

Häiriö- ja kriisiviestinnän ohje

Helsingin kaupunki

Tämä on Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin. Ohje on voimassa toistaiseksi ja se koskee koko kaupungin viestintää.

xx.xx.2019

Yleiset kriisitilanteen viestinnän periaatteet

Kuntalain (2015/410, 29§) mukaan kaupungin täytyy tiedottaa toiminnasta asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Myös kriisitilanteissa kaupungin tulee noudattaa julkisuuslain (1999/621) ja hallintolain (2003/434) vaatimuksia avoimuudesta, kansalaisten tiedonsaantioikeudesta ja muita hyvän hallinnon periaatteita. Häiriö- ja kriisitilanteissa kaupunki tehostaa viestintää tilanteen ja tarpeen mukaan. Helsingin kaupunki viestii kaupungin viestinnän linjausten (2015) sekä viestinnän ohjeiden (2019) mukaisesti. Viestinnän ohjeiden erilliseksi osaksi on tehty tämä ohjeistus.

Myös kriisitilanteissa noudatetaan kaupungin viestinnän linjauksia sekä Viestinnän eettisen neuvoston (VEN) eettisten periaatteita. Häiriö- ja kriisitilanteessakin kaupunki viestii avoimesti, vuorovaikutteisesti, rehellisesti, luotettavasti ja arvostavalla tavalla.

Häiriö- ja kriisitilanteissa kansalaisten sekä erilaisten sidosryhmien tiedon- ja turvallisuudentarve kasvavat oleellisesti. Kriisitilanteessa toimivaltainen viranomaisen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa myös sen viestinnästä.

Kaupunki pyrkii parhaansa mukaan kriisitilanteessa kaupunkilaisten tarpeisiin tarjoamalla luotettavaa ja ajantasaista tietoa oikea-aikaisesti sekä eri kanavissa ja verkostoissa. Kaupungin viestintä tukee viranomaisviestintää ja välittää edelleen viranomaisen viestejä, tekee omaa palveluviestintää sekä pyrkii luomaan ja rakentamaan uutta luottamusta, turvallisuudentunnetta sekä toivoa viestinnän keinoin.

Kaupunki viestii erilaisissa häiriö- ja kriisitilanteissa tämän ohjeen mukaan. Kaikilla toimialoilla ja liikelaitoksissa on tätä ohjetta täydentävä toimialatasoinen kriisiviestinnän ohjeistus, jota käytetään silloin, kun tilannetta hoidetaan toimialatasolla.

Nopea tiedonkulku, matala kynnys


Nopea sisäinen ja ulkoinen tiedonkulku on kriisitilanteessa välttämätöntä: erilaisten häiriötilanteiden ja kriisien viestinnässä kaupunki noudattaa matalan kynnyksen periaatetta johdon ja muiden osallisten välillä. Hyvä kriisiviestintä perustuu viestinnän aktiiviseen koordinaatioon ja johtamiseen. Riippumatta häiriön tai kriisin luonteesta tai vakavuudesta koko kaupunkiorganisaatiossa varmistetaan, että viestintä toimii häiriön tai kriisin aikana tiiviissä yhteistyössä kaupungin tai toimialan johdon ja turvallisuustehtävissä toimivien kanssa. Ilman ajantasaista tiedonsaantia ja tilannekuvaa viestinnän toimijat eivät pysty toimimaan.

Tavoitteena toimiva yhteistyö

Kaupunki tekee viestintäyhteistyötä sekä sisäisesti (henkilöstö, toimialat ja koko kaupunkiorganisaatio sekä -konserni) että viranomaisten (poliisi, pelastuslaitos, puolustusvoimat ym.) ja muiden tarvittavien sidosryhmien kanssa. Yhteistyö parantaa oleellisesti tilanteen hallintaa sekä viestintää.

Kriisiviestinnän tyyli

Helsinki käyttää kriisiviestinnässä selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä. Kaupunki käyttää myös sopivaa kuvallista ja videoviestintää sekä infograafeja. Kaupungin kriisiviestintä on tyyliältään

- asiallista
 - inhimillistä ja
 - lähestyttävää.
- 

Viestinnän tilannekuva häiriö- tai kriisitilanteen alussa: matala kynnyksen yhteydenottoon

Häiriö- tai kriisitilanteen ilmettyä viestintävastaava muodostaa ymmärryksen tapahtuneesta, tilanteeseen vaikuttaneista olosuhteista sekä tapahtumien mahdollisista kehitysvaihtoehdoista, eli tilannetietoisuuden. Viestintävastaava rakentaa aktiivisesti tilannekuvaa ja ottaa itse yhteyttä häiriön tai kriisin muihin osallisiin, jotta ajantasaiset tilannetiedot ovat viestinnän käytössä. Tilannetietoisuus muodostetaan kaikkien saatujen tietojen ja tilannekuvien perusteella yhteistyössä tilanteeseen liittyvien oleellisten tahojen kanssa ja kaupungin kriisijohtamismallin perusteella.

Viestinnästä vastaava käyttää tässä ohjeessa olevaa luokittelua ja prosessikaaviota viestintätarpeiden arviointiin ja tekee päätöksen tehostetusta viestinnästä ja kriisiviestinnästä. Viestinnän tilannetietoisuuden perusteella viestintävastaava tekee päätöksen siitä, käynnistetäänkö tehostettu viestintä, häiriöviestintä tai kriisiviestintä.

Häiriö- tai kriisiviestinnän käynnistyminen ja ilmoitusvelvollisuus

Toimialajohtaja tai liikelaitoksen toimitusjohtaja päättää tehostetun viestinnän, häiriöviestinnän ja kriisiviestinnän käynnistämistä yhdessä toimialan tai liikelaitoksen viestinnästä vastaavan kanssa. Toimialan tai liikelaitoksen johdolla ja viestinnästä vastaavalla on velvollisuus ilmoittaa tilanteesta välittömästi kansliaan turvallisuus- ja valmiusyksikön päällikölle, valmiuspäällikölle sekä viestintäjohtajalle.

Kaupunkitasoinen häiriö- tai kriisiviestinnän käynnistämistä ja/tai viestinnän koordinaatiovastaavuuden siirtämisestä kaupunginkansliaan päättää pormestari, kansliapäällikkö tai viestintäjohtaja yhteistoiminnassa kaupunginkanslian viestintäpäälliköiden sekä toimialojen ja liikelaitosten viestintävastaavien kanssa.

Kriisitilanteen viestinnän periaatteena on nopea ja luotettava tiedonvälitys. Käytännössä punnitaan, että

- käynnistetäänkö kriisiviestintä?
- kenelle kaikille ensitietoa viestitään? (=kyseisen kriisin ydinryhmä)
- millä aikataululla viestinnässä edetään millekin kohderyhmälle?
- mitä kanavia ja foorumeita käytetään?
- mitä kerrotaan kanslian viestintäväelle sekä kaupungin viestintäväelle ja milloin?
- mitä kerrotaan muulle henkilöstölle ja milloin?
- aloitetaanko ulkoinen viestintä ja/tai mediaviestintä ja missä kanavissa ja foorumeilla?

Kriisitilanteessa otetaan käyttöön kriisiviestinnän viestintäsuunnitelmapohja (liite).

Kriisitilanteiden viestinnän kohderyhmät ja kanavat

Viestintävastaava määrittelee yhdessä kriisin ydinryhmän kanssa viestinnän kohderyhmät tilanteen mukaan. Kohderyhmänä voi olla esimerkiksi tietty kaupunginosa, tietty väestöryhmä, koko kaupunki, pääkaupunkiseutu, koko maa tai kansainvälinen kohderyhmä.

Viestintävastaava määrittelee myös kriisin viestinnässä tarvittavat kanavat tilanteen mukaan. Käytössä ovat tarvittaessa kaikki kaupungin omat viestintäkanavat. Mediaviestinnässä käytetään STT Infon mediatiedotejärjestelmää (tai muuta vastaavaa). Tarvittaessa kaupunki voi viestiä myös yhteistyössä ulkopuolisten toimijoiden ja erilaisten sidosryhmien kanavissa. Mahdolliset tiedotustilaisuudet kaupungin viestintä järjestää yhteistyössä viranomaisten ja muiden kriisin toimijoiden kanssa.

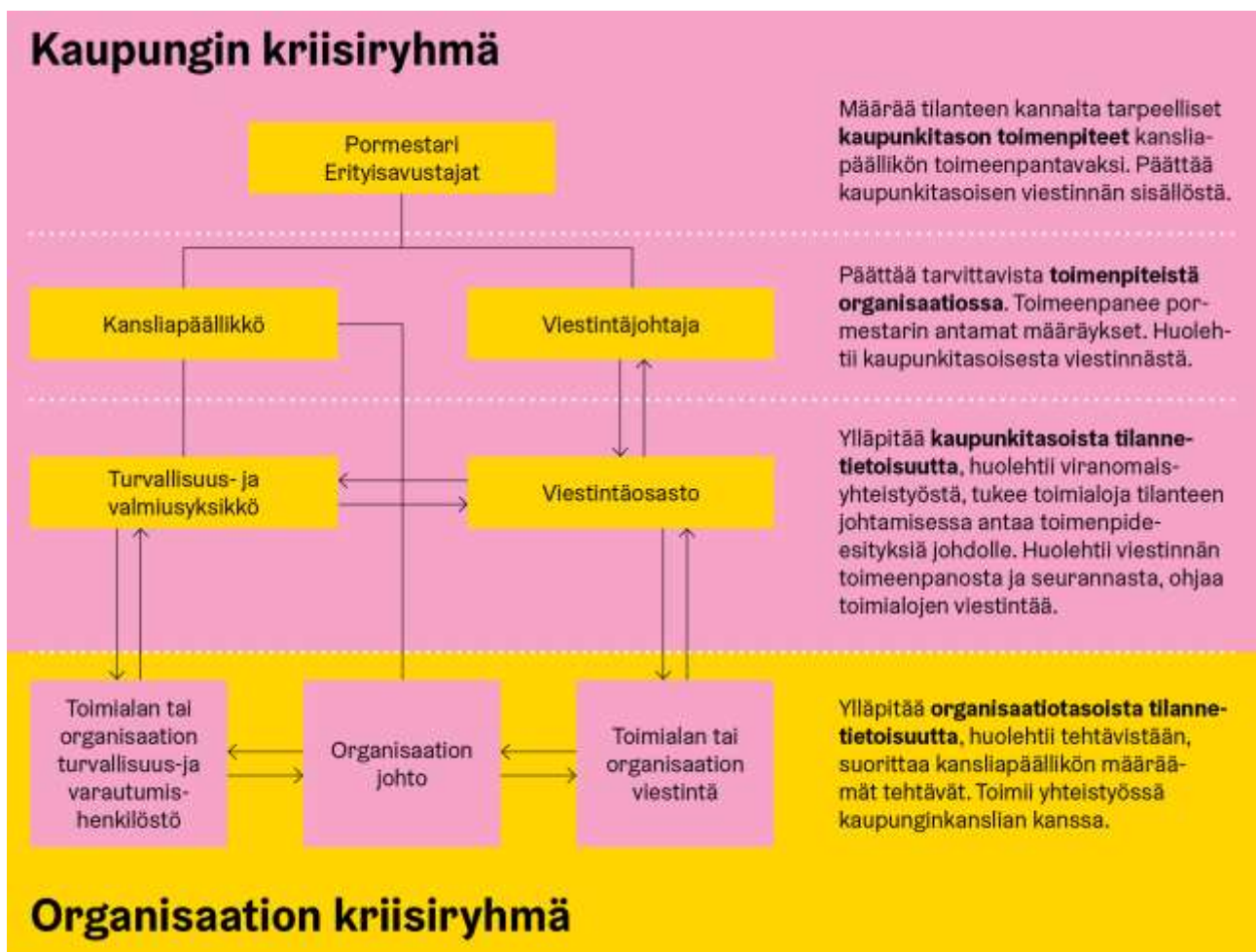
Valmius, koulutus ja varautuminen

Kaupunki varautuu häiriö- ja kriisitilanteiden viestintään järjestämällä koulutuksia ja harjoituksia sekä ylläpitämällä tarvittavia teknisiä valmiuksia.

Kriisitilanteiden viestintää harjoitellaan kriisiviestinnän simulaatiossa vuosittain päivitettävän harjoitus suunnitelman mukaan. Koko kaupungin viestintähenkilöstöä koulutetaan vuosittain kriisitilanteiden viestintään.

Häiriö- ja kriisitilanteiden prosessikuvaus

Kaupungin kriisijohtamisen malli (2018) sisältää viestinnän prosessin ja se toimii ohjeena kaikissa kriiseissä.



Häiriöiden ja kriisien tasot

Viestinnässä käytetään häiriöiden ja kriisien luokittelua asteikolla 1-5.

5. PUNAINEN KRIISI Erittäin vakava ja erittäin kiireellinen, kriisiviestintäryhmä heti koolle	Kaupunginkanslian viestintä koordinoi aina
4. ORANSSI KRIISI Vakava ja kiireellinen, kriisiviestintäryhmä koolle	Kaupunginkanslian viestintä koordinoi aina
3. KELTAINEN HÄIRIÖ Vakava häiriö	Viestinnän koordinoinnista sovitaan tapauskohtaisesti
2. SININEN HÄIRIÖ Normaalitoimia enemmän viestintää vaativa tilanne	Viestintä toimialalla
1. VIHREÄ NORMAALITILANNE: Kriisitilanne ohi, paluu normaaliin viestintäjärjestykseen	Viestintä toimialalla

Esimerkkejä: punainen kriisi

Vakava väkivallanteko, kuten joukkoampuminen tai -puukotus, terrori-isku (myös vakavat uhkaukset), suuronnettomuus (raide, tie, meri ym.), henkeä ja terveyttä uhkaavat tilanteet, kuten vesijohtoveden saastuminen tai laaja ruokamyrkytys, laajamittainen pitkä sähkökatko, vakava säteilyonnettomuus

Esimerkkejä: oranssi kriisi

Ympäristöön liittyvät: Vakava onnettomuus (raide, tie, meri), tulipalo, kaasu- tai vesivuoto tai muu suuri pelastustehtävä, väkivaltainen isku, vakava ympäristöongelma (maa, meri, ilma), vakavat sään ääri-ilmiöt
 ICT-asioihin liittyvät: vakava tietovuoto (esim. salassa pidettävät potilastiedot), vakava laaja ja toimintaa lamauttava palvelunestohyökkäys tai tietoliikennehäiriö, viestintätekniikan vakavat häiriötilanteet (esim. puhelimet poissa käytöstä), vakava informaatiovaikuttaminen
 Muita: laajamittainen maahantulo, laaja työtaistelu, laaja kaupunkia koskeva media- tai some-kohu

Esimerkkejä: keltainen häiriö

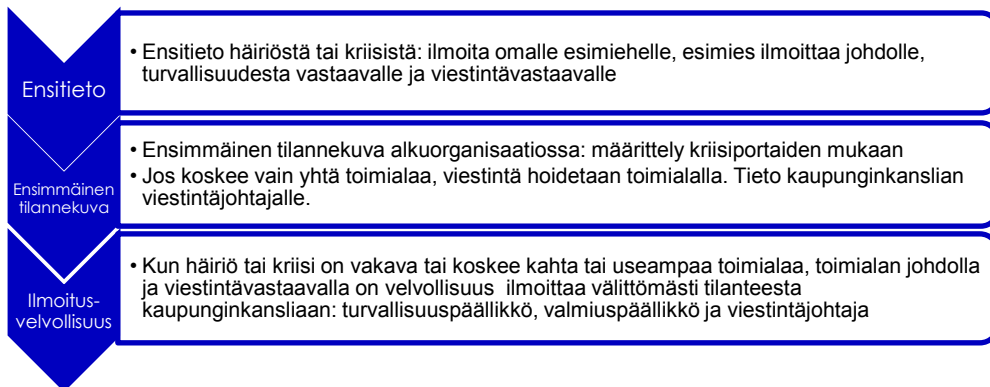
Kaupunkitaso: tärkeän tietojärjestelmän kaatuminen (esim. sote), katko sähkön tai veden jakelussa, valesointi tai virheellisen tiedon leviäminen, tietomurto, vakava poliittinen kriisi (esim. Helsinki vastaan maan hallitus), epidemia ja pandemia, tai mikä tahansa vakava häiriötilanne, joka vaatii erityistasoista ja koordinoitua viestintää
 Toimialataso: yhden toimialan tai liikelaitoksen vakavat häiriötilanteet, kuten palveluita vaarantavat tai estävät tilanteet, merkittävä henkilöstövajaus, merkittävät viestintätekniikan tai palvelujen häiriötilanteet

Esimerkkejä: sininen häiriö

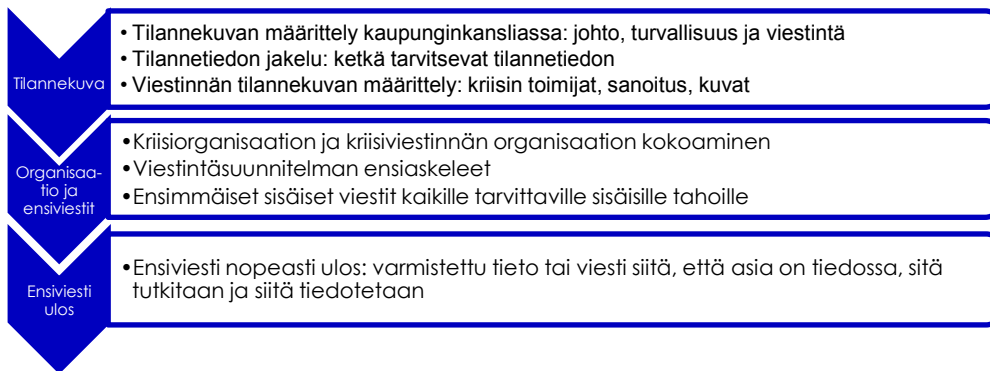
Häiriötilanteet, jotka kaipaavat normaalia enemmän viestintää kaupunkitasoisesti tai yhden toimialan tai liikelaitoksen paikalliset häiriöt, kuten häiriöt palveluissa tai järjestelmissä

Vihreä normaalitilanne on tilanne, jossa ei vaadita erityisiä viestintäjärjestelyjä

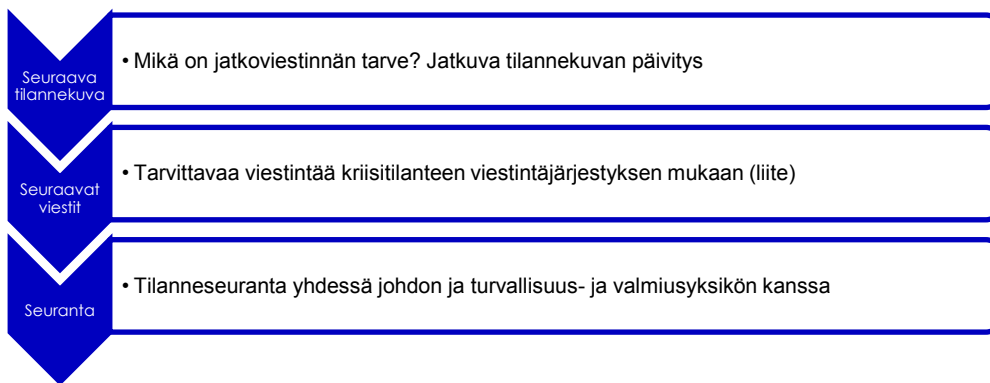
Häiriö- tai kriisiviestintätilanteen eteneminen



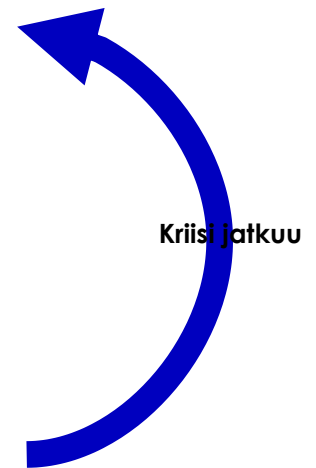
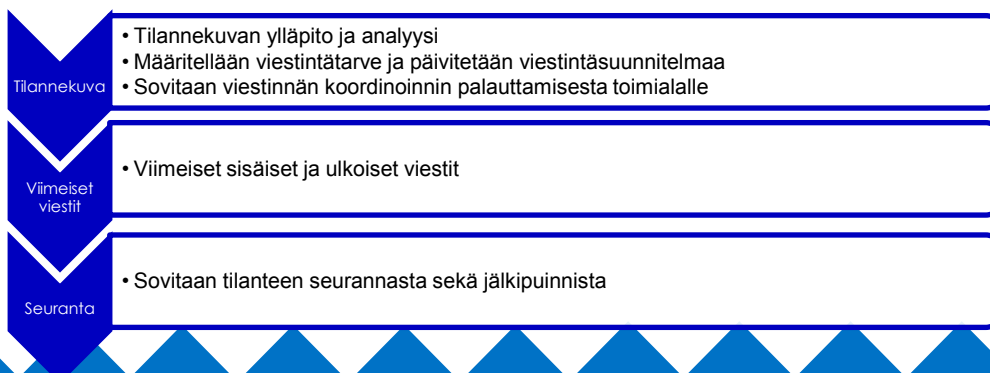
→ Kun häiriö- tai kriisitilanteen viestintä siirtyy kaupunginkanslian viestinnän koordinoitavaksi



→ Viestintä jatkuu tilanteen ja tarpeen mukaan



→ Kun häiriö- tai kriisitilanne päättyy ja jälkihoito alkaa.



Muistilista häiriö- tai kriisitilanteen viestintäjärjestykseen

1. Tilanelokin aloittaminen
2. Sisäisen viestinnän aloittaminen
 - a) suora tieto johdolle ja tarvittavalle henkilökunnalle
 - b) kriisiviestintäryhmän kokoaminen
 - c) tilanteen kriisiviestintäryhmän kanavista sopiminen sekä käyttöönotto
 - d) Helmi-intranetin poikkeustiedote
 - e) tieto kaupungin puhelinvaihteeseen
 - f) tieto tarvittaviin kaupungin neuvontanumeroihin: yleisneuvonta, kriisipäivystys, sosiaalipäivystys, terveysneuvonta, seniori-info, yritysneuvonta, matkailuneuvonta
3. Ensitieto sosiaaliseen mediaan: Facebook ja Twitter
4. Tieto www.hel.fi -verkkosivulle
5. Tieto medialle (STT Info)
6. Mediaseurannan perustaminen
7. Mahdollisen tiedotustilaisuuden järjestäminen
8. Muut mahdolliset toimet, esim. symbolisen eleen järjestäminen: liputus, kynttiläosanotto tms.
9. Jälkihoidon viestintä
10. Häiriö- tai kriisitilanteen palaute, arviointi sekä kehittäminen

Liitteet

- Ensiviestipohjat
- Uutis- ja tiedotepohja
- Viestintäsuunnitelmapohja
- Listaus viestintäkanavista häiriö- ja kriisitilanteissa
- Tiedotustilaisuuden järjestämisen muistilista
- Kuvaohje häiriö- ja kriisitilanteeseen
- Henkilökuntaohje häiriö- ja kriisitilanteeseen
- Yhteystietolista häiriö- ja kriisitilanteeseen