

**Nurmeksen kaupunki**  
**VIESTINTÄOHJELMA**  
**2023-2025**

**NURMES**

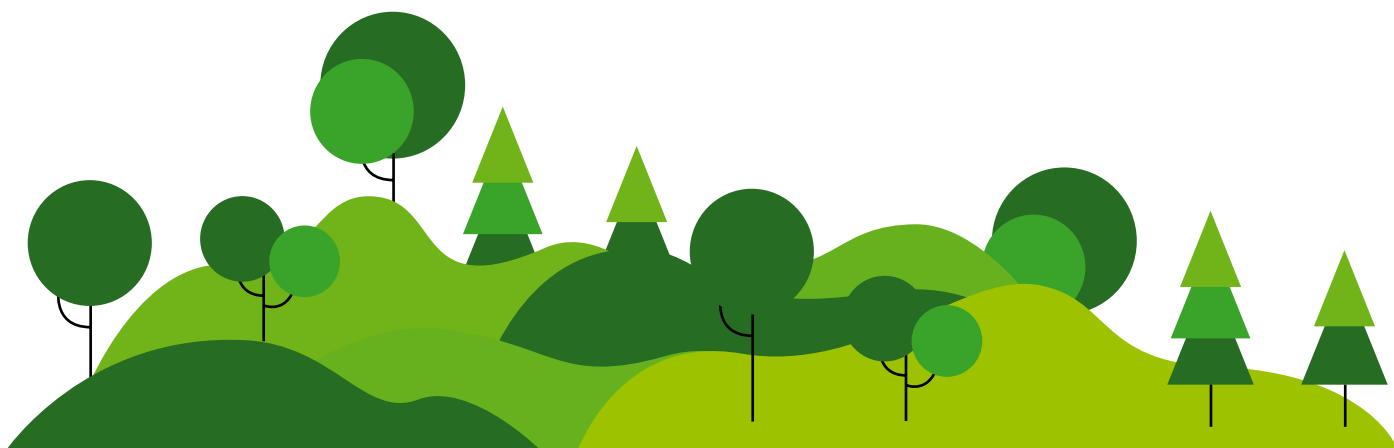




## NURMEKSEN KAUPUNGIN VIESTINNÄN HUONEENTAULU



1. Viestimme viipymättä, tasapuolisesti ja avoimesti
2. Kerromme asiat selkeästi, totuudenmukaisesti, vuorovaikutteisesti ja oma-aloitteisesti niin helpoista kuin vaikeistakin asioista
3. Edistämme kuntalaisten ja asiakkaiden hyvinvointia viestinnän keinoin
4. Huolehdimme, että jokaisella työntekijällä on työnteoonsa ja työyhteisöönsä liittyvä tarvittava tieto
5. Viestintä on osa kaikkea kunnan toimintaa
6. Viestintä vie osaltaan kunnan strategiaa eteenpäin. Jokaisella on vastuu toimivasta viestinnästä ja tiedonhankinnasta
7. Käytämme kaikissa materiaaleissa kunnan visuaalista ilmettä
8. Viestimme useissa välineissä, jotta tavoitamme kohderyhmät tehokkaasti
9. Uskallamme toimia rohkeasti kokeillen ja järjestämme säännöllisesti viestinnän koulutuksia esimiehille ja luottamushenkilöille



## SISÄLTÖ

<b>Nurmeksen kaupungin viestinnän huoneentaulu</b>	<b>2</b>
1 Kaupungin viestinnän perustehtävä	4
2 Viestinnän roolit ja vastuut	5
3 Lakisääteiset tehtävät	6
4 Viestintäohjelman tavoitteet	7
5 Kaupunkistrategia 2022-2025	8
6 Viestinnän visio ja periaatteet	9
7 Nurmeksen kaupungin brändi	9
8 Viestinnän keskeiset kohde- ja sidosryhmät	10
9 Viestinnän keinot ja kanavat	11
10 Toimenpideohjelma 2023-2025	13
11 Viestinnän kehittämistavoitteita	14



# 1 KAUPUNGIN VIESTINNÄN PERUSTEHTÄVÄ

Nurmeksen kaupungin viestintä on ennakoivaa, avointa, asukaslähtöistä ja vuorovaikutuksellista. Viestinnän tavoitteena on parantaa tiedonkulkua kaupungin ja kaupunkilaisten välillä ja edistää Nurmeksen kaupungin tunnettuutta elinvoimaisena Pielisen kaupunkina.

Kaupungin viestintä toimii organisaatiossa viestinnän asiantuntijana. Viestintä linjaa, ohjaa ja toteuttaa kaupungin konsernitasoista strategista viestintää, kriisiviestintää, toimialojen viestintää, kaupunkimarkkinointia sekä digitaalista viestintää. Hallintopalvelut kehittää koko organisaation viestintää muun muassa koulutusten avulla.

Viestintä huolehtii kaupungin tiedotuskanavista ja kehittää kanavia tietoon ja suunnitelmiin perustuen sekä hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia. Viestintä toimii paikallisesti, alueellisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. Toimimme sekä asukkaiden että vierailijoiden parhaaksi.



## 2 VIESTINNÄN ROOLIT JA VASTUUT



Nurmeksen kaupunkiorganisaatiossa viestintä kuuluu kaikille – jokainen kaupungin työntekijä on viestijä omalla tehtävällään. Palveluista vastaavat henkilöt huolehtivat tietojen ajantasaisuudesta sekä ulkoisilla että sisäisillä alustoilla. Kaupungin viralliset lausunnot annetaan hallintosäännössä määriteltyjen toimivalta-säännösten mukaisesti.

### Viestinnän työnjako

**Valtuusto** luo mahdollisuudet viestintään toimintasuunnitelman, talousarvion, hallintosäännön ja strategian avulla.

**Kaupunginhallitus** vastaa viestinnästä ja päättää kaupungin yleisistä tiedotus-periaatteista sekä vastuunjaosta toimitelmissä.

**Kaupunginjohtaja** vastaa käytännön kokonaisviestinnästä yhdessä hallintopalvelujen kanssa.

**Toimialajohtajat** vastaavat oman toimialansa työyhteisöviestinnästä ja ulkoisesta viestinnästä sekä niiden järjestämisestä.

**Esihenkilöt** vastaavat oman palvelualueensa/yksikkönsä työyhteisöviestinnästä ja ulkoisesta viestinnästä sekä toimivat kaupungin johdon ja palvelualueensa/yksikkönsä henkilöstön välisenä linkkinä.

**Työntekijät** ovat oman alansa asiantuntija ja viestijä. Jokaisella on vastuu viestiä, vastaanottaa viestejä ja myös etsiä ja kysyä tarvitsemaansa tietoa oma-aloitteisesti. Jokainen tietystä palvelusta vastuullinen henkilö pitää huolta, että omaan työhön liittyvät tiedot ovat ajan tasalla julkisilla ja sisäisillä alustoilla. Jokainen työntekijä edustaa työroolissaan kaupunkia ja toimii siten myös tietynlaisena mainelähettiläänä.

**Lausuntojen antajat** Viralliset kaupungin lausunnot annetaan hallintosäännön toimivalta-säännösten mukaisesti. Lähtökohtaisesti toimialajohtajat ja esihenkilöt voivat antaa lausuntoja esimerkiksi mediallyle oman toimialansa tai palvelualueensa/yksikkönsä asioihin liittyen tai päättää kuka heidän sijastaan voi kommentoida.

**Konserniyhtiöiden toimitusjohtajat** vastaavat yhtiöidensä viestinnästä ja huolehtivat, että viestintä-, markkinointi- ja kriisiviestintäsuunnitelmat ovat kaupungin linjausten mukaisia.

**Projektien ja hankkeiden vetäjät** vastaavat hallinnoimiensa hankkeiden viestinnästä. Jokainen kaupungin työntekijä on viestijä omaan työhönsä liittyvissä asioissa.

**Nurmeksen kaupungin luottamushenkilöillä** on merkittävä rooli arvo- ja linjakeskusteluissa sekä avoimen viestintäilmapiirin luomisessa. Luottamushenkilöt ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia ja mielikuvat Nurmeksesta rakentuvat myös heidän toimintansa ja kannanottojensa kautta.

### 3 LAKISÄÄTEISET TEHTÄVÄT

Kaupungin viestinnän perustana ovat lainsäädäntö, ohjeet ja suositukset.

Kuntalain (29 §) mukaan

”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.”

Kaupungin viestintää ohjaa myös perustuslaki, kuntalaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki), hallintolaki, maankäyttö- ja rakennuslaki sekä Nurmeksien kaupungin hallintosääntö. Lisäksi EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuojalaki ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sisältävät säädöksiä viestinnästä sekä sen välineisiin ja menetelmiin liittyviä velvoitteita.



## 4 VIESTINTÄOHJELMAN TAVOITTEET

Viestintäohjelma toimii koko kaupungin yhtenäisen viestinnän ja sen kehittämisen työkaluna. Viestintäohjelma auttaa viestinnän käytännön töiden suunnittelussa ja tekemisessä sekä ohjaa priorisoimaan tekemistä. Viestintäohjelma auttaa huomioimaan eri viestintäkanavat sekä yhteistyö- ja kohderyhmät. Se ohjaa myös kaupungin arvojen ja merkitysten viestimässä ulkoisesti ja sisäisesti. Viestintäohjelman on oltava linjassa kaupunkistrategian kanssa.



# 5 KAUPUNKISTRATEGIA 2022-2025



Nurmeksen kaupungin strategia vuosille 2022-2025 ohjaa kaupungin tekemiä päätöksiä ja arjen työtä.

## Nurmeksen kaupungin visio, missio ja arvot

**Visio:** *Me haluamme saavuttaa*

Nurmes on elinvoimainen, luonnonläheinen ja turvallinen paikka elää. Teemme tulevaisuutemme yhdessä.

**Missio:** *Elinvoimainen Nurmes on asukkaitaan varten.*

Tulevaisuuteen suuntaavan ja kehittämismyönteisen Nurmeksen missiona on, eli perustehtävänä, on edistää asukkaidensa hyvinvointia, vahvistaa kuntalaisten osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä kehittää alueen elinvoimaa.

**Arvot:** *Ohjaavat meidän toimintaamme*

- Tulevaisuuteen suuntautuminen
- Avoin yhteistyö
- Sosiaalinen oikeudenmukaisuus
- Ahkeruus, koulutus ja yrittäjyys
- Luonto

Visio ja arvot näkyvät kaikissa toimenpiteissä. On vain yksi strategia, jota hyvinvointisuunnitelma ja toimenpideohjelmat toteuttavat.

Strategiaan on määritelty toimenpiteet jaottelulla: läpileikkaavat toimintatavat, sisäiset/oma kehittäminen ja ulkoiset/toimintaympäristö. Strategian sektorit koostuvat hyvinvoinnista, sijainnista, konsernista, elinvoimasta ja imagosta. Kullekin sektorille on määritelty valtuustokauden toimenpiteet, joiden avulla strategian toteutumista on mahdollista seurata ja arvioida.

Strategiaan määriteltyinä läpileikkaavina toimintatapoina koko valtuustokaudelle on määritelty seuraavat asiat:

### **Avoin Nurmes**

”Nuoret ja eri ikäryhmät otetaan päätöksentekoon mukaan. Tehdään tämä Nurmes ja Valtimo yhdessä osallistavilla työtavoilla ja myös digitaalisesti. Lisätään avointa viestintää. Myös mahdollisuuksia osallistua päätöksenteon valmisteluun lisätään”.

### **Turvallinen Nurmes**

”Nurmes on henkisesti ja fyysisesti turvallinen elinympäristö, jossa perheitä tuetaan”.

### **Ympäristövastuullinen Nurmes**

”Nurmeksen kaupunki ottaa toiminnassaan huomioon vaikutukset ilmastoon, ympäristöterveyteen ja luonnon monimuotoisuuteen. Tämä tarkoittaa mm. kaupungin asettamien hiilipäästötavoitteiden saavuttamista määrääjässä, jäte- ja energiahuollon vastuullisuutta ja luonnon monimuotoisuuden tunnistamista ja sen hyväksi tehtäviä toimia”.

Viestinnän ja markkinoinnin tehtävänä on tukea strategiassa asetettujen sektoreiden toimenpiteiden toteutumista.



## 6 VIESTINNÄN VISIO JA PERIAATTEET

Viestintä on keskeinen johtamisen väline ja tukee kaupunkistrategiassa määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista. Kaupunkistrategian mukaan Nurmes tunnetaan sujuvista ja asukaslähtöisistä palveluista, toimivasta elinympäristöstä sekä elinvoimaisista ja monipuolisista elinkeinoista. Strategian mukaan kaupunki viestii oikea-aikaisesti, avoimesti, monikanavaisesti ja asukaslähtöisesti.

## 7 NURMEKSEN KAUPUNGIN BRÄNDI

Nurmeksen kaupungin perusviestit johdetaan kaupungin strategiasta, brändistä ja arvoista. Nurmeksen kaupungin brändi muodostaa viestinnän ja markkinoinnin kaikkien toimenpiteiden punaisen langan.

Nurmeksen kaupungin brändilupaus on ”Nurmes - Askeleen edellä”. Nurmes uudistuu ja kehittää omaa toimintaansa jatkuvasti niin, että on askeleen edellä yleistä kehitystä jatkuvassa muutoksessa.



## 8 VIESTINNÄN KESKEISET KOHDE- JA SIDOSRYHMÄT

Viestinnän keskeisimmät kohderyhmät:

- asukkaat
- yritykset ja elinkeinoelämä
- opiskelijat
- vierailijat ja matkailijat
- henkilöstö ja luottamushenkilöt

Viestinnässä otetaan huomioon muun muassa seuraavat sidosryhmät:

- media
- asukkaat, asukas- ja kyläyhdistykset
- muut kunnat ja maakunta
- muut viranomaiset
- keskeiset yhteistyötahot kuten oppilaitokset, hyvinvointialue, paikalliset järjestöt, seurat ja yhdistykset
- etu- ja ammattijärjestöt



## 9 VIESTINNÄN KEINOT JA KANAVAT

Kuntalaissa viestinnän kanavaksi määritellään tietoverkko (internet). Nurmeksien kaupungin keskeisiä, omia viestinnän kanavia ovat ulkoiset ja sisäiset internetsivustot sekä sosiaalisen median alustat. Viestintää tehdään myös muun muassa asiakaspalvelun, asukas- ja yleisötilaisuuksien, tiedotteiden, ilmoitusten, esitteiden, mainosten, videoiden ja valokuvien sekä kylien tiedotuslehden avulla.

### Verkkoviestintä [Nurmes.fi](http://Nurmes.fi)

Nurmeksien kaupungin [nurmes.fi](http://nurmes.fi)-verkkosivusto on yksi tärkeimpiä kuntalaisen tiedonsaantikanavia, ja sivusto tukee kaupunkibrändiä. Sivuston sisältämien sisältöjen ja palvelujen tavoitteena on helpottaa asiointia kaupungin kanssa. Sivujen ja sivuston ylläpito on hajautettu toimialojen ja yksiköiden kanssa. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että omaa työtä koskevat sisällöt ovat ajan tasalla kaupungin verkkosivuilla. Kaupungin pääsivuista ja verkkosivujen koordinoinnista, kehittämisestä, näkyvyydestä ja saavutettavuudesta sekä päivittäisen kouluttamisesta vastaa hallintopalvelut. Intranet Vinkki on sisäisen työyhteisöviestinnän tärkein kanava. Jokaisen työntekijän odotetaan olevan perillä organisaation viestintäkeinoista ja hankkivan tietoa myös itse aktiivisesti – esimerkiksi lukemalla Vinkkiä ja seuraamalla sähköpostia. Myös esihenkilöiden vastuulla on huolehtia, että kaikki työntekijät saavat tarvitsemansa tiedon joko Vinkin kautta tai muilla tavoin.

### Sosiaalinen media

Sosiaalisen median palvelut (mm. Facebook, Instagram, Youtube, TikTok) ovat yhä tärkeämpiä tiedottamisen, markkinoinnin ja vuorovaikutuksen kanavia. Nurmeksien kaupungin hallintopalvelut on laatinut sosiaalisen median ohjeen henkilöstölle ja luottamushenkilöille. Ohje ennen kaikkea kannustaa toimimaan sosiaalisessa mediassa ja samalla ohjeistaa kaupungin periaatteisiin.

### Tiedottaminen

Nurmeksien kaupunki lähettää ja julkaisee tiedotteita. Tiedotteet koskevat esimerkiksi palveluita, päätöksentekoa ja tapahtumia sekä muita kaupungin yleisiä ja strategisen tason asioita. Tiedotteita lähetetään mediallyle ja ne myös julkaistaan kaupungin omilla tiedotuskanavilla ja niitä jaetaan sosiaalisen median kanavissa. Mediatiedotteet ja kutsut lähetetään aina yhtä aikaa kaikille alueella toimiville yleismedioille. Tiedotustilaisuuksia järjestetään harkiten.

### Häiriötilanne viestintä

Nurmeksien kaupungin kriisiviestintäohjeessa käsitellään kriisiviestintää häiriötilanteissa. Häiriötilanne on uhka tai tapaturma, joka vaarantaa kaupungin turvallisuutta, toimintakykyä tai kuntalaisten elinmahdollisuuksia.

Kriisin aiheuttavia häiriötilanteita voivat olla:

1. Onnettomuudet ja luonnonmullistukset
2. Rikokset ja vihamieliset teot
3. Negatiiviset tapahtumat organisaation toimintaympäristössä
4. Virheet tai kriittiset häiriöt kaupungin palveluissa
5. Kriittiset tapahtumat kaupungin sisällä, jotka johtavat luottamuspula- ja/maine kriisiin

**Kriisiviestintätilanteessa pääjohtovastuu on aina kaupunginjohtajalla.**

Poikkeusolojen toiminta- ja viestintätavat ovat samoja kuin vakavissa häiriötilanteissa sillä erotuksella, että poikkeusoloissa valtiovalta johtaa ja ohjeistaa toimintaa lainsäädännöllä ja sen pohjalta annettulla ohjeistuksella.

## Markkinointi

Nurmeksen markkinointiviestintä on keskitettyä. Kaupungissa kukin yksikkö vastaa itse omasta markkinoinnistaan, esimerkiksi lehti-ilmoituksista, esitteistä, julisteista ja mainoksista. Markkinointia ohjaa ja koordinoi hallintopalvelut. Nurmeksen kaupunki ei osallistu tuki-ilmoitteluun ilman perusteltua syytä.

## Graafinen ohjeistus

Nurmeksen kaupungilla on käytössä virallinen visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto, jota on sovellettava kaikessa kaupungin viestinnässä. Kaupungin tytäryhtiöt käyttävät omaa visuaalista ilmetään ja graafista ohjeistoaan, jos sellaiset on olemassa. Muussa tapauksessa on tukeuduttava kaupungin graafiseen ohjeistoon.



## 10 TOIMENPIDEOHJELMA 2023-2025

Nurmeksien kaupungin tehtävissä korostuu jatkossa mm. elinvoiman ja hyvinvoinnin edistäminen. Kaupunki on käynnistänyt myös talouden tasapainottamisohjelman, jonka tavoitteena on muun muassa tasapainottaa talous vuoteen 2025 mennessä. Kaupunki hakee uusia, innovatiivisia ja kustannustehokkaita tapoja tuottaa palveluita.

**Kaupungin viestinnän koordinointi vuosina 2023-2025:** tavoitteena on lisätä kaupungin elin- ja pitovoimaa ja asukkaiden osallisuutta sekä edistää kaupungin strategisia tavoitteita.

TAVOITTEET	TOIMENPITEET	MITTARIT
<b>Asuminen</b>		
Nurmeksien kaupungin tunnettavuuden kasvattaminen ja mielikuvan vahvistaminen kiinnostavana asuinpaikkakuntana Nykyisten asukkaiden sitoutuminen kotikuntaan	Aktiivinen kampanjointi yhdenmukaisella teemalla Viestintä- ja markkinointivideot Tapahtumamarkkinointi	Tunnettavuuden ja mielikuvan mittaus Asukasmäärän kehitys Luovutetut asuintontit Sosiaalisen median tavoitavuus Kotisivujen kävijämäärä Medianäkyvyyden määrä
<b>Elinkeino ja yritykset</b>		
Profiloituminen varteenotettavana sijoittumispaikkana	Yritysmarkkinointi pito- ja veto-voiman näkökulmasta Yritysalueen markkinointi	Luovutetut elinkeinotontit Yrittäjien kuntabarometri
<b>Matkailu</b>		
Profiloituminen mielenkiintoisena kohteena Nurmeslaisen luontomatkailun kiinnostuksen kasvattaminen	Markkinointiviestinnän kehittäminen Kampanjoiden markkinointi ja toteutus	Kotisivujen kävijämäärä Sosiaalisen median tavoitavuus
<b>Henkilöstö</b>		
Työnantajamielikuva Henkilöstön viestintäosaaminen	Rekrytointiviestinnän kehittäminen Henkilöstön pito- ja veto-voimaohjelman toimenpiteiden onnistunut viestiminen Henkilöstön viestintäosaamisen kehittäminen	Työnhakijoiden määrä Brändin näkyminen viestinnässä
<b>Kaupungin verkkosivut</b>		
Verkkosivujen päivitys	Verkkosivut päivitetään vastaamaan mm. saavutettavuuden ja kaupunkimarkkinoinnin tavoitteita sekä tulemaan kaupungin brändiä.	Verkkosivut on päivitetty

## 11 VIESTINNÄN KEHITTÄMISTAVOITTEITA

Kilpailukyvyyn ja elinvoiman varmistamiseksi kaupungin on jatkossa kiinnitettävä entistä enemmän huomiota mm. kaupungin palveluiden, tonttien, työpaikkojen ja yleisen kaupunki-imagon monikanavaiseen, asukaslähtöiseen viestintään ja markkinointiin. Kaupunkimarkkinointia on tehostettava uusien asukkaiden ja yritysten houkuttelemiseksi. Viestinnässä on myös tärkeää kokeilla ja käyttää innovatiivisia tapoja, sisältöjä, sovelluksia ja järjestelmiä eri kohderyhmien tavoittamiseksi sekä osallisuuden ja kaupungin tunnettuuden lisäämiseksi.



## Lisätietoja:

**Leena Timonen**  
**hallintojohtaja**

p. 040 104 5002

leena.timonen@nurmes.fi

Kirkkokatu 14 | 75500 NURMES

Taitto:

Jarmo Komsa | suunnitteluavustaja, Nurmeksen kaupunki

Kuvituskuvat: Nurmeksen strategia 2021-2025 ja mainostoimisto Filmbutik (Valve Media Oy)

