HELSINGIN KAUPUNGIN VIESTINNÄN OHJEET

Kaupunginhallituksen hyväksymä 7.9.2009 (korj. Khs 17.6.2013)

Postiosoite
PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
www.hel.fi

Puhelin
+358 9 310 1641

Faksi
+358 9 655 783

Y-tunnus
0201256-6
Alv.nro FI02012566
Tilinro FI06 8000 1200 0626 37

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.. 3
2. TIEDOTTAMINEN KAUPUNKILAISILLE JA MUILLE SIDOSRYHMILLE. 4
2.1 Viestinnän tavoitteet 4
2.1.1 Tiedottaminen päätöksenteosta ja hallinnosta 4
2.1.2 Tiedottaminen palveluista 4
2.1.3 Tiedottaminen eri asukasryhmille 5
2.1.4 Vuorovaikutus kaupunkilaisten kanssa 5
2.1.5 Yleistiedottaminen Helsingistä 5
2.1.6 Kansainvälinen viestintä 6
2.2 Viestintäorganisaatio 6
2.3 Viestinnän keinot: välitön viestintä 7
2.3.1 Asiakaspalvelu ja neuvonta 7
2.3.2 Verkkoviestintä ja verkkoasiointi 7
2.3.2.1 Verkkoviestinnän organisointi ja päivitysvastuu 8
2.3.2.2 Päätöksentekoa ja hallintoa koskeva verkkotiedottaminen 9
2.3.2.3 Palveluja koskeva verkkotiedottaminen 11
2.3.2.4 Verkkoasiointi 12
2.3.2.5 Verkkosivuilla julkaistavat tiedot 12
2.3.3 Asukastilaisuudet 13
2.3.4 Julkiset kuulutukset ja ilmoitukset sekä kaupungin muu ilmoittelu 13
2.3.5 Painotuotteet 15
2.3.6 Audiovisuaalinen aineisto 15
2.3.7 Näyttelytoiminta ja kongressit 16
2.3.8 Kaupungin viestinnän kielet 16
2.4 Viestinnän keinot: välillinen viestintä 16
2.4.1 Valmistelusta tiedottaminen 16
2.4.2 Päätöksistä tiedottaminen 17
2.4.3 Suhteet joukkoviestimiin 18
2.4.4 Tiedotustilaisuudet 19
2.5 Julkisuusperiaate ja viestintä 19
2.5.1 Asiakirjojen julkiseksi tuleminen 20
2.5.2 Oikeus saada tietoja asiakirjoista 21
2.5.3 Luottamushenkilön, tarkastuslautakunnan ja tilintarkastajan 21
2.5.4 Tietojen pyytäminen ja antaminen 22
2.5.5 Viran- ja toimenhaku on julkista 23
2.5.6 Palkkatiedot 23
2.5.7 Hankintoja koskevat asiakirjat 23
2.5.8 Yksityiset kirjeet 24
2.5.9 Salassa pidettävät asiakirjat 24
2.5.10 Henkilörekisterit 25
2.5.11 Tiedon antaminen henkilörekisteristä 25
2.5.12 Rangaistustiedot 27
2.5.13 Salassapitorikoksista rangaistus 27

3. SISÄINEN VIESTINTÄ 27
3.1 Sisäisen viestinnän tavoitteet 27
3.2 Yhteistoimintalaki 28
3.3 Sisäisen viestinnän organisaatio 29
3.4 Työntekijät tiedottajina 30
3.5 Sisäisen viestinnän keinot 30
3.5.1 Henkilöstölehti 30
3.5.2 Sisäinen verkkoviestintä 31
3.5.3 Sähköposti 31
3.5.4 Muut sisäisen viestinnän välineet 31
4. VIESTINTÄ POIKKEUSTILANTEISSA 32
4.1 Viestintä kriisitilanteissa 33
4.1.1 Ulkoinen tiedotus kriisitilanteissa 33
4.1.2 Sisäinen tiedotus kriisitilanteissa 34
4.2 Poikkeusolot ja niihin varautuminen 35
4.2.1 Tavoitteet 35
4.2.2 Sisältö ja keinot 36
4.2.3 Organisaatio ja vastuunjako 37
4.2.4 Yhteistyö joukkoviestimien kanssa 38
4.2.5 Salassa pidettävät asiakirjat 38
5. MARKKINOINTI 38
5.1 Markkinointi ja sen tavoitteet 38
5.2 Markkinoinnin kohderyhmät 39
5.3 Kaupungin profilointi ja maineenhallinta 39
5.4 Visuaalinen ilme ja kaupungin vaakuna 39
5.5 Markkinointiviestintä 41
5.5.1 Mainonta 41
5.5.2 Sponsorointi ja muut markkinointiviestinnän keinot 41

1. JOHDANTO

Helsingin kaupungin viestinnän ohjeiden lähtökohtana ovat perustuslain 12 §, kuntalain 29 § sekä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (jäljempänä julkisuuslaki) 1 §, 19 § ja 20 §.

Perustuslain 12 §:n mukaisen julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei laissa erikseen toisin säädetä. Kaupungin viestinnässä tulee ottaa lisäksi huomioon perustuslain 10 §, jossa on säädetty yksityisyyden suojasta.

Kuntalain 29 §:n mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista.

Julkisuuslain 1 §:n mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei lailla erikseen toisin säädetä. Viranomaisen on julkisuuslain 19 §:n mukaan pidettävä saatavissa asiakirjoja, joista selviävät tiedot valmisteilla olevista yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuista. Lisäksi viranomaisen on annettava tietoja asioiden käsittelyvaiheesta, esillä olevista vaihtoehdoista ja niiden vaikutusten arvioinneista sekä asiaan liittyvistä yksilöiden ja yhteisöjen vaikutusmahdollisuuksista. Julkisuuslain 20 §:n mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan, asioiden valmistelusta sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Lisäksi maankäyttö- ja rakennuslaki velvoittaa kaupunkia tiedottamaan kaavoituksesta, olemaan vuorovaikutuksessa asianosaisten kanssa ja laatimaan kaavoituskatsauksen.

Kuntalain 29 §:n mukaan tarvittaessa on lisäksi laadittava katsauksia kunnan palveluja, taloutta ja ympäristönsuojelua koskevista asioista. Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Silloin, kun kaupungin tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kaupungin on kuntalain 29 §:n mukaan sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen tällaisen yhteisön tai säätiön palveluista. Käytännössä tämä tapahtuu parhaiten niin, että tällaiset yhteisöt ja säätiöt hoitavat itse kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti tiedottamisen omista palveluistaan, tai muulla kaupungin asianomaisen hallintokunnan kanssa sovitulla tavalla. Siksi nämä ohjeet koskevat soveltuvin osin myös sellaisia kaupungin asukkaita palvelevia yhteisöjä ja säätiöitä, joissa

kaupungilla on määräysvalta tai joille on annettu hoidettavaksi kaupungille kuuluvia tehtäviä.
Lailla säädettyjen tehtävien lisäksi Helsingin kaupungin tiedotustoiminnan tehtävänä on toimia viestinnän keinoin kaupungin ja sen asukkaiden hyväksi.

Helsingin kaupungin tiedottamisen tulee antaa kaupunkilaisille sekä muille sidosryhmille oikeat ja riittävät tiedot kaupungin palveluista, päätöksenteosta ja toiminnasta. Kaupungin viestinnän tulee olla avointa, ajankohtaista, aktiivista ja oma-aloitteista sekä tasapuolista. Sen tärkein kohderyhmä ovat kaupungin asukkaat, joita kaupungin viestinnän tulee palvella sekä molemmilla kotimaisilla että riittävässä määrin myös muilla helsinkiläisten puhumilla kielillä. Lisäksi kaupungin viestinnän kohderyhmiä ovat myös muut Helsingille tärkeät sidosryhmät sekä Suomessa että ulkomailla.

2. TIEDOTTAMINEN KAUPUNKILAISILLE JA MUILLE SIDOSRYHMILLE

2.1 Viestinnän tavoitteet

2.1.1 Tiedottaminen päätöksenteosta ja hallinnosta

Kaupungin ennakoiva ja riittävä viestintä tarjoaa edustuksellisessa demokratiassa asukkaille mahdollisuuden seurata ja valvoa kaupungin päätöksentekoa.

Päätöksenteosta ja hallinnosta tiedottamisen tulee olla ajantasaista ja ennakoivaa sekä totuudenmukaista. Niin myönteiset kuin ikävätkin asiat on julkistettava yhtäläisten periaatteiden mukaan, ja kaupunkilaisten kannalta olennaisista asioista kaupungin on tiedotettava oma-aloitteisesti ja aktiivisesti. Kansalaisilla on oikeus saada riittävän kattava vastaus kysymyksiinsä kaupungin päätöksenteosta ja hallinnosta ilman aiheetonta viivytystä.

Kansanvallan kannalta on tärkeää kytkeä eri kansalaisryhmät mukaan yhteiskunnan kehittämiskeskusteluun ja päätöksentekoon. Tätä voidaan edistää viestinnän avulla.

Kaupungin hallinnon, päätöksenteon, suunnittelun ja historian tuntemus lisäävät asukkaiden aktiivisuutta ja osallistumishalua.

2.1.2 Tiedottaminen palveluista

Kaupungin pitää tiedottaa asukkaille heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan kuntalaisina sekä niistä palveluista, joita kaupunki järjestää asukkailleen. Kaupungin ennakoivan palvelutiedottamisen avulla helpo-

tetaan helsinkiläisten jokapäiväistä elämää ja autetaan asukkaita varautumaan heitä kohtaaviin ongelmatilanteisiin.

Kaupunkilaisille on annettava riittävät ja ymmärrettävät tiedot kaupungin palveluista sekä niiden saatavuudesta, toimipaikkojen aukiolosta ja vaihtoehtoisista asiointimahdollisuuksista. Myös palveluja koskevista muutoksista ja poikkeusjärjestelyistä kaupungin hallintokuntien on tiedotettava ennakoivasti ja oma-aloitteisesti. Riittävä viestintä on myös keskeinen väline opastettaessa kaupunkilaisia uusien asiointitapojen käyttöön.

2.1.3 Tiedottaminen eri asukasryhmille

Kaupungin väestön monimuotoisuus edellyttää kohdennettua viestintää erilaisten asukasryhmien tarpeiden tyydyttämiseksi. Erilaisille kohderyhmille räätälöityä viestintää tarvitsevat mm. vanhukset ja lapsiperheet, Helsingin muita kuin kotimaisia kieliä puhuvat asukkaat sekä vammaiset, joille kaupungin virastojen ja laitosten tulee tarjota tietoa järjestämistään palveluista heille soveltuvassa muodossa.

Kaupungin viestinnässä on huolehdittava sekä verkkopalvelujen käyttäjien että sellaisten kaupunkilaisten tiedontarpeista, jotka eivät voi tai halua käyttää verkkopalveluja.

2.1.4 Vuorovaikutus kaupunkilaisten kanssa

Asukkaiden ja palvelujen käyttäjien mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan voidaan parantaa riittävällä vuorovaikutuksella erilaisten asukasryhmien kanssa. Maankäyttö- ja rakennuslaki velvoittaa vuorovaikutukseen kaavoitusasioissa.

Jokaisella helsinkiläisellä on vastuu kaupungistaan, sen ympäristöstä sekä myös itsestään ja toisistaan. Näiden velvoitteiden tiedostamisessa viestinnällä on keskeinen rooli.

Kaupungin viestintä tukee kaupunkilaisten osallistumista ja kriittistä keskustelua, ja se tarjoaa helsinkiläisille tietoa ja estää vieraantumista. Tätä työtä tekevät myös mm. kotiseutu-, kaupunginosa- ja asukasyhdistykset sekä poliittiset puolueet ja muut kaupungin kehittämiseen tähtäävät kansalaisjärjestöt.

2.1.5 Yleistiedottaminen Helsingistä

Kaupungin tulee tiedottaa kaupungin palveluja, päätöksentekoa ja hallintoa koskevien asioiden lisäksi myös koko Helsingistä, sen väestöstä, taloudesta ja yritystoiminnasta, kulttuurista sekä yhteiskunnallisista

oloista. Helsinkiä koskevan yleistiedottamisen tulee perustua tosiseikkoihin, ja sen tulee tarjota Helsingistä ymmärrettävää, selkeää ja vertailukelpoista tietoa helsinkiläisille, Helsinkiin muuttoa harkitseville, opiskelijoille ja tutkijoille, joukkoviestimille sekä muille koti- ja ulkomaisille sidosryhmille.

Tärkeä asema Helsinkiä koskevan tiedon tuottamisessa on Helsingin kaupungin tietokeskuksella, joka tuottaa systemaattisesti Helsinkiä koskevaa tutkimus- ja tilastotietoa sekä historiallista tietoa.

2.1.6 Kansainvälinen viestintä

Kaupunki tiedottaa asioistaan kansainvälisesti sekä Euroopassa että maailmanlaajuisesti. Ulkomaisille joukkoviestimille tiedotetaan uutisarvoisista asioista, Helsingin kehityksestä ja sen taustoista samoin periaattein kuin kotimaisille viestimille. Lisäksi kaupunki tarjoaa tietoa Helsingistä myös muille ulkomaisille sidosryhmille, esimerkiksi ulkomaisten kaupunkien edustajille, tutkijoille, yrittäjille ja sijoittajille sekä työ- tai opiskelupaikan hankkimista Helsingissä suunnitteleville ulkomaalaisille.

2.2 Viestintäorganisaatio

Kaupunginvaltuuston hyväksymä kaupungin strategiaohjelma luo edellytykset kaupungin hallintokuntien viestinnälle. Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Käytännössä päävastuu kaupungin viestinnästä on kaupunginjohtajalla. Hallintokuntien viestinnän vastuuhenkilö on hallintokunnan päällikkö. Useimmissa hallintokunnissa on ammattitiedottajia, joille käytännön tiedotustoiminta ja viestintään liittyvien asioiden valmistelu kuuluu.

