

19.06.2019

# Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet

## 1. VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT

### Lainsäädäntö luo kehykset

Helsingin kaupungin viestinnän ohjeiden lähtökohtana ovat perustuslaki, kuntalaki sekä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettu laki (julkisuuslaki), erityisesti niiden sananvapautta, viestintää, vuorovaikutusta ja asiakirjojen julkisuutta koskevat säädökset.

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

Kuntalain 29 §:n mukaan kunnan on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille kunnan palveluista, taloudesta, valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä sekä päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Kunnan tulee edistää osallistumista ja tiedottaa, miten päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Hallintolain mukaan kunnan on neuvottava ja palveltava asiakkaitaan. Kuntalaisille pitää kertoa palautteen antamisen mahdollisuuksista ja palvelupisteiden toiminnasta.

Myös julkisuuslaissa painotetaan viranomaisen velvollisuutta tuottaa ja jakaa tietoa toiminnastaan. Viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei lailla erikseen toisin säädetä. Viranomaisen on julkisuuslain 19 §:n mukaan pidettävä saatavissa asiakirjoja, joista selviävät tiedot valmisteilla olevista merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuksista. Lisäksi viranomaisen on annettava tietoja asioiden käsittelyvaiheesta, esillä olevista vaihtoehdoista ja niiden vaikutusten arvioinneista sekä asiaan liittyvistä yksilöiden ja yhteisöjen vaikutusmahdollisuuksista.

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

19.06.2019

---

Helsinki on kaksikielinen kaupunki, jossa kielilain 10-11 §:n mukaan jokaisella on oikeus asioidessaan käyttää suomea tai ruotsia. Yleisölle suunnatussa tiedottamisessa on kaksikielisessä kunnassa käytettävä suomen ja ruotsin kieltä. Viranomaisen tulee oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat.

Henkilötietojen käsittelystä säädetään EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa ja sitä täydentävässä tietosuojalainsäädännössä.

Viestijän tulee tuntee myös mm. tekijänoikeuksiin, esimerkiksi valokuvien ja sitaattien käyttöön, liittyvää lainsäädäntöä sekä kaupungin hankinnoissa sovellettavan hankintalain keskeiset säädökset.

Säännöllisesti ilmestyviä julkaisuja tuottaessa on huomioitava, että vähintään neljä kertaa vuodessa ilmestyvälle julkaisulle tai verkossa aikakautisen julkaisun tapaan ilmestyvälle kokonaisuudelle julkaisijan on määrättävä vastaava toimittaja (laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä, §4).

Julkisen sektorin verkkopalvelujen ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle tulee uusia, asteittain sovellettavia vaatimuksia EU:n saavutettavuusdirektiivin ja sitä seuraavan kansallisen lainsäädännön määräyksistä (laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta).

Ajantasainen lainsäädäntö löytyy Finlex-tietokannasta: <https://www.finlex.fi/fi/>

## **Avointa, ajantasaista, luotettavaa**

Lailla säädettyjen tehtävien lisäksi Helsingin kaupungin tiedotustoiminnan tehtävänä on toimia viestinnän keinoin kaupungin ja sen asukkaiden hyväksi.

Tavoitteena on, että kaupunkilaisilla, yhteisöillä ja yrityksillä on hyvissä ajoin tietoa kaupungin suunnitelmista, toiminnasta ja palveluista sekä mahdollisuus osallistua kaupungin kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Kaupungin viestinnän tulee olla avointa, ajantasaista, rehellistä, vuorovaikutteista ja tasapuolista. Annettujen tietojen on oltava oikeita ja riittäviä ja niiden lähteen tai lähettäjän on käytävä selvästi ilmi.

Visuaalisuudella ja infografiikalla voidaan lisätä viestien ymmärrettävyyttä ja erotuvuutta. Markkinointiviestinnällisin keinoin herätetään kiinnostusta esimerkiksi kaupungin tapahtumia kohtaan tai suunnataan viestejä tietyille vastaanottajajoukoille.

19.06.2019

---

Viestinnän tärkein kohderyhmä ovat kaupungin asukkaat, joita kaupungin viestinnän tulee palvella sekä molemmilla kotimaisilla että mahdollisuuksien mukaan myös muilla helsinkiläisten käyttämillä kielillä, mahdollisuuksien mukaan myös viittomakielellä. Kaupungin viestinnän kohderyhmiä ovat myös yritykset ja muut yhteisöt sekä media ja muut Helsingille tärkeät sidosryhmät niin Suomessa kuin ulkomailla.

Kaupungin viestinnässä noudatetaan yhdenvertaisen ja tasapuolisen kohtelun periaatetta. Siten esimerkiksi poliittisia puolueita, uskonnollisia yhdyskuntia ja saman alan palvelujen tuottajia tulee ryhminä kohdella samalla tavoin.

Kaupungin viestinnän kehittämistä ohjaavat kaupunginhallituksen hyväksymät Helsingin kaupungin viestinnän linjaukset. Viestinnästä on määräyksiä myös kaupungin hallintosäännössä sekä kaupunginkanslian ja toimialojen toimintasäännöissä. Ohjenuorina toimivat myös valtionhallinnon viestintäsuositus, Kuntaliiton julkaisema runsaasti käytännöllisiä ohjeita sisältävä Kuntaviestinnän opas sekä Viestinnän eettisen neuvoston (VEN) kannanotot.

Kaupungin viestinnän ohjeet löytyvät [hel.fi](http://hel.fi)-verkkosivuilta.

## 2. NÄIN VIESTINTÄÄ JOHDETAAN

Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Käytännössä päävastuu kaupungin viestinnästä on pormestarilla ja hänen lisäkseen kansliapäälliköllä, jonka alaisuudessa toimii kaupunginkanslian viestintäosasto, jota johtaa viestintäjohtaja. Toimialojen viestinnän vastuuhenkilö on toimialajohtaja. Kaupunginkansliassa on viestintäosasto ja toimialoilla viestintäpalvelut, joille kuuluu käytännön viestintä ja siihen liittyvien asioiden valmistelu.

Kaupunginkanslian viestintäosasto ohjaa koko kaupungin viestintätoimintoja, antaa kaupungin viestintää koskevaa ohjeistusta ja neuvontaa sekä organisoii kaupungin viestintähenkilöstön yhteistyötä.

Viestinnän ammattilaiset toimivat johdon ja asiantuntijoiden tukena ja neuvonantajina ja ovat viestinnän asiantuntijoina mukana toiminnan suunnitteluprosesseissa. Viestintähenkilöstön tulee saada käyttöönsä jo asioiden valmisteluvaiheessa kaikki tarpeellinen tieto omasta organisaatiostaan. Luotettavan ja nopean viestinnän kannalta paras ratkaisu on, että viestintäyksikkö toimii suoraan johdon alaisuudessa. Organisaation tai toimielimen viestinnästä vastaavilla ammattitiedottajilla tulee olla oikeus osallistua johtoryhmien ja toimielimien kokouksiin.

19.06.2019

Kaupungin viestinnän ja markkinoinnin järjestelmällinen seuranta ja arviointi ovat osa viestinnän ja vuorovaikutuksen johtamista ja kehittämistä sekä kaupunkistrategian toteutumisen seurantaa.

Häiriötilanteiden aikainen viestintä johdetaan kriisijohtamismallin mukaisesti osana muuta tilanteen johtamista. Kunnalliset viranomaiset vastaavat vastuulleen kuuluvasta viranomaisviestinnästä.

## Ketkä viestivät?

Viestintään osallistuu kaupungin koko henkilöstö, eivät vain viestinnän asiantuntijat. Viestintätaitoja edellytetään niin johdolta, suunnittelijoilta ja asiantuntijoilta kuin asiakaspalveluhenkilöiltäkin.

