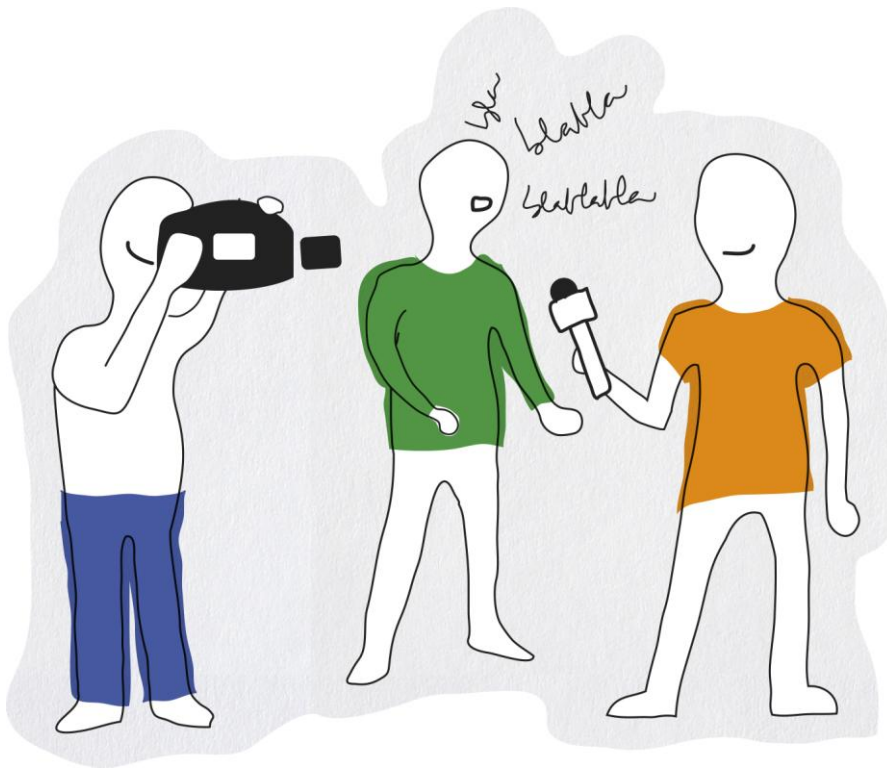




RASEBORG  
RAASEPORI

# Raaseporin kaupungin viestintäsuunnitelma



*Kuva: Eva Tordera*

## SISÄLLYSLUETTELO

|   |    |
|---|----|
| Raaseporin kaupungin viestinnän tavoitteet .....                | 3  |
| Kymmenen tiedotusperiaatetta .....                              | 3  |
| TIEDOTUSVELVOLLISUUS JA JULKINEN VERSUS EI-JULKINEN TIETO ..... | 5  |
| Kaikilla on tiedotusvastuu .....                                | 5  |
| Julkisuuden yleiset suuntaviivat .....                          | 6  |
| Esityslistat ja pöytäkirjat .....                               | 6  |
| Kuulutukset.....  | 6  |
| Viranomaisasiakirjat .....                                      | 6  |
| Kunnan salassa pidettävät tiedot.....                           | 7  |
| MUUTOS- JA KRIISIVIESTINTÄ.....                                 | 9  |
| Muutosviestintä .....   | 9  |
| Kriisiviestintä .....   | 10 |
| ULKOINEN VIESTINTÄ.....   | 11 |
| Sosiaalinen media .....   | 11 |
| Blogit osoitteessa raasepori.fi.....                            | 12 |
| Mediaviestintä .....  | 12 |
| Haastattelut ja yhteydet toimittajiin .....                     | 12 |
| Lehdistötiedote versus lehdistökutsu.....                       | 13 |
| Lehdistötilaisuudet ja asiantuntijatapaamiset .....             | 13 |
| Oikaisut jälkikäteen ja vastineet .....                         | 14 |
| Muut ulkoiset kanavat .....                                     | 14 |
| Kaupungin visuaalinen ilme .....                                | 15 |
| Markkinointi.....   | 15 |
| Kaupungin markkinointiverkko.....                               | 16 |
| Markkinointiaineisto .....                                      | 16 |
| Kuulutukset ja työpaikkailmoitukset.....                        | 17 |
| Viiteryhmät ja asukaspaneelit.....                              | 17 |
| SISÄINEN VIESTINTÄ .....  | 18 |
| Intranetti.....   | 18 |
| Sisäiset kyltit ja ajoneuvologot .....                          | 18 |
| LISÄTIETOA.....   | 19 |
| LÄHTEET .....   | 20 |

**Raaseporin kaupungin viestintäsuunnitelma** koskee kaikkia kaupungin ja konsernin työntekijöitä sekä kaupungin luottamushenkilöitä. Toimialansa, yksikkönsä tai osastonsa tiedotusta säännöllisesti hoitavien tulee noudattaa tämän suunnitelman periaatteita. Kaikilla Raaseporin kaupungin työntekijöillä on vastuu joustavasta tiedotuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kaikki ulkoinen tiedottaminen riippuu myös sisäisen tiedotuksen toimivuudesta. Viestintäsuunnitelma sisältää sisäisen ja ulkoisen viestinnän ohjeet sekä keskeiset tiedotusperiaatteet. Tiedotus on tärkeimpiä kaupungin päivittäisessä työssä käyttämiä työkaluja.

## **Raaseporin kaupungin viestinnän tavoitteet**

Tiedotuksemme perustuu hyvin suunniteltuihin ja yhtenäisiin sanomiin.

Parannamme kaupungin näkyvyyttä aktiivisella tiedotuksella ja viestinnällä. Tiedotuksemme on ajankohtaista, nopeaa, ennakoivaa ja avointa.

Toimimme viestimien kanssa myönteisessä hengessä.

Viestintämme perustuu vuorovaikutukseen kunnan asukkaiden kanssa, ja me pyrimme ottamaan käyttöön uudet sähköiset tiedotuskanavat.

Työntekijät ja luottamushenkilöt tuntevat kaupungin viestintäsuunnitelman ja tietävät miten eri tilanteissa on toimittava. Työntekijöiden tiedotuskykyä kohennetaan koulutuksella.

## **Kymmenen tiedotusperiaatetta**

1. Raaseporin kaupungin keskipisteessä ovat kunnan asukkaat ja sen yhteistyökumppanit. Annamme monipuolista ja luotettavaa tietoa yleisesti kiinnostavista asioista, jotka koskevat päätöksiä sekä kaupungin toimintaa ja palvelutarjontaa. Asukkailla on oikeus tietää miten yhteisiä asioita hoidetaan ja miten he voivat osallistua ja vaikuttaa.
2. Henkilökuntaa koskevan tiedon ollessa kyseessä on ensiksi tiedotettava sisäisesti henkilökunnalle, vasta sen jälkeen joukkoviestimille.
3. Edistämme kaupungin strategiassa ilmaistuja tavoitteita ja parannamme vuorovaikutusta kohderyhmiimme tiedotuskanaviemme avulla.
4. Toimintamme, jonka lähtökohtana on vuosien 2014–2017 strategian linjaukset, perustuu toiminnan avoimuuteen, jatkuvaan vuoropuheluun asukkaiden, luottamushenkilöiden ja henkilökunnan välillä sekä keskinäiseen luottamukseen ja sen jatkuvaan rakentamiseen.
5. Kehitämme kaupungin imagoa ja arvostusta. Raasepori haluaa tulla tunnetuksi kaupunkina, jossa ihmiset viihtyvät, jossa tehdään hyvää yhteistyötä myönteisellä asenteella, toimitaan vastuullisesti ja osoitetaan molemminpuolista kunnioitusta yli kieli- ja kulttuurirajojen.
6. Kaikki työntekijät ja luottamushenkilöt vaikuttavat kaupungista välittyvään kuvaan. Yhtenäinen kuva ulospäin edellyttää toimivaa sisäistä tiedotusta.

7. Vahvistamme kuvaa organisaatiostamme visuaalisella identiteetillä, joka perustuu kaupungin vaakunalogoon ja siihen liittyviin elementteihin. Sitä käytetään kaikessa tiedottamisessa ja markkinoinnissa.

8. Kannamme huolta kaksikielisyydestä kaupungin tiedotuksessa ja markkinoinnissa. Kommunikoimme ja palvelemme kohderyhmiämme ruotsiksi ja suomeksi. Kansalliskielten lisäksi käytämme englantia.

9. Jokaisella Raaseporin kaupungin työntekijällä on tiedotusvastuu. Tiedotusvastuun laajuus määräytyy henkilön työtehtävien ja vastualueen mukaan. Asiassa valmistelijana tai esittelijänä toimivan on voitava informoida asian sisällöstä. Luottamushenkilöt vastaavat päätöksentekoon liittyvästä tiedottamisesta.

10. Suuronnettomuuksissa, hätä- ja muissa erityistilanteissa sovelletaan kriisitiedotusta, joka poikkeaa normaaliajan tiedotuksesta.

# TIEDOTUSVELVOLLISUUS JA JULKINEN VERSUS EI-JULKINEN TIETO

Varsinkin silloin, kun julkinen keskustelu pääsee vauhtiin, on tärkeää, että kaupunki jakaa virallista tietoa kuntalaisille ja huolehtii siitä, että sama tieto on helposti saatavissa tavallisimpien kanavien kautta (verkkosivut, sosiaaliset mediat ja tiedotusvälineet). Mitä pikemmin tieto saadaan perille, sitä parempi, ja ennen kuin keskustelu kiihtyy. Silloin minimoidaan myös virheellisen tiedon leviäminen. Mikäli mediassa ilmenee kirjoitusvirheitä tai väärinkäsityksiä, on tärkeää, että henkilö, jota asia koskee, ottaa yhteyttä kyseiseen viestimeen ja pyytää välittömästi oikaisua.

## **Kaikilla on tiedotusvastuu**

### **Jokaisella Raaseporin kaupungin työntekijällä on tiedotusvastuu.**

Tiedotusvastuun laajuus määräytyy henkilön työtehtävien ja vastualueen mukaan. Kaupungin sisäistä ja ulkoista viestintää ja markkinointia johtaa kaupunginjohtaja ja sitä koordinoi kaupungin tiedottaja. Kunkin toimialan viestinnästä vastaa ja sitä johtaa ao. toimialajohtaja. Toimialojen rajat ylittävää tiedotusta koordinoi kaupungin tiedottaja yhteistyössä toimialojen johtajien ja kaupunginjohtajan kanssa.

Jokainen toimielin vastaa informaatiosta omalla toiminta-alueellaan. Luottamushenkilöt vastaavat oman elimensä päätökseen liittyvästä informaatiosta. Asiassa valmistelijana tai esittelijänä toimivan on voitava ja kyettävä informoimaan asiasisällöstä.

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia ja kuka tahansa voi seurata niitä joko paikan päällä, suorassa lähetyksessä verkossa tai paikallis-TV:ssä sekä jälkikäteen internetissä. Lisätietoa löytyy kaupungin kotisivulta osoitteesta [www.raasepori.fi](http://www.raasepori.fi)> Media.

Jokaisen toimielimen on sisäisesti sovittava siitä, miten se tiedottaa toiminnastaan. Toimielimen tulee myös ilmoittaa käytännöstään viestimille.

**Kaupunki suosittelee toimielimille seuraavaa tiedotuskäytäntöä** (kaupunginhallitus sekä lautakunnat ja muut toimielimet, joiden päätökset ovat julkisia, poikkeuksena kaupunginvaltuusto, jonka kokoukset ovat avoimia): kun kokous on päättynyt, voi toimielin lähettää viestimille epävirallisen tiedotteen, josta ilmenevät kokouspykälät ja otsikot ja jossa on lyhyt maininta päätöksestä (ehdotuksen mukaan, äänin x-x tai vastaavaa). Tiedotteen alussa ilmoitetaan lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot sekä kellonaika, jona hän on tavoitettavissa. Yleisenä sääntönä on, että jos kokous alkaa illalla, on todennäköistä, että se voi jatkua myöhään. Tällöin on suotavaa, että vastuhenkilö on tavoitettavissa seuraavana päivänä. Tämän on käytävä ilmi vapaamuotoisesta päätösilmoituksesta.

**Muodollinen vastuu antaa kokouksen jälkeen tietoa päätöksistä on ensisijaisesti toimielimen puheenjohtajalla ja toissijaisesti varapuheenjohtajalla.** Tämä ei tarkoita sitä, että nämä kaksi olisivat ainoita, jotka saavat antaa lausuntoja, vaan lähinnä sitä että heillä tulee olla riittävästi tietoa kertoakseen elimen päätöksistä. Lisäksi valmistelijan tai esittelijän tulee voida avustaa lisätiedoin.

Koska julkisuusperiaate edellyttää kunnan toiminnalta mahdollisimman suurta avoimuutta, on

valmistelun alusta alkaen luotava edellytykset läpinäkyvälle toiminnalle ja päätösprosessille. Tiedotusvelvollisuus koskee myös kuntakonsernin toimintaa.

Monissa kunnissa suurelle yleisölle tiedotetaan (kaupunginhallitus ja kaupunginjohtaja) talousarvioehdotuksesta jo ennen kuin se esitellään kaupunginhallituksessa. Kunnallinen elin saa samalla tavalla tiedottaa omasta talousarvioehdotuksestaan ja ehdotuksen valmistelusta.

Jotta kaupungin työntekijät ja sen luottamushenkilöt voivat täyttää tiedotusvelvollisuuden sekä palvella tiedotusvälineitä ja kuntalaisia oikealla tavalla, heidän on tiedettävä, mitkä tiedot ovat julkisia ja mitkä ei-julkisia. Tämä edellyttää säännöllistä niin esimiesasemassa olevien työntekijöiden kuin luottamushenkilöiden koulutusta.

### **Julkisuuden yleiset suuntaviivat**

Niissä tapauksissa, joissa kaupungin toiminta tai maine asetetaan julkisuudessa kyseenalaiseksi, kaupungin tulisi julkaista virallinen ilmoitus verkkosivuillaan. Silloin sovitaan sisäisesti, ketkä johdon virkamiehistä tai esimiehistä antavat lausuntoja kysymyksessä sekä mitkä asiakirjat tulee julkistaa täydennyksinä.

Lähtökohtana on, että kunnalliset asiakirjat ovat julkisia. Poikkeuksen tekevät salassa pidettävät yksilöasiat. Asiakirjoja, jotka eivät ole julkisia, luovutetaan harkinnan mukaan. Henkilöllä, joka pyytää itseään koskevia tietoja on oikeus niihin. Sama pätee asian osapuoleen, tietyin rajoituksin. Asiakirjojen luovuttamisessa on noudatettava yleistä varovaisuutta.

Monet julkisuuskysymykset ovat varsin hankalia ja jotkut kysymyksenasettelut edellyttävät juridista arviota ja ne on tarkistettava valmisteluvaiheessa.

