



HANGON KAUPUNKI  
HANGÖ STAD

# *Hangon kaupungin viestintästrategia*

*2016 - 20*

---

*Viestintäryhmä 4.3.2016*  
*Johtoryhmä 8.3.2016*  
*Kaupunginhallitus 5.9.2016*  
*Kaupunginvaltuusto 13.9.2016*

Tämä viestintästrategia korvaa kaupunginhallituksen 12.11.2012 hyväksymät viestinnän ohjeet.



## Sisällysluettelo

Sivu

1. Viestinnän tarkoitus	3
2. Viestinnän tavoitteet ja päämäärät	3
3. Viestinnän organisointi	3-4
4. Viestit ja viestien tyylit	4
• Ydinviestit	
• Tyylit	
5. Viestinnän kohderyhmät	4-5
• ulkoiset	
• sisäiset	
6. Ulkoinen ja sisäinen viestintä / kanavat	5-9
Ulkoinen viestintä	5-7
• Kokoustiedottaminen	
• Suorat kontaktit/asiakaspalvelu	
• Asukastilaisuudet	
• Yrittäjien / yritysten tapaamiset	
• Verkkosivusto	
• Sosiaalinen media	
• Media	
• Painotuotteet	
• Messut ja mainonta	
• Ilmoitustaulut	
• Rekrytointi-ilmoitukset	
• Oikaisut ja vastineet	
Sisäinen viestintä	7-8
• Intranet	
• Sähköposti	
Oikea kanava oikealle kohderyhmälle	8-9
Kriisiviestintä	9
7. Viestinnän seuranta	9
8. Lainsäädäntö	9-10



## Hangon kaupungin viestintästrategia 2016 –

**Kaupungin visio:** Hango on kasvava, vetovoimainen merellinen kaupunki, jossa hyvä elämä perustuu sujuvaan arkeen, viihtyisään ympäristöön ja elinvoimaiseen yritystoimintaan. Uutta yritystoiminnassa on kestävä kehitys tukevat toimialat.

Visio korostaa tulevaisuuden Hangon luottamusta tulevaisuuteen, monipuolista vetovoimaa, turvallista ja sujuvaa arkea sekä vireää ja uusien toimialojen monipuolistamaa yritystoimintaa.

### 1. Viestinnän tarkoitus

Viestintä on tärkeä menestystekijä kaupungin toiminnassa. Viestinnän tulee olla keskeinen strateginen osa kaikkea toimintaa ja sitä on ***toteutettava suunnitelmallisesti ja yhdenmukaisesti koko kaupungissa***. Viestinnän keinoin tuetaan kaupungin strategian toteutumista, edistetään kaupungin kehittämistä sekä tehdään kaupunkia myönteisesti tunnetuksi paikallisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti.

Hangon kaupunki viestii kaupungin palveluista ja toiminnasta. Hyvällä viestinnällä edistämme kaupunkilaisten hyvinvointia ja luomme edellytykset avoimelle vuorovaikutukselle sekä vaikutusmahdollisuuksille. Viestinnällä markkinoidaan kaupunkia, luodaan hankolaista identiteettiä ja ylläpidetään mediasuhteita. Viestinnällä lisätään kaupungin vetovoimaisuutta ja luodaan positiivista mielikuvaa.

Hangon kaupungin viestintä on ***avointa, vastuullista, vuorovaikutteista, rehellistä ja selkeää***. *Tämä viestintästrategia koskee kaikkia kaupungin työntekijöitä, toimialoja ja luottamushenkilöitä.*

### 2. Viestinnän tavoitteet ja päämäärät

- Palveluista, toiminnasta ja päätöksistä tiedottaminen
- Osallistamisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen
- Strategisten tavoitteiden tukeminen
- Hyvä työyhteisöviestintä
- Positiivinen Hango-kuva ja kaupungin vetovoiman lisääminen

### 3. Viestinnän organisointi

Kaupunginvaltuusto vahvistaa viestintästrategian. Koko kaupungin viestintää ja markkinointia johtaa ja siitä vastaa kaupunginjohtaja.