Henkilöstön viestintätaitoja pidetään yllä järjestämällä sopivaa koulutusta. Viestintätaitojen tulee myös olla keskeinen osa kaupungin henkilöstölleen tarjoamaa esimieskoulutusta.

Perustuslaissa säädetty sananvapaus koskee myös kaupungin henkilöstöä. Kaupungin palveluksessa olevalla on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiä niistä asioista, joita hän virkatoimessaan joutuu käsittelemään. Hänen on kuitenkin tehtävä selväksi, milloin hän edustaa organisaatiota ja milloin hän antaa lausuntoja tai esiintyy sosiaalisessa mediassa yksityishenkilönä.

## Poliittinen ja viranomaisviestintä täydentävät toisiaan

Helsingin johtamismallissa pormestari ja apulaispormestarit ovat poliittisesti valittuja luottamushenkilöitä. Heidän mediasuhteitaan ja muuta viestintäänsä hoitaa kaupungin keskushallinnon ja toimialojen viestintähenkilöstö yhdessä pormestarin ja apulaispormestareiden avustajien kanssa. Pormestarin ja apulaispormestareiden puoluepoliittinen ja vaalikampanjointiin liittyvä viestintä kuuluvat puolueiden vastuulle. Poliittinen viestintä ja viranomaisviestintä muodostavat kokonaisuuden, jossa kummallakin on omat tehtävänsä.

## 3. OHJEITA KÄYTÄNNÖN VIESTINTÄÄN

Kaupungin viestintä tarjoaa asukkaille mahdollisuuden seurata ja valvoa kaupungin päätöksentekoa ja vaikuttaa siihen. Kansanvallan kannalta on tärkeää, että

19.06.2019

eri kansalaisryhmät osallistuvat yhteiskunnalliseen keskusteluun ja voivat vaikuttaa suunnitelmiin ja olla mukana palvelujen kehittämisessä jo valmisteluvaiheessa.

Kaupungin viestintä edistää vuorovaikutusta, tukee kaupunkilaisten osallistumista ja kriittistä keskustelua sekä tarjoaa tietoa kaupungista ja sen palveluista. Kaupungin viestinnän tulee olla ajantasaista ja ennakoivaa. Niin myönteiset kuin kielteiset asiat julkistetaan yhtäläisten periaatteiden mukaan. Kaupunki viestii kaikista kaupunkilaisten kannalta olennaisista asioista oma-aloitteisesti, aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti.

Kaupungin verkkosivuilla pidetään laajasti saatavilla jatkuvasti päivitettävää tietoa Helsingistä ja sen hallinnosta, palveluista ja suunnitelmista sekä kaupungin päätöksistä ja niiden valmistelusta. Verkkosivuilla, sosiaalisen median kanavissa ja kaupungin palautejärjestelmän kautta sekä asiakaspalvelupisteissä on mahdollisuus antaa palautetta sekä esittää kysymyksiä kaupungin toiminnasta ja palveluista. Kysymyksiin ja palautteisiin vastataan mahdollisimman nopeasti.

## Monikanavaista palveluviestintää

Hyvin toimivalla palveluviestinnällä sujuvoitetaan helsinkiläisten arkea. Verkkosivut ovat kaupungin viestinnän keskeinen väline.

Tärkeimmistä asioista viestitään monikanavaisesti, verkkosivujen lisäksi esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa, ilmoituksin, videoin, uutiskirjein ja painotuottein sekä tapahtumien, tilaisuuksien ja henkilökohtaisen neuvonnan avulla. Kaupungin painetut julkaisut, kuten lehdet, esitteet ja oppaat, julkaistaan pääsääntöisesti myös kaupungin verkkosivuilla.

Viestinnässä huomioidaan ruotsinkielisten aineistojen riittävä tarjonta ja soveltuvin tavoin erityisryhmät, kuten muita kuin kotimaisia kieliä puhuvat, viittomakieliset ja vammaiset helsinkiläiset.

Viestintä huolehtii myös niiden kaupunkilaisten tiedontarpeista, jotka eivät käytä verkkopalveluja tai sosiaalisen median kanavia.

Asiakas- ja neuvontapalveluista sekä osallistumisen keinoista ja kanavista viestitään aktiivisesti ja monikanavaisesti eri asukas- ja asiakasryhmille, yrityksille ja yhteisöille. Kaupunki huolehtii kieli- ja muiden vähemmistöjen sekä eri tavoin vammaisten helsinkiläisten oikeuksista neuvontapalvelujen saantiin ja osallisuuteen.

19.06.2019

Muiden viestinnän kanavien ohella kaupunki julkaisee jokaiseen helsinkiläistalouteen jaettavaa asukaslehteä, jota toimitetaan hyvän journalistisen tavan mukaisesti. Se tarjoaa tiiviissä muodossa asukkaille tietoa kaupungin palveluista, hallinnosta, suunnitelmista, päätöksenteosta ja palautteenannon ja osallistumisen kanavista sekä antaa yleistä, esimerkiksi tilastollista ja historiallista taustatietoa Helsingistä kaupunkina. Painetusta lehdestä tuotetaan äänilehti näkövammaisille.

Kaupungin aineistopankissa ja kaupungin markkinointiyhtiön Helsinki Marketing Oy:n Helsinki Material Bank -palvelussa on saatavilla Helsinki-aiheisia kuvia, joita voi kuvakohtaiset käyttörajoitukset huomioiden vapaasti käyttää muihin kuin kaupallisiin tarkoituksiin.

## Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

Verkossa kaupunki tarjoaa myös digitaalisia asiointipalveluja, joista viestitään kaupunkilaisille monikanavaisesti ja myös muissa kuin digitaalisissa kanavissa. Kaikki digitaaliset palvelut suunnitellaan viestinnällisesti toimiviksi niin, että ne ovat helposti löydettävissä, niitä on helppo käyttää eri päätelaitteilla sekä mobiilisti ja eri toimialojen verkkoasiointipalvelut perustuvat yhtenäisiin toimintaperiaatteisiin.

Saavutettavilla verkkopalveluilla varmistetaan kaupunkilaisten yhdenvertaiset mahdollisuudet toimia ja osallistua. Saavutettavuuteen kuuluu niin teknisiä kuin visuaalisia ja kielellisiä sekä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä ulottuvuuksia. Verkkosivuilla tulee saavutettavuuden takaamiseksi muistaa myös metatiedot ja hakutermit sekä huolehtia, että navigointi on sujuvaa ja etenee loogisesti, mahdollisuuksien mukaan myös kieliversioiden välillä.

Vastuu saavutettavuusvaatimusten täyttämisestä on aina kaupungilla eikä sitä voi siirtää esimerkiksi ostopalvelujen tuottajalle. Viestintään sivustoja ja sovelluksia hankittaessa tulee huolehtia vaatimusten täyttymisestä.

Jokaisesta palvelusta tulee löytyä saavutettavuusseloste, josta käy ilmi, miten palvelun käyttäjä voi saada digitaalisen palvelun tiedot, jos jokin sen osa ei ole saavutettavassa muodossa (Lakia digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta aletaan soveltaa asteittain syyskuusta 2019 eteenpäin.)

19.06.2019

## Monipuolisesti tietoa sidosryhmille

Kaupunki viestii avoimesti, aktiivisesti ja ennakoivasti kaupunkiin ja kaupunkilaisiin nyt ja tulevaisuudessa vaikuttavista laajoista hankkeista ja strategisista kokonaisuuksista. Tällaisia ovat esimerkiksi elinkeinoihin, kilpailukykyyn ja aluerakentamiseen liittyvät hankkeet sekä väestöä, taloutta, yritystoimintaa, kulttuurielämää ja yhteiskunnallisia oloja koskevat tiedot ja tutkimukset.

Helsingistä välitetään ymmärrettävää, selkeää ja vertailukelpoista tietoa helsinkiläisille, Helsinkiin muuttoa harkitseville, opiskelijoille ja tutkijoille, medialle, yrityksille ja yhteisöille sekä muille koti- ja ulkomaisille sidosryhmille.