### **Esityslistat ja pöytäkirjat**

Kaupungin esityslistat ja pöytäkirjat ovat pääosin julkisia. Jokainen kuntalainen sekä tiedotusvälineiden edustaja voi tutustua julkisiin asioihin. Kaupungin esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kaupungin verkkosivuilla (<http://www.raasepori.fi> > Päätöksenteko > Esityslistat ja pöytäkirjat). Raaseporin luottamuselimet julkaisevat esityslistat liitteineen sähköisesti hyvissä ajoin ennen kokousta. Poikkeuksen muodostavat laajat tekniset liitteet, jotka ovat saatavilla kansliassa (josta informoidaan esityslistassa).

### **Kuulutukset**

Kuulutukset ovat julkisia ilmoituksia ja päätöksiä, jotka asetetaan yleisesti nähtäville kaupungin viralliselle ilmoitustaululle, kaupungin verkkosivuille ja niissä viestimissä, joista valtuusto vuosittain päättää. Jokainen yksikkö vastaa omista kuulutuksistaan (katso käytäntö kohdasta markkinointi)

### **Viranomaisasiakirjat**

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621) annetun lain pykälän 13 mukaan on mahdollista saada tieto viranomaisen asiakirjan sisällöstä. Tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian ja mahdollisuuksien mukaan pyydettyssä muodossa, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon, tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia, tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta

annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomaisen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Jotta asiakirjan voidaan katsoa olevan *viranomaisen asiakirja*, on sen oltava

- viranomaisen tai viranomaisen palveluksessa (kunta) olevan henkilön laatima,
- toimitettu viranomaiselle tietyn asian käsittelyä varten tai muuten viranomaisen toimialaan tai tehtäviin liittyvässä asiassa,
- viranomaisen hallussa.

Viranomaisen laatimana pidetään myös asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 5 § 2 momentti).

Viranomaisen asiakirjana pidetään asiakirjaa, joka on postitse, telefaksilla, sähköpostilla tai muulla sähköisellä tiedonsiirrolla toimitettu viranomaiselle, jos se on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa.

Esimerkkeinä asiakirjoista, jotka eivät ole *viranomaisen asiakirjoja* tai joihin ei sovelleta julkisuusperiaatetta, ovat esim. kirjeet ja muut asiakirjat, jotka on osoitettu viranhaltijalle tai luottamushenkilölle jonkin toisen tehtävän johdosta (yksityiset kirjeet ja sähköpostiviestit), viranhaltijan omat muistiinpanot ja luonnokset, joita laatija ei ole vielä antanut esittelyä tai muuta asian käsittelyä varten, sisäiseen käyttöön tarkoitetut asiakirjat (koulutusmateriaali, julkaisut), yksityisen lukuun suoritettavaa tehtävää varten tai sen suorittamiseksi laadittuja asiakirjoja (selvitys- ja tutkimustilaukset) sekä viranomaiselle löytötavarana jäänyt tai toimitettu asiakirja.

## **Kunnan salassa pidettävät tiedot**

Henkilötietolaki ja julkisuuslaki rajoittavat kunnallisten asioiden julkisuutta.

Julkisuuslain 24 §:ssä mainitaan muutamia **esimerkkejä asioista, jotka eivät ole julkisia**.

Näitä ovat mm.

- kunnan rikosilmoitus
- kunnan valmiusasiakirjat
- tarkastustiedot (esim. ympäristötarkastuksessa)
- kaikki asiakirjat, jotka sisältävät kunnan liikesalaisuuksia
- asiakirjat, jotka kaupunki on vastaanottanut tai laatinut työnantajan ominaisuudessa (esim. työriidoissa ja yhteistoimintamenettelyissä) ja jos tietojen luovuttaminen olisi ristiriidassa julkisen yhteisön työnantajaintressien kanssa
- oikeudenkäyntiasiakirjat
- yksityisten henkilöiden tai yritysten ammattisalaisuudet (esim. hankintojen yhteydessä)
- kaikki sosiaalihuollon asiakastiedot
- arkaluontoisina pidetyt tiedot (jotka koskevat yksityiselämää), asiakirjat jotka sisältävät tietoja psykologisista testeistä (esim. palkkaamisten yhteydessä), oppilashuoltoa koskevat tiedot, kaikki mikä koskee henkilöiden yksityiselämää (esim. henkilöiden poliittiset suuntautumiset lukuun ottamatta sitä, ettei ole ehdolla vaaleissa tai on jo luottamushenkilö, yksityiset lausunnot ja tiedot perhe-elämästä).

Henkilötietolaki rajoittaa myös julkisuutta. Laki tarkoittaa kaikkea, mikä kuvaa fyysisen henkilön ominaisuuksia ja mikä koskee henkilöä itseään ja hänen perhettään. Henkilöä koskevien arkaluontoisten tietojen levittäminen on kielletty. Arkaluonteisina tietoina pidetään monia asioita

(etninen alkuperä, uskonnollinen vakaumus, ammattiliittoon kuuluminen, seksuaalinen suuntautuminen, jne.).

Edellä esitetty luettelo on vain suuntaa antava ja lisäksi on olemassa muita julkisuutta rajoittavia lakeja, muun muassa erikoislainsäädäntöä. Tyypillinen esimerkki on sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö.

Salassa pidettäviksi tarkoitetut asiakirjat on merkittävä salassa pidettäviksi. Salassa pidettäviä asioita ei yleensä lähetetä sähköisesti.



# MUUTOS- JA KRIISIVIESTINTÄ

"Pyrimme aktiivisella viestinnällä lievittämään turhaa levottomuutta ja katkaisemaan huhujen levittämisen"

## Muutosviestintä

Työpaikalla tapahtuvassa muutostilanteessa kaikilla on oma vastuu siitä, miten muutoksista viestitään sisäisesti ja ulkoisesti.

**Kaupungin johto** antaa kasvot tulossa olevalle muutokselle.

Johdon on voitava kannustaa, sitouttaa ja osoittaa omalla käyttäytymisellään ja viestinnällään hyvää esimerkkiä. Muutosviestinnän tulee olla selkeää, avointa ja vuorovaikutteista ollakseen uskottavaa. Ristiriidat ja epäselvyydet lisäävät epävarmuutta. Johto on keskeisessä asemassa julkisessa keskustelussa paikallisten viestimien ja toimittajien kanssa. Johto kommunikoi organisaation puolesta muutoksista ulkoisesti (lehdistötiedote, lehdistötilaisuus tai verkkoviestintä).

**Esimiehet** kommunikoivat muutoksista ennen kaikkea alaisilleen. Erityisen tärkeää on olla henkilökohtaisesti läsnä tilanteessa, jossa on tiedotettava muutoksesta, osoittaa vastavuoroisuutta ja hoitaa tiedotus kasvotusten. Henkilökunnan tulee voida esittää kysymyksiä ja keskustelulle on tärkeää antaa tilaa. Muutos koetaan helpommin hyväksyttävänä, jos henkilöt, jota asia koskee, saavat olla mukana tarpeeksi aikaisessa vaiheessa ja ilmaista mielipiteensä.

**Tiedotusvastaavat** tukevat viestintää muutostilanteessa huolehtimalla informaation riittävydestä ja siitä, että tieto leviää kaupungin virallisten kanavien kautta ja toimimalla yhteistyössä paikallisten viestimien kanssa. Tiedotusvastaavat toimivat lisäksi johdon ja esimiesten sparraajina. Sisäisen tiedotuksen merkitys korostuu muutostilanteessa.

**Henkilöstön** edellytetään tutustuvan aktiivisesti sille tarjottavaan informaatioon ja myös oma-aloitteisesti hakemaan tietoa muutostilanteesta (kaupungin kanavien, kokouksien sekä esimiehen) kautta. Työntekijänä voi vastata tiedotusvälineiden kysymyksiin oman työn ja vastuualueen osalta. Työntekijän liikkua yksityishenkilönä julkisilla foorumeilla, kuten sosiaalisessa mediassa, on hyvä olla tietoinen siitä, että ulkopuolinen voi pitää työntekijää kaupungin edustajana. Katso sosiaalisen median käytön ohjeet Raaseporin kaupungin henkilökunnalle.

Luottamushenkilöillä on merkittävä rooli muutoksen johtamisessa ja siitä keskusteltaessa. Luottamushenkilöt keskustelevat tilanteesta arvojen ja linjausten pohjalta median, asukkaiden ja eri sidosryhmien kanssa. Jokainen luottamushenkilö on siten kaupungin lähettiläs. Eräs tärkeimpiä kaupungin imagoon vaikuttavista seikoista on kaupungin johtamistapa ja sen viestintätyyli.

Kiistanalainen toimintakulttuuri, jossa annetaan ristiriitaisia lausuntoja, horjuttaa helposti muutoksen edellytyksiä ja voi pahimmassa tapauksessa johtaa kaupungin ja asukkaiden väliseen luottamuskriisiin.

*Muutosviestinnän tiedotuksen muistilista:*

- Mitä on päätetty ja miksi muutos on välttämätön?

- Mitkä ovat vaihtoehtomme?
- Miten muutos vaikuttaa kaupunkiin ja eri henkilöihin tulevaisuudessa?
- Mihin muutoksella ei ole vaikutusta?
- Anna esimerkkejä.

## Kriisiviestintä

Kriisi voi syntyä kohdatessamme sellaisia tapahtumia ja ongelmia, joita emme kykene ratkaisemaan arkisilla rutiineillamme ja voimavaroillamme. Jos tällainen tilanne hoidetaan huonosti tai väärin, voi tuloksena olla, että kaupungin maine ja toiminta asetetaan vaakalaudalle. Tämän välttämiseksi on kaikkien oltava tietoisia siitä, miten tällaisessa tilanteessa on toimittava.

Välittömästi kriisitilanteen ilmettyä tulee kaupungin vastaavan toimialan/yksikön ilmoittaa asiasta tekstiviestillä kaupunginjohtajalle ja sähköpostitse tiedotukseen ([tiedotus@raasepori.fi](mailto:tiedotus@raasepori.fi)), joka päivittää ensikäden tiedon kaupungin verkkosivuilla sekä Facebookissa ja Twitterissä.

Raaseporin Vesi ja Tammisaaren Energia vastaavat tiedotuksesta asiakkailleen ja kohderyhmilleen ensisijaisesti omien kotisivujensa kautta ([www.raasepori.fi/raaseporinvesi](http://www.raasepori.fi/raaseporinvesi) ja [www.tammisaareneneriga.fi](http://www.tammisaareneneriga.fi)), toissijaisesti sosiaalisen median kautta.

Huolimatta siitä, mihin aikaan vuorokaudesta tilanne syntyy, on pyrittävä mahdollisimman pikaisesti olemassa olevien kanavien kautta antamaan ensikäden tietoa tapahtuneesta ja niistä toimenpiteistä, joihin ryhdytään. Sama tieto on samanaikaisesti välitettävä tiedotusvälineille, jotta varmistetaan tiedon nopea kulku asukkaille tai asianomaiselle kohderyhmälle. Jälkeenpäin on tärkeää seurata tilannetta ja tiedottaa tilanteen palautumisesta normaaliksi.

Kriiseissä, kuten pandemioiden ja suuronnettomuuksien sattuessa, kriisiryhmä kantaa päävastuun ja hoitaa erityistilanteiden valmiuden. Ryhmään kuuluvat kaupunginjohtaja, tekninen johtaja, hallintoylilääkäri, tiedottaja sekä Raaseporin Veden ja Tammisaaren Energian johtajat. Kaupunginjohtaja päättää ryhmään otettavista uusista jäsenistä.

### *Muistilista viestinnästä kriisitilanteessa:*

- Nopeus. Informaatiota on annettava ulos ennen huhujen leviämistä.
- Avoimuus. Kerrotaan kaikki mitä tiedetään. Kertarysäys on parempi kuin jatkuva epävarmuus.
- Rehellisyys. Kaiken informaation tulee perustua faktoihin.
- Oma-aloitteisuus. Kaupunki pyrkii omalla tiedotuksellaan selittämään tilanteen realistisesti ja välittämään saman tiedon joukkoviestimille.
- Inhimillisyyys. On tärkeätä osoittaa tunteita, kuten empatiaa ja osanottoa, vaikeassa tilanteessa.
- Vastuunotto. Kysymyksen voi tulla julkinen anteeksipyyntö ja selostus siitä, miten tilanne korjataan ja miten sitä seurataan, jotta se ei synny uudestaan.

# ULKOINEN VIESTINTÄ

## Verkkoviestintä

Verkkosivut ovat kaupungin käyntikortti ulospäin. On tärkeää, että sivut sisältävät ajankohtaista, kaksikielistä tietoa ja että ne päivitetään säännöllisesti. Verkkosivujen tarkoituksena on antaa riittävää ensikäden tietoa kohderyhmillemme. Näihin lukeutuvat erityisesti kaupungin asukkaat, päättäjät, yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät. Kaupungin verkkosivustolla [www.raasepori.fi](http://www.raasepori.fi) käy joka kuukausi noin 60 000 vierailijaa, mikä kertoo niiden suosiosta.

Vastuu kaupungin verkkosivustosta on hajautettu, mikä merkitsee sitä, että jokaisella toimialalla/jokaisessa yksikössä yhdellä tai useammalla henkilöllä on oikeudet päivittää oman vastualueensa verkkosivut. Kun yksikön/osaston tiedotusvastaava vaihtuu, on henkilövaihdoksesta ilmoitettava kaupungin tiedotukseen, joka ylläpitää luetteloa niistä. Luetteloa käytetään tiedotettaessa verkkokoulutuksesta ja muista ohjeista.

Tiedottaja vastaa kaupungin verkkosivuston kehittämisestä, toimialat ylittävästä verkkotiedotuksesta sekä aloitussivun tiedotuksesta ja auttaa tarvittaessa päivittäjiä.

Pääverkkosivuston lisäksi on myös muita portaaleja, kuten [www.visitraasepori.com](http://www.visitraasepori.com) (matkailun verkkosivut), [www.edu.raaseborg.fi](http://www.edu.raaseborg.fi) (koulujen verkkosivut), Kansalaisopisto sekä Musiikkiopisto. Nämä on kuitenkin kytketty kaupungin verkkosivustoon.

Julkaisutyökaluna käytetään Joomlaa. Joomlaan käyttökoulutusta järjestetään vuosittain ja päivitysoikeudet myöntää kaupungin tiedotus. Verkkosivut tuottaa SydWeb, [www.sydney.fi](http://www.sydney.fi), josta voi saada lisäapua vaativimmissa teknisissä ratkaisuissa. Ensi sijassa kannattaa kuitenkin ottaa yhteyttä tiedotukseen, josta kysymys tarvittaessa ohjataan eteenpäin. Julkaisutyökalu Joomlaan käyttöopas ja sitä koskevat lisätiedot on ladattu Sydwebin verkkosivustolle.

Verkkosivusto [www.raasepori.fi](http://www.raasepori.fi) on kaksikielinen, mikä merkitsee, että kaikki ruotsiksi päivitettävä tieto on käännettävä suomeksi. Ja päinvastoin. Poikkeuksia ovat esim. koulujen kotisivut, joilla tiedotetaan ainoastaan koulun kotikielellä. Lisäksi meillä on maahanmuuttajatoimisto, joka informoi seitsemällä kielellä.

Mitä tulee kuvien ja videoäänitteiden käyttöön kaupungin verkkosivustolla tai muihin julkistamisiin, on tärkeää, että on lupa käyttää aineistoa (jos et ole itse tehnyt sitä tai jota ei löydy kuva-arkistosta, muussa tapauksessa lähde on aina ilmoitettava) tai on saatu kirjallisen luvan siihen osallistuvilta. Näitä tilanteita varten voi käyttää lomaketta Suostumus valokuvaamiseen, joka löytyy intranetistä osoitteesta Ajankohtaista -> Lomakkeita.

## Sosiaalinen media

Verkkoviestintä käsittää myös sosiaalisen median ja kaupungin näkyvyyden siinä.

Kaupunki informoi rinnakkaisesti Facebookin ja Twitterin kautta. Facebookia voidaan myös käyttää vuorovaikutteisena kanavana, jolla kaupungin virkamiehet tai luottamushenkilöt vastaavat asukkaiden kysymyksiin ennakolta ilmoitettuina ajankohtina. Tällainen "kyselytunti" järjestetään sopimuksen mukaan tiedottajan kanssa. Sosiaalisen median käytön ohjeet henkilökunnalle ovat käytettävissä lokakuusta 2013 lukien. Ohjeet löytyvät intranetistä osoitteesta Yleistä -> Ohjeet.

## Blogit osoitteessa raasepori.fi

Raaseporin kaupungin kotisivut antavat mahdollisuudet blogien kirjoittamiseen (<http://www.raasepori.fi/blogit/>). Noin kolmekymmentä henkilöä pitää tällä hetkellä blogia tämän kanavan kautta. Blogi on siis eräänlainen avoin päiväkirja, jossa myös kävijät voivat kommentoida lukemiaan tekstejä. Kommentteja voidaan moderoida jälkikäteen, eli asiattomat kommentit poistetaan tarvittaessa. Oletko kiinnostunut bloggaamisesta, lähetä viesti osoitteeseen [seutu@raasepori.fi](mailto:seutu@raasepori.fi).

## Mediaviestintä

Yhteistyö medioiden kanssa on tärkeää, jotta kaksikielinen informaatio asukkaille välittyy myös muiden kuin kaupungin itse käyttämien kanavien välityksellä. Sillä kuvalla, joka mediassa esitetään kaupungista, sen henkilökunnasta ja luottamushenkilöistä, on suuri merkitys kaupungin imagoille. Siksi on edistettävä joukkoviestimiin kohdistettua mediaviestintää, joka perustuu hyviin yhteyksiin, molemminpuoliseen toisen työn kunnioitukseen ja myönteisessä hengessä tapahtuvaan yhteistyöhön. Toimittajat arvostavat luotettavaa, avointa ja nopeaa informaatiota. **Muista, että henkilökuntaa koskevan tiedon ollessa kyseessä, on ensiksi kerrottava sisäisesti henkilökunnalle, sen jälkeen joukkoviestimille.** Isommat mediatapahtumat (esim. asiantuntijatapaamiset, lehdistötilaisuudet) suunnitellaan yhdessä tiedottajan kanssa.

Mediakommunikaatioon sisältyy, että toimittajille annetaan taustatietoa, päätöksistä ja ajankohtaisista asioista tiedotetaan aktiivisesti sekä annetaan haastatteluja ja seurataan ja osallistutaan yhteiskunnalliseen keskusteluun.

## Haastattelut ja yhteydet toimittajiin

Median kiinnostus kaupungin toimintaa kohtaan on myönteinen asia, sillä meidän tehtävämme on kertoa julkisuudessa kunnallisista asioista. Toimittajan ottaessa yhteyttä sinun tulee voida antaa vastapuolelle oikeita tietoja kohtuullisen ajan sisällä. Kysy aluksi mikä hänen aikataulunsa on. Voidaksesi antaa riittävästi tietoa sinun tulee esittää joitakin peruskysymyksiä:

- mikä on artikkelin/haastattelun aihe?
- mikä rooli haastateltavalla on?
- minkä tyyppisiä kysymyksiä tullaan esittämään?
- ketä muita haastatellaan samassa tarkoituksessa?
- milloin haastattelu julkaistaan?

### *Yleisiä neuvoja toimittajayhteyksissä:*

- On hankittava riittävästi faktoja ennen kuin antaa lausunnon jostakin kysymyksestä. Aina voi soittaa toimittajalle uudestaan tarkistettuaan asian, jos tuntee olevansa epävarma. Pahinta on, ettei sano yhtään mitään. Ellei tunne asiaa, toimittajaa tulee auttaa eteenpäin, jotta tämä löytää oikean henkilön voidakseen tehdä työnsä.
- Selvitä, nauhoitetaanko haastattelu vai ei. Toimittajan tulee ilmoittaa, jos keskustelu nauhoitetaan tai ei. Kaikkea antamaasi tietoa voidaan käyttää.
- Haastattelua pyydetessä voi kysymykset pyytää saada etukäteen. Tämä on suositeltavaa esim. osallistuttaessa suoraan lähetykseen.
- Lehtihaastattelun jälkeen voi pyytää tekstin luettavaksi, jossa sanomaa on lainattu. Toimittaja ei kuitenkaan ole velvollinen lähettämään koko artikkelia. Teksti tarkastetaan ja tarvittaessa esitetään muutosehdotuksia.

Lisätietoa journalistin ohjeista on journalistiliiton kotisivulla osoitteessa <http://www.journalistiliitto.fi/>.

Radio- ja tv-haastatteluissa on hyvä olla ytimekäs ja vastata kysymyksiin lyhyesti, koska myös insertit ovat usein lyhyitä. Jos olet tyytymätön, eikä kyseessä ole suora lähetys, voit aina pyytää haastattelun uusimista.

## **Lehdistötiedote versus lehdistökutsu**

*Lehdistötiedote* tehdään aiheesta, jolla on uutisarvoa ja joka suuresti kiinnostaa kaupungin asukkaita. Lehdistötiedotteet pyrkivät olemaan myönteisiä, informatiivisia ja ilmaisemaan kaupungin näkemyksen herättäen samalla toimittajan kiinnostuksen. Kannanotot, päätökset tai puhereferaatit voidaan myös laatia lehdistötiedotteen muotoon. Hyvä lehdistötiedote vastaa kysymyksiin mitä, miten, missä, miksi ja kuka?

Lehdistötiedotteet tehdään molemmilla kotimaisilla kielillä. Kun tiedotetta suunnitellaan, tiedotukseen toimitetaan luonnos. Joukkoviestimet kysyvät joskus kaupungin tiedotukselta toimituksiin lähetetyistä asioista, ja silloin on tärkeää pystyä antamaan tarkempaa tietoa. Tiedotuksella on sähköpostilista, jonka avulla lehdistötiedotteet voidaan lähettää viestimille. Tiedote on yleensä julkaistavissa heti, kun se on annettu. Jos toivoo myöhäisempää julkistuspäivää, siitä on kerrottava erikseen (embargo). Embargo-julkaisu on hankalaa, koska toimitus päättää noudatetaanko embargoa vai ei. Lähetysten jälkeen kaikki lehdistötiedotteet sijoitetaan kaupungin verkkosivustolle osoitteeseen [www.raasepori.fi](http://www.raasepori.fi) Ajankohtaista > Lehdistö. Sinne arkistoidaan kaikki kaupungin lehdistötiedotteet.

*Lehdistökutsuja* käytetään kutsuttaessa viestimien edustajia tilaisuuksiin, seminaareihin tai johonkin muuhun suureen tapahtumaan sekä lehdistötilaisuuksien alla. Lehdistökutsu sisältää teeman, ajankohdan, paikan, ilmoitusmenettelyn sekä lisätiedot.

*Lehdistötiedotteita ja lehdistökutsuja koskevat yleiset neuvot:*

- käytä kaupungin lomakepohjaa
- otsikoi informatiivisesti (mikä on uutinen?) ja liitä mukaan lyhyt ingressi, joka tiivistää keskeisen sanoman
- ilmoita aika ja paikka sekä osallistujat (lehdistökutsu)
- käytä kirjoittaessa aktiivimuotoa passiivin sijasta
- käytä joidenkin henkilöiden lainauksia tekstin elävöittämiseksi (lehdistötiedote)
- rajaa teksti yhteen A4-arkkiin
- laadi teksti molemmilla kielillä
- ilmoita suora linkki viitatessasi tiettyyn verkkosivuun, ei pelkästään [www.raasepori.fi](http://www.raasepori.fi)
- ilmoita lopuksi lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot ja virkanimike
- konvertoi asiakirjat pdf-muotoon ennen lähettämistä.

## **Lehdistötilaisuudet ja asiantuntijatapaamiset**

Lehdistötilaisuuksia tulee järjestää säästeliäästi, sillä toimituksilla ei aina ole mahdollisuutta osallistua niihin. Tiedotustilaisuus voidaan järjestää silloin, kun kaupungilla on merkittävä uutinen, innovaatio tai yksi tai useita päätöksiä, joista joukkoviestimien uskotaan tekevän runsaasti kysymyksiä.

Aamupäivä on median näkökulmasta otollisempi ajankohta lehdistötilaisuudelle. Päätös lehdistötilaisuuden järjestämisestä tehdään yhdessä tiedottajan kanssa.

Asiantuntijatapaaminen medialle järjestetään tavoitteena antaa syvällistä taustainformaatiota kunnallisissa kysymyksissä, päätöksille tai taloudellisille tilanneraporteille (esim. talousarvioinformaatio). Tapaamisten aikana annetaan ajankohtaiskatsauksia ja ollaan avoimia haastatteluille. Muut tapaamiset median kanssa (päätoimittajien, toimialat tai yksiköt) suunnitellaan yhdessä tiedottajan kanssa.

*Lehdistötilaisuuteen valmistaudutaan seuraavasti:*

- kutsu lähetetään toimituksiin noin viikkoa aiemmin
- määrittele etukäteen ketkä osallistuvat lehdistötilaisuuteen (tulee käydä ilmi kutsusta) niin, että viestimet tietävät ketä haastatella
- lehdistötiedote voidaan tehdä tarvittaessa ja sen on oltava saatavilla lehdistötilaisuudessa
- muun tausta-aineiston tulee olla saatavilla lehdistötilaisuudessa tai toimitettava jälkikäteen.

## **Oikaisut jälkikäteen ja vastineet**

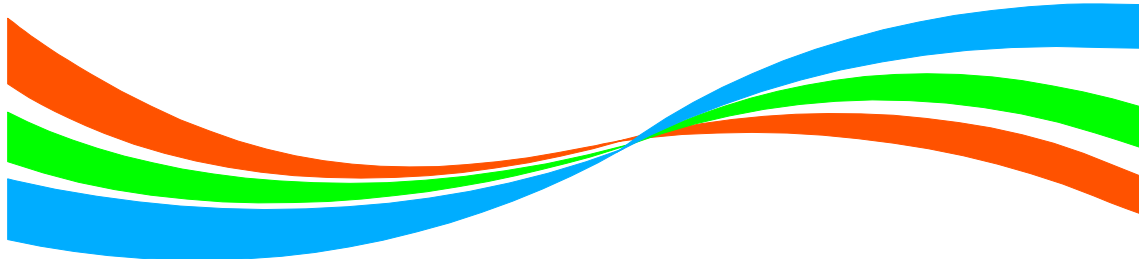
Jokaisella esimiehelle on hyödyksi seurata uutisten leviämistä omalla alueellaan. Silloin on helpompaa reagoida nopeasti kirjoitusvirheisiin tai tulkintavirheisiin, ja saada korjaus julkaistuun asiavirheeseen. Kannattaa ottaa välittömästi yhteyttä toimitukseen, jos huomaa virheen, joka on oikaistava tai tarkennettava. Toimituksen kanssa on usein mahdollista päästä ratkaisuun. Lehtien toimituksiin jätetyillä oikaisupyynnöillä on harvoin vaikutusta, jos ne saapuvat useita päiviä myöhässä. Vastineella tarkoitetaan kritiikin tai loukkauksen kohteeksi joutuneen oikeutta julkiseen vastineeseen. Vastinepyyntö on jätettävä toimitukseen mahdollisimman pikaisesti. Vastineen on käsiteltävä esitettyä kritiikkiä. Vastine ei saa loukata mediaa, ketään ulkopuolista eikä antaa aiheutta uuteen vastineeseen.

## **Muut ulkoiset kanavat**

Eräs kaupungin viestinnän tärkeä tavoite on lisätä kunnan asukkaiden ja päättäjien välistä vuorovaikutusta. Muita kunnallisissa kysymyksissä asukkaiden kuulemiseen soveltuvia kanavia ovat asukaskokoukset (kaupunginosissa tai erityisillä alueilla) tai internetissä mielipiteitä mittaavat asukaskyselyt. Kyseisiä kokouksia ja kyselyjä kannattaa suunnitella hyvissä ajoin ja jakaa tietoa tiedotusvälineille, jotta tieto leviää riittävän laajalle. Niin ikään tulee käyttää kaupungin omia verkkosivuja, Facebookia ja Twitteriä perimmäisessä tiedonlevityksessä.

## Kaupungin visuaalinen ilme

On tärkeää, että kaupungilla on yhtenäinen visuaalinen ilme, joka on dokumentoitu graafisessa ohjeistuksessa. Käyttämällä kaupungin virallista vaakunalogoa ja graafisia elementtejä yhtenäisesti annetaan ammattimainen kuva ja ympäristön on helpompaa tunnistaa kaupunki.



Yllä näkyvä vaakunalogo ja visuaalinen elementti löytyvät graafisesta ohjeistuksesta.

Lisäksi kaupunki pyrkii käyttämään yhtenäistä typografiaa (kirjasintyyppi Arial toimistotuotteissa, Verdana verkkosivuilla sekä Gill Sans ja ITC Century painotuotteissa), mikä parantaa luettavuutta. Raaseporin kaupungille on luotu oma väriskaala pää- ja lisävärein, joita voidaan käyttää aineistoissa ja valmistuttamissamme tuotteissa. 1-tason värit ovat samat kuin visuaalisessa elementissä: sininen, vihreä ja oranssi. 2-tason värejä voidaan käyttää harkitusti 1-tason värien kanssa. Lisäksi ne on tarkoitettu graafisia esityksiä varten (diagrammit), joissa 1- ja 2-tason värit eivät tuo tarvittavaa kontrastia.

