



**§ 587**

**Kaupunkiympäristölautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle  
valtuutettu Matti Parpalan toivomusponteen liittyen toimialarajat  
ylittävien kriisitilanteiden viestintään**

HEL 2019-006263 T 00 00 03

**Lausunto**

Kaupunkiympäristölautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Kaupunkiympäristön toimialalla sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on tunnistettu tilahankkeiden viestinnällinen tärkeys sekä se, että toimialarajat ylittävien viestinnällisten käytäntöjen tulee toimia mahdollisimman saumattomasti. Aivan erityisesti yhteisten viestinnän käytäntöjen merkitys korostuu kriisitilanteiden hoidossa.

On tärkeää kehittää koko tilahallinnon prosessia, parantaa sen ennakoitavuutta sekä toimia siten, että kaikki orastavat kriisitilanteet kyetään tunnistamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ennalta ehkäisemään niitä nykyistä tehokkaammin. Haasteellisten tilanteiden eskaloituminen kriisiksi on tehokkaimmin vältettävissä hyvällä asukas- ja asiakasviestinnällä.

Kasvatuksen ja koulutuksen sekä kaupunkiympäristön toimialojen tuoleekin jatkossa kehittää yhteistyötään siten, että tiedonkulku toimialojen välillä on mahdollisimman sujuvaa, haasteelliset tilanteet tunnistetaan hyvissä ajoin ja viestinnässä on selkeät yhdessä sovitut käytännöt. Viestinnän tavoitteena on ennen muuta tukea palveluja käyttävien kaupunkilaisten arjen sujuvuutta ja rakentaa luottamusta kaupunkiorganisaation ja kaupunkilaisten välillä. Viestinnän kehittämiseksi on jo käynnistetty toimenpiteitä.

Viestinnässä tyypillistä on se, että koulun oppilaiden vanhemmille pidettävät infotilaisuudet toteutetaan moniammatillisesti siten, että mukana on asiantuntijoita kaupunkiympäristön toimialalta, kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta sekä kouluterveydenhuollosta. Tämän lisäksi esimerkiksi Tehtaankadun ala-asteen korjauksen yhteydessä perustettiin seurantaryhmä, johon kuuluvat kaupungin toimialojen lisäksi oppilaiden vanhempien ja opettajien edustajat. Jatkossakin tarvitaan entistäkin enemmän kaupunkiorganisaation ja kaupunkilaisten välistä luottamusta edistävää toimintaa.

Myös tiedon tarjontaan on kiinnitetty erityistä huomiota viime aikoina. Kaupunki on avannut sivuston [www.hel.fi/talotiedot](http://www.hel.fi/talotiedot). Tähän aineisto-



pankkiin on viety hyvin kattavasti kaupungin asiakastiedotteita ja tutkimusraportteja, jotka liittyvät kiinteistöjen kuntoon ja korjauksiin. Tiedotteita lähetetään koulujen, päiväkotien ja muiden palvelutilojen käyttäjille esimerkiksi rakennustöitä suunniteltaessa.

Kaupunkiympäristön toimialan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestintäyhteistyötä on tiivistetty. Suunnitteilla on yhteinen toimintamalli, joka tähtää siihen, että haasteellisen tilakysymysten viestintä suunnitellaan ja toteutetaan toimialojen yhteistyönä. Toimitiloihin liittyvien kriisitilanteiden ratkaisemiseksi muodostetaan poikkihallinnollinen tila-asioihin perehtynyt viestinnän tilanneryhmä.

Monet kriisitilanteet liittyvät sisäilmaongelmiin. Käynnissä on toimialarajat ylittävän sisäilmaviestinnän käsikirjan laadinta. Käsikirjaan kootaan viestinnän onnistumisen kannalta keskeisiä toimintatapoja kaikkien sisäilmaprosessissa mukana olevien työn tukemiseksi. Nopeasti eskaloituvissa tilanteissa on tärkeää, että jokainen tietää yhdessä sovitut toimintatavat ja oman roolinsa viestinnän kokonaisuudessa. Myös sisäilmaviestinnän ohjeistuksen päivittäminen on käynnissä.

Toimialojen tulee löytää yhdessä toimivat käytännöt viestinnällisten haasteiden ratkaisemiseen. Toimialat vastaavat omille asiakkailleen suuntautuvasta viestinnästä ja on erittäin tärkeää, että viestinnällinen vastuu on siellä missä vastataan myös palvelutuotannosta. Kaupunginkanslian roolina voi olla tuen antaminen tapauksissa, joissa toimialat tätä tukea erikseen toivovat.

**Esittelijä**

kaupunkiympäristön toimialajohtaja  
Mikko Aho

**Lisätiedot**

Heikki Mäntymäki, viestintäpäällikkö: 310 37368  
heikki.mantymaki(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Parpala Matti, toivomusponsi, Kvsto 22.5.2019 asia 5

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Lausuntoehdotus**

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

**Esittelijän perustelut**

Toivomusponsi



19.11.2019

Valtuutettu Matti Parpala on tehnyt 22.5.2019 seuraavan toivomusponnen:

"Hyväksyessään tämän ponnin valtuusto edellyttää selvitettävän, onko toimialarajat ylittävien kriisitilanteiden viestinnän vastuunjaossa parannettavaa tai tarkennettavaa.

Selvityksen tulisi kohdistua erityisesti kaupunkiympäristötoimialan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan rajapintaan, sekä siihen, miten esim. koulujen ja päiväkotien tilaongelmia koskevan asukasviestinnän oikea-aikaisuus ja johdonmukaisuus voitaisiin varmistaa. Viestinnän tavoitteena tulisi aina olla sen välttäminen, että kriisitilanne hankaloituu vielä lisää viestinnän puutteesta tai viestien muuttumisesta johtuen.

Lisäksi valtuusto edellyttää selvitettävän, onko toimialojen tarpeen saada tai pyytää esim. kaupunginkanslian viestintäyksiköltä nykyistä enemmän tukea toimialarajat ylittävissä tilanteissa, joissa vaaditaan nopeaa asukasviestintää."

#### Lausuntopyyntö

Kaupunginkanslia on pyytänyt kaupunkiympäristölautakuntaa antamaan lausunnon kaupunginhallitukselle 31.12.2019 mennessä.

#### Esittelijä

kaupunkiympäristön toimialajohtaja  
Mikko Aho

#### Lisätiedot

Heikki Mäntymäki, viestintäpäällikkö: 310 37368  
heikki.mantymaki(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Parpala Matti, toivomusponsi, Kvsto 22.5.2019 asia 5

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano