

# Paimion kaupungin viestintäsuunnitelma



**PAIMIO**



Tämä julkaisu on työkalu viestinnän tueksi – jokaiselle kaupungin viestintään osallistuvalla. Viestintäsuunnitelma antaa suuntaviivat kohti tavoitteellista, monipuolista ja kaupungin eri kohderyhmiä kiinnostavaa viestintää. Viestintäsuunnitelma sitouttaa yhteisiin tavoitteisiin ja luo raamit kaikelle viestinnän tekemiselle. Yhteinen suunnitelma sitouttaa kaupungin johdon, toimialat ja niiden henkilöstön sekä luottamushenkilöt yhteiseen tekemiseen.

Tämä viestintäsuunnitelma on ensimmäinen Paimion kaupunkiorganisaation laatima ja hyväksymä viestintäsuunnitelma. Sen liitteenä on ohjeita, joista viestintäohje on kokonaan uusi. Viestintäsuunnitelma päivitetään vähintään kerran valtuustokauden aikana.

Tämä suunnitelma hyväksytään Paimio 700 -juhlavuoden kynnyksellä. Yhtenäisistä viestintälinjauksista päättäminen on oleellista ja tärkeää, kun normaalivuosia enemmän viestitään kaupunkilaisten, yhteistyökumppanien kuin matkailijoiden kanssa.

Lisäksi TE24- ja KOTO24 -uudistukset ja niiden tuomat muutokset kaupungin tuottamissa palveluissa vuoden 2025 alusta alkaen nostavat esille uudenlaisia viestintätarpeita. Uudistukseen liittyy myös uudenlaista alueellista yhteistyötä, erityisesti Turun työllisyysalueen sisällä.

Kaupungin viestintäsuunnitelmassa huomioidaan myös se, miten kaupunkilaisille viestitään sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluista. Viestinnässä tehdään yhteistyötä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (Varha) kanssa.

# Sisältö

## A Ulkoinen viestintä

- 1 Taustana kaupungin strategia 2023 – 2026
- 2 Ydinviestit Paimion kaupungista
- 3 Viestinnän periaatteet
- 4 Viestinnän kanavat
- 5 Viestinnän aikatauluttaminen - milloin viestitään?
- 6 Organisaatio ja työnjako / vastuut
- 7 Viestinnän resurssit

## B Sisäinen viestintä

- 1 Tavoitteet
- 2 Kanavat

## C Viestintä kriisi- ja häiriötilanteessa

## D Seuranta ja mittaus

## E Viestintä tiiviisti

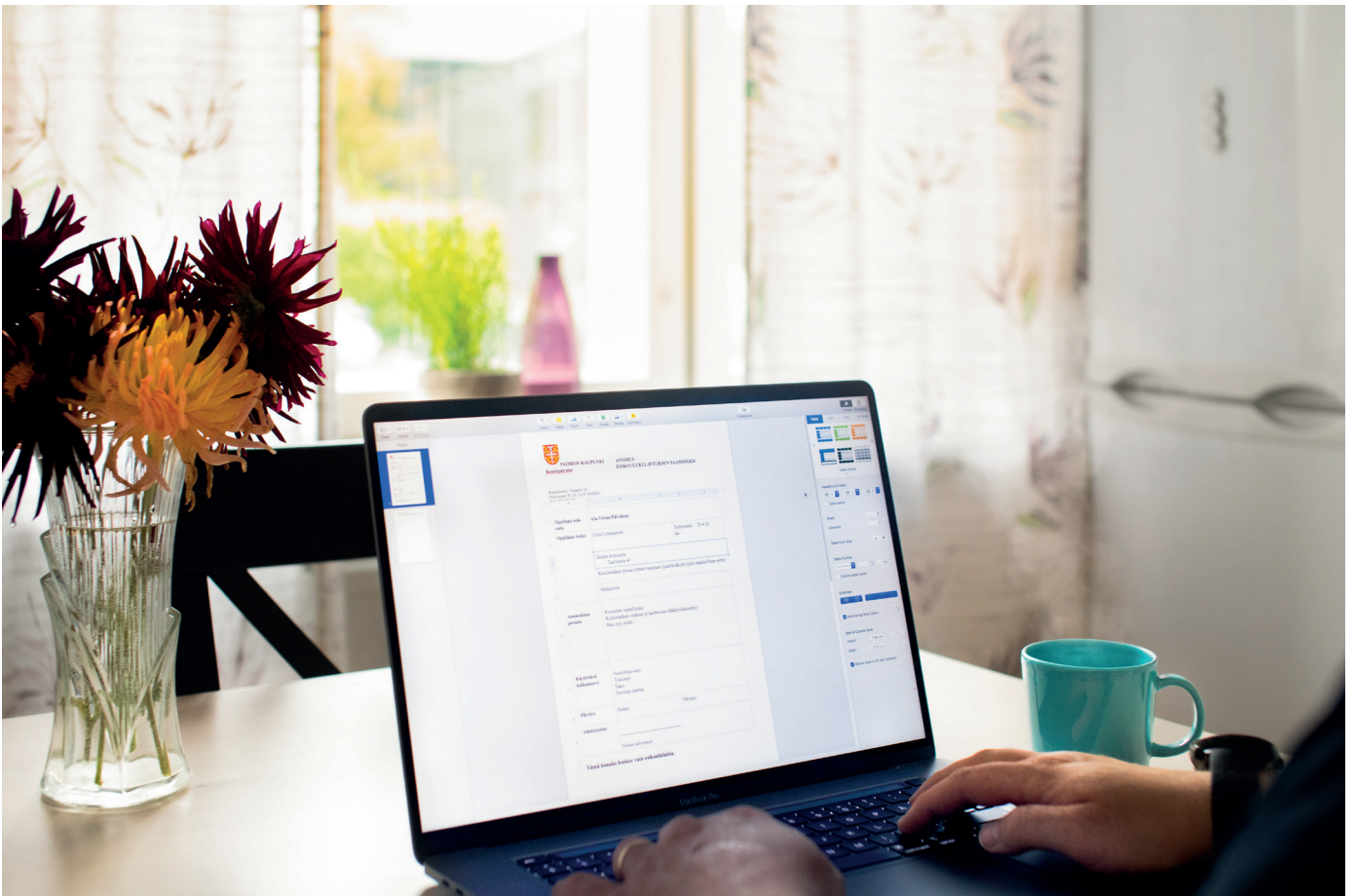
## F Kaupungin viestintään vaikuttava lainsäädäntö

## G Liitteet

- 1 Viestintäohje ja -kalenteri
- 2 Graafinen ohjeistus
- 3 Kriisiviestintäohje
- 4 Sosiaalisen median ohjeistus

## Kaupungin viestinnän osa-alueita

- 1) Lakisääteinen tiedottaminen päätöksistä ja virallisista kuulutuksista
- 2) Palveluja ja viranomaistoimintaa koskeva opastus, neuvonta ja muu vuorovaikutteinen asiakaspalvelu
- 3) Tapahtumaviestintä
- 4) Kaupunkikonserniin liittyvä viestintä
- 5) Kriisiviestintä
- 6) Markkinointiviestintä
- 7) Mediaviestintä
- 8) Rekrytointiviestintä
- 9) Sisäinen viestintä eli henkilöstöviestintä



# A Ulkoinen viestintä

## A1 Taustana Paimion strategia 2023 – 2026: Paimio – Aallonharjalla

Kaupungin viestinnän yleiset teemat perustuvat voimassa olevaan kaupunkistrategiaan Paimio – Aallonharjalla. Strategiassa tavoitteita on asetettu seuraavilla osa-alueilla:

- talous
- asiakaspalvelu & palvelukokemus
- sisäiset prosessit & organisaatio
- henkilöstö & osaaminen

Viestinnän osalta tavoitteeksi asetettiin ulkoisen ja sisäisen viestinnän vahvistaminen sekä konserniyhteisöjä koskevan tiedottamisen kehittäminen. Strategian jalkauttamisosioiden kirjatusta 200/300 päivän sisällä toteutettavista osatavoitteista ovat vuoteen 2024 mennessä toteutuneet:

- viestintäsuunnittelijan palkkaaminen hallintopalveluihin (marraskuu 2022)
- intranetpalvelu otettu käyttöön (joulukuu 2022)
- kriisiviestintäohjeen hyväksyminen (helmikuu 2023)  
1000 päivän suunnitelmaan sisältyy tämän asiakirjan eli viestintäsuunnitelman laatiminen ja hyväksyminen.

## A2 Ydinviestit Paimion kaupungista

Paimion kaupungin viestintä sisältää päivittäin tuhansia eritasoisia vuorovaikutteisia viestejä. Kaikkia näitä yhdistävä, strategiaan kirjattu, ydinviesti on:

*Paimio on ihmisläheinen, yrittäjyyttä tukeva, ympäristöystävällinen ja turvallinen kaupunki, joka mahdollistaa hyvän elämän.*

*Lähiajan visiona on, että vuonna 2026 Paimio on maakunnan vetovoimaisin kaupunki, joka tunnetaan kulttuuristaan ja laadukkaista palveluistaan.*

Suuri osa viestinnästä tapahtuu osana kaupungin palveluita. On tärkeää, että kaupunki viestii ja tiedottaa luotettavasti, avoimesti ja aktiivisesti. Paimion kaupungin viestintä on informatiivista, ymmärrettävää, tarkoituksenmukaista ja vuorovaikutteista. Kaupunki viestii yhdessä eri toimijoiden ja sidosryhmien kanssa.

Jokainen työntekijä on työnantajansa viestin lähettiläs kaikissa toimissaan – siis eräänlainen käyntikortti. Kun ydinviesti on totta, niin työntekijän on helppo sitoutua kokonaisvaltaisesti siihen. On huolehdittava myös siitä, että kaupungin organisaation toiminta on sopusoinnussa strategiassa määritellyn ydinviestin / tavoitteiden kanssa

## A3 Viestinnän periaatteet

Paimion kaupungin viestinnän perustehtävä on tarjota tietoa kaupungin toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä. Kaupunkilaisille on annettava kuntalain mukaan edellytyksiä osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Viestinnän avulla lisätään keskustelua ja asioiden käsittelyn avoimuutta.

Kaupunki viestii avoimesti, proaktiivisesti, ajankohtaisesti, tasapuolisesti ja asiakaslähtöisesti. Viestintä on saavutettavaa ja selkeää. Viestintä kuuluu osana kaikkeen toimintaan ja päätöksentekoon – myös toiminta- ja hankesuunnitelmiin. Kaupungin viestinnässä tärkeää on asioiden tekemisen ja niistä viestimisen yhdenmukaisuus.

Viestinnän kohteina ovat niin kaupungin asukkaat, kaupungissa toimivat yritykset ja yhteisöt, oma henkilöstö, matkailijat sekä kaupunkiin muuttoon harkitsevat henkilöt ja yritykset.

### **Päätösviestintä:**

Luottamustoimielimien päätökset ovat pääosin julkisia ja ne ovat saatavilla kaupungin viestintäkanavista. Päätösviestintää ovat myös prosessit, joilla päätöksenteko tehdään läpinäkyväksi. Päätösviestinnässä korostetaan avoimuutta ja kaupunkilaisten osallistamisen merkitystä. Viestinnän pitää olla tehokasta, kattavaa ja saavutettavaa.

### **Palveluviestintä:**

Kaupunki viestii tuottamistaan ja tarjoamistaan palveluista mahdollisimman selkeästi ja yksiselitteisesti. Onnistunut palveluviestintä auttaa yksittäistä kuntalaista ja helpottaa yleisen viestinnän toteuttamista. Palveluviestinnässä jokainen tiedottaa omalla vastuullaan olevasta palvelusta.

### **Kriisiviestintä:**

Paimion kaupungin kriisiviestintä on osa laajempaa kriisienhallinnan käsitettä. Se on nopeutettua perusviestintää, jota ohjaa kaupungin Kriisiviestintäohje. Voimassa oleva kriisiviestintäohje on hyväksytty 2023 (ei julkinen).

### **Markkinointiviestintä:**

Kaupungin brändimarkkinoinnin avulla pyritään parantamaan kaupungin elinvoimaa eli viestien kohteena ovat potentiaaliset uudet asukkaat, yritykset, työntekijät sekä matkailijat.

Paimion kaupungin markkinointiviestinnän tehtävänä on viestiä kaupungin nykyisille ja potentiaalisille uusille asukkaille, yrityksille, työnhakijoille, muille toimijoille sekä matkailijoille kaupungin tarjoamista mahdollisuuksista ja palveluista. Tavoitteena on näillä toimenpiteillä parantaa koko kaupunkialueen veto- ja pitovoimaa.

### **Mediaviestintä:**

Mediaviestintä tarkoittaa erilaisia viestinnällisiä toimenpiteitä ja keinoja, joilla kaupunki pyrkii saamaan tiedotusvälineet kiinnostumaan ja julkaisemaan kaupungin kannalta tärkeitä asioita tai näkemyksiä.

## Rekrytointiviestintä:

Rekrytointiviestinnän tärkeimpänä tehtävänä on luoda kaupungista sellainen mielikuva, joka saa hakijat kiinnostumaan kaupungin tarjoamista työpaikoista. Se ei ole pelkästään kaupungin ulkoista viestintää, vaan se kuuluu myös osana sisäiseen viestintään.

## A4 Viestinnän kanavat – Miten viestitään?

Viestinnässä olennaista on, että jokaiselle viestille valitaan oikea kanava tai kanavat. Viestinnän välineet muuttuvat jatkuvasti, joten Paimion kaupungin viestintäsuunnitelmaakin on laadittu mahdollisimman joustavaksi ja mukautuvaksi. Syvällisemmin eri kanavien käyttöä esitellään viestintäsuunnitelman liitteenä olevassa viestintäohjeessa, jota päivitetään vuosittain.

### Printtimedia

Paimion kaupunki on valinnut printtimedian osalta päätiedotuskanavakseen kaupungissa toimivan lehden, Kunnallislehden. Lehti ilmestyy kaksi kertaa viikossa. Lehden välissä ilmestyy kuusi kertaa vuodessa Paimion kaupunki tiedottaa -liite, jonka sisällön tuottavat pääosin kaupungin työntekijät. Materiaaleja voidaan vastaanottaa myös paikallisilta tai alueellisilta yhteistyökumppaneilta. Liitteet julkaistaan myös kaupungin verkkosivuilla. Liitteiden sisällön suunnittelee kaupungin viestintätyöryhmä. Kunnallislehden lisäksi viestinnässä käytetään myös muita alueen lehtiä.

