

Joensuun kaupungin viestintästrategia ja –ohjeet

Koskee Joensuun kaupunkia, sen liikelaitoksia ja soveltuvin osin kaupungin tytäryhtiöitä

Hyväksytty kaupunginhallituksen kokouksessa 13.8.2012 (352 §)

SISÄLLYSLUETTELO

Viestintästrategia 2012 – 2013_____	3
Viestintäohjeet_____	4
Viestinnän vastuut_____	4
Viestinnän periaatteet_____	4
Sisäinen viestintä_____	5
Mediayhteistyö_____	6
Kaupunkilais- ja asiakaspalaute_____	7
Kaupungin internetsivut_____	7
Sosiaalinen media_____	8
Graafinen ohjeisto_____	9
Kuulutukset, työpaikkailmoitukset ja muu maksettu viestintä_____	9
Messut ja tapahtumat_____	10
Viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa_____	10
Lainsäädäntö_____	10

Viestintä on olennainen osa Joensuun kaupungin toimintaa. Toimiva viestintä parantaa palveluita, niiden saatavuutta, kaupunkilaisten vaikuttamismahdollisuuksia ja luo edellytyksiä kaupunkikonsernin tulokselliselle toiminnalle. Viestinnällä myös markkinoidaan Joensuun kaupunkia, luodaan joensuulaista identiteettiä ja ylläpidetään mediasuhteita.

Lainsäädäntö velvoittaa kunnan viestimään toiminnastaan. Joensuun kaupunki ymmärtää viestinnän merkityksen lakisääteistä laajempänä kokonaisuutena. Viestinnän pääkohderyhmiä ovat asukkaat, henkilöstö, yritykset, matkailijat, viranomaiset sekä muut sidosryhmät.

Viestintä on yksi johtamisen välineistä. Tavoitteellinen ja toimiva sisäinen viestintä on ulkoisen viestinnän onnistumisen edellytys. Jokainen Joensuun kaupungin työntekijä luo työllään mielikuvaa kaupungin toiminnasta.

Toimiva viestintä

- auttaa kaupunkilaisia käyttämään palveluita ja kehittämään niitä vuorovaikutuksen kautta
- lisää kaupungin vetovoimaisuutta ja luo positiivista mielikuvaa
- luo yhteisöllisyyttä, vahvistaa joensuulaista identiteettiä ja edistää kaupunkilaisten osallistumista
- mahdollistaa tehokkaan johtamisen ja toiminnan kehittämisen
- antaa työntekijöille mahdollisuudet oman työn kehittämiseen
- huomioi kaikki käytössä olevat viestinnän kanavat ja mahdollisuudet

Joensuun kaupungin viestintä pohjautuu kaupungin päästrategiaan ja välittää kaupungista kuvaa toimivia palveluja tarjoavana, yritysystävällisenä opiskelukaupunkina, jossa on paljon pieniä ja suuria tapahtumia.

Joensuun kaupungin viestintä on

- AVOINTA - Vireillä ja käsittelyssä olevista asioista viestitään aktiivisesti
- ENNAKOIVAA - Asioista viestitään ennen päätöksentekoa ja kaupunkilaisille annetaan eväitä keskusteluun
- VUOROVAIKUTTEISTA - Viestinnällä mahdollistetaan kaupunkilaisten osallistuminen palveluiden kehittämiseen
- SELKEÄÄ - Viestinnässä käytetään ymmärrettävää yleiskieltä ja vältetään ammattislangia ja viranomaissanastoa
- TASAPUOLISTA - Viestinnässä huomioidaan eri kohderyhmät sekä heidän erityistarpeensa

Viestinnän painopisteet vuosien 2012 ja 2013 aikana ovat

- kaupungin verkkoviestinnän kehittäminen
- Joensuun ja Kontiolahden sosiaali- ja terveystoimen yhteistoiminta-alueen aloittamiseen liittyvä viestintä
- kaupungin hallinnon uudistamiseen liittyvä viestintä
- kaupungin yritysystävällisen imagon parantaminen

VIESTINTÄOHJEET

VIESTINNÄN VASTUUT

Kaupungin viestintää johtavat kaupunginhallitus ja kaupunginjohtaja. Kaupunginhallitus hyväksyy markkinoinnin, tiedottamisen ja ilmoittelun periaatteet. Viestintää johtaa kaupunginjohtaja. Viestinnästä ja markkinoinnista huolehtii hallintoyksikkö.

