



**Ähtärin kaupungin
viestintäsuunnitelma
2015**



Sisällysluettelo

| | Sivu |
|---------------------------------------|------|
| Johdanto | 3 |
| Viestinnän vastuut | 4 |
| Henkilöstöviestintä | 4 |
| Valmistelu- ja päätösviestintä | 5 |
| Kuntalaisviestintä (palveluviestintä) | 6 |
| Luottamushenkilöviestintä | 7 |
| Verkkoviestintä | 7 |
| Mediaviestintä | 8 |
| Kaupunkimarkkinointi ja mainetyö | 9 |
| Kriisiviestintä | 10 |

JOHDANTO

Viestintään velvoittaa *lainsäädäntö*. Perustuslaki, julkisuuslainsäädäntö, kuntalaki sekä hallintolaki säätelevät kunnan viestintävelvollisuutta. Huomioon on otettava myös maankäyttö- ja rakennuslaki sekä laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa. Viestinnän perustehtävä on tiedon välittäminen.

Entistä monimutkaisempi toimintaympäristö haastaa kunnat yhä tiiviimpään vuorovaikutukseen asukkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Kunnan elinvoimaisuus perustuu kuntalaisten itsehallinnolle ja osallistumiselle. Vuorovaikutus ja tiedon saatavuus ovat puolestaan osallistumisen edellytys.

Viestinnällä tuetaan *kaupunkistrategiassa asetettujen päämäärien saavuttamista*, vahvistetaan kaupungin mainetta ja kuntakuvaa haluttuun suuntaan, tarjotaan tietoa palveluista, kerrotaan kuntalaisille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille tärkeistä ajankohtaisista asioista, edistetään kuntalaisten ja henkilöstön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, lisätään kaupungin ja sen sidosryhmien välisiä vuorovaikutusta sekä vahvistetaan henkilöstön sitoutumista ja yhteisöllisyyttä. Ähtärin kaupungin viestintäsuunnitelma on laadittu kaupunkistrategian linjausten mukaisesti.

Kaupunkistrategia 2020, kohta 9.3 Viestintä (kv 8.9.2014)

Viestintä on merkittävä osa Ähtärin kaupungin toimintaa. Hyvin hoidettuna se parantaa palvelujen saatavuutta, kaupunkilaisten vaikuttamismahdollisuuksia ja luo edellytyksiä kaupungin tulokselliselle toiminnalle. Viestinnällä myös markkinoidaan Ähtärin kaupunkia, vahvistetaan identiteettiä ja hoidetaan mediasuhteita.

Vuoden 2015 teema Ähtärin kaupungin toiminnassa on *”Kaiken takana on palvelu”*. Tähän liittyy vahva sähköisen asioinnin laajentaminen eÄhtäri-hankkeen kautta. Palveluasioinnin monikanavainen kehittäminen on Ähtärissä jatkunut jo vuosia, toimintamallit tukevat samalla hyvää kuntalaisviestintää.

Kaupungin viestintä jaetaan eri osioihin seuraavasti:

- henkilöstöviestintä
- valmistelu- ja päätösviestintä
- kuntalaisviestintä (palveluviestintä)
- verkkoviestintä
- mediaviestintä
- kaupunkimarkkinointi ja maine
- häiriö- ja kriisiviestintä

Hyvän viestinnän arvoja

Tehokas, ennakoiva ja reaaliaikainen sekä läpinäkyvä viestintä luo tasa-arvoisuutta, turvallisuutta ja luottamusta henkilöstössä, asukkaissa, sidosryhmissä ja yhteistyökumppaneissa

Hyvä viestintä on palvelua parhaimmillaan, se lisää ja vahvistaa kaupungin positiivista mainetta.

Hyvä tiedotus tehostaa henkilöstön työskentelyä, ehkäisee väärin tietojen ja negatiivisen ilmapiirin syntymistä. Henkilöstö tuntee itsensä arvostetuksi saadessaan tietoa ympärillään tapahtuvista asioista innostaen toimimaan yhteisen hyvän eteen. Tehokas tiedotustoiminta tukee taloudellista toimintaa.

Ähtärin kaupungin viestinnän perusarvo: JOKAISILLA ON PERUSOIKEUS TIETOO!

Ähtärin kaupunki toteuttaa tätä perusoikeutta viestimällä sisäisesti ja ulkoisesti. Toiminta on läpinäkyvää ja ajantasaista kannustaen kaikkia osapuolia avoimeen vuorovaikutukseen ja osallisuuteen.

Jokainen kunnan palveluksessa oleva on osaltaan tiedottaja ja kuntakuvan luoja.

VIESTINNÄN VASTUUT

Kaupunginhallitus hyväksyy valtuustokausittain kaupunkistrategiaan nojaavat viestinnän linjaukset. Kaupunginhallitus hyväksyy myös kaupungille laadittavan viestintäsuunnitelman.

Tiedotustoimintaa ohjaa, valvoo ja johtaa kaupunginhallitus, kaupunginjohtaja ja hallintojohtaja. Viestinnän kehittämistä, suunnittelua ja viestinnän yhteensovittamista varten perustetaan viestintätyöryhmä, johon kuuluvat hallintojohtaja Seppo Karjala, sivistystoimenjohtaja Eija Kuoppa-aho ja viestintäsihteeri Irma Kuoppala.

Viestintätyöryhmä suunnittelee vuosittain viestinnän vuosikellon, jossa on määritelty keinot ja toimenpiteet tiedotuksen ja markkinoinnin toteuttamiseksi. Viestintätyöryhmä kokoontuu säännöllisesti noin kerran kuukaudessa, työryhmätyöskentely voidaan liittää myös osaksi johtoryhmäkokouksia. Viestintäsihteeri toteuttaa viestintää ja markkinointia käytännössä suunnitelmien mukaisesti. Osastopäälliköt ja muut esittelevät viranhaltijat vastaavat oman alansa tiedotuksesta ja ovat siitä vastuussa. Viestintäsihteeri voi tarvittaessa olla apuna.

HENKILÖSTÖVIESTINTÄ

Avoin sisäinen viestintä on toimivan ulkoisen viestinnän perusta.

Henkilöstöviestinnän suunnitelma on laadittu henkilöstölle lokakuussa 2014 tehdyn mielipidekyselyn pohjalta. Kyselyyn vastasi noin 100 työntekijää. Viestinnän nykytila sai arvosanaksi 7,2.

Intranet

Intranetin kautta tiedotetaan kaikki henkilöstöä koskevat asiat. Ohjelmasta löytyvät myös ohjeet, lomakkeita, kuvapankki, graafinen ohjeistus, kalenteri jne.

Niiden työntekijöiden tiedottamisesta, jotka eivät käytä intranettiä, vastaa osaston päällikkö.

Intranet otetaan käyttöön vuoden 2015 aikana.

Sähköposti

Sähköpostiliikenne sisäisessä tiedotuksessa toimii pääasiallisesti pikaisten viestien hallinnassa.

Sähköpostilla voidaan huomauttaa myös intranettiin tulleista tiedotusmateriaaleista, tämä tarpeen erityisesti intranetin haltuunoton aikana.

Tweb

Tweb on selainkäyttöinen asian- ja asiakirjanhallinnan työväline. Tweb:llä hallitaan sähköisten asioiden ja asiakirjojen laadintaa, käsittelyä, seuranta ja raportointia.

Tweb tehtävienhallinnan kautta voidaan asiakirjoja ja asioita jaella sähköisesti joko niistä tiedottamiseksi tai niiden valmistelemiseksi.

Tehtävienhallinnan avulla voidaan myös hakea sähköpostista asiakirjoja järjestelmään ilman välitalennuksia tai lähettää niitä eteenpäin – myös organisaation ulkopuolisille vastaanottajille.

Toimeksiantojen avulla järjestelmän käyttäjät pääsevät helposti kiinni valmistelussa oleviin asioihin ja asiakirjoihin ja voivat työstää niitä eteenpäin yhdessä tai erikseen.

Tehtävienhallinta korvaa osin ruuhkautuneen sähköpostin, ja sen avulla varmistetaan, että organisaatiolle tärkeä tieto on yhdessä järjestelmässä tallennettuna.

Twebiin liitetään kaupungin käyttämät asiakirjapohjat, joiden valikoimaa laajennetaan ja kehitetään yhtenäisen ilmeen alle. Tweb otetaan käyttöön vuoden 2015 aikana.

eRoom

eRoom on sisäinen puhelin/videoyhteyskanava, jonka avulla voidaan pitää palaveriteita.

Henkilöstöinfo

Kaupunginjohtajan johdolla järjestetään koko henkilöstölle yksi henkilöstöinfo vuodessa.

Osasto- sekä muut sisäiset palaverit

Osastopalaveriteita järjestetään säännöllisesti. Osastojen päälliköt huolehtivat myös siitä, että hoitotai vuorotteluvapaalla tai lomautettuina olevat työntekijät saavat ajantasaista tietoa. Myös tiimipalaverit ovat erinomainen keino vaihtaa tietoa.

Oma aktiivisuus

Henkilöstölle korostetaan myös oman tiedonhankinnan merkitystä, koska se palvelee myös kuntalaisia.

Henkilöstöviestinnän tavoite ja tulosten seuranta

Henkilöstöviestinnän tehostumista ja tuloksia voidaan analysoida tekemällä noin vuoden päästä uusi kysely. Tavoitteena on nykyisen arvosanan 7,2 paraneminen.

VALMISTELU- JA PÄÄTÖSVIESTINTÄ

Kuntien toiminta on suurten muutosten paineessa aiheuttaen kasvavia vaatimuksia myös viestinnälle. Asukkaita on tiedotettava ja heitä on kannustettava ottamaan kantaa kuntalaisia koskeviin asioihin jo muutosprosessin alkuvaiheissa ilman, että on tehty. Esimerkkejä suurista muutostilanteista ovat mm kuntien yhdistyminen, soteuudistus ja talouden tasapainottamista koskevat toimenpiteet. Laaja-alaisesti kuntalaisia koskettavia asioita ovat myös mm. maankäyttö ja rakentaminen.

Ähtärin kaupungin eri lautakuntien, kaupunginhallituksen ja -valtuuston *esityslistat ja pöytäkirjat* julkaistaan kaupungin internetsivuilla. Lisäksi pöytäkirjat ovat aina nähtävillä kaupunginviraston kirjaimossa. Hallintojohtaja ja sekä osastopäälliköt tiedottavat mediaa kokousten jälkeen mahdollisimman pian.

Kaupungin *kuulutukset ja muut ilmoitukset* julkaistaan kaupungin ilmoitustaululla, paikallislehdissä sekä kotisivuilla.

Kaikista päätöksistä tiedotetaan hallintolain mukaisesti joko kuuluttamalla tai lähettämällä ote päätöksestä asianosaiselle.

Asioiden ja prosessien tullessa valmisteille, kuntalaisille on annettava mahdollisuus kertoa mielipiteensä. Vuonna 2015 voimaan tulleessa uudessa kuntalaissa on huomioitu kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamismahdollisuudet. Näitä keinoja ovat mm keskustelu- ja kuulemistilaisuudet sekä asukkaiden mielipiteiden selvittäminen ennen päätöksentekoa. Lisäksi voidaan järjestää mahdollisuuksia osallistua talouden suunnitteluun sekä palveluiden kehittämiseen.

Vaikuttamistoimieliminä kaupungissa toimivat nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto sekä vammaisneuvosto. Kuntalaisilla on aloiteoikeus kunnan toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet, aloitteet on saatettava valtuuston tietoon vähintään kerran vuodessa.

Ähtärin kaupungin viestinnän vuosikelloon kirjataan *jo ennalta tiedossa olevat asiat*, joista tiedotetaan (esim. talousarvio, tilinpäätös, maankäytön suunnitelmiin liittyvät asiat). Suunnitelmaan kirjataan aikataulut, toimenpiteet ja vastuutahot tiedotuksen toteuttamiseksi.

Muista tiedotusta vaativista asioista tehdään viestintäryhmässä suunnitelmat tarpeen mukaan. Viestintävälineitä ovat mm yleisötilaisuudet, median tiedotteet/tiedotustilaisuudet, kaupungin kotisivut sekä kuntalaiskyselyt.

Kaupunki pyrkii lisäämään ajasta ja paikasta riippumatonta sähköistä vuorovaikutusta mm. hyödyntämällä tiedottamiseen ja kuulemiseen valtakunnallisia palvelukalustoja kuten kuntalaisaloite.fi, lausuntopalvelu.fi ja otakantaa.fi

KUNTALAISVIESTINTÄ (palveluviestintä)

Marraskuussa 2014 tehtiin kuntalaisille kysely kaupungin nykyisestä viestinnästä sekä odotuksista sekä toiveista viestinnän kehittämiseksi. Kyselyyn vastasi 86 henkilöä, joista 4 oli loma-asukkaita. Vastaaajista enemmistö oli naisia ja suurin vastaajaikäryhmä 41-65 vuotta. Nykyinen kaupungin viestintä sai kouluarvosanaksi 7,2. Viestintäpalveluista eniten oli käytetty internettiä, tietoa haetaan usein myös paikallislehdestä. Siitä mistä tulevaisuudessa tietoa halutaan etsiä, nousi ykköseksi internet. Myös sanomalehdet koetaan tärkeiksi, kolmanneksi nousi sosiaalinen media.

Ähtäri kuntastrategian kohta *”Asukkaiden hyvinvointi ja osallisuus”*. Etsitään keinoja asukkaiden osallisuuden mahdollistamiseksi, kehitetään viestintää. Mittareina käytetään järjestettyjä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja foorumeita sekä asiakastyytyväisyysmittauksia. Lisäksi sähköisten palveluiden määrä ja niiden käyttökelpoisuus toimivat mittaavina tekijöinä.

Viestintäsuunnitelman tavoitteena on nostaa asukkaiden tietoa kaupungin toiminnasta, palveluista, taloudesta sekä helpottaa asiointia. Viestintä tavoittaa kuntalaiset varmimmin, kun käytetään monikanavaista tiedotusta, välineitä ovat seuraavat alla luetellut viestintävälineet.

Yleisötilaisuudet

Yleisötilaisuuksia järjestetään tarpeen mukaan, esimerkkeinä maankäyttöön- ja kaavoitukseen liittyvät suunnitelmat.

Uutisointi median välityksellä

Joukkotiedotusvälineet ovat hyviä kanavia tiedonvälitykseen ja merkittävä osa kuntaa koskevista tiedoista välittyy lehtien, radion ja TV:n kautta. Aktiivinen yhteydenpito tiedotusvälineisiin sekä heidän hyvä palvelu antavat merkittävän keinon tiedottaa kuntalaisille, sidosryhmille, yrittäjille sekä yhteistyökumppaneille.

Internetsivut

Kaupunki viestii ja tiedottaa kotisivuillaan. Tärkeimmät asiat pyritään laittamaan aina etusivulle, joko bannerien avulla tai ajankohtaista osioon. Hallintokunnat ovat vastuussa sivuilla olevista tiedoistaan ja pyrkivät myös hoitamaan päivitykset itse. Sivuston kokonaisuudesta vastaa viestintäsihteeri. Kotisivuja tulee kehittää interaktiiviseen suuntaan, mikä parantaa kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Sivuilla voi olla esim. ”Kysymystori”, jolla esitetty kysymys ohjataan asiaansa vastaavalle kaupungin työntekijälle.

Tarpeen mukaan tehdään omia alakohtaisia ja persoonallisia sivustoja, esim. nuorisotoimi ja koulut.

Palautteet ja sähköpostit

Kaupungin kotisivuilla on mahdollisuus antaa palautetta, joka ohjataan sille hallintokunnalle/henkilölle, jota palaute koskee. Palautteisiin tulee aina vastata, mikäli palautteen antaja on antanut nimensä. Kaupungin sähköposti on kirjaamo@ahhari.fi. Kirjaamo käsittelee saapuvat postit ja ohjaa ne oikealle henkilölle, joka huolehtii asiaan liittyvistä toimenpiteistä.

Some

Facebook-sivut ovat tällä hetkellä kirjastolla, lukiolla ja nuorisotoimella. Facebook-sivustojen perustamisessa on huomioitava resurssikysymys. FC hyvin toimiakseen tarvitsee aktiivista osallistumista ja tiedottamista.

Yritysrekisteri

Ähtärin yrittäjille tiedotetaan aktiivisesti yritysrekisterin kautta.

Esitteet

Esitteitä tuotetaan tarpeen mukaan, esimerkiksi ikäihmisten palveluoppaat, kulttuuritapahtumien esitteet sekä tonttimarkkinointiin liittyvä materiaali.

Yhteispalvelupiste

Kaupungin yhteispalvelupisteestä saa monipuolisesti myös valtionhallinnon avustavia palveluja, kuten Kela, maistraatti, poliisi jne. Yhteispalvelupisteen merkitys on edelleen vain korostunut, koska palveluvalikoima on laajentunut ja palvelupisteestä avustetaan myös videoyhteyden ottoon. Tiloissa on kuntalaisten käytettävissä myös nettiyhteydet.

Eähtäri – sähköinen asiointipalvelu kotisohvalta

Ähtäri on pilotoinut eÄhtäri sähköisen asiointipalvelun hanketta. Hanke tuottaa ja kokeilee kotiin tarjottavaa etäasiointia keväällä 2015. eÄhtäri-hankkeen aikana on suunniteltu sähköinen asiointiportaal, jota kautta asiakas voi kätevästi vaikkapa kotisohvalta hoitaa asioitaan ja ottaa yhteyttä eri palveluntarjoajiin. Videoasiointia varten on rakennettu asiointikioski, joka sijoitetaan Pirkanlinnaan.

Kirjastoauto

Kirjastoautoa on kehitetty monipalvelubussiksi. Siellä on saatavilla mm lomakkeita ja esitteitä. Kirjastoautolla tavoitetaan haja-asutusalueiden asukkaita.

LUOTTAMUSHENKILÖVIESTINTÄ

Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja sidosryhmäsuhteet ovat merkittävä voimavara kunnan profiloinnissa ja viestinnässä. Luottamushenkilöt ovat myös kuntalaisten kuuntelukanavia. Ähtärin kaupungin virkamiesjohdon ja luottamushenkilöiden yhteisiä tiedonvaihtofoorumeita ovat mm. valtuustoseminaarit ja kaupunginhallituksen kokouksissa järjestettävät ajankohtaiskatsaukset kaupunginjohdajan ja hallintojohtajan toimesta.

VERKKOVIESTINTÄ

Tutkimusten mukaan oman asuinkunnan internetpalvelut ovat julkishallinnon suosituin verkkopalvelu. Tämän osoitti myös Ähtärin kaupungin oma tutkimus. Kuntalaiskyselyssä kaupungin nykyiset kotisivut saivat arvosanaksi 7,9. Sivuja toivottiin kehitettävän mm. selkeämmäksi. Sivujen ilme ja tekniset ratkaisut ovat tehty Mainostoimisto Uniikin toimesta. Sivujen rakennetta suunniteltaessa on käytetty JHS145-suositusta (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan laatima palvelutietojen ryhmittely) Kaupungin asiavalikoima on varsin laaja, sivuston selkeys ja tietojen asettaminen nopeasti löydettäväksi on haasteellista. Verkkosivuston kehittämistä jatketaan. Kaupungille toteutettava graafinen ilme istutetaan mahdollisuuksien mukaan nykyiseen sivustoon ja rakennetta kehitetään ja selkeytetään. Ajankohtaista osioon tulee saada usein vaihtuvaa uutisointia. Kuva- ja muuta mielenkiintoista esitysmateriaalia lisätään mahdollisuuksien mukaan.

Hallintokuntia ohjeistetaan vanhan tiedon poistamisesta ja ajantasaisen tiedon julkaisemista sivuille. Hallintokunnilla tulee olla nimettynä omien verkkosivujensa päivityksistä vastaava henkilö.

Asukaskyselyssä toivottiin myös vuorovaikutuksen lisäämistä. Tällä hetkellä sivulla on palautepainike, joka ohjautuu kirjaamoon, mistä se ohjataan asianomaiselle hallintokunnalle/henkilölle. Erityisesti on korostettava, että palautteisiin aina vastataan, mikäli palautteen lähettäjän yhteystiedot ovat käytävissä.

Uutena verkkoviestinnän välineenä on eÄhtäri-hankkeen kautta suunniteltu videoasiointiyhteys. Kotisivuilla on linkit niille viranhaltijoille, joiden kanssa voi sopia suoraan videoneuvotteluyhteyden. Ähtäriin kaupungissa on kaksi kuntalaisille avointa internetpistettä, kirjasto ja kaupungin yhteispalvelupiste. Lisäksi kaupungilla on asiointikioski videoneuvotteluyhteyksiä varten.

MEDIAVIESTINTÄ

Tiedotusvälineet ovat kuntapolitiikan merkittäviä mielipidevaikuttajia ja julkisen keskustelun foorumeja. Kuntalaiskysely osoitti, että lehdistä luetaan aktiivisesti kotikunnan asioita. Viestinnän vuosikelloon merkitään etukäteen tiedossa olevat tapahtumat ja asiat, joista tiedotetaan.

Kaupunginvaltuuston ja -hallituksen esityslistat lähetetään tiedotusvälineille etukäteen ja päätöksistä tiedotetaan välittömästi kokousten jälkeen.

Hallintokunnat tekevät myös harkintansa mukaan tiedotteita ajankohtaisista asioista, tiedotustilaisuuksia järjestetään asian laajuuden ja tärkeyden niin vaatiessa. Nykypäivän uutis- ja ajankohtaisjournalismiin etsitään tuoreita näkökulmia, mielenkiintoisia henkilöitä ja tapahtumia. Nämä seikat on hyvä huomioida tiedotusta suunniteltaessa.

Hyvä, luotettava ja avoin yhteistyö median kanssa hyödyttää molempia osapuolia ja antaa kaupungille erinomaisen viestinnän väylän kuntalaisiin ja yhteistyökumppaneihin. Tiedotusvälineille on annettava niiden tarvitsemia tietoja ja yhteydenottopyyntöihin on vastattava riipeästi.

Median yhteystietorekisteriä pidetään ajan tasalla ja tiedotteita lähetettäessä on huomioitava myös asiaan mahdollisesti liittyvät erikoislehdet samoin kuin Kuntalehti.

Hyvä tiedote on selkeä noin A4 kokoinen. Otsikosta käy ilmi mistä asiasta on kysymys. Lopussa on lisätietojen antajan ja tiedotteen laatijan yhteystiedot. Mikäli lisätietojen antaja ei ole juuri oikealla hetkellä tavoitettavissa, tiedotteen laatija vastaa median palvelusta.

Tiedotustilaisuuksia järjestettäessä kutsu olisi hyvä lähettää noin viikko ennen tilaisuutta. Kutsussa mainitaan tilaisuuden aika, paikka ja aihe sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet. Tilaisuudessa on aina oltava myös kirjallista materiaalia ja aikaa siihen varataan korkeintaan noin tunti. Tiedotustilaisuudessa on oltava mukana henkilö, joka hoitaa median esittämät mahdolliset lisätehtävät.

Kaupungin viralliset ilmoitukset julkaistaan paikallislehdessä sekä tarpeen mukaan (esim. työpaikkailmoitukset) muissa lehdissä.

KAUPUNKIMARKKINOINTI JA MAINETYÖ

Maineenhallinta on johtamisen ydintoimintoja. Maine syntyy paitsi tekojen myös ulkopuolisten tahojen ja tiedotusvälineiden kautta. Markkinointiviestinnän keskeisimpiä tavoitteita ovat kaupungin palvelujen tunnetuksi tekeminen, uusien asukkaiden ja yritysten houkuttelemine paikkakunnalle sekä matkailun edistäminen.

Ähtärin tunnettuus on rakentunut vuosikymmenien saatossa matkailun ympärille. Vahva matkailuteollisuus on luonut paikkakunnalle myös monipuoliset puitteet kulttuuri- ja vapaa-ajan harrastuksiin, mikä on yksi Ähtärin vahvuuksista. Loma-asumisen merkitys on tunnistettu, Ähtärissä on pienen ja keskisuuren metalliteollisuuden keskittymä ja terveystalveluiden määrä ja laadukkuus on tunnettu laajalla alueella. Koulutustarjonta on monipuolista ja kuntalaisten asiointipalveluja on kehitetty johdonmukaisesti ja osin pilottimaisesti. Tästä viimeisimpänä esimerkkinä eÄhtäri sähköisen asioinnin palveluhanke.

Ähtärin kaupunkistrategian visio 2020 *”Itsenäisessä Ähtärissä on vetovoimaa”*.

Ähtäriin on valmistumassa uusi elinkeino-ohjelma, joka määrittää tulevat Ähtärin kehityksen painopistealueet. Kaupungin markkinointiviestintä linjataan yhteneväksi kaupunkistrategian arvojen ja tavoitteiden kanssa. Vuosittain talousarviota valmisteltaessa suunnitellaan kaupungin markkinointi- ja viestintätoimenpiteet.

Matkailun viestintä ja markkinointi johdetaan uuden matkailuyhtiö Ähtäri Zoo Resort Oy:n kautta.

Kaupungin graafinen ilme ja ohjeistus on valmistunut maaliskuussa 2015. Ilmettä sovelletaan lomakkeisiin, nettisivuihin, esitteisiin, messuosastoon jne. Graafinen ohje liitetään viestintäsuunnitelmaan

Kaupungin mainetyö on osaltaan yhteydenottoa kuntalasiin, yrittäjiin, loma-asukkaisiin ja muuttajiin. Kaupunki on toteuttanut seuraavia toimenpiteitä, joita jatketaan:

a) kuntalaiset

Kerran vuodessa kaupungin johtoryhmä järjestää torilla ”rokkapäivän”. Kuntalaiset voivat vaihtaa kuulumisia kaupungin viranhaltijoiden kanssa vähemmän epämuodollisessa tapahtumassa. Kaupungin tervehdyksiä viedään eri tapahtumiin, mm. joulun avaus ja Riikun markkinat. Jalkautuminen kansan pariin on koettu puolin ja toisin hyödylliseksi tavaksi kuulla ja kuulostella asukkaiden ja virkamiesten ajatuksia.

b) Ähtäriin muuttaville asukkaille lähetetään ”Muuttajan paketti” sisältäen mm. ajankohtaista tietoa palveluista, esitteitä, ähtäriläisten yrittäjien etukuponkeja sekä kylpyläkortti.

c) Elinkeinopäällikkö toimittaa henkilökohtaisesti Ähtärin uusille yrittäjille ”tervetulokassin”, joka sisältää palveluihin, mutta myös yritystoimintaan liittyvää infomaatiota sekä kaupungin logolla varustetun ensiapulaukun. Kaupunki järjestää kaksi kertaa vuodessa ”yrittäjäaamiaisen”, jossa kaupungin johtoryhmä ja yrittäjät vaihtavat kuulumisia ja suunnittelevat tulevaa. Lisäksi elinkeinoryhmä, joka edustaa eri toimialojen yrittäjiä kokoontuvat kaksi kertaa vuodessa elinkeinopäällikön kutsumana. Kaupunginjohtaja ja elinkeinopäällikkö tekevät yrityskäyntejä.

d) Loma-asukkaille lähetään keväisin ”loma-asukaspostitus”, jonne myös paikalliset yrittäjät voivat toimittaa omaa materiaalia. Loma-asukkaille järjestään kesäisin myös loma-asukastapahtuma, johon osallistuu kaupungin henkilöstöä.

KRIISIVIESTINTÄ

Kaupungin viestintäkeinot testataan kriisitilanteissa, jotka tulee hoitaa avoimesti ja nopeasti osana kunnan johtamista. Kriisit tulevat yleensä yllättäen ja odottamatta. Erityistilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- tai lämmönjakelussa, erilaiset onnettomuudet kuten tulipalot, liikenneonnettomuudet, terveysuhat ja ympäristöongelmat.

Erityistilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta. Viestinnän painopisteen tulee olla suuremman vaaran torjumisessa, inhimillisissä arvoissa ja korvaavista palveluista tiedottamisessa.

Hyvin hoidettu kriisiviestintä yleensä kasvattaa organisaation mainetta ja parhaimillaan koko kriisitilanne kääntyy voitoksi. Päinvastaisessa tapauksessa huonosti hoidettu kriisiviestintä voi jäädä pitkäksi aikaa organisaation painolastiksi.

Paikallisella tasolla kaupunki huolehtii tiedottamisesta, sen pohjana ovat kunnallislain määräykset sekä kunnallinen tiedotusorganisaatio.

Onnettomuus-, uhka- ja erityistilanteissa, sekä poikkeusoloissa tiedon tarve kasvaa voimakkaasti. Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustoimintaa johtavalle viranomaiselle (pelastuslaitos tai poliisi).

Kriisitilanteesta aiheutuu poikkeava mediatilanne, jossa normaalit viestinnän keinot eivät riitä. Tiedon tarpeen voimakkaan kasvun vuoksi on varmistettava *kaikkien* tiedotuskanavien tehokas käyttö ja tarvittavan henkilöstön varaaminen. Sosiaalinen media on nopea, mutta ei tavoita kaikkia akuutisti tietoa tarvitsevia.

Tehokkaan kriisiviestinnän tavoitteena on

- antaa kuntalaisille jo ennalta sellaiset perustiedot ja ohjeet, joiden avulla he selviytyvät erilaisten uhkatilanteiden mukana tuomista häiriöistä ja vaikeuksista
- nopea reagointi kaupungin alueella toimivien tiedotusvälineiden ja tarvittaessa muun median tiedontarpeeseen
- saada asukkaat toimimaan järkevällä tilanteen edellyttämällä tavalla sovittamalla tiedottaminen tilanteen erityisvaatimuksiin
- uutisoitavan tiedottamisen keinoin lisättävä turvallisuuden tunnetta sekä rauhoittaa tilannetta

Ähtärin kaupungissa on voimassa seuraavat kriisitilanteisiin liittyvät suunnitelmat, jotka sisältävät myös viestintäohjeet sekä vastuuhenkilöt eri tehtävissä.

Kriisiviestinnän vastuuhenkilöt kaupungin organisaatiossa esitetään kaupungin valmiussuunnitelmissa, jotka päivitetään vuosittain.

Voimassa olevat valmiussuunnitelmat:

| | |
|--|------------|
| - Ähtärin kaupungin valmiussuunnitelma | 07.04.2014 |
| - Evakuointisuunnitelma | 07.04.2014 |
| - Teknisen toimen valmiussuunnitelma | 07.04.2014 |
| - Sivistystoimen valmiussuunnitelma | 2014 |
| - Sosiaalitoimen valmiussuunnitelma | 01.04.2014 |
| - Päivittäistavarahuollon valmiussuunnitelma | 13.12.2013 |

Valmiussuunnitelmassa nimetty tiedotuspäällikkö johtaa erityistilanteiden ja poikkeusolojen tiedottamisen suunnittelua ja vastaa organisoinnista. Tiedotuspäälliköllä on avustavaa henkilöstöä tarpeen mukaan.

Kriisiviestinnän vastuuhenkilöt kaupunkikonsernissa

Kaupunkikonserniin kuuluva yritys vastaa omista kriisiviestinnän ohjeista ja vastuuhenkilöistä

- Ähtärin Energia ja Vesi Oy, valmius- ja pelastussuunnitelma 2012
- Vesihuoltolaitoksen valmiussuunnitelma 31.12.2012

Ähtärissä 27.4.2015

Kaupunginhallitus 27.4.2015 § 129

Kaupunginvaltuusto 17.6.2015 § 41