Kaupunki viestii asioistaan ja markkinoi vahvuuksiaan kansainvälisesti sekä Euroopassa että maailmanlaajuisesti. Kansainväliselle medialle kerrotaan uutisarvoisista asioista, Helsingin kehityksestä ja sen taustoista samoin periaattein kuin kotimaiselle medialle. Lisäksi kaupunki tarjoaa tietoa Helsingistä myös muille kansainvälisille sidosryhmille, esimerkiksi ulkomaisten kaupunkien edustajille, matkailijoille, tutkijoille, yrittäjille ja sijoittajille sekä työ- tai opiskelupaikan hankkimista Helsingistä suunnitteleville ulkomaalaisille.

## Konserniyhteisöjen viestintä

Kuntalain tiedottamisvelvoite koskee koko kaupunkikonsernin toimintaa, osallistumista kaupunkien ja kuntien yhteistoimintaan sekä muuta omistukseen, sopimukseen tai rahoittamiseen perustuvaa toimintaa.

Kaupungin tytäryhteisöjen on oma-aloitteisesti tiedotettava riittävällä tavalla muun muassa palveluistaan, toiminnastaan ja taloudestaan noudattaen soveltuvin osin kaupungin antamia viestinnän ohjeita.

## Tiedottaminen päätöksenteosta

Kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen ja lautakuntien esityslistat, pöytäkirjat ja kokousten päätöstiedotteet julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.

Toimielimen päätöksentekosivulla esitetään toimielimen nimi, tehtävät, kokousajat, jäsenet ja varajäsenet ja heidän puoluekantansa. Lisäksi mainitaan toimielimen sihteerin ja tiedottajan nimet. Päätöksenteko-sivustot julkaistaan suomen- ja ruotsinkielisinä.

19.06.2019

---

Esityslistat julkaistaan toimielimen verkkosivulla samanaikaisesti, kun ne toimitetaan jäsenille. Myös esityslistojen liitteet tulee julkaista samanaikaisesti esityslistojen kanssa paitsi, jos se esimerkiksi teknisistä syistä tai muusta perustellusta syystä ei ole mahdollista. Päätöstiedotteet julkaistaan välittömästi toimielimen kokouksen jälkeen.

Esityslistan tekstiin perustuvia kysymyksiä voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen päätöksen tekemistä. Kaupungin viestijät voivat laatia tarpeen mukaan ennakkotiedotteita toimielinten esityslistan asioista. Tiedotteessa tulee mainita, että kyse on esittelijän päätösehdotuksesta, jonka hyväksymisestä päätetään toimielimen kokouksessa. Tiedotettaessa on korostetusti mainittava, mikä päätöksentekolin tekee asiassa lopullisen päätöksen.

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia, ja ne lähetetään reaaliaikaisesti videolähetyksinä sekä myöhemmin tallenteena kaupungin verkkosivuilla. Kokouksen kulkua voi seurata myös Twitterissä.

Median ja yleisön edustajat voivat olla paikalla seuraamassa päätöksentekoa. Kaupunginkanslian viestintä tiedottaa valtuuston kokousten päätöksistä kaupungin verkkosivuilla välittömästi kokouksen päätyttyä.

Kaupunginhallituksen ja sen jaostojen, lauta- ja johtokuntien sekä muiden vastaavien toimielinten kokoukset eivät yleensä ole avoimia yleisölle. Niissä tehdyistä päätöksistä tiedotetaan välittömästi kokouksen päätyttyä kaupungin verkkosivuilla. Tiedotusvelvollisuus kuuluu tehtävään määrätyle ja toimielimen kokouksiin osallistuvalla ammattiviestijällä.

Kokousten päätöstiedotteissa kerrotaan päätöksistä ja niihin liittyneistä äänestyksistä, asioiden pöydälle panemisesta ja poistamisesta, eriävistä mielipiteistä sekä muista käsittelyn kannalta merkittävistä kysymyksistä. Käytyjä keskusteluja ei referoida.

Päätöstiedottaja lähettää medialle ja tiedoksijakeluna linkin päätöstiedotteen julkistumisesta. Tässä tiedotteessa tiedottaja voi esitellä kokouksen esityslistalla olleita asioita ja niistä tehtyjä päätöksiä.

Verkkosivulla julkaistu esityslista ja päätöstiedote korvautuvat pöytäkirjalla sen jälkeen, kun pöytäkirja on julkaistu.

Pormestarin sekä apulaispormestareiden päätökset ja kaikki viranhaltijapäätökset julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.



19.06.2019

Päätösasiakirjat säilytetään kaupungin verkkosivuilla, kun niistä on poistettu muut henkilötiedot paitsi ne, joiden pitäminen verkossa on perusteltua, esimerkiksi virkaan valitun nimi.

## Suhteet mediaan

Kaupunki viestii medialle aktiivisesti, avoimesti, tasapuolisesti ja palvelevasti. Media on kaupungille hyvä yhteistyökumppani, jonka välityksellä suuri osa kaupunkia koskevista tiedoista välittyy yleisölle.

Kaupungin suunnitelmista, päätöksenteosta ja vireillä olevista merkittävistä asioista kerrotaan medialle tiedotteina, kaupungin uutissivulla, sosiaalisessa mediassa, tiedotus- ja taustoitustilaisuuksissa sekä muilla keinoin mahdollisimman varhaisessa käsittelyvaiheessa. Hankkeista pidetään saatavilla myös kuva-aineistoja.

Toimittajille hankitaan heidän pyytämänsä tiedot ja kysymyksiin vastataan viipymättä. Toimittajat ohjataan oikeille tietolähteille, ja heitä autetaan haastateltaviksi sopivien asiantuntijoiden löytämisessä.

Median kysymyksiin vastaa ensisijaisesti se viranhaltija, joka vastaa asiasta ja tuntee sen sisällön parhaiten. Tämä tehtävä voidaan delegoida viestinnän asiantuntijalle, jonka on tällöin tunnettava asiaan liittyvät tosiseikat perusteellisesti. Kaupungin viestinnältä edellytetään valmiuksia reagoida median tarpeisiin nopeasti eri kanavissa ja yhä enemmän myös virka-ajan ulkopuolella. Toimialat ylittävällä viestintäyhteistyöllä voidaan parhaiten varautua yllättäviin tilanteisiin.

Medialle tarkoitetuilla ja muilla tiedotettavilla asioilla tulee olla määritelty julkistamisajankohta (embargo). Ennen tätä ajankohtaa asia tai asiakirja ei ole julkinen, mutta välittömästi julkistamisajankohdan jälkeen se on julkinen kaikille, ja sitä koskevan tiedotusaineiston tulee olla kaikkien kiinnostuneiden saatavissa yhteisten periaatteiden mukaan.

Esimerkiksi tiedotustilaisuudessa julkaistava aineisto julkaistaan yleensä tilaisuuden alkaessa samanaikaisesti myös verkkosivulla. Tarvittaessa tiedotusaineisto voidaan lähettää medialle myös ennen julkistamisajankohtaa edellyttäen, että ne sitoutuvat olemaan julkaisematta asiaa koskevaa uutista ennen määrättyä julkistamishetkeä.

Mediaa on kohdeltava tasapuolisesti. Taustatilaisuuksia voidaan kuitenkin järjestää rajatulle, jotakin tiettyä aihepiiriä seuraavalle toimittajaryhmälle. Jos tiedotus- tai taustatilaisuuden osallistujia rajataan, perusteiden tulee olla tasapuolisia ja

19.06.2019

---

selkeitä. Mitä tärkeämpi asia ja mitä laajempaa kohderyhmää se kiinnostaa, sitä tärkeämpää on, että asiasta on mahdollisuus saada selkoa muullakin tavalla.

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

Viranomaisten ja yksittäisten toimitusten ja toimittajien tapaamiset ovat osa tavanomaista sidosryhmätyötä.

Toimittajan tai median erikoisalan tai esimerkiksi kaupunginosakohtaisen orientaation mukaan voidaan tarjota juttuvinkkejä ja ehdottaa näkökulmia kaupungin aiheiden käsittelyyn.

Tiedon antamista ei saa tarpeettomasti rajoittaa, ja tiedon antamatta jättämiseen oikeuttavat vain lailliset syyt. Mikäli kysyttyä tietoa ei voida julkistaa, on tämä aina perusteltava, ja kun kyse on salassa pidettävästä tiedosta, toimittajalle on kerrottava, minkä julkisuuslain määräyksen perusteella kysytty tieto on salassa pidettävä.

Journalistisessa työssä tarpeellisten tietojen antamisesta kaupunki ei yleensä peri maksuja. Poikkeuksellisen suuritöiden tietopyyntöjen kohdalla on mahdollista veloittaa kohtuullisesti tilaajaa tehdystä työstä. (Tietoaineistojen tuottamisesta pyynnöstä ks. julkisuuslain 21 §.)

Vapaa media on toimivassa demokratiassa legitiimi vallankäytön vartija, joka palvelee ensisijaisesti yleisöä. Lehdistönvapauteen kuuluu asioiden kriittinen tarkastelu eikä kritiikki saa vaikuttaa viestimien tasapuoliseen kohteluun. Medialta voi kuitenkin edellyttää hyvän journalistisen tavan noudattamista.

Median arvosteluun ei pidä vastata selittelemällä, mutta mahdolliset asiavirheet on syytä vaatia korjattaviksi sananvapauslain mukaisesti. Mielipiteitä ei kuitenkaan voi oikaisuoikeuden perusteella vaatia korjattaviksi.

Kun kaupungin edustaja keskustelee toimittajan kanssa, hänellä on aina oikeus tietää, onko kysymyksessä taustatietojen antaminen vai varsinainen haastattelu. Haastateltu voi pyytää toimittajalta tarkastettavakseen toimittajan kirjoittaman tekstin ne osat, joissa lainataan haastateltavan sanomaa tai käsitellään haastateltavan antamia tietoja. Tällöin haastateltavalla on oikeus korjata virheelliset lainaukset. Haastateltavien oikeuksia ja median toimintatapoja selvitetään *Journalistin ohjeissa*, joita hyvään journalistiseen tapaan sitoutuneet viestimet noudattavat.

19.06.2019

## Kaupunki sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media on osa kaupungin monikanavaista viestintää. Sen avulla voidaan nopeasti ja tehokkaasti tavoittaa runsaasti sekä kaupunkilaisia että kansainvälisiä kohderyhmiä, viestiä reaaliaikaisesti, lisätä hallinnon läpinäkyvyyttä ja antaa matalan kynnyksen asiakaspalvelua.

Kansalaiset ovat itse yhä merkittävämpiä viestijöitä, jotka keskustelevat sekä jakavat ja tuottavat aktiivisesti tietoa moninaisilla verkkofoorumeilla ja sosiaalisen median kanavissa. Kaupungin viestinnällä varmistetaan oikean tiedon löydettävyys ja läsnäolo kaupunkilaisten käyttämissä kanavissa.

Sosiaalisessa mediassa noudatetaan samoja linjauksia ja ohjeita kuin kaupungin muussa viestinnässä. Kysymyksiin vastataan mahdollisimman nopeasti, asiallisesti, avoimesti ja kaupungin kanta perustellen.

Kaupungin tileillä tapahtuvan some-viestinnän tulee olla suunnitelmallista ja sen systemaattiseen hoitamiseen tulee varata riittävät resurssit.

Kaupungin työntekijät voivat toimia työntekijälähteiläinä ja välittää kaupungin viestejä yhteisöpalveluissa omille verkostoilleen. Tällöin tulee varmistaa, että yksityinen toiminta ja kannanotot ovat selkeästi erotettavissa viranomaistoiminnasta.

Sosiaalisessa mediassa kasvoillaan viestivä asiantuntija saa usein viestinsä tehokkaammin perille kuin kasvoton organisaatio. Kääntöpuolena on kielteisen palautteen, joskus jopa aggression, kohdistuminen yksittäiseen työntekijään. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan suojelemaan työntekijöitä henkisesti kuormittavuudelta ja sosiaalisen median kuormittavuus tulee huomioida yhtenä potentiaalisena riskitekijänä.

Sosiaalisen median kanavilla saattaa ilmetä yrityksiä informaatiovaikuttamiseen, kuten tarkoitushakuiseen virheellisten tietojen levittämiseen, ja näihin vastataan nopeasti oikeilla tiedoilla ja pitämällä luotettavaa viranomaistietoa helposti saatavilla.

Kaupungin sosiaalisen median linjauksissa on yksityiskohtaisempia ohjeita sosiaalisen median hyödyntämisestä.

19.06.2019

---

## Asiakaspalvelu, neuvonta ja osallisuus

Asiakaspalvelussa ja neuvontatyössä viestitään suoraan yksittäisten kuntalaisten kanssa.

Helsingiläisiä ja muita tiedon tarvitsijoita neuvotaan paikan päällä palvelupisteissä sekä verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, chat-kanavilla, puhelimitse ja sähköpostitse.

Asiakaspalvelun ja neuvontatyön ammattilaiset tarvitsevat hyviä vuorovaikutus- ja viestintätaitoja, ja heidän tulee tuntea Helsingin asiakaspalvelumalli. Kaikkia asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti ja heidän tarpeitaan kunnioittaen. Kaupunki huolehtii kieli- ja muiden vähemmistöjen sekä eri tavoin vammaisten helsinkiläisten oikeuksista riittävään tiedon ja neuvontapalvelujen saantiin sekä osallisuuden toteutumiseen.

Osallistumisen keinoista ja kanavista viestitään aktiivisesti ja monikanavaisesti eri asukas- ja asiakasryhmille, yrityksille ja alueellisille yhteisöille.

Tarpeen mukaan järjestetään alueellisia tai koko kaupunkia koskevia asukastilaisuuksia, joihin liittyy myös digitaalisia osallistumiskanavia.

Kaupungin hallintosäännössä on määritelty osallisuuden periaatteet kaikelle kaupungin toiminnalle.

## Julkiset kuulutukset ja muu ilmoittelu

Kuulutus on virallinen menettely jonkin tiedon antamiseksi yleisölle tai niille henkilöille, joiden elämään se saattaa vaikuttaa.

Kaupungin kuulutukset ja viralliset ilmoitukset julkaistaan kuntalain mukaisesti ensi sijassa kaupungin tietoverkossa. Sen lisäksi on mahdollista julkaista kuulutuksia ja muita ilmoituksia painetuissa lehdissä ja muissa medioissa. Ilmoittelun tavoitteena on, että asukkailla, yrityksillä ja yhteisöillä on hyvissä ajoin tiedot kaupungin suunnitelmista, tapahtumista ja palveluista.

Kun toimialat ja palvelut päättävät ilmoitus- ja mainosvälineistään, niiden tulee selvittää oman asiakaskuntansa tai kohderyhmänsä kannalta mahdollisimman hyvä mediavalinta ja ottaa huomioon kielilain määräys, jonka mukaan kaksikielisen viranomaisen viralliset ilmoitukset ja kuulutukset tulee antaa sekä suomen

19.06.2019

että ruotsin kielellä. Myös muussa ilmoittelussa ja mainonnassa on huolehdittava riittävästi sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista.

Kuntalain 108 §:n mukaan kunnan ilmoitusten on oltava yleisessä tietoverkossa 14 vuorokautta, jollei asian luonteesta muuta johdu. Ilmoituksen sisältämät henkilötiedot on poistettava tietoverkosta edellä mainitun ajan kuluttua.