Viestintää tehdään hajautetusti. Se tiedottaa, joka tietää. Viestintä on keskusten johtajien, palvelujohtajien, yksikön päälliköiden ja esimiesten vastuulla. Jokainen työntekijä kuitenkin osallistuu viestintään omalta osaltaan esimiehen kanssa sovittujen periaatteiden mukaisesti. Työntekijät myös luovat työnsä kautta mielikuvaa kaupungin toiminnasta.

Myös poliittiset päättäjät ovat olennaisia toimijoita kaupungin viestinnässä ja yhteisökuvan luomisessa.

Viestintää ohjaa, koordinoi ja kehittää konsernihallinnossa viestintäpäällikkö. Kaupungissa on viestintätyöryhmä, jossa on jäseniä kaupungin keskuksista sekä muista yksiköistä. Ryhmän tehtävänä on koota yhteen viestinnällistä osaamista ja yhteen sovittaa kaupungin viestintää.

Viestintätyöryhmän jäsenet koordinoivat kukin oman keskuksensa tai yksikkönsä viestintää. Ryhmää vetää konsernihallinnon viestintäpäällikkö. Ryhmä kokoontuu säännöllisesti ja ylläpitää viestinnän omaa kalenteria sekä vuosikelloa, joihin merkataan tiedossa olevat, erityistä viestintää vaativat tapahtumat.

VIESTINNÄN PERIAATTEET

Viestinnällinen ajattelu on mukana kaikessa kaupungin toiminnassa. Viestintää käytetään positiivisen kaupunkikuvan rakentamiseen, joensuulaisen identiteetin vahvistamiseen ja yhteisöllisyyden kehittämiseen.

Viestittäviä asioita eivät ole pelkästään muutokset palveluissa. Myös niin sanotusta rutiinotoiminnasta on viestittävä kaupunkilaisille säännöllisesti. Jokaisen kaupunkikonsernin yksikön arjessa on lukuisia asioita, joista on syytä kertoa palvelua käyttäville asiakkaille, kaupungin työntekijöille, sidosryhmille, toisille viranomaisille, tiedotusvälineille tai kaupunkilaisille. On muistettava, että viestintää ei voi olla koskaan liikaa.

Viestinnässä on aina pidettävä mielessä kenelle asiasta viestitään ja viestintä on sovitettava kohderyhmän tarpeisiin. Myös viestin muoto sekä viestimisen välineet ja kanavat on sovitettava kohderyhmään. Esimerkiksi nuorisotalojen ja vanhainkotien viestinnän tarpeet tuskin ovat samanlaiset.

Kokousten esityslistat ja pöytäkirjat ovat liitteineen julkisesti nähtävillä heti, kun ne valmistuvat. Merkittävien ja julkista keskustelua herättävien aiheiden kohdalla esityslistojen, pöytäkirjojen ja pykälien sisältöä on syytä avata laajemmin. Mitä laajemmasta tai monitahoisemmasta asiasta on kyse, sitä aikaisemmin ja tehokkaammin siitä on viestittävä järjestämällä esimerkiksi tiedotustilaisuus ennen esityslistan julkaisemista. Samalla on myös mietittävä, miten asiaan liittyvää viestintää koordinoidaan. Merkittävää kiinnostusta

herättäviin asioihin liittyvät asiakirjat on nostettava kaupungin internetsivuille helposti löydettäväksi.

Viestinnässä käytetään ymmärrettävää yleiskieltä ja kerrotaan päätöksen vaikutuksista asukkaiden arkeen eikä pelkästä päätöksentekoprosessista.

Merkittäville kokonaisuuksille tehdään erillinen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään muun muassa viestinnän sisältö, välineet, keinot, aikataulut ja vastuut.

Viestinnän välineinä ovat muun muassa

- internetsivut
- Joensuun Uutiset
- tiedotteet
- tiedotustilaisuudet
- ilmoitukset
- asukastilaisuudet
- sosiaalisen median sovellukset
- sähköiset uutiskirjeet
- tekstiviestit
- asiakaskohtaukset

Kaupungin tiedotuslehti Joensuun Uutiset ja kaupungin internetsivut ovat avoimia kaikille kaupungin yksiköille. Joensuun Uutiset ilmestyy 3-6 kertaa vuodessa ja se jaetaan jokaiseen talouteen Joensuun kaupungin alueella. Lehden päätoimittajana on konsernihallinnon viestintäpäällikkö.

Joensuun kaupunki järjestää viestintään liittyvää koulutusta tarpeiden mukaisesti. Koulutuksien järjestämisestä vastaa henkilöstöyksikkö. Kaupungin työntekijät voivat osallistua myös ulkopuolisten tahojen järjestämiin viestintäkoulutuksiin, kunhan asiasta on sovittu esimiehen kanssa.

SISÄINEN VIESTINTÄ

Avoin sisäinen viestintä on toimivan ulkoisen viestinnän perusta. Erityisesti sisäisen viestinnän merkitys korostuu Joensuun kaupungilla käytössä olevassa hajautetun viestinnän toimintatavassa.

Henkilöstöä koskevista asioista pyritään kertomaan henkilöstölle aina ennen niiden ulkoista viestimistä. Kenenkään ei pitäisi lukea omaa työtään koskevista asioista ensimmäisenä aamun sanomalehdestä.

Henkilöstöasioiden viestinnästä vastaa henkilöstöyksikkö. Päävastuu sisäisen viestinnän toimivuudesta on keskusten johtajilla, palvelujohtajilla, yksiköiden päälliköillä sekä esimiehillä. Työntekijöiden ja työnantajan edustajista koostuvat yhteistyötoimikunnat ovat olennainen osa kaupungin sisäisessä viestinnässä. Sisäinen viestintä kuuluu muun viestinnän tavoin jokaisen työntekijän toimenkuvaan esimiehen kanssa sovittujen periaatteiden mukaisesti. Lisäksi jokaisen työntekijän on hyvä seurata oman yksikkönsä päätöksentekoa ja oman alansa yleistä kehitystä.

Jokaisella työntekijällä on Suomen perustuslain takaama sananvapaus, mutta mahdolliset ristiriidat ja keskustelua vaativat tilanteet tulee ottaa esille sisäisesti esimiehien tai johtajien kanssa ennen kuin niistä viestitään ulkoisesti esimerkiksi tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa. Työntekijää sitoo myös työolainsäädännössä määritelty lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Esimerkiksi salassapitosäädösten alaisten asioiden kertominen julkisesti, omien esimiesten julkinen haukkuminen tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Asioista saa olla julkisesti eri mieltä ja oman mielipiteensä saa ilmaista hyvien käytösten mukaisesti. Oma mielipide tulee kuitenkin ilmaista yksityishenkilönä, ei kaupungin tai sen yksikön virallisena kantana. Kaupungin virallisen kannan asioihin voi antaa asiayhteyden kannalta keskeisin esimies, palvelujohtaja tai keskuksen johtaja.

Sisäisen viestinnän välineinä käytetään muun muassa tiedotteita, tiedotustilaisuuksia, muistioita, sähköpostia, intranetiä sekä Jokinposti-henkilöstölehteä.

Massapostitusta kaikkien kaupungin työntekijöiden sähköposteihin voidaan käyttää harkiten koko kaupungin henkilöstä koskevien asioiden viestintään. Massapostitusta ei saa ilman erikseen perusteltua syytä käyttää usein toistuvaan viestintään eikä mainontaan. Luvan tähän voi antaa viestintäpäällikkö.

MEDIAYHTEISTYÖ

Media on merkittävä mielipidevaikuttaja ja asioiden esille nostaja. Suuri osa kaupunkia koskevista tiedoista ja arvioista välittyy kaupunkilaisille tiedotusvälineiden kautta. Median tehtäviin kuuluu myös seurata julkisen vallan käyttöä ja nostaa esille mahdollisesti havaitsemansa epäkohdat.

