

# NIVALAN KAUPUNGIN KRIISI- JA HÄIRIÖTILANTEIDEN VIESTINTÄOHJE

---

2021

**Kaupunginhallituksen hyväksymä**  
7.6.2021

1.Kriisiviestinnän tavoitteet.....	3
2.Kriisiviestinnän tarve.....	3
3.Kriisiviestinnän periaatteet .....	4
4.Kriisiviestinnän aikana on ylläpidettävä dokumentointia.....	4
5.Sisäinen viestintä edellytys onnistuneelle ulkoiselle viestinnälle .....	5
5.1 Kunnan johtoryhmän ja luottamushenkilöiden tehtävät häiriö-/kriisitilanteessa .....	5
5.2 Viestintä henkilöstölle.....	6
5.3 Sisäisen viestinnän välineet.....	6
6. Ulkoinen viestintä medialle ja kuntalaisille .....	6
6.1 Ulkoisen viestinnän välineet.....	7
7.Viestinnän koordinointi kunnassa .....	8
7.1 Tiedotuksen hoitamiseen varatut tilat .....	9
8. Henkinen tuki ja kollektiivinen osanotto .....	9
Malli häiriötilanteesta/kriisitilanteesta kertovalle ensimmäiselle tiedotteelle.....	10



## 1. Kriisiviestinnän tavoitteet

1. Varmistaa ihmisten turvallisuus ja terveys sekä henkinen kriisinkestävyys
2. Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset.
3. Tiedottaa palvelujen järjestelyistä.
4. Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta.
5. Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin.
6. Tukea kriisin jälkihoitoa.

## 2. Kriisiviestinnän tarve

Kriisit ovat normaaliolojen häiriötilanteita ja/tai poikkeusoloja.

Häiriötilanteella tarkoitetaan uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan turvallisuutta ainakin hetkellisesti. Yleisimpiä häiriötilanteita ovat:

1. äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkot kuten
  - kaupungin kiinteistöissä olevat tulipalot
  - alueella tapahtuvat suuronnettomuudet
  - veden, lämmön, sähkön äkilliset jakelukatkot
  - tietotekniikan häiriöt
2. hitaasti kehittyvät kriisit kuten
  - epidemiat ja /tai pandemiat
  - luonnon ääri-ilmiöt
  - työtaistelut (valtakunnallisesta työnantajaviestinnästä vastaa Kuntatyönantaja)
3. väkivallanteot tai uhkailut
4. kaupungin maineeseen liittyvät kriisit

Poikkeusolot määritellään valmiuslaissa (2011/1552). Poikkeusoloja lain 3 § mukaan ovat:

1. Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila
2. Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii tämän lain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista

3. väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat
4. erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila, sekä
5. vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Poikkeusolot astuvat voimaan, kun Tasavallan Presidentti yhdessä Valtioneuvoston kanssa toteaa maassa vallitsevan poikkeusolot.

### 3.Kriisiviestinnän periaatteet

1. Erityistilanteesta tulee viipymättä ilmoittaa esimiehelle sekä toimialan johdon harkinnan mukaan kaupungin johdolle.
2. Toimintaa johtava viranomainen vastaa viestinnän sisällöstä. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa.
3. Kriiseissä tiedonkulku ja viestintä ovat kiinteä osa johtamista.
4. Tilannekuvan seuraaminen ja siitä raportointi on vastuutettava selkeästi
5. Tilanteen vakavuus ja laajuus määrittävät sen, johdetaanko toimintaa toimialalta, kaupungin johtoryhmän tasolta tai jopa alueellisesti tai valtakunnallisesti
6. Pelastus-/onnettomuustilanteissa toimintaa johtava pelastus-/poliisiviranomainen johtaa tiedottamista
7. **On pidettävä huolta siitä, että harkitsemattomilla lausunnolla ei levitetä vahvistamatonta tietoa tai ylittämällä omia toimivaltuuksia ei aiheuteta lisävahinkoa.**
8. Johtoryhmä pitää yllä tilannekuvaa ja on yhteydessä muihin toimijoihin ja sidosryhmiin.
9. Viestinnästä vastaavalta vaaditaan viestintä- ja esiintymistaitojen ohella tilannetajua ja tunteiden huomioonottamiskykyä
10. Varmistetaan luottamushenkilöiden tiedonsaanti kriisitilanteista.

### 4.Kriisiviestinnän aikana on ylläpidettävä dokumentointia

Kriisiviestinnän aikana on pidettävä pöytäkirjaa, johon dokumentoidaan tapahtuma-aikaiset toimenpiteet. Myöskään puhelimen lokitietoja tai sähköposteja ei saa hävittää.

Mediaseurantaa on tehtävä alusta lähtien (esim. mitä tiedotusvälineiden www-sivuilla asiasta uutisoidaan) ja tarvittavien nopeiden korjausten (esim. välitön yhteys ko. tiedotusvälineen toimitukseen tiedon korjaamiseksi ko. tiedotusvälineen www-sivuilta) lisäksi on hyvä käydä mediajulkisuutta läpi perusteellisesti myöhemmin.

Kaupungin omista verkkosivuista on syytä ottaa kopiot tilanteen päivittyessä.

## 5. Sisäinen viestintä edellytys onnistuneelle ulkoiselle viestinnälle

Sisäisen tiedonkulun onnistuminen on olennainen osa häiriötilanteen/kriisinhallintaa. Tiedon tulee kulkea mahdollisimman hyvin häiriötilannetta/kriisiä hoitavien toimijoiden kesken.

Mitä nopeammin tieto kriisistä välitetään organisaation sisällä, sitä tehokkaammin estetään huhujen paisuminen ja leviäminen sekä turvataan jokaisen työntekijän mahdollisuus keskittyä omaan työhönsä.

### 5.1 Kunnan johtoryhmän ja luottamushenkilöiden tehtävät häiriö-/kriisitilanteessa

Kaupunginjohtajaa ja johtoryhmää on välittömästi informoitava poikkeavan tilanteen syntymisestä.

Kaupunginjohtaja kutsuu välittömästi koolle johtoryhmän ja tarvittaessa päätöksellään laajentaa johtoryhmän kokoonpanoa.

Johtoryhmä valitsee keskuudestaan lausuntojen antajan, joka päättää henkilöstölle ja luottamushenkilöille jaettavasta materiaalista.

Johtoryhmä päättää heti kuka tai ketkä vastaavat toimittajien kysymyksiin ja kuka antaa haastattelut mistäkin aiheesta. Tästä tiedotetaan välittömästi myös organisaatiota. **Organisaatiosta ei muut kuin tiedotusvastuuteen määrätty tiedota tai kommentoi häiriötilanteesta medialle.**

Johtoryhmä informoi johtavia luottamushenkilöitä kuten kaupunginhallituksen ja –valtuuston puheenjohtajistoa. Heidät pidetään jatkuvasti tietoisina häiriö-/kriisitilanteen etenemisestä.

Kaupungin puhelinvaihteella ja sihteereillä on oltava tieto siitä (tämä tieto annetaan johtoryhmän toimesta), mitä tapahtuu ja kenelle asiaa koskevat kyselyt yhdistetään.

Kaupungin virkakoneisto pitää myös muut luottamushenkilöt tarpeen mukaan informoituina.

## 5.2 Viestintä henkilöstölle

Kriisi- ja häiriötilanteessa tärkeätä on saada tieto mahdollisimman pian omalle esimiehelle ja yhtä lailla toisinpäin eli tieto tapahtumasta on välitettävä nopeasti esimieheltä alaiselle.

Esimiehen tehtävä on analysoida tilanne ja ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin, usein ensimmäiseksi kaupungin johtoon tai johtoryhmään.

## 5.3 Sisäisen viestinnän välineet

Sisäisen viestinnän välineitä ovat mm.:

- puhelin
- intranet
- sähköposti
- tekstiviesti (massalähetys)
- sisäinen tiedotustilaisuus

Sisäisen viestinnän kanavat linjataan johtoryhmässä kulloisenkin tilanteen vaatimusten mukaisesti.

## 6. Ulkoinen viestintä medialle ja kuntalaisille

On tärkeätä, että ensimmäinen totuudenmukainen tieto tilanteesta saadaan mahdollisimman nopeasti.

## 6.1 Ulkoisen viestinnän välineet

Viestinnässä käytetään monipuolisesti eri kanavia. Ulkoisen viestinnän kanavat linjataan johtoryhmässä kulloisenkin tilanteen vaatimusten mukaisesti. Tiedotuskanavina käytetään mm. seuraavia:

- Tiedotusvälineet
  - Kaupungin oma internet –palvelu ja kaupungin käyttämät sosiaalisen median kanavat. **Litteenä malli tiedotteesta**
  - Neuvontapuhelimet Litteenä *kaupungin neuvontapuhelinten numerot*
  - Tiedotteet
    - paperitiedotteet
  - tiedotteet medioiden www-sivuille
  - tiedotustilaisuudet
    - tiedotustilaisuudet järjestetään ensisijaisesti Nivalan kaupungintalolla valtuustosalissa
- hätätiedotteet (hätätiedotteen voi lähettää pelastus-, poliisi- ja rajavartiolaitosviranomaiset)

Verkostot viestinnän edistäjänä

- kyläyhdistykset
- järjestöt



**7. Viestinnän koordinointi kunnassa**

**TOIMINTA KRIISI-/HÄIRIÖTILANTEESSA**





## 7.1 Tiedotuksen hoitamiseen varatut tilat

Tiedotustilaisuuksia varten varataan valtuustosali sekä kaupunginhallituksen neuvotteluhuone.

Viestinnän seuraamiseen, luotaamiseen, tiedotteiden laatimiseen varataan keskustoimiston kopiohuone/postitushuone, keskustoimiston aula, hallintojohtajan, hallintosihteerin sekä tietohallintosihteerin työhuoneet.

## 8. Henkinen tuki ja kollektiivinen osanotto

Henkistä tukea on tärkeä olla saatavilla jo silloin kun kriisin pelko aiheuttaa ahdistusta. Henkisen tuen saatavuudessa kaupungin keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat seurakunnat, Suomen Punainen Risti ja sen paikallisosasto sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.

Tuen saamisen mahdollisuudesta on viestittävä ensimmäisten asioiden joukossa. On myös valmistauduttava julkiseen keskusteluun ja kommunikointiin julkisuudessa eri osapuolten välillä.

Mm. kaupungin internet –sivustolle ja kaupungin käyttämille sosiaalisen median kanaville nostetaan yleisölle tarkoitetut neuvontanumerot sekä linkit Peruspalvelukuntayhtymä Kallion, Punaisen Ristin sekä seurakuntien sivustoille sekä yhteystiedot.

Luettelo viranomaisten, tiedotusvälineiden ja järjestöjen yhteystiedoista ylläpidetään ja säilytetään verkkolevyllä, yhteinen asemalla (W:), johtoryhmän kansiossa.

**Liite:** Malli tiedotteesta

**Malli häiriötilanteesta/kriisitilanteesta kertovalle ensimmäiselle tiedotteelle**

Nivalan kaupunki tiedottaa xx.xx.xxxx  
Julkaistavissa heti

**Otsikko:**

**Kirjoita tähän tapahtuman otsikko**

**Mitä on tapahtunut:**

-----

**Mistä se johtuu:**

-----

**Mitä asialle ollaan tekemässä:**

-----

**Kuinka kuntalaisten tulee vallitsevassa  
tilanteessa toimia:**

-----

**Miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään ja kaupungin palveluihin:**

-----

**Milloin asiasta seuraavan kerran tiedotetaan**

\_\_\_\_\_

**Lisätietoja antavat:**

-----

