



Kriisiviestintäohje

Kunnanhallituksen hyväksymä 17.12.2024.

Voimaantulopäivä 1.1.2025.

Sisällys

Kolarin kunnan kriisiviestintäohje.....	3
Häiriötilanneviestintä	3
Toiminta häiriötilanteen alussa.....	4
Häiriötilanteen tiedotteen pääsisällöt.....	4
Viestintävastuut häiriötilanteessa	4
Kunnan viestinnän keskittäminen häiriötilanteessa	5
Häiriöviestinnän johtaminen ja organisaatio	5
Kolarin kunnan viestintätiiminä toimii johtoryhmä täydennettynä viestintäasiantuntijalla sekä muilla tilanteen vaatimilla asiantuntijoilla	6
Viestintäpäällikkönä toimii kunnanjohtaja tai hänen määräämänsä johtava viranhaltija.....	6
Viestinnän toteuttaminen häiriötilanteessa	6
Sisäinen viestintä häiriötilanteessa	6
Kuntalaisviestintä häiriötilanteessa	7
Mediaviestintä häiriötilanteessa	7
Sidosryhmäviestintä häiriötilanteessa	7
Kriisiviestintä	9
Ennakoiva kriisiviestintä, varoittaminen ja ohjeistaminen	9
Kanavat kriisiviestinnässä	9
Poikkeusoloissa viestintä	10
Toiminta kriisitalanteen alussa	11
Kriisitalanteen tiedotteen pääsisällöt	11



Kolarin kunnan kriisiviestintäohje

Osana Kolarin 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.

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tässä ohjeessa kokonaisuutta, joka koostuu **häiriötilanneviestinnästä ja poikkeusolojen viestinnästä**.

Häiriötilanneviestintä

Painopisteenä on viestintään varautuminen erilaisissa normaaliolojen **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 §).

Normaaliolojen 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 viestintä on **tehokasta, tasapuolista ja kattavaa, säännöllistä, selkeää ja ymmärrettävää**. Viestinnässä 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. Viestinnässä noudatetaan mahdollisimman pitkälti ja tehokkaasti kunnan normaaleja viestinnän prosesseja ja seurataan niiden ohjeistusta. Häiriötilanteessa viestintää voidaan kuitenkin keskittää normaalioloja säädellymmäksi (katso kohta kunnan viestinnän kehittäminen häiriötilanteissa).

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 ennakkotietoa ja hälventää tarpeettomia huolia, varoittaa ja ohjeistaa. Tehokkaalla mediaseurannalla voidaan havaita kansalaisten keskuudessa esiintyvää epätietoisuutta ja vääriä 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**. -> Mikäli puhelimessasi on 112 sovellus käytä sitä hälyttäessäsi apua. Sovellus kertoo sijaintitietosi automaattisesti hälytyskeskukselle.
- Ilmoita esimiehellesi ja vastuuhenkilöille yksikössä sovitun toimintamallin mukaan.
- Varmista aina, että joku jatkaa asian hoitamista ja siitä tiedottamista.
- Seuraa uutisia: Some (Facebook ja Instagram), kunnan 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 ensietiedotteen tehtävistä on antaa työrauhaa johdolle ja kunnan muille työntekijöille tilanteen hallintaan ottamiseksi. Ensietiedote julkaistaan niissä kanavissa, jotka katsotaan tarpeelliseksi (esimerkiksi kunnan internetsivut, media, yhteistyöviranomaisten kanavat, sosiaalinen media). Ensietiedotteen tarkka sisältö tulee muotoilla yhdessä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Etukäteen voidaan laatia valmiita ensietiedotemalleja.

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 kunnassa toimitaan kriisiviestintäohjeen mukaisesti. 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 jatko toimenpiteet saattavat rajata tiedottamista (esim. poliisitutkinta) ja viranomaisen antamat ohjeet tulee huomioida kunnan tiedottamisen toteuttamisessa.

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 johtoryhmän 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.

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, joissa häiriötilannetta johdetaan ja käsitellään.

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



Kolarin kunnan viestintätiiminä toimii johtoryhmä täydennettynä viestintäasiantuntijalla sekä muilla tilanteen vaatimilla asiantuntijoilla.

Johtoryhmän tehtävänä häiriötilanteissa on muun muassa ylläpitää ajantasaista tilannekuvaa.

Viestintäpäällikkönä toimii kunnanjohtaja tai hänen määräämänsä johtava viranhaltija

Kunnanjohtajan tai hänen määräämänsä johtavan viranhaltijan tehtävänä normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on muun muassa

- Kunnan viestinnän kokonaiskoordinointi
- Vastata siitä, että viestinnän kokonaisuus on hallinnassa ja julkisuuteen lähetettävät viestit ovat yhdenmukaisia
- Viestinnän yhteistoiminnasta sopiminen eri toimijoiden kesken (toimintaa johtava viranomainen, muut tilanteeseen liittyvät toimijat)
- Toimialan tiedottamisen tukeminen häiriötilanteessa, jossa viestintää ei keskitetä kunnan keskusjohtoon vaan siitä vastaa jokin toimialoista

Tiedottajina toimivat tilanteesta riippuen kunnan viestintäasiantuntija, kunnan viestintätyöryhmän jäsenet sekä toimialojen www-sivujen päivittäjät. Tiedottajat vastaavat viestinnän käytännön toteutuksesta.

Tiedottajien tehtäviin kuuluu viestinnän käytännön toteutus, kuten

- Tiedotteiden (sisäinen ja ulkoinen) laatiminen ja jakaminen kunnanjohtajan tai hänen määräämänsä viranhaltijan ohjeistuksen mukaisesti
- Verkkosivujen ja sosiaalisen median päivittäminen
- Mediaseuranta
- Median tukeminen ja tiedotustilaisuuden järjestelyt

Hälytys- 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.

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.

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 terveysriskeistä. 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 julkisuus kriisiksi. Tällöin tarvitaan laaja-alaista sidosryhmäviestintää sekä aktiivista ja avointa vuoropuhelua.

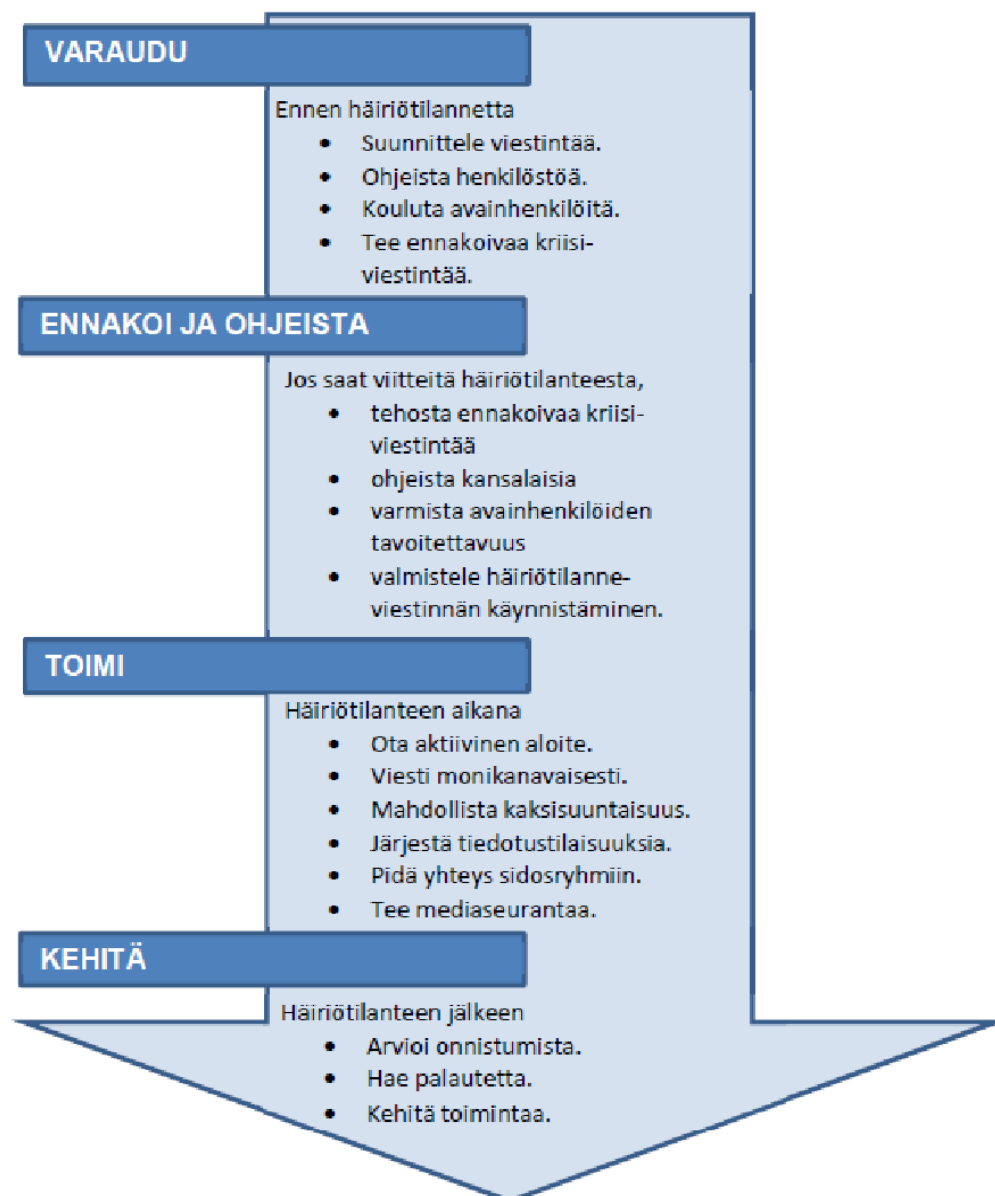
Mediaviestintä häiriötilanteessa

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 julkisuus kriisiksi. Näin voi käydä, jos esimerkiksi toiminta epäonnistuu tai jos toiminnallisesti tai poliittisesti tilanteesta vastuussa olevat eivät kanna nopeasti vastuuta myös julkisuudessa.

Sidosryhmäviestintä häiriötilanteessa

Kunnan sidosryhmäviestintään kuuluvat muut alueelliset ja paikalliset viranomaiset, 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).

Kriisiviestintä

Ennakoiva kriisiviestintä, varoittaminen ja ohjeistaminen

Ennakoiva kriisiviestintä on viestintää ennen häiriötilanteen tapahtumista. On helpompia 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 ennakotietoa 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?

Kanavat kriisiviestinnässä

Kunnan häiriötilanneviestinnän kanavia ovat esimerkiksi:

- Televisio, Yleisradion teksti-tv
- Radio
- Lehdistö (ml. verkkolehdet)
- Internet
- Kunnan internetsivu
- Muiden viranomaisten ja sidosryhmien internetsivut
- Sosiaalinen media
- Tilannetta varten perustettu erillinen neuvontapuhelin
- Matka- ja lankapuhelimet
- Ryhmätekstiviestit, esimerkiksi WhatsApp -ryhmät
- Sähköposti
- Intranet
- Wilma
- Daisy



- Infopisteiden perustaminen
- Tiedotteiden jakelu
- Haastattelut, henkilökohtaiset tapaamiset

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

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa otetaan tarvittaessa käyttöön neuvontapuhelin, jonka päivystysvuoroista sovitaan. Numerosta tiedotetaan mahdollisimman laajasti kuntalaisille välittömästi puhelimen käyttöönoton jälkeen.

Häiriötilanteessa viestintäkanava valitaan tilanteen ja kohderyhmän mukaan. Viestintäkanavina 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 määräämänsä johtava viranhaltija tai viestintäasiantuntija.

Yhteistyötahoina kriisiviestinnässä voidaan käyttää muun muassa seurakuntaa, kyläyhteisöjä, järjestöjä, kotipalvelua, jotka voiva esimerkiksi perustaa paikallisia infopisteitä ja järjestää henkilökohtaisia tapaamisia.

Kriisiviestinnässä tulee myös varautua tilanteisiin, joissa sähköä ei ole ja tietoverkot eivät toimi. Tällöin käytettäviä kanavia ovat **radio, jalkapartiot, kirjallisten tiedotteiden jakelu infopisteisiin sekä ovelta ovelle -lähettitoiminta**. Paristoradio on hyvä väline tiedon välittämiseen sähköön kohdistuvissa häiriötilanteissa, ja kuntalaisia kannattaa ohjeistaa ennakolta siihen, että sellainen löytyisi jokaisesta taloudesta. Viestinnän keino voi tällöin olla myös koululaisten reissuvihkot.

Kriisitilanteissa **medialle on usein tarpeen antaa haastatteluja ja kommentoida tapahtunutta**. Haastattelut ja tilanteen kommentointi julkisesti ovat osa viranomaisviestintää. Tilanteesta riippuen kunnanjohtaja tai johtava viranhaltija 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.

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 aluetasolla. 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



puolustustilalain 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 tietoliikenneyhteyksiä. 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.

Toiminta kriisitilanteen 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. -> Mikäli puhelimesi on 112 sovellus käytä sitä hälyttäessäsi apua. Sovellus kertoo sijaintitietosi automaattisesti hälytyskeskukselle.
- Ilmoita esimiehellesi ja vastuuhenkilöille yksikössä sovitun toimintamallin mukaan.
- Varmista aina, että joku jatkaa asian hoitamista ja siitä tiedottamista.
- Seuraa uutisia: Some (Facebook ja Instagram), verkkosivut, radio, TV

Kriisitilanteen 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

Ensietiedote julkaistaan niissä kanavissa, jotka katsotaan tarpeelliseksi (esimerkiksi kunnan internetsivut, media, yhteistyöviranomaisten kanavat, sosiaalinen media). Ensietiedotteen tarkka sisältö tulee muotoilla yhdessä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa.

Lähteinä Kolarin kunnan kriisiviestintä ohjeessa on käytetty muun muassa seuraavia julkaisuja:

Pelastusopisto: Kunnan kriisiviestinnän suunnittelu, Johanna Franzen, 2017.

Valtioneuvosto: Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013. www.pelastustoimi.fi

Valmiuslaki (1552/2011) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552>

Kolarin kunnan kriisiviestintäohje, 2024.

