

KUORTANEEN KUNNAN KRIISIVIESTINTÄOHJE

Kriisiviestintäohjeet on luotu suuronnettomuuksia varten, mutta ne pätevät myös pienemmissä ja vain toimialoja koskeavissa onnettomuuksissa, tapaturmissa sekä uhka- ja vaaratilanteissa ja kumuloituvissa pitkäkestoissa kriiseissä ja poikkeustilanteissa.

Nämä kriisiviestintäohjeet on tarkoitettu Kuortaneen kunnan johdon, esimiesten ja asiantuntijoiden käyttöön.

Mikäli toimialoilla tai yksiköillä on omia kriisiviestintäohjeita tai -suunnitelmia, niissä on ehdottomasti noudatettava tiedotusjärjestystä (s. 4 johtoryhmä) eivätkä ne saa olla ristiriidassa näiden ohjeiden kanssa.

Näitä ohjeita tarkastellaan vuosittain. Päivitetyt ohjeet löytyvät Nokinetistä (Työn tueksi – Viestintä – Kriisiviestintä).

Suuronnettomuudella tarkoitetaan onnettomuutta, jossa kuolleiden tai loukkaantuneiden määrä tai ympäristö- tai omaisuusvahinkojen määrä tai onnettomuuden laatu on erityisen vakava.

Päävastuu tiedottamisesta on sillä viranomaisella, jonka toimialaan kriisi kuuluu. Vakavasta onnettomuudesta tai häiriötilanteesta tiedottavat hätäkeskus, pelastuslaitos (häiriötiedote) tai poliisi.

Kunta tiedottaa kunnan vastuulla olevista asioista.

ÄLÄ TIEDOTA MITÄÄN, MITÄ VIRANOMAINEN EI OLE VAHVISTANUT!

Sisällysluettelo

JOHTORYHMÄ	4
YLEISTÄ KRIISIViestinnästä	4
KRIISIViestintäVastuut	5
KRIISIViestinnän Periaatteet	5
MUISTILISTA KRIISIViestinnästä VastAaville	7
KRIISIViestinnän Huoneentaulu	8

JOHTORYHMÄ

Kuortaneen kunnan kriisiviestinnästä vastaa johtoryhmä ja viestintäkoordinaattori. Johtoryhmää ja viestintäkoordinaattoria on informoitava välittömästi kaikista Kuortaneen kunnassa tapahtuvista tai Kuortaneen kuntaan vaikuttavista vakavista tilanteista.

Kun saat tiedon kriisistä, ota välittömästi yhteyttä johonkin seuraavista henkilöistä:

- Kunnanjohtaja Teemu Puolijoki, 050 406 6645
- Hallintojohtaja Jaana Salo, 040 505 7803
- Tekninen johtaja Martti Ranta, 0400 484 838
- Sivistysjohtaja-rehtori Sanna Koivisto, 040 505 7804
- Elinkeinovastaava Aapo Petäjäniemi, 040 505 7802
- Viestintäkoordinaattori Tuomas Ojajärvi, 050 570 1470

Johtoryhmällä on käytössään WhatsApp-ryhmä, jossa he informoivat toisiaan.

Viestin saaja informoi kunnan johtoryhmän ja kunnanjohtaja luottamushenkilöstön.

Johtoryhmä informoi:

- asiakaspalvelusihteeri Kaisu Nurmi, 040 847 0515

Johtoryhmää täydennetään tilanteen, kriisin laadun ja vakavuuden sekä valmiustilan mukaan. Kriisiviestinnän käynnistämisestä päättää kunnanjohtaja / kunnanjohtajan varahenkilö tai valmiusryhmän puheenjohtaja. Käytännön viestintätehtäviä johtaa viestintäkoordinaattori.

Kriisiviestintää edellyttäviä kriisejä voivat olla mm. onnettomuudet, tulipalot, uhka- ja vaaratilanteet, kuolemantapaukset, epidemiat, vakava ilkivalta, luonnonmullistukset, ympäristöongelmat ja veden- ja energianjakeluongelmat sekä työtaistelutilanteet ja lakot tai tietovuoto. Kriisi voi olla myös em. uhkien yhdistelmä. Julkisuuskriisistä aiheutuva mainehaitta saattaa edellyttää kriisiviestintää.

YLEISTÄ KRIISIVIESTINNÄSTÄ

Viestinnän erityistoimia tarvitaan tilanteissa, joissa Kuortaneen kunnan toiminta ja asukkaiden turvallisuus ovat uhattuna. Tiedottamista edellytetään myös normaalioloissa peruspalveluissa tapahtuvissa häiriöissä.

Kriisissä tiedottamisen painopiste kohdistuu siihen, miten henkilö- ja omaisuusvahingoilta vältytään, asukkaita turvataan, suurempi vaara torjutaan, miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään sekä miten korvaavat palvelut järjestetään.

Laadukas kriisiviestintä lisää asukkaiden turvallisuuden tunnetta sekä vähentää tietämättömyyden ja huhujen aiheuttamaa epävarmuutta.

KRIISIVIESTINTÄVASTUUT

Päävastuu tiedottamisesta on sillä viranomaisella, jonka toimialaan kriisi kuuluu. Kunta tiedottaa kunnan vastuulla olevista asioista. Tällöin kriisitilannetta johtaa kunnanjohtaja ja kriisiviestintää viestintäkoordinaattori.

- Onnettomuus- ja suuronnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle **päivystävälle paloviranomaiselle sekä sairaanhoitopiirille.**
- Laajoissa sähkö- tai vesikatkoissa tiedotusvastuu kuuluu **sähkö- ja vesilaitokselle**, joiden on tiedotettava hätäkeskukselle, asukkaille ja tiedotusvälineille.
- Muista kunnan peruspalvelujen häiriöistä tiedottaa asianomaisen toimialan / yksikön johtaja yhdessä kunnanjohtajan tai viestintäkoordinaattorin kanssa.
- Toimialojen sisällä on etukäteen sovittava, kuka tiedottaa ko. toimialueen / yksikön vastuulla olevista asioista.

KRIISIVIESTINNÄN PERIAATTEET

Tiedottamisen tarve kasvaa siirryttäessä perusvalmiudesta johtamisvalmiuteen¹, tehostettuun valmiuteen² ja täysvalmiuteen³.

Valmiuslain ja puolustuslain mukaiset poikkeusolot tulevat voimaan valtioneuvoston päätöksen jälkeen. Valmiustilat ovat kuvattu tarkemmin kunnan omassa valmiusohjeessa. Perusvalmiudesta täysvalmiuteen siirrytään 72 tunnissa.

Täysvalmiudessa kunnan johtoryhmä johtaa johtokeskuksessa sekä ohjaa ja koordinoi tiedottamista. Johtokeskus sijaitsee kunnantalolla.

- Tiedottamisella varmistetaan, että eri viranomaisten antamat tiedot, ohjeet ja määräykset välittyvät asukkaille näiden turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi.
- Tietoa pitää tarjota niin kauan, kun tilanne vaatii ja aina kun jotain uutta ilmenee.
- Tiedotusvälineiden palvelusta huolehditaan.
- Kuortaneen kunta huomioi tiedotuksessaan yhteistoiminnan naapurikuntien, sotilasviranomaisten sekä muiden alue- ja paikallishallintoviranomaisten kanssa.

¹ Johtamisvalmiudella tarkoitetaan ennalta sovittujen henkilöiden paikallaolovelvoitetta tai velvoitetta saapua määräajassa työpaikalle. Johtamisvalmiutta tuetaan 24/7-tapahtuvalla teknisellä päivystyksellä. Johtamisvalmiutta kohotetaan esimerkiksi reagoitaessa tulvauhkaan.

² Tehostetussa valmiudessa kunnan hallinto ylläpitää jatkuvaa johtamisvalmiutta ja tehostaa toimintaansa, jonka tarkoituksena on hallita uhkaava tai jo syntynyt poikkeustilanne ja josta sen on mahdollista siirtyä täysvalmiuteen suhteellisen lyhyessä ajassa (24 tunnissa). Tavoite on, että normaaliolojen perusvalmiudesta kyetään siirtymään tehostettuun valmiuteen kahden vuorokauden kuluessa (48 tunnissa) kunnanjohtajan näin määritessä.

³ Täysvalmius koskee vain poikkeusoloja. Täysvalmiudessa kaikki kunnan käytössä olevat voimavarat on otettu käyttöön ja kunta keskittyy tilanteen vaikutusten ehkäisemiseen ja tilanteesta selviytymiseen. Täysvalmiuteen siirtyminen edellyttää, että valtioneuvosto on todennut alueella vallitsevan poikkeusolot.

Periaatteet ovat nopeus, avoimuus, johdonmukaisuus, yksilön kunnioitus, vastuullisuus ja selkeä kieli. Tiedotetaan totuudenmukaisia asioita, ei arvailuja tai syytöksiä. Ellei tiedä, sekin pitää sanoa. Kun tietoa on, asiasta tiedotetaan.

Kuortaneen kunnan tiedottamisen tavoitteena häiriö- ja kriisitilanteissa on:

- Reagoida nopeasti ja aktiivisesti asukkaiden ja tiedotusvälineiden tiedontarpeeseen.
- Tiedottaa kunnan omissa viestintäkanavissa (verkkosivut, sosiaalinen media, intranet).
- Saada asukkaat toimimaan järkevällä, tilanteen edellyttämällä tavalla sovittamalla tiedottaminen tilanteen erityisvaatimuksiin.
- Lisätä uutisoivan tiedottamisen keinoin turvallisuuden tunnetta ja rauhallisuutta.

On tarpeen seurata mielialoja ja ympäristön reagointia tiedotukseen ja ryhdyttävä tarvittaessa torjumaan huhuja ja vääriä käsityksiä.

Viestintäkoordinaattorin tehtävät kriisitilanteessa

- Koordinoi ja ohjaa kunnallista tiedottamista kunnanjohtajan ja johtoryhmän antamien ohjeiden mukaan.
- Huolehtii eri viranomaisten antamien tietojen, ohjeiden ja määräysten jakamisesta.
- Vastaa asukkaiden tiedontarpeeseen ja tuo asukasnäkökulman esiin johtokeskuksen päätöksenteossa.
- Huolehtii valmiuslain mukaisesta tiedottamisesta.
- Pitää yhteyttä viranomaisiin tiedottamiseen liittyvissä kysymyksissä.
- Varmistaa yhteydet seurakuntaan ja keskeisiin kansalaisjärjestöihin.

Käytössä olevat mediat poikkeusoloissa

- Kunnan verkkosivut ja intra
- Sosiaalinen media
- Yle / Pohjanmaan radio
- Sanoma- ja kaupunkilehdet
- Tiedotustilaisuudet
- Kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa käyttöön varatut suorat numerot (24h)
- Tekstiviesti / WhatsApp
- Sähköiset viestintäjärjestelmät (Wilma, Päikky)
- Kaiutinautot
- Diginäytöt ja screenit
- Asuntojakelu
- Koulujen, päiväkotien ym. laitosten kautta jaettavat tiedotteet

Kunnan verkkosivujen hyödyntäminen

Kuortaneen kunnan verkkosivut ja intranet ovat nopea viestintäkanava kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Verkkoviestinnästä vastaa viestintäkoordinaattori.

Tarpeen tullen kunnan verkkosivujen ja intran etusivu korvautuu kriisietusivulla.

MUISTILISTA KRIISIVIESTINNÄSTÄ VASTAAVILLE

Ota tilanne haltuun

- varmista yhdessä vastuuviranomaisen kanssa, että käytössä on yhteinen, ajantasainen tilannekuva, joka ymmärretään samalla tavalla koko kriisiorganisaatiossa
- selvitä keitä kaikkia kriisi koskee ja organisoi viestintä sen mukaisesti
- selvitä ja sovi kuka tiedottaa ja antaa lisätietoja medialle

Viesti aina, kun uutta olennaista tietoa ilmenee

- käytä normaaliaikana luotuja viestintäkäytäntöjä
- valmiit mediajakelulistat ovat Nokinetissä (Tukena työssä -> Viestintä ja markkinointi - > Median yhteystiedot)
- dokumentoi tiedotteet ja viestintätoimet

Organisoi mediapalvelu

- viestintäkoordinaattori huolehtii mediayhteyksistä, laatii tiedotteet yhdessä ao. toimialan kanssa ja järjestää tiedotustilaisuudet tarvittaessa myös iltaisin ja viikonloppuisin
- kriisin laajuus vaikuttaa mediaviestintään: onko kyse paikallisesta vai valtakunnallisesta tai jopa kansainvälisestä uutisesta?
- laajoissa kriiseissä voidaan perustaa tiedotuspiste mediapalvelua varten
- kansainvälinen media tarvitsee vähintäänkin englanninkielisiä tiedotteita ja haastateltavia
- varmista, että käytössä on ajantasaisin tieto
- huolehdi median ja kuvaajien palvelusta
- seuraa uutisointia internetissä ja mediassa ja korjaa virheet

Tiedota henkilöstölle

- intra, sähköpostilistat, esimiesjakelut
- tarvittaessa avainhenkilöstön kännyköihin voidaan lähettää tekstiviesti/WhatsApp-viesti
- tarvittaessa henkilöstöinfot ja työpaikkakokoukset

Viesti asukkaille

- kunnan verkkopalvelun etusivu voidaan varata kokonaan kriisin vaatimalle viestinnälle. Siivoa etusivulta markkinointielementit.
- mikäli verkkopalvelun kuormitus kasvaa liian suureksi, näkyviin jää pelkästään kriisisivusto
- huolehdi eri kieliryhmien tiedontarpeesta
- varmista että viesti tavoittaa myös vammaiset ja heikkokuntoiset
- yksiköt antavat toimintaohjeet asiakkailleen

- sovi tarvittaessa viestintäyhteistyöstä seurakuntien, SPR:n ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden sekä puolustusvoimien kanssa. Sovi myös omaisten ja uhrien auttamisesta.

Muista sidosryhmät

- viesti tilanteesta luottamushenkilöille, julkishallinnolle, järjestöille, yrityksille, yhteisöille jne.

KRIISIVIESTINNÄN HUONEENTAULU

Kriisitilannetta johtaa kunnanjohtaja ja käytännön kriisiviestintää viestintäkoordinaattori.

Päävastuu tiedottamisesta on sillä viranomaisella, jonka toimialaan kriisi kuuluu. Vakavasta onnettomuudesta tai häiriötilanteesta tiedottavat hätäkeskus, pelastuslaitos tai poliisi.

Kunta tiedottaa kunnan vastuulla olevista asioista.

1. Kun havaitset kriisitilanteen

- SOITA 112 ja toimi annettujen ohjeiden mukaisesti
- Tee tarvittavat toimenpiteet uhrien auttamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi
- Soita esimiehellesi ja kerro mitä on tapahtunut. Esimiehen vastuulla on ilmoittaa kriisistä johtoryhmän jäsenelle.
- HUOM. Et ole medialausuntojen antaja. Välitä median yhteydenotot esimiehellesi/toimialajohtajalle/kunnanjohtajalle.

2. Esimies ilmoittaa asiasta viipymättä jollekin johtoryhmän jäsenelle tai viestintäkoordinaattorille:

- Kunnanjohtaja Teemu Puolijoki, 050 406 6645
- Hallintojohtaja Jaana Salo, 040 505 7803
- Tekninen johtaja Martti Ranta, 0400 484 838
- Sivistysjohtaja-rehtori Sanna Koivisto, 040 505 7804
- Elinkeinovastaava Aapo Petäjäniemi, 040 505 7802
- Viestintäkoordinaattori Tuomas Ojajärvi, 050 570 1470

Viestin saaja informoi johtoryhmän ja kunnanjohtaja luottamushenkilöstön. Johtoryhmää laajennetaan tarpeen ja kriisin laadun mukaan.

3. Älä levitä huhuja ja spekuloi millään, mitä ei ole vahvistettu. Sama sääntö koskee myös sosiaalista mediaa.