

Loimaan kaupungin **viestintä- ohje**

Viestintäohje on hyväksytty
kaupunginhallituksessa 8.2.2021.



LOIMAA

Miksi?

Viestintäohjeesta vinkkejä arkipäivän viestintätilanteisiin

Kuntalaiset tavoitetaan viestimällä avoimesti ja vuorovaikutteisesti monessa eri kanavassa.

Loimaan strategian mukaisesti toimimme:

- **Asukaslähtöisesti** - olemme asukkaita varten ja kehitämme kaupunkia yhdessä asukkaiden kanssa. Palvelemme sujuvasti ja tarpeisiin vastaavasti. Kaupunki ja sen palvelut ovat kaikkien tavoitettavissa.
- **Yhteistyökykyisesti** - toimimme avoimesti sekä kehitämme Loimaata yhdessä, kumppaneiden kanssa sekä organisaatorajoja ylittäen.
- **Uudistavasti** - ennakoimme, arvioimme ja uudistamme rohkeasti ja kestävästi toimintaamme. Kokeilemme ja suhtaudumme ideoihin myönteisesti.
- **Vastuullisesti** - toimimme luotettavasti ja johdonmukaisesti sekä kehitämme kaupunkia taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäväällä tavalla.

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



Tutustu näihin!

Viestintäohjetta täydentävät:

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

Miksi kunta viestii ja markkinoi?

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

Mukaeltu Kuntaviestinnän oppaasta (Kuntaliitto 2016)

Kuntalaki 1 § Lain tarkoitus

Lain tarkoituksena on luoda edellytykset kunnan asukkaiden itsehallinnon sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumiselle kunnan toiminnassa. Lain tarkoituksena on myös edistää kunnan toiminnan suunnitelmallisuutta ja taloudellista kestävyyttä.

Kunta edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkaalleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

Kuntalaki 29 § Viestintä

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoa kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsitteilyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.

Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Kuntalaki 10.4.2015/410

Kuka?

Viestintävastuut

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

Kriisitilanteissa viestintävastuut määräytyvät erillisten kriisiviestintäohjeiden mukaisesti.

Viesti vain omaan vastuualueeseesi liittyen!

Kaupunginvaltuusto päättää viestinnän linjauksista kuntastrategiassa.

Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän periaatteista.

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 palvelualueiden 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.

Palvelualuejohtajat 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 kanssa.

Viestintätyöryhmä toteuttaa ulkoista ja sisäistä viestintää omien palvelualuejensa osalta markkinointi- ja viestintäyksikön ja esihenkilöiden ohjauksessa.

Elinvoimayksikkö ja markkinointi- ja viestintäsuunnittelija suunnittelevat, kehittävät ja toteuttavat koko kaupungin markkinointia ja viestintää tiiviissä yhteistyössä kaupungin eri palvelualueiden 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. Henkilöstölä 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.

Kenelle?



Pitä mielessä julkisuuslaki!

Loimaan kaupungin ensisijaisia sidosryhmiä ovat:

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

Viestintä ja markkinointi seuraavat ja arvioivat kaupungin viestinnän toimivuutta jatkuvasti muun muassa seuraavin perustein:

- verkkosivut ja sosiaalisen median kävijäseuranta
- mediaseuranta
- kuntalaiskyselyt
- tapahtumien asiakaskyselyt
- työtyytyväisyyskyselyt
- käyttäjä-palautteet
- asiointi-kokemukset

Milloin?

Viestintäympäristö on jatkuvassa muutoksessa. On tärkeää tavoittaa ihmiset hyvissä ajoin tai viimeistään silloin, kun aihe on pinnalla. Ajan tasalla pysyminen edellyttää uusien viestintäkanavien haltuunottoa.

Viestintätapoja kehitetään ja uudistetaan seurannan ja arvioinnin osoittamien tarpeiden mukaan.

Jokainen kaupungin viranhaltija ja luottamushenkilö vastaa tiedonkulusta ja edustaa kaupunkia.

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

Kenen kanssa sinuh on tärkeää viestiä?

Matkailijat

Tulevat asukkaat

Varhaiskasvatus

Nykyiset asukkaat

Koulut

Oppilaitokset

Seurat

Viranomaiset

Järjestöt

Yhdistykset

Luottamushenkilöt

Media

Tulevat yritykset

Nykyiset yritykset

Henkilöstö

Miten?

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

Vastuu avoimesta ja aktiivisesta tiedonkulusta kuuluu jokaiselle työntekijälle.

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 nähtävänä:

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

loimaa.fi

Huomioi salassa pidettävät tiedot ja yksityisyyden suoja!

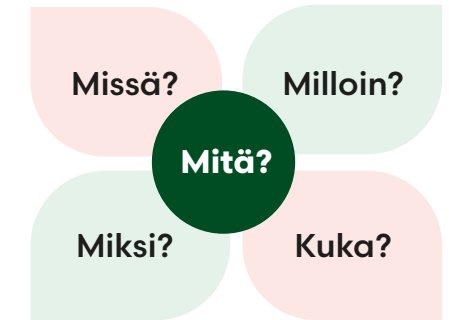
Mediayhteistyö

Loimaan kaupunki viestii medialle 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.

Onko aiheesi niin ajan-kohtainen, kiinnostava ja merkityksellinen, että media tarttuu siihen?



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 kappaleta. Koko tiedotteen pitäisi mahtua A4-arkille.
- Lisää loppuun **lisätietojen antajan** nimi, titteli, yksikkö, Loimaan kaupunki, puhelin ja sähköpostiosoite. Varmista, että edellä mainittu henkilö on tavoitettavissa tiedotteen lähettämisen jälkeen. Aiheesta riippuen informoi myös vaihdetta.
- **Tarkista huolellisesti**, että tiedotteen sisältämät faktat, kieliasu ja yhteystiedot ovat oikein.
- **Lähetä tiedote sähköpostiviestinä** toimittajalle tai toimitukseen. (Lisäksi halutessasi voit myös laittaa saman tekstin pdf-muodossa)



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 esihenkilöltäsi, kenelle yhteydenotot ohjataan. **Vain viestintävastuullinen kommentoi medialle, ei muut.**

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

Loimaan kaupunki on laatinut kriisitilanteiden varalle erilliset ohjeet.

Kaupunki viestii tapahtumista vain omilla verkkosivuilla ja sosiaalisen median tileillään.



*Älä kommentoi,
ellei sinulla ole
viestintävastuuta.*




*Asioista
tiedotetaan*


**ensin omissa
kanavissa...**


**..ja vasta sitten
sidosryhmien
kanavissa.**

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.

Kaupungin asioista tiedotetaan aina kaupungin omissa kanavissa, joista tekstejä voi jakaa eteenpäin. Tärkeimmistä tapahtumista tehdään mediatiedotteet.

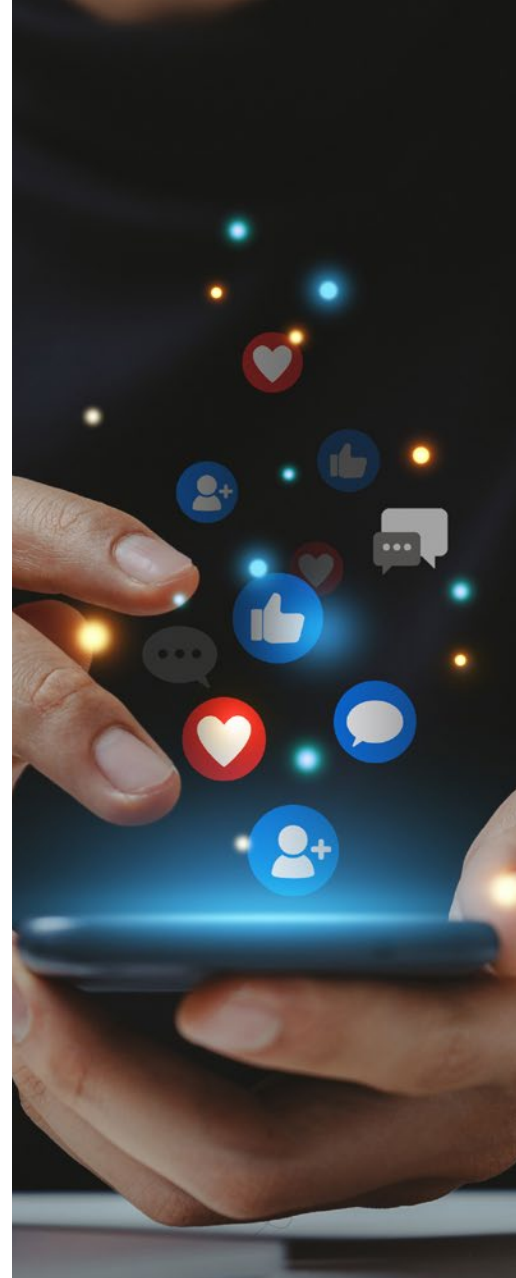
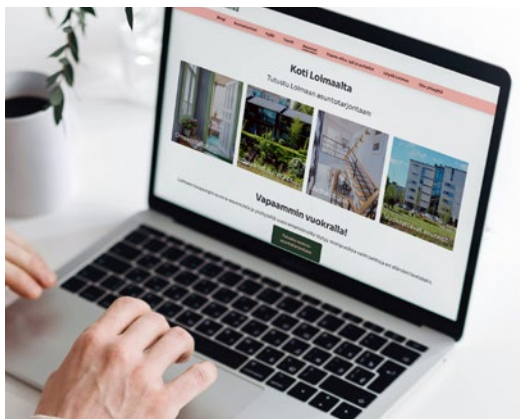


Verkkosivut

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

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

Asuinpaikkamarkkinointia varten on luotu **kotiloimaal-ta.fi**-sivusto, jolle on koottu tärkeimmät Loimaalla asuminen ja elämiseen liittyvät asiat sekä blogi, jossa esitellään asumiseen ja asumisviihtyvyyteen vaikuttavia aiheita.



Some

Sosiaalinen media on rento, matalan kynnyksen viestintäkanava. Tällä hetkellä kaupungin käytössä ovat **Facebook, Instagram, YouTube ja LinkedIn**.

Facebookissa julkaistaan uutisia, tapahtumia, linkkejä ja vinkkejä, Instagramissa enemmän kuvallista kerrontaa, YouTubeissa videoita ja LinkedInissä rekrytointiasiaa.

Facebook ja Instagram -tilejä päivittävät pääosin viestintäverkoston jäsenet. LinkedIn -tiliä yrityspuolen edustajat ja henkilöstöyksikkö. Youtube-tiliä hallinnoi viestintä.

- 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 viestinnästä. Jos poistat asiattoman kommentin, muista kertoa, miksi se on poistettu.
- Vaikka toimit sosiaalisessa mediassa **yksityishenkilönä**, kaupungin työntekijäroolin vuoksi sinua voidaan pitää myös työyhteisösi edustajana. Muista lojaalisuus työnantajaa kohtaan.

Loimaan kaupungin uusien sometilien perustamista harkitaan erittäin tarkkaan. Uusien sometilien perustamisesta sovitaan aina kaupungin viestintäyksikön kanssa.

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.
- Mikäli sähköposti sisältää sensitiivistä tietoa, lähetä viesti salattuna turvapostina.
- **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 lähettäjäille**, ei kaikille vastaanottajille.
- Yhteisissä projekteissa sopi-kaa yksi henkilö, joka hoitaa sähköpostiselvittelyt eri tahojen välillä talon sisällä ja ulkopuolella sekä informoi muut osalliset.
- Älä käytä työ sähköpostia henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen.



*Muista
sähköpostia
lähettäessäsi
julkisuuslaki!*

- Muista, että virastot@loimaa.fi -sähköposti kattaa kaupungin koko henkilökunnan, joten käytä sitä harkiten. Tämä sähköpostitili on tarkoitettu kaupungin omaan sisäiseen viestintään. Mikäli asiasi koskee jotain tiettyä ryhmää kuten esimerkiksi viestintätyöryhmä, tietty yksikkö, pää- ja luottamusedustajien viestintä, näitä varten tehdään omat jakelulistat ja viestit toimitetaan vain näille vastaanottajille, ei koko kaupungin henkilökunnalle.
- Käytä viesteissäsi kaupungin virallista allekirjoitusmallia. Kirjoita se sähköpostiohjelman oletusfontilla. Ohjeet löydät L-asemalta.

Puhelin

Puhelin on usein tehokkain asiointiväline.

- Työpuhelimien tulee vastata aina, kun se on mahdollista. Jos et pysty vastaamaan puhelimeen, **soita takaisin** heti kun ehdit.
- Vältä pallottelua ja **opasta soittaja** oikeaan henkilöön, 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 vuorovaikutus niin palaverissa, kokouksissa, neuvonnassa ja asiakaspalvelussa kuin messuilla ja muissa tapahtumissa.

Yhtenäinen visuaalinen ilme muokkaa kaupunkiin liittyviä mielikuvia ja lisää tunnistettavuutta.



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 veto-voimaa ja pitovoimaa

Mielikuvat syntyvät niin sanojen kuin tekojen kautta, eli viestit ja visuaalinen ilme vaikuttavat niihin. Loimaan kaupungin ilme määritellään brändikäsikirjassa.

Loimaan markkinointiviestinnän muotoja:

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



Painettu viestintä

Painetun viestinnän kanavia ovat esimerkiksi lehti-ilmoitukset, flyerit, esitteet, asukkaille jaettava asukaslehti ja yrittäjille jaettava elinvoimalehti.

Painetussa viestinnässä käytetään Loimaan visuaalista ilmettä. Brändikäsikirjassa on määritelty taittopohjia moneen eri tarkoitukseen. Yhtenäinen visuaalinen ilme muokkaa kaupunkiin liittyviä mielikuvia ja lisää tunnistettavuutta.



Painetun viestinnän materiaalien suhteen ole aina yhteydessä: markkinointi@loimaa.fi



Loimaah viestintä

Luomme kaikessa viestinnässämme positiivista kuvaa Loimaasta.

Tunnumme oman viestintävastuamme joka tilanteessa.

Varaudumme etukäteen erilaisiin viestintätilanteisiin.

Huolehdimme, että tieto kulkee avoimesti ja aktiivisesti.

Viestimme palveluhenkisesti, vastuullisesti ja uudistuen.

LOIMAA