Kaupungin hallintokunnat noudattavat tiedotustoiminnassaan vähintään näiden viestinnän ohjeiden mukaisia vaatimuksia, mutta ne voivat myös pyrkiä näitä vähimmäisvaatimuksia parempaan tiedottamiseen. Omassa viestinnässään niiden on otettava huomioon toimialojensa erityistarpeet. Kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto koordinoi koko kaupungin viestintää, antaa näiden ohjeiden perusteella muuta kaupungin viestintää koskevaa tarpeellista ohjeistusta ja neuvontaa ja avustaa mahdollisuuksien mukaan muita hallintokuntia niiden viestinnän kehittämisessä.

Viestintähenkilöstön tulee saada käyttöönsä jo asioiden valmisteluvaiheessa kaikki tarpeellinen tieto omasta organisaatiostaan. Luotettavan ja nopean viestinnän kannalta on paras ratkaisu se, että viraston tai laitoksen viestintäyksikkö toimii suoraan johdon alaisuudessa, ja viestinnästä vastaavilla ammattitiedottajilla on oikeus osallistua johtoryhmien ja toimielimien kokouksiin.

Välittömään viestintään osallistuu kaupungin koko henkilöstö. Viestintätaitoja edellytetään niin johdolta, suunnittelijoilta ja asiantuntijoilta kuin asiakaspalveluhenkilöiltäkin. Sekä henkilöstön että luottamushenkilöiden viestintätaitoja voidaan pitää yllä järjestämällä sopivaa koulutusta. Viestintätaitojen tulee aina olla keskeinen osa kaupungin henkilöstölleen tarjoamaa esimieskoulutusta.

2.3 Viestinnän keinot: välitön viestintä

Tiedottaminen kaupunkilaisille ja muille sidosryhmille voidaan jakaa välittömään ja välilliseen. Välitön viestintä tarkoittaa suoraan asukkaille kohdistuvaa tiedottamista, ja sen tärkeimmät välineet ovat verkkoviestintä ja painotuotteet sekä suorat asukaskontaktit ja asukastilaisuudet.

Välittömässä viestinnässä tieto liikkuu suoraan hallinnon ja asukkaiden välillä. Kaikki osapuolet voivat esittää viestinsä haluamassaan muodossa ilman välittäjiä.

Tärkeimmät välillistä viestintää tarjoavat joukkoviestimet ovat lehdistö sekä radio ja televisio.

2.3.1 Asiakaspalvelu ja neuvonta

Tärkein kaupungin harjoittaman välittömän viestinnän muoto on henkilökohtainen asiakaspalvelu. Asiakaspalveluviestinnän taitoja kaupungin työntekijät tarvitsevat yhtä hyvin kaikissa asiakaspalvelutehtävissä kuin myös suunnittelu-, hallinto- sekä esimiestehtävissä. Helsinkiläisiä ja muita tiedon tarvitsijoita neuvotaan henkilökohtaisesti palvelupisteissä, kaupungin verkkosivuilla, puhelimitse ja sähköpostitse.

Virastot ja laitokset järjestävät itsenäisesti omat neuvontapalvelunsa, joiden tulee olla riittävät, jotta asiakkaat pystyvät vaivatta käyttämään niiden tarjoamia palveluja hyväkseen. Yleisneuvontaa kaupungin palveluista antaa kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto Helsinki-tiedotus. Virastojen ja laitosten on huolehdittava siitä, että Helsinki-tiedotuksen Virka Infolla on ajan tasalla olevat tiedot käytössään.

Tasapuolisuuden vuoksi on turvattava myös esimerkiksi näkö- ja kuulovammaisten sekä muiden vammaisryhmien tarpeet ja oikeudet riittävän tiedon ja neuvontapalvelujen saantiin.

2.3.2 Verkkoviestintä ja verkkoasiointi

Kaupungin verkkosivut ovat keskeinen kaupungin ja sen hallintokuntien välittömän viestinnän väline. Kaupungilla on sekä koko kaupungin or-

ganisaatiolle yhteisiä verkkosivuja että hallintokuntien omia verkkosivuja. Viestinnän lisäksi kaupungin ja sen hallintokuntien verkkosivuilla tarjotaan myös verkkoasiointiin perustuvia kaupungin palveluja. Kaupunki voi tuottaa verkkopalveluja yhteistyössä muiden tahojen, esimerkiksi Helsingin seudun muiden kaupunkien ja kuntien kanssa osana seudullisia palveluja. Kaupungin verkkopalvelut voivat perustua paitsi tekstin ja kuvan myös liikkuvan kuvan ja äänen käyttöön. Kaupungilla on myös mobiilipalveluja sekä muita digitaalisia palveluja. Nämä ohjeet koskevat soveltuvin osin myös niitä.

Kaupungin verkkosivuilla pidetään saatavilla ajantasaista tietoa Helsingistä ja sen hallinnosta ja palveluista sekä kaupungin päätöksistä ja niiden valmistelusta. Kullakin kaupungin hallintokunnalla tulee olla asukasviestinnän ja muun viestinnän välineenä omat ja nopeasti päivitettävät verkkosivut vähintään kotimaisilla kielillä suomeksi ja ruotsiksi. Virastojen ja laitosten tulee huolehtia siitä, että niiden omilla verkkosivuilla on saatavissa riittävät, ymmärrettävät ja ajan tasalla olevat tiedot sekä niiden päätöksenteosta että palveluista. Eri hallintokuntien verkkosivuilla tulee myös turvata kaupunkilaisille riittävät mahdollisuudet antaa palautetta sekä esittää kysymyksiä hallintokunnan toimintaa ja palveluja koskevista asioista.

2.3.2.1 Verkkoviestinnän organisointi ja päivitysvastuu

Kunkin hallintokunnan tulee nimetä omien verkkosivujensa sisällöstä vastaava toimittaja sekä tarpeellinen määrä muita joko päätoimisia tai oman toimensa ohella toimivia verkkotiedottajia, joiden tehtävänä on verkkosivujen sisällön tuottaminen sekä sivuston päivittäminen tarpeen mukaan. Verkkosivujen vastaavien toimittajien sekä muiden verkkotiedottajien tulee mahdollisuuksien mukaan olla viestinnän ammattilaisia, ja hallintokunnan verkkotoimitus on tarkoituksenmukaisinta organisoida hallintokunnan muun viestinnän yhteyteen.

Verkkopalvelujen lisääntyessä hallintokuntien on huolehdittava siitä, että niillä on riittävästi verkkosisältöjen tuotannon osaavaa henkilöstöä palvelujen kysynnän turvaamiseksi.

Koko kaupungin verkkopalvelujen sisällön koordinoinnista vastaa kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto, joka nimeää myös kaupungin yhteisten verkkosivujen vastaavat toimittajat.

Hallintokuntien verkkosivuilta on käytävä ilmi, että kysymys on kaupungin toiminnasta. Etusivulla on oltava viraston tai laitoksen nimi ja linkki hallintokunnan yhteystietoihin. Hallintokunnan etusivulla on myös oltava linkki kaupungin verkkopalvelujen etusivulle. Hallintokuntien muilta verkkosivuilta on aina oltava linkki viraston tai laitoksen etusivulle.

Kukin hallintokunta vastaa itse omien verkkosivujensa päivittämisestä. Sivuilla oleva tieto tulee pitää ajan tasalla. Vanhentuneet tiedot on poistettava viipymättä.

Verkkosivujen suunnittelussa on varmistettava palvelun käytettävyys ja saavutettavuus sekä koko väestön että erityisesti vammaisten kannalta.

Kaupungin koko verkkosivusto on erittäin laaja. Verkkosivuston arkkitehtuurin suunnittelussa on huolehdittava tiedon löydettävyydestä. Verkossa olevan tiedon tulisi mahdollisuuksien mukaan löytyä kaupunkilaisille tutuista verkko-osoitteista. Kokonaan uusien verkko-osoitteiden käyttöönottoon tulee suhtautua pidättyväisesti. Hallintokuntien tulee lähettää tieto haettavista uusista fi-, eu-, net- ja com-loppuisista nimistä sekä perustettavista hel.fi-aliosoitteista kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosaston verkkotoimitukselle ja talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosastolle.

2.3.2.2 Päätöksentekoa ja hallintoa koskeva verkkotiedottaminen

Kaupungin hallintoa koskevat sääntöasiakirjat, kuten hallintosääntö, kaupunginvaltuuston työjärjestys ja eri hallintokuntien johtosäännöt, antavat kaupunkilaisille ja muille asianosaisille tietoa kaupungin päätöksenteosta ja hallinnosta. Kaupungin hallintokuntien verkkosivuilla tulee tehdä selkoa näissä asiakirjoissa säädetyistä toimintaperiaatteista selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Lisäksi näiden asiakirjojen (hallintosääntö, kaupunginvaltuuston työjärjestys ja johtosäännöt) sisällön tulee olla ajantasaisessa muodossa kokonaisuudessaan saatavilla kaupungin verkkosivuilla.

Kaupungin verkkosivuilla julkaistaan säännöllisesti myös kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen sekä lautakuntien, keskeisten johtokuntien sekä kaupungin muiden toimielinten päätösasiakirjat eli esityslistat, pöytäkirjat, toimielinten hyväksymät kaupungin strategiset ohjelmat ja suunnitelmat sekä toimielinten kokousten päätöstiedotteet, joissa tiedotetaan kussakin kokouksessa tehtyjen päätösten sisällöstä näiden ohjeiden kohdassa 2.4.2 tarkemmin selostetulla tavalla. Hallintokunnat vastaavat omien toimielintensä päätösasiakirjojen julkaisemisesta niiden omilla verkkosivuilla näiden ohjeiden mukaisesti. Eri toimielinten päätösasiakirjasivujen linkit ovat kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosaston ylläpitämällä päätöksenteko-hakemistosivulla.

Kunkin toimielimen päätösasiakirjasivustossa tulee ilmoittaa suomeksi ja ruotsiksi toimielimen nimi ja tehtävät, toimielimen kokousajat sekä toimielimen jäsenet ja varajäsenet. Lisäksi ilmoitetaan myös toimieli-

men jäsenten puoluekanta, kaupunginhallituksen edustaja lauta- tai johtokunnassa sekä toimielimen sihteerin sekä tiedottajan nimi ja yhteystiedot. Toimielimen jäsenten yhteystiedot ilmoitetaan sillä tarkkuudella, kuin heidän kanssaan on sovittu. Lisätietoina voidaan myös mainita, kuka toimii missäkin asiassa esittelijänä ja kaupunginvaltuuston sekä kaupunginhallituksen ja sen konsernijaostojen osalta, minkä kaupunginjohtajan toimialaan yksittäinen asia kuuluu.

Toimielimen esityslistat päätösesityksineen ja liiteasiakirjoineen julkaistaan toimielimen verkkosivuilla hyvissä ajoin ennen kokousta. Verkkosivuilla tulee julkaista myös erillinen päätöstiedote tehdyistä päätöksistä yleensä jo samana päivänä, kun kokous on pidetty. Myös toimielimen kokouspöytäkirjat julkaistaan verkossa.

Esityslistat julkaistaan samanaikaisesti, kun ne toimitetaan toimielimen jäsenille ja joukkoviestimille. Myös esityslistojen liitteet tulee julkaista toimielimen verkkosivuilla samanaikaisesti esityslistojen kanssa. Jos tämä ei ole mahdollista, on muulla tavoin huolehdittava liiteasiakirjojen toimittamisesta ainakin joukkoviestimille. Päätöstiedotteet julkaistaan välittömästi kokouksen jälkeen, koska tällöin tehdyt päätökset ovat luettavissa jo ennen lopullisen pöytäkirjan valmistumista. Pöytäkirjat julkaistaan verkkosivuilla, kun ne on tarkastettu.

Koska kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia, ne voidaan lähettää reaaliaikaisesti videolähetyksinä sekä tallentaa katsottavaksi kaupungin verkkosivuilla.

Henkilötietojen kuten yksityishenkilöiden nimien, osoitteiden yms. merkitsemistä verkossa julkaistaviin esityslistoihin, pöytäkirjoihin ja muihin asiakirjoihin sekä niiden muutakin julkaisemista verkkoviestinnässä tulee välttää. Sen sijaan tiedot henkilön asemasta, tehtävistä ja niiden hoidosta julkisyhteisössä voidaan verkossa julkaista silloin, kun niiden julkaiseminen on asiallisesti perusteltua.

Yksityiselämän tietoja, kuten ihmisten omaan elinpiiriin kuuluvia ja lailla salassa pidettäväksi säädettyjä muita tietoja, henkilötunnuksia, yksityishenkilöiden henkilötietoja sisältäviä erillisiä luetteloita ja muita henkilörekistereitä sekä yksityishenkilöiden osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja ei saa lainkaan laittaa verkkosivuille. Jos tällaisia tietoja on poikkeuksellisesti tarpeellista julkaista verkkosivuilla, siihen on oltava asianomaisen suostumus tai muu laillinen peruste.

Henkilörekistereihin sisältyvien henkilötietojen julkaiseminen ulkoisessa ja sisäisessä tietoverkossa on henkilötietojen sähköistä luovuttamista, joka edellyttää asianomaisen suostumusta tai muuta laillista perustetta. Sen sijaan henkilötietoja sisältävät kaupungin kokousasiakirjat eivät

muodosta henkilörekisteriä eikä niiden julkaiseminen verkkosivuilla ole sähköistä luovuttamista.

Luettelot yksityishenkilöistä, tiedot palkankorotusten saajista, valintaa varten tehty yhteenveto viranhakijoista ja muut henkilötietoja sisältävät asianhallintajärjestelmät ovat kaupungin henkilörekistereitä eikä niitä saa julkaista verkkosivuilla. Esimerkiksi ansioluetteloyhteenvedot jätetään aina pois verkkosivuilla julkaistavista päätösasiakirjoista, ja niistä tehdään erillinen liiteasiakirja, jota ei saa julkaista verkossa. Muitakaan yksityisiä henkilötietoja ei verkkosivuilla pidä julkaista ilman asianomaisen henkilön suostumusta.

Käsiteltäviin asioihin sisältyvät salassa pidettävät tiedot pyritään vastaavasti sisällyttämään liiteasiakirjoihin. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista verkkosivuilla.

Päätösasiakirjat säilytetään kaupungin verkkosivuilla pysyvästi. Tämä kuitenkin edellyttää, että asiakirjoista poistetaan muut henkilötiedot paitsi ne, joiden pitäminen verkossa on tiedottamisen vaatimukset ottaen huomioon perusteltua (esim. virkaan valitun nimi sekä asian käsittelyssä ehdotetut ja vaalissa ääniä saaneet henkilöt).