Raaseporin graafinen ohjeistus, jossa esitellään ulkoiset tunnusmerkkimme, on vuodelta 2010 ja siihen voi tutustua lähemmin kaupungin verkkosivustolla [www.raasepori.fi](http://www.raasepori.fi) > Päätöksenteko > Säännöt ja johtosäännöt sekä intranetissä osoitteessa Yleistä > Visuaalinen ilme. Intranetissä voi lisäksi ladata kaikkia logotyypit, visuaaliset elementit sekä työasiakirjat näillä tunnusmerkeillä. Ohjeistuksen voi myös toimittaa kaupungin ulkoisille tuottajille, esim. lehdille ja kirjapainoille silloin, kuin aineistoa tuotetaan.

Lisätietoja on saatavissa kaupungin tiedotuksesta, [tiedotus@raasepori.fi](mailto:tiedotus@raasepori.fi).

## Markkinointi

Raaseporin kaupunkia markkinoidaan aktiivisesti kaupunkina, joka panostaa imagoonsa ja joka on houkutteleva muuttokohteena ja uusien yritysten perustamisen kannalta, kaupungin uuden strategian mukaisesti. Yhtä tärkeitä ovat panostukset matkailuun ja tietoisuuden lisääminen Raaseporin kaupungista kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. Onnistunut markkinointi edesauttaa luotettavaa ja hyvää mainetta ja tuo kaupungille positiivista huomiota. Markkinointitoimenpiteet suunnitellaan kohderyhmien ja niiden tarpeiden pohjalta.

Kaupunginjohtaja päättää kaupungin markkinointia koskevista operatiivisista asioista sekä PR- ja tiedotustoiminnasta konsernijaoston suuntaviivojen mukaisesti.

Vuosittain laaditaan toimenpiteitä sisältävä markkinointisuunnitelma. Siinä kaupungilla on 3–5

markkinointiteemaa, jotka nostetaan etusijalle vuoden aikana. Näiden teemojen tulee olla yhteneväisiä kaupungin strategisten linjausten kanssa ja niiden tulee ottaa huomioon kaupungin ainutlaatuiset arvot (saaristoympäristö&luonto, kulttuuri, historia, jne.). Suunnitelmassa määrätään markkinointikampanjat ja kaupungin osallistuminen tärkeisiin vuosittaisiin tapahtumiin. Suunnitelma sisältää tavoitteet, mittarit, kustannuslaskelmat, vastuuhenkilöt ja aikataulut, jotka tukevat toiminnan seurantaan vuoden lopulla.

Matkailumarkkinoinnin kehittämisestä vastaa kaupungin matkailutoimisto. Kaupungin matkailutoimistoa *ohjaa erillinen toimintasuunnitelma sekä alueellinen matkailustrategia. Kaikki kaupungin yksiköt vastaavat oman toimintansa markkinoinnista (olemassa olevien kanavien ja mahdollisen markkinointiaineiston kautta).*

Raaseporin kaupungin pyrkimyksenä on kehittää markkinointiyhteistyötä naapurikuntien kanssa (alueellisen tiedotus- ja viestintäverkon ja länsi.fi-portaalin kautta) ja paikallisen yritys- ja yhdistystoiminnan kanssa (yhteisten hankkeiden, tapahtumien ja Raaseporinpäivän kautta).

## **Kaupungin markkinointiverkko**

Markkinointiverkon muodostavat kaikki markkinointiin suuntautuneet yksiköt (matkailutoimisto, museot, kulttuuritoimisto, kirjastot ja tiedotusyksikkö). Verkko kokoontuu kaksi kertaa vuodessa ja suunnittelee yhteisiä kaupungin arvostusta ja kiinnostavuutta edistäviä markkinointipanostuksia kansallisella tasolla.

Yleisenä suosituksena on, että yksiköt markkinointikampanjoissa ja tapahtumissa tekevät yhteistyötä yli toimialarajojen saavuttaakseen synergioita.

## **Markkinointiaineisto**

Jokainen yksikkö voi itse tuottaa tiedotus- ja markkinointiaineistoa, jota jaetaan asiakkaille tai messuilla tms. Aineiston tulee noudattaa kaupungin graafista profiilia. Oman logon lisäksi (koskee yksiköitä, joilla on oma logo) aineistossa tulee olla kaupungin vaakunalogo. Kielinäkökulmaa ei saa unohtaa aineistossa (suomi/ruotsi, vai tarvitaanko ehkä yksi tai useampi muu kieli?).

Painettujen esitteiden ja lentolehtisten sijaan voidaan materiaali julkaista sähköisesti (pdf-versioina) kaupungin kotisivulla, mistä sen voi ladata. Uutta esitettä tai mainoslakanaa (rolluppia) suunnitellessa olisi hyvä ottaa yhteyttä kaupungin tiedotukseen, joka antaa yleisiä ohjeita. Kaupungilla on kuvapankki, jota voi käyttää aineiston tuottamisessa.

### Esittelyaineisto

Intranetissä on kolmikielinen esittelypohja (ruotsi, suomi ja englanti), jossa on perustiedot Raaseporin kaupungista. Kaupunki suosittelee, että näitä esittelypohjia käytetään. Niitä voi täydentää esiteltäessä kaupunkia ulkopuolisille. Vaikutelma on silloin asiallisempi.

Esittelypohja, PowerPoint-muodossa, löytyy kohdasta Yleistä > Visuaalinen ilme.

### Messut ja tapahtumat

Kaupungin yksiköt järjestävät eri tapahtumia ja osallistuvat oma-aloitteisesti messuille. Kaupungin tiedottajan kanssa voi sopia suuremman tapahtuman ja yksiköiden rajat ylittävän tempauksen koordinoinnista vastaavien toimialojen kanssa (esim. Raasepori-päivä, joka on yhteistyötä kulttuuritoimiston ja tiedotuksen välillä, yms.). Kaupungin tiedotuksella on teltta pöytineen, joka noudattaa visuaalista profiilia ja jonka voi pystyttää messuille. Mainoslakanoita (rolluppeja) voi



lainata tarvittaessa. Tarkempia tietoja messuista ja näyttelyistä antaa tiedotusosasto ja matkailutoimisto, joka osallistuu messuille vuosittain.

### Mainoslahjat

Kaupungin tiedotus vastaa yleisten kaupungin suurtapahtumien ja messujen yhteydessä käytettyjen mainoslahjojen (kansiot, kynät, lehtiöt, muistitikut jne.) hankinnasta. Kaupunginjohtajan assistentti vastaa lahjavarastosta. Työyksikön tehdessä vierailun kaupungin ulkopuolelle ja sen halutessa antaa kiitoslahja tulee ottaa yhteyttä jompaankumpaan yllämainituista.

Matkailutoimisto myy esineitä, karttoja ja viirejä markkinointitarkoituksessa kaupunkilaisille, matkailijoille ja kesäasukkaille ym.

## **Kuulutukset ja työpaikkailmoitukset**

Lehtiin tulevat kaupungin kuulutukset ja työpaikkailmoitukset tulee koordinoida siten, että kaupunki ei turhaan maksa useista pienistä ilmoituksista. Jokainen yksikkö vastaa kuulutuksen/ilmoituksen sisällöstä ja siitä, että teksti on molemmilla kotimaisilla kielillä.

*Ilmoitustauluille tuleva kuulutusaineisto* lähetetään sähköpostiosoitteeseen [kuulutus@raasepori.fi](mailto:kuulutus@raasepori.fi). *Lehtiin tuleva kuulutusaineisto* toimitetaan sähköpostiosoitteeseen [ilmoitus@raasepori.fi](mailto:ilmoitus@raasepori.fi) viimeistään maanantaina klo 12. Viralliset kuulutukset julkaistaan suomeksi ja ruotsiksi niissä sanomalehdissä, joista kaupunginvaltuusto päättää vuosittain. Kuulutukset asetetaan lisäksi kaupungin viralliselle ilmoitustaululle.