Toimittajien tekemiin selvitys- ja tiedonantopyyntöihin tulee suhtautua positiivisesti ja pyydetty tiedot on annettava, elleivät ne ole perustellusta syystä salassa pidettäviä tai niiden kokoaminen vie kohtuuttomasti aikaa. Toimittaja on ohjattava oikean asiantuntijan puheille. Jos asiantuntija ei ole tavoitettavissa, ohjataan kysely sijaiselle. Kysytyihin asioihin täytyy kuitenkin aina pyrkiä löytämään jonkinlainen vastaus.

Jos toimittaja kysyy tietoja itse ideoimaansa juttuun, hänen juttuaan ei paljasteta muille tiedotusvälineille. Kaupungin omat tiedotteet sen sijaan jaellaan aina tasapuolisesti kaikkien tiedotusvälineiden käyttöön.

Mediassa esiintyneet kaupungin toimintaan liittyvät virheelliset tai harhaanjohtavat tiedot on pyrittävä oikaisemaan ottamalla yhteyttä tiedon julkaisseen tiedotusvälineen toimitukseen.

Haastatelluksi tulleella on oikeus saada etukäteen tarkastettavaksi toimittajan tekemä haastattelu. Haastatellulla on kuitenkin oikeus puuttua vain omiin lausuntoihinsa. Muuhun juttuun, kuten esimerkiksi otsikointiin tai jutun näkökulmaan haastatellulla ei ole oikeutta puuttua, ellei niissä ole selkeitä asiavirheitä. Ei ole kuitenkaan hyvien tapojen mukaista korjailta mielipiteitään haastattelun jälkeen. Jo annettua haastattelua ei ole myöskään mahdollista jälkikäteen perua.

Toimittajilla on alan omien journalistin ohjeiden mukaisesti velvollisuus kertoa haastatellulle, onko keskustelu tarkoitettu julkaistavaksi vai pelkästään tausta-aineistoksi. Heidän on myös kerrottava millaisessa asiayhteydessä haastatellun lausuntoja käytetään. Jos toimittaja ei näitä asioita itse kerro, niitä on syytä ennen haastattelua kohteliaasti tiedustella. On myös syytä muistaa, että haastatellulla on oikeus pyytää lisää aikaa kysytyjen tietojen selvittämiseen.

KAUPUNKILAIS- JA ASIAKASPALAUTE

Kaupunkilaisten ja asiakkaiden palaute on arvokasta. Palautetta kaupungille voi jättää henkilökohtaisesti suoraan työntekijälle, puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse sekä kaupungin internetsivuilla olevan lomakkeen kautta. Kaupungin yksiköiden on myös hyvä kysyä itse palautetta asiakkailta ja kaupunkilaisilta säännöllisin väliajoin. Kyselyiden tekemiseen kaupungilla on käytössä Typala- ja Webropol-järjestelmät, joilla saadaan tehtyä sähköisiä kyselyjä. Typala-järjestelmän käyttöä koordinoi konsernihallinto ja Webropol-järjestelmää Pohjois-Karjalan tietotekniikkakeskus Oy.

Kaikki palaute on otettava huomioon. Jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa, on hyvien tapojen mukaista vastata hänelle, vaikka palautteessa ei suoranaisia kysymyksiä esitettäisikään. Suoriin kysymyksiin on sen sijaan aina vastattava. Vastaajana on asiayhteyden kannalta keskeisin esimies tai joku muu hänen velvoittamansa henkilö.

Saadut palautteet kirjataan ylös ja niitä käydään säännöllisesti läpi yksikön, palvelualueen tai keskuksen johdossa.

Tiedostusvälineiden yleisönosastoja ja verkkosivujen keskustelupalstoja on mahdollisuuksien mukaan seurattava. Jos niissä esitetään omalla nimellä kaupungin toimintaan liittyviä selkeitä kysymyksiä, niihin on pyrittävä vastaamaan. Nimettömiin, epämääräisiin ja asiattomiin väitteisiin ei sen sijaan ole tarkoituksenmukaista vastata.

Asiakaspalautteen kerääminen on kaupungin organisaatiossa tuottajan vastuulla. Saatu palaute huomioidaan myös vuosittaisissa tilaajan ja tuottajan välisissä neuvotteluissa. Tilaajan vastuulla on puolestaan järjestää säännöllisesti asukas- ja kyläfoorumeja, joilla edistetään asukkaiden osallistumista.

Joensuun kaupungin palautejärjestelmää kehitetään vuosien 2012 ja 2013 aikana.

KAUPUNGIN INTERNETSIVUT

Joensuun kaupungin internetsivut (www.jns.fi) ovat kaikkien kaupungin yksiköiden käytössä. Sivujen ylläpito tehdään hajautetusti. Jokaisessa keskuksessa tai yksikössä on omat päivitysvastaavansa, joiden kautta tehdään rutiininomaiset sivujen päivitykset. Laajempien päivityksien tai uusien kokonaisuuksien toteuttamisessa on otettava yhteyttä viestintäpäällikköön, joka vastaa internetsivujen toimittamisesta ja kehittämisestä. Viestintäpäälliköllä on myös kokonaisvastuu kaupungin sivuista. Sivujen teknisestä toteutuksesta vastaa Pohjois-Karjalan tietotekniikkakeskus Oy.

Kaupungin internetsivut uudistetaan vuoden 2012 aikana. Uudistuksen yhteydessä organisoidaan uudelleen myös sivujen päivittäminen.

SOSIAALINEN MEDIA

Onnistuakseen viestinnän on tavoitettava kohderyhmänsä. Viestintää on siksi tehtävä siellä, missä ihmiset ovat. Uusia viestintäkanavia, kuten sosiaalisen median eri sovelluksia, voidaan käyttää Joensuun kaupungin viestinnässä.

Sosiaalisen median osalta on erotettava henkilökohtainen käyttö ja työhön liittyvä käyttö. Henkilökohtainen sosiaalisen median käyttö (esim. Facebook, Twitter, Youtube yms.) ei ole sallittua työajalla.

Sosiaalisen median käytöstä työtehtävien hoitamiseen sovitaan aina palvelualueen tai yksikön johtajan kanssa. Ennen sosiaalisen median palvelun käyttöönottoa tehdään suunnitelma, jossa määritellään tavoitteet, käytettävät välineet, periaatteet ja vastuut palvelun ylläpitämisestä. Jos palvelu otetaan käyttöön, sitä on myös pidettävä yllä yhdessä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Palvelua tulee päivittää säännöllisesti ja sen kautta esitettyihin kysymyksiin tulee vastata kuten muuhunkin palautteeseen. Tämä on syytä huomioida vastuuhenkilöiden työajan käytössä. Lisäksi on huomioitava, että kaupunkilaisilta rekisteröitymistä vaativat kaupalliset palvelut (esim. Facebook) eivät voi olla ainoita käytössä olevia viestintäkanavia. Tasapuolisuuden vuoksi perustietojen on oltava saatavilla myös ilman rekisteröitymistä.

Sosiaalisessa mediassa käytetään pääsääntöisesti niin sanottuja virkaprofiileja, joita pystyvät käyttämään useammat kaupungin työntekijät. Virkaprofiili ei edusta yhtä kaupungin virkamiestä, asiantuntijaa tai työntekijää, vaan esimerkiksi palvelua, yksikköä, tapahtumaa tai paikkaa. Päätöksen virkaprofiilin perustamisesta tekee asiayhteyden kannalta keskeisin palvelualueen tai yksikön johtaja. Virkaprofiiliin kirjataan sen käyttötarkoitus sekä hallinnoijien nimet ja työtehtävät, jos sosiaalisen median palvelu sen mahdollistaa. Ennen käyttöönottoa palvelun käyttöehdot on tarkistettava ja niiden muutoksia on seurattava.

Joensuun kaupungin sosiaalisen median käyttöä koordinoi konsernihallinnon viestintäpäällikkö. Uuden sosiaalisen median palvelun käyttöönotosta on ilmoitettava viestintäpäällikölle konsernihallintoon, jossa ylläpidetään listaa kaupungilla käytössä olevista sosiaalisen median palveluista.

Joensuun kaupungin työntekijät voivat tarvittaessa esiintyä sosiaalisessa mediaa myös omilla henkilökohtaisilla asiantuntijaprofiileillaan. Henkilökohtaisten profiilien käytöstä sovitaan aina erikseen palvelualueen tai yksikön johtajan kanssa. Henkilökohtaisessa profiilissa on kerrottava selkeästi, että henkilö edustaa Joensuun kaupunkia, lisäksi profiiliin sähköpostiosoitteena käytetään henkilökohtaista @jns.fi –päätteistä osoitetta.

On hyvä muistaa, että sosiaalisessa mediassa käytävä keskustelu on luonteeltaan arkipäiväistä. Keskusteluissa on oltava rehellinen, myönnettävä, jos ei tiedä kysyttyä asiaa ja mahdollisia virheitä on pahoiteltava avoimesti. Kirjoitetun tekstin tulee olla kansantajuista ja lyhyttä.

GRAAFINEN OHJEISTO

Joensuun kaupungilla on käytössään virallinen visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto, jota on sovellettava kaikessa kaupungin viestinnässä. Mahdollisista poikkeuksista on neuvoteltava etukäteen viestintäpäällikön kanssa.

Kaupungin liikelaitokset käyttävät omaa visuaalista ilmettään ja graafista ohjeistoaan, jos sellaiset on olemassa. Muussa tapauksessa liikelaitokset tukeutuvat kaupungin graafiseen ohjeistoon.

Kaupungin visuaalista ilmettä ja graafista ohjeistoa päivitetään vuoden 2012 aikana.

KUULUTUKSET, TYÖPAIKKAILMOITUKSET JA MUU MAKSETTU VIESTINTÄ

Kaupungin viralliset ilmoitukset ja kuulutukset julkaistaan kaupungin ilmoitustaululla ja sähköisesti kaupungin internetsivuilla sekä kaupunginhallituksen päättämässä sanomalehdissä. Virallisiksi tulkitaan kaupungin toimintaan lakisääteisesti kuuluvat ilmoitukset ja kuulutukset. Kaikkea kaupungin palveluihin liittyvää ilmoittelua ei ole pakko julkaista kaikissa kaupunginhallituksen päättämässä sanomalehdissä, vaan asia voidaan harkita tapauskohtaisesti.

Kaupungin julkisten kuulutusten ilmoitustaulu sijaitsee kaupungintalolla, kaupunginkansliassa, osoitteessa Rantakatu 20, 2. kerros.

Ilmoitustaululle ja lehtiin toimitettavat kuulutustekstit tulee lähettää omiin sähköpostiosoitteisiin, ei kenenkään henkilökohtaiseen sähköpostiin.

Ilmoitustaululle tarkoitetut kuulutukset toimitetaan sähköpostitse osoitteeseen kuulutukset@jns.fi.

Lehdissä julkaistaviksi tarkoitetut kuulutukset lähetetään sähköpostiosoitteeseen lehtikuulutus@jns.fi tiistaihin kello 12 mennessä. Kuulutukset julkaistaan torstaisin ilmestyvissä sanomalehdissä. Samanaikaisesti kuulutustekstit ovat nähtävillä myös Joensuun kaupungin internetsivuilla.

Lehtikuulutuksen saatteeksi tulee merkitä, laitetaanko kuulutus kumpaankin ilmoituslehteen. Lisäksi saatteeseen tulee merkitä viite/merkki maksajasta. Lehdet laittavat kuulutuslaskut rahatoimistoon ja laskuun tulee viite maksajasta.

Lehtikuulutus-sähköpostiin lähetetyistä viesteistä tulee lähettäjälle kuittaus viestin perille saapumisesta. Jos kuittausta ei tule, kannattaa viestin tilanne varmistaa puhelimitse soittamalla joko Ritva Nevalaiselle (044 576 7207) tai Ville Moilaselle (050 672 81).

Työpaikkailmoitukset

Kaupungin avoimet työpaikat julkaistaan pääsääntöisesti vain sähköisesti kaupungin internetsivuilla www.jns.fi/tyopaikat sekä työvoimahallinnon verkkosivuilla www.mol.fi. Tarvittaessa yksittäiset työpaikat ilmoitetaan edellä mainittujen lisäksi ammattialan mukaan valituissa verkkomedioissa tai muissa tiedotusvälineissä.

Työpaikkailmoitukset toimitetaan sähköpostiosoitteeseen rekry@jns.fi täyttämällä intranetistä kohdasta Rekryointipalvelut löytyvä rekryointipyyntölomake. Ohjeet lomakkeen täyttämiseen löytyvät myös edellä mainitusta kohdasta.

Maksulliset ilmoitukset

Joensuun kaupungin markkinointiviestintä on hajautettua. Kukin yksikkö vastaa omasta markkinoinnistaan, esimerkiksi lehti-ilmoituksista, esitteistä, julisteista ja mainoksista itse. Markkinointia ohjaa ja koordinoi konsernihallinnon viestintäpäällikkö.

Kaupunki on aktiivisesti mukana maakunnan yhteismarkkinoinnin VisitKarelia-brändin kehittämisessä.

Joensuun kaupunki ei osallistu tuki-ilmoitteluun ilman perusteltua syytä. Kaupunki ei myöskään pääsääntöisesti osallistu maksullisissa luetteloissa tai hakupalveluissa ilmoittamiseen.

MESSUT JA TAPAHTUMAT

Keskushallinnon hallintoyksiköllä on messumateriaalia, joka on kaikkien kaupungin toimijoiden käytössä. Materiaalista vastaa konsernihallinnon viestintäpäällikkö.

VIESTINTÄ KRIISITILANTEISSA JA POIKKEUSOLOISSA

Kriisitilanteet ja normaaliajan poikkeusolot edellyttävät tehostettua viestintää. Tällaisia tilanteita voivat olla myös kaupungin imagoon ja maineeseen liittyvät seikat, jotka voivat olla vaikutukseltaan myös positiivisia.

Joensuun kaupungin kriisiviestintää tehdään normaaliajan viestinnän periaatteiden ja vastuiden mukaisesti. Viestintää kuitenkin tehostetaan. Tällaisia tilanteita varten kaupungilla on erillinen kriisiviestintäsuunnitelmansa.

LAINSÄÄDÄNTÖ

Kuntien viestintää ohjaavat useat lait.

Perustuslaki (12 § ja 14 § 3 mom.) luo pohjan kaupungin viestintäveloitteelle.

Kuntalaki (27 § ja 29 §) velvoittaa tiedottamaan vireillä olevista asioista ja suunnitelmista, asioiden käsittelystä, päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Lain mukaan on kerrottava myös, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille. Kuntalain mukaan myös kuntapalveluja tuottavien yhteisöjen (esimerkiksi kuntayhtymät, yhtiöt ja säätiöt) viestinnän tulee olla avointa.

Julkisuuslain (5 §, 6 §, 7 §, 9 §, 10 §, 19 §, 20 §, 22 § ja 23 §) mukaan asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia. Salaisia asiakirjat ovat vain perustellusta syystä, kunnissa näitä ovat jotkin ihmisten yksityiselämään ja yritysten liiketoimintaan liittyvät tiedot.

Hallintolaki (34 § ja 41 §) edellyttää, että laajavaikutteisen asian vireille tulosta on ilmoitettava ja tehdyt päätökset on perusteltava. Lisäksi on käytettävä asiallista, selkeää ja

ymmärrettävää kieltä, kuntalaisille on annettava maksutonta neuvontaa ja vastattava kysymyksiin sekä tiedusteluihin. Kysyjä on myös ohjattava asianosaiselle viranomaiselle.

Lisäksi kuntien viestintään vaikuttavat muun muassa henkilötietolaki, kielilaki, hankintalaki sekä maankäyttö- ja rakennuslaki.