Kaupunki hyödyntää viestinnässään myös ePressin uutishuone- ja tiedotejakelupalvelua: Paimion kaupunki - ePressi, jonka avulla tiedotteita kyetään suuntaamaan kutakin tiedotetta ajatellen tarkoituksenmukaiselle toimitukselle / toimittajalle.

### Kaupungin kotisivut (paimio.fi)

Kaupungin kotisivuilta löytyy aina viimeisin ajantasainen tieto:

- Kaupunkiorganisaation palvelut (hyödyntäen palvelutietovarantoa)
- Henkilöstön ja luottamushenkilöiden yhteystiedot
- Kaupunkiorganisaation uutisiskanava
- Päätöksentekoon liittyvät dokumentit
- Tapahtumakalenteri
- Kaupungin myynnissä olevat tontit
- Avoimna olevat työpaikat
- Avoimna olevat hankintailmoitukset
- Meneillään olevat hankkeet
- Sosiaalisen median linkit
- Häiriötiedottaminen

Verkkosivut tuotetaan saavutettaviksi, jolloin mahdollisimman monet kykenevät itsenäisesti käyttämään verkkosivustoa ja siellä olevia sisältöjä.

Sivusto tuotetaan suomeksi. Ruotsin ja englannin kielellä tuotetaan tiivistetyt versiot. Maaseutupalvelujen sivut tuotetaan kokonaan kaksikielisenä, koska Paimio vastaa maaseutupalvelujen tuottamisesta myös kaksikielisiin kuntiin eli Kemiönsaareen ja Paraisille.

## Palvelutietovaranto (PTV)

Julkisten organisaatioiden on kuvattava tuottamia palveluja sekä niihin liittyviä asiointikanavia palvelutietovarantoon. Paimion kaupunki hyödyntää palvelutietovarantoon kuvaamia palveluita ja niihin liittyvien palvelupaikkojen ja asiointikanavien tietoja myös kaupungin verkkosivuilla. PTV-sisältöä hyödynnetään myös mm. SunPaimio - mobiilisovelluksessa sekä Työmarkkinatorilla.

## Mediapankki

Kaupunki ylläpitää mediapankkia, jossa on sekä julkinen puoli että henkilökunnalle tarkoitettu sisäinen osio. Julkisen osion tiedostot ovat hyödynnettävissä rekisteröitymisen jälkeen. Mediapankki sisältää valokuvia, videoita sekä graafiseen ohjeistoon liittyviä elementtejä.

## Graafinen ohjeisto

Yhtenäinen graafinen linja auttaa paimiolaisia, sidosryhmiä ja yhteistyökumppaneita hahmottamaan Paimion kaupungin yhtenä kokonaisuutena. Se myös helpottaa ja nopeuttaa viestinnän käytännön toteuttamista. Nykyinen graafinen ohjeisto on hyväksytty vuonna 2018. Graafinen ohjeisto on viestintäsuunnitelman liite 2.

Paimio 700 -juhlavuoteen liittyen on laadittu oma graafinen ilme. Sen ohjeisto ja erilaiset elementit ovat hyödynnettävissä kaupungin Mediapankista.

## Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on tärkeä osa kaupungin palvelu- ja tapahtumaviestintää. Kaupunki on aktiivisesti mukana sosiaalisen median kanavilla Facebookissa, Instagramissa, LinkedInissä ja YouTubeissa. Jokainen toimiala ja toimipiste viestivät oman arvionsa mukaan tehokkaimman sosiaalisen median välityksellä palveluistaan. Markkinointityöryhmän kautta organisoidaan myös maksullista markkinointia (lähinnä facebook ja instagram).

Sosiaalisen median käytöstä – niin henkilökunnalle kuin luottamushenkilöille – on oma ohjeistuksensa (liite 3)

## Kasvokkain viestintä

Paimion kaupungin organisaation tavoitteena on viestinnän muuttaminen vuoropuheluksi ja sitä kautta kaupunkilaisten osallistumismahdollisuuksien lisääminen.

Poliittisesti muodostettujen virallisten toimielinten lisäksi on lukuisa määrä neuvostoja, toimikuntia, yhdistyksiä ja vapaamuotoisia ryhmiä, jotka ovat joko kaupungin perustamia tai joissa kaupunki on aktiivinen toimija.

Jossakin määrin viestitään ulkoisesti myös paikallisissa ja alueellisissa messutapahtumissa ja esittelytilaisuuksissa.



## Markkinointi

Kaupungin brändimarkkinoinnin avulla pyritään parantamaan kaupungin elinvoimaa eli viestien kohteena ovat potentiaaliset uudet asukkaat, yritykset, työntekijät sekä matkailijat.

Paimion kaupunki tekee markkinointia viestinnällisin keinoin myös oman kehitysyhtiönsä eli Paimion Kehitys Oy:n ja sen viestintä- ja markkinointikanavien kautta, ja mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä muiden alueellisten ja paikallisten toimijoiden kanssa.

## A5 Tiedottamisen aikatauluttaminen – Milloin viestitään?

Paimion kaupungin viestinnän aikataulua laadittaessa on huomioitava, että aikatauluvaatimukset voidaan jakaa kolmella tavalla:

1. Lakisääteinen vs. muu viestintä
2. Vuosittain toistuvat vs. kerta/satunnainen viestintä
3. Nopeaa reagointia vaativa häiriö- ja kriisiviestintä

Vuosisuunnitelmakalenteri on osa viestintäohjetta. Kalenteria suunnittelee ja ylläpitää kaupunginjohtajan nimittämä viestintätyöryhmä.

## A6 Organisaatio ja työnjako/ vastuut viestinnässä

Jotta viestinnän tavoitteet saavutetaan, on tärkeä sopia kenen vastuulla eri viestinnän osa-alueet ovat.

**Kaupunginvaltuusto** päättää strategiasta ja taloudesta sekä luo edellytykset viestinnälle ja palveluiden käyttäjille ja palveluiden käyttäjien osallistumiselle kaupungin toimintaan.

**Kaupunginhallitus** hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat henkilöt.

**Kaupunginjohtaja** johtaa kaupungin operatiivista viestintää

**Hallintojohtaja** vastaa kaupunginhallituksen päätösten tiedottamisesta .

**Viestintäsuunnittelija** suunnittelee ja organisoii sekä kaupungin ulkoista että sisäistä viestintää, ja vastaa mm. kaupunginvaltuuston päätösten tiedottamisesta. Viestintäsuunnittelija osallistuu myös alueellisiin viestintätyöryhmiin, kuten Varsinais-Suomen viestintävastaavien ryhmä, Föli-kuntien viestintäryhmä ja Turun työllisyysalueen viestintätyöryhmä. Valtakunnan tason verkostoina toimii mm Kuntaviestijät Facebook-ryhmä sekä seutukaupunkiverkoston viestintäryhmä.

Viestintäsuunnittelija koordinoi ja kehittää viestintää yhteistyössä eri toimijoiden kanssa:

- Hän vastaa keskitetysti organisaation mediatiedotteiden lähettämisestä. Huom! Kaupungin henkilöstöä koskevassa aiheessa tiedotetaan ensin henkilöstöä ja tämän jälkeen mediaa.
- Viestintäsuunnittelija vastaa päätoimittajan roolissa kaupungin internetsivujen, Intran ja Paimio tiedottaa -liitteiden sisällöistä ja vastaa sosiaalisen median pääkanavissa viestimisestä.
- Viestintäsuunnittelija opastaa ja auttaa henkilöstöä viestinnän eri tarpeissa.

## Viestintätyöryhmä

Viestintäsuunnittelijan johtama, eri toimialojen edustajista koostuvan viestintätyöryhmän suuruus on 4-6 henkilöä. Se kokoontuu vähintään kuusi kertaa vuodessa. Viestintätyöryhmä tekee yhteistyötä myös markkinointityöryhmän kanssa. Työryhmän nimeää kaupunginjohtaja.

Kaupungin palveluja tuottavat yksiköt vastaavat omasta päivittäisestä viestinnästään esihenkilöidensä johtamina. Esihenkilöiden tehtävä on oman viestinnän lisäksi tarkkailla, että alaisten viestintä täyttää kaikilta osin strategian ja lain asettamat tavoitteet.

Päivittäisviestintää tehdään aktiivisesti ulospäin niissä kanavissa, joissa yksiköllä on tili tai päivitysoikeudet. Yksiköt vastaavat myös verkkosivujen tietojen ajantasaisuudesta oman yksikkönsä osalta.

Viestintää toteuttavat kaikki Paimion kaupungin palkkalistoilla olevat henkilöt, jokainen oman erityisosaamisensa ja tehtävänsä puitteissa. Jokainen työntekijä siis vastaa siitä, että omien viestien sisältö on olennaista ja totta, se toimitetaan asiakkaalle soveliasta informaatiokanavaa käyttäen, oikeaan aikaan ja muotoillaan niin, että asiakkaan on se mahdollista ymmärtää. Jokainen työntekijä myös vastaa siitä, että julkiset viestit ovat viestintäsuunnitelman ja sen liitetiedostoihin kirjattujen ohjeiden mukaisia.

Yksityiskohtainen vastuujako löytyy Paimion kaupungin viestintäohjeesta (liite 1), jota päivitetään vuosittain.

## A7 Resurssit

Viestinnällä on oma kustannuspaikka ja budjetti hallintopalvelujen toimialalla. Hallintopalvelujen sisällä viestintään liittyviä resursseja on myös tietohallinnolla (mm teknisten järjestelmien ylläpito ja tekninen laitteisto) ja elinvoimapalveluissa/markkinoinnissa.

Muilla toimialoilla viestintään käytettävissä olevat rahalliset resurssit riippuvat siitä painottuuko toiminta enemmän sisäiseen vai ulkoiseen palvelutarjontaan.



