

Akaa



VIESTINTÄOHJE

2019

Akaan kaupungin viestintä pohjautuu Viksu Akaa - strategiaan 2018-2025. Valtuuston hyväksymässä strategiassa on linjattu kaupungin strategiset painopisteet ja päämäärät. Toimialojen toimenpideohjelmissa on määritelty keinot ja toimet, joilla tavoitteisiin päästään.

Kaupungin viestintä tukee Akaan kaupungin johtamista ja kehittämistä sekä strategisten tavoitteiden toteutumista.

Viestinnällä rakennetaan vahvaa, ainutlaatuisuusiin ja elinvoimatekijöihin perustuvaa kuntakuvaa.

Kunnallishallinnon perusperiaatteita ovat avoimuus ja julkisuus. Viestintäperiaatteet perustuvat kuntaviestinnän keskeisiin säästöksiin muun muassa perustus-, kunta-, julkisuus-, hallinto- sekä maankäyttö- ja rakennuslaissa, tietosuojalaissa ja EU:n tietosuoja-asetuksessa. Kuntalain mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista.

KESKEISET VIESTIT

Me Akaassa haluamme viestittää strategian mukaan:

- Akaassa tapahtuu jatkuvasti hyviä asioita
- Akaa on uudistuva ja asiakaslähtöinen kunta
- Akaassa palveluiden ääreen pääsee helposti

VIESTINNÄN KESKEISET TAVOITTEET

Kuntalaiset ja sidosryhmät saavat oikeaa ja ajantasaista tietoa valmisteilla olevista asioista, palveluista, suunnitelmista ja osallistumismahdollisuuksista.

Viestinnällä vahvistetaan Akaan imagoa ja siten elinvoimaisuutta sekä kilpailukykyä. Henkilöstömme hyvinvointi, motivaatio ja sitoutuneisuus lisääntyvät.

KESKIÖSSÄ KUNTALAINEN

Akaan kaupunki työntekijöineen on olemassa asukkaita varten.

Kuntalaisilla ja muilla sidosryhmillä on oikeus tietää, miten kaupungin asioita hoidetaan sekä oikeus osallistua ja vaikuttaa sen toimintaan. Me välitämme tietoa aktiivisesti ja oma-aloitteisesti.

Tietoon perustuva, oikea-aikainen viestintä on jokaisen kaupungin palveluksessa olevan vastuulla. Koko henkilöstö on velvoitettu ja oikeutettu viestimään. Kaupungin toimialoilla tulee sopia yhteisesti esimiehen johdolla, kuka viestii ulospäin. Esimiehet jakavat aktiivisella otteella tietoa omalle henkilöstölleen.

Jokainen viestintätilanne on tärkeä. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa, sähköposti, puhelu ja tiedote - nämä kaikki välittävät mielikuvaa kaupungista.

VIESTINNÄN ROOLIT

Kaupunginvaltuusto luo edellytykset kaupungin viestinnälle.

Kaupunginhallitus vastaa kunnan viestinnästä ja tiedottamisesta.

Kaupunginjohtaja johtaa kaupungin viestintää.

Toimialat viestivät aktiivisesti omista asioistaan toimialajohtajien ja esimiesten johdolla.

Tiedotusryhmä suunnittelee ja toteuttaa viestintää viestintä- ja markkinointisihteerin johdolla.

Verkkosivujen päivittäjät huolehtivat oman yksikkönsä tiedoista.

Poikkeusoloissa viestintävastuut määräytyvät erillisen kriisiviestintäohjeen mukaisesti.



MARKKINOINTIVIESTINTÄ

Kaupungin ydinviestinä toimii slogan ”Akaa – Kasvun keskiössä”.

Markkinointiviestinnän tavoitteina on tehdä Akaan kaupunkia ja sen palveluita tunnetuksi, rakentaa myönteistä mielikuvaa kaupungista, houkutella uusia asukkaita ja yrityksiä, tukea elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia sekä edistää matkailua.

Kaupungin markkinoinnissa noudatetaan strategian linjauksia ja tuodaan esille kaupungin vetovoimatekijöitä elinvoima- ja kaupunkiympäristöohjelman mukaisesti.

Vuosittain laaditaan viestintä- ja markkinointisuunnitelma strategian ja toimenpideohjelmien tavoitteiden tukemiseksi.

Jokainen henkilöstön edustaja on myös työnantajan hyvän kellon soittaja.

VISUAALINEN VIESTINTÄ

Akaan kaupungin visuaalisessa viestinnässä noudatetaan graafisen ohjeistuksen mukaista yhtenäistä ilmettä. Tämä koskee kaikkea aineistoa asiakirjoista esitteisiin ja messuosastoihin.

Logo, värimaailma, ja fontit välittävät yhdenmukaista kuvaa Akaasta.

Visuaalisen viestinnän pohjana ovat Hunajapääkaupunki-teeman mukaiset logo, kennoelementit ja raikkaat, Akaasta otetut kuvat.

VIESTINNÄN TOIMINTATAVAT

Pyrimme avoimeen ja vuorovaikutteiseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään.

Viestimme asioista oma-aloitteisesti, aktiivisesti ja ensimmäisenä.

Kerromme myös valmistelussa olevista asioista, kuitenkin ottaen huomioon keskeneräisyys valmisteluvaiheessa ja julkisuuslainsäädännön periaatteet.

Osallistamme aktiivisesti kuntalaisia heitä koskevien asioiden valmisteluun ja kerromme vaikuttamismahdollisuuksista.

Viestivä henkilöstömme tuntee kunnan viestintävelvollisuuteen, julkisuuslakiin ja yksityisyydensuojaan liittyvät keskeiset säädökset.

Vastamme kaikkiin kirjallisesti saapuneisiin palautteisiin.

Käytämme viestinnässä selkeää ja ymmärrettävää kieltä huomioiden eri kohderyhmien tarpeet. Sisällön tulee avautua myös sellaiselle henkilölle, joka ei lähtökohtaisesti tiedä asiasta mitään.

Viestinnän tulee olla selkeää ja ymmärrettävää kieltä. On huomioitava eri kohderyhmien tarpeet. Sisällön tulee avautua myös sellaiselle henkilölle, joka ei lähtökohtaisesti tiedä asiasta mitään.

Muistilista henkilöstölle:

- Jaa tietoa organisaation sisällä ja ulospäin – mieli ketä asia voisi hyödyttää.
- Käytä aina selkeää ja ymmärrettävää kieltä.
- Muista vastata kaikkiin kirjallisesti saapuneisiin palautteisiin.
- Huolehdi, että lähteissä sähköpostiviesteissä on Akaan ohjeen mukainen allekirjoitus.
- Pidä mielessä, että teemme työtä asiakkaita varten.

VÄLINEET

Käytössämme on useita viestintäkanavia eri kohderyhmien tavoittamiseksi. Eri välineissä on huomioitava viestin muoto ja rakenne.

Verkkosivut on Akaan kaupungin viestintämme tärkein kanava. Verkkoviestinnän ajantasaisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen on kiinnitettävä jatkuvaa huomiota. Sivuilla julkaistaan aktiivisesti sisältöä ja uutisia, joissa myös taustoitetaan ja kerrotaan asian aiemmista vaiheista.

Kaupungin verkkosivuilla on nähtävillä toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat sekä julkiset viranhaltijapäätökset.

Intranet on pääväylä kaupungin henkilöstön sisäiselle viestinnälle.

Tiedote on keskeinen tapa viestiä kaupungin sisällä ja ulkopuolelle. Tiedotteen rakenne: mistä kyse/miksi, missä, milloin, taustaa. Tiedotteiden lisäksi mediaa voi lähestyä juttuvinkeillä.

Media on tärkeä yhteistyökumppani viestinnässä ja markkinoinnissa, erityisesti häiriötilanteissa. Median kanssa toimimisesta on ohje seuraavassa kappaleessa.

Tiedotus- ja infotilaisuudet ovat tarpeellisia erityisesti kriisitilanteissa. Tiedotustilaisuuksia voidaan järjestää myös silloin, kun aihe on merkittävä, uusi tai on odotettavissa lisäkysymyksiä.

Kyselyt ovat hyvä tapa kerätä informaatiota päätöksenteon tueksi ja osallistaa kuntalaisia.

Sosiaalinen media on nopea tapa viestiä ja käydä keskustelua kuntalaisten kanssa. Kaupungin yksiköitä kannustetaan aktiiviseen somekanavien käyttöön. Käytetyin kanava on Facebook, lisäksi tällä hetkellä käytössä ovat Instagram, Twitter, Snapchat, Whatsapp ja YouTube.

Esitteet ja kirjeet: Akaan palveluhakemisto postitetaan vuosittain jokaiseen talouteen Akaassa. Matkailuesite on jaossa matkailupisteissä, kaupungin toimipaikoissa, messuilla ja tapahtumissa. Akaaseen muuttaneille uusille asukkaille postitetaan infopaketti, jossa heidät toivotetaan tervetulleeksi.

PÄÄKOHDERYHMÄT

- Nykyiset ja tulevat asukkaat
- Nykyiset ja tulevat yritykset
- Matkailijat
- Media
- Henkilöstö ja luottamushenkilöt
- Yhdistykset ja järjestöt
- Elinkeinoelämä, päättäjät ja viranomaiset
- Koulut, oppilaitokset ja tutkimuslaitokset

YHTEISTYÖ MEDIAN KANSSA

Tärkeistä ja kuntalaisia kiinnostavista asioista julkaistaan kuulutuksia ja ilmoituksia paikallislehdessä. Ilmoituksen julkaisu on kyseisen toimialan tehtävä. Viestintää tehdään myös muussa mediassa tarpeen mukaan.

Tiedottamisessa mediaa palvellaan tasapuolisesti, nopeasti ja rehellisesti.

Toimittajan yhteydenottoon kannattaa varmuuden vuoksi aina suhtautua kuin haastatteluun.

Kun toimittaja esittää kysymyksiä, vastaajalla on oikeus saada tietää käytetäänkö tietoja asian taustoittamiseen vai julkaistaanko niitä jutussa suorina lainauksina.

Medialle on oikeus sanoa, jos ei tiedä jostakin asiasta. Aina on pyrittävä hankkimaan lisätietoja ja palattava asiaan uudelleen.

Haastattelun voi pyytää luettavaksi ennen julkaisua, jolloin omiin lainauksiin sekä virheellisiin tietoihin on mahdollista tehdä korjauksia. Jutun näkökulmaan, tyyliin tai otsikkoon haastateltavalla ei ole mahdollista puuttua.

Jos mediassa ilmenee virheellistä tietoa, se on pyrittävä korjaamaan:

Oikaisu on korjauspyyntö virheelliseen tietoon.

Vastine on mielipide, jossa julkaistuun uutiseen/juttuun/kolumniin voi tuoda uusia näkökulmia ja näkemyksiä.

VIESTINNÄN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

Elinvoima- ja kaupunkiympäristöohjelmaan on kirjattu viestinnän tavoitteet. Ohjelman tavoitteita seurataan ja arvioidaan elinvoimalautakunnassa, teknisessä lautakunnassa ja kaupungin johtoryhmässä 6 kuukauden välein.

Viestintäohjeen toteutumista seurataan vuosittain kaupungin johtoryhmässä. Viestintä- ja markkinointisihteeri seuraa media- ja verkkonäkyvyyttä säännöllisesti ja suunnittelee tulosten pohjalta tulevia toimenpiteitä.

Kaupungin sisäisen viestinnän onnistumisen mittarina toimivat henkilöstökyselyn tulokset.