



Rauman kaupungin viestintäohjeet

Kaupunginhallitus on hyväksynyt 7.10. 2002 hallintosäännön 30 §:n nojalla nämä viestintäohjeet yleisiksi ohjeiksi kaupungin viestinnästä.

Sisältö

1. Viestinnän lähtökohdat.....	1
2. Viestintävastuut.....	2
3. Viestintä on tasapuolista	2
3.1. Tiedotusvälineet.....	3
3.2. Päätöksistä tiedottaminen.....	3
3.3. Asiakirjojen julkisuus.....	4
4. Kriisiviestintä	4
5. Asiakaspalvelu	5
6. Sisäinen viestintä.....	5
7. Luottamushenkilöt tiedottajina	6
8. Ilmoitukset.....	6
9. Markkinointi.....	6
10. Visuaalinen ilme.....	7
11. Verkkoviestintä.....	8
12. Sähköpostiviestintä	12

1. Viestinnän lähtökohdat

Kunnallishallinnon peruseriaatteita ovat avoimuus ja julkisuus. Rauman kaupunki pyrkii avoimeen, aktiiviseen ja vuorovaikutteiseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Kaupungin toiminta on avointa ja läpinäkyvää myös silloin, kun tehtävää hoitaa kuntayhtymä, liikelaitos, säätiö tai muu yhteisö tai kun yhteistyö ylittää kuntarajat.

Viestintä on keskeinen väline kehittämisessä, johtamisessa ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämässä. Kaupungin viestinnässä käytetään ensisijaisesti viestintä-termiä, jolla korostetaan vuorovaikutusta. Esimerkiksi päätöksistä tiedottaminen on vain viestinnän yksi osa-alue.

Tämä Rauman kaupungin viestintäohjeet -asiakirja on tarkoitettu käsikirjaksi ja avuksi käytännön viestintätilanteisiin. Viestinnällä tuetaan kaupungin strategisia tavoitteita. Kaupungin vision ja strategian pohjalta laaditaan erillinen viestintästrategia, jossa määritellään viestinnän peruslinjat ja tavoiteltava yhteisökuva eli profiili.

Vireillä olevista asioista annetaan tietoja jo suunnitteluvaiheessa ja myös ratkaisujen vaikutuksista kerrotaan. Kuntalaisille tiedotetaan, miten he voivat esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjiille. Kuntalaisten viestejä kuunnellaan ja niihin reagoidaan aidosti ja uskottavasti. Tämän vuoksi jokaisen on hyvä seurata säännöllisesti paikallisia tiedotusvälineitä.

Palautemahdollisuuksia kehitetään aktiivisesti ja palautteen käsittelystä huolehditaan. Esimerkiksi tiedotusvälineissä ja internetissä esitetyihin kuntalaisten kysymyksiin vastataan ripeästi. Arvokasta on myös kaikki palaute, jota saadaan arkisen palvelutoiminnan yhteydessä.

Tiedottamalla hyvin palveluista, helpotetaan asukkaiden jokapäiväistä elämää ja varaudutaan ennakolta auttamaan pulmatilanteissa. Hyvä sisäinen tiedonkulku ja yhteydenpito sidosryhmien kanssa varmistavat tuloksellisen toiminnan.

Hyvään hallintoon kuuluvat selkeä kieli sekä ystävällinen ja asiakaslähtöinen palvelu.

Viestinnän vaikutuksia mitataan säännöllisesti ja arvioinnin tulokset otetaan huomioon kehittämistyössä.

2. Viestintävastuut

Kaupunginvaltuusto luo edellytykset viestinnälle ja hyväksyy viestintästrategian osana kaupungin kokonaisstrategiaa.

Kaupunginhallitus johtaa kaupungin tiedottamista. Hallintosäännön mukaisesti kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet tiedottamisen periaatteista ja päättää tiedottamisesta vastaavista kaupungin viranhaltijoista.

Kaupunginjohtajan toimiala käsittää sisäisen ja ulkoisen viestinnän. Kaupunginjohtaja ja apulaiskaupunginjohtajat vastaavat tiedottamisesta valtuuston hyväksymän toimialajaon mukaisesti.

Viestintäjohtaja/vastaava vastaa viestinnän kehittämisestä, koordinoinnista ja toteuttamisesta. Viestintäjohtaja/vastaava toimii suoraan kaupunginjohtajan alaisuudessa. Viestintäjohtajalla/vastaavalla on oikeus osallistua toimielinten ja johtoryhmien kokouksiin. Hänellä tulee muutoinkin olla riittävät mahdollisuudet tarpeellisten tietojen saantiin ja omatoimiseen tiedottamiseen. Hallintokunta/yksikkökohtaiset viestintäsuunnitelmat toimitetaan viestintäjohtajalle/vastaavalle.

Kullekin hallintokunnalle on johtosäännössä määrätty velvollisuus huolehtia ja vastata oman toimialansa tehtävistä ja siihen sisältyy myös tiedottamisvastuu. Hallintokuntien ja yksiköiden tiedottajat toimivat viraston johtajan ja /tai yksikön johtajan alaisuudessa. Hallintokuntien tulee talousarvion valmistelun yhteydessä laatia viestintäsuunnitelma mm. hankkeista, palveluista ja muusta toiminnasta tiedottamisesta.

Konserniohjeen mukaisesti Rauma-konsernin toiminnasta on annettava kuntalaisille sellaiset riittävät tiedot, mitkä yhteisön tai säätiön asema ja toimintojen turvaaminen huomioon ottaen voidaan antaa.

Hallintosäännön mukaisesti esimiehen tulee tiedottaa aktiivisesti henkilöstölle suunnitelluista toiminnan muutoksista ja muista henkilökunnan asemaan vaikuttavista tekijöistä. Tällaiset asiat tulee valmistella yhteistyössä ao. henkilöstön kanssa. Henkilöstön tiedonsaantioikeudesta ja yhteistoiminnan tarkemmas sisällöstä on sovittu kaupungin yhteistoimintasopimuksessa ja siinä mainituissa erillisissä sopimuksissa.