Hangon kaupungin viestintä on organisoitu hajautetusti. Toimialajohtajat ja matkailupäällikkö vastaavat toimialojen omasta tiedottamisesta.



Kaupunginjohtaja, kansliapäällikkö ja tiedottaja muodostavat **kaupungin viestintäryhmän**, joka koordinoi, kehittää, yhdenmukaistaa ja ohjeistaa kaupungin viestintäasioita. Tiedottaja tukee kaikkien toimialojen tiedotusta sekä tekee yhteistyötä kaupunginjohtajan ja toimialajohtajien kanssa.

Kaikki kaupungin työntekijät ja luottamushenkilöt vaikuttavat kaupunkikuvan muodostumiseen ja vastaavat osaltaan siitä.

Mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan kaupungin viestinnässä ja markkinoinnissa käytetään ulkopuolisia ammattilaisia, kuten viestintä-/mainostoimistoja, graafikoita.

Konsernitasolla tytäryhtiöt ja muut konserniyhtiöt vastaavat omasta viestinnästään yhteistyössä kaupungin kanssa.

#### 4. Viestit ja viestien tyylit

##### *Ydinviestit*

Kaupungin ydinviestit määritellään kaupungin vision ja strategian pohjalta. Näillä pyritään viestinnässä pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti profiloimaan Hangoa. Ydinviestit yhdessä graafisen ilmeen kanssa muodostavat perustan Hangon kaupungin viestinnän peruslinjoille. Ydinviestit määritellään tarpeen mukaan markkinoinnin ja viestinnän suunnittelun yhteydessä.

##### *Tyylit*

- Visuaalisuus
  - ✓ Kaupungin viestinnässä käytetään yhdenmukaista graafista ilmettä. Kaupungilla on oma erillinen graafinen ohjeistus.
- Kieliasu
  - ✓ Kaupungin viestinnässä käytetään selkeää, hyvää ja ymmärrettävää tekstiä, jolla viestitään myös päätösten vaikutuksista kaupunkilaisten arkeen.
- Kielet: suomi, ruotsi
  - ✓ kaupungin viestintä on kaksikielistä, sekä suomen- että ruotsinkielistä. Kaikki esityslistat, pöytäkirjat sekä merkittävät muistiot, julkaisut (sisältäen myös verkkojulkaisut ja sosiaalisen median) ja esitteet on julkaistava molemmilla kielillä. Tarvittaessa julkaistaan myös muilla kielillä.
  - ✓ selkokieliset vaihtoehdot (erityiset kohderyhmät, esim. näkövammaiset ja maahanmuuttajat) huomioidaan mahdollisuuksien mukaan.

#### 5. Viestinnän kohderyhmät

- ulkoiset
  - ✓ kuntalaiset
  - ✓ yhteistyökumppanit (viranomaiset ja muut)
  - ✓ vapaa-ajan hankolaiset



- ✓ paikalliset yritykset
- ✓ potentiaaliset yritykset ja potentiaaliset asukkaat
- ✓ matkailijat (matkailutoimiston viestintästrategia)
- ✓ media
- sisäiset
  - ✓ henkilöstö
  - ✓ luottamushenkilöt

## 6. Ulkoinen ja sisäinen viestintä / kanavat

### Ulkoinen viestintä

Ulkoiseen viestintään kuuluu tiedottamisen ja markkinointiviestinnän lisäksi vuorovaikutus kaupunkilaisiin, tiedotusvälineisiin, yhteistyökumppaneihin, yrityksiin ja sidosryhmiin.

#### ***Kokoustiedottaminen***

Kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen sekä lauta- ja johtokuntien esityslistat toimitetaan hyvissä ajoin ennen kokousta tiedotusvälineiden käyttöön ja julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.

Pöytäkirjat ovat julkisia, kun ne on laitettu nähtäville. Pöytäkirjat pidetään yleisesti nähtävillä toimialojen virastoissa ja verkkosivuilla. Pöytäkirjat ovat verkkosivuilla yhden vuoden ajan.

Muodollinen vastuu päätösten tiedottamisesta kokouksen jälkeen on ensisijaisesti toimielimen esittelijällä, luottamuselimen puheenjohtajalla sekä toimialajohtajalla. Kokouksen sihteeri voi myös tarvittaessa tiedottaa kokouksen päätöksistä.

#### ***Suorat kontaktit /asiakaspalvelu***

Jokainen kaupungin työntekijä ja luottamushenkilö on **asiakaspalvelija**. Hyvä asiakaspalvelu on osa kaupungin viestintää. Kaupungin toimialojen kansliat ja virastot palvelevat kuntalaisia ja muita asiakkaita virastojen aukioloaikoina. Henkilökunta on ajan tasalla kaikista oman toimialansa ajankohtaisista asioista. Toimialat tiedottavat myös omista isommista, merkittävimmistä ajankohtaisista asioistaan kaupungin puhelinvaihteeseen sekä tiedottajalle.

#### ***Asukastilaisuudet***

Kaupunki järjestää kaksi kertaa vuodessa nk. **yleisen asukasinfon**, jossa kerrotaan ajankohtaisista asioista eri toimialoilta. Tarvittaessa järjestetään *erillisiä teemallisia asukastilaisuuksia* yksittäisistä aiheista (esim. kaavoitustilaisuudet).

Kaupungin strategian mukaisesti uusille hankolaisille järjestetään vuosittain tiedotustilaisuuksia, jossa kerrotaan kaupungin tarjoamista palveluista toimialoittain.

#### ***Yrittäjien/yritysten tapaamiset***

Kaupungin ja Hangon Teollisuusyhdistyksen jäsenyritysten edustajat tapaavat kaksi kertaa vuodessa. Kaupunki osallistuu myös säännöllisesti Hangon Yrittäjien infotilaisuuksiin. Lisäksi järjestetään tarpeen mukaan tapaamisia (myös info- ja koulutustilaisuuksia) Nuorkauppakamarin sekä yksittäisten toimijoiden, yritysten ja/tai yhdistysten kanssa.



### **Verkkosivusto**

Verkkosivusto (**hanko.fi**) on merkittävä osa kaupungin brändiä. Kaupungin verkkosivuilla esitetään kaikki kaupungin palvelut ja tapahtumat.

Sivuja ylläpidetään hajautetusti. Jokaisella toimialalla tai yksiköllä on oma verkkosivuston ylläpitäjä, jonka kautta tehdään oman toimialan sivujen normaalipäivitykset. Verkkosivustolla tietojen tulee olla *ajan tasalla* ja vanhat tiedot on poistettava viipymättä. Kunkin toimialan sivuston ylläpitäjä seuraa ja huolehtii päivitykset sivustolleen. Toimialojen verkkosivuston ylläpitäjille järjestetään koulutusta tarpeiden mukaisesti.

Laajempien päivitysten tai uusien kokonaisuuksien toteuttamisessa on otettava yhteyttä kaupungin tiedottajaan, joka vastaa verkkosivuston toimittamisesta ja kehittämisestä.

Kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen, lautakuntien ja toimielinten *esityslistat* ja *pöytäkirjat* julkaistaan kaupungin verkkosivuilla. Kaikki **viralliset kuulutukset** julkaistaan myös kaupungin verkkosivuilla.

### **Sosiaalinen media**

Sosiaalinen media mahdollistaa vuorovaikutuksen kuntalaisten välillä, edistää kaupungin ulkoista viestintää ja markkinointia. Sosiaalisen median kanavia käytetään **tiedottamisessa, asukkaiden osallistamisessa, kaupungin yhteishengen luomisessa ja markkinoinnissa**. Sosiaalisen median kanavia hyödynnetään myös rekrytoinnin apuvälineenä ja kriisi-viestinnässä.