Kaupungin ja sen hallintokuntien strategiset ohjelmat ja suunnitelmat julkaistaan verkkosivuilla ja säilytetään siellä vähintään niiden voimassaoloajan.

Päätösasiakirjoja sisältävillä verkkosivuilla tulee myös ilmoittaa, missä ja milloin toimielimen esityslistat ja pöytäkirjat ovat paperitulosteina luettavissa. Lisäksi niiltä on käytävä ilmi, kuka antaa tietoja päätöksistä toisella kotimaisella kielellä.

2.3.2.3 Palveluja koskeva verkkotiedottaminen

Hallintokuntien tulee pyrkiä julkaisemaan verkkosivuillaan omia palvelujaan koskevat tiedot niin laajasti kuin mahdollista. Tällaisia ovat mm. palvelujen sisältöä, saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedot, palvelupisteiden aukioloajat sekä palveluissa tapahtuvia muutoksia koskevat uutiset. Lisäksi verkkosivuilla on mahdollista antaa virastojen ja laitosten omaa toimialaa koskevaa asukasneuvontaa.

Hallintokuntien tulee huolehtia siitä, että niiden keskeiset painotuotteina jaettavat esitteet ja tiedotteet ovat saatavissa myös verkkosivuilla sähköisessä muodossa. Toisaalta verkkosivuilla annetun tiedon tulee olla helposti myös niiden saatavissa, jotka eivät käytä verkkoasiointimahdollisuuksia.

Sellaiset yhteisöt ja säätiöt, joille on annettu hoidettavaksi kaupungille kuuluvia tehtäviä, tiedottavat palveluistaan omilla verkkosivuillaan noudattamalla soveltuvin osin näitä ohjeita. Kaupungin virastojen ja laitosten tulee valvoa tällaisten yhteisöjen ja säätiöiden viestinnän riittävyyttä, ja erikseen sovittaessa ne voivat hoitaa myös itse tiedottamisen tällaisten yhteisöjen ja säätiöiden toiminnasta. Kaupungin sivuilta voi olla linkkejä kaupungin toimintoja tukeville ja niihin liittyville esimerkiksi matkailun markkinointia edistäville eri yhteisöjen sivuille. Hyvän tavan vastaisista, yleistä säädyllisyyttä loukkaavista tai kriminalisoiduista toiminnoista ei saa tiedottaa.

2.3.2.4 Verkkoasiointi

Verkkoasiointi tarkoittaa kansalaisten ja yhteisöjen mahdollisuuksia saada kaupungin palveluja verkkosivuilla tarjottuja palvelumahdollisuuksia käyttäen. Laki sähköisestä asioinnista edellyttää, että hallintokuntien tulee tarjota kuntalaisille mahdollisuus sähköiseen asiointiin teknisten, taloudellisten ja muiden valmiuksien rajoissa. Verkkoasiointia ja muita sähköisen asioinnin muotoja käytetään mahdollisuuksien mukaan hyväksi kaupungin palvelutarjonnan kehittämiseksi ja monipuolistamiseksi. Kaupungin ja myös seudulliset verkkoasiointipalvelut tulee suunnitella viestinnällisesti toimiviksi niin, että kaupunkilaisten on helppo niitä käyttää ja eri toimialojen verkkoasiointipalvelut perustuvat mahdollisuuksien mukaan yhtenäisiin toimintaperiaatteisiin.

Varsinaisen verkkoasioinnin ohella kaupungille on mahdollista tehdä muun muassa erilaisia hakemuksia, tilauksia ja aloitteita käyttäen hyväksi esimerkiksi sähköpostia. Tämän vuoksi kullakin virastolla ja laitoksella on oltava virasto- tai laitoskohtainen sähköpostilaatikko, jonka osoitteen tai osoitteenmuodostamistavan pitää olla näkyvissä verkkosivuilla. Joitakin kaupungin palveluja voi hankkia myös matkapuhelimen avulla.

Jos kaupungin verkkoasiointipalvelussa tai muussa sähköisessä asioinnissa tarvitaan henkilötietoja tai salassa pidettäviä tietoja, edellytetään aina käyttäjän henkilöllisyyden varmentamista luotettavan sähköisen tunnistamisen avulla. Sähköisessä asioinnissa saa henkilötietoja käyttää vain suojatussa yhteydessä.

2.3.2.5 Verkkosivuilla julkaistavat tiedot

Kaupunki voi panna verkkosivuilleen tietoja vain julkisista asioista. Vaikka julkiset asiat voivat koskea paitsi oikeushenkilöitä eli yhteisöjä ja säätiöitä myös yksityisiä luonnollisia henkilöitä, henkilötietojen sähköistä luovuttamista koskevat julkisuuslain ja henkilötietolain määräykset

rajoittavat henkilörekistereihin sisältyvien tietojen julkaisemista verkkosivuilla.

Sen sijaan kaupungin verkkosivuilla voidaan julkaista esimerkiksi kaupungin palveluksessa olevan henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa koskevia yleisesti saatavissa olevia tietoja silloin, kun se viraston tai laitoksen toiminnan kannalta on tarpeellista ja perusteltua. Tällaisia voivat olla mm. tiedot kunnan palveluksessa olevista henkilöistä ja heidän työpaikkayhteystietonsa. Luottamushenkilön nimi ja puoluejäsenyys voidaan verkkosivuilla julkaista esimerkiksi lautakunnan jäsenistä laaditussa luettelossa. Jos verkkosivuilla aiotaan julkaista nimen lisäksi muita henkilötietoja, kuten syntymäaika, kotiosoite, kotipuhelinnumero tai valokuva, henkilöltä (tai alaikäisen huoltajalta) on aina pyydettävä suostumus tähän.

Kaupungin omilla verkkosivuilla ja muussakin viestinnässä on noudatettava yhdenvertaisen ja tasapuolisen kohtelun periaatetta. Siten esimerkiksi poliittisia puolueita, uskonnollisia yhdyskuntia ja saman alan palvelujen tuottajia on ryhmänä kohdeltava samalla tavoin. Jos esimerkiksi valtuuston verkkosivuilla tarjotaan mahdollisuus linkitykseen valtuustoryhmien sivulle, sama mahdollisuus on annettava kaikille valtuustoryhmille.

Jos verkkopalvelin- yms. palveluja ostetaan ulkopuoliselta, on huolehdittava siitä, etteivät kaupunki tai sen palvelut samaistu kyseiseen palveluntuottajaan eikä kaupunki toimi palveluntuottajan mainostajana.

2.3.3 Asukastilaisuudet

Kaupungin suunnitelmista ja hankkeista voidaan tarpeen mukaan järjestää alueellisia tai koko kaupunkia koskevia asukastilaisuuksia. Ne ovat hyvä tiedottamisen ja vuorovaikutuksen foorumi mm. maankäytöstä ja kaupunkisuunnittelusta, sosiaali- ja terveysasioista, koulutus-, kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluista, liikenteestä jne. Tarvittaessa asukastilaisuudet voidaan kuvata ja siirtää suorana lähetyksenä ja tallenteina katsottaviksi verkkosivuilla.

2.3.4 Julkiset kuulutukset ja ilmoitukset sekä kaupungin muu ilmoittelu

Kuntalain mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne julkisten kuulutusten ilmoitustaululla sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla. Kaupungin virallisia kuulutuksia ja ilmoituksia ovat kuntalain ohella mm. maankäyttö- ja rakennuslaissa, ympäristönsuojelulaissa ja -asetuksessa, vaalilaissa, jätelaissa ym. ilmoitettavat ja kuulutettavat asiat. Myös virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskevat hakuilmoitukset kuuluvat kunnan virallisiin ilmoituksiin.

Helsingin kaupungin viralliset ilmoitukset julkaistaan kuntalain edellyttämällä tavalla julkisten kuulutusten ilmoitustaululla ja lisäksi kaupungin verkkosivuilla olevilla kaupungin eri hallintokuntien sähköisillä ilmoitustauluilla sekä suomenkielisinä enintään kahdessa merkittävässä määrin suomenkielistä toimituksellista aineistoa sisältävässä ilmoituslehdessä ja ruotsinkielisinä yhdessä merkittävässä määrin ruotsinkielistä toimituksellista aineistoa sisältävässä ilmoituslehdessä. Ilmoituslehdet valitaan tarjouskilpailun perusteella aina valtuustokaudeksi kerrallaan. Vähintään yhden suomenkielisen sekä ruotsinkielisen ilmoituslehden tulee olla Helsingin alueella kotitalouksiin jaettavia lehtiä. Virkojen ja työsuhteisten tehtävien hakuilmoitusten osalta vain niiden virkojen hakuilmoitukset, joihin viranhaltijan ottaa jokin kaupungin toimielin, kuten kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus, lautakunta tai johtokunta, pitää julkaista sähköisen ilmoitustaulun lisäksi myös kaupungin virallisissa ilmoituslehdissä.

Kaupungin virallisten ilmoituslehtien tulee olla vähintään kahdesti viikossa ilmestyviä lehtiä. Kaupungin viralliset kuulutukset ja ilmoitukset julkaistaan niissä edellyttäen, että ne ilmestyvät sellaisena päivänä, jolloin kuulutus tai ilmoitus julkaistaan. Hallintokuntien harkinnan mukaan viralliset kuulutukset ja ilmoitukset voidaan tarvittaessa julkaista myös muissa ilmoitusvälineissä, mikäli tämä on tarkoituksenmukaista oikean kohderyhmän saavuttamiseksi.

Muun kuin virallisen ilmoittelun osalta ilmoitusvälineistä päättävät kaupungin virastot ja laitokset itse kuitenkin niin, että niiden tulee aina

- päättäessään omista ilmoitusvälineistään selvittää riittävän luotettavasti oman asiakaskuntansa tai kohderyhmänsä kannalta mahdollisimman kattavan peiton ja edulliset kontaktihinnat käsittävä mediavalinta;
- käyttää koko kaupungin väestölle suunnatussa ilmoittelussa ensisijaisesti kaupungin virallisia ilmoituslehtiä;
- ottaa omassa ilmoittelussaan huomioon kielilain (423/2003) 32 §:n määräys, jonka mukaan kaksikielisen viranomaisen ilmoitukset, kuulutukset ja julkipanot sekä muut yleisölle annettavat tiedotteet tulee antaa sekä suomen että ruotsin kielellä. Myös muussa viestinnässä, esimerkiksi kaupungin virastojen ja laitosten mainonnassa, on huolehdittava riittävästi sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista, vaikka viranomaisella ei olekaan velvollisuutta kääntää kaikkea tiedotusaineistoa toiselle kotimaiselle kielelle sellaisenaan.

2.3.5 Painotuotteet

Kaupunki julkaisee jokaiseen helsinkiläistalouteen jaettavaa tiedotuslehteä. Sen tehtävänä on tarjota asukkaille tietoa kaupungin palveluista, hallinnosta, suunnitelmista, päätöksenteosta ja palautteenannon ja osallistumisen kanavista sekä antaa yleistä, esimerkiksi tilastollista ja historiallista taustatietoa Helsingistä kaupunkina.

Tiedotuslehteä toimitetaan hyvän journalistisen tavan mukaisesti huomioiden kaupungin tavoitteet ja strategiat sekä viestinnän ohjeet.

Hallintokunnat saavat asiansa esiin omilla verkkosivuillaan sekä kaupungin tiedotuslehden palstoilla, mutta ne voivat tarvittaessa tuottaa myös omia painettuja julkaisuja omille kohderyhmilleen.

Painotuotteita, kuten kirjoja, esitteitä ja julisteita tuotettaessa on erityisesti pidettävä huoli perusinformaation tarjoamisesta. Merkittävistä vireillä olevista asioista kaupunki voi tuottaa katsauksia ja julkaisusarjoja. Julkaisutoiminnassa tulee myös huomioida erityisryhmien ja erilaisten vähemmistöjen tarpeet.

Kaupungin hallintokuntien julkaisut, kuten lehdet, esitteet, ohjekirjaset, työryhmämietinnöt yms., tulee julkaista paitsi painotuotteena mahdollisuuksien mukaan myös kaupungin verkkosivuilla, koska näin ne tavoittavat selvästi laajemman potentiaalisen lukijakunnan kuin pelkät painotuotteet. Tässä yhteydessä on huolehdittava siitä, että julkaisut ovat vaivattomasti löydettävissä verkkosivuilta. Vain erityisen painavien syiden (esim. tekijänoikeudelliset tai kaupalliset syyt) takia voidaan kaupungin julkaisu jättää julkaisematta verkossa.

2.3.6 Audiovisuaalinen aineisto

Kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto ylläpitää yhteistyössä eri hallintokuntien kanssa kaupungin kuvapankkia, josta hallintokunnat voivat lainata valokuvia omiin viestinnällisiin tarpeisiinsa. Kuvapankin kuvia voivat myös ulkopuoliset, esimerkiksi joukkoviestimet, saada käyttöönsä muihin kuin kaupallisiin tarkoituksiin. Myös muilla hallintokunnilla on omia kuvapankkejaan.

Kaupunki voi tuottaa – yleensä yhteistyössä kaupungin ulkopuolisten ammattituottajien kanssa – myös muita Helsinki-aiheisia kuva-, elokuva-, ääni- ja multimediatallenteita viestinnällisiin tarkoituksiin. Audiovisuaalista aineistoa tilattaessa tulee suunnitella aineiston mahdollinen jakelu muissa kanavissa, esim. verkkosivuilla, ja sopia tekijänoikeuskorvauksista.

2.3.7 Näyttelytoiminta ja kongressit

Helsinki-aiheisia näyttelyjä voidaan käyttää sekä muualla Suomessa että ulkomailla tapahtuvan Helsinki-tiedottamisen keinoina.

Messut, kansainväliset kokoukset ja kongressit, suuret urheilutapahtumat sekä muut tapahtumat tarjoavat hyvän mahdollisuuden jakaa Helsinki-tietoa.

Kaupungin näyttelytoimintaan on käytettävissä kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosaston neuvonta- ja näyttelytoiminnasta vastaavan Helsinki-tiedotuksen Virka Galleria kaupungintalossa. Lisäksi monet virastot toteuttavat omia näyttelyhankkeitaan, ja niillä on omia näyttelytiloja.