## Kaupungin viestinnän kielet

Kaupungin ulospäin suuntautuvassa viestinnässä tulee ottaa tasapuolisesti huomioon suomen- ja ruotsinkielisen väestön tarpeet. Viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat (kielilaki, 23 §).

Yleisölle tarkoitetut tiedotteet ja esitteet julkaistaan molemmilla virallisilla kielillä. Myös muussa tiedottamisessa, esimerkiksi medialle tarkoitetuissa tiedotteissa, on huolehdittava sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista. Oleellinen tieto on annettava molemmilla kielillä samanaikaisesti.

Viranomaisten laatimien selvitysten, päätösten tai muiden vastaavien tekstien julkaiseminen ei velvoita kääntämään niitä sellaisinaan. Oleellisen tiedon antamisella ei välttämättä tarkoiteta sitä, että kaikki on julkaistava samassa laajuudessa. Hyvä yhteenveto voi olla riittävä toisella kielellä. Tiedon on oltava riittävää mahdollistamaan molempien kieliryhmien osallistuminen ja vaikuttaminen. Tärkeää on kertoa esimerkiksi jonkin hankkeen keskeinen sisältö, aikataulu ja vastuutahot sekä yhteydenottotiedot.

Käyttäjäkyselyjen ja palautejärjestelmien tulee toimia molemmilla kielillä. Myös sosiaalisen median kanavilla kysymyksiin vastataan kysyjän kielellä suomeksi tai ruotsiksi (tarvittaessa myös englanniksi).

Kaksikielisen viranomaisen tulee toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kansalliskieliä (kielilaki 23§). Esimerkiksi kilpien, opasteiden, lomakkeiden ja esitteiden on oltava näkyvästi esillä molemmilla kielillä.

Kaupunkia yleisesti tai kunnan järjestämiä palveluja tai tapahtumia eri kohderyhmille markkinoitaessa molemmat kansalliskielet tulee huomioida samoin perustein kuin viestinnässä muutoinkin. Eri kielillä tuotetut sisällöt tai palvelut eivät välttämättä ole aivan identtisiä, koska kohderyhmäkään eivät ole.

Myös viranomaisen käyttämät nimet, lyhenteet ja logot tulee tuottaa molemmilla kielillä.

19.06.2019

Sisäisessä viestinnässä kaupungin henkilöstölle käytetään suomea, joka on hallinnon kieli. Ei kuitenkaan ole mitään estettä tuottaa kaupungin yhteiseen henkilöstölehteen tai kaupunkitason intranet-sivuille sisältöjä myös ruotsin kielellä.

Suomen- ja ruotsinkielisen väestön rinnalla merkittävä osa helsinkiläisistä puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin näitä kotimaisia kieliä. Heille tiedotetaan kaupungin palveluista, tapahtumista ja päätöksenteosta sekä englannin kielellä että mahdollisuuksien mukaan heidän omalla äidinkielellään.

Kaupungilla on aktiiviset englanninkieliset verkkosivut sekä muunkielisille tarkoitettuja neuvontapisteitä ja monikielinen verkossa toimiva tietopalvelu. Kaupunki toimii myös yhteistyössä Helsingissä ilmestyvän muunkielisen median kanssa kaupunkia ja sen palveluja koskevan tiedonsaannin parantamiseksi.

Kaupunki julkaisee säännöllisesti tietoa myös viittomakielellä.

## 4. KAUPUNGIN MARKKINOINTI, BRÄNDI JA VISUAALINEN ILME

Kuntalain 1§ mukaan kunnan tulee edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa. Johdonmukaisella viestinnällä ja markkinoinnilla rakennetaan kaupungin brändiä ja mainetta, jotka osaltaan vahvistavat Helsingin elinvoimaisuutta, vetovoimaa ja yhteisöllisyyttä.

Kaupungin markkinointi perustuu kaupunginhallituksen hyväksymään brändikonseptiin ja markkinointistrategisiin linjauksiin, joiden mukaan Helsinki haluaa olla *vaikuttavien ihmisten, tekojen ja kohtaamisten kaupunki* (ks. [brand.hel.fi](http://brand.hel.fi)).

Markkinointi on strateginen työkalu, jota käytetään yhtenä välineenä kaupungin asukaskeskeisessä kehittämistyössä ja kommunikoitaessa kaupungin vahvuuksia kotimaisille ja kansainvälisille sidosryhmille.

### Tunnus ja ilme

Kaupunki käyttää viestinnässään ja markkinoinnissaan brändiin perustuvaa htenäistä visuaalista ilmettä ja Helsinki-kehystunnusta, jotka on määritelty kaupungin visuaalisen ilmeen ohjeessa, ks. [brand.hel.fi](http://brand.hel.fi).

Helsinki-kehystunnusta ja yhteistä visuaalista ilmettä käyttävät kaupunginkanslia ja toimialat. Tavoitteena on rakentaa viestinnällisesti ja visuaalisesti yhtenäistä, johdonmukaista ja tunnistettavaa Helsinki-kuvaa.

19.06.2019

---

Helsinki-kehystunnus on johdettu Helsingin vaakunasta. Visuaalisen ilmeen väripaletti perustuu Helsingissä esiintyviin ja tunnistettaviin väreihin. Tunnusta ja yhtenäistä ilmettä käytetään kaikissa kaupungin aineistoissa, julkaisuissa, verkko- ja some-kanavilla, markkinointimateriaaleissa, tapahtumissa, tuotteissa ja esityksissä.

Helsinki-kehystunnuksen ohella perinteinen kaupunginvaakuna on kaupungin symboli. Sitä käytetään erityisen juhlallisissa yhteyksissä, kuten valtiovierailujen ja juhlavuosien yhteydessä sekä kaupungin sinettinä. Kaupungin vaakunasta ja sen käytöstä on erillinen ohje.

## Markkinointiviestintä ja maine

Avaintekijöitä kaupungin maineenhallinnan kannalta ovat asukkaiden ja vierailijoiden omat kokemukset kaupungista paikkana, yhteisönä ja palveluorganisaationa sekä median ja yhteisöllisten vaikuttajien kaupungista antama kuva. Myös jokainen kaupungin työntekijä vaikuttaa osaltaan kaupungin maineeseen ja työnantajakuvaan.

Kaupungin maineen muodostumiseen vaikuttavat ensisijaisesti kaupungin palvelut ja henkilökunnan osaaminen. Pelkällä markkinoinnilla ei koskaan kyetä takamaan hyvää mainetta. Brändityön ja markkinoinnin synnyttämä lupaus tulee pysyä lunastamaan päivittäisissä asiakaskohtaamisissa.

Markkinointiviestinnän keinoin toimialat voivat tehokkaasti nostaa esiin kaupunkilaisille tuotettuja tapahtumia ja palveluja sekä ohjata asiakkaita käyttämään niitä. Osallistamalla palvelujen käyttäjiä ja jakamalla sisältöjä asiakkaiden kanssa markkinointiin saadaan uusia aineistoja.

Markkinointiviestinnässä ja mainonnassa viestin lähettäjän tulee aina olla selkeästi tunnistettavissa. Kaupungin tulee omassa viestinnässään pidättäytyä sellaisen maksettujen kirjoitusten, videoiden ja esitysten julkaisemisesta, jotka tosiasiallisesti ovat mainontaa, mutta joista viestin lähettäjä ei käy selkeästi ilmi.

Mainonnan eettinen neuvosto (MEN) seuraa ja antaa lausuntoja hyvän tavan mukaisesta markkinoinnista.

19.06.2019

## Sponsorointi markkinointikeinona

Sponsorointi on markkinointikeino, jossa sponsori maksaa esimerkiksi jonkin tapahtuman tai toiminnan järjestäjälle sovitun rahasumman ja vastineeksi saa 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 toimintayksiköt voivat tietyin edellytyksin hakea myös omalle työlleen ulkopuolisten sponsorien tukea. Yhteistyö kansalaisjärjestöjen, elinkeinoelämän ja muiden sidosryhmien kanssa voi lisätä kaupungin markkinoinnin voimavaroja ja vaikuttavuutta. Yhteistyökumppaneita valittaessa on varmistuttava siitä, että niiden toiminta sopii yhteen kaupungin omien tavoitteiden ja eettisten periaatteiden kanssa. Sponsorirahan käytöstä on ohjeistusta *Talousarvion noudattamisohjeissa*.

Kaupungin harjoittaman sponsoroinnin on tuotava kaupungille taloudellista hyötyä tai edistettävä kaupungin tavoitteiden kannalta myönteistä 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 sääntöjensä mukaisesti.

## 5. ASIAKIRJOJEN JULKISUUS JA HENKILÖTIEDOT

### Asiakirjojen julkisuus

Perustuslakiin sisältyvän julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat pääsääntöisesti julkisia. Asiakirjojen julkisuudesta säädetään tarkemmin laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta. Kaupungin viranomaisia ovat kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus, lautakunnat, jaostot, johtokunnat ja toimikunnat, pormestari ja apulaispormestarit sekä sellaiset viranhaltijat, joilla on itsenäistä toimivaltaa. Viranomaisia ovat myös kunnan virastot ja liikelaitokset.

Asiakirjalla tarkoitetaan sekä kirjallisia ja kuvallisia asiakirjoja että sähköisiä ja digitaalisia tallenteita. Kirjallisia esityksiä ovat esimerkiksi päätökset, esittely-



19.06.2019

---

muistiot, selvitykset, mietinnöt, tarjoukset, sopimukset, valitukset ja kantelut. Kuvallisia esityksiä ovat esimerkiksi valokuvat, kartat ja taulukot. Sähköisiä asiakirjoja ja digitaalisia tallenteita voivat olla muun muassa filmi, mp3- ja videotallenteet sekä äänitteet.

Viranomaisen asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen hallussa olevaa, viranomaisen laatimaa tai viranomaisen toimeksiannosta laadittua, viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen tehtäviin kuuluvassa asiassa toimitettua tai viranomaisen luokun toimivalle toimeksiantotehtävää varten annettua asiakirjaa.

Asiakirjan tulo julkiseksi arvioidaan jokaisen asiakirjan kohdalla erikseen. Tavallisesti asiakirja tulee julkiseksi, kun se valmistuu tai saapuu viranomaiselle. Asiakirjojen julkisuutta voidaan rajoittaa vain laissa todettujen välttämättömien syiden vuoksi.

Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta sekä salassa pidettävän asiakirjan julkisesta osasta. Julkisuus takaa asukkaille mahdollisuuden seurata ja valvoa viranomaisten toimintaa. Julkisuusperiaate on tärkeä myös asukkaiden oikeusturvan kannalta.

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

Ennen kuin asiakirja tulee julkiseksi, tiedon antaminen asiakirjasta on viranomaisen harkinnassa. Helsingin kaupunki suhtautuu valmisteilla oleviin ja muihin harkinnanvaraisesti julkisiin asiakirjoihin avoimesti ja tiedotusmyönteisesti.

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.

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.

19.06.2019

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.

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.

Viranomaisella on oltava luettelo julkisesti saatavilla olevasta aineistosta sekä kuvaukset tietojärjestelmistä ja niiden julkisista tiedoista. Toimialojen on huolehdittava siitä, että kiinnostuneet pääsevät tutustumaan haluamiinsa julkisiin asiakirjoihin joustavasti ja kohtuullisessa ajassa ja saavat niistä halutessaan kopiot vahvistettua korvausta vastaan.

Asiakirjapyyntö voi tehdä verkossa:

[www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/tietopyynto](http://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/tietopyynto)

## Viran- ja toimenhaku sekä palkkatiedot ovat julkisia

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 rekrytointijärjestelmään. Hakijoiden nimet ovat rajoituksetta julkisia; myös niiden, jotka ovat esittäneet toivomuksen, että hakijan nimeä ei julkistettaisi. Kaupungin tulee kuitenkin hakijoista tiedottaessaan ilmoittaa, ketkä hakijoista ovat pyytäneet, ettei heidän nimeään julkisteta. Nimen julkaiseminen jää viestimien harkittavaksi.

Hakuasiakirjoihin sisältyy usein henkilötunnuksia, joiden käsittelystä on säädetty erikseen tietosuojalaissa. Henkilötunnukset tulee peittää näytettäessä muuten julkisia asiakirjoja tai annettaessa niistä kopioita.

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 säätöiden henkilöstön palkat eivät ole julkisia.

19.06.2019

## 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 tarjouksesta, jotka sisältävät salassa pidettäviä liike- ja ammattisalaisuuksia. Viranomaisen 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.

## Salassa pidettävät asiakirjat

Vain lailla voidaan säätää, minkälaiset asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Kunnan viranomaisen ei voi määrätä asiaa eikä asiakirjaa salaiseksi. Yleisimmät salassapitoperusteet sisältyvät julkisuuslakiin. Kaupungin hallinnossa asian tai asiakirjan salassapidon määrittelee sen päävastuullinen valmistelija, tämän jälkeen esittelijä ja lopulta päätöksentekijä.

Viranhaltijat ja työntekijät, luottamushenkilöt sekä asianosaiset eivät saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä eivätkä muutakaan viranomaisessa toimissaan 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.

Viranomaisen 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 määrätyn laissa säädetyn poikkeuksin oikeus saada

19.06.2019

tieto salassa pidettävästä päätöksestä ja sen liitteistä, jotta hän voisi hakea muu-  
tosta päätökseen.

## Henkilötietojen käsittely

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tun-  
nistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tällai-  
sia tietoja voivat olla esimerkiksi nimi, henkilötunnus, osoite, verkkotunnistetiedot tai  
sijaintitieto tai muu kuvaileva tieto, josta henkilö on tunnistettavissa. Myös kuva on  
henkilötieto, jos henkilö on kuvan perusteella välillisesti tai välittömästi tunnistetta-  
vissa.

Henkilöitä koskevat tiedot on kerätty eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mu-  
kaan, ja näistä on laadittu julkiset rekisteriselosteet, joita voi lukea verkossa tai pyy-  
tää nähtäväksi. Rekisteriselosteet löytyvät osoitteesta: [http://www.hel.fi/rekisteri-  
seloste](http://www.hel.fi/rekisteri-<br/>seloste).

Jokaisella on oikeus tietää, mitä tietoja hänestä kerätään. Jos tiedoissa on virheitä  
tai puutteita, niitä voi vaatia oikaistaviksi tai täydennettäviksi, tiettyjen ehtojen täytty-  
essä poistettaviksikin.

Kaupungin palvelujen käyttäjä voi pyytää jäljennökset omista tiedoistaan. Tieto-  
pyynnön tai korjausvaatimuksen voi tehdä sähköisesti tai kirjaamossa paikan  
päällä, jolloin mukaan tarvitaan henkilöllisyystodistus.

Suurin osa kaupungin palveluista perustuu kaupungin lakisääteisen veloitteen to-  
teuttamiseen. Silloin ei tarvita asiakkaan suostumusta tietojen käsittelyyn. Lakisää-  
teisiä palveluja ovat esimerkiksi perusopetuksen ja pysäköinninvalvonnan järjestä-  
minen sekä sosiaalihuolto- ja terveydenhuoltolain mukaiset palvelut.

Kuvien julkaisemiselle muussa kuin toimituksellisessa työssä täytyy olla peruste  
joko lainsäädännöstä tai toissijaisesti asianomaisen suostumus. Lakisääteinen pe-  
ruste voi olla esimerkiksi kuntalain velvollisuus antaa päätökset tiedoksi verkossa.  
Osa palvelujen tuottamiseksi tarpeellisista tiedoista on kerätty asiakkailta heidän  
oman suostumuksensa perusteella. Tällaisia ovat esimerkiksi uutiskirjeiden tai tilai-  
suuksien kutsuttavien osoitelistat. Silloin henkilöllä on oikeus peruuttaa suostumuk-  
sensa tietojensa käsittelyyn milloin tahansa, ja hän voi vaatia tietojensa poistamista.

Henkilötietojen käsittelyedellytyksiin on säädetty poikkeuksia tai vapautuksia, kun  
on kyse sananvapauden turvaamisesta esimerkiksi journalismissa, tieteellisessä ja  
historiallisessa tutkimuksessa, tilastoinnissa ja arkistoinnissa.

19.06.2019

Tietosuojalain 27 §:ssä todetaan, että mikäli henkilötietoja käsitellään toimituksellisiin (journalistisiin) tarkoituksiin, väistyy suurin osa rekisteröidyn oikeuksia. Tällä viitataan toimintaan, jonka ainoana tarkoituksena on tietojen, mielipiteiden ja ajatusten ilmaiseminen yleisölle. Journalistinen tarkoitus on käypä käsittelyperuste ja kuuluu viranomaisessa ns. yleisen edun alle, jolloin suostumuksia ei tarvita. Tärkeää on kuitenkin tällöinkin huolehtia siitä, että turhia tietoja ei julkaista. Lisätietoa: <http://www.hel.fi/tietosuoja>

## Henkilötiedot verkossa

Kaupungin verkkoviestinnässä on huolehdittava siitä, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.

Henkilötietojen eli yksityishenkilöiden nimien ja muiden henkilötietojen merkitsemistä esityslistoihin, pöytäkirjoihin ja muihin asiakirjoihin sekä niiden julkaisemista verkkoviestinnässä tulee välttää, jollei asian käsittely, tehokas tiedottaminen ja viranomaisen toiminnan valvonta sitä vaadi.

Kuntalain 140 §:n mukaan pöytäkirjan sisältämät henkilötiedot on poistettava tietoverkosta oikaisuvaatimus- tai valitusajan päättyessä.

Toimielimen esityslistaan tai päätöspöytäkirjaan sisältyvien henkilötietojen ei kuitenkaan voida katsoa sinänsä muodostavan mitään tiettyä tehtävää varten muodostettua henkilörekisteriä, eivätkä julkisuuslain säännökset rajoita tietojen antamista niistä esimerkiksi kopiona.

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.

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.

Tietoverkossa julkaistavassa pöytäkirjassa saa julkaista ainoastaan julkiset ja tiedonsaannin kannalta välttämättömät henkilötiedot. Tietoverkossa julkaistavassa pöytäkirjassa tulee kuitenkin aina olla päätöksentekoon liittyvät olennaiset tiedot

19.06.2019

sekä ne tiedot, jotka ovat tarpeellisia esimerkiksi oikaisuvaatimuksen tai valituksen tekemiseksi. Jos henkilötieto on päätöksentekoon liittyvä olennainen tieto tai tarpeellinen oikaisuvaatimuksen tai valituksen tekemiseksi on se tiedonsaannin kannalta välttämätön henkilötieto, joka on julkaistava tietoverkossa.

Kaupungin verkkosivuilla voidaan kuitenkin julkaista esimerkiksi kaupungin palveluksessa olevan henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa koskevia yleisesti saatavissa olevia tietoja silloin, kun se kaupungin toiminnan kannalta on perusteltua. Tällaisia voivat olla muun muassa 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.

## Henkilötietojen luovuttaminen henkilökisteristä

Henkilötietojen luovuttamiseen viranomaisen henkilökisteristä sovelletaan julkisuuslakia.

Henkilökisteristä ei saa välttämättä luovuttaa sivulliselle julkisiakaan tietoja. Rekisteriin sisältyvien tietojen antamista on eräiltä osin rajoitettu.

Jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen. Esimerkiksi rakennuslupapäätökset ja virkaan ottamispäätökset ovat julkisia, vaikka ne sisältävätkin henkilötietoja.

Yksityishenkilöt saavat kunnan rekistereistä julkisia henkilötietoja tavanomaisiin yksityisiin tarkoituksiinsa. Medialle on annettava vastaavia julkisia tietoja toimituksellisiin tarkoituksiin.

Luovutettaessa henkilötietoja toimituksellista tarkoitusta varten, on varmistauduttava siitä, että kysymyksessä todella on toimituksellinen tarkoitus ja että tietojen pyytjä edustaa ko. tiedotusvälinettä. Epäselvissä tapauksissa lisäselvityksenä voidaan tiedustella esimerkiksi päätoimittajan nimeä tai pyytää toimittajaa esittämään lehdistökortti.

Luovuttaja vastaa luovutusten laillisuudesta, joten ilman kirjallista pyyntöä tietoja ei pidä luovuttaa, ellei tarkoituksesta ja luovutuksensaajasta voida olla varmoja.

19.06.2019

Viranomaisen henkilörekisteristä henkilötietoja sisältävän kopion tai tulosteen tai sen tiedot sähköisessä muodossa antamista on rajoitettu lailla. Niitä voidaan julkisilta osin antaa nähtäväksi viranomaisen luona tai antaa tietoja suullisesti kaikille. Sen sijaan kopioita, tulosteita tai tietoja sähköisessä muodossa voidaan pääsääntöisesti antaa vain, jos pyytäjällä on henkilötietojen suojaa koskevien säännösten mukaan oikeus tallettaa ja käyttää sellaisia henkilötietoja.

Henkilötietoja saa kuitenkin luovuttaa suoramarkkinointia ja mielipide- tai markkinatutkimusta varten vain, jos niin erikseen säädetään tai jos rekisteröity on antanut siihen suostumuksensa. Se, että henkilö ei erikseen kiellä henkilötietojensa käsittelyä, ei vielä ole suostumus.

## 6. SISÄINEN VIESTINTÄ

Kaupungin sisäisellä viestinnällä luodaan avointa ja keskustelevaa organisaatiokulttuuria. Osaamista, työolosuhteita ja tehtävien sisältöjä kehitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Hyvä sisäinen tiedonkulku luo edellytyksiä myös ulkoiselle viestinnälle ja rakentaa osaltaan kaupungin mainetta.

Kaupunginkanslian sisäisen viestinnän yksikön tehtävänä on kaupungin sisäisen viestinnän kehittäminen, ohjaaminen, koordinoiminen ja tukeminen, työnantaja-toiminnan ja henkilöstöpolitiikan viestintä sekä työnantajamaineen rakentamisen tukeminen.

Tavoitteena on oikea-aikaisesti ja kattavasti informoitu kaupungin henkilöstö, jolle viestitään kaupungin suunnitelmista, tavoitteista, toiminnasta ja kaupunki-strategiasta sekä taustoitetaan ja perustellaan niitä.

Sisäisen viestinnän avulla tuetaan ja kehitetään osaltaan kaupunkia työyhteisönä ja lisätään yhteisöhenkeä tarjoamalla tietoa ja aineksia yhteiseen keskusteluun. Tavoitteena on henkilöstön vuorovaikutuksen ja osallisuuden mahdollistaminen ja kehittäminen.

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.

19.06.2019

## Muutosviestintä ja yhteistoimintalaki

Muutostilanteiden johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Keskeisistä kaupungin toimintaa koskevista asioista henkilöstön tulee saada tieto ensimmäisenä tai vähintään samanaikaisesti asiaa koskevan ulkoisen tiedottamisen kanssa. Kaupungin henkilöstöä koskevista asioista henkilöstön tulee saada tieto riittävän ajoissa asian valmisteluvaiheessa ennen päätöksentekoa (linkki yhteistoimintalakiin). Tällaisia asioita ovat esimerkiksi merkittävät suunnitelmat ja muutokset organisaatiossa, toiminnassa tai palveluissa.