*Työpaikkailmoitukset* lähetetään sähköpostiosoitteeseen [ilmoitus@raasepori.fi](mailto:ilmoitus@raasepori.fi) viimeistään tiistaina klo 12. Ilmoitukset julkaistaan viikonlopun aikana paikallislehdissä. Poikkeuksia on, esim. lääkäri-ilmoitukset Lääkäri-lehdessä, mutta asiasta päätetään tapauskohtaisesti.

Ilmoitusteksti on lyhyt ja siinä on työnimike, viimeinen hakupäivä ja linkki verkkosivulle, josta saa lisätietoja.

Raaseporin kaupungilla on vuosina 2013–2014 ilmoituskiintiö verkkopalvelussa Oikotie.fi.

Ilmoitettaessa palvelussa Oikotie.fi. tulee vastaavan yksikönpäällikön ottaa yhteyttä henkilöstöpäällikköön.

Yksiköt vastaavat itse kuulutusten ja työpaikkailmoitusten julkaisemisesta kaupungin kotisivulla. Uusista työpaikkailmoituksista tulee muistaa ilmoittaa tiedotukselle, koska ne julkaistaan myös intranetissä ja Facebookissa.

## **Viiteryhmät ja asukaspaneelit**

Viiteryhmiä ja asukaspaneeleja voidaan käyttää, kun halutaan kuulla asukkaiden mielipiteitä kehityshankkeista tai kun tarkoituksena on parantaa kaupungin imagoa. Asukkailla on hyviä mielipiteitä omasta lähiympäristöstään ja heidän paikallistuntemuksestaan on hyötyä. Tehtävä on ennen kaikkea innovatiivinen ja hauska, kun asukkaat osallistuvat kaupungin toiminnan suunnitteluun. Asukkaiden rekrytointi tällaisiin ryhmiin voi tapahtua esim. kaupungin kotisivun, Facebookin tai Twitterin välityksellä.

Viiteryhmälle tulee olla selvät tavoitteet (esim. vastikään muuttaneet, jotka kommentoivat kaupunkia houkuttelevana asuinpaikkana tai yrityksen perustamispaikkana). Ryhmän antamaa tietoa tulee voida käyttää markkinointitarkoituksessa ja muiden asukkaiden tulee saada tietoa ryhmän ajatuksista kaupungin kotisivulta. Viiteryhmä voi kokoontua yhtä tarkoitusta varten tai säännöllisemmin.

Ryhmän kokoonkutsujana on kaupunginjohtaja tai toimialajohtaja.

## SISÄINEN VIESTINTÄ

Tärkeä edellytys työssä on se, että työntekijöillä on käytettävissään sisäistä informaatiota. Se motivoi työntekijää ja vahvistaa henkilökunnan yhteenkuuluvuutta, sekä vaikuttaa myönteisesti kaupungin työnantajakuvaan. Siksi on tärkeää, että sisäinen informaatio on helposti saatavissa ja selkeää. Sisäiseen tiedotukseen lasketaan kaikki, mikä liittyy työympäristön viestintään (kehityskeskustelut), työsuhte sekä työntekijän ja esimiehen välinen suhde, yhteistoimintaneuvottelut sekä työhyvinvointiin, virkistykseen ja etuihin liittyvä yleinen henkilöstöinformaatio.

Sisäinen tieto toimitetaan työntekijöille keskitetysti intranetin kautta (<http://intra.raasepori.fi>), joka on työntekijöiden käytettävissä oman työtietokoneen tai kaupungin verkkoon kytketyn henkilöstökäytössä olevan tietokoneen avulla.

Kaupungin sisäistä ja ulkoista viestintää ja markkinointia johtaa kaupunginjohtaja ja koordinoi kaupungin tiedottaja. Lisäksi kaikilla toimialajohtajilla on vastuu siitä, että he antavat tietoa oman toimialan esimiehille sekä osastopäälliköt/yksikköpäälliköt oman osaston/yksikön työntekijöille. Esimiesten tulee pitää henkilökunnalle säännöllisiä yksikkökokouksia.

Tarvittaessa pidetään kokouksia koko henkilökunnalle. Voi syntyä tilanteita, jotka edellyttävät suoraa tiedottamista työntekijöille ja silloin suositellaan tiedon antamista kasvotusten intranetin sijaan. Samalla annetaan kaikille tilaisuus tehdä kysymyksiä ja keskustella. Kaupunginjohtaja ja henkilöstöpäällikkö päättävät näistä kokouksista.

Muutoksissa on aina informoitava ensiksi henkilökuntaa, sen jälkeen viestimiä.

Henkilöstöosastolla on keskeinen rooli ajankohtaisen tiedon jakamisessa henkilöstölle. Lisäksi henkilöstöosasto vastaa vuotuisista perehdyttämistilaisuuksista kaupungin uusille työntekijöille.

### Intranetti

Kaupungin intranetti on kaupungin kaksikielinen äänitorvi, mihin on koottu uutisia ja tärkeitä tiedotteita henkilökunnalle. Kaupungin tiedottaja toimii intranetin vastaavana toimittajana ja hän koordinoi sisällön yhdessä muiden tiedotushenkilöiden kanssa. Myös kaupunginkanslialla, henkilöstöosastolla ja talousosastolla on oikeus päivittää intranettiä.

On tärkeätä päivittää intranettiä säännöllisesti.

Henkilöstölle osoitetut uutiset ja tiedotteet voidaan toimittaa molemmilla kielillä sähköpostiosoitteeseen [tiedotus@raasepori.fi](mailto:tiedotus@raasepori.fi).

### Sisäiset kyltit ja ajoneuvologot

Ota yhteyttä kaupungin tiedotukseen, jos yksikkösi tarvitsee uudet ovikyltit/työhuoneiden kyltit tai jos kaupungin ajoneuvot ovat ilman vaakunalogoja. Tilausapua annetaan tarvittaessa. Tiedottaja vastaa kaupungintalon ilmoitustauluista (kylteistä).

## **LISÄTIETOA**

Tämä viestintäsuunnitelma on hyväksytty Raaseporin kaupunginhallituksessa 28.10.2013.

Viestintäsuunnitelma korvaa kaupungin viestinnän toimenpidesuunnitelman ja henkilökunnan ulkoisen viestinnän pelisäännöt. Kaupunginhallituksen tulee hyväksyä mahdolliset muutokset tähän suunnitelmaan.

Lisätietoja tämän viestintäsuunnitelman sisällöstä ja periaatteista antavat kaupungin lakimiehet, toimialajohtajat, tiedotus ja oma esimiehesi.

## LÄHTEET

Hangon kaupungin viestinnän ohjeet, hyväksytty kaupunginhallituksessa 12.11.2012

Kuntaliitto ja Kuntaliiton julkaisu "Viestinnän avaimet kuntien muutostilanteissa", 2013.

Julkisuuslainsäädäntö - Julkisuus ja salassapito kunnassa. Taisto Ahvenainen ja Tapio Rätty, Suomen Kuntaliitto 2000.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu "Viestinnällä vaikuttavuutta", 2013.

Yle Västnylandin artikkeli "Politiker för ett öppet klimat i Raseborg", 3.4.2013.

**Raaseporin kaupungin tiedotus lokakuu 2013**  
**tiedotus@raasepori.fi**