## B Sisäinen eli henkilöstöviestintä

Kaupungin johtamisen tärkein apuväline on henkilöstöviestintä. Sen kohderyhmä ovat kaupunkiorganisaation työntekijät.

Toimiva sisäinen viestintä on edellytys ulkoisen viestinnän ja kaupungin markkinoinnin onnistumiselle. Avoin, aktiivinen ja luottamusta herättävä viestintä kaupungin sisällä vahvistaa yhteishenkeä ja lisää työhyvinvointia sekä positiivisen kuvan syntymistä kaupungista. Organisaation sisällä tapahtuvan viestinnän tulee olla oikea-aikaista sekä riittävää. Siinä tulee huomioida erityisesti toiminnan kannalta tarpeellisten tietojen siirtyminen toimialojen kesken ja niiden sisällä.

Toimiva sisäinen viestintä vaatii kaikilta osapuolilta asian huomioimista ja priorisoimista omassa toiminnassa. Sisäisen viestinnän tukena toimii kaupungin viestintätyöryhmä.

### B1 Tavoitteet

- Henkilöstö saa tarvittavan ja yhteneväisen tiedon kaupungin päätöksistä, tavoitteista ja toiminnasta riittävän nopeasti.
- Henkilöstölle tiedotetaan asioista ennen kuin ne tiedotetaan medialle: Sisäinen viestintä aina ennen ulkoista.
- Luottamushenkilöt saavat päätöksenteon tueksi tarvitsemansa tiedon. Asioiden valmistelu on mahdollisimman läpinäkyvää ja avointa.
- Henkilöstöhallinto huolehtii, että esihenkilöillä ja koko henkilöstöllä on riittävästi ajantasaista tietoa työ- ja virkasuhteisiinsa liittyvistä käytänteistä sekä niiden muutoksista.
- Esihenkilöt huolehtivat yksiköissään, että jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on välineet ja mahdollisuus saada tieto henkilökunnalle suunnatusta viestinnästä.
- Kaupungin johto ottaa vastaan henkilökunnalta ja luottamushenkilöiltä tulevaa palautetta kaupungin toiminnasta ja luo tähän tarvittavat viestintäkanavat. Sisäinen viestintä on myös vuoro-vaikutusta.
- Toimialat ja toimintayksiköt huomioivat toiminnassaan sisäisen viestinnän: arvioidaan omien ratkaisujen vaikutukset yhteistyökumppaneihin myös kaupunkiorganisaation sisällä ja toimitaan arvion vaatimalla tavalla.
- Viestitään työyhteisön sisällä toisia arvostaen, ystävällisesti ja kohteliaasti.
- Kaupungin johdolla ja esihenkilöillä on riittävät valmiudet sisäiseen viestintään ja niitä vahvistetaan koulutuksilla.
- Kaupungin viestintä pidetään ajan tasalla valmisteilla olevista asioista. Viestintä pystyy tukemaan kaupungin johtoa ja toimijoita päätösten jalkauttamisessa sitä paremmin, mitä enemmän tietoa on saatavilla ajoissa ja riittävästi.

## B2 Kanavat

Paimion kaupunki käyttää pääasiallisena sisäisen viestinnän kanavana intraa (PaSI), jonka sisältö pidetään ajan tasalla. Intranet sisältää perustiedot organisaatiosta ja tarjoaa käytännön apuvälineitä henkilöstölle. Lisäksi viestintäkanavina hyödynnetään Microsoft Teamsiä ja sähköpostia.

Sisäiseen viestinnän muotoja ovat myös

- työhön perehdyttäminen
- kehityskeskustelut
- henkilöstökokoukset

Sisäisen viestinnän osalta esihenkilöillä on tiedotus- ja viestintävastuu omassa työyksikössään. Viestintäohjeessa esitellään tarkemmin sisäisen viestinnän toimintaa. Luottamushenkilöille viestitään pääasiallisesti sähköpostitse, Microsoft Teamsillä ja sähköisen kokousjärjestelmän kautta.

## C Viestintä kriisi- ja häiriötilanteissa

Paimion kaupungin kriisiviestintä on osa laajempaa kriisinhallinnan käsitettä. Se on nopeutettua perusviestintää, jota ohjaa kaupungin Kriisiviestintäohje.

Paimion kaupungin kriisiviestinnän perusteet on määritetty kaupungin valmiussuunnitelman yleisessä osassa kohdassa 8 "Viestintä ja tilannekuvan kokoaminen".

Kriisiviestintäohjetta käytetään, mikäli Paimion kaupunkikonsernin vastuulla olevan toiminnan seurauksena on tapahtunut, tapahtuu tai mahdollisesti tapahtuisi jotain sellaista, joka vaarantaa ihmisten henkisen ja/tai fyysisen terveyden.

**Kriisiviestinnän tavoitteita ovat:**

1. Varmistaa ihmisten turvallisuus
2. Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset
3. Tiedottaa palvelujen järjestelyistä
4. Varmistaa, että julkisuudessa on todenmukainen kuva tilanteesta
5. Varmistaa sisäisellä viestinnällä kaikkien asian hoitoon liittyvien tahojen tietoisuus vallitsevasta tilanteesta ja sen kehittymisestä
6. Vahvistaa turvallisuudentunnetta
7. Ennakoida mahdolliset häiriöt ja kriisit sekä valmistautua niihin hyvissä ajoin.

Kriisiviestinnän vastuut ja välineet on esitetty kriisiviestintäohjeessa

## D Seuranta ja mittaus

Vuorovaikutuksen onnistuminen kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa edellyttää julkisen keskustelun seuraamista ja viestinnän jatkuvaa arviointia. Viestinnän ja markkinoinnin arviointi on myös osa kaupungin strategian ja sen toteutumisen seuranta. Se auttaa kehittämään johtamista ja kaupungin brändiä. Viestintäsuunnittelija seuraa ja kehittää kaupungin viestintää ja markkinointia yhdessä viestintä- ja markkinointityöryhmien kanssa, toimialueita ja sidosryhmiä kuunnellen.

Viestinnän seuraamisessa ja arvioinnissa hyödynnetään monia työkaluja

### Seurannan välineet:

1. mediaseurannan työkalu (Liana)
2. verkkosivujen kävijämäärät/kävijäseuranta ja käyttäjäkyselyt
3. viestinnän asiakasraati, joka kokoontuu keskimäärin kahdesti vuodessa
4. erilaiset kyselyt
5. sosiaalisen median (Facebook jne.) kampanjoiden ja Googlemarkkinoinnin seurantaraportit
6. asiakaspalaute (esim verkkosivujen palautekanava)
7. tyytyväisyyskyselyt, henkilöstökyselyt
8. muut tutkimukset



## E Kaupungin viestintä tiivistettynä

### Päätösviestintä

Tavoitteet	Kohderyhmät	Keinot	Roolit ja vastuut
<ul style="list-style-type: none"><li>• kuntalain ja hallintosäännön mukainen valmistelu</li><li>• annetaan riittävästi tietoa taloudesta ja valmistelussa olevista asioista, käsittelystä, päätöksistä ja niiden valmistelusta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kaupunginvaltuusto</li><li>• kaupunginhallitus</li><li>• lautakunnat</li><li>• kaupunkilaiset</li><li>• palveluiden käyttäjät</li><li>• sidosryhmät</li><li>• media</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kaupungin verkkosivut</li><li>• Paimion kaupunki tiedottaa -liitteet</li><li>• Esityslistat ja pöytäkirjat</li><li>• tiedotteet</li><li>• seminaarit</li><li>• asukastilaisuudet</li><li>• yleinen kuuleminen</li><li>• kaupungin palautekanava</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kaupunginjohtaja (yleisvastuu)</li><li>• hallintojohtaja</li><li>• toimialajohtajat</li><li>• toimielinten esittelijät</li><li>• viestintäsuunnittelija</li></ul>



## Palveluviestintä

Tavoitteet	Kohderyhmät	Keinot	Roolit ja vastuut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa riittävästi tietoa kaupungin järjestämistä palveluista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palveluiden käyttäjät               <ul style="list-style-type: none"> <li>- asukkaat</li> <li>- yritykset</li> <li>- vapaa-ajan asukkaat</li> <li>- matkailijat</li> <li>- muuttajat / muuttoa harkitsevat</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupungin verkkosivut</li> <li>• kaupungintalon palvelupiste</li> <li>• kaupungin some-kanavat</li> <li>• infotaulut</li> <li>• esitteet</li> <li>• PTV (palvelutietovaranto)</li> <li>• SunPaimio -mobiilisovellus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupunginjohtaja (yleisvastuu)</li> <li>• toimialajohtajat (toimialavastuu)</li> <li>• palvelun tuottaja</li> <li>• viestintäsuunnittelija</li> <li>• viestintätyöryhmä</li> </ul>

## Kriisiviestintä

Tavoitteet	Kohderyhmät	Keinot	Roolit ja vastuut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• varmistaa ihmisten turvallisuus</li> <li>• turvata organisaation toimintaedellytykset</li> <li>• tiedottaa palveluiden järjestämisestä</li> <li>• varmistaa totuudenmukainen mielikuva häiriö-/kriisitilanteesta</li> <li>• ennakoida mahdolliset häiriöt ja kriisit sekä valmistautua niihin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupunkilaiset</li> <li>• vapaa-ajan asukkaat</li> <li>• yritykset</li> <li>• viranomaiset</li> <li>• luottamushenkilöstö</li> <li>• media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupungin verkkosivut</li> <li>• tekstiviestijärjestelmät</li> <li>• sähköpostilistat</li> <li>• some -kanavat</li> <li>• kaupungintalon palvelupiste</li> <li>• pysyvät ja väliaikaiset ilmoitustaulut</li> <li>• jaettavat paperiset tiedotteet</li> <li>• Wilma</li> <li>• Intrasiivu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupunginjohtaja</li> <li>• johtoryhmä</li> <li>• viestintäsuunnittelija</li> <li>• varautumissuunnittelija</li> <li>• luottamushenkilöjohto</li> </ul>

kuva: Paimion kaupunki



## Markkinointiviestintä

Tavoitteet	Kohderyhmät	Keinot	Roolit ja vastuut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupungin imagon vahvistaminen</li> <li>• kaupungin veto- ja pitovoiman vahvistaminen</li> <li>• tukea elinkeinoelämän toimintaedellytyksiä</li> <li>• edistää matkailua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupunkilaiset</li> <li>• yritykset</li> <li>• vapaa-ajan asukkaat</li> <li>• matkailijat</li> <li>• potentiaaliset muuttajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• markkinointikampanjat</li> <li>• kaupungin some-kanavat</li> <li>• VisitPaimio-verkkosivusto</li> <li>• esitteet, julkaisut, videot</li> <li>• tapahtumat</li> <li>• messut</li> <li>• mainokset</li> <li>• sidosryhmäyhteistyö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• johtoryhmä</li> <li>• elinkeinojohtaja</li> <li>• markkinointityöryhmä</li> <li>• viestintäsuunnittelija</li> <li>• viestintätyöryhmä</li> </ul>

## Mediaviestintä

Tavoitteet	Kohderyhmät	Keinot	Roolit ja vastuut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa medialle oikeansisältöistä ja oikea-aikaista tietoa kaupungista ja sen palveluista sekä päätöksenteosta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• paikallismedia</li> <li>• aluemia</li> <li>• valtakunnallinen media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ePressi-tiedotejakelupalvelu</li> <li>• sähköpostitiedotteet</li> <li>• tiedotustilaisuudet</li> <li>• haastattelut</li> <li>• toimittajavierailut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaupunginjohtaja</li> <li>• toimialajohtajat</li> <li>• viestintäsuunnittelija</li> <li>• viestintätyöryhmä</li> <li>• palvelun tuottaja</li> </ul>





## Rekrytointiviestintä

Tavoitteet	Kohderyhmät	Keinot	Roolit ja vastuut
<ul style="list-style-type: none"><li>• edistää kaupungin onnistunutta rekrytointia</li><li>• luoda mielikuvaa Paimiosta hyvänä työpaikkana</li><li>• auttaa alueen yrityksiä rekrytointiviestinnässä osana kaupungin markkinointityötä</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kunta-alan ammattilaiset</li><li>• työnhakijat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kuntarekry.fi</li><li>• kaupungin verkkosivut</li><li>• kaupungin some-tilit (erityisesti LinkedIn)</li><li>• alan ammattilehdet</li><li>• paikallislehdet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• johtoryhmä</li><li>• elinkeinojohtaja</li><li>• viestintäsuunnittelija</li></ul>

## Sisäinen viestintä

Tavoitteet	Kohderyhmät	Keinot	Roolit ja vastuut
<ul style="list-style-type: none"><li>• antaa työntekijöille oikeansisältöistä ja oikea-aikaista tietoa kaupungin suunnitelmista, toiminnasta ja arjen viestinnästä</li><li>• antaa henkilöstölle olennaiset tiedot roolistaan kaupungissa osana koko organisaatiota</li><li>• tukea ulkoista viestintää</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kaupungin henkilöstö</li><li>• luottamushenkilöt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intra PaSI</li><li>• Microsoft Teams</li><li>• sähköposti</li><li>• henkilöstökokoukset</li><li>• toimialakokoukset</li><li>• kehityskeskustelut</li><li>• yleiset ohjeet</li><li>• uuden työntekijän perehdyttämismateriaalit</li><li>• luottamushenkilöiden perehdyttämismateriaalit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• johtoryhmä</li><li>• henkilöstöpäällikkö</li><li>• esihenkilöt</li><li>• toimielinten esittelijät</li></ul>



## F Kaupungin viestintään vaikuttava lainsäädäntö

Perustuslaki

Kuntalaki

Hallintolaki

Julkisuuslaki

Tietosuojalaki

Henkilötietolaki

Kielilaki

Digipalvelulaki

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista

Maankäyttö- ja rakennuslaki

Terveysturvallisuuslaki

Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa

*Kuntien viestintään vaikuttavaa lainsäädäntöä on esitelty tarkemmin Paimion kaupungin viestintäohjeessa pykälässä 3.*

## G Liitteet

Liite 1 Viestintäohje

Liite 2 Graafinen ohjeisto

Liite 3 Sosiaalisen median ohjeisto

Liite 4 Kriisiviestintäohje

## Muut tiedot

Valokuvat Jaana Loikkanen

Kansisivun kartan graafinen toteutus Lotta Heinonen

Taitto Media-alan opiskelija Johanna Vilén