*Sosiaalisen median käytöstä* on laadittu *erillinen ohjeistus* Hangon kaupungin henkilökunnalle ja luottamushenkilöille. Hangon kaupungin virallinen sivu Facebookissa avattiin elokuussa 2016. Muut mahdolliset sosiaalisen median kanavat (mm. Twitter, Instagram, YouTube) huomioidaan viestintäsuunnitelmassa. Tiedottaja ylläpitää kaupungin yleisiä sosiaalisen median kanavia yhdessä toimialojen ylläpitäjien kanssa. Tiedottaja antaa käyttöoikeudet toimialojen ylläpitäjille. **Blogeja** hyödynnetään kaupunkimarkkinoinnissa, kuten "Kotona Hangossa"-blogialusta kaupungin verkkosivulla.

### **Media**

Tiedotusvälineet ovat kaupungille tärkeitä yhteistyökumppaneita. Iso osa Hangon kaupunkia koskevista tiedoista välittyy median kautta. Kaupunki tekee aktiivisesti ja oma-aloitteisesti yhteistyötä tiedotusvälineiden kanssa.

Kaupunki lähettää tiedotteet ja muun medialle tarkoitettun informaation yhtä aikaa kaikille paikallismedioille. Tiedottaja ylläpitää paikallisten tiedotusvälineiden jakelulistaa. Toimialat ylläpitävät itse oman toimialansa (mm. ammattilehtien) tiedotusvälineiden jakelulistaa. Tiedottaja ja/tai toimialajohtajat järjestävät tarpeen mukaan lehdistötilaisuuksia. Lehdistötilaisuuksia järjestetään, kun kyseessä on merkittävä ja huomiota herättävä asia. Viranhaltijat antavat TV- ja radiohaastatteluja tarvittaessa.

### **Painotuotteet**

Kaupunki julkaisee kaksi kertaa vuodessa *kuntalaistiedotteen*, jossa kerrotaan ajankohtaisista asioista, projekteista ja esitellään kaupungin palveluja kuntalaisille ja vapaa-ajan hankolaisille. Kuntalaistiedotteen tuottaa kaupungin tiedottaja ja se jaetaan kaikkiin kaupungin talouksiin.



Kaupungin rahatoimisto julkaisee kaupungin talousarvion ja tilinpäätöksen/taselaskelman vuosittain. Henkilöstöhallinto julkaisee vuosittain henkilöstöraportin. Muita toimialakohtaisia painotuotteita tuotetaan tarpeen mukaan.

*Uusille hankolaisille* lähetetään kerran kuukaudessa ”*Tervetuloa hankolaiseksi*”-kirje.

### **Messut ja mainonta**

Kaupunginjohtaja johtaa kaupungin markkinointia ja toteutusta koordinoi tiedottaja. Vuosittain budjetoinnin yhteydessä laaditaan seuraavalle vuodelle markkinointisuunnitelma, jossa määritellään tulevan vuoden mahdolliset messuosallistumiset ja käytettävät mainonnan välineet (mm. lehti-ilmoitukset, TV- ja radiomainokset) kaupungin strategiset päämäärät ja tavoitteet huomioiden.

Vuosibudjetin yhteydessä laaditaan viestintä- ja markkinointisuunnitelma, jossa määritellään vuosittain viestinnän painopisteet toimialoittain ja määritellään viestintäkanavat, aikataulut ja vastuut.

### **Ilmoitustaulut**

Kaupungin viralliset ilmoitukset ja kuulutukset julkaistaan kaupungin virallisella ilmoitustaululla kaupunginkirjastossa.

### **Rekrytointi-ilmoitukset**

Kaupungin avoimet työpaikat julkaistaan sähköisesti Kuntarekryn sivuilla ([kuntarekry.fi](http://kuntarekry.fi)), kaupungin verkkosivuilla ([hanko.fi/ajankohtaista/avoimet\\_tyopaikat](http://hanko.fi/ajankohtaista/avoimet_tyopaikat)) sekä työvoimahallinnon verkkosivuilla ([te-palvelut.fi](http://te-palvelut.fi)). Tarvittaessa ilmoitetaan lisäksi ammattialan mukaan valituissa tiedotusvälineissä, paikallismediassa ja muissa mahdollisissa rekrytointikanavissa.

### **Oikaisut ja vastineet**

Jos tiedotusväline julkaisee virheellisen tai harhaanjohtavan tiedon, jolla on kaupungin toiminnan kannalta merkitystä, virhe korjataan lähettämällä oikaisu. Tiedotusvälineillä on lain mukaan velvollisuus oikaista julkaisemansa virheellinen tieto. Oikaisun laatii toimiala, jonka alaisuuteen asia kuuluu.

Vastineen avulla voi puolustautua tarvittaessa kohtuutonta tai asiatonta henkilökohtaista arvostelua vastaan. Vastineoikeus on sillä, johon väite kohdistuu.

## **Sisäinen viestintä**

**Avoin sisäinen viestintä on toimivan ulkoisen viestinnän perusta.** Toimiva sisäinen viestintä on työyhteisön hyvinvoinnin ja hallinnon toimivuuden kannalta tärkeä. Henkilöstöä koskevista asioista pyritään kertomaan henkilöstölle aina ennen niiden ulkoista viestimistä. Sisäisen viestinnän kohderyhmään kuuluu koko kaupungin henkilöstö ja luottamushenkilöt. Sisäinen viestintä kuuluu jokaiselle kaupungin työntekijälle.

**Päävastuu sisäisen viestinnän toimivuudesta on toimialajohtajilla, yksiköiden päälliköillä ja esimiehillä.** Kaupungin tiedottaja viestii yhteisistä asioista intranetissä ja sähköpostilla. Henkilöstölle järjestetään myös useamman kerran vuodessa henkilöstöinfo, jossa tiedotetaan ajankohtaisista asioista (mm. talousarvio, tilinpäätös, henkilöstöasiat). Lisäksi jokaisen työntekijän on hyvä seurata oman yksikkönsä päätöksentekoa.



Sisäisen viestinnän välineinä käytetään intranetiä, sähköpostia, henkilöstöinfoja, työpaikkakokouksia, kiertokirjeitä, toimialojen omia ilmoitustauluja, kehityskeskusteluita, tiedotustilaisuuksia sekä muistioita ja tiedotteita.

### ***Intranet***

Intranet on Hangon kaupungin sisäisen tiedotuksen väline. Intranet on työntekijöiden käytössä oman työtietokoneen tai kaupungin verkossa olevan tietokoneen kautta. Jokaisella tietokonetta käyttävällä on *velvollisuus lukea intranet tiedotteita säännöllisesti*. Työntekijöille, joilla ei ole omaa tietokonetta, turvataan intranetiin pääsy yhteiskäytössä olevilta koneilta. Intranetin päivittämisestä vastaa pääasiassa kaupungin tiedottaja ja erikseen määritellyt henkilöt.

### ***Sähköposti***

Sähköposti on viestinnän väline, jota käytetään sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Sähköpostiviesteissä noudatetaan kirjesalaisuutta, yksityisyyden suojaa, hyvää hallintomenettelyä ja kohteliaisuutta.

Salassa pidettävät asiakirjat ja tiedot lähetään nk. salattuna sähköpostina.

Sähköposteihin pitää aina, sekä ulkoisessa että sisäisessä viestinnässä, reagoida ja vastata **kohtuullisen ajan kuluessa**, mieluiten vuorokauden sisällä. Pidempien poissaolojen (esim. vuosilomat) aikana tulee käyttää automaattivastauksia.

Sähköpostin lähettäjällä on aina vastuu viestin perille menosta ja luettavuudesta. Kaupungin työntekijät käyttävät kaikissa ulkoisissa sähköpostiviesteissä yhteneväistä sähköpostin allekirjoitusta.

Kaupungilla on tietohallinnon laatimat erilliset säännöt sähköpostin ja internetyhteyksien käytöstä.

Esimies huolehtii siitä, että koko henkilöstöä koskevat sähköpostitse lähetetyt viestit saavuttavat myös ne työntekijät, joille ei ole omaa sähköpostia.