2.3.8 Kaupungin viestinnän kielet

Kaupungin ulospäin suuntautuvassa viestinnässä tulee ottaa tasapuolisesti huomioon suomen- ja ruotsinkielisen väestön tarpeet. Yleisölle tarkoitetut tiedotteet ja esitteet on aina julkaistava molemmilla virallisilla kielillä. Myös muussa tiedottamisessa, esim. joukkoviestimille tarkoitetuissa tiedotteissa, on huolehdittava sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista, vaikka velvollisuutta kääntää kaikkea tiedotusaineistoa sellaisenaan toiselle kotimaiselle kielelle ei olekaan.

Suomen- ja ruotsinkielisen väestön rinnalla merkittävä osa helsinkiläisistä puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin näitä kotimaisia kieliä. Myös heille on kyettävä tiedottamaan kaupungin palveluista ja päätöksenteosta mahdollisuuksien mukaan heidän omalla äidinkielellään. Tätä varten kaupungilla on mm. verkkosivut useammalla muulla kielellä sekä muunkielisille tarkoitettuja neuvontapisteitä. Kaupunki toimii myös yhteistyössä Helsingissä ilmestyvien muunkielisten joukkoviestimien kanssa kaupunkia ja sen palveluja koskevan tiedonsaannin parantamiseksi.

2.4 Viestinnän keinot: välillinen viestintä

2.4.1 Valmistelusta tiedottaminen

Julkisuuslain mukaan viranomaisen tehtävänä on pitää saatavilla asiakirjoja, joista ilmenevät tiedot yleistä merkitystä sisältävistä valmisteilla olevista asioista. Kuntalaissa edellytetään, että kunta tiedottaa myös valmisteilla olevista asioista ja niiden vaikutuksista. Maankäyttö- ja rakennuslain mukaan valmisteltaessa kaavoitusta on oltava vuorovaikutuksessa niiden henkilöiden ja yhteisöjen kanssa, joiden oloihin tai etuihin kaava saattaa huomattavasti vaikuttaa. Lisäksi kaavoja valmis-

televien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta sillä tavoin, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen.

Valtuuston, kaupunginhallituksen sekä lautakuntien ja keskeisten johtokuntien esityslistat tulee toimittaa korvauksetta hyvissä ajoin ennen kokousta joukkoviestimien käyttöön. Lisäksi ne julkaistaan kaupungin verkkosivuilla. Hallintokuntien tiedottajat voivat laatia tarpeen mukaan tiedotteita esityslistan tärkeimmistä asioista; tällaisessa tiedotteessa on kuitenkin aina mainittava, että kyse on vasta esittelijän päätösehdotuksesta, jonka hyväksymisestä päätetään toimielimen kokouksessa. Esityslistan tekstiin perustuvia kysymyksiä voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen päätöksen tekemistä. Viestintähenkilöstön tehtävänä on huolehtia siitä, että kaupungin päätöksenteon rakenne tulee selväksi kaupunkilaisille ja joukkoviestimien toimittajille. Tiedotettaessa on korostetusti mainittava, mikä päätöksentekoelin tekee asiassa lopullisen päätöksen.

2.4.2 Päätöksistä tiedottaminen

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat yleisölle avoimia. Joukkoviestimien edustajat voivat olla itse paikalla seuraamassa päätöksentekoa, ja kokoukset voidaan myös tuottaa videolähetyksinä kaupungin verkkosivuille. Kaupunginkanslian ammattitiedottajat tiedottavat valtuuston kokousten päätöksistä kaupungin verkkosivuilla välittömästi kokouksen päätyttyä.

Kaupunginhallituksen ja sen konsernijaostojen, lauta- ja johtokuntien sekä muiden vastaavien toimielinten kokoukset eivät ole avoimia yleisölle. Niissä tehdyistä päätöksistä tiedotetaan joukkoviestimille välittömästi kokousten päätyttyä siten, että kokousten päätöksiä koskevat tiedotteet julkaistaan heti kokouksen jälkeen kaupungin verkkosivuilla, jotta ne ovat välittömästi myös kaupunkilaisten luettavissa.

Toimielinten päätöksiä koskeva tiedotusvelvollisuus kuuluu yleensä tehtävään määrätylle ja toimielimen kokouksiin osallistuvalle ammattitiedottajalle, ja vain poikkeustapauksessa voidaan kokoustiedottamisen osalta menetellä toisin.

Kokousten päätöstiedotteissa kerrotaan päätöksistä ja niihin liittyneistä äänestyksistä, asioiden pöydälle panemisesta ja poistamisesta, eriävistä mielipiteistä sekä muista käsittelyn kannalta merkittävistä kysymyksistä. Sen sijaan käytyjä keskusteluja ei kuntalain 57 §:n mukaan saa referoida.

Viranhaltijapäätökset näkyvät tarpeen mukaan kaupungin henkilöstön sähköisellä työpöydällä. Niistä voidaan siirtää julkisille verkkosivuille sellaisia päätöksiä, joilla on yleistä merkitystä.

2.4.3 Suhteet joukkoviestimiin

Kaupungin on harjoitettava aktiivista viestintää, eikä se saa tyytyä vain vastaamaan kysyttäessä. Uutisia, selostuksia ja suunnitelmia kaupungin hallinnosta ja erityisesti vireillä olevista merkittävistä asioista on lähetettävä tiedotteina joukkoviestimille mahdollisimman varhaisessa käsittelyvaiheessa. Joukkoviestimille tulee myös hankkia niiden pyytämät tiedot sekä ohjata tiedon tarvitsijoita oikeille tietolähteille. Joukkoviestinten kysymyksiin on aina vastattava viipymättä, sillä esimerkiksi päiväviestimet tarvitsevat kysymänsä tiedot yleensä jo saman vuorokauden aikana. Toimittajien kysymyksiin vastaa ensisijaisesti se viranhaltija, joka vastaa asiasta ja tuntee sen sisällön parhaiten. Tämä tehtävä voidaan delegoida myös ammattitiedottajalle, jonka on tällöin tunnettava asiaan liittyvät tosiseikat perusteellisesti.

Joukkoviestimille tarkoitetuilla ja muilla tiedotettavilla asioilla tulee olla määritelty julkistamisajankohta. Ennen tätä ajankohtaa ao. asia tai asiakirja ei ole julkinen, mutta välittömästi julkistamisajankohdan jälkeen se on julkinen kaikille, ja sitä koskevan tiedotusaineiston tulee olla kaikkien kiinnostuneiden – mm. kaupunkilaisten ja toimittajien – saatavissa yhtenäisten periaatteiden mukaan. Esimerkiksi tiedotustilaisuudessa julkaistava aineisto on syytä julkaista heti tiedotustilaisuuden alkaessa samanaikaisesti myös ao. hallintokunnan verkkosivulla. Tarvittaessa tällainen tiedotusaineisto voidaan lähettää sitä pyytävälle viestimelle myös ennen julkistamisajankohtaa edellyttäen, että tämä sitoutuu olemaan julkaisematta asiaa koskevaa uutista ennen määrättyä julkistamishetkeä.

Eri viestimiä on kohdeltava tasapuolisesti. Tiedon antamista ei saa tarpeettomasti rajoittaa, ja tiedon antamatta jättämiseen oikeuttavat vain lailliset ja asialliset syyt. Mikäli jotakin kysyttyä tietoa ei voida julkistaa, on tämä aina perusteltava, ja silloin, kun kyse on salassa pidettävästä tiedosta, toimittajalle on kerrottava myös se, minkä julkisuuslain määräyksen perusteella kysytty tieto on salassa pidettävä. Journalistisessa työssä tarpeellisten tietojen antamisesta kaupunki ei voi missään tilanteessa periä maksuja.

Yhden joukkoviestimen oma-aloitteisesti havaitsemaa uutisaihetta ei kuitenkaan pidä aktiivisesti tarjota muille viestimille, elleivät nämä itse esitä asiasta kysymyksiä.

Vallankäytön vartijoina joukkoviestimille kuuluu asioiden kriittinen tarkastelu eikä kritiikki saa vaikuttaa niiden tasapuoliseen kohteluun. Joukkoviestimien arvosteluun ei kannata vastata selittelemällä, mutta joukkoviestimissä esiintyvät asiavirheet on syytä vaatia korjattaviksi. Sananvapauslaki takaa myös viranomaiselle oikeuden joukkoviestimissä esitettyjä olennaisia virheellisiä tietoja koskevan oikaisuvaatimuksen esittämiseen. Joukkoviestimissä esitettyjä mielipiteitä ei kuitenkaan voi oikaisuoikeuden perusteella vaatia korjattaviksi. Lehtien yleisönosastoissa esitettyihin kysymyksiin on viipymättä vastattava.

Kun kaupungin edustaja keskustelee jonkin joukkoviestimen toimittajan kanssa, hänellä on aina oikeus tietää, onko kysymyksessä taustatietojen antaminen vai varsinainen haastattelu. Haastateltu voi vaatia toimittajalta tarkastettavakseen toimittajan kirjoittaman tekstin ne osat, joissa lainataan haastateltavan sanomaa tai käsitellään haastateltavan antamia tietoja. Tällöin haastateltavalla on oikeus korjata virheelliset lainaukset sekä jutun muut asiavirheet. On tärkeää muistaa, että haastattelulausuntojen korjaaminen jälkikäteen on mahdollista ainoastaan silloin, kun kyseessä on haastattelutilanteessa annetun lausunnon virheellinen lainaus tai asiavirheen oikaiseminen.

2.4.4 Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuuksia joukkoviestimille tulee järjestää ainoastaan silloin, kun asian selvittäminen tiedotteen avulla ei ole mahdollista, esimerkiksi kun mutkikas hanke vaatii useita esittelijöitä tai kun kyseessä on esim. jonkin rakennuksen, laitteen tai konkreettisen toimenpiteen esittely. Tiedotustilaisuudessa julkaistava asia ja sitä koskeva tiedotusaineisto on aina julkista tiedotustilaisuuden alusta lähtien.

Tiedotustilaisuuksien järjestämisestä päättävät kaupunginjohtaja, apulaiskaupunginjohtajat, virastopäälliköt sekä heidän valtuuttamansa henkilöt. Käytännön järjestelyistä vastaavat aina ammattitiedottajat. Päällekkäisyyksien välttämiseksi suunnitelluista tiedotustilaisuuksista tulee aina ilmoittaa kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosastolle.

2.5 Julkisuusperiaate ja viestintä

Perustuslakiin sisältyvän julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat pääsääntöisesti julkisia. Perustuslakiin sisältyy niin ikään yksityisyyden suojan periaate, jonka mukaan jokaisen yksityiselämä on suojattu ja henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Hallinnon julkisuuden sekä henkilötietojen suojan ja tietosuojan yleislakeja ovat julkisuuslaki ja henkilötieto-

laki. Työntekijöitä koskee lisäksi laki yksityisyyden suojasta työelämässä.

Viranomaisia ovat kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus, lautakunnat, johtokunnat ja toimikunnat sekä sellaiset viranhaltijat, joilla on itsenäistä toimivaltaa. Viranomaisen asiakirjoja puolestaan ovat viranomaisen hallussa olevat, viranomaisen laatimat, viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen tehtäviä tai toimialaa koskevassa asiassa toimitetut sekä viranomaisen toimeksiannosta laaditut asiakirjat. Myös tekniset tallenteet (esimerkiksi ATK-tallenteet, erilaiset kuva- tai ääninauhoitteet) ovat asiakirjoja.

Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Asiakirjojen julkisuutta voidaan rajoittaa vain välttämättömien syiden vuoksi. Rajoituksista eli salassapidosta on säädettävä erikseen lailla.

Julkisuuslaki velvoittaa viranomaista tuottamaan ja jakamaan tietoa. Viranomaisen on tällöin huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

Julkisuus takaa asukkaille mahdollisuuden seurata ja valvoa viranomaisten toimintaa. Myös asukkaiden oikeusturvan kannalta julkisuusperiaate on tärkeä.

Perustuslaissa säädetty sananvapaus koskee myös kaupungin henkilökuntaa. Heillä on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiä niistä asioista, joita he virkatoimessaan joutuvat käsittelemään. Kaupungin palveluksessa oleva henkilö voi esittää mielipiteensä myös niistä asioista, joista hänellä mitä todennäköisimmin on kiinnostavia tietoja. Hänen on kuitenkin tehtävä selväksi, milloin hän edustaa organisaatiota ja milloin hän antaa lausuntoja yksityishenkilönä. Viranhaltijalla tai työntekijällä on oikeus yksityishenkilönä esittää myös työnantajansa näkemyksistä poikkeavia mielipiteitä.

2.5.1 Asiakirjojen julkiseksi tuleminen

Julkisuuslaissa määritellään ne ajankohdat, jolloin viranomaisen asiakirja tulee julkiseksi salassa pidettäviksi säädettyjä tietoja lukuun ottamatta.

Asiakirjan julkiseksi tulohetkeä arvioidaan asiakirja- ja viranomaiskohtaisesti. Monivaiheisen asian käsittelyssä syntyvien asiakirjojen julkisuus määräytyy pääsääntöisesti asiakirjakohtaisesti. Viranomaisen sisäinen valmisteluaineisto tulee salassa pidettäviä asiakirjoja lukuun

ottamatta julkiseksi silloin, kun asian käsittely on päättynyt viranomaisessa.

Julkisuuslain mukaiset asiakirjan julkiseksi tulemisen ajankohdat määrittelevät, milloin viranomaisen asiakirjat viimeistään tulevat julkisiksi. Ennen kuin asiakirja tulee julkiseksi, tiedon antaminen asiakirjasta on viranomaisen harkinnassa. Näitä asiakirjoja voidaan kuvata harkinnanvaraisesti julkisiksi asiakirjoiksi.

Helsingin kaupungin hallinto suhtautuu valmisteilla oleviin ja muihin harkinnanvaraisesti julkisiin asiakirjoihin mahdollisimman avoimesti. Jokaisen hallintokunnan on annettava ohjeet virastossa valmisteilla olevien asioiden mahdollisimman avoimesta tiedottamisesta.

