

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Sisällysluettelo	Sivu
1. Kaupungin viestinnästä yleisesti	2
1.1. Viestinnän visio	2
1.2. Viestinnän tarkoitus	2
1.3. Viestinnän perusteet	2
2. Naantalin kaupunki	3
2.1. Toiminta-ajatus	3
2.2. Visio 2020	3
2.3. Arvot	3
2.4. Periaatteet	3
2.5. Tiedotuksen ja viestinnän vastuut	4
2.5.1. Viranhaltijan tai työntekijän viestintätehtävät	4
2.5.2. Luottamushenkilöiden rooli viestinnässä	5
3. Naantalin kaupungin ulkoinen viestintä	5
4. Ulkoisen viestinnän ohje	6
4.1. Keinot ja välineet	6
4.1.1. Aluetilaisuudet	6
4.1.2. Asiakaspalvelu	6
4.1.3. Asukastilaisuus	7
4.1.4. Epämuodollisia tapaamisia tiedotusvälineiden kanssa	7
4.1.5. Haastattelut tiedotusvälineille	8
4.1.5.1. Oikaisu	8
4.1.5.2. Vastine	8
4.1.6. Kriisiviestintä	9
4.1.7. Kaupunginhallituksen päätökset	9
4.1.8. Kaupunginvaltuuston päätökset	9
4.1.9. Lautakuntien ja jaostojen päätökset	9
4.1.10. Lakisääteiset ilmoitukset ja kuulutukset	10
4.1.11. Markkinointiviestintä	10
4.1.11.1 Ilmoitukset ja mainonta	11
4.1.11.2. Imago	11
4.1.11.3. Kuvat ja videot	11
4.1.11.4. Markkinointimateriaali	12
4.1.11.5. Messut näyttelyt ja kongressit	12
4.1.11.6. Tuki-ilmoittelu	12
4.1.12. Suhdetoiminta	12
4.1.13. Tiedotuslehti Nasta	12
4.1.14. Toimielinten esityslistat	13
4.1.15. Toimielinten pöytäkirjat	13
4.1.16. Päätöksistä tiedottaminen asianosaisille	13
4.1.17. Toimintakertomus	13
4.1.18. Tiedote	14
4.1.19. Tiedotustilaisuus	15
4.1.20. Verkkoviestintä	16
4.1.20.1 Verkkotoimitus	16
4.1.20.2 Sähköinen asiointi	17
4.1.21. Yhteistyö	17
4.1.21.1. Verkostoituminen	17
4.1.21.2. Yhteiset seudulliset hankkeet ja projektit	18

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

1. Kaupungin viestinnästä yleisesti

1.1. Viestinnän visio

Viestintä ylläpitää asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Päätöksenteko on läpinäkyvää ja kaupunkilaisten osallistuminen laajaa.

Asukkaat, elinkeinoelämä, luottamushenkilöt, henkilöstö ja media saavat tietoa ajoissa ja ymmärrettävästi esitettynä.

1.2. Viestinnän tarkoitus

Suomessa on perustuslailla säädetty kunnallisesta itsehallinnosta. Kaupunki tuottaa ja järjestää palvelut asukkailleen.

Kaupungin asukkailla on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan sekä osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Kaupungin toiminnan on oltava avointa ja läpinäkyvää.

Aktiivinen, jo suunnitteluvaiheessa tapahtuva tiedottaminen ja vuorovaikutus luovat asukkaille edellytyksiä vaikuttaa yhteisiin asioihin ja toimia kaupungin jäsenenä.

1.3. Viestinnän perusteet

Lainsäädäntö ohjaa kuntien ja kaupunkien viestintää. Perustuslaki, kuntalaki, julkisuuslainsäädäntö ja hallintolaki säätelevät kaupungin viestintävelvollisuutta. Kuntalain 29 §:n mukaan kaupungin on tiedotettava asukkailleen kaupungissa viireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuksista ja niiden vaikutuksista.

Kaupungin on laadittava tarvittaessa katsauksia sen palveluista, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Laki edellyttää, että kaupunki julkaisee vuosittain kaavoituskatsauksen. Muita katsauksia voidaan erillisen harkinnan mukaan julkaista muistakin asioista. Asukkaille on tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Hallinnon julkisuusperiaatteen mukaisesti viranomaisen asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, ellei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu.

Julkisuuslainsäädännöllä tarkoitetaan julkisuuslakia ja asetusta viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta. Julkisuuslainsäädännön mukaan viranomaisen pitää toimia julkisuusmyönteisesti silloinkin, kun on lainmukaista rajoittaa tiedonsaantia. Jos pyydettyjä tietoja ei anneta, tämä on perusteltava. Asiakirjan salassapito voi perustua vain laissa olevaan nimenomaiseen säädökseen.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Henkilötietolain 26 §:n mukaan jokaisella on salassapitosäännösten estämättä oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on tallennettu, tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja.

Kuntalain mukaan myös kuntakonserniin kuuluvien liikelaitosten, osakeyhtiöiden, kaupungin tehtäviä hoitamaan perustettujen yhdistysten, muiden yhteisöjen ja säätiöiden on täytettävä viestintävelvollisuutensa. Tämä tässä yhteydessä mainittakoon, että Naantalin kaupungin yhtiöt ovat suljetut tämän työn ulkopuolelle.

Kaupunkilaisten oikeuksien turvaamiseksi kaupungin ja sen yhteisöjen viestinnän on oltava avointa.

2. Naantalin kaupunki

2.1. Tulevaisuuskuva 2020

Kuntalain mukaan valtuuston yhtenä tehtävänä on päättää toiminnan ja talouden keskeisistä tavoitteista. Nämä on kirjattu valtuuston toimikaudekseen hyväksymään strategiaan.

Naantali on kasvava, elinvoimainen ja tulevaisuuttaan rohkeasti rakentava saaristokaupunki. Luomme ainutlaatuista kaupunkiympäristöä, jossa asiat nähdään myös lasten silmin. Tarjoamme yrityksille kilpailukykyisen ja joustavan toimintaympäristön. Tuotamme monipuolisia ja helposti saatavilla olevia palveluja asukkaan tarpeen mukaisesti. *(Päivitetty 12.6.2018 strategian mukaiseksi)*

2.2. Arvot

Naantalin kaupungin toimintaa ohjaavat ja haluttua muutosta edistävät arvot ovat:

- **Luottamus:** Arvostamme toisiamme, pidämme lupauksemme ja rakennamme luottamusta toimimalla avoimesti.
- **Vastuullisuus:** Tiedostamme toimintamme vaikutukset ja edistämme yhteisömme ja ympäristömme kestävää hyvinvointia
- **Rohkeus:** Uskallamme toimia aiemmasta ja muista poikkeavalla tavalla; otamme vastaan palautetta ja kykenemme uudistumaan
- **Turvallisuus:** Pidämme huolta toisistamme; varaudumme ennalta riskeihin ja yllättäviin tapahtumiin; tuemme ihmisten elämän hallintaa ja hyvää arkea
- **Aurinkoisuus:** Rakennamme myönteistä kuvaa Naantalista; kohtaamme toiset ystävällisesti ja avoimesti ja suhtaudumme tulevaan optimistisesti *(päivitetty 12.6.2018 strategian mukaiseksi)*

2.3. Periaatteet

Naantali tiedottaa ja viestii avoimesti, aktiivisesti, ajankohtaisesti ja tasapuolisesti. Viestintä on asiallista, totuudenmukaista ja selkeää. Viestintä kuuluu osana kaikkien toimintaan ja päätöksentekoon, myös toiminta- ja hankesuunnitelmiin.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Ikävistä ja negatiivisista asioista tiedotetaan asiallisesti ja nopeasti. Asioista tiedotetaan heti, kun ne ovat ajankohtaisia.

Viestintä tukee kaupungin perustoimintoja ja tärkeää kaupungin viestinnässä on asioiden tekemisen ja niistä viestimisen yhdenmukaisuus. Viestintä on sisäistä ja ulkoista tiedottamista, johon sisältyy myös markkinointi ja suhdetoiminta. Lisäksi se on eri osapuolten yhteistyötä ja kaksisuuntaista vuoropuhelua.

2.4. Tiedotuksen ja viestinnän vastuut

Kaupunginvaltuusto päättää strategiasta ja taloudesta sekä luo edellytykset viestinnälle sekä asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osallistumiselle kaupungin toimintaan.

Kaupunginhallitus päättää viestinnän ja markkinoinnin strategisista ratkaisuista ja hyväksyy viestinnän kehittämistoimenpiteet sekä päättää yleisistä tiedotusperiaatteista.

Kaupunginjohtaja johtaa kaupungin operatiivista viestintää ja vastaa kaupungin kansainvälisestä viestinnästä.

Viestintä- ja kehittämisspäällikkö vastaa ulkoisesta tiedottamisesta ja toimii Nastan päätoimittajana sekä hoitaa viestinnän ja tiedottamisen koordinoinnin, yhteensovittamisen ja kehittämisen. *(päivitetty 2.11.2015)*

Hallintojohtaja tiedottaa kaupunginhallituksen ja kaupunginvaltuuston päätökset. *(päivitetty 2.11.2015)*

Kulttuuri- ja tiedotussihteeri on verkkosivujen päätoimittaja, verkkotoimituksen puheenjohtaja ja tiedotuslehti Nastan toimitussihteeri. Lisäksi hän huolehtii kaupungin viestinnän ja tiedottamisen suunnittelusta ja kehittämisestä yhteistyössä viestintä- ja kehittämisspäällikön kanssa.

Virastojen johtajat vastaavat omien toimialojensa viestinnästä. Kukin esimies vastaa oman yksikkönsä ulkoisten toimintaverkostojen kehittämisestä. Esimiehet nimeävät tiedotusvastaavia, joka voivat toimia mm. Nastan toimituskunnassa ja/tai verkkotoimituksessa.

Saariston palveluneuvojat vastaavat saaristotiedotteiden toimittamisesta.

2.4.1. Viranhaltijan tai työntekijän viestintätehtävät

Kuntalaki ohjaa viranhaltijoiden tai työntekijöiden viestintää siten, että heidän on huolehdittava oman vastualueensa tiedottamisesta. Lisäksi heidän tehtävänä on seurata tiedotustoimintaa ja sen vaikutuksia julkisessa sanassa.

Verkkotoimituminen ja itseohjautuvuus korostuvat kuitenkin yhä enemmän tämän päivän viestinnässä. Viranhaltijoiden ja työntekijöiden on oltava aktiivisia ja ulospäin suuntautuneita. Heidän on osattava hyödyntää monia eri tahoja edistääkseen

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

kaupungin viestinnän avoimuutta ja tehokkuutta. Viestinnän merkitys korostuu tämän päivän kunnallishallinnossa eikä sitä ei voi koskaan korostaa liikaa.

Tiedottamisen kanavat on mietittävä tapauskohtaisesti ja sovittava esimiehen kanssa.

2.4.2. Luottamushenkilöiden rooli viestinnässä

Kaupungin toimintaa ohjaa luottamushenkilöistä koostuva hallinto. Viranhaltijoiden tulee huolehtia, että päätöksenteon tueksi tuotettava tieto on ajantasaista ja tasapuolista. Päätäjien näkemyksiä kunnioitetaan ja päätökset toteutetaan vaikka ne eroaisivat työntekijöiden näkemyksistä. Erityisesti asioiden valmisteluvaiheen viestinnässä tulee ottaa huomioon päätöksenteon eri vaiheet ja vastuunjako. Kunnallisen päätöksenteon lähtökohta on julkinen keskustelumahdollisuus.

Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja laajat sidosryhmäsuhteet ovat tärkeä voimavara Naantalin julkisuuskuvan luonnissa ja edunvalvonnassa. Jokaisella hallintokunnalla on vastuu siitä, että luottamushenkilöillä on omalta toimialaltansa riittävästi ja totuudenmukaista tietoa, jottei oleellisten asioiden hoidossa synny vääristynyttä tai harhaanjohtavaa kuvaa.

3. Naantalin kaupungin ulkoinen viestintä

Kaupungin on tiedotettava päätöksenteosta ja palveluista asukkaille ja sidosryhmille. Kaupunkilaisten erilaiset tarpeet on otettava huomioon suunniteltaessa viestintää ja tiedottamista. Lisäksi on huomioitava mahdollisuudet eri viestintävälineiden seuraamiseen.

Viestintävälineiden käyttö eri väestö - ja ikäryhmissä vaihtelevat kuin myös heidän kykynsä käyttää eri välineitä, kuten internetiä. Kaikessa viestinnässä tulee huomioida mm. vammaisten ja etnisten vähemmistöjen mahdollisuus saada tietoa kaupungin palveluista ja päätöksenteosta.

Kaupungin verkkosivujen ja somen kautta on mahdollista suoraan tavoittaa palveluiden käyttäjät, mutta parhaimmillaan se täydentää muuta viestintää. Tällä hetkellä internetpalveluja kehitetään varsinkin julkisella sektorilla ja palvelut sekä sekä tieto niiden saatavuudesta tulee yhä enemmän olemaan internetissä

Yleisesti tieto kaupungin asioista on välitettävä asukkaille ja sidosryhmille joukkotiedotusvälineiden kautta. Lehti-ilmoittelu on maksullista ja sen teho ei ole paras mahdollinen. Tehokkaampaa ja taloudellisempaa on tiedotteiden, tiedotustilaisuuksien ja uutisvinkkien avulla tiedottaminen. Medialle tiedotettavan asian on löydettävä samaan aikaan välittömästi kaupungin internet-sivuilta.

Tiedotusvälineet seuraavat Naantalin ja Turun seudun toimintaa oma-aloitteisesti. Naantalin kaupungin periaatteena on palvella tiedotusvälineitä aktiivisesti ja tasapuolisesti. Tasapuolisuudesta huolehditaan antamalla tietoa kaikille tiedotusvälineille samaan aikaan.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Sekä päättäjien että työntekijöiden tulee aina noudattaa lakia, kun on kyse salassa pidettävistä asioista.

4. Ulkoisen viestinnän ohje

Naantalin kaupungin ulkoisen viestinnän tavoitteena on tukea ja edistää kaupungin kehitystä ja positiivista imagoa ja edistää kaupunkilaisten tiedonsaanti- ja vaikutusmahdollisuuksia sekä antaa totuudenmukaista kuvaa kaupungin koko toiminnasta, tilanteesta ja kehitymisestä.

Viestinnän tulee perustua kaupungin strategiaan.

Kohderyhmät ovat mm:

- kaupunkilaiset
- luottamushenkilöt
- henkilöstö
- media
- yhdistykset, yhteisöt
- seutukunnat
- muut kunnat
- elinkeinoelämä
- viranomaiset
- valtakunnan päättäjät
- etu- ja ammattijärjestöt
- Turun seudun julkiset yhteisöt
- Turun seudun oppilaitokset ja korkeakoulut
- muut suomalaiset
- kansainväliset sidosryhmät, mm- ystävyyskaupungit

4.1. Keinot ja välineet

4.1.1. Aluetilaisuudet

Aluetilaisuuksia pyritään pitämään 1-4 kertaa vuodessa. Tilaisuuksien merkitys on erityisen tärkeä kaupungin etäisimpien saaristo-osien kannalta. Kaupungin kaikki palvelupisteet ovat myös tärkeitä tiedonsaannin ja vaikuttamisen paikkoja. Lisäksi kaupunginosakohtaisilla julkaisuilla, kuten saaristotiedotteella, voidaan lähestyä asukkaita yksityiskohtaisemmalla tiedolla ja tukea erilaisia osallistumisen muotoja. Vastuuhenkilö määritellään tapauskohtaisesti.

4.1.2. Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on ymmärrettävä myös merkittäväksi viestinnälliseksi tapahtumaksi. Puhelimessa tai kasvokkain annettu neuvonta on usein asiakkaan kannalta merkittävin yhteydenotto kaupunkiin. Sillä on siis suuri vaikutus käsitykseen, joka kaupungista asiakkaalle syntyy. Jokainen kaupungin työntekijä on omalta osaltaan

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

viestinviejä, joten kaikkien kaupungin työntekijöiden on toimittava kaupungin arvojen mukaisesti.

Hyvään palveluun kuuluu se, että asiakkaat neuvotaan kohteliaasti mahdollisimman suoraan oikeaan paikkaan/henkilölle, mikäli ei asiakaspalvelussa voida kysymykseen suoraan vastata. Kaupungin on tärkeää tehdä työtä sujuvan viestinnän ja tiedottamisen edistämiseksi, koska organisaatio on suuri ja vaikeasti kaupunkilais-tenkin hahmotettavissa.

Naantalin kaupunki julkaisee vuosittain *Nasta-lehteä 4 kertaa (päivitetty 26.2.2014)* vuodessa, saaristotiedotteita ja päivittää jatkuvasti verkkosivuja. Nämä kolme viestinnän kanavat tukevat myös asiakaspalvelua.

Verkkopalvelut ja sosiaalinen media tulevat olemaan kaupungin uusia asiakaspalvelupisteitä. Siksi näitä tulee kehittää ja ajanmukaistaa koko ajan niin, että ne helpottavat sekä asiakasta että asiakaspalvelua. Asiakaspalvelua hoitavat kaikki.

Erillisen harkinnan mukaan voidaan perustaa facebook-sivustoja .

Viestintään liittyvät vastuut tulee määritellä tehtävänkuvauksiin. Myös työryhmien, johtoryhmien tms. tulee määritellä osallistujien sisäinen työnjako viestinnässä. Kokouksissa on hyvä ottaa esityslistalle kohta ”viestintä”, jossa viestittävät asiat ja vastuuhenkilöt sovitaan.

4.1.3. Aukastilaisuus

Kaupunki pyrkii aktiiviseen vuoropuheluun kuntalaistensa kanssa. Tätä tarkoitusta varten järjestetään säännöllisesti ja suunnitelmallisesti aukastilaisuuksia, jossa virka- ja luottamushenkilöt ovat esittelemässä ja ajankohtaisia asioita ja keskustelemassa asukkaiden kanssa.

Aukastilaisuuksia järjestetään monipuolisesti kaikista suunnitteluun ja palvelutuotantoon liittyvistä asioista sekä kaavoituksen eri vaiheita, vaikkei lainsäädäntö niiden järjestämistä edellyttäisikään.

Aukastilaisuuksien tarkoituksena on tiedottaa hankkeesta, kuulla asukkaita ja tarjota vaikuttamismahdollisuus. Parhaimmillaan aukastilaisuudet ovat asioiden valmisteluvaiheen alussa.

On hyvä erottaa aukas- ja aluetilaisuus toisistaan. Aluetilaisuudessa käsitellään määrätyn kaupunginosan oleellisia ja ajankohtaisia asioita. Aukastilaisuudella tarkoitetaan määrätyn asian käsittelyä, joka koskee yleensä kaikkia kaupungin asukkaita.

Vuorovaikutteisia tilaisuuksia pidetään tarpeen mukaan.

4.1.4. Epämuodollisia tapaamisia tiedotusvälineiden kanssa

Kaupunki voi järjestää tiedotusvälineiden yhteistyön kehittämiseksi tapaamisia ja vierailuja toimittajille ja tiedottajille. Hallintokuntien järjestämissä tilaisuuksissa

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

tulee aina olla asiallinen teema, jolloin ne toimivat asioille taustatapaamisina. Hyviä epämuodollisten tapaamisten aiheita ovat suuret investoinnit sekä asiat, jotka puhuttavat monipuolisesti kaupunkilaisia.