### ***Oikea kanava oikealle kohderyhmällä***

<b>Ulkoiset kohderyhmät</b>	<b>Kanavat</b>
<b>Kuntalaiset</b>	suorat kontaktit, kokoustiedottaminen, verkkosivusto, kuntalaistiedote, asukastilaisuudet, paikallismedia, sosiaalinen media
<b>Vapaa-ajan hankolaiset</b>	suorat kontaktit, verkkosivusto, kuntalaistiedote, asukastilaisuudet, sosiaalinen media, media, Kesähankolaiset ry
<b>Hankolaiset yritykset</b>	suorat kontaktit, kokoustiedottaminen, verkkosivusto, yritystapaamiset, sosiaalinen media, Hangon Yrittäjät, Hangon Teollisuusyhdistys, L-U Kauppakamari, Nuorkauppakamari
<b>Yhteistyökumppanit</b>	suorat kontaktit, verkkosivusto, yritystapaamiset
<b>Potentiaaliset yritykset / asukkaat</b>	verkkosivusto, markkinointimateriaalit, messut, mainonta, asiakastapaamiset, sosiaalinen media, media, Novago Yrityskehitys Oy
<b>Matkailijat</b>	verkkosivusto, sosiaalinen media; matkailutoimiston strategian mukaisesti
<b>Media</b>	lehdistötiedotteet, -tilaisuudet, haastattelut, sosiaalinen media





Sisäiset kohderyhmät	Kanavat
Henkilöstö	intranet, sähköposti, henkilöstöinfot, kiertokirjeet, osastopalaverit, kehityskeskustelut
Luottamushenkilöt	kokoustiedottaminen (esityslistat, pöytäkirjat), verkkosivusto, sähköposti, kokoukset, asukastilaisuudet

## Kriisiviestintä

Kriisitilanteet ja normaaliajan poikkeusolot edellyttävät tehostettua viestintää. Tällaisia tilanteita varten laaditaan **erillinen kriisiviestintäohjeistus**. Hangon kaupungilla on erillinen poikkeusolojen organisaatio, jota johtaa kaupunginjohtaja.

## 7. Viestinnän seuranta

Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa seuranta ja kehittämistä. Kaupunki kehittää viestintäänsä tehostamalla ulkoista ja sisäistä viestintäyhteistyötä ja parantamalla viestintätaitoja. Jokainen viestijä ja tiedotteen laatija/lähtettäjä seuraa viestin perille menoa ja oikeellisuutta tiedotusvälineissä.

Mediaa ja sosiaalista mediaa seurataan lisäksi **mediaseurantatyökalun** avulla. Työkalu seuraa tuhansia lähteitä, raportoi ja analysoi. Seurannan avulla pysytään ajan tasalla mitä kaupungista ja kaupungin toiminnasta puhutaan, kirjoitetaan ja viestitään. Seurantatyökalu mahdollistaa nopean reagoinnin ajankohtaisiin asioihin.

Kaupunkilaisten ja asiakkaiden antama **palautte** on myös yksi viestinnän seurantamittari. Palautetta voi jättää henkilökohtaisesti suoraan kaupungin työntekijälle (puhelin, kirje, sähköposti), kaupungin verkkosivustolla olevan palautejärjestelmän kautta ja/tai sosiaalisessa mediassa.

Palautteita käsitellään säännöllisesti johtoryhmässä ja eri toimialojen osastokokouksissa. Palautetta voidaan myös kerätä asukas- /henkilöstökyselyiden kautta. Kaupungilla on käytössään Webropol-järjestelmä, jolla voidaan tehdä sähköisiä kyselyjä.

## 8. Lainsäädäntö

Kuntien tiedottamisvelvollisuus perustuu kuntalakiin. Tiedottaminen koskee sekä valmisteilla olevia asioita että tehtyjä päätöksiä. Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista (KuntaL 29 §).



Tarvittaessa kunnan on laadittava katsauksia, jotka koskevat muun muassa kunnan tarjoamia palveluja, kunnan taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä. Jos kunnalle kuuluvia tehtäviä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, myös niiden toiminnasta on tiedotettava sopivin tavoin.

Kaupungin asiakirjojen julkisuudesta on säädetty laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta.