

Loimaan kaupungin
VIESTINTÄOHJE

MIKSI?

Viestintäohjeesta vinkkejä arkipäivän viestintätilanteisiin

Kuntalain mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnan asioista sekä siitä, millä tavoin asukkaat voivat esittää kysymyksiä ja mielipiteitä asioista. Varmimmin kuntalaiset tavoitetaan viestimällä avoimesti ja vuorovaikutteisesti monessa eri kanavassa.

Loimaan strategian mukaisesti:

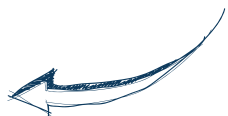
- toimimme palveluhenkisesti, vastuullisesti ja uudistuen
- markkinoimme ja viestimme aktiivisesti
- luomme positiivista kuvaa Loimaasta
- huolehdimme, että tieto kulkee avoimesti ja aktiivisesti

Viestintäohjeessa kerrotaan Loimaan kaupungin yhteisistä viestintäkäytännöistä ja annetaan vinkkejä arkipäivän viestintään.

Viestintäohjetta täydentävät:

- graafinen ohjeistus
- sosiaalisen median ohjeet
- sähköpostiohjeet
- kriisiviestintäohjeet
- Loimaan kaupungin valmistelun ja päätöksenteon sisäinen viestintä

Tutustu näihinkin!



Viestintäohje on hyväksytty kaupunginhallituksessa xx.2.2021.

Miksi kunta viestii ja markkinoi?

	Kunnan asioista ja palveluista tiedottaminen
	Kunnan johtaminen
	Päätöksenteon läpinäkyvyys
	Kilpailukyvyyn ja elinvoiman edistäminen
	Asukkaiden osallistuminen ja yhteisöllisyys
	Uusien asukkaiden, yritysten ja työntekijöiden houkuttelevuus
	Työyhteisön toiminta ja hyvinvointi
	Kriisien hallinta

Mukaeltu Kuntaviestinnän oppaasta (Kuntaliitto 2016)

KUKA?

Viestintävastuut

Jokaisella kaupungin viranhaltijalla ja luottamushenkilöllä on oma roolinsa kaupungin viestinnässä. Viestintään liittyvästä toimivallasta ja työjaosta on määräykset hallintosäännössä ja viestintäohjeessa. On tärkeää, että tunnet oman viestintävastuusi ja -alueesi.



Kaupunginvaltuusto päättää viestinnän linjauksista kuntastrategiassa.

Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Kaupunginjohtaja johtaa viestintää kaupunginhallituksen alaisena.

Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa sekä tiedottavat omista asioistaan puheenjohtajan, esittelijöiden ja sihteerin johdolla.

Hallitus, toimielimet, kaupunginjohtaja sekä palvelu-alojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kaupungin asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista.

Johtoryhmä sovittaa yhteen ja ohjaa viestintään liittyviä käytäntöjä ja toimintoja.

Palvelualajohtajat vastaavat toimialansa viestinnän ja markkinoinnin johtamisesta ja ohjauksesta.

Palvelualueen ja -yksikön esihenkilöt vastaavat palvelualueensa/-yksikkönsä viestinnästä sekä huolehtivat, että tiedot ovat ajan tasalla kaupungin verkkosivuilla yhteistyössä viestintätyöryhmän ja markkinoinnin kanssa.

Viestintätyöryhmä toteuttaa ulkoista ja sisäistä viestintää omien palvelualojensa osalta markkinointiyksikön ja esihenkilöiden ohjauksessa.

Elinvoimayksikkö ja markkinointisihteeri suunnittelevat, kehittävät ja toteuttavat koko kaupungin markkinointia ja viestintää tiiviissä yhteistyössä kaupungin eri palvelualojen sekä yhteistyökumppanien kanssa.

Kuntakonsernin liikelaitokset ja tytäryhtiöt vastaavat omasta viestinnästään noudattaen viestintäohjetta soveltuvin osin.

Luottamushenkilöt toimivat luottamushenkilöroolissa, jossa käyvät valmistelua ohjaavaa arvo- ja linjakeskustelua, luovat osaltaan avointa viestintäilmapiiriä ja noudattavat suunnitelmallista, yhtenäistä ja korrektia linjaa.

Henkilöstö viestii omassa työroolissaan. Henkilöstöllä on oikeus saada tietoa työhönsä liittyvistä asioista ja velvollisuus hankkia sitä itse. Lojaalisuus työnantajaa kohtaan on kuitenkin muistettava myös silloin, kun yksityishenkilönä viestii omaan työhönsä liittyvistä asioista.

Poikkeusolojen viestintävastuut määräytyvät erillisten kriisiviestintäohjeiden mukaisesti.

KENELLE?

Loimaan kaupungin ensisijaisia sidosryhmiä ovat:

- henkilöstö
- luottamushenkilöt
- nykyiset ja tulevat asukkaat
- nykyiset ja tulevat yritykset
- seurat, yhdistykset ja järjestöt
- koulut ja oppilaitokset
- media
- matkailijat
- viranomaiset

Pidä mielessä
julkisuuslaki!

Kenen kanssa sinun on
tärkeää viestiä?



MILLOIN?

Viestintäympäristö on jatkuvassa muutoksessa. Ihmiset on tärkeää tavoittaa hyvissä ajoin tai viimeistään silloin, kun aihe on pinnalla.

Elinvoimayksikkö seuraa ja arvioi kaupungin viestinnän toimivuutta jatkuvasti muun muassa

- verkkosivujen ja sosiaalisen median kävijäseurannan
- mediaseurannan
- kuntalaiskyselyiden
- tapahtumien asiakaskyselyiden
- tyytyväisyyskyselyiden
- käyttäjäpalautteiden ja
- asiointikokemusten perusteella

Viestintätapoja kehitetään ja uudistetaan seurannan ja arvioinnin osoittamien tarpeiden mukaan.



MITEN?

Jokainen kaupungin viranhaltija ja luottamushenkilö vastaa tiedonkulusta ja edustaa kaupunkia.

Viestintäympäristö on jatkuvassa muutoksessa. Ajan tasalla pysyminen edellyttää uusien viestintäkanavien haltuunottoa.

Yhtenäiset toimintatavat ovat tärkeitä, jotta viestintä on yhtenäistä ja selkeää, ja sekaannuksilta vältytään.

Vastuu avoimesta ja aktiivisesta tiedonkulusta kuuluu jokaiselle työntekijälle.

Työyhteisöviestintä

Tavoitteena on, että jokaisella on kaikki se tieto, jota hän tarvitsee työnsä tekemiseen ja työtavoitteidensa saavuttamiseen.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on kertoa kaupungin toiminnasta ja tulevaisuudensuunnitelmista. Henkilöstöä koskevista asioista kerrotaan aina ensin sisäisesti ja sen jälkeen tarvittaessa ulkopuolelle.

Toimiva työyhteisöviestintä

- vaikuttaa työhön sitoutumiseen
- edistää työn tuottavuutta
- helpottaa työssä suoriutumista
- lisää työtyytyväisyyttä
- on pohja ulkoiselle viestinnälle
- luo pohjan hyvälle palvelulle

Sisäisen viestinnän kanavia:

- työhön perehdytys
- palaverit
- sähköposti
- puhelin
- kaupungin verkkosivut loimaa.fi
- sosiaalinen media
- ilmoitustaulut



Huomioi salassa pidettävät tiedot ja yksityisyyden suoja!

Valmistelu ja päätöksenteko

Kuntalaisilla on oikeus tietää, miten kunnan asioita hoidetaan sekä oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan jo asioiden valmisteluvaiheessa.

Viestintäympäristön muutokset ovat tuoneet uusia vaatimuksia kuntaviestintään. Päätöksenteolta edellytetään avoimuutta ja läpinäkyvyyttä, ja päätökset pitää pystyä perustelemaan uskottavasti.

Vireillä olevat asiat ja kuulutukset julkaistaan kaupungin verkkosivuilla loimaa.fi sekä tarvittaessa tiedotusvälineissä ja kaupungin virallisella ilmoitustaululla.

Kaupungin verkkosivuilla loimaa.fi nähtävänä:

- esityslistat ja pöytäkirjat
- kuulutukset
- viranhaltijapäätökset
- säännöt
- ohjeet
- olennaisesti toimintaan ja talouteen liittyvät tiedot ja asiakirjat

Onko aiheesi niin ajankohtainen, kiinnostava ja merkityksellinen, että media tarttuu siihen?

Mediayhteistyö

Loimaan kaupunki viestii medialle aktiivisesti mm. tiedottein, tapaamisin ja uutisvinkein sekä julkaisemalla uutisia kaupungin verkkosivuilla ja somessa.

Merkittävistä ja laajasti kiinnostavista asioista järjestetään tiedotustilaisuuksia.

- ▶ Tiedotusvälineissä mahdollisesti esitetyt virheet ja harhaanjohtavat tiedot on oikaistava, jos ne ovat yleisesti merkittäviä.
- ▶ Yleisönosastoissa julkaistuihin kysymyksiin vastataan, mikäli kirjoittajan oma nimi on julkaistu ja kysymyksillä on yleistä mielenkiintoa.
- ▶ Henkilöstön ja luottamushenkilöiden henkilökohtaiset mielipiteet on pystyttävä erottamaan kaupungin virallisesta kannasta.
- ▶ Pyydä juttu tarkistettavaksi ennen julkaisua.
- ▶ Tarkista omat kommenttisi asiavirheiden varalta.
- ▶ Valmistaudu haasteellisten asioiden tiedotukseen erityisen huolellisesti.

Mediatiedote

Tiedotteen tavoitteena on herättää toimittajan mielenkiinto ja innostaa kysymään lisätietoja.

Tiedotetta laatiessasi vastaa kysymyksiin mitä, missä, milloin, miksi ja kuka. Käytä selkeää ja sujuvaa kieltä.

- ▶ **Houkutteleva otsikko** herättää lukijan mielenkiinnon. Otsikko on yksi lause, joka sisältää myös verbin.
- ▶ Kirjoita tiedotteen **tärkein asia eli uutinen** heti alkuun. Sen jälkeen voit taustoittaa aihetta. Sopiva pituus tiedotteelle on johdantokappale ja 2-3 taustoittavaa kappaletta. Koko tiedotteen pitäisi mahtua A4-arkille.
- ▶ Lisää loppuun **lisätietojen antajan** nimi, titteli, yksikkö ja/tai Loimaan kaupunki, puhelin ja sähköpostiosoite. Varmista, että hän on tavoitettavissa tiedotteen lähettämisen jälkeen.
- ▶ **Tarkista huolellisesti**, että tiedotteen sisältämät faktat, kieliasu ja yhteystiedot ovat oikein.
- ▶ **Lähetä tiedote sähköpostiviestinä**, ei liitetiedostona, toimittajalle tai toimitukseen.



Älä kommentoi,
ellei sinulla ole
viestintävastuuta.

Kriisiviestintä

Kriisitilanteissa tavalliset viestinnän keinot ja kanavat eivät yleensä riitä, sillä tiedon tarve kasvaa. Häiriötilanteessa on erityisen tärkeää, että viestintä on

- ajantasaista
- totuudenmukaista
- avointa ja
- luotettavaa

Selvitä, kenelle yhteydenotot ohjataan.

Tarvittaessa nimetään henkilö tai henkilöt, jotka tiedottavat tilanteesta henkilöstölle, medialle, yhteistyökumppaneille ja muille asianosaisille tahoille.

Loimaan kaupunki on laatinut kriisitilanteiden varalle erilliset ohjeet.

MISSÄ?

Nykyisessä viestintäympäristössä kaupunki, luottamushenkilöt, asukkaat ja muut sidosryhmät tuottavat ja jakavat sisältöä, käynnistävät keskusteluja ja viestivät Loimaata koskevista asioista.

Tiedon yksisuuntaisesta jakelusta on siirrytty monen suuntaiseen viestintään, jossa tietoa luodaan ja jaetaan monelta monelle.

On yhä tärkeämpää tavoittaa ihmiset siellä, missä he keskustelua käyvät.

Asioista tiedotetaan ensin omissa kanavissa ja vasta sitten sidosryhmien kanavissa.



Verkkosivusto on kaupungin käyntikortti ja asukkaiden tärkein palvelukanava.

Verkkosivut

Verkkosivusto **loimaa.fi** on kaupungin pääviestintäkanava, joka tarjoaa tietoa mm. palveluista, päätöksenteosta, tapahtumista ja uutisista. Sivusto on suunnattu nykyisille ja tuleville asukkaille, yrityksille ja matkailijoille.

Verkkosivustoa päivittävät markkinointiyksikkö ja viestintätyöryhmäläiset. Esihenkilöt ja muut työntekijät voivat ilmoittaa päivitettävät tiedot heille.

Asuinpaikkamarkkinointia varten on luotu **kotiloimaalta.fi**-sivusto, jolle on koottu tärkeimmät Loimaalla asumiseen ja elämiseen liittyvät asiat.

Some

Sosiaalinen media on rento, matalan kynnyksen viestintäkanava. Tällä hetkellä kaupungin käytössä ovat Facebook, YouTube ja LinkedIn. Facebookissa julkaistaan uutisia, tapahtumia, linkkejä ja vinkkejä, YouTubessa videoita ja LinkedInissä rekrytointiasiaa.

- ▶ Kirjoita Facebookiin selkeää **arkikieltä**.
- ▶ Tehosta päivityksen näkyvyyttä **hyvällä kuvalla tai videolla**. Julkaise vain kuvia ja videoita, joihin on kuvaajan ja kuvassa olevien lupa.
- ▶ Seuraa päivityksesi kommentointia ja vastaa siihen viipymättä **asiallisesti ja positiivisesti**. Kysy vastauksiin tarvittaessa neuvoa markkinoinnista. Jos poistat asiattoman kommentin, muista kertoa, miksi se on poistettu.
- ▶ Vaikka toimit sosiaalisessa mediassa yksityishenkilönä, sinua voidaan pitää myös työyhteisösi edustajana. Muista lojaalisuus työnantajaa kohtaan.
- ▶ Neuvottele uusien sometilien perustamisesta kaupungin markkinointiyksikön kanssa. Sieltä saat myös opastusta tilin perustamisesta ja sisältösuunnitelman laatimisesta.

Sähköposti

- ▶ Sähköpostia kirjoittaessasi mieti, kenelle asia kuuluu, ja lähetä viestisi vain hänelle/heille.
- ▶ Otsikoi viestisi selkeästi ja mahdollisimman hyvin viestin sisältöä kuvailevasti.
- ▶ Jos välität sähköpostiviestin tai liitteen, muista kertoa, mitä asia koskee ja vaatiiko se toimenpiteitä.
- ▶ Älä lähetä sisäisiä sähköpostikeskusteluja ulkoisille vastaanottajille.
- ▶ Lähetä kysymykset ja selvittelypyynnöt lähtökohtaisesti yhdelle henkilölle. Pyydä häntä välittämään viesti tarvittaessa oikealle taholle.
- ▶ Useille henkilöille lähetetyissä tietojenpyyntöviesteissä vastaa vain lähettäjä, ei kaikille vastaanottajille.
- ▶ Yhteisissä projekteissa sopikaa yksi henkilö, joka hoitaa sähköpostiselvittelyt eri tahojen välillä talon sisällä ja ulkopuolella sekä informoi muut osalliset.
- ▶ Muista, että virastot@loimaa.fi-sähköposti kattaa kaupungin koko henkilökunnan, joten käytä sitä harkiten.
- ▶ Älä käytä työsähköpostia henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen.
- ▶ Käytä viesteissäsi oheista, kaupungin virallista allekirjoitusmallia. Kirjoita se sähköpostiohjelman oletusfontilla.

Muista sähköpostia lähettäessäsi julkisuuslaki!

Ystävällisin terveisin

Maija Meikäläinen

Titteli

Loimaan kaupunki / Yksikkö

PL 9, 32201 LOIMAA

puh. 02 123 4567

puhelinaika ma–pe klo 11–12

loimaa.fi

facebook.com/loimaankaupunki



Puhelin

Puhelin on usein tehokkain asiointiväline.

- ▶ Työpuhelimeen tulee vastata aina, kun se on mahdollista. Jos et pysty vastaamaan puhelimeen, **soita takaisin** heti kun ehdit.
- ▶ Vältä pallottelua ja **opasta soittaja** oikean henkilön, tiedon tai palvelun löytämiseen.
- ▶ Jos et tiedä asiaa tai vastuuhenkilöä, kirjoita yhteystiedot muistiin ja selvitä, kuka asiasta tietää.
- ▶ Käytä tarvittaessa puhelinvastaajaa.

Kasvokkain viestintä

Omalla toiminnallasi muokkaat osaltasi Loimaan kaupungista ja yksiköstäsi syntyviä mielikuvia.

Muista palveluhenkinen, ystävällinen ja kohtelias vuoro-vaikutus niin palavereissa, kokouksissa, neuvonnassa ja asiakaspalvelussa kuin messuilla ja muissa tapahtumissa.



Markkinointiviestintä

Markkinoinnilla halutaan luoda positiivista kuvaa Loimaasta ja vahvistaa kaupungin tunnettuutta.

Loimaata markkinoidaan ennen kaikkea hyvän sijainnin ja palvelut omaavana, mukavaan elämään sopivan kokoisena, rauhallisena ja luonnonläheisenä maaseutukaupunkina.

Tavoitteena on:

- esitellä kaupungin vahvuuksia
- erottua muista kunnista
- tukea Loimaan elinvoimaa
vetovoimaa ja pitovoimaa

Mielikuvat syntyvät tekojen kautta, mutta myös viestit ja visuaalinen ilme vaikuttavat niihin. Loimaan kaupungin ilme määrittellään graafisessa ohjeistuksessa.

Loimaan markkinointiviestinnän muotoja:

- printti- ja digimateriaalit
- sähköinen ja printtimainonta
- verkkosivustot ja niiden hakukoneoptimointi
- some
- uutiskirje
- lehdet
- suorapostitukset
- messut ja näyttelyt
- tapahtumat
- sponsorointi



Yhtenäinen visuaalinen ilme muokkaa kaupunkiin liittyviä mielikuvia ja lisää tunnistettavuutta.

Painettu viestintä

Painetun viestinnän kanavia ovat esimerkiksi lehti-ilmoitukset, flyerit, esitteet ja Loimaata Näkyvissä! -tiedotuslehti.

Painetussa viestinnässä käytetään Loimaan visuaalista ilmettä. Graafisessa ohjeistossa on määritelty taittopohjia moneen eri tarkoitukseen.

Kun tarvitset materiaaleja, ole yhteydessä markkinointiin, niin tehdään yhteistyössä!



Loimaan viestinnän huoneentaulu

Luomme kaikessa viestinnässämme
positiivista kuvaa Loimaasta.

Tunnetta oman viestintä-
vastuunne joka tilanteessa.

Varaudumme etukäteen
erilaisiin viestintätilanteisiin.

Huolehdimme, että tieto kulkee
avoimesti ja aktiivisesti.

Viestimme palveluhenkisesti,
vastuullisesti ja uudistuen.