3. Viestintä on tasapuolista

Viestinnässä noudatetaan tasapuolisuutta. Viestintä pyritään kohdentamaan niin, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin sitä tarvitsevat. E erityisen tärkeää tämä on palveluista ja etuisuuksista tiedotettaessa, tai jos asia merkitsee huomattavaa muutosta nykytilanteeseen.

Viestinnässä huomioidaan eri kieliryhmät sekä kuntalaiset, joilla esimerkiksi näkö- tai kuulovamman tai liikuntaesteiden vuoksi on vaikeuksia vastaanottaa ja hankkia tarvitsemiaan tietoja. Parhaiten tieto välittyy henkilökohtaisin kontaktein - esimerkiksi kotipalvelun, vammaisjärjestöjen, omaisten ja naapureiden avulla. Kuulovammaisilla, kuurosokeilla ja vaikeasti puhevammaisilla on lakisääteinen oikeus kunnan järjestämään tulkkipalveluun.

Viestinnässä käytetään hyvää ja helposti ymmärrettävää kieltä sekä useita eri välineitä. Viestinnän kanavia ovat tiedotusvälineet, suora kuntalaisviestintä, tiedotuslehti, esitteet, internet, muu sähköinen viestintä, yleisötilaisuudet ja maksullinen mainonta. Käytökelpoisia välineitä ovat myös näyttelyt, videot, kalvosarjat ja multimediaesitykset. Kaupungintalon yhteispalvelupiste ja muut asiakaspalvelupisteet tavoittavat suoraan tietoa tarvitsevat asukkaat. Virastojen ja palvelujen yhteystiedot esitetään selkeästi puhe-
linluetteloissa ym. hakemistoissa.

3.1. Tiedotusvälineet

Tiedotusvälineitä palvellaan aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti. Kaupunki pitää säännöllisesti yhteyttä tiedotusvälineisiin. Tiedottamiseen liittyvistä menettelytavoista sovitaan yhteistyössä tiedotusvälineiden kanssa. Koordinoinnista vastaa viestintäjohtaja/vastaava.

Tiedotusvälineiden yhteydenottopyyntöihin vastataan ripeästi. Myös kielteisistä asioista tiedotetaan. Tasapuolisuus edellyttää, että tiedot annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisinä kaikille tiedotusvälineille. Etuoikeus uutisen käyttöön on sillä tiedotusvälineellä, joka on itse havainnut uutisaiheen. Useamman tiedotusvälineen oma-aloitteisiin kyselyihin samasta asiasta on kuitenkin vastattava.

Käyttökelpoisin tapa tiedottaa kaupungin asioista tiedotusvälineille on selkeä tiedote. Tiedotustilaisuuksia järjestetään merkittävistä asioista. Lautakuntien päätöksistä ja ko. toimialan ajankohtaisista asioista voidaan kertoa myös tiedotustilaisuuksissa vakiintuneen käytännön mukaisesti. Tiedotustilaisuudessa jaettu aineisto toimitetaan tiedotustilaisuuden jälkeen tilaisuuteen saapumatta jälleille.

Asioiden kriittinen tarkastelu kuuluu tiedotusvälineille. Erialaisten mielipiteiden esittäminen ja kaupungin toiminnan arvostelu ovat osa hallinnon julkisuutta. Tiedotusvälineissä esiintyvät merkittävät virheet tai harhaanjohtavat tiedot on kuitenkin syytä korjata. Menettelytavasta on hyvä neuvotella asianomaisen toimituksen kanssa.

Haastateltavalla on oikeus saada etukäteen tarkistettavakseen tiedotusvälineen laatima haastattelu siltä osin kuin se perustuu hänen lausuntoihinsa. Hyvän tavan mukaista ei ole korjailta jälkikäteen haastattelulanteessa esittämiään mielipiteitä. Jo tehtyä haastattelua ei voi perua.

Tiedotusvälineet ottavat mielellään vastaan juttuvinkkejä, mutta tällöin on muistettava toimitusten tasapuolinen kohtelu. Vihjeen voi antaa yhdelle viestimelle, jos aihe ei muiden käytettäväksi sovellu.

Toimittajan jutuntekoa ei pidä tarkoituksellisesti viivyttää asiantuntijan tai esimiehen poissaolon takia, vaan jokaiseen asiaan täytyy löytyä jonkinlainen vastaus. Toimittajan soittopyyntöön vastataan ensi tilassa. Toimittajalla on täysi vapaus valita haastateltava. Haastateltavan on hyvä pitäytyä omalla vastuualueellaan, lisäksi hänen kannattaa kertoa, kuka tai mikä taho voisi antaa lisätietoa.

Mielipidesivuilla esitettyihin kysymyksiin vastataan viipymättä riippumatta siitä, onko kirjoitus julkaistu nimellä vai nimimerkillä. Sen sijaan mielipiteitä ei ole aina tarpeen kommentoida. Oikeus vastineen julkaisemiseen tulee kyseeseen vain henkilökohtaisen, loukkaavan arvostelun perusteella.

Joukkoviestimissä julkaistava aineisto on maksettuja ilmoituksia ja mainoksia lukuun ottamatta toimitusten omassa harkinnassa. Toimituksia ei saa painostaa tai koskella julkaisemaan tiedotusaineistoa sellaisenaan tai ollenkaan, jos se ei toimituksen mielestä täytä julkaisukriteerejä.

3.2. Päätöksistä tiedottaminen

Kuntalain mukaan valtuuston kokoukset ovat julkisia, ellei valtuusto jossakin asiassa toisin päättä. Muut kunnan toimielimet voivat päättää pitää kokouksensa julkisina. Valmistelun julkisuuteen kuuluu, että päätösesityksiä ja niiden vaikutuksia voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen kokousta. Valtuustoryhmät voivat etukäteen tiedottaa näkemyksistään.

Valtuuston, kaupunginhallituksen ja lautakuntien esityslistat liitteineen toimitetaan tiedotusvälineille niiden kanssa sovittulla tavalla maksutta etukäteen. Esityslistat julkaistaan internetissä heti niiden valmistuttua.

Esityslistat laaditaan siten, että ne sisältävät vain asian käsittelyn edellyttämiä henkilötietoja. Salassa pidettäviä, yksityishenkilöitä koskevia asioita ei anneta julkisuuteen. Niin sanottuja B-listoja ei käytetä muutoin kuin lailla salaisiksi määrätyistä asioista. Esityslistojen kielen tulee olla selkeää. Luettavuutta auttaa, jos pykälien alkuun laaditaan tiivistelmä. Myös eri vaihtoehtojen seuraukset esitetään.

Toimielinten päätökset ovat julkisia ja niistä tiedotetaan tiedotusvälineille sovitulla tavalla välittömästi. Päätökset julkistetaan mahdollisimman pian kokouksen jälkeen myös internetissä. Päätöksistä tiedotettaessa kerrotaan äänestyksistä, eriävistä mielipiteistä, asioiden pöydälle panosta sekä muista asian käsittelyn kannalta merkittävistä tapahtumista. Suljetun kokouksen keskusteluista ei tiedoteta.

Toimielinten tekemistä päätöksistä tiedottaa tiedotusvastaavaksi nimetty viranhaltija. Yksittäistapauksessa tietoja antaa henkilö, joka tietää parhaiten asiasta. Tiedottamisesta vastaavan henkilökohtaiset näkemykset eivät saa vaikuttaa tiedotustoimintaan.

Jokaisella kaupungin työntekijällä on lakiin perustuva ilmaisuvapaus. Työntekijällä on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksensä asioista, joita hän toimessaan joutuu käsittelemään. Yhteistyötä edistää, jos viestintä on omaa työtä, työyhteisöä ja kuntalaisia arvostavaa.

Tiedottamisessa otetaan huomioon kaupungin moniportainen päätöksenteko-organisaatio. Mikäli tiedotettavasta asiasta päättää myöhemmin valtuusto, kaupunginhallitus tai muu ylempi elin, on tärkeää korostaa, että kyse on valmisteluvaiheen kannanotosta.

3.3. Asiakirjojen julkisuus

Pöytäkirjat liitteineen ovat lain mukaan julkisia, kun ne on allekirjoitettu ja tarkastettu. Asiakirjat ovat julkisia viimeistään silloin, kun asia on kyseisessä viranomaisessa käsitelty loppuun.

Asiakirjojen julkisuuden osalta noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Suomen Kuntaliiton suositusta. Kaupungin viestinnän pääperiaatteena on mahdollisimman suuri avoimuus ja julkisuus.

4. Kriisiviestintä

Rauman kaupunki laatii hallintokunnittain riskikartoituksen viestinnän kannalta ja erillisen kriisiviestintäohjeistuksen, jossa määritellään viestintävastuut ja annetaan toimintaohjeet. Lähtökohtana on, että viestinnän organisaatio on erityistilanteissa sama kuin normaalistikin.

Kriisitilanteessa viestintää tehostetaan tarpeen mukaan. Kriisiviestintä on nopeaa, aktiivista, avointa, luotettavaa ja ymmärrettävää. Kriisiviestintä on aina luovaa ongelmanratkaisua, koska tilanteet ovat yllättäviä. Viestintäjohtaja/vastaava avustaa erityistilanteiden viestinnässä ja toimii tarvittaessa koordinaattorina.

Tiedottamista vaativia erityistilanteita ovat esimerkiksi häiriöt peruspalveluissa, epidemiat, ympäristöongelmat, työtaistelutilanteet sekä suuronnettomuudet ja niiden uhka. Myös aiheettomat huhut on torjuttava nopeasti. Erityistilanteesta on viipymättä ilmoitettava kaupungin johdolle.

Onnettomuuksissa tiedotusvastuu on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella. Koska myös pienemät tulipalot, liikenneonnettomuudet ym. herättävät yleistä mielenkiintoa, on pelastustöistä vastaavien syytä tiedottaa niistä tiedotusvälineille. Onnettomuustilanteisiin voi liittyä asioita, joiden julkistamista voidaan joutua siirtämään. Tällöin on kerrottava syy, miksi asiasta ei voi kertoa, ja epävarmoista asioista voi mainita niiden perustuvan senhetkiseen näkemykseen.

Onnettomuuden uhreilla ja heidän omaisillaan on oikeus kieltäytyä haastatteluista, valokuvauksesta ja muusta julkisuudesta niin halutessaan. Mahdollisten loukkaantuneiden ja kuolonuhrien henkilötiedot väli-

tetään tiedotusvälineille vasta sitten, kun on varmistettu, että uhrien lähiomaisille on saatettu tieto onnettomuudesta. Omaisille tiedottamisesta huolehtii pääsääntöisesti poliisi.

Poikkeusolojen viestintää johtaa kunnan johto erillisen suunnitelman mukaisesti. Valmiuslain ja puolustustilain mukaiset poikkeusolot tulevat voimaan valtioneuvoston päätöksen jälkeen. Kaupunki tiedottaa poikkeusoloissakin oman toimialansa asioista.

Erityistilanteiden ja poikkeusolojen tiedottamista suunnitellaan etukäteen. Kriisitiedottamisessa on otettava huomioon ihmisten tavallisuudesta poikkeava käyttäytyminen ja suuri tiedontarve. Yllättävät tilanteet edellyttävät myös nopeaa sisäistä tiedonkulkua.

5. Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelutilanne on tärkein tiedottamisen ja ulkoisen kuvan rakentamisen hetki, sillä viestintä on tehokkainta kahden ihmisen välillä. Asiakaspalvelussa on tunnettava hyvin kunnan organisaatio ja palvelut. Palvelualltiuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota, sillä jokainen kontakti on myös markkinointikon-takti.