Kaupunginvaltuusto on päättänyt oikeuttaa kaupunginhallituksen päättämään valmisteluasiakirjojen mahdollisimman laajasta julkisuudesta ja antamaan tarpeelliset ohjeet. Näiden harkinnanvaraisesti julkisten asiakirjojen osalta tulee omaksua tiedotusystävällinen kanta, ja tämän vuoksi kaupunginhallitus on oikeuttanut kaupunginhallituksen esittelijät antamaan niistä tietoja jo valmisteluvaiheessa, ellei kaupunginhallitus jossakin tapauksessa erityisestä syystä toisin päätä.

Käytännössä tämä merkitsee mm. sitä, että kaupunginjohtajalla on oikeus tiedottaa kaupungin talousarvioehdotuksesta jo ennen kaupunginhallituksen käsittelyä. Lautakuntien talousarvioehdotukset ovat puolestaan julkisia silloin, kun asiasta päätetään lautakunnassa. Lisäksi näiden ohjeiden kohdan 2.4.1 mukaisesti kaupungin toimielinten esityslistat julkaistaan jo ennen niiden kokouksia verkkosivuilla ja toimitetaan joukkoviestimien käyttöön, vaikka julkisuuslain mukaan ne muutoin tulisivatkin julkisiksi vasta osana kokouksen tarkastettua pöytäkirjaa kokouksen jälkeen.

2.5.2 Oikeus saada tietoja asiakirjoista

Jokaisella on oikeus saada tietoja viranomaisen julkisesta asiakirjasta sekä salassa pidettävän asiakirjan julkisesta osasta.

Asianosaisella on määrätyin laissa säädetyin poikkeuksin oikeus saada tietoja muustakin kuin julkisesta asiakirjasta, jos asiakirja voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Tiedonsaantioikeus ulottuu myös sellaiseen aineistoon, joka ei lain mukaan ole vielä julkista.

2.5.3 Luottamushenkilön, tarkastuslautakunnan ja tilintarkastajan tiedonsaantioikeus

Luottamushenkilöllä on oikeus saada kunnan viranomaisilta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän toimessaan pitää tarpeellisina. Tiedonsaantioikeutta rajoittavat kuitenkin salassapitosäännökset. Sekä luottamushenkilöillä että viranhaltijoilla ja työntekijöillä on oikeus käsitellä sellaisia salassa pidettäviä asiakirjoja, jotka liittyvät heidän valmisteltavanaan, esiteltävänään tai päätettävänään olevaan asiaan. Kaupunginjohtajalla on oikeus saada kaupungin viranomaisilta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu.

Tarkastuslautakunnalla ja tilintarkastajalla on laajin tiedonsaantioikeus. Heillä on oikeus salassapitoa koskevien säännösten estämättä saada kunnan viranomaisilta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita he pitävät tarpeellisina tarkastustehtävän hoitamiseksi.

2.5.4 Tietojen pyytäminen ja antaminen

Jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen. Asiakirjapyyntö on yksilöitävä riittävästi siten, että viranomainen voi selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee. Tiedon pyytäjän ei tarvitse selvittää henkilöllisyyttään eikä perustella pyyntöään, ellei kysymys ole salassa pidettävästä asiakirjasta tai viranomaisen henkilörekisterissä olevasta tiedosta.

Silloin, kun pyydetään tietoa salassa pidettävästä asiakirjasta tai muusta asiakirjasta, josta tieto voidaan luovuttaa vain tietyin edellytyksin, tiedon pyytäjän on ilmoitettava tietojen käyttötarkoitus ja muut tietojen luovuttamisen edellytysten selvittämiseksi tarpeelliset seikat sekä tarvittaessa tiedot siitä, miten tietojen suojaus on tarkoitus järjestää.

Tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se henkilö, jolle tehtävä on määrätty tai jolle tehtävä aseman tai työn vuoksi kuuluu. Tieto on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

Asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on, tai toimeksiantotehtävän antanut viranomainen. Hallintosäännön 26 b §:n perusteella toimielin voi siirtää viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:ssä tarkoitettua asiakirjan antamista koskevaa ratkaisuvaltaa alaiselleen viranhaltijalle.

Viranomaisella on oltava luettelo julkisesti saatavilla olevasta aineistosta sekä kuvaukset tietojärjestelmistä ja niiden julkisista tiedoista. Hallintokuntien on huolehdittava siitä, että kiinnostuneet pääsevät tutustumaan haluamiinsa julkisiin asiakirjoihin joustavasti ja kohtuullisessa

ajassa ja saavat niistä halutessaan kopiot vahvistettua korvausta vastaan.

2.5.5 Viran- ja toimenhaku on julkista

Viran- ja toimenhaku on julkista. Hakuasiakirjat tulevat salassa pidettäviä asioita lukuun ottamatta julkisiksi, kun ne saapuvat kirjaamoon tai kun ne on toimitettu sähköisesti käyttäen kaupungin rekrytointijärjestelmää. Hakijoiden nimet ovat rajoituksetta julkisia; myös niiden, jotka ovat esittäneet toivomuksen, että hakijan nimeä ei julkistettaisi. Kaupungin tulee kuitenkin hakijoista tiedottaessaan ilmoittaa myös, ketkä hakijoista ovat pyytäneet, ettei heidän nimeään julkisteta. Nimen julkaiseminen jää joukkoviestimen harkittavaksi.

Hakuasiakirjoihin sisältyy usein henkilötunnuksia, joiden luovuttamisesta on säädetty erikseen henkilötietolaissa. Henkilötunnukset, tai ainakin niiden loppuosa, on syytä peittää näytettäessä muuten julkisia asiakirjoja tai annettaessa niistä kopioita.

2.5.6 Palkkatiedot

Kaupungin henkilöstön palkkatiedot ja luottamushenkilöiden palkkiotiedot ovat julkisia. Maksetut kustannusten korvaukset, esimerkiksi kilometrikorvaukset ja päivärahat, ovat julkisia tietoja.

Kunnallisten liikelaitosten henkilöstön palkat voivat kilpailutilanteessa kuitenkin olla kaupungin liikesalaisuudeksi katsottavaa tietoa, jolloin ne eivät ole julkisia.

Kuntien omistamien yhteisöjen ja hallinnoimien säätiöiden henkilöstön palkat eivät ole julkisia.

2.5.7 Hankintoja koskevat asiakirjat

Hankinta-asian esityslistateksti sekä sen liitteet julkaistaan salassa pidettäviä kohtia lukuun ottamatta esityslistan yhteydessä.

Salassa pidettäviä osia hankinta-asiakirjoista ovat sellaiset, jotka sisältävät kaupungin tai tarjoajan liike- tai ammattisalaisuuksia, esimerkiksi teknisen toteutustavan tai ohjelmointitavan atk-hankinnassa. Tarjouspyynnössä tarjoajaa pyydetään ilmoittamaan erillisellä liitteellä ne osat tarjouksestaan, jotka sisältävät salassa pidettäviä liike- ja ammattisalaisuuksia. Viranomainen harkitsee, mitkä osat tarjouksesta ovat salassa pidettäviä. Hinta ei yleensä voi olla tarjoajan liikesalaisuus.

Hankintapäätös ja sen liitteet ovat julkisia päätöksen tekemisen jälkeen. Tarjoajien tekemät tarjoukset ja muut hankinta-asiakirjat, jotka eivät ole esityslistan, viranhaltijan päätöksen tai toimielimen pöytäkirjan liitteinä, tulevat kuitenkin julkisiksi salassa pidettäviä kohtia lukuun ottamatta vasta sopimuksen tekemisen jälkeen. Toisella tarjoajalla on silti asianosaisena oikeus saada tieto toisen tarjoajan tarjouksesta liike- ja ammattisalaisuuksia lukuun ottamatta jo, kun päätös on tehty.

2.5.8 Yksityiset kirjeet

Yksityishenkilöiden ja yksityisten tahojen kaupungille osoittamat kirjeet ovat heti kirjaamoon saavuttuaan julkisia. Sitä vastoin viranomaisen haltuun muulla tavalla, esimerkiksi löytötavarana, joutuneita yksityisiä kirjeitä ei saa antaa tiedoksi ilman kirjoittajan tai hänen kuoltuaan perillisten suostumusta.

2.5.9 Salassa pidettävät asiakirjat

Vain lailla voidaan säätää, minkälaiset asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Kunnan viranomainen ei voi määrätä asiaa eikä asiakirjaa salaiseksi.

Yleisimmät salassapitoperusteet sisältyvät julkisuuslakiin, jonka 24 §:ssä on yhteensä 32 erillistä salassapitokohtaa sisältävä luettelo.

Asian tai asiakirjan salassapidon määrittelee asian päävastuullinen valmistelija.

Viranhaltijat ja työntekijät, luottamushenkilöt sekä asianosaiset eivät saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä eivätkä muutakaan viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta lailla on säädetty salassapitovelvollisuus. Salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa tai muuten julkisen asiakirjan salassa pidettävää osaa, sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää tai luovuttaa sivullisille eikä muutoinkaan antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Viranomainen voi antaa salassa pidettäviä tietoja vain silloin, kun laissa on asiasta erikseen nimenomaan säädetty tai kun tietojen antamiseen antaa suostumuksensa se, jonka etujen suojaamiseksi salassapitovelvollisuus on säädetty.

Asianosaisella on kuitenkin määrätyin laissa säädetyin poikkeuksin oikeus saada tieto salassa pidettävästä päätöksestä ja sen liitteistä, jotta hän voisi hakea muutosta päätökseen. Tässä yhteydessä asianosainen on salassapitovelvollinen saamistaan muita koskevista salassa pidettävistä tiedoista. Jos asianosaiselle asianosaisen tiedonsaantioikeuden

perusteella annetaan salassa pidettäviä asiakirjoja, on asianosaisen annettava sitoumus viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 23 §:ään perustuvan vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttöoikeuden noudattamisesta. Asianosaisella ei kuitenkaan ole oikeutta hankinta-asioissa saada tietoa toisen tarjoajan liike- ja ammattisalaisuuksista.

Kunnan jäsenellä on oikeus saada tieto vain päätöksen julkisista osista.

Sähköisiä viestimiä ei saa käyttää salassa pidettävien tai arkaluonteisten tietojen välittämiseen, ellei kyseisten viestimien tietoturvallisuutta ole varmistettu luotettavalla tavalla.

2.5.10 Henkilörekisterit

Henkilörekisteri on käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuva henkilötietoja sisältävä tietojoukko, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla taikka joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä tai hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään taikka hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi.

Toimielimen esityslistaan tai päätöspöytäkirjaan voi sisältyä myös henkilötietoja. Niiden ei kuitenkaan voida katsoa sinänsä muodostavan mitään tiettyä tehtävää varten muodostettua henkilörekisteriä. Tämän vuoksi tietojen antamista niistä ei voida pitää henkilötietojen antamisena viranomaisen henkilörekisteristä. Koska esityslistat ja päätöspöytäkirjat eivät muodosta henkilörekisteriä, julkisuuslain 16 §:n 3 momentin säännökset eivät rajoita tietojen antamista niistä esim. kopiona.

2.5.11 Tiedon antaminen henkilörekisteristä

Henkilötietojen luovuttamiseen viranomaisen henkilörekistereistä sovelletaan julkisuuslakia.

Tietojen antaminen suullisesti tai antamalla asiakirja nähtäväksi, luettavaksi tai jäljennettäväksi on eri asia kuin tietojen luovuttaminen kopiona, tulosteena tai sähköisesti.

Jos tiedot annetaan suullisesti, tietojen pyytäjältä ei tiedustella hänen nimeään tai tietojen käyttötarkoitusta. Kuitenkin jos kysyjä pyytää nähtäväkseen tai jäljennettäväkseen suurta määrää tietoja, on aiheellista

informoida kysyjää henkilötietolaissa säädetyistä henkilötietojen käsittelyn edellytyksistä.

Kun julkisia henkilötietoja pyydetään kopioina, tulosteena tai sähköisessä muodossa, pyytäjän on selvitettävä pyytämiensä henkilötietojen käyttötarkoitus sekä myös oikeutensa tallettaa ja käyttää henkilötietoja. Tällöin tietojen antajan on arvioitava, onko ilmoitettu käyttötarkoitus sellainen, että henkilötietojen luovuttaminen siihen on sallittu. Tietojen saaja saa käyttää tietoja vain pyytämäänsä tarkoitukseen.

Joukkoviestimille voidaan toimituksellisia käyttötarkoituksia varten luovuttaa julkisia henkilötietoja.

Samoin myös luonnolliselle henkilölle voidaan luovuttaa julkisia henkilötietoja yksinomaan henkilökohtaisiin tai niihin verrattaviin tavanomaisiin yksityisiin tarkoituksiin.

Suoramarkkinointia sekä mielipide- tai markkinatutkimusta varten henkilötietoja ei yleensä voi henkilörekisteristä luovuttaa.

Rekisteriselosteet pidetään yleisön saatavilla kirjaamossa tai muussa yleisöpalvelupisteessä, ja ne ovat nähtävillä myös yleisissä tietoverkoissa sekä kaupungin verkkosivuilla.

Kaupungin verkkosivuille ei henkilörekisteriin sisältyviä henkilötietoja saa laittaa ilman asianomaisen henkilön asianmukaista suostumusta tai muuta laillista perustetta. Sen sijaan esimerkiksi tiedot henkilön asemasta, tehtävistä ja niiden hoidosta julkisyhteisössä voidaan julkaista, jos niiden julkaiseminen on asiallisesti perusteltua ja tarpeellista kaupungin toiminnan kannalta.

Siten esimerkiksi verkossa julkaistavaan päätösasiakirjatekstiin ei saa panna näkyviin kaikkien viran hakijoiden nimiä vaan ainoastaan hakijoiden lukumäärä. Asianomaiseen virkaan valitun nimi voi päätösasiakirjan verkkojulkaisussa olla esillä pysyvästi, samoin myös muiden ehdotettujen sekä vaalitilanteessa vaalissa mukana olleiden ehdokkaiden nimet ja tiedot heidän saamistaan äänimääristä. Verkkosivuilla ei sen sijaan saa julkaista esityslistan liitettä, joka sisältää yhteenvedon hakijoiden ansioista.

Lisäksi esimerkiksi kaupungin sähköisessä puhelinluettelossa voidaan verkkosivuilla julkaista myös mm. kaupungin päätösvalmistelun ja asiakaspalvelun kannalta keskeisten viranhaltijoiden ja työsuhteisen henkilöstön nimet ja yhteystiedot työpaikalla.

2.5.12 Rangaistustiedot

Tuomittu rangaistus on salassa pidettävä tieto. Kirjallinen varoitus ei ole lain tarkoittama rangaistustieto, joten tieto siitä on julkinen.

2.5.13 Salassapitorikoksista rangaistus

Viranhaltijalle tai julkisyhteisön työntekijälle voidaan tuomita rikoslain mukainen rangaistus salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden sekä hyväksikäyttökiellon rikkomisesta. Sähköisten viestimien käyttäjä voi myös syyllistyä rikokseen tai aiheuttaa vahinkoa kaupungille tai sivulliselle. Henkilötietolaissa säädetään henkilötietojärjestelmään liittyvistä rangaistuksista.

3. SISÄINEN VIESTINTÄ

Viestinnästä, jota tehdään suunnitellusti ja organisoidusti organisaation sisällä, käytetään nimitystä henkilöstöviestintä tai sisäinen viestintä.

Sisäisen viestinnän avulla henkilöstölle kerrotaan kaupungin tai viraston tai laitoksen tavoitteista, strategioista, suunnitelmista, toiminnasta, palveluista, taloudesta, tulevista muutoksista, päätöksistä, henkilöstöeduista ja toimialan ajankohtaisista asioista. Tiedottamisen lisäksi asioita pyritään selventämään, tekemään ymmärrettäviksi ja taustoittamaan.

Sisäinen viestintä luo edellytyksiä myös ulkoiselle viestinnälle, sillä jokainen kaupungin henkilöstöön kuuluva viestittää asioita myös lähipiirissään.

3.1 Sisäisen viestinnän tavoitteet

Sisäisen viestinnän tavoitteena on organisaation toiminnasta monipuolisesti, avoimesti, oikea-aikaisesti ja taustoittavasti informoitu, osallistuva ja sitoutunut henkilöstö.

Sisäisen viestinnän tulee olla aktiivista, ennakoivaa, avointa ja riittävää, vuorovaikutteista ja oikea-aikaista kaikilla organisaatiotasoilla.

Avoin viestintä tarkoittaa, että toiminnasta kerrotaan totuudenmukaisesti, realistisesti ja objektiivisesti. Onnistumisten lisäksi myös ongelmallisista asioista kerrotaan ja siitä, miten ne on suunniteltu ratkaistaviksi.

Vuorovaikutteinen viestintä tarkoittaa, että viestintä ei ole yksisuuntaista tiedottamista vaan se on yhteisön sisällä tapahtuvaa viestien kulkua ja vaihtoa kaikkiin suuntiin. Toimintaa voidaan yhteistoiminnallisesti

muuttaa, korjata ja parantaa palautteen, keskustelun ja siitä syntyvän yhteisen ymmärryksen avulla.

Oikea-aikainen viestintä tarkoittaa sitä, että tiedottaminen hoidetaan poikkeuksetta riittävän ajoissa, jotta tiedottaminen on henkilöstölle hyödyllistä, ja se myös koetaan sellaiseksi.

Sisäisen viestinnän tavoitteena on tukea organisaation toimintaa, tiedottaa toiminnasta, taustoittaa sitä, välittää organisaation tavoitemielikuvaa henkilöstön keskuudessa ja tukea vuorovaikutusta ja keskustelua organisaatiossa. Vuorovaikutus organisaation sisällä edistää yhteisten tavoitteiden määrittelyä, niiden saavuttamista ja toteuttamista. Keskusteluun osallistuminen lisää toiminnan ja tavoitteiden ymmärtämistä ja edistää sitoutumista yhteisöön. Vuorovaikutuksesta syntyy kehittämisideoita, ja se tuottaa palautetta valmistelun ja suunnittelun tueksi. Sisäisen viestinnän kohderyhmänä tai viestintäkumppanina on henkilöstö.

Keskeisistä kaupungin toimintaa koskevista asioista henkilöstön tulee saada tieto ensimmäisenä tai vähintään samanaikaisesti asiaa koskevan ulkoisen tiedottamisen kanssa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi merkittävät suunnitelmat ja muutokset organisaatiossa, toiminnassa tai palveluissa.

Muutostilanteiden johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Viimeistään silloin, kun ehdotetut muutokset tulevat päätösasiakirjojen myötä julkisiksi, niistä tulee tiedottaa henkilöstölle ja keskustella niiden henkilöiden kanssa, joiden työhön ne olennaisesti vaikuttavat. Tätä varten voidaan järjestää esimerkiksi henkilöstön tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia.

3.2 Yhteistoimintalaki

Työnantajalla on myös lakiin työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa perustuva velvoite tiedottaa henkilöstölle. Yhteistoimintalaki luo puitteet työnantajan ja henkilöstön yhteistoiminnalle. Yhteistoiminta on osa laajempaa osallistumisjärjestelmää, johon kuuluvat myös luottamusmies- ja työsuojelutoiminta.

Yhteistoimintalain mukaan työnantajan tulee ennen yhteistoimintamenettelyyn ryhtymistä antaa henkilöstölle tai sen edustajille asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot siten, että he voivat riittävästi perehtyä ja valmistautua asiaan. Tiedottamisvelvollisuus yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvissa asioissa tulee lisäksi toteuttaa siten, että henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet turvataan. Hyvän tavan mukaista on, että yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvista asioista tiedotetaan henkilös-

tölle jo silloin, kun asia tulee ensimmäistä kertaa julkiseksi esimerkiksi jonkin toimielimen esityslistalla.

Menettelyn piiriin kuuluvista organisaatio- ja henkilöstömuutoksista on kerrottava myös suullisesti niille, joita muutos koskee.

Yhteistoiminnan tavoitteena on antaa henkilöstölle mahdollisuus yhteisymmärryksessä työnantajan kanssa osallistua toiminnan kehittämiseen ja vaikuttaa omaa työtä ja työyhteisöä koskevien päätösten valmisteluun.

Yhteistoimintalain mukaan yhteistoiminnassa käsitellään ainakin asiat, jotka koskevat

- henkilöstön asemaan merkittävästi vaikuttavia muutoksia työn organisoinnissa, kunnan palvelurakenteessa, kuntajaossa tai kuntien välisessä yhteistyössä
- palvelujen uudelleen järjestämisen periaatteita, jos asialla voi olla olennaisia henkilöstövaikutuksia
- henkilöstöön, henkilöstön kehittämiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun sekä työyhteisön sisäiseen tietojenvaihtoon liittyviä periaatteita ja suunnitelmia
- taloudellisista tai tuotannollisista syistä toimeenpantavaa osa-aikaistamista, lomauttamista tai irtisanomista.

Työnantaja neuvottelee tällaisen valmisteilla olevan toimenpiteen perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista ainakin niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee, ennen kuin se ratkaisee asian. Neuvottelut on aloitettava niin ajoissa kuin mahdollista.

Helsingin kaupungin yhteistoimintaa hoitavat kaupungin henkilöstötoimikunta ja virastojen ja laitosten sekä niiden organisaatioyksiköiden vastaavat elimet.

3.3 Sisäisen viestinnän organisaatio

Kaupungin keskitetystä sisäisestä viestinnästä vastaa keskushallinto. Viraston tai laitoksen sisäisestä viestinnästä vastaa viraston tai laitoksen päällikkö. Yksikön sisäisestä viestinnästä vastaa yksikön päällikkö. Vastuu riittävästä, avoimesta ja oikea-aikaisesta sisäisestä viestinnästä kuuluu siis viime kädessä esimiehille, mutta samalla sisäisen viestinnän käytännön toimintamalli on hajautettu: se kertoo, joka tietää.

Useilla virastoilla ja laitoksilla on sisäisestä viestinnästä vastaava päätoiminen henkilö. Työpaikoilla on lisäksi sivutoimisia tiedottajia, tiedotusyhdyshenkilöitä tai viestintävastaavia. Henkilöstölehden ja sisäisen viestinnän verkkosivujen vastaavien toimittajien tulee olla viestintä- tai

toimitustyön ammattilaisia, jotta näitä viestimiä voidaan toimittaa hyvän journalistisen tavan mukaisesti.

3.4 Työntekijät tiedottajina

Esimiehellä on vastuu työyhteisön sisäisestä viestinnästä. Esimiehen tehtävänä on kertoa viraston tai laitoksen toiminnasta ja tavoitteista sekä siitä, mitä ne konkreettisesti merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä. Yksikön sisäinen viestintä rakentuu keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikkien työyhteisön jäsenten toivotaan osallistuvan. Ammattitiedottaja on hyvä tuki esimiehelle.

Kaupungin henkilöstöllä tulee olla hyvät viestintä- ja vuorovaikutusvalmiudet kaupunkilaisten ja asiakkaiden kanssa. Jokainen työntekijä on viestijä omalle vastuualueelleen kuuluvissa asioissa. Kaupunkilaisten palautejärjestelmiin jättämät viestit, palautteet ja kehittämisideat tuodaan aktiivisesti esiin valmistelu- ja suunnittelutyötä varten.

3.5 Sisäisen viestinnän keinot

Helsingin kaupunki on yksi Suomen suurimmista työnantajista, jolla on kymmeniätuhansia työpaikkoja kaupungissa ja joitakin myös kaupungin ulkopuolella. Henkilöstöstä runsas puolet työskentelee vuorotyöjärjestelmissä sairaaloissa, hoitolaitoksissa, vastaanottokodeissa, kunnossapidossa, satamassa, pelastustehtävissä, liikenteessä ja energia- ja vesihuollossa. Useissa työpaikoissa koko henkilöstöä ei voida saada koolle samaan aikaan. Tämä luo haasteita sisäisen viestinnän organisoinnille.

Sisäisen viestinnän välineitä ovat henkilöstölehdet, intranet, sähköposti, kokoukset, muistiot, seminaarit, koko henkilöstölle tarkoitetut osallisuus- ja tiedotusfoorumit sekä henkilökohtainen vuorovaikutus.

3.5.1 Henkilöstölehti

Henkilöstölehtien pääasiallisena tehtävänä on tiedottaa organisaation toiminnasta, taustoittaa toimintaa ja perehdyttää organisaatioon. Lehti välittää tietoa viraston strategioista, tavoitteista, suunnitelmista ja toiminnasta ja saattaa niitä ymmärrettäviksi valottamalla niiden taustoja. Se tarjoaa tietoa ja aineksia yhteiseen keskusteluun. Lehdessä käsitellään sekä työnantajan että henkilöstön näkemyksiä. Eri henkilöstöryhmien näkemyksiä tuodaan esille mahdollisimman tasapuolisesti. Näin henkilöstölehti osaltaan edistää organisaation toiminnan ja tavoitteiden saavuttamista.

Lehden toimituspolitiikassa otetaan huomioon yhteistoimintalain velvoitteet, kaupungin henkilöstöstrategia ja kaupungin viestinnän ohjeet. Henkilöstölehteä toteutetaan hyvän journalistisen tavan mukaisesti.

Lehden toimituksen tukena voi olla toimitusneuvosto, joka määrittelee lehden tekemisen periaatteet ja valvoo niiden toteutumista, linjaa lehden sisällön suunnittelua strategioiden mukaisesti ja vastaa lehden kehittämisestä.

Useimmilla virastoilla ja laitoksilla on omat henkilöstölehtensä. Koko kaupungin henkilöstölle kaupunki julkaisee Helsingin Henki -henkilöstölehteä.

3.5.2 Sisäinen verkkoviestintä

Kaupungin virastoilla ja laitoksilla tulee olla käytössään niiden henkilöstölle tarkoitetut intranet-tyyppiset verkkosivut. Sisäinen verkkoviestintä on nopean sisäisen uutisoinnin väline ja osa kaupungin henkilöstön yhteistä sähköistä työpöytää, jossa ovat sisäisen uutistiedon ohella saatavilla myös työssä tarpeelliset tietovarastot, sovellukset ja sisäiset keskustelufoorumit. Jotta sisäiset verkkosivut voivat toimia merkittävänä ja vaikuttavana viestintä-, tietovarasto- ja vuorovaikutusvälineenä, on huolehdittava niiden kattavasta päivittämisestä ja ajan tasalla pitämisestä.

Koko kaupungin henkilöstön käytössä on kaupungin yhteinen sisäinen verkkosivusto.

3.5.3 Sähköposti

Sähköpostia käytetään ensisijaisesti kohdennettuun viestintään tietylle vastaanottajajoukolle tai henkilökohtaisesti jollekulle.

3.5.4 Muut sisäisen viestinnän välineet

Muita sisäisen viestinnän välineitä ovat mm.

- johdon, esimiehen ja työntekijöiden henkilökohtainen yhteydenpito ja keskustelu
- kokoukset ja neuvottelut: asioista tiedottaminen ja niistä keskustelu
- esityslistat ja muistiot
- sähköposti
- tiimikalenteri
- puhelin
- mobiiliviestintä
- ilmoitustaulu

- pikatiedotteet
- muut foorumit ja tiedotustilaisuudet
- työtoverit
- yhteistyöelimet ja luottamushenkilöt.

Tehokkaimpia sisäisen viestinnän välineitä ovat usein henkilökohtaiseen osallistumiseen ja vuorovaikutukseen perustuvat tilaisuudet, esimerkiksi osasto- ja yksikkökokoukset, työryhmätapaamiset ja muut henkilöstön vuorovaikutus- ja keskustelufoorumit. Kokoukset ja keskustelut mahdollistavat henkilökohtaisen ja reaaliaikaisen vuorovaikutuksen, jossa voidaan välittömästi vaihtaa tietoa, näkemyksiä ja saada palautetta. Mitä vaikeampi käsiteltävä asia on, sitä henkilökohtaisempi viestintäfoorumin on syytä olla.

On tärkeää, että työyhteisöjen kokouksissa ja lähiesimiehen ja työntekijän välisissä keskusteluissa käsitellään sitä, mitä viraston tai laitoksen tavoitteet ja muutokset merkitsevät konkreettisesti omassa työssä. Lähiesimiestä pidetään useimmissa organisaation asioissa ensisijaisena tiedonlähteenä. Henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen perustuvan viestinnän edistäminen on jatkossakin yksi sisäisen viestinnän haaste.