Muutoksiin saattaa myös liittyä tekijöitä, jotka vaativat yhteistoimintamenettelyä. Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa ja sopimusyhteistoiminnasta Helsingin kaupungilla (linkki yhteistoimintasopimukseen) luovat puitteet työnantajan ja henkilöstön yhteistoiminnalle. Yhteistoiminta on osa laajempaa osallistumisjärjestelmää, johon kuuluvat myös luottamushenkilö- ja työsuojelutoiminta.

Työnantajalla on lakiin perustuva velvoite tiedottaa henkilöstölle.

Työnantajan tulee ennen yhteistoimintamenettelyyn ryhtymistä antaa henkilöstölle tai sen edustajille asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot. Tiedottamisvelvollisuus yhteistoimintamenettelyyn piiriin kuuluvissa asioissa tulee toteuttaa siten, että henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet turvataan.

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 muun muassa asioita, jotka koskevat henkilöstön asemaan merkittävästi vaikuttavia muutoksia työn organisoinnissa tai kunnan palvelurakenteessa, palvelujen uudelleen järjestämisen periaatteita, henkilöstön kehittämiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun liittyviä periaatteita sekä 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.

Työnantajan tulee ennen yhteistoimintamenettelyyn ryhtymistä antaa asianomaisille työntekijöille sekä heidän edustajilleen asian käsittelyn kannalta tarpeelliset



19.06.2019

tiedot siten, että he voivat riittävästi perehtyä ja valmistautua asiaan. Menettelyn piiriin kuuluvista organisaatio- ja henkilöstömuutoksista on keskusteltava niiden henkilöiden kanssa, joita muutos koskee.

Helsingin kaupungin edustuksellinen yhteistoiminta toteutuu henkilöstötoimikunnissa niin kaupunki-, toimiala-, palvelukokonaisuus- kuin liikelaitostasollakin.

## Sisäisen viestinnän vastuut ja kanavat

Kaupungin keskitetystä sisäisestä viestinnästä vastaa kaupunginkanslia. Toimialan sisäisestä viestinnästä vastaa toimialajohtaja. Yksikön sisäisestä viestinnästä vastaa yksikön päällikkö. Vastuu riittävästä, avoimesta ja oikea-aikaisesta sisäisestä viestinnästä kuuluu viime kädessä esimiehille, mutta samalla sisäisen viestinnän käytännön toimintamalli on sama kuin muussakin viestinnässä: se kertoo, joka tietää.

Kaupunginkansliassa ja toimialoilla on sisäistä viestintää hoitavia päätoimisia viestijöitä. Työpaikoilla on lisäksi sivutoimisia viestijöitä, viestintäyhteyshenkilöitä tai viestintävastaavia. Henkilöstölehden ja sisäisen viestinnän verkkosivujen vastaavien toimittajien tulee olla viestintä- tai toimitustyön ammattilaisia.

Esimiehellä on vastuu työyhteisön sisäisestä viestinnästä. Esimiehen tehtävänä on kertoa yksikön toiminnasta ja tavoitteista. Yksikön sisäinen viestintä rakentuu keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikkien työyhteisön jäsenten toivotaan osallistuvan. Ammattiviestijä on hyvä tuki esimiehelle.

Sisäinen viestintä on toimivimmillaan yhdistelmä eri kanavia, suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Sen välineitä ovat muun muassa intranet, henkilöstölehti, uutiskirjeet, sosiaalisen median välineet, sähköposti, kokoukset, seminaarit, videot sekä koko henkilöstölle tarkoitettut tilaisuudet. Henkilökohtainen vuorovaikutus ja keskustelu ovat vahvimpia viestintäkeinoja.

Koko kaupungin henkilöstön käytössä on kaupungin yhteinen intranet, Helmi. Se kokoaa yhteen kaupungin yhteisen intran sekä toimialojen/liikelaitosten omat intranetit. Intra toimii virallisen uutisoinnin välineenä ja on paikka, josta henkilöstö voi hakea yhteisiä ohjeita, tietoja sekä linkkejä työssä tarvittaviin työkaluihin.

Henkilöstölehti välittää tietoa kaupungin strategiasta, tavoitteista, suunnitelmista ja toiminnasta ja saattaa niitä ymmärrettäviksi valottamalla niiden taustoja. Se tarjoaa tietoa ja aineksia yhteiseen keskusteluun. Lehdessä käsitellään sekä

19.06.2019

työnantajan että henkilöstön näkemyksiä. Eri henkilöstöryhmien näkemyksiä tuodaan esille tasapuolisesti. 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 ja vastaa lehden kehittämisestä.

Tehokkaimpia sisäisen viestinnän välineitä ovat usein henkilökohtaiseen osallistumiseen ja vuorovaikutukseen perustuvat tilaisuudet. Kokoukset ja keskustelut mahdollistavat henkilökohtaisen vuorovaikutuksen, jossa voidaan välittömästi vaihtaa tietoa, näkemyksiä ja saada palautetta. Mitä vaikeampi käsiteltävä asia on, sitä henkilökohtaisempi viestintäfoorummin on syytä olla.

Työyhteisöviestinnässä huomioidaan myös vuorotyöjärjestelmissä ja rajoitetusti digitaalisten kanavien äärellä työskentelevät työntekijäryhmät.

Kaupungin sisäinen työkieli on suomen kieli lukuun ottamatta kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ruotsinkielistä palvelukokonaisuutta, jonka sisäinen työkieli on ruotsi.

Äidinkieleltään ruotsinkieliselle henkilöstölle tulee turvata riittävä tuki työssä tarpeellisten järjestelmien ja lomakkeiden käyttöön.

## 7. VARAUTUMISVIESTINTÄ JA HÄIRIÖTILANTEET

### Häiriö- ja kriisiviestintä

Helsingin kaupungin häiriö- ja kriisitilanteet johdetaan kriisijohtamismallin mukaisesti.

Kaupunki viestii erilaisissa häiriö- ja kriisitilanteissa erillisen häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeen mukaan. Kaikilla toimialoilla ja liikelaitoksissa on tätä ohjetta täydentävä toimialatasoinen kriisiviestinnän ohjeistus, jota käytetään silloin, kun tilannetta hoidetaan toimialatasolla.

19.06.2019

---

## Viestintä neuvoo varautumaan

Normaalioloissa varautumisviestintä suunnataan asukkaille, viranomaisille ja viestimille. Kunnan velvollisuus on huolehtia pelastustointa koskevasta valistuksesta ja neuvonnasta. Väestönsuojelusta tiedottaminen on tärkeää sekä normaali- että poikkeusoloissa.

Tavoitteena on, että ihmiset tunnistavat erilaiset vaaran aiheuttajat, osaavat ehkäistä onnettomuuksia ja toimia onnettomuus- ja häiriötilanteissa sekä tietävät, miten varautua poikkeusoloihin. Totuudenmukaisen informaation avulla asukkaiden henkinen kriisinsietokyky kasvaa ja oikea tieto auttaa toimimaan oikein häiriötilanteissa.

Väestönsuojelusta tiedottaminen on tärkeää sekä normaali- että poikkeusoloissa. Joka kotiin lähetettävissä tiedotteissa, kaupungin viestinnän eri kanavilla sekä median välityksellä annetaan tietoja väestönsuojelun järjestelyistä, omien talokohtaisten suojatilojen kunnostamisesta, väestönsuojien sijainnista sekä ohjeita käyttäytymisestä hälytystilanteissa.

Normaaliolojen aikana asukkaille kohdistetusta yleisviestinnästä ja pelastustoi-  
meen liittyvistä ohjeista vastaavat kaupunginkanslian viestintä ja pelastuslaitos yhteistyössä poikkeusoloissa strategisesti tärkeiden toimintayksiköiden kanssa. Kaupunki voi myös toimia yhteistyössä asukkaita edustavien kaupunginosa- ja asukas-yhdistysten kanssa ja järjestää poikkeusoloja koskevia tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia.