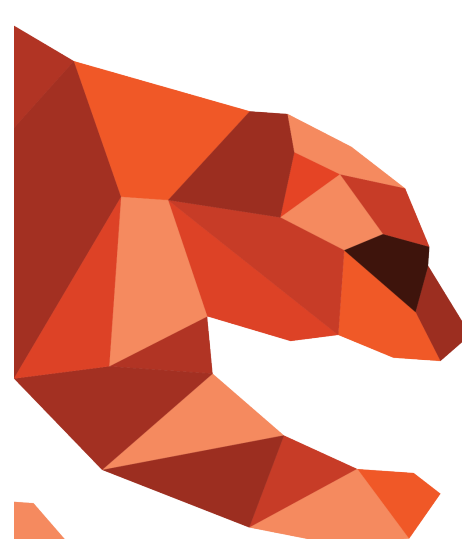




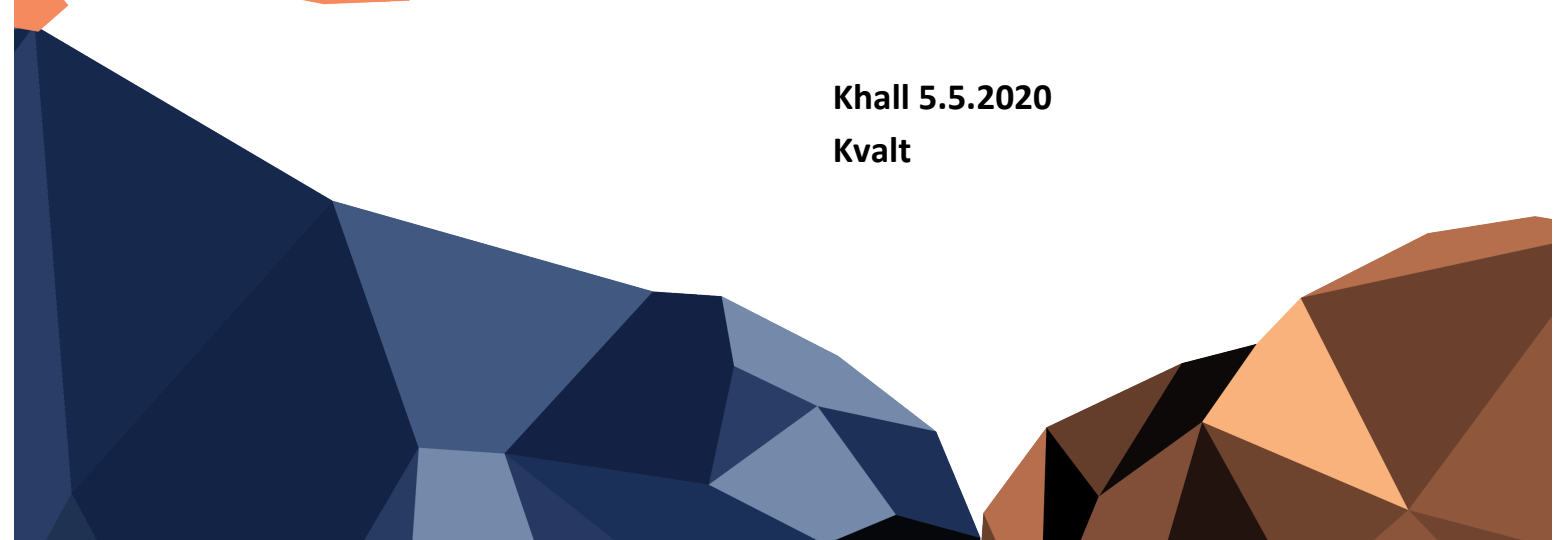
# KITTIILÄ



## Kittilän kunnan viestintäohje



Khall 5.5.2020  
Kvalt



## SISÄLTÖ

MITÄ ON KITTILÄN KUNNAN VIESTINTÄ? .....	3
Viestintäohjeen lähtökohdat .....	3
VIESTINNÄN OHJEET .....	5
1. Viestinnän kohderyhmät, pääkanavat ja käytännöt.....	5
2. Viestinnän vastuut ja organisointi .....	6
3. Viestinnän vastuut ja käytännön työnjako .....	6
3.1 Www-sivujen päivittäminen .....	7
3.2 Tiedotteiden laatiminen ja hyväksyminen .....	7
3.3 Tietojen antaminen julkisuuteen .....	7
3.4 Työntekijän lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan.....	7
3.5 Sisäinen viestintä, työyhteisöviestintä, työhön perehdytys .....	8
3.6 Muutosviestintä.....	9
3.7 Päätösviestintä.....	9
3.8 Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset .....	9
4. Kuntalaisen osallistuminen.....	9
5. Ulkoinen viestintä, mediayhteistyö ja markkinointiviestintä .....	10
6. Verkkoviestintä ja sosiaalinen media .....	12
7. Visuaalinen ilme .....	13
8. Viestintää ohjaavat lait .....	14
9. Viestinnän kehittäminen, suunnittelu ja seuranta .....	15
KITTILÄN KUNNAN KRIISIVIESTINTÄOHJE .....	16
10. Kriisiviestintä .....	16
10.1 Viestintävastuut häiriötilanteessa .....	18
10.2 Kunnan viestinnän keskittäminen häiriötilanteessa .....	18
10.3 Häiriöviestinnän johtaminen ja organisaatio .....	19
10.4 Viestinnän toteuttaminen häiriötilanteessa .....	20
10.5 Kanavat kriisiviestinnässä .....	22
10.6 Ennakoiva kriisiviestintä, varoittaminen ja ohjeistaminen .....	24

# MITÄ ON KITILÄN KUNNAN VIESTINTÄ?

Kittilän kunnan viestintä tukee kunnan tehtävää, joka on Kittilän kuntastrategian (2018) mukaisesti vaalia kuntalaisten hyvinvointia sekä kunnan elinvoimaa. Viestinnällä viedään kuntastrategiaa käytäntöön ja yhtenä sen tavoitteena on kunnan vision toteutuminen. Yksi Kittilän kuntastrategian painopiste on viestintä ja imago; positiivisen viestinnän ja kuntamarkkinoinnin ja tiedottamisen voimistaminen kunnan sisällä.

Viestinnän kautta tuetaan kunnan positiivista kehitystä, tarjoamalla tietoa kuntalaisille ja yhteistyökumppaneille sekä muille sidosryhmille. Viestintä auttaa siinä, että kunta tunnetaan niistä monista asioista, jotka täällä ovat erinomaisesti: upea luonto, aktiiviset kyläyhteisöt, omaleimainen kulttuuri, matkailu, yritysmuotoisuus ja vetovoimaisuus asumiskuntana. Tietoa tuotetaan kunnan palveluista, toiminnasta, suunnitelmista ja tavoitteista. Kunnan avoin viestintä tukee kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kunnan johtamista ja kunnan strategisten tavoitteiden toteutumista. Kunnan viestintä käsittää laajasti erilaisia viestintä- ja markkinointitoimenpiteitä kunnan kaikilla toimialoilla.

## Viestintäohjeen lähtökohdat

### 1) Viestintäohje täydentää ja tukee kuntastrategiaa, kunnan visiota ja arvoja

Kunnan viestinnässä tuodaan esille kuntastrategiassa kuvattuja Kittilän hyvinvoinnin ja elinvoiman elementtejä.

**Kittilän kunnan viestintä tukee kunnan visiota:** *Kittilä on puhdasta kultaa.*

*Kittilän kunta on monella tavalla vetovoimainen ja erityisesti luontoarvoistaan ja hyvinvoivista yhteisöistään tunnettu toimija. Olemme yritysmuotoinen, taloudellisesti vakaat ja luotettava toimija sekä fiksu omistaja. Kittilässä on hyvä tehdä töitä.*

**Kittilän kunnan viestintä tukee arvojamme:** *Luonto – Inhimillisuus – Vieraanvaraisuus – Edelläkävijä.*

Viestinnässä tuodaan esille kuntastrategiassa kuvattuja, arvojamme taustoittavia kunnan ominaisuuksia.

### 2) Viestintäohje henkilökunnan viestinnän apuna

Kunnan henkilöstön toiminnan tulee aina vahvistaa kuvaa kunnasta asiantuntijaorganisaationa - myös viestittäessä kunnan järjestämistä palveluista ja toiminnastaan kuntalaisille. **Viestintäohje on laadittu Kittilän kunnan henkilöstön tueksi ja käytännön ohjeeksi** niille, joiden tehtäviin liittyy erilaisia viestintätehtäviä. Ohje palvelee erityisesti esimiehiä ja eri palvelualueilla viestinnästä vastaavaa henkilöstöä.

**Viestintäohje päivitetään** tarvittaessa. Lisäksi kahden vuoden välein laaditaan **viestintäsuunnitelma** seuraaville vuosille. Jatkossa kuntaan toteutettavat **graafinen ohje** ja **sosiaalisen median ohje** tukevat viestintäohjetta.

**Soveltuvien osien ohje koskee koko kuntakonsernia**, kuten tytäryhtiöitä. Myös yhteisön tai säätiön, joka hoitaa kunnan sille luovuttamia/antamia tehtäviä, on tiedotettava asukkailleen toiminnastaan.

**Viestintäohjeen hyväksyy kunnanhallitus.** Kunnan viestintää toteutetaan suunnitelman mukaisesti kunnanjohtajan johdolla. Viestintäohjeen päivytyksestä vastaa kunnanjohtaja ja hänen valtuuttamana tiedottaja tai muu viestintää hoitava henkilöstö.

### **3) Viestinnän periaatteet ja tavoitteet**

***Kittilän kunnan viestintä on kuntalaista kuuntelevaa ja vuorovaikutteista, aktiivista ja suunnitelmallista, tasapuolista ja ymmärrettävää sekä ammattimaista.***

***Kuntalaista kuuntelevaa ja vuorovaikutteista:*** Kuntalaisilla tulee olla mahdollisuus tulla kuulluksi ja päästä vaikuttamaan heitä koskevissa asioissa ja päätöksissä. Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asiakasta oikean tiedon ja palvelun löytämisessä. Opastukseen on suhtauduttava asiakkaan näkökulmasta käsin ja oltava valmiina auttamaan asiakasta eteenpäin myös oman vastualueen ulkopuolelle menevissä kysymyksissä. Kuntalaisella tulee olla mahdollisuus osallistua, vaikuttaa, antaa kuntaan palautetta ja käydä vuoropuhelua kunnan palveluista vastaavien viranomaisten kanssa.

***Aktiivista ja suunnitelmallista:*** Asioista tiedotetaan, kun päätös on tehty, ja kuntalain mukaisesti tiedotetaan myös vireillä olevista asioista. Yleisesti kiinnostavista, kuntalaisten palvelujen järjestämisen kannalta merkittävistä asioista tiedotetaan jo valmisteluvaiheessa. Myös säännöllisistä ja etukäteen tiedossa olevista tapahtumista ja palveluista tiedotetaan hyvissä ajoin.

***Tasapuolista ja ymmärrettävää:*** Otetaan huomioon eri viestintävälineitä käyttävä väestö, tietoa tarjotaan mahdollisimman monen kanavan kautta. Viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä, joka on helposti ymmärrettävää myös henkilöille, jotka eivät tunne kuntaorganisaatiota tai kuntapäätöksenteon vaiheita.

***Ammattimaista:*** Viestintä on osa kunnan ja sen toimialojen hallintoa ja johtamista. Viestintää hoidetaan johdetusti ja keskitetysti. Jokainen kunnan työntekijä viestii kuvaa Kittilän kunnasta. Asiakaspalvelu on vahvasti kunnan imagoon vaikuttava tekijä. Viestinnän tulee olla omaa työyhteisöä ja kuntalaisia arvostavaa. Asioista ulospäin viestiessä on tärkeää, että se tapahtuu yhteisesti hyväksytyjen pelisääntöjen mukaisesti ja tehtyjä päätöksiä kunnioittaen. Kaikessa viestinnässä tulee muistaa asiallisuus ja lojaliteetti työnantajaa kohtaan.

# VIESTINNÄN OHJEET

## 1. Viestinnän kohderyhmät, pääkanavat ja käytännöt

### Kittilän kunnan viestinnän pääkohderyhmiä ovat

- Asukkaat
- Henkilöstö
- Luottamushenkilöt
- Matkailijat
- Potentiaaliset uudet asukkaat
- Yrittäjät alueella
- Tiedotusvälineet

Muut sidosryhmät; mm. yhteistyöorganisaatiot ja viranomaiset, muut kunnat ja vaikuttajat

### Kittilän kunnan viestinnän pääkanavat ovat

- Kunnan verkkosivut [www.kittila.fi](http://www.kittila.fi), muut kunnan sivustot ja sähköiset kanavat (somekanavat)
- Kuntatiedote
- Ilmoitustaulu
- Tiedotteet
- Sähköposti, sähköpostilistat
- Intranet (sisäiseen viestintään)
- Tilaisuudet
- Esitteet, julkaisut ja ilmoitukset

### Kittilän kunnan viestintäkäytäntöjä

Kittilän kunta painottaa viestintäänsä **verkkosivuilleen** ja hyödyntää sen rinnalla muita sähköisen viestinnän menetelmiä. Toimiva, ajantasainen ja tietosisällöltään laaja kotisivusto tarjoaa tietoa kuntalaisille ja muille tietoa etsiville. Kunnan päätökset, valmistelussa olevat asiat ja muut ajankohtaiset kuulutukset ja tiedotteet löytyvät verkkosivuilta. Verkkosivujen rinnalla käytetään **sosiaalista mediaa** aktiivisena kanavana tapahtumatietojen ja ajankohtaistiedotteiden jakamiseen.

Kittilän kunta tuottaa jokaiseen kunnan kotitalouteen jaettavaa **kuntatiedotetta**, johon on koottu kuulutuksia ja ajankohtaistiedotteita. Kuntatiedote palvelee erityisesti niitä, joita kunnan verkkosivut tai muut sähköiset kanavat eivät tavoita. Kunnan **ilmoitustaululla**, joka sijaitsee kunnantalolla, julkaistaan kunnan viralliset kuulutukset sekä eri viranomaisilta saapuneet lakisääteiset ilmoitukset ja kuulutukset.

**Mediatiedotteita** ajankohtaisista asioista (kunnan tapahtumat, palvelut ja päätökset) tuotetaan aktiivisesti. Tiedotteita jaetaan luottamushenkilöille, henkilökunnalle, tiedotusvälineille ja muille kohderyhmille **sähköpostilistojen** avulla.

Sisäistä viestintää varten on käytössä **intranet**, jonne kootaan ohjeistuksia, lomakkeita, tietoa sisäisistä päätöksistä ja kehittämistyöstä sekä muuta työyhteisöä hyödyttävää tietoa. Sisäiseen viestintään käytetään tehokkaasti myös **sähköpostia**. Etenkin uusien työntekijöiden avuksi on koottu työntekijöiden **perehtymisopas**, joka löytyy intranetistä.

Rekrytointiviestinnässä käytetään tehokkaasti **Kuntarekry-palvelua** ja sähköistä työnhakua. Käytössä on myös sähköinen **ilmoittautumistyökalu** (Lyyti) tapahtumaviestintään sekä **kyselyohjelma** (Webropol) kyselyitä ja raportointia varten.

Omalta osaltaan kunnan yksiköt huolehtivat toimialajohtajien johdolla **asiakasviestinnästään** ja siitä, että tieto on kunnan verkkosivuilla ajankohtaista ja oikeaa. **Tilaisuudet ja kasvokkaistilanteet** ovat tärkeä viestinnän väline: esimerkiksi asiakaspalvelutilanteet, yleisötilaisuudet joissa virkamiehet / henkilökunta kohtaa kuntalaisia, päättäjät ovat suoraan yhteydessä kuntalaisiin.

Painettuun viestintään panostetaan harkitusti. Kittilän kuntaa ja sen kyliä monipuolisesti esittelee **Kittilän kyläesite** (suomeksi ja englanniksi). Viestintä on apuna osastojen kootessa omia **palveluesitteitä**. **Lehti-ilmoituksia** julkaistaan tarvittaessa (mm. lain vaatimat kuulutukset, työpaikkailmoitukset, ja kuntalaisille suunnatut tapahtumat ja tilaisuudet). Kunnan **markkinointi-ilmoituksia** julkaistaan kohdennetusti lehdissä, esitteissä ja tapahtumaohjelmissa.

## 2. Viestinnän vastuut ja organisointi

Kittilän kunnan hallintosäännössä määritellään kunnan viestinnästä. Hallintosäännön päivityyessä uusimman hyväksytyyn hallintosäännön viestinnän määrittely on voimassa.

## 3. Viestinnän vastuut ja käytännön työnjako

- **Kunnanvaltuusto** luo mahdollisuudet viestintään toimintasuunnitelman ja talousarvion hyväksymisen sekä voimassa olevan hallintosäännön ja kuntastrategian avulla.
- **Kunnanhallitus** hyväksyy viestintäohjeen. Kunnan viestintää toteutetaan viestintäohjeen ja viestintäsuunnitelman mukaisesti.
- Kunnan operatiivista viestinnän työtä johtaa **kunnanjohtaja** kunnanhallituksen alaisuudessa.
- **Toimialajohtajat** vastaavat toimialojen viestinnästä. Käytännön viestintävastuu on toimialajohtajilla, esimiehillä ja viestintää hoitavilla henkilöillä tilanteissa, joissa viestinnän osalta tehtäviä on delegoitu henkilökunnalle.
- **Tiedottaja** toimii viestinnän yhdyshenkilönä ja asiantuntijana ja toteuttaa viestinnän tehtäviä.
- **Työryhmien puheenjohtajat** vastaavat työryhmien viestinnästä.
- **Hankkeiden ja projektien vastuuhenkilöt** vastaavat niiden viestinnästä.
- **Jokainen kunnan työntekijä** viestii työssään kuntalaisille, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

Kunnan operatiivista viestinnän työtä johtaa **kunnanjohtaja**, joka organisaation kaikesta viestinnästä vastaavana henkilönä huolehtii siitä, että kunnassa on käytössä monipuoliset viestintäkanavat. Kaikesta kunnan viestinnästä vastaavana henkilönä kunnanjohtaja kehittää organisaation viestintää henkilöstön kanssa yhteistyössä. Kunnanjohtajalla on apunaan viestinnän koordinoinnissa ja toteuttamisessa viestinnän yhdyshenkilö (**tiedottaja**), joka toimii mm. kittila.fi -verkkosivujen päätoimittajana, tiedon tuottajana ja välittäjänä, sähköisten viestintäkanavien ja graafisten ja painotuotteiden koordinaattorina.

Osastojen viestintää johtavat **toimialajohtajat** ja sitä hoitavat **toimialoilla erikseen nimetyt henkilöt**. He toimivat yhteistyössä viestinnän yhdyshenkilön (**tiedottajan**) ja **omien esimiesten kanssa** ja hoitavat oman osastonsa viestintää oman työnsä ohella, viestimällä ajankohtaisista ja kiinnostavista asioista monipuolisesti. He lisäävät ja päivittävät osaston tietoja verkkosivuille, intraan ja muihin sähköisiin kanaviin ja aktivoivat osaston henkilöstöä tuomaan esiin viestittäviä asioita. Päivityksen vastuu tulee jakaa selkeästi ja usealle päivittäjälle. **Osastojen viestintää hoitavilla henkilöillä** on apunaan viestinnän yhdyshenkilö (**tiedottaja**).

Laajasti katsottuna käytännön viestinnän työtä tekee lähes **jokainen kunnan työntekijä** kohdatessaan asiakkaita - kasvatusten, puhelimitse, sähköpostitse ja kirjeitse. Käytännössä tiedotusvastuu kuuluu sille, joka tietää asiasta eniten; jokainen kunnan työntekijä viestii aktiivisesti omaan työhönsä liittyvistä asioista asiakkainaan olevien kuntalaisten suuntaan.

### **3.1 Www-sivujen päivittäminen**

Kittilän kunta painottaa viestintäänsä verkkosivuilleen [www.kittila.fi](http://www.kittila.fi). Jokainen toimiala vastaa, että omat kuulutukset ja muut ajankohtaiset asiat ja tiedot tulevat verkkosivuille ja että palvelukuvaukset ja yhteystiedot verkkosivuilla pysyvät ajantasaisena. Tietojen muuttuessa ne on päivitettävä viipymättä verkkosivuille. Päivittäjinä toimivat tiedottaja ja toimialoilla nimetyt www-päivittäjät.

### **3.2 Tiedotteiden laatiminen ja hyväksyminen**

Koko kuntaa koskeissa asioissa mediatiedotteiden tulee olla kunnanjohtajan hyväksymiä ja toimialoja koskevien mediatiedotteiden osalta toimialajohtajien hyväksymiä. Sisäiset, henkilöstölle tarkoitetut tiedotteet ja asiakastiedotteet tulee olla esimiestasoisien työntekijän hyväksymiä.

Kunnan lähettämät tiedotteet laaditaan aina kunnan omalle tiedotepohjalle ja jakelu tapahtuu suunnitelmallisesti. Medialle menevät tiedotteet jaetaan luottamushenkilöille ja henkilökunnalle ja julkaistaan kunnan www-sivuilla. Tiedotuksesta vastaavat kunnanjohtaja ja toimialajohtajat ja tarvittaessa asiantuntijana ja tiedonjakelijana toimii tiedottaja. Tiedotemalli-pohja löytyy intranetistä.

### **3.3 Tietojen antaminen julkisuuteen**

Kunnanjohtaja ja toimialajohtajat antavat tietoa kunnan asioista julkisuuteen. Kunnan virallisen kannan asioihin ja lausuntoja antaa asiayhteyden kannalta keskeisin toimialajohtaja, esimerkiksi medialle oman toimialansa tai yksikkönsä asioihin liittyen taikka toimialajohtaja päättää, kuka hänen sijastaan voi kommentoida eli toimialajohtaja voi tarvittaessa delegoida tiedottamisvastuuta omalla toimialallaan esimiehille.

Viralliset kunnan lausunnot, selvitykset ja esitykset annetaan hallintosäännön toimivaltasäännösten mukaisesti.

### **3.4 Työntekijän lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan**

Kittilän kunta edellyttää työntekijöidensä toimivan viestinnässä eettisesti ja noudattavan luottamuksellisuudensuojasääntöjä ja kunnassa yhteisesti sovittuja ja päätettyjä viestintäkäytäntöjä.

Työntekijää sitoo lainsäädännössä määritelty lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Salassa pidettävien asioiden kertominen julkisesti tai omien esimiesten tai työkavereiden julkinen haukkuminen, moittiminen, arvostelu tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Ristiriitatilanteet tulee aina ottaa esille lähiesimiehen tai työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Työntekijä voi ilmaista oman mielipiteensä julkisuudessa, se tulee kuitenkin kertoa yksityishenkilönä, ei kunnan tai sen yksikön virallisena kantana. Erityisesti sosiaalisessa mediassa on tärkeä erottaa, toimiiko siellä yksityishenkilönä vai kunnan edustajana.

Työntekijän työnkuvalla ja asemalla on merkitystä: mitä vastuullisemmassa asemassa työntekijä on, sitä pienempi teko voi rikkoa lojaliteettivoitetta. Velvoite tulee muistaa myös sosiaalisessa mediassa toimittaessa ja keskustellessa.

### **3.5 Sisäinen viestintä, työyhteisöviestintä, työhön perehdytys**

Sisäisestä viestinnästä vastaavat esimiehet – ja sen lisäksi jokainen työntekijä. Tasa-arvoiselle viestinnälle luodaan mahdollisimman hyvät lähtökohdat: noudatetaan monikanavaisuutta ja sähköisen viestinnän lisäksi asioista tiedotetaan ja keskustellaan työpaikkakokouksissa, joista tehdään muistiot. Jokaisella palaveriin osallistuvalla on vastuu siitä, että tieto kulkee palaverista eteenpäin myös muille työyhteisön jäsenille.

Työyhteisöviestinnän tulee toimia sekä **esimiesten ja alaisten** että **yksiköiden ja työtovereiden välillä**. Työyhteisöviestinnällä varmistetaan, että henkilöstöllä on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Hyvin toimiva työyhteisöviestintä on merkittävä osa hyvää johtamista ja työilmapiiriä. Yksiköiden esimiehillä on tärkeä vastuu työntekijöiden perehdyttämisestä ja sisäisestä tiedonkulusta, samoin esimerkiksi hankkeiden ja projektien vetäjillä. Esimiehen tehtävä on kertoa ensimmäiseksi henkilöstölle työhön liittyvistä muutoksista.

Henkilöstöllä on itsellään vastuu myös tiedonhankinnassa. Jokaisen työntekijän täytyy tietää, missä omaan työhön liittyvät tietovarastot sijaitsevat ja osata etsiä tarvitsemaansa tietoa sieltä. Omaan työhön liittyvien tietovarastojen hyödyntämistä koskevien työkalujen käyttöön harjaantuu vain niitä käyttämällä.

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Vahvimmat keinot viestiä työyhteisössä ovat kasvokkaisviestintää, esimerkiksi kehityskeskustelut, palaverit, työryhmätyöskentely ja infotilaisuudet. Niitä tukevia työyhteisöviestintävälineitä ovat intranet, sähköposti, sähköiset työ- ja keskustelutilat, sekä tiedotteet ja ilmoitustaulut.

**Intranet Kusti** on kunnan työntekijöiden työkalu ja paikka, jossa julkaistaan työyhteisön sisäistä tietoa. Tietoa on koottu helpottamaan työhön liittyvien yhteisten asiakirjojen ja ohjeiden löytymistä. Vain kunnan työntekijöillä on käyttöoikeus tähän verkkoon ja sen sisältämään tietoon. Intran sivujen ylläpito on jaettu toimialoittain. Päivittäistiedon ja uutisoinnin seuranta intranetistä kuuluu kaikille niille, joille se on käytännössä mahdollista. Jos työntekijällä ei ole mahdollisuutta päivittäiseen tai edes säännölliseen intranetin käyttöön, tulee esimiehen varmistaa tiedonkulku hänelle muulla tavoin.

**Perehdyttämisen** järjestämisestä vastaa yksikön esimies. Perehdyttämisen tarkoitus on tutustuttaa uusi henkilö heti alussa tuleviinsa, työympäristöön ja työolosuhteisiin. Samalla työntekijä perehdytetään Kittilän kuntaan ja oman työyksikkönsä toimintaan. On tärkeää, että uusi työntekijä saa



riittävät tiedot ja tuntee olevansa tervetullut. Yleinen perehtymisopas löytyy intranetistä, lisäksi voi olla toimialakohtaisia ohjeistuksia.

### **3.6 Muutosviestintä**

Muutosviestinnästä vastaa johto; kunnanjohtaja, toimialajohtaja tai heidän valtuuttamina muu työntekijä. Muutosviestintä on tehostettua normaaliajan viestintää, sillä henkilöstö tarvitsee muutostilanteessa enemmän ja nopeammin tietoa. Sen lisäksi, että kerrotaan, mitä ollaan tekemässä ja miksi, kerrotaan myös, miksi muutos toteutetaan valitulla tavalla ja mitä tapahtuisi, ellei muutosta toteutettaisi.

Henkilöstön tulee saada tieto itseään koskevista asioista ensimmäiseksi kunnan sisäisistä kanavista. Muutoksesta kerrotaan koko henkilöstölle. Lisäksi heille, joiden työhön muutos vaikuttaa, kerrotaan heidän tulevista tehtävistään ja asemastaan tarkemmin.

### **3.7 Päätösviestintä**

Kunnanvaltuuston kokoukset ovat julkisia tilaisuuksia, joihin kuka tahansa voi osallistua. Kunnanvaltuuston ja -hallituksen sekä lautakuntien esityslistat julkistetaan ennen kokousta ja päätöslistat viedään kunnan verkkosivuille pöytäkirjantarkistuksen jälkeen. Kunnanvaltuuston ja -hallituksen päätöksistä toimitetaan kokousten jälkeen tietoa medialle. Laajemmin päätöksistä voidaan tiedottaa kokousta seuraavina päivinä. Palvelualueet tiedottavat itsenäisesti omista ja lautakuntiansa asioista ja päätöksistä joilla on olennaista merkitystä esimerkiksi palvelujen järjestämistavan tai tuottamisen muuttumisen kannalta. Jos päätöksellä on erityisiä vaikutuksia kuntalaisiin, siitä myös viestitään aktiivisemmin.

### **3.8 Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset**

Kunnanvaltuusto päättää Kittilän kunnan kunnallisten ilmoitusten tiedottamisesta. Kunnan lakimääräiset ilmoitukset julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Viralliset ilmoitukset julkaistaan lisäksi lainsäädännön erikseen niin edellyttäessä kunnan virallisella ilmoitustaululla ja tarvittaessa virallisessa ilmoituslehdessä. Virallisiksi ilmoituksiksi määritellään kunnan toimintaan lakisääteisesti kuuluvat ilmoitukset ja kuulutukset, joita ovat esimerkiksi kuulutukset vaaleista sekä kaavoitusta koskevat tiedoksiannot.

Julkisten kuulutusten ilmoitustaulu on kunnantalon alakerrassa (Valtatie 15). Ilmoitustaulun hoitamisesta vastaa kunnan hallinto-osasto. Rakennus- ja ympäristölautakunnan sekä teknisen toimen viranhaltijoiden päätökset annetaan julkipanonjälkeen ja julkipanoilmoitus on kunnan ilmoitustaululla ja asiakirjat ovat rakennusvalvonnassa teknisellä osastolla.

## **4. Kuntalaisen osallistuminen**

Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista (kuntalaki, 5 luku, 22 §). Vaikuttaminen on tehokkainta asian valmisteluvaiheessa.

Kunnan asukkaalla sekä kunnassa toimivalla yhteisöllä ja säätiöllä on oikeus tehdä aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet (kuntalaki, 5 luku, 23 §).

Kittilän kunnassa asia voidaan laittaa vireille sähköpostilla osoitteeseen [kirjaamo@kittila.fi](mailto:kirjaamo@kittila.fi), kunnan verkkosivujen kautta, Kuntalaisaloite.fi –palvelun kautta tai kirjeitse osoitteeseen Kittilän kunta, kirjaamo, Valtatie 15, 99100 Kittilä.

Palautteita ja kehittämissuhteita kunnan palveluista voi antaa kunnan verkkosivujen palautelomakkeen kautta. Kuntalaisten mielipiteitä voidaan selvittää erilaisilla kyselyillä. Tarvittaessa voidaan järjestää asukkaille tiedotus- ja kuulemistilaisuuksia, joissa kunnan edustajat saavat palautetta asukkailta palvelujen ja muiden toimintojen kehittämisestä.

## 5. Ulkoinen viestintä, mediayhteistyö ja markkinointiviestintä

Hyvät ja toimivat median ja kunnan väliset yhteydet ovat kunnan ja alueen kehittämisen ja Kittilä-kuvan kannalta tärkeitä. Kunnan ulkoisen viestinnän keinoja ovat kunnan verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, tiedotteet ja muut julkaisut ja tiedotustilaisuudet.

### Tiedotteet ja tiedotustilaisuudet

**Kunnan mediatiedotteet** lähetetään luottamushenkilöille ja henkilöstölle sekä julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Lisäksi ne lähetetään samanaikaisesti tiedotusvälineille sähköpostijakeluna, jossa on mukana kunnassa toimivat tiedotusvälineet sekä maakunnallisia ja valtakunnallisia medioita. Listalle lisätään medioita myös pyynnöstä. Tilannekohtaisesti jakelulistaa voidaan muokata sen perusteella, onko tiedote kiinnostava vain paikallisesti vai laajemmin.

Tiedotteen laatii pääsääntöisesti se, jolla on asiasta eniten tietoa, tarvittaessa yhdessä tiedottajan kanssa. Keskeisten asioiden lisäksi tiedotteessa tulee olla lisätietojen antajan yhteystiedot, ja tiedotteen julkaisemisesta informoidaan lisätietojen antajia, joiden tulee olla tavoitettavissa tiedotteen julkaisun aikaan.

**Tiedotustilaisuus** järjestetään, kun medialta on odotettavissa kysymyksiä tai kun halutaan tiedottaa ja ehkä näyttää medialle jotain konkreettista – esimerkiksi avajaiset, vihkiäiset, merkittävän hankkeen aloittaminen, kunnan myöntämät palkinnot ja muut kunnianosoitukset. Myös kielteisen tapahtuman johdosta voi olla tarpeen järjestää tiedotustilaisuus: esimerkiksi onnettomuus-, tulipalo-, lomautus-, irtisanomis- tai palvelujen muutos-tilanteet voivat edellyttää erillisen tiedotustilaisuuden järjestämistä. Medialle annetaan tiedotustilaisuudessa mahdollisuus esittää kysymyksiä ja paikalla kysymyksiin vastaamassa sekä jakamassa lisäinformaatiota ovat pääsääntöisesti kunnanjohtaja ja tilanteen ja tarpeen mukaan toimialajohtajat ja esimiehet.

Tiedotustilaisuuksista voidaan lähettää kutsu myös asianomaisen lautakunnan jäsenille. Tilaisuudelle on hyvä sopia etukäteen puheenjohtaja. Puheenjohtaja avaa ja päättää tilaisuuden, esittelee paikallaolijat, jakaa puheenvuorot ja huolehtii ajankäytöstä.

### Haastattelut

Medialle **haastatteluja** antaa palvelusta vastaava virkamies tai työntekijä kunnassa. On hyvä selvittää aluksi mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja tullaanko haastattelua siteeraamaan suoraan vai käyttämään

vain tausta-aineistona. Haastattelussa on hyvä ottaa huomioon myös kriittiset tekijät, esimerkiksi kielteiset näkökulmat ja välttää vastakkainasettelua. Jos mahdollista, muiden organisaatioiden edustajien lausunnot asiasta kannattaa tarkistaa.

Haastattelutilanteessa tulee muistaa varovaisuus esimerkkitapausten ja sanavalintojen kanssa. Haastateltavalla on mahdollisuus aikataulun niin salliessa pyytää toimittajalta teksti tarkistettavaksi ennen julkaisua. Mahdollisia korjauksia voi tehdä omiin sitaatteihin ja mahdollisiin asiavirheisiin, ei kirjoituksen tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin.

### **Oikaisut**

Asiavirheet pitää oikaista, mutta mielipideväittelyä pitää välttää. Asioiden kriittinen tarkastelu kuuluu tiedotusvälineille ja kunnan toiminnan arvostelu on osa hallinnon julkisuutta.

Joukkoviestimissä mahdollisesti olevat asiavirheet ja harhaanjohtavuudet oikaistaan heti ja oikaisujen laatiminen ja niiden toimittaminen kuuluu kunnanjohtajalle ja tiedottajalle yhteistyössä toteutettavaksi. Samoin on vastattava viipymättä lehtien yleisönosastojen kysymyksiin. Oikaisussa tulee oikaista mahdollisissa faktatiedoissa oleva virheet, mutta mielipiteen ilmaisuihin ei ole mahdollista puuttua vaan ne kuuluvat yleisesti sananvapauden piiriin.

### **Markkinointiviestintä**

Markkinoinnin ja viestinnän kohderyhmät ovat osittain samat. Siinä missä viestintä kertoo tasapuolisesti eri sidosryhmille, markkinointitoimenpiteillä on rajattu kohderyhmä. Myös viesti on pohjimmiltaan sama, mutta markkinointinäkökulma on tavoitteellisempi. Markkinointiviestinnän tarkoituksena on välillisesti tai suoraan saada aikaan kysyntää tai kysyntään myönteisesti vaikuttavia ilmiöitä.

### **Kunnan markkinointiviestinnän kohderyhmiä ovat esimerkiksi**

- asukkaat
- paluumuuttajat
- opiskelupaikkakuntaa pohtivat nuoret
- kunnan vieraat, matkailijat
- yritykset
- investoijat
- päättäjät
- tapahtumakävijät
- osaajat

Kittilän kunnassa markkinointiviestintä tarkoittaa muun muassa toimenpiteitä, jossa kunta näyttäytyy eri kanavissa ja kohderyhmissä mahdollisimman yhteneväisenä. Markkinointiviestintä on mieleen jäävää viestintää kunnan palveluorganisaatiosta, yhteystiedoista ja toiminnasta.

Markkinointiviestinnän muotoja ovat tiedotus- ja suhdetoiminta, vaikuttamisviestintä, sponsorointi ja tapahtumayhteistyö sekä erilaiset messut ja näyttelyt. Markkinointiviestintää ovat myös verkkokampanjat, blogit, hakusanamainonta ja hakukoneoptimointi.

Markkinointiviestintää hyödynnetään esimerkiksi asukkaiden hyvinvoinnin edistämässä. Eri palveluiden ilme ja imago tehdään houkuttelevaksi ja palveluista viestitään monipuolisesti. Palvelualueet markkinoivat omia palvelujaan ja hankkeitaan omatoimisesti ja aktiivisesti. Parasta markkinointia onkin hyvästä asiakaspalvelusta, aidosta osaamisesta ja asiantuntijuudesta nouseva palvelun laatu.

Kunnan viestintä (tiedottaja) voi auttaa markkinointiin liittyvissä asioissa, kuten esitteiden ja muun materiaalin suunnittelussa ja tilaamisessa. Markkinointimateriaaleja ja –toimenpiteitä voidaan ostaa

asiantuntijapalveluina.

### **Markkinointiviestinnän muistilista:**

- Aloita aina määrittelemällä kohderyhmä, johon olet vaikuttamassa. Se vaikuttaa myös siihen, mitä välineitä ja millä tyylillä viesti kannattaa toimittaa perille.
- Mieti etukäteen, minkä vaikutuksen haluat saada aikaan.
- Suunnittele viestin sisältö (kuvamaailma, tunnelma, kirjoitustyyli).
- Valitse viestintäkanavat.
- Valitse toteutus- ja arviointimenetelmät.
- Kun olet toteuttanut kampanjan, mittaa miten se onnistui.

## **6. Verkkoviestintä ja sosiaalinen media**

Kuntalaki (410/2015) korostaa kunnan ja sen asiakkaiden välistä vuorovaikutusta, jonka keskeiseksi viestinnän kanavaksi määritellään tietoverkko (internet). Kittilän kunnan keskeinen ja virallinen ulkoisen viestinnän kanava on kunnan verkkosivut.

### **Verkkosivut**

Kittilän kunnan verkkosivusto ([www.kittila.fi](http://www.kittila.fi)) tarjoaa ajankohtaista tietoa kunnan toiminnasta. Verkko on tiedottamisen ja asioinnin kanava ja myös tärkeä vaikuttamisen ja kuntamarkkinoinnin keino. Kunnan verkkosivuilla vierailaan kuukaudessa keskimäärin noin 25 000 kertaa (*tiedot vuosilta 2018 ja 2019*).

Kuntalain (29 §) mukaan verkkosivuilla on julkaistava kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot, joita ovat mm. kunnan strategia, talousarvio, tilinpäätös, konserniohje, luottamus henkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset sekä palveluista perittävät maksut. Lisäksi kunnan sivulle on koottu kuvaukset kunnan palveluista, sähköiset asiointipalvelut ja lomakkeet sekä linkkejä valtakunnallisiin asiointipalveluihin. Verkkosivuilta löytyvät kattavasti eri toimipisteiden ja työntekijöiden yhteystiedot. Verkkosivuilla julkaistaan kuulutukset, tiedotteet, ajankohtaiset asiat ja tapahtumat. Sivuilta löytyy tietoa päätöksenteosta. Verkkosivujen kautta tulleisiin kysymyksiin ja palautteisiin tulee vastata kuten muihinkin palautteisiin noudattaen hyvän hallinnon periaatteita (hallintolaki 6.6.2003/434, 2 luku).

Kittila.fi-verkkosivujen päätoimittajana toimii kunnanjohtaja ja niitä koordinoi tiedottaja. Kukin toimialue vastaa omien sivujensa sisällöstä, ajantasaisuudesta ja päivityksestä.

### **Sosiaalinen media**

Verkkosivujen rinnalla ja apuna viestinnässä käytetään sosiaalisen median alustoja. Kunnan Facebook-kanaville jaetaan ajankohtaista tietoa, tapahtumia ja uutisia. Sosiaalisen median kanavat eivät korvaa muita markkinoinnin ja viestinnän kanavia, kuten verkkosivuja, vaan toimivat näiden täydentäjänä. Niiden avulla

voidaan tavoittaa myös sellaisia kohderyhmiä, jotka eivät seuraa esimerkiksi kunnan verkkosivuja tai lehti-ilmoituksia. Sosiaalisen median tyypillisiä piirteitä ovat keskustelu, yhteisöjen muodostuminen ja verkottuminen. Sosiaaliseen mediaan on helppo viedä sisältöä ja se leviää siellä nopeasti.

Kittilän kunta käyttää sosiaalisen median välineitä palvelujensa markkinoinnissa, viestinnässä ja tiedon jakamisessa. Sosiaalinen media auttaa palvelujen tunnetuksi tekemisessä ja kuntastrategiassa ja valtuuston päätöksissä asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalinen media on parhaimmillaan yksi kanava kuntalaisten ja viranhaltijoiden välisessä vuorovaikutuksessa ja se toimii myös päätöksenteon tukena ja keskustelun herättäjänä. Tavoitteena on luoda sosiaalisen median avulla toimiva ja vuorovaikutteinen keskustelutilanne sekä lisätä kuntalaisten osallisuutta. Tämä mahdollistaa yleisön perusteltujen ideoiden ja esitysten huomioimisen kunnan kehittämisessä.

Sosiaalisen median kanavat (mm. Facebook, Twitter, Instagram) ovat yhä tärkeämpiä tiedottamisen ja vuorovaikutuksen kanavia, joilla tavoitetaan nopeasti laaja yleisö, ja niiden käyttöä ja käyttöönottoa ja soveltuvuutta omille kohderyhmille voi selvittää eri toimialoilla.

*Sosiaalisen median osalta laaditaan tarkempi erillinen ohjeistus henkilöstölle ja se on luettavissa intranetissä.*

### **Sähköposti ja pikaviestintä**

Sähköposti on kohdennettu viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolla suunnattuun viestintään. Sähköpostijärjestelmää ei ole tarkoitettu tiedostojen massajakeluun eikä suurten tiedostojen välittämiseen. Sähköpostijakeluissa voi hyödyntää valmiita listoja, joista osa on koko organisaation käytössä. Sähköpostiin liitetyn sähköisen kalenterin käyttö auttaa sisäisessä aikataulujen suunnittelussa ja palaverikutsuissa. Kittilän kunnan työntekijät voivat käyttää pikaviestimenä esimerkiksi Office 365 –pakettiin kuuluvaa Teams-työkalua.

## **7. Visuaalinen ilme**

Kittilän kunnan visuaaliseksi ilmeeksi on vahvistettu (Kittilän kunnanhallitus, 12.2.2019 § 34) Kittilän 150-juhlavuodeksi suunniteltu Ahman vuodenajat -ilme, suunnittelijana Jukka Puljujärvi. Ilmeen käyttöoikeus on Kittilän kunnalla suunnittelusopimuksen mukaisesti. Visuaalisen ilmeen sovellukset ja ohjeet löytyvät intranetistä. Sen sovelluksissa auttaa viestinnän yhdyshenkilö (tiedottaja).

Yhdenmukainen visuaalinen ilme parantaa kunnan tunnettavuutta ja vahvistaa sen brändiä. Graafinen ohje tarjoaa raamit selkeiden viestien luomiselle ja helpottaa samalla kunnan viestijöiden arkea. Kunnan eri yksiköiden ilmoitusten, esitteiden, käyntikorttien ja muun materiaalin tulee olla tunnistettavissa yhdeksi ja samaksi organisaatioksi.

Suunniteltaessa uuden esitteen, mainoksen, kampanjan tai muun viestintämateriaalin tekemistä tai vanhan päivittämistä kannattaa olla yhteydessä kunnan viestintään (tiedottaja), joka voi auttaa suunnittelemaan käyttöön otettavaa ilmettä.

*Visuaalisen ilmeen, vaakunan ja logon käytöstä ohjeistetaan tarkemmin graafisessa ohjeessa.*

## 8. Viestintää ohjaavat lait

Kunnan viestintä perustuu muun muassa kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön.

**Kuntalaki** määrittelee viestintää seuraavasti:

”29 § Viestintä

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 koskevasta 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.”

*Kuntalaki 410/2015, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>*

**Julkisuuslaki** turvaa ja edistää tiedonsaantia. Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisuuslain mukaan pääasiassa julkisia. Salaisia asiakirjoja ovat vain perustellusta syystä, esimerkiksi ihmisten yksityiselämään ja yritysten liiketoimintaan liittyvät tiedot. Kunnan liikelaitoksia koskevat samat julkisuusperiaatteet kuin kuntaakin.

*Julkisuuslaki (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta) 21.5.1999/621*

*<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>*

**Hallintolaki**, erityisesti sen 2 luku, määrittelee hyvää hallintoa ja täydentää kuntalain ja julkisuuslain tiedottamissäännöksiä. Hallintolaki edellyttää, että viranomaiset käyttävät viestinnässään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

*Hallintolaki 434/2003 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>*

**Tekijänoikeuslaki** suojaa muun muassa valokuvia ja piirroksia. Vaikka valokuvaajalla on tekijänoikeus julkisella paikalla otettuihin valokuviinsa, kuvan kohteilla voi olla lainsäädännön nojalla oikeus rajoittaa kuvien julkaisemista. Julkisella paikalla kuvaaminen on yleensä sallittua. Julkisia paikkoja ovat esimerkiksi kadut, puistot, torit, kirjastot sekä kulttuuri- ja liikuntatilat. Myös ravintolat ja konsertit ovat julkisia paikkoja. Henkilöä esittävää valokuvaa ei saa julkaista henkilön kunniaa tai yksityisyyttä loukkaavalla tavalla. Henkilön kuvaa ei saa käyttää mainostarkoituksessa ilman henkilön suostumusta.

*Tekijänoikeuslaki 404/1961, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>*

**Maankäyttö- ja rakennuslaki** säätelee erikseen alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. **Ympäristönsuojelulaki** velvoittaa kuntaa tiedottamaan ympäristön tilaa koskevista seurantatiedoista.

*Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>*

*Ympäristönsuojelulaki 527/2014 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140527>*

Lisäksi kunnan viestintään vaikuttavat muun muassa **hankintalaki, sähköisen viestinnän lainsäädäntö** sekä **EU:n yleinen tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki**.

**Työsopimuslaki** määrittelee työntekijän lojaliteettivelvollisuutta työnantajaa kohtaan.

*Työsopimuslaki (55/2001, luku 3, 1 §), <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>*

## **9. Viestinnän kehittäminen, suunnittelu ja seuranta**

Viestintä on merkittävä osa kunnan koko palveluorganisaation toimintaa, ja sen tulee olla hyvin suunniteltua ja organisoitua. Kunnan viestintäsuunnitelma päivitetään kahden vuoden välein ja viestintäohje päivitetään tarvittaessa.

Kunnan viestintää kehitetään ottamalla tarpeen mukaan käyttöön uusia viestintävälineitä ja -kanavia, parantamalla henkilöstön viestintätaitoja ja luomalla viestintämyönteistä ilmapiiriä koko organisaatioon.

Yksi tärkeimmistä viestinnän seurantakeinoista on asiakkailta saadut palautteet ja esimerkiksi yksikössä käydyt keskustelut. Seurantakeinoja voivat olla myös kyselyt, opinnäytetyöt, ilmapiiritutkimukset, imago- ja imago- ja mediaseuranta. Digitaalisissa kanavissa mittareita ovat muun muassa verkkosivujen kävijämäärät sekä sosiaalisen median seuraajien ja tykkääjien määrä.

# KITILÄN KUNNAN KRIISIViestintÄOHJE

Osana Kittilän kunnan viestintäohjetta määritellään ohjeet kriisiviestintään. Häiriötilanneviestintä perustuu hyvin toimivaan normaaliolojen viestintään. Kriisiviestinnässä noudatetaan pitkälti kunnan normaaleja viestinnän prosesseja – tehostetusti. Tähän osioon on koottu tietoa kriisiviestinnän erityispiirteistä.

## 10. Kriisiviestintä

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tässä ohjeessa kokonaisuutta, joka koostuu häiriötilanneviestinnästä ja viestinnästä poikkeusoloissa. Painopisteenä on viestintään varautuminen erilaisissa **häiriötilanteissa**. Varautuminen viestintään häiriötilanteissa antaa hyvän pohjan kunnan viestinnälle myös **poikkeusolojen** aikana. Poikkeusoloista säädetään valmiuslaissa (1552/2011) ja häiriötilanteen kehittymisen poikkeusoloiksi toteaa valtioneuvosto, yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa (valmiuslaki 6 §).

Häiriötilanteita ovat esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- tai lämmönjakelussa, vakavat onnettomuudet ja uhkatilanteet, tulipalot, tartuntatautiepidemiat, talouteen, rahoitukseen ja tietoturvaan liittyvät ongelmat, oman organisaation virheet ja niistä aiheutuva negatiivinen julkisuus tai muu negatiivinen julkisuus.

Häiriötilanteissa ihmisten tiedontarve kasvaa. Hyvä kriisiviestintä on tehokasta, tasapuolista ja kattavaa, säännöllistä, selkeää ja ymmärrettävää. Kriisiviestinnässä keskitytään nopeaan, avoimeen ja tehokkaaseen viestintään, jolloin ehkäistään väärin tietojen ja huhujen leviämistä.

Nopea tiedottaminen estää lisävahinkojen syntymistä ja rauhoittaa ihmisiä. Se antaa myös mahdollisuuden tuoda ensimmäisenä esille kunnan ajantasaisen tilannekatsauksen tapahtuneesta. Viestinnällä voidaan myös lisätä ymmärrystä tapahtumista ja osoittaa myötätuntoa asianosaisille. Viestinnällä ehkäistään lisävahinkoja sekä tiedotetaan tilannekatsauksen pohjalta kunnan toimesta suunnitelluista jatkotoimenpiteistä sekä varautumisesta niihin.

Häiriötilanneviestintä on tehostettua viestintää, joka perustuu hyvin toimivaan normaaliolojen viestintään. Kriisiviestinnässä noudatetaan mahdollisimman pitkälti ja tehokkaasi kunnan normaaleja viestinnän prosesseja ja seurataan niiden ohjeistusta. Häiriötilanteessa viestintää voidaan kuitenkin keskittää normaalioloja säädellymmäksi (katso kohta 10.2).

### Häiriötilanneviestinnän päätehtävät ovat

- **Varmistaa ihmisten turvallisuus ja varoittaa tapahtuneesta.**

*Tärkeintä on ihmisten hengen pelastaminen ja turvallisuuden varmistaminen.*

*Nopealla ja tehokkaalla viestinnällä voidaan myös ehkäistä ja minimoida aineellisia lisävahinkoja.*

- **Antaa toimintaohjeet lisävahinkojen välttämiseksi ja tiedottaa palvelujen järjestelyistä.**

*Kuntalaiset tarvitsevat toimintaohjeet sekä tietoa kunnan vastuulla olevien palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä.*

- **Estää huhujen leviäminen ja varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta.**



*Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Luotettava viestintä ylläpitää kunnan mainetta ja luottamusta kunnan toimintaan.*

- **Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset ja auttaa organisaatiota palautumaan normaalitilaan.**

*Häiriötilanneviestinnän tarkoituksena on turvata oman organisaation toimintarauha. Tehokas viestintä antaa johdolle työrauhan tilannekuvan muodostamiseen ja päätöksentekoon.*

- **Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin.**

*Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakoitietoa ja hälventää tarpeettomia huolia, varoittaa ja ohjeistaa.*

*Tehokkaalla mediaseurannalla voidaan havaita kansalaisten keskuudessa esiintyvää epätietoisuutta ja väärää huhuja.*

- **Toimia tilannekuvan kokoamisen tukena.**

*Yleisjohdossa oleva vastaa kokonaistilannekuvan kokoamisesta. Tiedonkeruulla ja mediaseurannalla voidaan auttaa tilannekuvan muodostamisessa.:*

*Kerätään tietoa, käsitellään ja luokitellaan informaatiota, analysoidaan tietoa sekä jaetaan oikea-aikaisesti analysoitu tieto sitä tarvitseville.*

## **Toiminta häiriötilanteen alussa**

Kun huomaat tai saat tiedon häiriötilanteesta tai sen uhkasta, toimi heti seuraavasti:

- turvaa tilanne ja tee akuutit toimenpiteet, että vahinko ei laajene
- hälytä tarvittaessa apua, 112
- ilmoita esimiehellesi ja vastuuhenkilöille yksikössä sovitun toimintamallin mukaan
- varmista aina, että joku jatkaa asian hoitamista ja siitä tiedottamista
- seuraa uutisia: Some (twitter), verkkosivut, radio, TV

## **Häiriötilanteen tiedotteen pääsisällöt**

Ensietiedotteen tavoitteena on ottaa aktiivinen ja ennakoiva ote häiriötilanneviestintään.

Ensietiedotteessa pyritään kertomaan lyhyesti:

- **Tilannekuva:** Mitä, missä, milloin, miten ja miksi on tapahtunut - mitä viranomaiset tietävät asiasta tällä hetkellä.
- **Toimintaohjeet:** Miten tulee toimia lisävahinkojen välttämiseksi.
- **Muuttuneet järjestelyt:** Miten järjestelyt tai palvelut ovat muuttuneet.

- **Seuraavan tiedotteen ajankohta:** Kuka ja milloin kertoo tilanteesta lisää, ja/tai mistä tarvittaessa voi kysyä lisätietoja.

On aina parempi, jos tilanteesta ehditään tiedottamaan ennen, kuin media tai kansalaiset alkavat esittää kysymyksiä. Usein kansalaisia rauhoittaa jo tieto siitä, että viranomaiset ovat tietoisia tapahtuneesta ja asiaa selvitetään. Yksi ensitiedotteen tehtävistä on antaa työrauhaa johdolle ja kunnan muille työntekijöille tilanteen hallintaan ottamiseksi. Ensitiedotteen avulla asiasta tulevat kyselyt voidaan ohjata oikeaan osoitteeseen, esimerkiksi tiedottajalle tai kriisi- tai poikkeustilannetta varten perustettuun neuvontapuhelimeen.

Ensitiedote julkaistaan niissä kanavissa, jotka katsotaan tarpeelliseksi (esimerkiksi kunnan internetsivut, media, yhteistyöviranomaisten kanavat, sosiaalinen media). Ensitiedotteen tarkka sisältö tulee muotoilla yhdessä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Etukäteen voidaan laatia valmiita ensitiedotemalleja.

## 10.1 Viestintävastuut häiriötilanteessa

**Toimintaa johtava viranomainen vastaa häiriötilanteen viestinnästä.** Häiriötilanteet ovat usein moniviranomaistilanteita, joissa muut viranomaiset tukevat johto- ja viestintävastuussa olevaa tahoa. Vakaviin häiriötilanteisiin liittyy tyypillisesti myös tutkintaviranomaisen ja sen viestinnän rooli. Viestinnän yhdenmukaisuus tilannetta johtavan viranomaisen viestinnän kanssa on varmistettava kunnan viestinnästä vastaavien virkamiesten toimesta hyvien yhteistoimintamenettelyjen avulla.

Esimerkiksi pelastusviranomaisen tai poliisin johtaessa toimintaa kyseinen viranomainen määrittää, mitä tietoa varsinaisesta tapahtumasta voidaan julkisesti jakaa. Tämä ei kuitenkaan poista viestintätarvetta myös muilta tilanteeseen liittyviltä toimijoilta. **Kunnan viestinnällä voidaan usein tukea toimivaltaisen viranomaisen tiedottamista. Kunta vastaa myös aina omista palveluistaan ja niihin kohdistuvista muutoksista tiedottamisesta.** Kunnan viestintä tulee kuitenkin koordinoita yhteistyössä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa.

Häiriötilanteen johto- ja viestintävastuu voi joissakin tapauksissa olla myös kunnan toimijoilla, ylikunnallisilla organisaatioilla tai muilla yhteistyökumppaneilla, esimerkiksi ympäristöterveydenhuollolla. Tällöin toimitaan toimialan tai muun organisaation häiriötilanteiden viestintäsuunnitelman mukaan. Kunnan viestintäorganisaation tehtävänä on tuolloin viestinnän kokonaisuuden koordinointi ja toimialan viestinnän tukeminen. **Häiriötilanteen jälkitoimissa johtovastuu ja sitä myöten myös viestintävastuu saattaa usein siirtyä kunnalle.** Tilanne, jossa johtovastuu vaihtuu toimijalta toiselle (esimerkiksi pelastusviranomaiselta tai poliisilta kunnalle), on viestinnän kannalta tarkasteltuna kriittinen piste. On tärkeää, että johtovastuun vaihdon yhteydessä ei muodostu "tiedotusaukkoa" vaan viestintä jatkuu saumattomasti koko sen ajan, kun häiriötilanteessa tarvitaan tehostettua viestintää kunnan toimesta. On kuitenkin huomioitava, että viranomaisten jatkotoimenpiteet saattavat rajata tiedottamista (esim. poliisitutkinta) ja viranomaisen antamat ohjeet tulee huomioida kunnan tiedottamisen toteuttamisessa.

## 10.2 Kunnan viestinnän keskittäminen häiriötilanteessa

Kunnan normaalissa viestinnässä toimialat ja vastuualueet voivat tiedottaa omista asioistaan suoraan kuntalaisille ja mediaan. **Häiriötilanteissa voi kuitenkin olla tarpeen keskittää viestintä ja koordinoita sitä kunnan johtoryhmän tai laajennetun kriisijohtoryhmän toimesta.**

Keskitettyllä viestinnällä varmistetaan ajantasainen ja yhdenmukainen tiedottaminen tilanteessa, jossa häiriötilanne koskee useita kunnan toimialoja ja/tai tilanteessa on mukana useita eri viranomaisia tai muita toimijoita. Keskitetty viestintä tukee myös kunnan tilannekuvan muodostamista ja jakamista. Kaikissa häiriötilanteissa viestinnän keskittäminen ei välttämättä ole tarpeen. Jos häiriötilanne koskee selkeästi vain yhtä kunnan toimialaa, voi kyseinen toimiala toteuttaa viestintää yhteistyössä kunnan johdon kanssa. Kunnan kriisiviestintäorganisaatiolla voidaan silloin tukea toimialan henkilöstöä viestinnän toteuttamisessa.

### **10.3 Häiriöviestinnän johtaminen ja organisaatio**

Viestintää hoitaa häiriötilanteessa **sama organisaatio ja henkilöstö kuin normaalitilanteissa**. Tarvittaessa viestintää **vahvistetaan tilanteen vaatimalla tavalla** ja varmistetaan, että valmius tiedottamiseen on kaikkina vuorokauden aikoina.

Kunnan viestintää häiriötilanteessa **johtaa kunnanjohtaja**, joka määrittelee ydinviestin ja viestinnän strategiset linjat.

Kunnanjohtajalla on yleensä rooli tiedotusvälineissä esiintyvänä "kasvona". Kunnanjohtajan tukena mediassa voi esiintyä myös tilanteeseen liittyviä asiantuntijoita. Kunnanjohtaja ohjeistaa mediassa esiintyvien henkilöiden rooleista ja tiedotuksen sisällöistä etukäteen kyseisiä henkilöitä.

Viestinnän nopeus on sitä tärkeämpää, mitä vakavammasta väestön turvallisuutta tai terveyttä uhkaavasta häiriöstä tai tilanteesta on kysymys. Viestintää hoitavan henkilöstön on oltava mukana organisaation hälytys- ja päivystysryhmissä. Viestinnän asiantuntijoiden on myös oltava edustettuina kaikissa niissä kokoonpanoissa, joissa häiriötilannetta johdetaan ja käsitellään.

Kunnan kriisijohtamisorganisaatioon nimettävään viestintätiimiin kuuluvat ne henkilöt, jotka normaalitilanteissakin vastaavat tiedottamisesta. Viestintätiimiä voidaan vahventaa tarvittaessa henkilöillä, joiden normaalitehtäviin tiedottaminen ei kuulu. Viestintätiimille tulee varata riittävät työskentelytilat, osana kunnan tilanne- tai johtokeskusta. Työskentelytiloissa tulee olla varavoima ja sieltä tulee olla varmennettu pääsy internetiin ja muihin tärkeisiin tietojärjestelmiin myös sähkökatkon aikana.

Kunnan kriisiviestintätiimin kokoonpano voi olla esimerkiksi seuraava:

**VIESTINTÄPÄÄLLIKÖ** (viestintäpäälliköksi voidaan nimetä kunnanjohtaja, toimialajohtaja, tai joku muu viestinnästä vastaava)

Viestintäpäällikön tehtävänä häiriötilanteissa on esimerkiksi

- kunnan viestinnän kokonaiskoordinointi kunnanjohtajan ja johtoryhmän ohjeistuksen mukaisesti
- viestinnän yhteistoiminnasta sopiminen eri toimijoiden kesken (toimintaa johtava viranomainen, muut tilanteeseen liittyvät toimijat)
- johtoryhmän kokouksiin osallistuminen viestinnän edustajana

- toimialan tiedottamisen tukeminen häiriötilanteessa, jossa viestintää ei keskitetä kunnan keskusjohtoon vaan siitä vastaa jokin toimialoista.

**TIEDOTTAJAT** (kriisiviestinnän tiedottajiksi voidaan nimetä kunnan koon mukaan yksi tai useampi henkilö) Viestintäpäällikön apuna toimivat tiedottajat, jotka vastaavat viestinnän käytännön toteutuksesta.

Tiedottajien tehtäviin kuuluvat esimerkiksi

- tiedotteiden (sisäinen ja ulkoinen) laatiminen ja jakaminen viestintäpäällikön ohjeistuksen mukaisesti
- verkkosivujen ja sosiaalisen median päivittäminen
- mediaseuranta
- median tukeminen ja tiedotustilaisuuden järjestelyt.

Viestintäpäällikön tulee olla henkilö, joka osallistuu kunnan viestinnän toteutukseen ja suunnitteluun myös normaalitilanteessa. Viestintäpäälliköllä tulee olla hyvä kokonaisnäkemys kunnan viestinnän kokonaisuudesta sekä yhteistyöverkostoista. Myös viestintäpäällikön avuksi varatut tiedottajat tulee perehdyttää tehtäviinsä. Hälytysjärjestelmät ja päivystysjärjestelmät tulee organisoida siten, että viestintää hoitava henkilöstö saa välittömät tapahtumatiedot ja pystyy aloittamaan viestintätoimet toimintaa johtavan viranomaisen tukemiseksi mahdollisimman nopeasti. Viestintähenkilöstö tulee olla hälytettävissä samanaikaisesti kunnan johtoryhmän kanssa.

Häiriötilanteen aikana kunnanjohtaja / kunnan viestintäpäällikkö vastaa kunnan kokonaisviestinnän koordinoinnista. Hänellä täytyy olla tieto myös toimialojen viestinnästä. Toimintaa johtavan viranomaisen asettamat rajoitukset viestinnälle täytyy saattaa myös toimialojen tietoon. Kunnan **eri toimialojen häiriötilanneviestinnän** periaatteet ja käytännön toteutus tulee olla suunniteltu osana toimialojen valmiussuunnitelmia. Toimialojen häiriötilanneviestintä tulee suunnitella yhteistyössä kunnan viestintäpäällikön kanssa, jotta viestinnän kokonaisuus on hallinnassa ja julkisuuteen lähetettävät viestit yhdenmukaisia.

#### **10.4 Viestinnän toteuttaminen häiriötilanteessa**

Viestinnän häiriötilanteissa toimitaan mahdollisimman pitkälti samoin periaattein ja samoja keinoja käyttäen kuin normaaliolojen viestinnässä. Häiriötilanteiden viestinnässä on kuitenkin tiettyjä erityispiirteitä:

##### **Sisäinen viestintä häiriötilanteessa**

Häiriötilanteissa **sisäinen viestintä hoidetaan aina ensin**. Häiriötilanteessa oman henkilökunnan pitää tietää tapahtuneesta niin paljon, että se osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla.

Sisäiseen viestintään kuuluu myös kunnan luottamushenkilöiden informointi. Kaikki medialle lähetettävät tiedotteet on lähetettävä myös henkilöstön tiedoksi. Henkilöstölle voidaan jakaa myös muuta tietoa tapahtumasta tarpeen mukaan. Myös sisäisessä viestinnässä on otettava huomioon, että viestintävastuu on johtavalla viranomaisella. Johtavan viranomaisen kanssa on sovittava myös se, mitä omalle henkilöstölle voidaan asiasta tiedottaa.

Erityisesti häiriötilanteen alkuvaiheessa on tärkeää, että tapahtumaa koskevat kyselyt osataan ohjata oikeaan osoitteeseen. Henkilöstön on saatava nopeasti tieto siitä, kuka esimerkiksi kuntalaisten tai median kysymyksiin tilanteesta vastaa. Kunnan puhelinvaihteen hoitajien välitön ohjeistaminen erittäin tärkeää.

### **Kuntalaisviestintä häiriötilanteessa**

Kuntalaisviestinnän tavoitteena on jakaa yhdenmukaista tietoa, lievittää väestön huolta ja ylläpitää luottamusta viranomaisten asiantuntijuuteen ja toimintaan. Joissain tilanteissa häiriötilanteen syntyminen ja paheneminen voidaan ehkäistä tai pysäyttää selkeällä viestinnällä riskeistä, esimerkiksi viestintää ympäristö- ja terveystilanteista. Usein asiantuntijoiden ja väestön käsitykset uhkakuvien todennäköisyydestä eivät vastaa toisiaan. Tuntemattomat vaarat voidaan kokea hyvin pelottaviksi, vaikka niiden todennäköisyys toteutua olisikin hyvin pieni. Vaikeasti hahmotettavaa riskiä voidaan havainnollistaa mittasuhteita kuvaavilla kuvilla tai esimerkiksi arkisella vertauskuvalla, jonka jokainen voi ymmärtää. Myös hankalista ja arkaluonteisista tilanteista ja asioista on velvollisuus viestiä avoimesti ja selkeästi. On tärkeää ennakoida, milloin hitaasti kehittyvä tilanne on kärjistymässä häiriötilanteeksi tai julkisuuskriisiksi. Tällöin tarvitaan laaja-alaista sidosryhmäviestintää sekä aktiivista ja avointa vuoropuhelua.

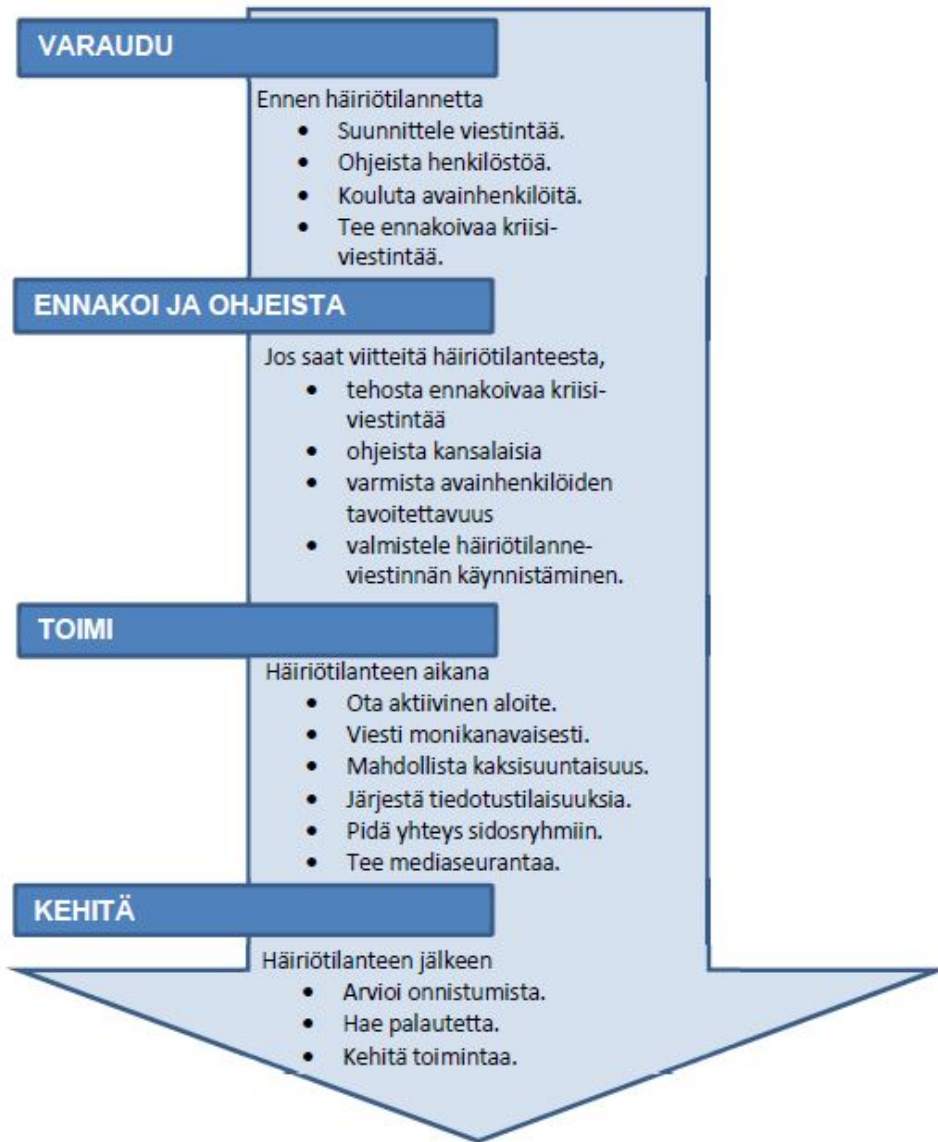
### **Mediaviestintä häiriötilanteessa**

Media on keskeinen viranomaistiedon välittäjä. Vuorovaikutuksen median kanssa on oltava avointa, aktiivista ja palvelevaa. Tavoitteena on, että kansalaiset saisivat median kautta mahdollisimman laajan, monipuolisen ja ajantasaisen kuvan tilanteesta ja viranomaisten toiminnasta. Häiriötilanteessa on tärkeää, että johtamisvastuussa olevat sekä tilanteen asiantuntijat ovat median käytettävissä. Tämä koskee kaikkia toiminnan tasoja. Joukkoviestimiä kohdellaan mahdollisimman tasapuolisesti. Mikä tahansa häiriötilanne voi muuttua myös julkisuuskriisiksi. Näin voi käydä, jos esimerkiksi toiminta epäonnistuu tai jos toiminnallisesti tai poliittisesti tilanteesta vastuussa olevat eivät kanno nopeasti vastuuta myös julkisuudessa.

### **Sidosryhmäviestintä häiriötilanteessa**

Kunnan sidosryhmäviestintään kuuluvat esimerkiksi aluehallintoviranomaiset, sairaanhoidon alueelliset yhtymät, järjestöt, yritykset ja naapurikunnat. Häiriötilanteiden aikana on tärkeä tunnistaa, kenellä kunnan sidosryhmistä on rooli tilanteen hoitamisessa. Kunnan viestinnällä on pidettävä erityisen tiivis yhteys näihin toimijoihin.

### ***Häiriötilanneviestinnän toimintakaavio (Pelastusopisto, 2017)***



## 10.5 Kanavat kriisiviestinnässä

Kunnan häiriötilanneviestinnän kanavia ovat esimerkiksi

- televisio, Yleisradion teksti-tv
- radio
- lehdistö (ml. verkkolehdet)
- internet
- kunnan internetsivut
- muiden viranomaisten ja sidosryhmien internetsivut
- sosiaalinen media
- tilannetta varten perustettu erillinen neuvontapuhelin
- matka- ja lankapuhelimet
- ryhmätekstiviestit, esimerkiksi WhatsApp -ryhmät
- sähköposti

- intranet
- Virve
- infopisteiden perustaminen
- tiedotteiden jakelu
- kaiutinautot
- haastattelut, henkilökohtaiset tapaamiset.

Henkilökunnalle tiedotetaan mahdollisimman pian mieluiten **kasvokkaisviestinnällä eli esimerkiksi pitämällä sisäinen tiedotustilaisuus**, ja tieto lähetetään kaikille työntekijöille lisäksi **sähköpostitse ja intran kautta**. Esiemiesten tulee huolehtia tieto kaikille alaisilleen.

Yksi ensimmäisistä sisäisen viestinnän kohteista on **puhelinvaihte**. Mitä tahansa onkin tapahtunut, lisätietoa todennäköisesti koetetaan saada ensin puhelinvaihteen kautta. Jos käyttöön otetaan **kriisipuhelin/neuvontapuhelin**, on sovittava sen päivystysvuoroista ja numeron tiedottamisesta mahdollisimman laajasti kuntalaisille välittömästi puhelimen käyttöönoton jälkeen.

Häiriötilanteessa viestintäkanava valitaan tilanteen ja kohderyhmän mukaan. Nopea viestintäkanava häiriötilanteissa on **Twitter**. Muita kanavia ovat **kunnan verkkosivut, sähköposti, sosiaalisen median kanavat, mediatiedote ja tiedotustilaisuus**. Tiedotustilaisuuteen osallistuvat tärkeimmät häiriötilanteessa toimivat viranomaiset ja muut toimijat. Tiedotustilaisuutta johtaa yleensä johtovastuussa oleva viranomainen. Usein tiedotustilaisuus järjestetään kunnantalolla, koululla tai vastaavassa kunnan toimitilassa, ja järjestämispaikasta päättää kunnanjohtaja tai tiedotuspäällikkönä toimiva henkilö.

Häiriötilanneviestinnässä tulee myös varautua tilanteisiin, joissa sähköä ei ole ja tietoverkot eivät toimi. Tällöin käytettäviä kanavia ovat **radio, kaiutinautot, jalkapartiot, kirjallisten tiedotteiden jakelu infopisteisiin sekä ovelta ovelle -lähettitoiminta**. Keinoja voivat olla myös **koululaisten reissuvihkot, kyläyhteisöt, järjestöt, kotipalvelu, paikallisten infopisteiden perustaminen ja henkilökohtaiset tapaamiset**. **Paristoradio** on hyvä väline tiedon välittämiseen sähköön kohdistuvissa häiriötilanteissa, ja kuntalaisia kannattaa ohjeistaa ennakolta siihen, että sellainen löytyisi jokaisesta taloudesta.

Häiriötilanteissa **medialle on usein tarpeen antaa haastatteluja ja kommentoida tapahtunutta**. Haastattelut ja tilanteen kommentointi julkisesti ovat osa viranomaisviestintää. Yleensä kunnanjohtaja toimii tilanteen "kasvoina" ja antaa haastattelut medialle. Joissain tapauksissa saattaa julkisissa esiintymisissä olla myös tarpeen käyttää muita asiantuntijoita. Kunnan koko henkilöstöllä tulee olla tieto siitä, kuka vastaa häiriötilanteessa asiaan koskeviin haastattelupyyntöihin ja kenelle nämä pyynnöt ohjataan.

## 10.6 Poikkeusoloissa viestintä

Maassa vallitsevan häiriötilanteen kehittymisen **poikkeusoloiksi** toteaa valtioneuvosto, yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa (valmiuslaki 6 §). Poikkeusolojen määritelmä kattaa aseellisen hyökkäyksen lisäksi muut kansakuntaa vakavasti uhkaavat poikkeusolot, kuten esimerkiksi erittäin vakavat luonnonmullistukset, pandemiat ja suuronnettomuudet. Määritelmä vastaa kansainvälisten ihmisoikeussopimusten yleistä hätätilaa koskevia määräyksiä.

Poikkeusoloissa noudatetaan **valmiuslakia (1552/2011)**

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552>

Poikkeusoloissa noudatetaan valtion ohjeita. Viestinnän yhteensovittamisesta vastaavat poikkeusoloissa valtioneuvoston kanslia, jokainen ministeriö hallinnonalallaan ja johtovastuussa oleva viranomainen paikallis- ja alueetasolla. Poikkeusoloissa viestintää voidaan keskittää. Poikkeusoloissa viestintävastuuta voidaan joutua siirtämään erityisviranomaisilta joko osittain tai kokonaan valtioneuvoston viestintäyksikölle.

**Poikkeusoloissa kunnan viestintää on esimerkiksi kunnan muuttuvista tehtävistä tai palvelumuutoksista tiedottaminen.** Kunnan tehtäviin ja toimintaan voi tulla valmius- ja puolustustilain myötä muutoksia, joiden tiedottaminen kuntalaisille, omalle henkilöstölle ja sidosryhmille on tärkeää. Kunnan on erityisen tärkeää varautua niiden viestintäkeinojen käyttöönottoon, joita on käytettävä toimittaessa ilman sähköjä ja tietoliikennetyhteyksiä. Mahdollisissa evakuoinneissa tarvitaan tehokasta viestintää viranomaisilta kansalaisille. Evakuoinneista tiedottamisesta sovitaan johtoryhmässä ja vastuutetaan samalla evakuoinneista vastuussa olevat sekä niistä tiedottamisesta vastaavat henkilöt.

Poikkeusoloissa kuntaan voi kohdistua useita yhtäaikaista häiriötilanteita, jotka aiheuttavat kuntalaisissa hätää ja tarvetta kysymysten esittämiseen viranomaisille. Kunnan palvelutuotannossa voi olla suuria ongelmia. Sähkönjakelussa ja tietoliikenteessä voi olla vakavia häiriöitä. Valmiuslain kautta käyttöönotettavat toimivaltuudet voivat muuttaa, lisätä tai supistaa kunnan tehtäviä. Viestinnän kanavat ja keinot voivat supistua merkittävästi. Huhuja sekä tarkoituksella tai tahattomasti levitettyä väärää ja harhauttavaa tietoa voi esiintyä runsaasti. Vaatimukset viranomaisten väliselle yhteistyölle kasvavat.

## **10.6 Ennakoiva kriisiviestintä, varoittaminen ja ohjeistaminen**

**Ennakoiva kriisiviestintä** on viestintää ennen häiriötilanteen tapahtumista. On helpompaa ohjeistaa ihmisiä silloin, kun kaikki viestintäkanavat ovat käytettävissä ja aikaa on runsaasti ohjeistuksen suunnitteluun. Esimerkiksi kuntalaisten omavarautumista sähkö- ja vedenjakelun häiriöihin voidaan parantaa ohjeistamalla oikeita toimenpiteitä ennen häiriötilanteeseen joutumista.

Ennakoivalla kriisiviestinnällä voidaan ennaltaehkäistä häiriötilanteiden syntymistä, pienentää niiden aiheuttamia vahinkoja sekä nopeuttaa tilanteesta palautumista. Siihen voidaan käyttää esimerkiksi kunnan internetsivustoa, sosiaalista mediaa tai paikallislehdissä julkaistuja häiriötilanteita käsitteleviä artikkeleita. Ennakoiva kriisiviestintä on jatkuva prosessi, joka liittyy kiinteästi kunnan normaaliin viestintään. Ennakoiva kriisiviestintä kannattaa toteuttaa yhteistoiminnassa muiden alueellisten viranomaisten, esimerkiksi pelastuslaitoksen, kanssa.

Kuntatiedotteessa julkaistaan vähintään kerran vuodessa erillinen tiivistetty tiedote mahdollisiin häiriötilanteisiin varautumisen keinoista kuntalaisten näkökulmasta ja samalla tiedotetaan kuntalaisia siitä, mistä he löytävät lisätietoa häiriötilanteen sattuessa ja miten kunta tiedottaa häiriötilanteissa kuntalaisia.

**Varoittamisella ja ohjeistamisella** tarkoitetaan viestintää tilanteessa, jossa häiriötilanne on ennakoitavissa ja todennäköinen tapahtuma voi sattua lähitulevaisuudessa. Näitä keinoja voidaan käyttää erityisesti todennäköisissä, hitaasti kehittyvissä ja ennustettavissa olevissa uhkatilanteissa, esimerkiksi myrskyt ja muut luonnonilmiöt kuten tulvat.



Tavoitteina on antaa kuntalaisille, kunnan omalle henkilöstölle ja sidosryhmille ennakkotietoa ja toimintaohjeita tulevaan häiriötilanteeseen varautumiseen. Ohjeistaminen aloitetaan heti, kun saadaan merkkejä tulevasta häiriötilanteesta. Ohjeistamisessa käytetään monikanavaista viestintää, ja se kannattaa usein tehdä yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

Toimenpiteet – selvitä:

- Mitä ohjeistusta kunta, pelastuslaitos tai muut viranomaiset ovat jakaneet etukäteen häiriötilanteisiin varautumisesta?

- Mitä voidaan ohjeistaa kuntalaisille ja kunnan omille työntekijöille tai sidosryhmille jo ennen mahdollisia häiriötilanteita ja keiden tahojen kanssa asiassa voitaisiin tehdä yhteistyötä?

\*\*\*\*\*

**Lähteinä Kittilän kunnan viestintäohjeessa on käytetty mm. seuraavia julkaisuja:**

*Kittilän kunta: Kittilän kunnan viestinnän kehittämissuunnitelma 2012*

*Kuopion kaupunki: Kuopion viestintä- ja markkinointiohje, 2018*

*Pelastusopisto: Kunnan kriisiviestinnän suunnittelu, Johanna Franzen, 2017*

*Valtioneuvosto: Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013.*

[www.pelastustoimi.fi](http://www.pelastustoimi.fi)

Kittilän kunnan viestintäohje, 2020.