4.1.5. Haastattelut tiedotusvälineille

Toimituksilla on oikeus vapaasti pyytää haastateltavia. Jokainen tiedottaa vain omaan työhönsä liittyvissä asioissa.

Haastattelupyyntöön vastatessa on aina paikallaan tarkentaa, missä tiedotusvälineessä ja yhteydessä haastattelun tietoja käytetään. On myös mahdollista kysyä, käyttääkö toimittaja haastattelua taustalähteenä vai siteeraako hän haastateltavaa.

Toimittajan puhelinsoittoon on hyvä suhtautua kuin haastattelutilanteeseen. Tiedotusvälineeltä kannattaa pyytää haastattelun tarkistettavaksi ennen julkaisemista: tarkastuspyyntöihin hyvän tavan mukaan yleensä suostutaan, jos se on julkaisuaiakataulun puitteissa mahdollista. Toimittajan omin sanoin muotoilemaan tekstiin ei ole oikeutta puuttua, ellei siinä ole asiavirhettä. Kohtelias käytös tuottaa yleensä parhaimman tuloksen näissä tilanteissa.

Pitää muistaa, että kerran sanottua ei voi perua eikä ajatusten uudelleen muotoilu välttämättä miellytä toimittajaa. Tiedotusvälineet katsovat, että haastateltavan kieltoon julkaista lausumansa tulee suostua vain, jos olosuhteet ovat haastattelun antamisen jälkeen muuttuneet niin olennaisesti, että julkaiseminen olisi selvästi kohtuutonta.

Haastatteluihin pitää suhtautua aina positiivisesti ja nähdä se mahdollisuutena tuoda Naantalin kaupungin mielipide asiaan. Haastattelu annetaan mahdollisimman nopeasti median pyynnön jälkeen. Haastattelua annettaessa pitää muistaa, että toimii työnantajan edustajana.

4.1.5.1. Oikaisu

Tiedotusvälineellä on velvollisuus oikaista julkaisemansa virheellinen tieto, jos se on merkityksellinen. Pyynnön esittää yleensä se, jota asia koskee. Oikaisu ei välttämättä enää muuta suuren yleisön näkemystä asiasta, etenkin, jos asia on uutisoitu alun perin näyttävästi.

4.1.5.2. Vastine

Lehdistössä on käytössä myös vastineoikeus. Sen avulla voi puolustautua kohtuutonta tai virheellistä arvostelua vastaan. Pelkkä mielipide-ero ei kuitenkaan oikeuta vastineeseen. Jos vastine on perusteltu, se tulisi julkaista lehdessä kirjoittajan tarkoittamassa muodossa paikalla, jonka alkuperäisen jutun lukijat myös helposti havaitsevat.

Vastinetta ei voi tehdä toisen puolesta. Vastinetta koskevissa asioissa kannattaa olla aina yhteydessä päätoimittajaan.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Kaupungin nimissä tehtävistä vastineista on aina ensin neuvoteltava oman organisaation johdon kanssa. Yleisönosaston yksilöityihin kysymyksiin voidaan vastata, mikäli vastauksella katsotaan olevan yleisempää merkitystä. Selvät asiavirheet korjataan. Mielipiteitä ei sen sijaan ole tarpeellista kommentoida.

Haastateltavan perusoikeuksiin voi tutustua osoitteessa www.journalistiliitto.fi

4.1.6. Kriisiviestintä

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää äkillisessä tilanteessa, jossa Naantalin kaupungin toimintaedellytykset tai muu etu on uhattuna. Tärkeintä kriisitilanteissa on käynnistää toimenpiteet kriisin selvittämiseksi ja isomman vaaran torjumiseksi.

Tiedotuksen kannalta tärkeintä on tapahtuneesta kertominen nopeasti eteenpäin omalle esimiehelle; kriiseissä aika on kriittinen tekijä. Kriisiviestintää hoidetaan täysin samoilla periaatteilla kuin Naantalin kaupungin viestintää yleensäkin eli viestintä on avointa, luotettavaa ja aktiivista. Poikkeustilanteissa asukkaiden tiedon tarve korostuu ja tiedottamiseen kohdistuu tavallista suurempia odotuksia ja vaateita, joten tiedon luotettavuus ja nopeus korostuvat erityistilanteissa.

Kriisiviestinnän toimenpiteet ja työkalut määritellään sen mukaan, kuinka vakavaksi kriisi arvioidaan. Kriisejä ei voi määrittää yleisellä tasolla, jokaisen hallintokunnan on kartoitettava omat todennäköiset riskinsä ja mahdolliset kriisitilanteet.

Valmiussuunnitelman yhteydessä on poikkeusolojen tiedotussuunnitelma (valmis-teilla).

4.1.7. Kaupunginhallituksen päätökset

Hallintojohtaja tiedottaa hallituksen ja kaupunginvaltuuston päätökset medialle välittömästi kokouksen jälkeen puhelimitse/sähköpostilla. Pöytäkirja julkaistaan verkkosivuilla tarkastamattomana mahdollisimman nopeasti kokouksen jälkeen.(Päivitetty 2.11.2015)

4.1.8. Kaupunginvaltuuston päätökset

Hallintojohtaja tiedottaa valtuuston päätökset medialle välittömästi kokouksen jälkeen puhelimitse/sähköpostilla. Pöytäkirja julkaistaan verkkosivuilla tarkastamattomana mahdollisimman nopeasti kokouksen jälkeen.(Päivitetty 2.11.2015)

4.1.9. Lautakuntien ja jaostojen päätökset

Sihteerit tiedottavat lautakuntien päätökset tarpeen mukaan medialle välittömästi kokouksen jälkeen puhelimitse/sähköpostilla. Pöytäkirja julkaistaan verkkosivuilla tarkastamattomana mahdollisimman nopeasti kokouksen jälkeen, josta lähetetään informaatiota sähköpostilla myös medialle.

Päätös lähetetään kirjeitse tai sähköpostilla, kun se on lainvoimainen.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

4.1.10. Lakisääteiset ilmoitukset ja kuulutukset

Lakisääteiset kuulutukset julkaistaan kaupungintalon aulan ilmoitustaululla (julkisten kuulutusten ilmoitustaulu) ja kaupungin verkkosivulla, kaupunginhallituksen erikseen päättämässä ilmoituslehdissä.

Naantalin kaupunginvaltuusto on päättänyt kokouksessaan 21.1.2013 kaupunginvaltuuston koollekutsumisesta seuraavaa:

”Ilmoitus valtuuston kokousajasta ja -paikasta, kokouksen asialista sekä ilmoitus pöytäkirjan nähtävänäpidosta julkaistaan kaupungin ilmoitustaululla sekä internetissä Naantalin kaupungin kotisivuilla

Naantalin kaupunki ei enää määrittele niin sanottua virallista ilmoituslehteä. Kaupungin ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne kuntalain mukaisesti julkisten kuulutusten ilmoitustaululla. Ilmoitukset julkaistaan lisäksi kaupungin verkkosivuilla, mahdollisuuksien mukaan Nasta-lehdessä sekä tarpeen mukaan saariston kuntatiedotteissa.

Lehti-ilmoittelun tarve harkitaan ilmoituskohtaisesti ilmoituksen laadun ja kohde-ryhmän mukaan. Kaava-asioissa osallistumis- ja arviointisuunnitelmassa otetaan kantaa ko. kaavan lehti-ilmoitteluun, kuitenkin viimeistään siinä vaiheessa, kun toimitelmin päättää asettaa kaava-asiakirjat nähtäville.

Rannikkoseudussa julkaistaan ilmoitus valtuuston kokousajasta ja - paikasta sekä tieto pöytäkirjan nähtävänäpitämisestä. *(Päivitetty 2.11.2015)*

Lisäksi kaupungin ilmoitukset julkaistaan myös kaupungin omilla verkkosivuilla. Muut kaupungin ilmoitukset julkaistaan, paitsi kaupungin ilmoitustaululla, ilmoituksen laatijan harkinnan mukaan.

Lakisääteiset kuulutukset hoitaa kunkin asian vastaava viranhaltija tai työntekijä. Kaupungin virallisen ilmoitustaulun ja kuulutusten (kaupungintalon aula) hoidosta vastaa arkistosihteeri. Kuulutukset välitetään mediaan kaupungin kirjaamon kautta.

4.1.11. Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnällä vahvistetaan Naantalin imagoa kohti määriteltyjä vahvuuksia ja tavoitemielikuvaa. Markkinointiviestintä on muun muassa kaupungin yhtenäisen visuaalisen ilmeen kehittämistä ja ylläpitoa, ilmoituksia ja mainontaa, messuja, näyttelyitä, kongresseja, esitteitä ja muuta markkinointiviestintämateriaalia sekä yhteistyötä mainostoimistoihin ja markkinointimateriaalin toimittajiin.

Markkinointiviestinnässä otetaan huomioon myös kaupungin arvot: avoimuus, luottamus, vastuullisuus, uudistumiskyky ja oikeudenmukaisuus.

Markkinointi kannattaa integroida hyvin läheisesti muuhun viestintään.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

4.1.11.1 Ilmoitukset ja mainonta

Kaupungin ilmoituksista päätetään valtuustokausittain. Kaupungin tuleva yhtenäinen graafinen ilme tulee näkymään myös kaikissa ilmoituksissa.

”Naantalin kaupunki ei enää määrittele niin sanottua virallista ilmoituslehteä. Kaupungin ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne kuntalain mukaisesti julkisten kuulutusten ilmoitustaululla. Ilmoitukset julkaistaan lisäksi kaupungin verkkosivuilla, mahdollisuuksien mukaan Nasta-lehdessä sekä tarpeen mukaan saariston kuntatiedotteissa.

Lehti-ilmoittelun tarve harkitaan ilmoituskohtaisesti ilmoituksen laadun ja kohde-ryhmän mukaan. Kaava-asioissa osallistumis- ja arviointisuunnitelmassa otetaan kantaa ko. kaavan lehti-ilmoitteluun, kuitenkin viimeistään siinä vaiheessa, kun toimitelmin päättää asettaa kaava-asiakirjat nähtäville.

Rannikkoseudussa julkaistaan ilmoitus valtuuston kokousajasta ja - paikasta sekä tieto pöytäkirjan nähtävänäpitämisestä” (Kaupunginhallitus 28.1.2013 § 43) *(päivitetty 27.11.2015 trk.*

Työpaikkailmoittelussa sähköinen rekrytointi lisääntyy jatkuvasti. Työpaikkailmoittelussa otetaan huomioon työvoiman saatavuuteen liittyvät tekijät. Naantalissa on tehty erillinen ohjeistus rekrytointiprosessista ja työpaikoista tiedottamisesta, jota juuri tällä hetkellä päivitetään.

Yleensä mainontaa käytetään tarpeen mukaan ja sanomalehti-, televisio- ja radiomainontaa käytetään harkiten.

4.1.11.2. Imago

Henkilöstö on Naantalin kaupungin voimavara, siksi arvostusta ja kiinnostusta kaupunkiin työnantajana tulee vahvistaa. Henkilöstö viestii omien kokemustensa kautta kaupungista työnantajana. Joten heillä on oltava tarvittavat, ajan tasalla olevat tiedot kaupungista. Hyvää työnantajamainetta vahvistetaan vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa ja kohdennetaan uusiin työntekijöihin.

Kaupungin imagoa vahvistaa myös kaupungille luotava yhteinen visuaalinen ohjeistus ja varsinkin sen mukaan toimiminen. On tärkeää, että kaupunki esiintyy kaikessa viestinnässään yhtenäisin säännöin. Visuaalinen ohjeistus on oltava kaikkien saatavilla ja sen toteutumista täytyy seurata.

4.1.11.3. Kuvat ja videot

Kaupunki ostaa esitteissä, ilmoituksissa, verkkosivuilla jne. käytettävät kuvat pääsääntöisesti aina kaikilla oikeuksilla. Kuvaussopimukseen kirjataan, että kuvat ostetaan kaikilla oikeuksilla, ja että kuvia voidaan käyttää myös netissä.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Kuvia kootaan yhteiseen käyttöön . Näihin on kaupungilla kaikki oikeudet, ja niissä esiintyviltä ihmisiltä on kysyttävä lupa kuvan käyttöön kaupungin julkaisuissa.

Kuvien käyttöön liittyen on olemassa erilaisia säädöksiä, kuten laki tekijänoikeudesta.

4.1.11.4. Markkinointimateriaali

Markkinointimateriaalilla tarkoitetaan kaupungin julkaisemia lehtiä, esitteitä, oppaita sekä mainoslahjoja. Markkinointimateriaalin jakaminen on yksi tärkeä markkinointiviestinnän keino esimerkiksi asiakaspalvelupisteissä, messuilla ja muissa massatapahtumissa. Markkinointimateriaalin visuaalisen ilmeen suunnittelu perustuu Naantalin kaupungin graafiseen ohjeistoon.

Visuaalinen ilme vahvistaa Naantalin markkinointia ja varsinkin markkinoinnin ja viestinnän huomioarvoa. Yhtenäistä visuaalista ilmettä hyödynnetään myös hallintokuntien markkinointiviestinnässä. Kaupungille tehdään vaakunan lisäksi oma tunnus eli logo, jota tullaan käyttämään Naantalin perusviestinnässä.

4.1.11.5. Messut näyttelyt ja kongressit

Naantalin kaupunki osallistuu harkinnan mukaan messutapahtumiin silloin, kun siihen on erityinen peruste, esim. määrätyn alueen tonttien myynti. Messunäkymisellä vahvistetaan Naantalin imagoa ja erillisillä teemoilla voidaan markkinoida ajankohtaisia palveluja, tuotteita tai tapahtumia.

Naantalin kaupungin ensisijainen edustaja matkailutapahtumissa on Naantalin Matkailu Oy.

4.1.11.6. Tuki-ilmoittelu

Lähtökohtaisesti ei tuki-ilmoituksia anneta. Ilmoituksen julkaisemisella pitää olla erityinen peruste. Saaristoasiamies päättää tuki-ilmoittelusta tapauskohtaisesti.

4.1.12. Suhdetoiminta

Kaupungin delegaatioiden ja kaupunkiin saapuvien ryhmien suhdetoiminnallinen arvo tiedostetaan. Kaupungin vieraiden ja ystävyyskaupunkivieraiden ohjelmasta päättää kaupungin johto. Kaupungin vieraanvaraisuuden osoittamisesta päättää kaupunginhallituksen yleisjaosto, kaupunginjohtaja tai hallintojohtaja. Valtuudet on määritelty euromääräisten rajojen mukaan. Hallintokunnat hoitavat itsenäisesti oman alansa ryhmien vierailut.

4.1.13. Tiedotuslehti Nasta

Kaupungin tiedotuslehti Nasta ilmestyy neljä (päivitetty 26.2.2014 trk) kertaa vuodessa. Lehti jaetaan kaikkiin naantalilaisiin talouksiin, yrityksiin ja yhteisöihin.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Julkaisulla Naantalin kaupunki pyrkii parantamaan tiedotustaan ja antamaan asukkaalleen tietoa palveluistaan, suunnitelmistaan, taloudestaan ja tulevaisuudestaan.

Nastalla on oma toimituskuntansa, joka koostuu eri hallintokuntien edustajista. Toimituskunta muodostuu päätoimittajasta, toimitussihteeristä ja eri virastojen edustajista. Nastan päätoimittajana toimii viestintä- ja kehittämispäällikkö (*päivitetty 2.11.2015*).

4.1.14. Toimielinten esityslistat

Esityslistat julkaistaan pääsääntöisesti liitteineen verkkosivuilla yksityisyyden suoja ja muu voimassaoleva lainsäädäntö huomioiden. Medioille lähetetään välittömästi esityslistojen valmistuttua sähköposti-viesti, jossa on linkki esityslistaan.

Turun Sanomat, Turku TV/MTV3, Rannikkoseutu, Turun Seutusanomat, Vakka Suomen Sanomat, YLE Turku saavat esityslistan kaupungin verkkosivuilta heti julkaisun jälkeen.

Esityslistat toimitetaan myös ko. toimielimen erikseen päättämille tahoille. Valtuuston kokouskutsu on julkaistava 4 päivää ennen valtuuston kokousta (kuntalaki 54 §)

Esityslistoista vastaa kunkin toimielimen sihteeri.

Esityslistojen viimeiseksi pykäläksi on syytä lisätä kohta päätösten tiedottamisesta ja sopia tiedotetaanko joistain kokousasioista erikseen esim. tiedotteella tai järjestämällä tiedotustilaisuus.

4.1.15. Toimielinten pöytäkirjat

Pöytäkirjat julkaistaan kaupungin verkkosivuilla tarkastamattomina mahdollisimman nopeasti ja ne ovat nähtävänä ko. toimielimen virastossa pöytäkirjan tarkistuksen jälkeen.

Kaikki kaupungin verkkosivuilla julkaistava materiaali mukaan lukien esityslistat, pöytäkirjat ja niiden liitteet on käytävä läpi ennen niiden julkaisua. Asiakirjoissa mahdollisesti ilmenevät henkilötiedot on liitemateriaalissa peitettävä manuaalisesti peitetarralla tai muulla sellaisella ja sen jälkeen asiakirjasta on tehtävä uusi pdf tiedosto.

Toimielinten pöytäkirjoista vastaa kunkin toimielimen sihteeri.

4.1.16. Päätöksistä tiedottaminen asianosaisille

Päätöksen toimeenpanija lähettää tiedon päätöksestä muutoksenhakuohjeineen asianosaisille pöytäkirjan tarkistuksen jälkeen.

4.1.17. Toimintakertomus

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Toimintakertomuksen antamisesta säättää KuntaL 69 §. Kertomuksen antamisesta vastaavat kaupunginhallitus ja kaupunginjohtaja. Toimintakertomuksessa annetaan tiedot kaupungin toiminnan kehittymistä koskevista tärkeistä seikoista (KPL 3:1§).

Kaupungin toimintakertomuksen erityisenä tehtävänä on selvittää valtuuston talousarviossa hyväksymien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumista kaupungissa ja kuntakonsernissa.

Toimintakertomuksessa on myös annettava tietoja sellaisista kaupungin ja kuntakonsernin talouteen liittyvistä olennaisista asioista, joista ei ole tehtävä selkoa kaupungin tai kuntakonsernin taseessa, tuloslaskelmassa tai rahoituslaskelmassa.

Kaupunginhallituksen on lisäksi toimintakertomuksessa tehtävä esitys tilikauden tuloksen käsittelystä. Jos kaupungin taseessa on kattamatonta alijäämää, toimintakertomuksessa on tehtävä selkoa talouden tasa-painotuksen toteutumisesta tilikaudella sekä voimassa olevan taloussuunnitelman ja toimenpideohjelman riittävydestä talouden tasapainottamiseksi.

4.1.18. Tiedote

Tiedote on nopea ja tehokas tapa tiedottaa ajankohtaisesta asiasta. Tiedote kannattaa tehdä asiasta, jolla on uutisarvoa. Mitä laajempaa väestömäärää asia koskettaa, sitä tärkeämpää on lähestyä tiedotusvälineitä omalla tiedotteella.

Silloin kun asiaa ei riitä ihan tiedotteeksi asti, asia voidaan uutisoida uutisvinkin tai verkkosivujen välityksellä. Tiedote kirjoitetaan uutista muistuttavaan muotoon. Näin se vastaa ensisijaisesti kysymyksiin: mitä, missä, milloin, miten, miksi ja kuka. Se on korkeintaan yhden liuskan pituinen, mutta siihen voidaan liittää esimerkiksi tilastoja tai kaavioita.