Helsingin kaupungin kaupunkitasoisen sekä hallintokuntien sisäisen viestinnän kieli on pääsääntöisesti suomi. Ruotsinkielisissä hallintokunnissa tai toimintayksiköissä sisäisen viestinnän kieli voi olla myös ruotsi. Äidinkieleltään ruotsinkieliselle henkilöstölle tulee turvata riittävä tuki työssä tarpeellisten järjestelmien, lomakkeiden ja ohjeiden käyttöön.

4. VIESTINTÄ POIKKEUSTILANTEISSA

Kansainvälistynyt, teknistynyt ja verkottunut yhteiskunta on altis häiriöille. Poikkeustilanteita, joihin myös viestinnässä tulee varautua, eivät siten aiheuta pelkästään sodat ja niiden seuraukset, vaan yhä useammin myös erilaiset yhteiskunnan perusrakenteita ja toimintakykyä vaarantavat häiriöt ja niiden uhat.

Normaaliaikaisten kriisi- ja häiriötilanteiden ja poikkeusolojen erottaminen toisistaan voi joskus olla vaikeaa. Siksi on tärkeää varautua hallitsemaan kaikkia poikkeustilanteita.

Viestinnällä on keskeinen tehtävä sekä normaaliaikojen erilaisissa kriisi- ja häiriötilanteissa että valmiuslain mukaisissa poikkeusoloissa kuten sodassa tai sodan uhatessa. Samoin viestintä on keskeisessä asemassa silloin, kun varaudutaan poikkeusoloihin, annetaan ohjeita selviytymiseen kriisissä tai vaaratilanteissa tai annetaan apua onnettomuuden sattuessa.

Koko Helsingin kaupungin hallinnon yhteiset poikkeustilanteisiin varautumisen periaatteet sisältyvät Helsingin kaupungin valmiusohjeeseen.

4.1 Viestintä kriisitilanteissa

Varsinaisia poikkeusoloja vähäisemmät, usein yllättävät normaaliolojen häiriö- tai kriisitilanteet edellyttävät nopeaa ulkoista ja sisäistä tiedonkulkua. Yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja voivat vaarantaa erilaiset onnettomuustilanteet ja palvelutuotannon häiriöt, esimerkiksi palvelua haittaavat katkot (liikenne, vesi, energia), palveluaikojen odottamattomat muutokset (tilapäiset sulkemiset esimerkiksi kouluissa, päiväkodeissa, kirjastoissa), onnettomuudet, tulipalot, myrkkyjen leviäminen, työnseisaukset ja työtapaturmat. Normaalioloja vakavampia häiriö- ja kriisitilanteita ovat lisäksi mm.

- tietojärjestelmiin kohdistuvat uhat
- laiton maahantulo ja turvallisuutta vaarantavat väestöliikkeet
- väestön ravitsemukseen ja terveyteen kohdistuvat uhat
- kansainvälisen kaupan ja tuotannon häiriintyminen sekä taloudellinen taantuma tai lama
- järjestäytynyt rikollisuus
- saastumisen aiheuttamat isot ympäristö- ja terveysvaikutukset
- sähkön, veden ja kaukolämmön tuotannon ja jakelun ongelmat
- yli rajojen kulkeutuvat laajat tautiepidemiat
- terrorismi
- luonnonmullistukset.

4.1.1 Ulkoinen tiedotus kriisitilanteissa

Kriisi- ja häiriötilanteissa nopea tiedottaminen kaupunkilaisille on aina yksi tilanteen onnistuneen hallinnan avaintekijä. Sellaisissa häiriötilanteissa, jotka tiedetään ennakolta, kaupunkilaisille ja muille sidosryhmille on hyvissä ajoin tiedotettava riittävässä laajuudessa esimerkiksi palvelujen tarjonnan tilapäisistä poikkeuksista ja muista tilanteeseen liittyvistä erityisjärjestelyistä. Myös yllättävissä kriisitilanteissa, esimerkiksi vakavien onnettomuuksien yhteydessä, on heti tilanteen tultua asianomaisen hallintokunnan tietoon huolehdittava riittävästä ja nopeasta tiedottamisesta kaikille asianosaisille.

Kaupungin verkkosivut ovat keskeinen välittömän viestinnän kanava erilaisissa kriisi- ja häiriötilanteissa. Kriisitilanteita koskeva tiedottaminen voidaan tarvittaessa keskittää muulla kuin kaupungin vakituisella palvelimella sijaitsevaan turvasivustoon, jonka kapasiteetti on riittävä

suurenkin kävijämäärän palveluun kriisitilanteessa. Verkkosivuilla tulee kriisitilanteessa kertoa tilanteen keskeiset piirteet sekä sen syyt ja vaikutukset. Verkkosivuilla voidaan myös antaa väestölle toimintaohjeita kriisi- ja häiriötilanteen varalta. Siellä julkaistaan aina myös mahdolliset viranomais- ja hätätiedotteet.

Kaupungilla on myös kriisitilanteita varten valmius tarpeellista neuvontaa varten tarpeellisen puhelinpalvelun perustamiseen.

Kriisitilanteissa ei pelkkä verkkotiedottaminen ole riittävää eikä vakavissa kriisitilanteissa edes mahdollista. Tärkeä yhteistyökumppani häiriötilanteissa ovat joukkoviestimet. Äkillisissä kriisitilanteissa avainasemassa ovat radio, televisio ja muut nopeat sähköviestimet. Joukkoviestimille tulee toimittaa tilannetta koskeva olennainen tieto, ja ne on myös pidettävä ajan tasalla erityistilanteen kehityksestä. Joukkoviestimille tulee myös välittää viranomaisten tilanteen johdosta väestölle antamat toimintaohjeet. Kriisitilanteen tiedottamisesta vastaavien on oltava mahdollisimman hyvin toimittajien tavoitettavissa. Joukkoviestimille on tiedotettava myös kriisitilanteen päättymisestä. Tarvittaessa yleisölle voidaan kriisi- ja häiriötilanteissa jakaa painettuja tiedotteita yms. aineistoa tai lähettää vastaavat sähköisinä viesteinä.

Onnettomuustilanteessa tai muussa kriisitilanteessa tulee siitä tietoa välittäviä toimittajia auttaa mahdollisuuksien mukaan. Joukkoviestimien edustajille annetaan esimerkiksi oikeus liikkua onnettomuusalueella, mikäli se ei vaaranna toimittajien tai toiminnan turvallisuutta.

Häiriö- ja kriisitilanteissa tiedotusvastuu on aina hallintokunnan johtavalla virkamiehellä, ja häntä avustavat viraston tai laitoksen ammattitiedottajat. Tieto vakavista häiriö- ja kriisitilanteista on aina toimitettava tiedoksi kaupungin johdolle sekä kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosastolle. Useaa hallintokuntaa koskettavissa kriisi- ja häiriötilanteissa kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto toimii yhteistyössä hallintokuntien tiedotusammattilaisten kanssa niin, että hallintokunnat vastaavat niiden vastuulla olevia asioita ja palveluja koskevasta tiedottamisesta, kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto puolestaan huolehtii kriisitilanteen yleistiedottamisesta ja viestinnän koordinoinnista.

4.1.2 Sisäinen tiedotus kriisitilanteissa

Kriisi- ja häiriötilanteissa myös sisäisen tiedonkulun on oltava täsmällistä, oikeaa ja nopeaa sekä sisällöltään yhdenmukaista ja paikkansapitävää. Henkilökunta on avainasemassa estettäessä väärien huhujen leviäminen ja tiedotettaessa väestölle kriisitilanteen aiheuttamista poikkeusjärjestelyistä.

Jos kaupungin henkilökunta tai osa siitä käy työtaistelua, on kaupungin ja asianomaisen hallintokunnan tiedotettava työtaistelun vaikutuksista henkilökunnalle ja palvelujen käyttäjille. Tietoa on annettava siitä, miten työtaistelu saattaa häiritä toimintaa: mitä palveluja on työtaistelun aikana saatavilla, mitkä palvelut mahdollisesti lakkaavat ja mitä korvaavia järjestelyjä on tarjolla. Näistä on tiedotettava sekä ennen työtaistelua että sen aikana. Virheelliset tiedot on oikaistava.

4.2 Poikkeusolot ja niihin varautuminen

Valmiuslaissa mainittuja poikkeusoloja ovat mm.

- paikallinen tai laajamittainen suuronnettomuus
- kiristynyt kansainvälinen tilanne
- alueellisen koskemattomuuden vakava loukkaus
- sodan uhka
- aseellinen hyökkäys ja sota
- sodan jälkitila.

Poikkeusoloja varten keskeiset virastot ja laitokset laativat omat toimialakohtaiset viestintäsuunnitelmansa, joiden ajankohtaisuus ja käyttökelpoisuus tulee tarkistaa säännöllisin välein.

Normaaliaikana varautumisviestintä suunnataan asukkaille, viranomaisille ja joukkoviestimille. Poikkeusoloissa viestintäohje ja -suunnitelma saatetaan sopivilla tavoilla asukkaiden, virastojen ja laitosten sekä joukkoviestimien tietoon päämääränä uskottava ja toimiva tiedonvälitys.

Pääperiaatteena on, että erityistilanteissa ja poikkeusoloissa toimitaan normaaliin tapaan ottaen kuitenkin huomioon valmiustilan vaatimukset. Perusvalmiustilaa ylläpidetään normaaliaikana, ja sen toimenpiteet muodostavat perustan tehostettuun valmiuteen siirtymiselle. Tehostetussa valmiustilassa toiminnan taso on kohotettu uhkaavan tai jo syntyneen erityistilanteen vaatimalle tasolle. Täysvalmiudessa kaikki voimavarat otetaan käyttöön häiriö- ja kriisitilanteen hallinnan vaatimalla tavalla.

4.2.1 Tavoitteet

Pelastustoimilain mukaan kunnan velvollisuus on huolehtia pelastustointa koskevasta valistuksesta ja neuvonnasta. Tavoitteena on, että ihmiset tunnistavat erilaiset vaaran aiheuttajat, osaavat ehkäistä onnettomuuksia ja toimia onnettomuustilanteissa sekä tietävät, miten varautua poikkeusoloihin.

Normaalioloissa viestinnän tavoitteena on tuottaa asukkaille riittävä perusvalmius, jotta onnettomuus- tai vaaratilanteessa osattaisiin toimia oikein.

Kun asukkaat valmentautuvat ennakkoon ja tiedostavat onnettomuusriskit, he selviävät nopeammin tapahtuman aiheuttamasta shokista. Jatkuvan totuudenmukaisen informaation avulla asukkaiden henkinen kriisinsietokyky kasvaa.

Poikkeusoloissa viestinnän merkitys korostuu, ja täysvalmiudessa se kohotetaan täyteen suorituskykyynsä. Tiedottamiselta vaaditaan nopeutta, avoimuutta ja luotettavuutta. Sen on oltava selkeätä, yksinkertaista ja yksiselitteistä. Väärinkäsitykset ja tulkinnat minimoidaan, ja viesti tarjotaan helposti omaksuttavassa muodossa.

4.2.2 Sisältö ja keinot

Asukkaille jaetaan säännöllisin välein oppaita ja ohjeita siitä, kuinka toimia poikkeusoloissa ja kuinka selviytyä erilaisissa vaaratilanteissa, kuinka ennakkoon ehkäistä vaarat ja onnettomuudet ja miten vahingon jo tapahduttua estää sen laajeneminen.

Väestönsuojelusta tiedottaminen on tärkeää sekä normaali- että poikkeusoloissa. Joka kotiin lähetettävissä tiedotteissa, kaupungin tiedotuslehdessä ja verkkosivuilla sekä joukkoviestimien välityksellä annetaan säännöllisin väliajoin tietoja väestönsuojelun järjestelyistä, omien talokohtaisten suojatilojen kunnostamisesta, väestösuojien sijainnista ja myös ohjeita käyttäytymisestä hälytystilanteissa.

Erityistilanteissa, suuronnettomuuksissa jne. viestintä aloitetaan mahdollisimman nopeasti.

Poikkeusoloissa joukkoviestimien merkitys vielä korostuu, sillä uutistarjonnan lisäksi kiireelliset viranomaistiedotukset sekä tilanteen vaatima koulutus ja valistus tavoittavat sitä kautta nopeasti suuret katsoja- ja kuulijajoukot.

Viranomaisen tulee itse ensimmäisenä kertoa avoimesti ja totuudenmukaisesti, mitä on tapahtunut ja miten toimitaan tilanteen korjaamiseksi. Nopea viranomaisviestintä katkaisee huhuilta, väärinkäsityksiltä ja mahdollisilta manipulaatioyrityksiltä siivet.

Onnettomuustilanteessa voidaan tarvittaessa perustaa erityinen tiedotuspiste, johon keskitetään tilannetta koskeva tiedotus, tiedotustilaisuudet ja viestintähenkilöstö. Myös yleisökyselyt ohjataan tiedotuspisteeseen.

Ennen ulkoista viestintää ja viimeistään samanaikaisesti sen kanssa tulee onnettomuustilanteesta tiedottaa sisäisesti.

Ulkoisessa viestinnässä normaaliajan viestintäkanavista radio on tehokkain, koska asukkaita on valmennettu kriisitilanteessa kuuntelemaan toimintaohjeita radion välityksellä. Tavanomaisten viestintäkanavien, kuten verkkosivujen, lehdistön, radion ja television, lisäksi kaupungin on etukäteen selvitettävä muidenkin viestintäkeinojen käyttömahdollisuudet, koska poikkeusoloissa lisääntyvät häiriötekijät voivat dramaattisesti supistaa joukkoviestimien käyttöä. Sisäisessä viestinnässä kaupunki käyttää niitä yhteyksiä, jotka on rakennettu tätä toimintaa varten.

4.2.3 Organisaatio ja vastuunjako

Normaaliaikana asukkaille kohdistetusta yleisviestinnästä ja pelastustoimeen liittyvistä ohjeista vastaavat kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto sekä pelastuslaitos yhteistyössä poikkeusoloissa strategisesti tärkeiden virastojen ja laitosten kanssa.

Varautumisviestinnässä kaupunki voi myös toimia yhteistyössä asukkaita edustavien kaupunginosa- ja asukasyhdistysten kanssa siten, että järjestetään poikkeusoloja koskevia tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia.

Valtakunnan tasoista tiedotusta johtaa ja koordinoi suuronnettomuustilanteissa sisäasiainministeriö, ja taloudellisten kriisien ja poikkeusolojen tiedottamisvastuu kuuluu valtioneuvoston tiedotusyksikölle. Sodan aikana perustetaan tiedotuksesta vastaavan ministerin avuksi valtioneuvoston kansliaan tiedotusosasto.

Poikkeusoloissa viranomaisen tiedotusta läänin alueella johtaa lääninhallitus. Kaupunki huolehtii viranomaisten tiedotuksesta poikkeusoloissa Helsingin kaupungissa. Se toimii yhteistyössä lääninhallituksen, naapurikuntien, paikallisten sotilasviranomaisten sekä muiden alue- ja paikallisviranomaisten kanssa.

Poikkeusolojen viestintä on keskitetty, ja kaikki merkittävä viestintä kanavoituu kaupungin johtokeskuksen kautta. Tiedotustoiminnan johtaminen kuuluu myös poikkeusoloissa kaupunginjohtajalle. Häntä avustaa kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto. Poikkeusoloissa kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosastolta siirtyy tarvittava määrä henkilöstöä Helsingin johtokeskukseen. Kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosaston päällikkö vastaa johtokeskuksen viestinnän koordinoinnista ja ohjaamisesta käytännössä. Kaupunginkansliaan jäävä tiedotushenkilöstö vastaa väestölle

jaettavasta yleisestä tiedottamisesta. Virastot ja laitokset tiedottavat omasta toiminnastaan yhteistoiminnassa viestintäpäällikön kanssa.

Pelastuslaitoksen aluepalomestarijärjestelmä tehostaa erityisesti välitöntä viestintää eli suoraan asukkaisiin ja työpaikoille kohdistuvaa tiedottamista. Pelastuslaitoksen tekemä valistustyö ei kuitenkaan yksinään riitä tavoitteen saavuttamiseksi, vaan tätä ennaltaehkäisevää ja asenteita muokkaavaa työtä turvallisuuskulttuurin luomiseksi ja kehittämiseksi tulee tehdä kaikissa hallintokunnissa. Erikoisesti turvallisuudesta vastaavien henkilöiden on omaksuttava tämä tehtävä.

4.2.4 Yhteistyö joukkoviestimien kanssa

Valmius- ja puolustustilalakien mukaan joukkoviestimien on poikkeusoloissa välitettävä viranomaisten yleisölle antamat toimintaohjeet sellaisinaan. Määräyksen toimintaohjeen välittämiseksi valtion viranomaisten lisäksi voi antaa myös kaupunginhallitus.

Toimittajia on poikkeustilanteissakin autettava tiedotusaineiston hankinnassa ja lähettämisessä. Haastattelutoivomuksiin on suhtauduttava myönteisesti. Tarvittaessa toimittajien tueksi ja työn helpottamiseksi irrotetaan yhteyshenkilö kaupungin tiedottajista.

4.2.5 Salassa pidettävät asiakirjat

Julkisuuslain mukaan sellaiset asiakirjat, jotka koskevat onnettomuuksiin tai poikkeusoloihin varautumista, väestönsuojelua tai onnettomuuden selvittämistä, ovat salassa pidettäviä.

5. MARKKINOINTI

5.1 Markkinointi ja sen tavoitteet

Kaupungin hallintokunnat voivat markkinoida palvelujaan kaupunkilaisille sekä muille sidosryhmille tarpeen mukaan. Markkinoinnin keinoin – esimerkiksi mainonnan avulla – voidaan esimerkiksi vahvistaa viestintää yleisölle tavanomaisen tiedotuksen rinnalla.

Markkinoinnin tulee olla tavoitteellista toimintaa. Sen tavoitteena voi olla esimerkiksi asukkaiden ja muiden asiakasryhmien saaminen käyttämään tarjolla olevia palveluja, asiakasohjaus otettaessa käyttöön uusia palvelumuotoja, tehostettu tiedottaminen palveluista ja tapahtumista, rekrytointi tai uusien työpaikkojen, sijoituspääomien, kongressien ja matkailijoiden hankkiminen kaupunkiin.

Kaupunkimarkkinointi on kaupungin johdon strateginen työkalu, jota käytetään yhtenä välineenä kehitettäessä kaupunkia asukaslähtöisestä näkökulmasta ja markkinoitaessa kaupungin vahvuuksia eri sidosryhmille.

5.2 Markkinoinnin kohderyhmät

Kaupungin hallintokuntien harjoittaman markkinoinnin ensisijainen kohderyhmä ovat kaupunkilaiset. Hallintokunnille markkinointi tarjoaa keinoja tiedottaa kaupungin palveluista sekä ohjata asiakkaita käyttämään niitä.

Helsingin kaupunkimarkkinoinnin kohderyhmiä ovat myös mm. pääkonttori- ja tuotantotoiminnoilleen sijoituspaikkoja hakevat kotimaiset ja ulkomaiset yritykset, sijoittajat, uudet asukkaat, matkailijat, matkanjärjestäjät sekä kokousjärjestäjät.

5.3 Kaupungin profilointi ja maineenhallinta

Profilointi tarkoittaa halutun kuntakuvan pitkäjänteistä rakentamista palvelu- ja viranomaistoiminnan, viestinnän ja visuaalisen ilmeen keinoin.

Maine tarkoittaa kaupunkilaisten sekä muiden sidosryhmien käsitystä Helsingin kaupungista. Sen muodostumiseen vaikuttavat ensisijaisesti kaupungin palvelut ja henkilökunnan osaaminen. Siihen vaikuttavat myös viestinnälliset asiat, kuten tiedottaminen palveluista ja päätöksenteosta, palvelupisteiden ulkonäkö ja sisustus, painotuotteet sekä kaupungin visuaalinen ilme, kuten graafisissa ohjeistoissa määritellyt kaupungin vaakuna, värimaailma ja typografia sekä eri hallintokuntien omat visuaaliset tunnusmerkit. Avaintekijöitä kaupungin maineenhallinnan kannalta ovat ihmisten omat ja muiden kokemukset sekä joukkoviestimien kaupungista antama kuva.

Kaupungin maineen muodostumiseen vaikuttaa siis kolme ratkaisevaa tekijää: se, mitä kaupunki tekee ja miten se sen tekee, se, mitä kaupunki sanoo ja miten se sen sanoo sekä se, miltä se näyttää. Pelkällä markkinoinnilla ei koskaan kyetä takaamaan hyvää mainetta, vaan maineenhallinnan perustana tulee aina olla kaupungin tuottamien palvelujen mahdollisimman hyvä laatu.

5.4 Visuaalinen ilme ja kaupungin vaakuna

Visuaaliseen tunnistettavuuteen kuuluvat mm. kaupungin toimipisteiden tunnisteet (esimerkiksi erilaiset kilvet ja opasteet) ja sisustus, asiakaspalveluhenkilöstön vaatetus, painotuotteet, audiovisuaalinen aineisto,

verkkosivujen visuaalinen ilme, mainoslahjat sekä muu edustusmateriaali.

Visuaalisen ilmeen peruselementtejä ovat kaupungin vaakuna, valittu typografia sekä graafisissa esityksissä käytetty värimaailma.

Kaupungin kaupunkitunnus eli graafinen symboli on Helsingin kaupungin vaakuna, jota on profiloitu asukkaiden ja muiden sidosryhmien tietoisuuteen jo vuodesta 1639 alkaen. Kaupunginhallitus on antanut erilliset ohjeet kaupungin vaakunan käytöstä. Nämä ohjeet koskevat sekä kaupungin hallintokuntia että vaakunan muuta käyttöä.

Kaupunki käyttää omassa viestinnässään yhtenäistä visuaalista ilmettä, jonka peruselementti on kaupungin vaakuna. Helsingin kaupunkitunnuksen sovelluksena käytetään logoa, joka muodostuu kaupungin vaakunan ja nimilogon ”Helsingin kaupunki” yhdistelmästä. Tätä logoa ns. yläkruunullisen vaakunan kera käyttävät ulkoisessa viestinnässään kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus, kaupungin johtajisto ja kaupunginkanslia. Kaupungin muiden hallintokuntien virallisen ilmeen mukaisen logon muodostavat vaakuna ja viraston nimi yhdessä tekstin ”Helsingin kaupunki” kanssa.

Kaupungin visuaalinen ilme määritellään tarkemmin kaupunginjohtajan antamassa kaupungin sekä sen virastojen ja laitosten virallista ilmettä koskevassa graafisessa ohjeistossa sekä eri hallintokuntien omissa graafisissa ohjeissa.

Perustelluista syistä kaupungin hallintokunnilla on lisäksi mahdollisuus käyttää omaa virasto- tai laitostunnustaan kaupunginhallituksen hyväksymällä tavalla. Kaupunginhallitus vahvistaa hallintokunnan tunnuksen lauta- tai johtokunnan esityksestä. Ennen tällaisen kaupungin tavanomaisesta vaakunailmeestä poikkeavan virasto- tai laitostunnuksen vahvistamista, siitä on pyydettävä kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosaston lausunto.

Esimerkiksi kaupungin liikelaitoksilla sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toiminnasta vastaavilla yksiköillä saattaa olla oman asiakasmarkkinointinsa kannalta perustellut syyt itsenäiseen virasto-, laitos- tai yritysilmeeseen. Kaupungin peruspalvelujen tuotannosta vastaavien hallintokuntien asiakaspalvelun ja -markkinoinnin kannalta on kuitenkin yleensä perusteltua osoittaa myös kaupungin vaakunaan perustuvan visuaalisen ilmeen avulla, että sen tuottamista palveluista vastaa Helsingin kaupunki.

Omien palvelujensa markkinoinnissa hallintokunnat voivat tarpeen mukaan käyttää myös palvelu- tai kampanjakohtaista visuaalista ilmettä.

Tällaiseen markkinointiviestintämateriaaliin on kyettävä yhdistämään myös kaupungin virallisen tai hallintokunnan oman ilmeen mukainen tieto siitä, mikä virasto tai laitos vastaa ko. palvelujen tuotannosta.

5.5 Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnällä tarkoitetaan kaupungin sidosryhmiinsä kohdistamaa kaksisuuntaista viestintää, jonka tavoitteena on aikaansaada määriteltyjen markkinointitavoitteiden mukaista kysyntää ja siihen myönteisesti vaikuttavia asenteita ja käyttäytymistä.

5.5.1 Mainonta

Mainonta on maksettua markkinointiviestintää. Mainonnassa, kuten muussakin markkinointiviestinnässä, viestin lähettäjän tulee aina olla selkeästi tunnistettavissa. Kaupungin hallintokuntien tulee omassa viestinnässään pidättäytyä sellaisten maksettujen lehtikirjoitusten julkaisemisesta, jotka tosiasiallisesti ovat mainontaa, mutta joista mainosviestin lähettäjä ei käy selkeästi ilmi. Tällaiset maksetut lehtikirjoitukset eivät ole kaupungin julkisuuskuvan kannalta suotavia.

Mainonta on kallista viestintää ja vaatii usein huomattavia resursseja. Tästä syystä on syytä olla pidättyväinen mainonnan laajamittaisessa käytössä ja arvioida kriittisesti mainoskampanjoinnin kustannuksia ja hyötyjä. Parhaimmillaan mainonnan teho on silloin, kun sen avulla välitetään viestejä esimerkiksi kaupungin palveluista niiden nykyisille tai potentiaalisille käyttäjille. Tällainen informatiivinen mainonta sopii useimmiten hyvin myös julkista hallintoa edustaville yhteisöille.

Kaupungin ja sen hallintokuntien ulkoisen kuvan parantamiseen tarkoitettuun imagomainontaan on syytä turvautua vain poikkeustapauksissa, ja sen tulee aina liittyä kiinteästi konkreettisiin toimiin esimerkiksi kaupungin tarjoamien palvelujen parantamiseksi. Ylimalkaista ja kohdentamatonta imagomainontaa on syytä kokonaan välttää.

Kaupungin hallintokunnat mainostavat toimintojaan oman harkintansa mukaan määrärahojensa puitteissa. Ilmoitusten ja kuulutusten tulee olla helposti luettavia, ulkoasultaan informatiivisia ja kaupungin visuaalisen ilmeen mukaisia.

5.5.2 Sponsorointi ja muut markkinointiviestinnän keinot

Sponsorointi on markkinointiviestinnän väline, jolla sponsorointisopimuksen toinen osapuoli eli sponsori maksaa toiselle osapuolelle − esimerkiksi jonkin tapahtuman tai toiminnan järjestäjälle − sovitun ra-

hasumman, jonka vastineeksi sponsori saa sovitulla tavalla markkinointiviestinnällistä näkyvyyttä sponsoroitavan hankkeen yhteydessä.

Kaupungin harjoittama sponsorointi tarkoittaa sitä, että kaupunki saa markkinoinnillista hyötyä sovittua rahallista suoritusta vastaan sellaisesta tapahtumasta tai toiminnasta, jonka tuotannosta se ei itse kokonaisuudessaan vastaa.

Kaupungin hallintokunnat voivat hakea myös omalle työlleen ulkopuolisten sponsorien tukea. Yhteistyö kansalaisjärjestöjen, elinkeinoelämän ja muiden sidosryhmien kanssa voi lisätä kaupungin markkinoinnin voimavaroja. Yhteistyökumppaneita valittaessa on varmistuttava siitä, että niiden toiminta sopii yhteen kaupungin omien tavoitteiden ja eettisten periaatteiden kanssa.

Kaupungin harjoittaman markkinointiviestinnän on joko tuotava kaupungille suoranaista taloudellista hyötyä tai edistettävä kaupungin tavoitteiden kannalta myönteistä tapahtuma- tms. toimintaa. Se ei voi olla tukitoimintaa tai hyväntekeväisyyttä. Sen vuoksi vastikkeeton sponsorointi ja tuki-ilmoitusten maksaminen eivät ole hyväksyttäviä kaupungin harjoittaman markkinointiviestinnän muotoja. Avustuksista päättävät asianomaiset lautakunnat johtosäännöstään ilmenevällä tavalla.