Palvelupisteet välittävät myös kuntalaisten kritiikkiä, aloitteita, toivomuksia ja hakemuksia suoraan viranhaltijoille ja luottamushenkilöille. Palvelupisteen kautta esitettyihin kysymyksiin tulee vastata viipymättä. Vaikka jokaisella asiakaspalvelupisteellä on oma vastuualueensa, on neuvontaan suhtauduttava asiakkaan näkökulmasta. Juoksuttamista luukulta toiselle tai summittaista puhelun siirtämistä ei pidä tehdä.

Yhteispalvelupisteessä toimivilla palvelusihteereillä on oltava riittävät valmiudet asioiden hoitamiseen tai asiakkaan ohjaamiseen oikeaan paikkaan. Kaupungin kaikkien yksiköiden on osaltaan huolehdittava siitä, että palvelupisteestä annettavat tiedot ovat ajan tasalla.

6. Sisäinen viestintä

Päävastuu sisäisestä viestinnästä on kaupungin johdolla, mutta myös jokainen esimies ja jokainen työyhteisön jäsen on osaltaan vastuussa tiedonkulusta ja vuorovaikutuksesta. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on välttämätöntä kaupungin tulokselliselle toiminnalle. Viestinnällä rakennetaan sisäistä ilmapiiriä, motivaatiota, sitoutumista ja yhteisökuvaa.

Kaupungin strategiaa ja toiminnalle asetettuja tavoitteita toteutetaan päivittäisessä työssä. Henkilöstön tulee tietää, miten kaupungilla menee, mitkä ovat tulevaisuudennäkymät ja miten muutokset vaikuttavat omaan työhön ja tulevaisuuteen.

Kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamismahdollisuuksien kannalta on välttämätöntä, että kaupungin koko henkilöstö on valmis ottamaan palautetta vastaan ja viemään sitä eteenpäin. Keskeisistä asioista viestitään tehokkaimmin työpaikkakokouksissa ja henkilöstön tiedotustilaisuuksissa. Esimiehen on huolehdittava siitä, että tiedon saavat myös tilaisuudesta poissa olleet. Neronetin (sisäinen verkkopalvelu, intranet) välityksellä voidaan tulevaisuudessa käydä myös sisäistä keskustelua tärkeistä asioista ja näin edistää henkilöstön osallistumista kaupungin ja työyhteisön kehittämiseen.

Muutostilanteiden tuloksellinen johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Yhteistoimintamennettelyssä käsitellään henkilöstön asemaan vaikuttavia olennaisia asioita, kuten kunnan taloutta, tuloksellisuutta, organisaatiouudistuksia ja kilpailuttamista. Henkilöstölle tiedotetaan myös vaikeista asioista ja näkemyksistä, joista ollaan eri mieltä.

7. Luottamushenkilöt tiedottajina

Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja laajat sidosryhmäsuhteet ovat tärkeä voimavara kaupungin profiloinnissa ja viestinnässä. Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden vuoropuhelu voimistaa kaupungin imagoa aktiivisena, avoimena ja demokraattisena toimijana. Samalla saadaan uusia näkökulmia asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon.

Luottamushenkilöt voivat monella tapaa virittää asukkaiden mielenkiintoa kaupungin asioihin. Myös tiedotusvälineet ovat kiinnostuneita luottamushenkilöiden näkemyksistä. Yksittäinen luottamushenkilö tuo aina esiin vain omia mielipiteitään, ellei hänellä ole luottamuselimen antamaa valtuutusta.

Luottamushenkilöiden ja virkamiesjohdon tiiviillä vuorovaikutuksella estetään, ettei oleellisten asioiden hoidossa synny tietovajetta. Luottamushenkilöllä on oikeus saada kaupungin viranomaiselta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän toimessaan pitää tarpeellisena, jolleivät ne sisällä salassa pidettäviä tietoja. Toimielimen jäsenenä luottamushenkilöllä on oikeus niihin salassa pidettäviinkin tietoihin, joita tarvitaan käsiteltävänä olevassa asiassa.

8. Ilmoitukset

Ilmoitusten ja mainosten julkaisemisessa käytetään harkintaa tilanteen ja varojen mukaan. Kuulutus julkaistaan lain ja kuulutuksesta tehtyjen päätösten niin määrätessä. Tehokkaan tiedottamisen ja sanoman perillemenon varmistamiseksi on käytettävä muitakin keinoja.

Virallisista ilmoituslehdistä päätetään Raumalla valtuustokausittain. Päätös ei koske epävirallisia ilmoituksia eikä asioita, joiden tiedoksi saattamisesta kuntalaisille ei ole erikseen säädetty. Esimerkiksi viranhakuilmoitukset on usein tarkoituksenmukaista julkaista ammattilehdissä tai samassa muodossa kuin yksityisen sektorin työpaikkailmoitukset. Ilmoittelussa ja mainonnassa huomioidaan aina graafinen ohjeistus. Kaikkea ei välttämättä tarvitse kertoa ilmoituksessa, vaan siinä voidaan viitata myös esimerkiksi kaupungin internet-sivuihin tai yhteispalvelupisteeseen.

9. Markkinointi

Tavoiteltava kuntakuva eli profiili määritellään kaupungin strategiassa. Profiili toteutuu tekoina, viesteinä ja ilmeenä. Strategiaan pohjaavat perusviestit ja yhtenäinen visuaalinen ilme voimistavat sanomaa. Kaupungin imagoon, eli ihmisten mielikuvaan Raumasta, vaikutetaan parhaiten toistamalla pitkäjänteisesti perusviestejä viestinnässä ja markkinoinnissa.

Rauman kaupungin ja koko Rauman seudun maine ja imago ovat tärkeitä kilpailu- ja vetovoimatekijöitä. Parasta markkinointia ovat hyvin toimivat palvelut, toimiva vuorovaikutus, viihtyisä ympäristö ja terve taloudenpito.

Markkinointiviestinnän keskeisimpiä tavoitteita ovat kaupungin ja sen palvelujen tunnetuksi tekeminen, asenteisiin vaikuttaminen, uusien asukkaiden saaminen, elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksien tukeminen sekä matkailun edistäminen.

Rauman markkinointi perustuu strategiaan valintoihin. Markkinointia tehdään yhteistyössä kuntalaisten, elinkeinoelämän, tutkimuslaitosten, yhteisöjen ja seudun muiden kuntien kanssa. Markkinoinnin suunnittelussa ja toteuttamisessa käytetään tarvittaessa apuna yksityisiä palvelun tarjoajia. Esimerkiksi markkinointikampanjat, lehti-, tv-, internet- ja radiomainonta sekä ulko- tai suoramainonta vaativat erityistä ammattitaitoa. Markkinoinnille asetettujen tavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti.

Sponsorikumppaneita valittaessa on varmistuttava siitä, että yhteistyökumppanin toiminta sopii yhteen kaupungin omien tavoitteiden kanssa ja tapahtuu kuntalain sallimissa rajoissa. Markkinoinnin ja sponso-

roinnin periaatteista päätetään tarkemmin Rauman kaupungin viestintästrategiassa, minkä jälkeen tätä ohjeistusta täydennetään.

10. Visuaalinen ilme

Rauman kaupungin visuaalinen ilme määritellään graafisessa ohjeistuksessa. Visuaalinen ilme sisältää kaiken sen, mitä kaupungista näkyy ulospäin. Graafisessa ohjeistuksessa määritellään mm. kaupungin vaakunan ja tunnuksen käyttö, painotuotteiden, verkkoviestinnän, ajoneuvojen, kylttien ja opasteiden ulkoasu sekä mainonnan yhteiset linjat.

Visuaalisella ilmeellä luodaan yhtenäistä Rauma-kuvaa. Koko konsernin viestinnän ja markkinoinnin tulee olla samansuuntaista. Hallintokunnat ja liikelaitokset voivat vahvistaa omaa identiteettiään graafisessa ohjeistuksessa sovittavien pelisääntöjen mukaisesti.

11. Verkkoviestintä

Yleistä

Sähköisellä viestillä tarkoitetaan kaikenlaista informaatiota, jota on lähetetty esimerkiksi telekopiona, sähköisellä lomakkeella, sähköpostina tai jollain muulla sähköiseen tiedonsiirtoon perustuvalla menetelmällä, jossa tieto on helposti tallennettavissa. Sähköisiä viestejä voivat olla esimerkiksi epäviralliset tiedustelut ja kommentit.

Sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan sähköistä viestiä, joka liittyy nimenomaan asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantamiseen. Kysymys on siten aina virallisesta, kirjattavasta asiakirjasta ja varsinaisesta sähköisestä asioinnista.

Verkkopalvelujen teknistä toteuttamista koskevat ohjeet sisältyvät erillisiin Rauman kaupungin www-ohjeisiin. Myös varsinaista sähköistä asiointia, jonka välineenä on sähköinen asiakirja, koskevat ohjeet annetaan erillisillä Sähköisen asiointin menettelytapaohjeilla.

Verkkopalvelut

Jokaisella Rauman kaupungin virastolla, laitoksella ja yksiköllä on oltava oma verkkosivusto tai niitä koskevat tiedot ja palvelut tulee olla osana jotakin verkkosivustoa.

Rauman kaupungin verkkopalvelujen kehittämissuunnitelmassa (hyväksytty syksyllä 2000) on verkkopalveluille asetettu seuraavat tavoitteet:

- tiedottaa kaupungin palveluista ja toiminnasta organisaation sisällä, kuntalaisille, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti
- toimia yhteyskanavana päätöksentekijöihin ja viranhaltijoihin
- toimia asiointivälineenä, jolla voi itsepalveluna hoitaa erilaisia kaupungin palveluihin liittyviä toimenpiteitä

Palveluja ei suunnitella pelkästään Internetin varaan. On varmistettava, että palvelut tavoittavat myös ne, joilla ei ole mahdollisuuksia tai halua käyttää verkkoyhteyksiä.

Yleisperiaatteet

Verkkopalvelujen keskeiset yleisperiaatteet ovat:

- saavutettavuus (esteettömyys)
- löydettävyys
- palvelevuus
- osallistavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan esimerkiksi erilaisten selainohjelmien ja erilaisten käyttäjäryhmien huomioimista.

Löydettävyydellä tarkoitetaan www-osoitteiden ja metatietojen johdonmukaisuutta.

Palvelevuudella tarkoitetaan sisällöllistä kattavuutta, palvelun tasoa, tiedon ajantasaisuutta ja informatiivisuutta.

Osallistavuudella tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta osallistua palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja vuorovaikutustapoihin.

Vastuuhenkilöt

Verkkoviestinnän vastuut ovat samat kuin viestintävastuut yleensä. Kaupungin internet-palvelulla tulee olla nimetty vastuullinen toimittaja (internet-päätoimittaja).

Käyttäjälähtöisyys/Palvelulähtöisyys

Rauman kaupungin verkkoviestinnän pääkohderyhmä ovat kuntalaiset. Kuntalaisten lisäksi verkkosivuilla palvellaan elinkeinoelämää ja markkinoidaan ja profiloidaan kaupunkia valtakunnallisesti ja kansainvälisesti.

Palvelujen kasvottamiseksi tulee internet-sivuilla esitellä ainakin valmistelu- ja palvelutehtävissä oleva henkilöstö (nimi, kuva ja yhteystiedot).

Internet -sivut suunnitellaan aina käyttäjän, ei kunnan organisaation näkökulmasta. Viraston/laitoksen/yksikön www-sivustoa luotaessa tulee olla selvillä verkkopalvelun kohderyhmä. Sivuston tulee olla helposti luettava ja helppokäyttöinen. Helppokäyttöisyyttä ja sisällön löydettävyyttä voidaan testata käyttäjillä tai hyödyntää sivustosta saatua palautetta.

Sivuston on palveltava myös erityisryhmiä, kuten heikkonäköisiä ja vammaisia sekä eri kieliryhmiä. Myös suorituskyvyltään kirjava laitekanta tulee ottaa huomioon www-sivuja laadittaessa. Erityisryhmien ja erilaisten laitekantojen huomioimiseksi vaadittavat tekniset ratkaisut on ohjeistettu Rauman kaupungin www-ohjeissa.

Verkkopalvelun sisältö

Viraston, laitoksen tai yksikön www-sivustosta tulee löytyä ainakin seuraavat tiedot:

- yhteystiedot
- luottamuselinten ja –henkilöiden yhteystiedot
- keskeisten palvelujen esittelyt
- tärkeimmät kokousasiakirjat kaupunginhallituksen päätöksen mukaisesti
- tietoa valmisteltavina olevista asioista sekä mahdollisuudesta vaikuttaa valmisteluun
- palveluhakemisto
- palautteenantomahdollisuus

Sähköpostiosoitteet verkkopalvelussa

Verkkopalvelussa pitää selvästi kertoa, että henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin voi lähettää vain epävirallista postia ja että asian vireillepanoon tai käsittelyyn liittyvä tai muu virallinen posti ohjataan aina jatkuvamiehitteiseen sähköpostiosoitteeseen, jossa on diariointivalmiudet. Asiayhteyksissä, jotka suoraan liittyvät asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantamiseen, ei henkilökohtaisia sähköpostiosoitteita saa mainita. Jatkuvamiehitteisen sähköpostin osoite ei saa olla muodostettu sanasta, jossa alun perin on skandinaavisia merkkejä (ä, ö jne.).

Ajantasaisuus

Verkkosivuilla olevan tiedon on oltava luotettavaa ja ajantasaista. Jokaisen ylläpitäjän tulee huolehtia omien sivujensa jatkuvasta päivittämisestä. Vanhat tiedot tulee poistaa viipymättä.

Visuaalinen ilme

Www-sivuston tulee viestittää asiallisuutta, joka saavutetaan asiallisella sisällöllä ja visuaalisella selkeydellä. Verkkopalvelujen visuaalinen ilme määritellään Rauman kaupungin graafisessa ohjeistuksessa.

Verkkoon kirjoittaminen

Verkkoteksti on erilaista kuin paperille painettu teksti. Vain harvat tekstit ovat sellaisenaan siirrettävissä www-sivuille. Verkkoon kirjoittaminen edellyttää kirjoittamista pienissä paloissa, sillä verkkotekstiä luetaankin paloissa, silmäillen ja sattumanvaraisessa järjestyksessä. Www-sivuille kirjoittamisen perusvaatimuksena ovat sanonnan selkeys ja lyhyys sekä selkeät lauserakenteet.

Esittämistapaa ja kirjoittamistapaa suunniteltaessa on otettava huomioon se, laaditaanko sivut pelkästään näytöllä katselua varten, vai onko sivuilla olevaa informaatiota suunniteltu tulostettavaksi.

Linkit kaupungin ulkopuolisiin palveluihin ja sivustoihin

Mikäli tekstissä on linkkejä ulkopuolisiin, toisten organisaatioiden ylläpitämiin www-sivustoihin, on käyttäjän tiedettävä, milloin hän siirtyy ulkopuoliseen palveluun. Ellei asiayhteydestä muuten ilmene, on linkin yhteydessä oltava maininta ulkopuolisesta sisällön tuottajasta.

Linkkejä toisten kotisivuille tehtäessä on hyvän tavan mukaista ilmoittaa linkistä kyseisen kotisivun tekijälle.

Linkitettäessä yritysten ja yhteisöjen sivuja kunnan Internet-palveluun, on varmistettava, että niiden toiminta on laillista ja hyvien tapojen mukaista.

Linkityksissä on noudatettava yhdenvertaisen ja tasapuolisen kohtelun periaatetta.

Palaute ja siihen vastaaminen

Virastojen/laitosten/yksiköiden verkkopalvelussa tulee olla palautelomake, jonka avulla verkkopalvelujen käyttäjät voivat lähettää palautetta ylläpitäjälle, tai kysyä asioita. Palaute koskee yleensä verkkopalvelun toimintaa (nopeus, toimintahäiriöt) tai palvelun sisältöön liittyviä asioita. Palaute tulee ohjata jatkuvamietitteeseen osoitteeseen.

Palautteen kerääminen ja siihen reagoiminen on tärkeää. Palautteen käsitteleminen ja siihen vastaaminen on hoidettava järjestelmällisesti. Palvelun ylläpitäjät eivät välttämättä pysty vastaamaan kaikkeen palautteeseen, mutta heidän tulee tietää tai selvittää, kuka on heitä parempi tai oikeampi vastaamaan.

Kysymyksiin vastataan viikon kuluessa, jollei muuten, niin kertomalla, että kysymys on saatu ja vastauksen kanssa työskennellään.

Mikäli verkkopalvelun kautta saapuu sähköinen asiakirja, noudatetaan ohjeita, jotka annetaan sähköistä asiointia koskevissa menettelytapaohjeissa.

Kaupungin yhteisestä Kysymystori/kysymyspalsta –palvelusta saapuviin kysymyksiin vastataan viikon kuluessa palvelua hoitavalle moderaattorille, joka julkaisee kysymykset ja vastaukset ko. palvelussa.

Internet-markkinointi

Internet-markkinointi tukee muun markkinointiviestinnän tavoin kunnan strategiassa määriteltyä profiilia. Internettiin voidaan viedä mm. erikielisiä kuntaesitteitä. Tehokas markkinointitapa on rakentaa omia sivustoja tärkeiden tapahtumien ja kampanjoiden ympärille.

Kunnan verkkopalveluita täytyy markkinoida, jotta niille riittäisi kävijöitä. Uudet palvelut voidaan lanseerata mediatiedotteilla, lehti- ja radiomainonnalla, suoramainonnalla ja ulkomainonnalla sekä verkkomainonnalla. Tällaisessa lanseeraamisessa on oltava yhteydessä internet-päätoimittajaan, jolle kuuluu verkkopalveluista tiedottaminen.

Kunnan tai palvelun www-osoitetta voidaan mainostaa mm. lehdissä, esitteissä, käyntikorteissa ja ilmoituksissa.

Yksityisyyden suojaan liittyvät ja salassa pidettävät asiat (kh 18.12.2006 § 826)

- Kaupunki voi panna julkiseen tietoverkkoon tietoja vain julkisista asioista. Salassa pidettäviä tietoja ja henkilörekisteritietoja ei saa luvatta julkaista avoimessa internetissä.
- On huolehdittava siitä, ettei internetissä julkaistavissa esityslistoissa ja pöytäkirjoissa eikä niiden liitteissä, eikä muissakaan asiakirjoissa ole salassa pidettäviä tietoja eikä henkilörekisteritietoja.
- Kokousasiakirjat julkaistaan internetissä vain tehokkaan tiedottamisen vaatiman rajoitetun ajan. Ne tulee poistaa internetistä viimeistään vuoden kuluttua julkaisemisesta.
- Internetissä ei saa julkaista henkilötunnuksia, henkilötietoja sisältäviä erillisiä luetteloita ja henkilörekistereitä.
- Internetissä ei saa julkaista yksityishenkilöiden osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja. Jos se poikkeuksellisesti on tarpeellista, on siihen pyydettävä asianomaisen suostumus tai siihen on oltava muu laillinen peruste.
- Kunnan palveluksessa olevien työntekijöiden työn hoitamiseen liittyvät yhteystiedot voidaan julkaista internetissä silloin, kun se on tehtävien hoidon kannalta tarpeellista ja perusteltua eikä työntekijä sitä nimenomaisesti kiellä. Tarpeellisuuden arvioi työnantajan hallinto-organisaatio.
- Yksityishenkilöiden valokuvien julkaisemiseen tarvitaan suostumus. Alaikäisen ollessa kyseessä, suostumus tulee saada huoltajalta.
- Kaupungin palveluksessa olevan työntekijän valokuvan julkaisemiseen tarvitaan asianomaisen kirjallinen lupa. Lupa pyydetään tarkoitusta varten laaditulla lomakkeella.
- Kaupungin palveluksessa olevien ja luottamushenkilöiden kotiyhteystietojen julkaisemiseen internetissä tarvitaan asianomaisen kirjallinen lupa.
- Internetissä ei saa julkaista yksityiselämän eli ihmisten omaan elinpiiriin kuuluvia tietoja. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi henkilön sairauspoissaoloa, vanhempainlomaa, äitiyslomaa, adoptiota, hoitovapaata ja työkyvyttömyyseläkettä koskevat tiedot. Myös pankkitilin numero on salassa pidettävä tieto.
- Internetissä ei saa julkaista viran haun yhteenvedotietoja.
- Julkipanomenettelyyn kuuluvat, lainsäädännön edellyttämiä henkilötietoja sisältävät lupapäätösluettelit voivat olla internetissä enintään lainsäädännön edellyttämän nähtävilläoloajan.
- Internettiin luotavat hakujärjestelmät pitää rakentaa asiaperusteisiksi.

12. Sähköpostiviestintä (Koskevat soveltuvin osin myös matkapuhelimella lähetettäviä tekstiviestejä)

Omistaja, kirjesalaisuus

Rauman kaupunki omistaa sähköpostin. Se on työnantajan valitsema työväline, jonka käytössä noudetaan kirjesalaisuutta. Työnantajalla ja työntekijöillä ei ole oikeutta lukea alaistensa tai työtovereiden sähköposteja ilman asianomaisen suostumusta. Jos työntekijältä ei voida esim. vakavan sairauden tai taivoittamattomuuden vuoksi saada suostumusta, on työntekijän esimiehellä yhdessä työntekijän luottamusmiehen kanssa oikeus avata sähköposti, mikäli se on työtehtävien hoitamisen vuoksi tarpeellista. Tällaisissa tapauksissa on huomioitava sähköpostitietojen luottamuksellisuus.

Työntekijällä on velvollisuus lukea säännöllisesti sähköpostinsa, kuten hänellä on velvollisuus vastata puhelimeen tai avata saapunut paperikirje.

Sähköpostiosoite

Kun henkilö tulee töihin, työyksikkö tilaa hänelle sähköpostiosoitteen, joka on muotoa etunimi.sukunimi@rauma.fi. Kun henkilön palvelussuhde päättyy, hänen esimiehensä on hyvissä ajoin ilmoitettava tietohallintoyksikköön henkilön virka/työsuhteen päättymispäivä käyttöoikeuksien poistamiseksi. Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että työtehtävien hoitoon liittyvät sähköpostit ovat tarvittaessa työyksikön käytettävissä henkilön palvelussuhteen päätyttyä. Tietohallintoyksikkö poistaa viestit palvelussuhteen päätyttyä, saatuaan luvan palveluksesta poistuneen esimieheltä.

Asian vireillepanoa, käsittelyä tai päätöksen tiedoksiantamista tai muuten virallisten, kirjattavien asiakirjojen vastaanottamista varten virastolla/laitoksella/yksiköllä tulee olla tätä varten perustettu sähköpostiosoite, josta posti ohjautuu jatkuvamiehitteiseen palvelupisteeseen. Viraston/laitoksen/yksikön tulee aktiivisesti pyrkiä ohjaamaan virallinen posti tähän osoitteeseen. Henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin ohjataan ainoastaan epävirallisuonteisia sähköisiä viestejä.

Sähköposti välineenä

Sähköposti on välineenä nykyaikainen ja tehokas, mutta monien mielestä myös epävirallinen. Ennen sähköpostin lähettämistä, mieti onko sähköposti oikea väline viestin lähettämiseen. Esimerkiksi virallisten kutsujen lähettämiseen sopii perinteinen posti sähköpostia paremmin.

Valitse sähköpostin tyyli vastaanottajan ja tilanteen mukaan.

Salassa pidettävät asiat ja asiakirjat

Salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia asioita tai asiakirjoja ei saa lähettää sähköpostissa omalle tai ulkopuoliselle sähköpostitunnukselle. Sanoman lähetys internetissä ilman suojausta (kryptaamista) sisältää riskejä.

Ketjukirjeet, kortit, sopimaton kuva- tai tekstimateriaali

Ketjukirjeiden, korttien, sopimattoman kuva- tai tekstimateriaalin käsittely sekä ”imurointi” julkisesta verkosta ei ole sallittua.

Isot liitetiedostot

Sähköpostin liitteet voivat sisältää isoja tiedostoja (kartat, kuvat), jotka kuormittavat verkkoa. Vältä isojen liitetiedostojen lähettämistä ja vastaanottamista.

Lähettäjällä vastuu lähetyksestä

Jos olet lähettämässä tärkeää ja /tai kiireellistä viestiä, varmista puhelimella tai faksilla viestin perille meno. Sähköpostisanoma ei aina mene perille esim. virheellisen osoitteen, käyttöhäiriön tai kuormituksen takia.

Vastaanottajalla velvollisuus oikaista väärä lähetys

Jos sähköpostiisi saapuu toiselle henkilölle tarkoitettu sähköposti, ohjaa se oikeaan osoitteeseen. Mikäli et tiedä oikeaa osoitetta, ota yhteys lähettäjään.

Sähköpostiviestien säilyttäminen ja poistaminen

Sähköpostin toiminnan turvaamiseksi viestintävälineenä, on sanomien yhteismäärä ja tiedostokoko pidettävä kohtuullisissa rajoissa. Kuormituksen välttämiseksi tietohallintoyksikkö rajoittaa postilaatikoiden kokoa järjestelmien resurssien mukaan.

Työntekijän pitää varmistaa, että uudet viestit tulevat huomatuksi saapuneet-kansiossa.

Yli kolme kuukautta vanhat sanomat tulisi poistaa tai siirtää tarvittaessa kiintolevyille tai tulostaa paperille. Posti kannattaa arkistoida kansioihin ja hävittää vanhentuneet postit.

Epäilyttävät liitetiedostot ja roskaposti

Epäilyttäviä liitteitä ei saa avata. Ne saattavat sisältää viruksia. Roskapostin edelleenlähettäminen ei ole sallittua.

Sähköinen asiointi

Mikäli sähköpostiin saapuu sähköinen asiakirja, noudatetaan sähköistä asiointia koskevia menettelytapohjeita.

Sähköpostiin vastaaminen

Organisaation ulkopuolelta tulevaan sähköpostiin vastataan heti, kun voidaan, kuitenkin viikon kuluessa, jollei muuten, niin kertomalla, että kysymys on saatu ja vastauksen kanssa työskennellään.

Vältä vastailemasta toisen lähettämän viestin sekaan, ellei sitä nimenomaan pyydetä. Kopioi mieluummin omaan viestiisi toisen kysymykset ja vastaa sitten niihin.

Sisältö, kieli ja muotoilu

Sähköpostissa käytetään hyvää ja tiivistä käyttökieltä. Käytä lyhyitä lauseita, lyhyitä virkkeitä ja lyhyitä kappaleita. Isoja kirjaimia (kapiteelit) pitää käyttää harkiten, sillä ne tarkoittavat huutamista. Jäsentele teksti kappaleiksi.

Käytä tehokasta otsikointia. Otsikon tulee kertoa viestin pääasia ja herättää lukijan kiinnostus. Paljon sähköpostia vastaanottava päättää avaamisesta ja sen ajankohdasta otsikon perusteella.

Kirjoita tärkein asia ensin ja mene suoraan pääasiaan. Muista liittää viestin loppuun allekirjoitus ja täydelliset yhteystiedot. Yhteystietoina pitää näkyä:

- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumerot
- Faksin numero
- Postiosoite
- Katuosoite
- www-osoite

Sähköpostiviesteissä ja sen liitteissä noudatetaan soveltuvin osin graafista ohjeistusta.

Liitteet

Lähetä lyhyet viestit avoimina (ei liitetiedostoina). Varsinaiset sähköpostiviestit ovat luonteeltaan kertakäyttöisiä. Säilytettävät tiedot kannattaa lähettää liitetiedostoina.

Kun lähetät liitteitä, etkä tiedä vastaanottajan laiteympäristöä, tallenna ne yleisesti käytettyihin formaatteihin. Älä kirjoita liitteiden nimiin ääkkösiä.



V I E S T I N N Ä N H U O N E E N T A U L U

- 1. Tiedota ajoissa, avoimesti ja tasapuolisesti**
- päätöksenteko on julkista

- 2. Aito vuorovaikutus takaa parhaan tuloksen**
- niin metsä vastaa kuin sinne huudetaan

- 3. Jokainen on tiedottaja omalla paikallaan**
- ota selvää asioista

- 4. Hyvä palvelu muistetaan**
- hymy valaisee ja kuuntelemalla opit itsekin

- 5. Kriisitilanteessa tiedota avoimesti, nopeasti ja täsmällisesti - torju suurempi vaara**

- 6. Viesti selkeästi ja ymmärrettävästi**
- ole oma itsesi

- 7. Muista, että viestit myös olemuksellasi ja käytökselläsi**

- 8. Pidä aloite käsissäsi**
- ensimmäiseksi ehtivällä on aina etulyöntiasema

- 9. Älä ole herkkänahkainen**
- kritiikistä oppii parhaiten

- 10. Varmista viestisi perillemeno**
- nokikkain puhumista ei mikään väline voita.