



SAVITAIPALEEN KUNNAN KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Kunnanhallitus 26.6.2023

Asiakirjan suojaustaso: Julkinen

Sisällys

1	Suunnitelma häiriötilanteista ja poikkeusoloista viestimiseen	1
2	Milloin kriisiviestintää tarvitaan	1
3	Periaatteet, tehtävät ja kohderyhmät.....	1
4	Vastuut ja organisointi.....	2
5	Kriisiviestinnän keskittäminen	3
6	Kriisiviestinnän käynnistäminen	3
7	Perussisällöt ja kanavat	3
8	Sisäinen viestintä ja sen välineet	4
9	Kriisiviestintäohje ja sen päivitys.....	5
10	Vapaaehtoiset mukana kriisissä.....	5
	Lähteet	6

Liite 1. Kriisiviestinnän muistilista

1 Suunnitelma häiriötilanteista ja poikkeusoloista viestimiseen

Savitaipaleen kunnan kriisiviestintäsuunnitelma on osa kunnan valmiussuunnittelun kokonaisuutta.

Kunnan kriisiviestintäsuunnitelman antamia yleisiä linjauksia tarkennetaan toimialojen ja täräyhtiöiden valmiussuunnitelmissa.

Tehokas kriisiviestintä edellyttää suunnittelua, ennakointia, kouluttautumista ja harjoittelua. Savitaipaleen kunta osallistuu alueellisiin ja valtakunnallisiin viranomaisyhteistyöharjoituksiin.

2 Milloin kriisiviestintää tarvitaan

Kriisiviestinnän suunnittelun perusteena käytetään kunnan yhteistä valmiussuunnitelmaa.

Kriisiviestintää tarvitaan yleisesti tilanteissa, joissa tilanne edellyttää tehostettua tiedonjakoa ja ohjeistusta omille työntekijöille, kuntalaisille ja muille sidosryhmille.

Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

- kunnan palveluja vaikeuttavat tai muuttavat häiriötilanteet
- terveyteen liittyvät uhkat ja häiriöt, kuten epidemiat
- laajat tieto- tai viestintäjärjestelmiin kohdistuvat häiriötilanteet
- onnettomuudet, tulipalot tai väkivaltatilanteet, jotka kohdistuvat kunnan asukkaisiin tai palveluihin
- väärinkäytökset tai rikosepäilyt
- mainetta tai luottamusta vaarantavat olosuhteet
- ympäristöonnettomuudet tai saastuneet maa-alueet
- sähkön tai vedenjakelun laajat häiriöt
- laajamittaiset, koko maata koskevat poikkeusolot (esimerkiksi hybridivaikuttaminen, sotilaallinen kriisi tai pandemia).

3 Periaatteet, tehtävät ja kohderyhmät

Kriisitilanteessa noudetaan samoja viestinnän periaatteita kuin normaaliolojen viestinnässä. Kunnan kriisiviestinnän tulee olla:

- luotettavaa
- nopeaa
- avointa
- palveluhenkistä
- vuorovaikutteista, myös kysymyksiin vastaavaa.

Kunnan viestinnän peruseriaate on avoimuus. Tämä korostuu kriisitilanteessa, jolloin virheelliset tiedot leviävät helposti. Samalla kun viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista, sen on oltava normaalia nopeampaa ja tehokkaampaa.

Mikäli tilanteesta ei tiedoteta nopeasti ja aktiivisesti ja yhteydenottopyyntöihin jätetään vastaamatta, muodostuu tilanteessa viestintätyhjiö. Viestintätyhjiön täyttää yleensä aina joku ja näin se edistää osaltaan huhujen ja väärin tietojen leviämistä. Oikean tiedon levittäminen on sitä vaikeampaa, mitä enemmän tilanteessa on jo ehtinyt muodostua vääriä käsityksiä.

Savitaipaleen kunnan kriisiviestinnän tehtävänä on:

- johtamisen ja tilannekuvan muodostamisen tukeminen
- vastaaminen työntekijöiden, asukkaiden ja sidosryhmien kasvaneeseen tiedontarpeeseen
- mahdollisten vaaratilanteiden torjuminen ja lisävahinkojen minimointi
- palvelumuutoksista kertominen
- toimintaohjeiden antaminen
- maineen puolustaminen ja luottamuksen ylläpitäminen
- mediaseuranta ja sosiaalisen median seuranta sekä
- väärän tiedon leviämisen tai levittämisen hillitseminen.

Kriisiviestinnässä tulee huomioida ainakin seuraavat kohderyhmät:

- työntekijät, joita kriisi koskettaa
- palvelujen asiakkaat, joita kriisi koskettaa
- kunnan muu henkilöstö, johto ja päättäjät
- kuntalaiset
- muut sidosryhmät

Viestintää ja tiedonsaantia voi olla tarpeen kriisitilanteessa tarkastella myös esimerkiksi alueella toimivien yritysten tai paikkakunnalla vierailevien matkailijoiden näkökulmasta.

4 Vastuut ja organisointi

Yleisperiaate kriisiviestinnässä on, että toimintaa johtava viranomainen vastaa tilanteeseen liittyvän viestinnän sisällöstä. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa tahoja ja tiedottavat tilanteen vaikutuksista omiin palveluihinsa.

Savitaipaleen kriisiviestinnän johtajuudesta vastaa kunnanjohtaja, joka pitää lankoja käsissään yhdessä muun johtoryhmän kanssa. Johtoryhmä on myös valmiusryhmä ja samalla poikkeusolojen johtoryhmä, jota täydennetään tarvittaessa. Valmiusryhmä ylläpitää tilanteen kokonaiskuvaa ja on yhteydessä muihin toimijoihin sekä sidosryhmiin. Valmiusryhmä informoi johtavia luottamushenkilöitä. Luottamushenkilöiden sosiaaliset verkostot ovat käyttökelpoisia aputehtävissä, ja jos väkeä täytyy jalkauttaa esimerkiksi tiedotteiden jakeluun. Valmiusryhmä kutsuu paikalle tarvittaessa asiantuntijoita eri toimialoilta.

Johtohenkilöillä ja viestinnästä vastaavilla tulee olla selkeästi nimetyt varahenkilöt.

5 Kriisiviestinnän keskittäminen

Kriisiviestinnän tarve voi tilanteesta riippuen koskea vain yhtä toimialaa tai palvelua. Selvästi yhdelle toimialalle kuuluvassa tilanteessa, jossa ei ole tarvetta kunnan valmiusryhmän koolle kutsumiseen, voidaan kriisiviestintä tehdä toimialan tai palvelun toimesta.

6 Kriisiviestinnän käynnistäminen

On tärkeää, että kriisiviestintä saadaan tarvittaessa käynnistettyä nopeasti.

Viestinnän käynnistämisen suunnittelussa tulee huomioida myös se, että viestintää voidaan kriisin tapahtuessa tarvita myös virka-ajan jälkeen.

Jokaisen työntekijän tulee olla yhteydessä omaan esimieheensä, mikäli havaitsee poikkeavan tilanteen. Esimies ilmoittaa tilanteesta kunnan johdolle sekä tarvittaessa hätäkeskukseen.

7 Perussisällöt ja kanavat

Kriisiviestinnässä keskeistä on se, että työntekijöille ja kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen tieto seuraavista asioista:

- mitä on tapahtunut
- milloin on tapahtunut
- mistä tapahtunut johtuu
- mitä asialle ollaan tekemässä
- miten minun tulee tilanteessa toimia
- olenko minä vaarassa
- mihin voi ottaa yhteyttä, jos on asiasta kysyttävää.

Kriisiviestinnässä ei useissa tapauksissa voida odottaa, että tilannekuva on täydellinen ja tiedottaa asiasta vasta sen jälkeen.

Ensietiedotteessa voidaan kertoa, että jotain on tapahtunut ja tilannetta selvitetään. Jo tämä lisää asukkaiden ja sidosryhmien luottamusta siihen, että asiasta ollaan kunnassa tietoisia ja sille tehdään jotain. Ensietiedotteessa voidaan tiedottaa jo ennen toimenpiteisiin ryhtymistä, että valmistelu on aloitettu. Ensietiedote lähetetään mahdollisimman pian.

Tiedotetta lähetettäessä tulee huomioida, että mikäli tiedotusvastuu tilanteesta on muulla viranomaisella, kuten poliisilla tai pelastuslaitoksella, ei kunta voi tiedottaa tilanteesta ensimmäisenä. Toimintaa johtava viranomainen julkaisee tilanteesta tällöin ensietiedotteen, jota voidaan jakaa kunnan kanaviin.

Esimerkki:

Ensimmäisessä tilanteesta lähetetyssä tiedotteessa voidaan todeta: "X asia on tapahtunut. Selvitämme tapahtunutta (yhdessä pelastuslaitoksen / poliisin / vesilaitoksen / jonkun muun kanssa) ja tiedotamme asiasta lisää myöhemmin kunnan verkkosivuilla.

Tarvittaessa myös: Järjestämme tiedotustilaisuuden myöhemmin tänään. Tiedotustilaisuuden ajankohdasta ilmoitetaan medialle myöhemmin erikseen sähköpostitse.”

Ensimmäisen tiedotteen nopea lähetys antaa aikaa kerätä faktoja ja tehdä päätöksiä, joista tiedotetaan myöhemmin.

Kriisiviestintä tarvitsee julkisuudessa kasvot. Johdon ja/tai asiantuntijoiden onnistunut esiintyminen mediassa ja eri tilanteissa auttaa yleisöä käsittelemään traumaattisia kokemuksia ja antaa kasvot yhteiselle surulle ja muille tunteille.

Kriisitilanteessa käytetään samoja kanavia kuin arjen viestinnässä: Kunnan pääasiallinen viestintäkanava, verkkosivut, pidetään kriisitilanteessa ajantasaisina. Myös median kautta tavoitetaan ihmisiä laajasti, nopeasti ja tehokkaasti.

Nopeimpia tiedotusvälineitä ovat ryhmätekstiviestit, kunnan verkkosivut ja sosiaalinen media sekä sen paikalliset keskustelufoorumit, sähköposti ja radio. Muita keinoja ovat suorat yhteydenotot, kaiutinautot, hälyttimet, tiedotteet sanomalehdille, tiedotustilaisuudet sekä Virve-verkko.

Pienille kohderyhmille kriisistä kannattaa tiedottaa soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Esimerkiksi vesikriisin sattuessa mahdolliset joukkosaastuttajat eli ravintolat, baarit, kahvilat, ruokalot ja kaupat on tavoitettava heti.

Viestinnässä on varauduttava tilanteeseen, jossa sähköä ei ole ja tietoverkot eivät toimi. Tällöin tiedotuskanavina voivat olla esimerkiksi radio, kaiutinautot, tiedotteiden jakelu, kyläyhäteisöt, järjestöt, taksit, kotipalvelu, paikallisten infopisteiden perustaminen ja henkilökohtaiset tapaamiset.

Itse onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastuslaitosta johtavalle viranomaiselle. Pelastusviranomaisen tai poliisijohdon johtaessa toimintaa tämä määrittää, mitä tietoa varsinaisesta tapahtumasta voidaan julkisesti jakaa.

Kunnan viestintä koordinoidaan yhteistyössä johtavan viranomaisen kanssa, ettei viestinnällä vaikeuteta tilanteen hoitamista, tai aiheuteta lisävahinkoja esimerkiksi antamalla harmitsemattomia lausuntoja tai ylittämällä omia toimintavaltuuksia. Kunnan viestinnällä voidaan tukea viranomaisen tiedottamista. Kunnan vastuulla on aina myös tiedottaa omista palveluistaan ja niiden muutoksista. Esimerkiksi siitä, mihin lapset menevät, jos päiväkotia on pois käytöstä, miten päivystys hoidetaan henkilökunnan ollessa lakossa ja mistä vettä saadaan, jos sitä ei tule hanasta.

8 Sisäinen viestintä ja sen välineet

Sisäisen tiedonkulun onnistuminen on olennainen osa kriisinhallintaa, sillä tiedon täytyy kulkea mahdollisimman hyvin kriisiä hoitavien kesken. Mitä nopeammin tieto kriisistä välitetään organisaation sisällä, sitä tehokkaammin estetään huhujen paisuminen ja leviäminen. Jos henkilöstö saa tiedon tapahtumista tiedotusvälineiden kautta, on sisäinen kriisiviestintä todennäköisesti epäonnistunut.

Sisäisen tiedotuksen teknisistä välineistä nopein on puhelin, mutta vähänkin suuremmille joukoille tieto saadaan parhaiten tekstiviestien tai pikaviestipalvelujen massalähetyksien avulla. Jos puhelinverkko tukkeutuu, on varalla viranomaisten VIRVE-järjestelmä. Käyttökelpoinen tiedotuskanava on myös nopeasti koolle kutsuttu sisäinen tiedotustilaisuus ja suorat ryhmätapaamiset.

Kunnan verkkosivut on tärkeä kanava etenkin sen jälkeen, kun ensimmäinen tieto on jo saatuttanut asukkaat. Kunnan kotisivuilla on kriisiviestintäbannerit, joita hyödynnetään tarvittaessa.

Kriisiajan verkkosivulta löytyvät aina kaikki olennaiset yhteystiedot, puhelinnumerot, vastuhenkilöt sekä viimeisimmät tiedotteet.

On myös varmistettava, että tarpeeksi monella henkilöllä kunnassa on oikeudet ja taidot päivittää verkkosivuja sekä ottaa kriisisivusto käyttöön.

9 Kriisiviestintäohje ja sen päivitys

Kriisiviestintäohje on päivitettävä säännöllisin välein. Kunnan, sidosryhmien ja median yhteystiedoissa tapahtuu muutoksia. Jos tiedot eivät ole ajan tasalla kriisin syntyessä, yhteydenpito vaikeutuu ja hidastuu tarpeettomasti. Yhteystietojen ja suunnitelman päivitys on hyvä tehdä ainakin kerran vuodessa. Organisaatiossa on hyvä nimetä henkilö tai henkilöt, jotka vastaavat kriisiviestintäohjeiston säännöllisestä päivityksestä ja myös siitä, että päivitetty versio toimitetaan kaikille avainhenkilöille.

Kriisin aikana on tärkeä pitää pöytäkirjaa, johon dokumentoidaan tapahtumanaikaiset toimenpiteet. Puhelimen lokitietoja ja sähköposteja ei saa hävittää. Mediaseurantaa on tehtävä alusta lähtien, ja nopeiden korjausten lisäksi on hyvä käydä mediajulkisuutta läpi perusteellisesti myöhemmin. Verkkosivuista on syytä ottaa kopiot talteen tilanteen päivittyessä. Kriisin hoidon arvioiminen jälkikäteen on hyödyllistä tulevien kriisien kannalta. Näin dokumentointi helpottaa myös ohjeiston päivitystä.

10 Vapaaehtoiset mukana kriisissä

Koulutetut vapaaehtoiset täydentävät viranomaisten toimintaa. Heillä on usein merkittävä rooli esimerkiksi kadonneiden etsinnöissä, henkisessä tuessa ja ihmisten valistamisessa kriisien aikana. Vapaaehtoiset ovat järjestäytyneet valtakunnallisesti, maakunnittain ja paikallisesti. SPR:n koordinoima on VaPePa eli Vapaaehtoinen pelastuspalvelu.

Lähteet

Varaudu: Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Kuntaliiton verkkojulkaisu.

Kunnan kriisiviestinnän suunnittelu: Pelastusopiston julkaisu/Johanna Franzén.

Luonnosteluapuna käytetty myös:

Puumalan kunnan kriisiviestintäsuunnitelma

Kouvolan kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma

Ruokolahden kunnan ohjeita tiedottajalle

LIITE 1

Kriisiviestinnän muistilista

- Kriisiviestintää suunniteltaessa on hyvä kirjata muistilista erilaisista tehtävistä, jotka saattavat tulla eteen - tilanteesta riippuen. Esimerkiksi seuraavia asioita on syytä käydä läpi:
- Mitä puhelinnumeroita annetaan yleisöpuheluja varten
- Kuka vastaa nettisivujen päivittämisestä
- Mitä sidosryhmiä pitää muistaa informoida: Hyvinvointialue, seurakunta, luottamushenkilöt
- 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.

Kaikkien kriisiviestinnän ohjeiden, kuva- ja kartta-aineiston pitää olla myös paperilla manuaalisessa muodossa ja varmuuskopiot muistitikuilla.

Kriisitiedottamisen kansio on oltava ajan tasalla ja tarvittaessa mukaan otettavissa.