



Mäntsälän kriisiviestintäsuunnitelma

KH 28.3.2022

Kriisiviestintäsuunnitelma / Mäntsälän kunta

SISÄLLYSLUETTELO

sivu

1. Kriisiviestinnän tavoitteet ja tehtävät	2
1.1. Kriisiviestinnän periaatteet	3
1.2. Käsitteistö	4
2. Kunnan roolit kriisiviestinnän erilaisissa tilanteissa	5
a. Kunta kriisin omistajana (kunnan omistama - sisäinen)	5
b. Kuntarajat ylittävä kriisi (kunnan omistama - alueellinen)	5
c. Kunta muita viranomaisia avustavassa tai tukevassa roolissa (viranomaisen omistama)	6
3. Viestintävastuut ja kriisiviestinnän johtaminen	6
a. Henkilöstön tavoitettavuus	7
4. Sisäinen ja ulkoinen viestintä	7
a. Sisäisen viestinnän kohderyhmät	7
b. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät	7
5. Kriisin päättäminen, jälkihoito ja oppiminen	8
a. Muistilista kriisitilanteen purkamisen analysoimiseksi	8
6. Kriisiviestinnän koulutus ja harjoitukset	9
7. TOIMINTAOHJEITA KRIISIVIESTINTÄTILANTEEN KÄYNNISTÄMISEKSI	10
Liitteet	
Liite 1: Lista sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimijatahoista (ei julkinen)	

1. Kriisiviestinnän tavoitteet ja tehtävät

Kriisiviestinnän päämääränä on kuntalaisten elintärkeiden palvelujen turvaaminen ja johtamisen tukeminen sekä häiriötilanteen hallittu hoitaminen.

Kriisiviestintäsuunnitelman tarkoitus on tukea ja ohjata Mäntsälän kriisivalmiutta ja kriisin puhjettua tehostaa viestintää. Kriisiviestinnän valmius on keskeinen osa kunnan jatkuvuudenhallinnan turvaamista. Kriisiviestinnällä Mäntsälän kunta luo alueella havaituissa häiriötilanteissa yhteyden kuntalaisiin, keskeisiin sidosryhmiin ja laajempaan yleisöön.

Kunnan kriisiviestinnässä suojattavia arvoja ovat: Henkilöt, maine, tiedot, omaisuus ja ympäristö



Kriisiviestinnän tavoitteet

- Varmistaa ihmisten turvallisuus
 - Hengen ja terveyden turvaaminen on ensisijainen tehtävä, jossa viestintä on tärkeässä asemassa. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimoiminen ja laajenemisen estäminen edellyttävät myös nopeaa viestintää.
- Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset
 - Kriisissä pitää turvata kunnan ja organisaatioiden vastuulla oleva toiminta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on turvata, että työntekijät pystyvät suoriutumaan työstään mahdollisimman hyvin.
 - Toimintaedellytyksiä heikentäviä riskitekijöitä ovat mm. verkkohäirintä/-hyökkäykset, tietoturvaloukkaukset, toimitiloja koskevat häiriöt / häirintä.
- Tiedottaa palvelujen järjestelyistä
 - Kuntalaiset tarvitsevat tietoa palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Järjestelyistä tulee päättää ja viestiä nopeasti, ja tietoa pitää toistaa tarpeeksi. Suoraa neuvontapalvelua pitää tehostaa.
- Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen kuva tilanteesta

- Totuudenmukainen kuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta.
- Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin
 - Paras tapa ennakoida ja estää kriisit ovat tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakoitietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia.

Kriisiviestinnän perustehtävänä on huolehtia turvallisuudesta

Tehtäviä ovat

- tukea johtamista
- välittää oikeaa tietoa ja vastata tiedontarpeeseen
- turvata tärkeitä palveluita ja niiden toimintaedellytyksiä
- antaa toimintaohjeita
- huolehtia turvallisuudesta
- puolustaa organisaation etuja ja mainetta
- lieventää kriisin negatiivisia vaikutuksia
- varmistaa henkistä tasapainoa ja lisätä turvallisuuden tunnetta

Kriisiviestinnän käynnistämisen toimintaohje on kuvattu luvussa 7.

1.1. Kriisiviestinnän periaatteet

Johtavana periaatteena on, että jokainen vastaa omalla vastuullaan olevien asioiden viestinnästä, turvallisuutta koskevissa suunnitelmissa määriteltyjen periaatteiden mukaisesti.

Kriisiviestintää voidaan pitää tehostettuna, kohdennettuna sekä nopeutettuna viestinnän välineenä, jonka tarkoitus vastata äkillisesti syntyneeseen tiedontarpeeseen. Kriisiviestinnän ei tulisi olla erillinen osa organisaation viestintäprosessia. Poikkeavissa tilanteissa sidosryhmien tiedontarve kasvaa ja organisaation tulee pystyä vastaamaan tiedontarpeeseen nopeasti sekä oma-aloitteisesti. Kriisiviestintä perustuu kunnan normaaliolojen roolitukseen ja toimintatapoihin.

Avoimuus

Asiat kerrotaan avoimesti syineen ja seurauksineen. Avoin ja nopea tiedotus vahvistaa kuntalaisten luottamusta viranomaisten toimintavalmiuteen ja -kykyyn.

Oma-aloitteisuus

Aloite kaikesta viestinnästä on pidettävä kunnalla. Huhujen syntymistä pyritään ehkäisemään suunnitelmallisella ja oikea-aikaisella viestinnällä. Jos toimittajat eivät saa tietoa, he hankkivat sitä epävirallisista lähteistä.

Nopeus

Kriisissä aika on kriittinen tekijä. Kuntalaisten tiedon tarve korostuu ja tiedottamisen nopeuteen

kohdistuu tavallista suurempia odotuksia ja vaateita kriisissä. Tehokas tiedottaminen vähentää huhujen ja muiden virheellisten tietojen leviämistä.

Rehellisyys, luotettavuus/oikeellisuus, johdonmukaisuus

Kriisitiedottamisessa käytetään oikeata ja todellisuutta vastaavaa tietoa. Tietojen puutteet on rehellisesti syytä tunnustaa, mutta samalla täytyy ilmaista pyrkimys hankkia koko ajan lisää tietoa. Kaikki se, mikä kriisitilanteessa voidaan tulkita tiedon salaamiseksi, korvataan helposti huhuilla ja arvailuilla. Jos asiasta jakavat informaatiota useat vastuuhenkilöt, on varmistettava, että kaikki antavat samansisältöistä tietoa. Tätä varmistetaan ylläpitämällä yhtenäistä tilannekuvaa tiedottamista varten.

Vuorovaikutteisuus

Asioita hoidetaan kuntalaisten palautetta kuunnellen. Vuorovaikutus vaatii kaikkien vastuuta tiedonkulusta. Kriisitilanteessa myös heikkojen signaalien tunnistaminen on tärkeää.

Tasapuolisuus, vastuullisuus

Kriisitilanteissa varmistetaan erityisryhmien tiedon/avunsaanti (esim. kotona hoidettavat potilaat ja vammaiset). Tasapuolisuutta noudatetaan myös medialle jaettavan tiedon suhteen.

1.2. Käsitteistö

Kriisiviestintä

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää turvallisuustilanteissa, joissa yhteisön toimintaedellytykset tai muu etu ovat uhattuna.

Turvallisuustilanteet

1. Normaaliolot

Yhteiskunnan pääsääntöinen tila, jossa yhteiskunnan elintärkeät toiminnot on turvattu.

2. Normaaliolojen häiriötilanteet

Uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää (sähkökatko, vedensaannin ongelmat, sään ääri-ilmiöt, onnettomuudet).

3. Poikkeusolot

Yhteiskunnan tila, jossa on niin paljon tai niin vakavia häiriöitä tai uhkia, että on tarpeen mahdollistaa viranomaisten tavanomaisesta poikkeava toimivaltuuksien käyttö.

Valmiuslaki 3 § määrittelee poikkeusolot (sotatila, sodanuhka, talouskriisi, vakava suuronnettomuus, pandemia).

Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä luo perustan ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Sisäisellä viestinnällä pyritään varmistamaan, että organisaatiossa toimivilla on käytössään toiminnan tavoitteiden kannalta olennainen tieto. Sisäisen tiedonkulun onnistuminen on olennainen osa kriisinhallintaa, sillä tiedon täytyy kulkea mahdollisimman hyvin.

Ulkoinen viestintä

Käsittää tiedottamisen asioista ulospäin ja yhteydenpidon eri yhteistyö- ja kohderyhmien ympärillä.

OIKEA-AIKAISELLA, OIKEALLA TIEDOLLA NOPEITA JA OIKEITA PÄÄTÖKSIÄ!

2. Kunnan roolit kriisiviestinnän erilaissa tilanteissa

Kunta kriisin omistajana (kunnan omistama - sisäinen)

Kunta on kriisin omistaja silloin kun onnettomuuden tai rikoksen tapahtumapaikka sijaitsee kunnan hallinnoimassa tiloissa ja alueilla. Kriisin omistajana se on joskus samanaikaisesti kriisin uhrin ja sen ratkaisijan roolissa, esimerkiksi silloin kun uhrien joukossa on kunnan työntekijöitä. Kriisin omistajana kunnalla on hallussaan runsaasti muiden viranomaisten tarvitsemaa tietoa. Esimerkki: kunnan peruskoulun tai päiväkodin tulipalo tai kouluisku peruskouluun tai lukioon.

Kriisin omistajana kunnan viestintävastuu on suuri.

Suuri julkisuus ja mediahuomio kohdistuvat Mäntsälään alueena ja asuinpaikkana. Kunta nähdään useassa eri roolissa, myös yhtenä kriisin ratkaisijana osana viranomaistoimintaa. Kunta toimii kriisissä työnantajana, koulujen johtamisesta vastaavana tahona sekä alueen hyvinvoinnista vastaavana organisaationa. Puutteellisesti hoidettu kriisiviestintä tuottaa suurta luottamus- ja mainehaittaa sekä voi vaikeuttaa kunnan toimintaa pitkällä tähtäimellä. Tehokkaalla kriisiviestinnällä on konkreettista ja symbolista hyötyä yleisen turvallisuudentunteen palauttamisessa.

Silloin, kun häiriötilanteessa syntyy kuolonuhreja, viestinnässä huomioidaan tapahtumien aiheuttama traumaattinen vaikutus ja henkisen ensiavun tarve. Omaisviestinnällä tarkoitetaan uhrien omaisille suunnattua kohdistettua viestintää. Siinä keskeistä on selvittää eri toimijoiden välistä työnjakoa uhrin tunnistamisen prosessissa, kuolemasta ilmoittamisesta sekä kuolonuhrien omaisten tukitoimenpiteiden järjestämisessä. Mäntsälän kunta vastaa viranomaisvastuulla henkisen ensiavun järjestämisestä. Henkisen ensiavun tarjoamisessa käännytään ensisijaisesti vakiintuneiden toimijoiden puoleen. Häiriötilanteita varten on olemassa tarvittavat sopimukset eri toimijoiden kanssa, esimerkkinä järjestöistä SPR.

Kuntarajat ylittävä kriisi (kunnan omistama - alueellinen)

Yli kuntarajojen ulottuvan kriisin vaikutukset laajenevat koskemaan useilla eri hallintoalueilla asuvia ihmisiä samanaikaisesti. Silloin tilanne liittyy yhteen useita moniviranomaisyhteistyötä tekeviä yksiköitä, joilla on omat viestintävastuunsa samassa tilanteessa. Tehtäviin kuuluu myös tukea viestinnällä kokonaistilanteen johto- ja viestintävastuussa olevaa tahoa. Kuntalaisten tiedontarpeeseen vastaaminen on kuitenkin sen keskeisin tehtävä, sillä kriisi vaikuttaa laajasti ja haittaa arjen toimintoja voimakkaasti. Esimerkki: Pandemia, pitkä sähkökatkos tai vesikriisi ja alueellinen käyttöveden pilaantuminen ja muuttuminen terveydelle vaaralliseksi.

Ylirajallisessa kriisissä korostuu viranomaisten työnjaon tunteminen. Viestintää koordinoidaan osana moniviranomaisyhteistyötä. Kriisiviestinnän rinnalla tarvitaan riskiviestinnän osaamista ja toimenpiteitä. Ylirajallisen kriisiviestinnän onnistuminen vähentää vaaraa yksittäisille kuntalaisille ja

voi padota kriisin vaikutuksia. Puutteellisesti hoidetulla viestinnällä voi olla konkreettisia seurauksia, sillä se laajentaa kriisin vaikutuksia ja pitkittää kriisin poikkeusolosuhteita. Lisäksi se hankaloittaa viranomaisyhteistyötä.

Lista sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimijatahoista liitteessä 1 (ei julkinen)

Kunta muita viranomaisia avustavassa tai tukevassa roolissa (viranomaisen omistama)

Kunta on avustavan organisaationa kriisissä silloin kun kriisipaikka sijaitsee kunnan alueella, sen läheisyydessä tai laajemmalla kriisillä on kuntavaikutuksia (esim. muualla käynnissä oleva sota). Tällöin kunta linkittyy sijaintinsa tai kuntavaikutusten vuoksi osaksi kriisin hallintaa. Syynä voi olla viranomaisen pyyntö tai niin, että kuntaan tuodaan onnettomuuden uhreja ja siellä tehdään uhrintunnistamistoimenpiteitä tai kyseessä on muita kuntavaikutuksia.

Traumaattisen kriisin negatiiviset vaikutukset eivät kohdistu suoraan kuntalaisiin, mutta sen traumaattinen ilmiö leviää kunnan alueelle. Esimerkki: vakava liikenneonnettomuus Mäntsälän kunnan alueella tai huoltovarmuus ja energiahäiriöt kansainvälisen tilanteen johdosta.

Kriisin avustajana kansallinen ja kansainvälinen mediahuomio kohdistuu myös kuntaan. Kuolonuhreja vaativa liikenneonnettomuus on myös medialle merkittävä uutinen. Traumaattisen tapahtuman kuormittavat vaikutukset leviävät kunnan alueelle. Siinä tapauksessa kunnan tulee varmistaa, että kriisiapua on saatavissa kuntalaisille ja viestiä siitä. Julkisuudessa kunta nähdään poliisi- ja pelastusjohtoa avustavana viranomaisena, uhrien ja heidän omaisten palveluja järjestäjänä.

Kriisitilanne voi syntyä myös kunnan tytäryhtiöiden häiriötilanteen kautta. Esimerkki: energijakelun häiriöt.

3. Viestintävastuut ja kriisiviestinnän johtaminen

Kunnan viestintää johtaa kunnanjohtaja kunnanhallituksen hyväksymien viestintäperiaatteiden mukaisesti. Palvelualueiden viestintää johtaa palvelualuejohtaja. Kunnan valmiusryhmä koordinoi kunnan kriisiviestintää ja tukee palvelualueita ja tulosalueita niiden viestinnän toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Viestintävastuu on siellä, missä johtamisvastuukin. Kunnan omien toimien osalta johtamisvastuu on tilanteen mukaan aina sillä henkilöllä, jolla on tilanteesta ja sen aiheuttamista tarpeista paras kokonaiskuva. Esimerkiksi paikalla oleva esimies johtaa tilannetta, kunnes kunnanjohtajaan, toimialajohtajaan, muuhun tilanteen mukaiseen johtajaan tai tiedottajaan saadaan yhteys ja vastuunjaosta toisin sovitaan.

Pelastustoimia vaativissa moniviranomaistilanteissa kokonaisvastuu viestinnästä on sillä viranomaisella, joka vastaa pelastustoimista (mm. onnettomuudet = pelastuslaitos, rikokset = poliisi). Kriisitilanteessa tiedon tarve on suuri ja muut tahot voivat tukea päävastuullista viestijää omalla viestinnällään. Kunnan vastuulla on aina tiedottaa omista palveluistaan ja niiden muutoksista (esimerkiksi: mihin lapset menevät, jos päiväkotia on pois käytöstä, miten päivystys hoidetaan

henkilökunnan ollessa lakossa tai mistä vettä saadaan, jos sitä ei tule hanasta). Eri toimijoiden kesken on ennen aktiivisia tiedotustoimia sovittava yksiselitteisesti, kuka tai ketkä tiedottavat mistäkin asiasta.

Normaaliolojen häiriötilanteissa kriisiviestinnän tehostamiselle ja organisoitumiselle saattaa syntyä tarve. Kriisi-paikalle voidaan tarvittaessa perustaa erillinen viestintä- ja/tai mediakeskus. Poikkeusoloissa voidaan toimia yleisen valmiussuunnitelman mukaisessa valmiusjohtoryhmäkokoontamisessa, jonka perustehtävänä on rakentaa oikea tilannekuva ja varmistaa johtamisedellytysten toteutuminen. Vuorovaikutteinen tiedonvälitys on ajantasaisen tilannekuvan luomisessa avainasemassa.

Kriisiviestinnän käynnistämisen toimintaohje on kuvattu luvussa 7.

Henkilöstön tavoitettavuus

Hälytys- ja viestijärjestelyihin liittyy oleellisena osana tavoitettavuus. Kunnan kriisiviestinnän vastuuhenkilöillä on käytössään Secapp-viestintäsovellus. Määritellyillä johtavilla viranhaltijoilla on käytössään Virve-puhelin, joilla pyritään varmistamaan häiriötilanteessa viranomaisyhteistyön toimivuus. Tämän lisäksi käytössä ovat normaalit tiedonvälityksen välineet. Kunnan johtoryhmän osalta tavoitettavuus virka-ajan ulkopuolella varmistetaan henkilöiden (ja heidän varahenkilöiden) virka- ja siviilipuhelinnumerot sisältävällä yhteystietolistauksella. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen tilannekeskuksella on käytössään kunnan avainhenkilöiden yhteystietolista, joka tukee pelastuslaitoksen ja kunnan yhteisen tilannekuvan muodostamista.

Kunkin palvelualueen tehtävänä on lisäksi varmistaa, että palvelualueella on käytössä häiriötilanteessa tarvittavien työntekijöiden yhteystiedot, myös virka-ajan ulkopuolella.

4. Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Lista sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimijatahoista liitteessä 1 (ei julkinen)

Sisäisen viestinnän kohderyhmät

- kunnan johtoryhmä ja kriisiviestinnän muut avainhenkilöt
- esihenkilöt / yksikön esihenkilö
- muu henkilökunta
- luottamusjohto (kunnanhallituksen, valtuuston ja lautakuntien puheenjohtajat)
- kunnan tytäryhtiöt:
 - Nivos Vesi Oy, Nivos Verkot Oy, Nivos Energia Oy, Nivos Palvelut, Mäntsälän jäähalli Oy, Mäntsälän Kodit Oy, Mäntsälän Yrityskehitys Oy
- puhelinvaihte
- kunnantalo Vinkin työntekijät

Ulkoinen viestinnän kohderyhmät

Tiedottamisen tarkoituksena on vastata mahdollisimman nopeasti ja avoimesti median ja kansalaisten lisääntyneeseen tiedontarpeeseen tapahtuneesta sekä pitää heidät ajan tasalla

vallitsevan tilanteen kehittymisestä. Viestinnässä on lisäksi kiinnitettävä huomiota alueelliseen ja kielelliseen tasa-puolisuuteen.

Ulkoisen viestinnän kohderyhmät ovat asukkaat, viranomaiset ja muut sidosryhmät.

Asukaskohderyhmät

- tapahtuneen mukainen kohderyhmä, esim. tietyn palvelun käyttäjät tai tietyn alueen asukkaat
- omaiset
- erityisryhmät kuten liikuntaesteiset, vammaiset
- muut asukkaat

Keskeiset viranomaiskohderyhmät

- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue 1.1.2023 lukien (sosiaali- ja terveys- sekä pelastuspalvelut)
- HUS
- Keski-Uudenmaan ympäristökeskus
- Keski-Uudenmaan pelastuslaitos
- Itä-Uudenmaan poliisilaitos
- Alueen lähikunnat
- Aluehallintovirasto (AVI)
- Uudenmaan ELY-keskus (ELY)

Tilanteen mukaan viestinnässä tulee huomioida myös muut viranomais- ja yhteistyökumppanit (esim. Migri ja Opetushallitus).

Muut sidosryhmät

- ulkoistetut palveluntuottajat (talous - henkilöstö - IT –palveluntuottajat)
- Paikalliset ja valtakunnalliset tiedotusvälineet
- seurakunnat
- SPR ja Vapepa
- Paikalliset ja alueelliset järjestötoimijat

5. Kriisin päättäminen, jälkihoito ja oppiminen

Häiriötilanne ja sen mukainen kriisiviestintä tulee päättää. Päättämisen yhteydessä käsitellään kriisitilanteen vaiheet oppimisen ja kehittämisen näkökulmasta. Viestinnän sävy on rakentava, ei tuomitseva tai virheitä hakeva. Samassa yhteydessä huomioidaan mahdollinen debriefingin tarve tai muu henkilöstön sisäinen käsittelytapa.

Kriisitilanne tarjoaa mahdollisuuden oppia ja kehittää valmiutta kohdata kriisi- tai häiriötilanne. kriisiviestintätieteen kehittyvä toimintavalmius on tavoiteltu tila, sillä kriisissä ei välttämättä ehditä katsoa suunnitelmia.

Muistilista kriisitilanteen purkamisen analysoimiseksi

- Mistä kriisi johtui?

- Miten kriisi havaittiin?
- Miten hälytysjärjestelmä toimi?
- Miten kriisiviestintäryhmä organisoitui?
- Miten kriisiviestintäryhmä integroitui kunnan kriisijohdon kanssa?
- Miten kriisiviestintäryhmä toimi yhteistyössä tilannejohdon kanssa?
- Miten kriisiviestintä käynnistyi?
- Toimiko sidosryhmäviestintä kaikkiin suuntiin?
- Miten media sai tiedon?
- Menikö oma viesti läpi mediassa? Missä muodossa? Vääristyikö viesti jotenkin?
- Liikkuiko julkisuudessa huhuja tai arvailuja? Korjattiinko ne?
- Miten avainhenkilöt menestyivät, esiintyivät haastatteluissa ja tiedotustilaisuuksissa?
- Mitä puutteita opittiin, mitä hyvää ja mitä puutteita viestinnässä havaittiin?
- Vaikuttiko kriisi kunnan luottavuuteen ja maineeseen?
- Mitä pitäisi tehdä luottamuksen palauttamiseksi?

6. Kriisiviestinnän koulutus ja harjoitukset

Kriisiviestintäsuunnitelma pitää sisällään perusprosessin kriisitilanteessa ja toimii muistilistana kriisin sattuessa. Päämääränä on varmistua osaamisesta, jolla organisaatio pystyy johtamaan kriisiä hyvään lopputulokseen kaikissa tilanteissa. On varmistettava, että koko organisaatio tuntee kriisiviestinnän käytännöt ja tietää miten tulee toimia.

Viestinnän koulutusta voidaan järjestää myös muulle kuin varsinaiselle viestintävastuutaholle. Esimerkiksi johdossa ja asiantuntijatehtävissä työskentelevät henkilöt saattavat tarvita koulutusta viestinnän strategisesta johtamisesta tai mediassa esiintymisestä. Kriisiviestintäsuunnitelman sisällön ydinkohdat tulee perehdyttää koko henkilöstölle.

Kriisiviestintää tulee myös harjoitella ja testata. Erilaiset kriisisimulaatiot ja -harjoitukset paljastavat toimintaprosessista usein yllättäviä aukkoja. Samalla saadaan käsitys sisäisen viestinnän ja johtamisen vahvuuksista ja puutteista kriisitilanteessa.

Perehdyttäminen esim.

- Materiaalit henkilökunnalle ja tarpeellisille sidosryhmille
- Esihenkilöiden ja vastuuhenkilöiden koulutus
- Ulkoiset ja sisäiset koulutukset ja luennot henkilökunnalle
- Materiaalipankin koostaminen

Kriisiviestintäohje on päivitettävä säännöllisin väliajoin. Kunnan, sidosryhmien ja median yhteystiedoissa tapahtuu vuosittain muutoksia. Yhteystietojen ja suunnitelman päivitys on hyvä tehdä vähintään kerran vuodessa. Hallintopalvelut ja kunnan turvallisuusvastaava huolehtii kriisiviestintäohjeen säännöllisestä päivityksestä ja myös siitä, että päivitettyt versiot toimitetaan/tiedotetaan kaikille avainhenkilöille.

7. TOIMINTAOHJEITA KRIISIViestintätilanteen käynnistämiseksi

Tieto häiriötilanteesta voi tulla kuntaan epävirallisesti tai virallisia kanavia pitkin ja kenelle tahansa. Virallinen hätkäkeskuksesta saatu ilmoitus merkitsee luotettavalta taholta saatua, muiden viranomaisten kanssa samanaikaista ja –sisältöistä tietoa kriisin puhkeamisesta. Häiriötilanneilmoitus vaatii aina tiedon todenperäisyyden tarkistamista. Pääsääntöisesti vasta vahvistettu tieto häiriötilanteesta käynnistää kriisiviestinnän prosessin. Jos kuitenkin tieto häiriöstä on levinnyt laajasti mediassa ja sen vahvistaminen viivästyy, julkisuuteen voidaan kertoa, että tietoa parhaillaan vahvistetaan.

1. Tiedon todenperäisyyden varmistaminen
2. kriisiviestinnän käynnistäminen ja tilannekuvan muodostamista edellyttävät toimenpiteet
3. Luodaan tilannekuva
4. Kartoitetaan kriisin sidosryhmät: Arvioidaan, keihin tai minkälaisiin ryhmiin kriisin vaikutukset kohdistuvat 1) suoraan, 2) epäsuorasti.
5. Valitaan kriisiviestinnän välineet ja kanavat: Käytetään tehokkaasti viestintäkanavia, joilla saavutetaan keskeisimmät kohde- ja sidosryhmät.
6. Erotetaan kohdennettu ja yleinen viestintä: Linjataan tilannekohtaisesti, mitkä ryhmät ja yksilöt tarvitsevat kohdistettua viestintää ja mille sidosryhmille riittää yleinen viestintä.