

# Paraisten kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma

## SISÄLTÖ

1. Ohjeet tiedottamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa
2. Tilannearvio ja kriisiviestinnän käynnistäminen
3. Kriisiviestinnän keskeiset tavoitteet
  - 3.1. Kriisiviestinnän muistilista
  - 3.2. Tiedote
4. Tiedotusvastuussa olevan tehtävät
5. Tiedottamisen kohderyhmät, menetelmät ja kanavat
  - 5.1. Sisäinen tiedottaminen
    - 5.1.1. Sisäiset tiedotuskanavat
  - 5.2. Ulkoinen tiedottaminen
    - 5.2.1. Ulkoiset tiedotuskanavat
  - 5.3. Menetelmät
  - 5.4. Kriisiviestinnän tiedonkulku
  - 5.5. Lokikirja
6. Jälkihoito
7. Kriisiviestinnän keskeiset henkilöt
  - 7.1. Johtoryhmän yhteystiedot

## 1. Ohjeet tiedottamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Nämä ohjeet muodostavat valmiussuunnitelman Paraisten kaupungin tiedotustoiminnan hoitamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Häiriötilanteilla tarkoitetaan mm.:

- erilaisia perusturvallisuutta uhkaavia onnettomuuksia
- kaappauksia ja uhkailuja
- juomaveden pilaantumista
- sähkökatkoksia
- epidemioita
- tietojärjestelmien häiriötilanteita

Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslain (1080/1991) 2 §:ssä lueteltuja tilanteita, mm.:

- sotatilaa ja sodanuhkaa
- taloudellista kriisiä
- suuronnettomuutta
- pandemioita

## 2. Tilannearvio ja kriisiviestinnän käynnistäminen

Tilanteen laatu ratkaisee tilannearvion tekijän tai tekijät. Tilanteen vakavuuden mukaan, asiaa hoidetaan yksiköstä, tulosalueelta, kriisinjohtoryhmästä, alueellisesti tai jopa valtakunnallisesti. Tilannearvio tulee kaupungille pelastuslaitokselta tai poliisiviranomaisilta silloin kun pelastustehtävää tai häiriö- tai kriisitilannetta johtaa pelastuslaitos tai poliisi.

Tilanteen käynnistyessä, pyritään kokoontumaan fyysisesti tai etänä. Huomioidaan, että etäyhteyden kautta ei saa jakaa luottamuksellisia asiakirjoja. Jos tilanne koskee rajattua kaupungin toimintaa tai yksikköä, päättää toimialajohtaja yhteistyössä tiedottajan kanssa käynnistetäänkö tehostettu viestintä tai kriisiviestintä. Kaupunkitasoisen kriisiviestinnän käynnistämisestä ja kaupungin poikkeusolojen johtoryhmän kokoon kutsumisesta päättää kaupunginjohtaja.

Viestintävastuita arvioidaan myös tilannekohtaisesti. Viestinnässä on tärkeää huomioida myös yhteistyö muiden viranomaisten kanssa. Esimerkiksi onnettomuustilanteissa ja rikoksissa tiedotusvastuu on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella tai poliisilla. Muut eivät saa antaa tietoja uhrien henkilöllisyydestä tai pelastustyön vaiheista.

Sujuva yhteistyö kriisin johtamisen, tilannekuvan ylläpidon ja viestinnän välillä on erittäin tärkeää kriisiviestinnän onnistumiseksi.

### 3. Kriisiviestinnän keskeiset tavoitteet

#### 1. Varmistaa ihmisten turvallisuus

Hengen ja terveyden turvaaminen on ensisijainen tehtävä. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimointi ja laajenemisen estäminen edellyttävät nopeaa viestintää.

#### 2. Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset

Kriisissä pitää turvata kunnan ja organisaatioiden vastuulla oleva toiminta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on turvata, että työntekijät pystyvät tekemään työnsä mahdollisimman hyvin.

#### 3. Tiedottaa palvelujen järjestelyistä

Kansalaiset tarvitsevat tietoa palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Järjestelyistä tulee päättää ja viestiä nopeasti, ja tietoa pitää toistaa tarpeeksi. Suoraa neuvontapalvelua pitää tehostaa.

#### 4. Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta

Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta.

#### 5. Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin

Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakkointitietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia.

*(Lähde: kuntaliitto.fi)*

#### 3.1 Kriisiviestinnän muistilista

Kriisiviestintää suunniteltaessa on hyvä kirjata muistilista erilaisista tehtävistä, jotka saattavat tulla eteen - tilanteen mukaan. Esimerkiksi seuraavia asioita on syytä käydä läpi:

- Mitä puhelinnumeroita annetaan yleisöpuheluja varten
- Kuka vastaa nettisivujen ja somekanavien päivittämisestä
- Mitä sidosryhmiä pitää muistaa informoida: SPR, VPK, seurakunta, luottamushenkilöt, yritykset, yhdistykset
- Mitä kouluissa ja muissa organisaatioissa kerrotaan tilanteesta
- Mitä teknisen kapasiteetin varatoimia tarvitaan
- Mitä tiloja, henkilöstöä, välineitä, palveluja (ruoka, juoma, kuljetukset jne.) tarvitaan
- Mitä erityistaitoja tarvitaan ja keitä on saatavilla (tulkit, tekniikka, psykososiaalinen tuki jne.)
- Kuka antaa lausuntoja eri kielillä
- Kuka kirjaa muistiin tapahtumat ja toimenpiteet

### 3.2 Tiedote

Tiedote tilanteesta on ennen kaikkea yksinkertainen ja selkeä. Se vastaa aina seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä on tapahtunut?
2. Miksi tapahtunut on tärkeää?
3. Mihin tieto perustuu?
4. Mitä tapahtuneesta seuraa?
5. Mitä taustatietoa on?
6. Kuka vastaa kysymyksiin?
7. Milloin tiedotetaan seuraavan kerran?

Kriisitilanteessa tiedote julkistetaan heti. Tiedotetta ei kannata kriisin alkuvaiheessa hioa tunteja, vaan kriisistä on hyvä viestiä lyhyesti heti, kun ensimmäiset tiedot voi luotettavasti kertoa. Ensimmäistä tiedotetta kannattaa täydentää ja päivittää myöhemmin, tarvittaessa useita kertoja päivässä, sitä mukaa kun uutta tietoa on saatavissa. Media on jatkuvasti ”suorassa lähetyksessä” radion ohella myös netissä.

**Tiedotteen lopussa täytyy olla yhteys henkilöiden nimet, puhelinnumerot ja vastualueet ja heidän täytyy olla tavoitettavissa.**

## 4. TIEDOTUSVASTUUSSA OLEVAN TEHTÄVÄT

- varmistaa, että eri viranomaisten antamat tiedot ja ohjeet välittyvät kunnan alueelle
- hankkia tarvittava tieto ja huolehtia tiedon välittämisestä
- koordinoida, ohjata ja johtaa kunnan tiedottamista aluehallintoviraston antamien ohjeiden mukaisesti
- avustaa kunnan toimialoja ja sektoreita niiden tiedotustoiminnassa
- luoda ja varmistaa yhteydet alueella toimiviin tiedotusvälineisiin
- luoda ja varmistaa yhteydet seurakuntiin, kunnan alueella tapahtuvan tiedonkulun kannalta keskeisiin kansalaisjärjestöihin sekä kaupungin kriisiryhmään
- suorittaa muita kaupunginjohtajan ja aluehallintoviraston määräämiä tehtäviä
- kaupunginjohtaja tai toimialajohtaja hyväksyy sekä kunnan viralliset sisäiset että ulkoiset tiedotteet ennen niiden julkaisemista.

## 5. TIEDOTTAMISEN KOHDERYHMÄT, MENETELMÄT JA KANAVAT

Tiedottamisen kohderyhmiä ovat kaupungin omat työntekijät, kunnan alueella asuva ja liikkuva väestö sekä eri viranomaiset, yhteisöt ja laitokset kunnan alueella ja sen ulkopuolella.

### 5.1 Sisäinen tiedottaminen

Sisäisellä tiedottamisella turvataan tiedontarve kunnan organisaatiossa, tuetaan johtamista ja varmistetaan toimintaedellytykset poikkeustilanteissa. Osa tiedottamisesta hoidetaan kunnan tavanomaisten sisäisten rutiinien mukaisesti, mutta osa tiedottamisesta voi vaatia poikkeustoimia.

Henkilöstölle on tärkeää kertoa:

- Mitä on tapahtunut?
- Kuka johtaa tilannetta?
- Kuka vastaa mahdollisiin mediakyselyihin?
- Mitä jokainen voi sanoa, jos joku kysyy?
- Koska asiasta kerrotaan lisää?

Myös puhelinvaihteelle ja asiakasneuvontapisteiden henkilökunnalle on ilmoitettava tieto siitä mitä tapahtuu ja kenelle asiaa koskevat kyselyt yhdistetään.

#### 5.1.1 Kunnan sisäiset tiedotuskanavat

- intranet (LOGG)
- kirjalliset tiedotteet sähköpostitse sekä tekstiviestien ja puheluiden avulla
- viestinviejät ja lähetit
- tiedotustilaisuudet ja kokoukset
- kaupunki suosittelee yleisesti käyttämään 112-sovellusta

## 5.2 Ulkoinen tiedottaminen

Ulkoisella tiedottamisella annetaan väestölle, yhteisöille ja laitoksille tietoa ja ohjeita niin, että väestö selviää poikkeustilanteissa ja pysyy rauhallisena. Tiedottamisen tavoitteena on antaa tilanteesta oikea kuva ja ylläpitää luottamusta ja rauhaa.

Ulkoisella tiedottamisella annetaan myös tietoja toimenpiteistä, joihin väestön turvallisuuden takaamiseksi on ryhdytty.

Ulkoiseen tiedottamiseen kuuluu myös yhteydenpito kunnan ja valtion viranomaisten välillä sekä yhteistyö naapurikuntien tiedottajien kanssa.

### 5.2.1 Kunnan ulkoiset tiedotuskanavat

- mediatiedotteet: Meltwater\*/sähköposti
- kunnan kotisivut ja kotisivujen chat-palvelu
- kunnan somekanavat (FB, Twitter, LinkedIn, Instagram)
- asiakasneuvontapisteet sekä puhelinvaihe
- Yle (radio, internet ja televisio)
- sanomalehdet Åbo Underrättelser, Turun Sanomat, Paraisten Kuulutukset
- lehdistötilaisuudet ja muut tiedotustilaisuudet
- puhelin ja Virve
- ympärivuorokautinen päivystyspuhelin
- kunnallisten laitosten ilmoitustaulut, laitoksissa käyville jaettavat tiedotteet
- lähetit
- kaiutinautot
- kirjallisten tiedotteiden jakaminen kaikkiin talouksiin, Postin tai yhteisöjen avustuksella
- kaupunki suosittelee yleisesti käyttämään 112-sovellusta

\*Meltwater käyttäjätunnukset: Linda Baarman, Benjamin Donner, Hanna-Maria Grandell, Tomas Eklund ja Vivecka Smeds-Aalto.

### 5.3 Menetelmät

Poikkeustilanteissa tiedotustoiminnan ensisijainen tehtävä Paraisten kaupungissa on asukkaiden lisääntyneeseen tiedontarpeeseen vastaaminen ja oikeellisten tietojen levittäminen. Tavoitteena on sellaisen valmiuden luominen, että väestö voi toimia tehokkaasti elämän ja omaisuuden suojaamiseksi ja pelastamiseksi poikkeustilanteissa, sekä väestön rauhallisuuden säilyttäminen ja ylireagoinnin ehkäiseminen.

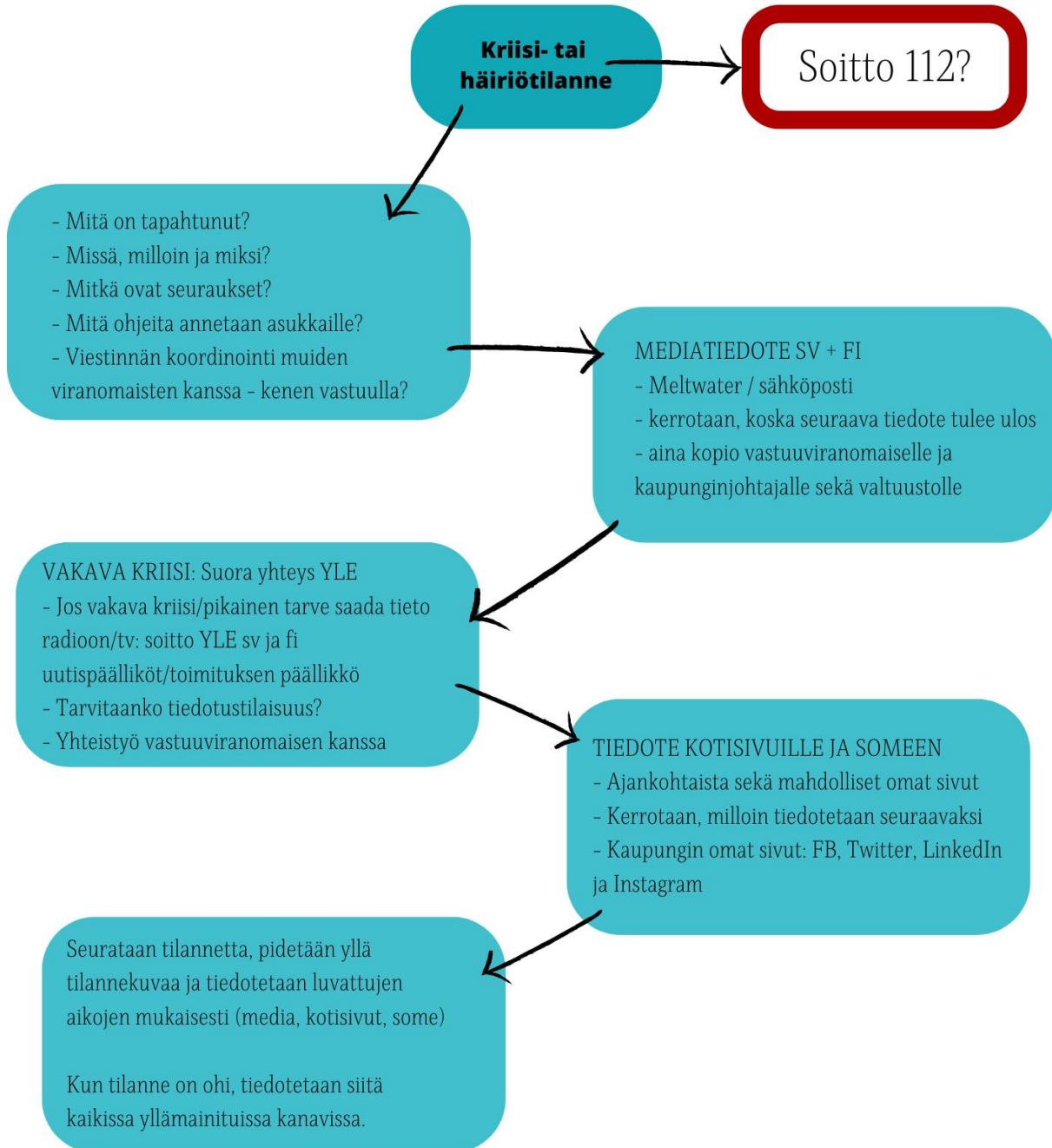
Tietoa annettaessa on tärkeää, että:

- asioista tiedotetaan avoimesti, nopeasti ja tehokkaasti käytettävissä olevia kanavia hyödyntäen
- tieto on totuudenmukaista, jotta tiedon vastaanottajan luottamus säilyy myös jatkossa
- tieto on selkeää ja se annetaan helposti ymmärrettävällä kielellä ja toistetaan riittävän monta kertaa
- tieto annetaan sekä suomeksi että ruotsiksi

Kriisitilanteessa seuraaviin kysymyksiin on julkistettava vastaukset mahdollisimman nopeasti:

- Mitä on tapahtunut: missä, milloin ja mistä syystä?
- Aiheutuuko tilanteesta terveys- tai ympäristövaikutuksia?
- Mitä tilanteen korjaamiseksi tehdään?
- Tarvittavat toimintaohjeet, kuten suojaan hakeutuminen, evakuointivalmius, mistä saa lisätietoa, mistä omaiset saavat tietoa
- Milloin seuraava tiedote annetaan?

## 5.4 Kriisiviestinnän tiedonkulku





## 5.5 Lokikirja

Kriisin aikana on tärkeä pitää lokikirjaa, johon dokumentoidaan tapahtuman aikaiset viestintätoimenpiteet tarkasti. Puhelimen lokitietoja ja sähköposteja ei myöskään saa milloinkaan hävittää vaan ne on tallennettava.

## 6. Jälkihoito

Kun kriisi on mennyt ohi, on muistettava tiedottaa palvelujen palautumisesta ennalleen ja mahdollisista pysyvistä muutoksista. Tilanne on hyvä käydä läpi myös omassa yksikössä, ja pohtia kuinka kriisiviestinnässä onnistuttiin ja opittiinko jotain seuraavaa mahdollista kriisitilannetta varten.

## 7. Kriisiviestinnän keskeiset henkilöt

Vastaava: Patrik Nygrén, kaupunginjohtaja

Viestinnän koordinointi: Linda Baarman, tiedottaja

Hallinnollinen tuki: Hanna-Maria Grandell, hallintopäällikkö

Tekninen tuki: Kai Kalliolevo, IT-päällikkö

Ulkoisen kriisiviestinnän edustaja: Patrik Nygrén, kaupunginjohtaja / toimialajohtaja

Henkilökunnan tuki: Peter Lindroos, henkilöstöpäällikkö