Myös talousarvio- ja tilinpäätöstiedottamisessa kannattaa löytää asiasta tiivis ydin eli miten budjetti vaikuttaa kuntalaisten elämään.

Hyvässä tiedotteessa on kiinnostava otsikko, joka houkuttelee lukemaan eteenpäin. Tiedotteessa on aina päivämäärä ja yhteystiedot, josta voi kysyä lisätietoja asiasta. Jos tiedote lähetetään sähköpostilla, on huomioitava, että mitkä toimitukset eivät ota vastaan liitetiedostoja, vaan tiedote on lähetettävä suoraan sähköpostiviestinä.

Tiedote julkaistaan mahdollisimman lähellä sitä hetkeä, kun asia on ajankohtainen. Joissain tilanteissa (esimerkiksi, kun tiedote on lähetetty ennen uutta nimitystä ja henkilön nimi on tarkoitus julkistaa vasta tilaisuudessa) tiedotteeseen voidaan laittaa julkistamisajankohta, esimerkiksi 'julkaisuvapaa 1.1.2018'. Tiedotusvälineiden ei ole pakko kunnioittaa julkaisutoivoimusta eli embargoa.

Kaikki kaupungin yksiköiden tiedotteet julkaistaan myös internet-sivulla/somessa ja pyritään siihen, että oma henkilöstö saa tiedon julkistettavasta asiasta. Tiedotusvälineitä varten kannattaa perustaa sähköpostijakelulistoja ja ne on pidettävä ajan

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

tasalla. *Tiedotteita jaetaan myös kaupungin Facebook-sivuilla. (päivitetty 2.11.2015)*

Päätöksenteon (lautakunnat, kaupunginhallitus, kaupunginvaltuusto) eri vaiheissa olevista asioista voidaan tehdä tiedote, kun niitä halutaan erityisesti painottaa. Tällöin varsinkin kaupunkilaiset saavat vielä vaikuttamismahdollisuuden. Nykyinen lainsäädäntö korostaa valmisteluvaiheen tiedottamista.

Tiedotteita julkaistaan pääsääntöisesti kaupungin verkkosivuilla/somessa, tiedotuslehti Nastassa, saaristotiedotteissa ja niitä lähetetään harkinnan mukaan medioihin.

Sähköpostilistat pidetään ajan tasalla kaikkia kohderyhmiä silmällä pitäen. Päivityksessä pyritään siihen, ettei kaikkea kaikille, vaan oikea tietoa oikealle ihmiselle/yhteisölle oikeaan aikaan.

Tiedotteita lähetetään välittömästi tarpeen ilmetessä. Niitä pyritään myös lähettämään asioiden suunnittelu/valmisteluvaiheessa, hyvissä ajoin ennen varsinaista päätöksentekoa. Kannattaa muista tiedotetta laadittaessa, että uutistapahtumaan media reagoi heti. Tiedotteesta pitää aina löytyä sen henkilön yhteystiedot, kuka antaa asiasta lisätietoja.

Vastuuhenkilö on ko. asian paras asiantuntija; viranhaltija tai toimihenkilö.

4.1.19. Tiedotustilaisuus

Tiedotustilaisuuksia järjestetään harkiten. Viikonloppuisin tiedotustilaisuuksia järjestetään vain kriisitilanteessa tai suurten tapahtumien yhteydessä. Useimmiten hyvällä tiedotteella saa enemmän julkisuutta kuin huonolla tiedotustilaisuudella.

Mikäli tiedotettava asia on monitahoinen tai sillä on merkittävää paikallista tai valtakunnallista uutisarvoa, tiedotustilaisuus tarjoaa mahdollisuuden asian monipuoliseen käsittelyyn varsinkin lisätietojen osalta. Kun tiedote tilaisuudesta on lähetetty, kannattaa varautua median yhteydenottoihin ja jatkokeskusteluihin. Kutsussa olevan yhteyshenkilön pitää olla tavoitettavissa, kun tiedote on lähetetty medialle.

Tiedotustilaisuus kannattaa järjestää aina autenttisella tapahtumapaikalla eikä esimerkiksi kaupungintalolla. Näin autetaan toimittajia ja varsinkin kuvaajia saamaan oikean kuvituksen juttuun. Kuvattavien kanssa on sovittava etukäteen, että heidän kuviaan saa käyttää mediassa.

Sopivin ajankohta tiedotustilaisuuden pitämiselle on maanantaista torstaihin arki-aamupäivisin. Tässä on hyvä myös huomioida lehtien ilmestymispäivät. Paikallislehdet (esim. Turun Seutusanomat, Rannikkoseutu ja Vakka-Suomen Sanomat) eivät ilmesty lauantaisin. Kutsu tiedotustilaisuuden on paikallaan lähettää 5 - 7 päivää ennen tilaisuutta. Kutsussa mainitaan tilaisuuden aihe, tapahtumapaikka, mahdolliset alustajat sekä lisätietojen antajan yhteystiedot.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Tiedotustilaisuuksia pidetään tarpeen mukaan laajaa mielenkiintoa herättävistä asioista, kuten tilinpäätös- ja talousarvioinfot ja kaavoitukseen liittyvät asiat. Myös lasten päivähoidon ja koulun asiat kiinnostavat kaupunkilaisia.

Tiedotustilaisuuden jälkeen kannattaa varautua erillishaastatteluihin (erityisesti tv ja radio). Jos joku joutuu poistumaan tiedotustilaisuudesta oman puheenvuoronsa jälkeen, siitä kannattaa kertoa viimeistään tilaisuuden alussa, niin että mediat voivat ottaa sen huomioon.

Kannattaa muistaa, että tiedotus ei pääty tiedotustilaisuuteen, vaan toimittajat voivat samana päivänä kaivata täsmennystä tai lisätietoja ja mahdollisesti tarkistaa yksityiskohtia.

4.1.20. Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan internetissä, intranetissä, sähköpostin ja tekstiviestien välityksellä tapahtuvaa viestintää. Www-sivut tiedonsaannin väylänä ja sähköposti asiointimuotona ovat yleistyneet nopeasti. Naantalin kaupungin internet-palvelun tärkein kohderyhmä on kaupungin asukkaat. Kaupunkilaiset odottavat löytävänsä sivuilta luotettavaa ja ajantasaista tietoa kaupungin toiminnasta ja palveluista. Verkkopalvelussa julkaistaan kaikki kaupunkia ja sen palveluja koskeva oleellinen tieto suomen kielellä. Sivustosta on tehty kevyemmät kieliversiot ruotsiksi ja englanniksi lähinnä matkailun näkökulmasta.

Naantalin kaupungin verkkosivut muodostavat laajan palveluverkon. Verkkosivusto on rakennettu julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) laatimien suositusten mukaan (JHS 145). Suositus perustuu asiakaslähtöisyyteen ja sisältää mallin julkisen sektorin palvelutietojen ryhmittelystä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että tieto löytyy verkkosivuilta palveluiden mukaan eikä kuntalaisen tarvitse tuntea kaupungin organisaatiota sitä etsiessään. JHS 145 -suositus on yleisesti käytössä kuntien verkkopalveluissa. Naantali oli ensimmäisten joukossa suosituksen käyttöönotossa. Suosituksen mukaisesti tiedon ryhmittelyyn ja sivuston loogiseen rakenteeseen on kiinnitetty ja kiinnitetään jatkossakin huomiota.

Kaikilla toimialoilla ja yksiköillä on omat kokonaisuutensa kaupungin verkkopalvelussa. Kaupungin verkkosivuilla voi asioida joidenkin palvelujen osalta myös sähköisesti, esim. päivähoitopaikan hakeminen, vesimittari- ja kaukolämpöluke-mailmoitukset sekä kulutuksen seuranta, kirjaston aineiston haku, varaukset ja lainojen uusinta. Kaupunkilaiset voivat myös antaa palautetta, tehdä kuntalaisaloitteita tai esittää kysymyksiä kaupungille verkkosivuston kautta. Palautteisiin ja kysymyksiin pyritään vastaamaan viimeistään kolmen päivän sisällä.

4.1.20.1 Verkkotoimitus

Kaupungin verkkosivuja kehittää ja koordinoi verkkotoimitus. Verkkotoimitus vastaa myös julkaisujärjestelmän käyttökoulutuksen järjestämisestä sisällöntuottajille. Verkkotoimitus koostuu verkkosivujen päätoimittajasta, webmasterista, pääkäyttäjistä ja vastuutoimittajista, jotka ovat kaupungin eri virastoista nimettyjä henkilöitä.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

Verkkosivut vaativat jatkuvaa ylläpitoa. Sisällöntuotanto ja ylläpitovastuu on hajautettu palvelusta vastaavalle virastolle/yksikölle. Jokaisen viraston/yksikön on nimettävä oman alueensa verkkokokonaisuuksista vastaava(t) henkilö(t), jotka huolehtivat siitä, että sisältö on asianmukaista ja ajankohtaista. Lisäksi hallintokuntien ja yksikköjen tulee osoittaa sivujen ylläpitoon riittävästi resursseja.

Verkkotoimitus on ohjeistanut sisällöntuottajia paitsi verkkokirjoittamisesta myös siitä, minkälaista sisältöä sivuilla pitää vähintään olla. Eri palveluiden sivustoilla esitellään tarjoamat palvelut asiakaslähtöisesti ja yhteystiedot. Sivuilla on hyvä tarjota mahdollisuus sähköiseen asioiden hoitamiseen, silloin kun se on asiakkaan kannalta parantaa palvelua ja nopeuttaa asioiden hoitoa. Sivusto on pidettävä niin yksinkertaisena, että mahdollisimman moni käyttäjä pääsee tietoon käsiksi ilman teknisiä ongelmia tai ylimääräisten apuohjelmien asentamista.

Kuntien ja julkisen sektorin verkkoviestintä kehittyy koko ajan ja se tulee lisääntymään viestinnän kanavista eniten. Verkkoviestintä on haastavaa ja se on syytä hoitaa hyvin, sillä tietoa haetaan useimmiten suoraan kaupunkien ja kuntien verkkosivuilta. Parhaimmillaan verkkosivut antavat positiivisen ja dynaamisen kuvan kaupungista ja siitä, että kaupunki viestii avoimesti.

4.1.20.2 Sähköinen asiointi

Sähköinen asiointi tapahtuu kaupungin verkkosivuilla ja sitä pyritään koko ajan kehittämään asukkaiden ja yleensä palvelujen käyttäjien tarpeita vastaaviksi helpottamaan ja nopeuttamaan asiointia kaupungin kanssa.

Somen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet (*Päivitetty 2.11.2015*)

4.1.21. Yhteistyö

Kaupungin organisaatiossa huolehditaan eri hallintokuntien ja liikelaitosten välisestä tiedottamisesta ja tiedon saannista. Suhdetoiminnan tarve lisääntyy tulevaisuudessa julkishallinnossakin. Yhteistyö ja viestintä parantavat erityisesti asiakkaan asemaa ja palveluita.

4.1.21.1. Verkostoituminen

Eri toimialojen tiedottajien verkostoituminen ja säännölliset tapaamiset parantavat tiedon kulkua ja luovat paremmat toimintaedellytykset niin sisäiseen kuin ulkoiseen tiedottamiseen.

Eri hallintokunnissa oleva tieto sidosryhmistä, yhteystiedoista ja osaamisalueista nopeuttaa ja helpottaa työskentelyä. Yhteisten kokousten ja vierailuiden avulla vahvistetaan niin keskinäistä yhteistyötä kuin yhteistyötä ulkopuolisiin sidosryhmiin.

Kaupunginhallitus 30.5.2011 § 229

4.1.21.2. Yhteiset seudulliset hankkeet ja projektit

Seudullisissa yhteishankkeissa olisi hyvä laatia jo hankkeen valmisteluvaiheessa viestintäsuunnitelma, joka sisältää ohjeistuksen hankkeen sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta, kuulemisesta ja palautteen käsittelystä.

Suunnitelmassa mainitaan myös hankkeen vastuhenkilöt ja nimetään viestintävastaava(t). Hankkeesta tiedotetaan sen käynnistyessä, hankkeen aikana ja hankkeen valmistuttua. Useita vuosiakin kestävien hankkeiden tiedottamisessa pitää huomioida viestinnän perusteet (luotettavuus, nopeus ja tasapuolisuus sekä vuorovaikutusmahdollisuudet).

Tärkeää on, että tieto kulkee koko ajan hankkeessa mukana oleville sekä yhteistyötahoille.

Kaikille projekteille, jossa Naantalin kaupunki on mukana, laaditaan viestintäsuunnitelma jo projektin alkuvaiheessa. Kuntalaki velvoittaa tiedottamaan ennakoon käynnistyvistä, merkittävistä hankkeista.

Tiedottamisen hyviä kanavia ovat paikallisten sanomalehtien ja radion ohella myös Naantalin kaupungin omat sisäiset ja ulkoiset tiedotuskanavat. Sisäinen tiedottaminen on tärkeää, jotta henkilöstö tietää, millaista toimintaa kaupungilla on menossa, miksi projekti on olemassa ja mitkä ovat sen tavoitteet, aikataulut ja vastuhenkilöt.