

VIESTINTÄ ERITYISTILANTEISSA

Arvioi kokonaistilanne

Tunnista vastuutahot

Käynnistä ensitoimet ja viestintä

Varmista tiedonkulku eri toimijoiden välillä

Tunnista eri tahojen tiedontarpeet



Ensivaiheessa

I. Tunnista tilanne ajoissa ja varmista tiedossa olevat faktat:

- Mitä on tapahtunut, milloin ja missä?
- Mitä asialle on tehty tai välittömästi tehdään?
- Millaisia vaikutuksia asialla on?
- Kuka tietää asiasta enemmän?
- Ketkä ovat vastuutahot ja keskeiset toimijat?

2. Määritä oma roolisi ja vastuusi

3. Välitä viesti tai varmista, että viesti on mennyt johdolle ja keskeisille asiantuntijoille

4. Anna ensihälytys ajankohtaisviestintään, verkkotoimitukseen ja YM:n/MMM:n viestintään

5. Varmista, että ensitieto välittyy eri toimijoiden päivystäjille

6. Arvioi kokonaistilanteen vakavuus yhdessä muiden kanssa

7. Sovi erityistilannejohtajan ja asiantuntijoiden kanssa ensivaiheen viestintätoimet ja varmista jatkuva yhteydenpito heidän kanssaan

8. Hanki tietoja tilannekuvan päivittämiseksi ja ennakoi tiedon tarpeet

9. Informoi jatkuvasti erityistilanteen viestintätiimiä ja muiden toimijoiden viestintää

- Kerro vastuut ja sovi viestintätoimet ja niiden yhteensovittaminen

10. Käynnistä tilanteesta ja vastuista riippuen erilaiset viestintätoimet:

- | | | |
|---------------------|----------------------|--|
| • Tiedote | • Haastattelut | • Graafien, kuvien ja videoiden hankinta |
| • Verkkosivut | • Yhteydenpito | • Eri toimijoiden viestinnän seuranta |
| • Facebook, twitter | • Sisäinen viestintä | |
| • Käännökset | • Puhelinpalvelu | |
| • Tiedotustilaisuus | • Mediaseuranta | |

II. Huolehdi erityisesti mediapalveluiden toimivuudesta

- Varmista nopea tiedonkulku (verkkosivu, tiedote, STT, tiedottajapalvelut, viranomaistiedote)
- Huolehdi viestintäaineistojen kieliversioista
- Hanki kuva-aineistoa
- Järjestä haastateltavat
- Järjestä tiedotustilaisuus mahdollisimman nopeasti, huolehdi videoinnista
- Varmista toimittajien ja kuvaajien työskentelyolosuhteet

Kun tilanne muuttuu ja kehittyy

- Tunnista eri toimijoiden rooli ja vastuu ja toimi sen mukaisesti
- Tunnista oma roolisi: ohjaatko, koordinoitko vai tuetko kokonaisviestintää
- Varmista jatkuva tiedonsaanti, arvioi tilannetta ja ennakoi viestintätoimet
- Arvioi viestintätoimien riittävyys ja suuntautuminen
- Huolehdi verkkopalvelun ajantasaisuudesta, järjestä seuranta
- Huolehdi viestinnän eri toimijoiden informoinnista
- Ennakoi resurssitarpeet

Kun tilanne päättyy

- Osallistu kokonaistilanteen hoidon ja viestinnän arviointiin
- Tiedota tilanteen päättymisestä: tiedote, verkkosivut, sisäinen viestintä, SOME
- Informoi eri toimijoita

ERITYISTILANNE ENSIVAIHEESSA

Uhkien varhainen ennakointi, tunnistaminen ja esitiedon välittäminen on jokaisen tehtävä. Tällaisissa tilanteissa on informoitava esimiestä ja viestintää sekä tehostetaan toimintaa.

Valmiustila on erityistilanteeseen varautumista

Pääjohtaja päättää tarvittaessa valmiustason nostamisesta ja määrää valmiustilannejohtajan kokoamaan ryhmän seuraamaan ja koordinoimaan tilannetta sekä käynnistämään mahdollisia ensitoimia.

Erityistilanne on kriisin hoitamista

Tilanteen vakavoituessa tai äkillisessä erityistilanteessa pääjohtaja päättää kriisiryhmän perustamisesta ja määrää erityistilannejohtajan.

Öljy- ja kemikaalivahinkotapauksissa ympäristövahinkopäivystäjällä on velvollisuus valmiustason kohottamiseen ilman pääjohtajan määräystä. Öljy- ja kemikaalionnettomuuksissa torjuntatoimiin nimitetään erillinen johtaja ja sitä tukeva kriisiryhmä.

Valmiustilat ja erityistilanteet voivat liittyä merellisiin onnettomuuksiin, poikkeuksellisiin luonnonilmiöihin, tulviin tai maineeseen.

ERITYISTILANTEEN HOITO KÄYNNISTETÄÄN

ERITYISTILANNE/JOHTAJA

vastaa tilanteen hoidon käynnistämisestä ja koordinoinnista, kutsuu koolle kriisiryhmän, päivittää tilannekuvaa, määrittää tarvittavat voimavarat ja päivystystarpeet, varmistaa toimintaedellytykset tilanteen hoitamiseksi ja hoitaa tiedonkulun keskeisille toimijoille, johtoryhmälle sekä ministeriön päivystäjille.

ASIAANTUNTIJA

vastaa asiantuntijatiedon tuottamisesta tilanteen arvioimiseksi ja siitä informoimiseksi sekä tukee erityistilanteen hoitamista luomalla ja ylläpitämällä yhteyksiä asiantuntijaverkostoihin.

YMPÄRISTÖVAHINKOPÄIVYSTÄJÄ

vastaa merellisten öljy- ja kemikaalivahinkojen ensitoimien käynnistämisestä, hälytyksistä sekä operatiivisesta tiedonkulusta. Kriisiryhmä tukee päivystäjää näissä tehtävissä. Päivystäjä osallistuu myös muiden ympäristön erityistilanteiden ensihoitoon.

VIESTINTÄ

vastaa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä sekä viestinnän keinoista ja välineistä.

KRIISIRYHMÄ LUO KOKONAISKUVAN

Kriisiryhmä (erityistilannejohtaja, asiantuntijat, ympäristövahinkopäivystäjä, viestintä)

- välittää toisilleen tiedon operatiivisista toimista ja niitä koskevista päätöksistä
- arvioi ja suhteuttaa kokonaistilanteen
- selvittää vastuutahot
 - Vastuu viestinnästä ja sen sisällöstä on toimintaa johtavalla viranomaisella.
 - Viestintävastuut säilyvät mahdollisimman pitkään normaaliolojen kaltaisina.
 - Erityistilanteen kiristytessä viestinnän yhteensovittaminen tai johtamisvastuu voi siirtyä ministeriölle tai valtioneuvostolle. Jos ei ole selvää, kenelle yleinen toiminnan johtamisvastuu kuuluu, valtioneuvosto päättää johtamisvastuusta erikseen.
- arvioi viestinnän johtamisen ja koordinoinnin tarpeen
- päättää operatiivisten ja viestintätoimien yhteensovittamisesta
- sopii ensivaiheen tiedonantajista, tiedonkulun tavoista, osapuolista ja rytmityksestä
- sopii keskeisistä tahoista, joita informoitava: tiedotusvälineet, kansalaiset, vastuuviranomaiset, operatiiviset toimijat, henkilöstö ja toiminnanharjoittajat
- sopii pääviestit: keskeiset tapahtumat, perustiedot, toimet, tilanteen vakavuusaste, mahdolliset syyt, onnettomuuden suuruusluokka ja päätoimijat

Kriisiryhmän tueksi on olemassa asialistamalli, joka on intranetissa viestintä > erityistilanteet.

TOIMET KÄYNNISTYVÄT

ERITYISTILANNEJOHTAJA

- informoi päätetyistä toimista pääjohtajaa ja muiden toimijoiden johtoa
- laatii tilannekuvan tai vastuuttaa sen laatimisen
- hyväksyy keskeiset viestintäaineistot
- antaa haastatteluja
- määrää tarvittaessa rekrytoimaan lisää henkilöstöä viestintätöihin (yleisöpalvelut, tekniset palvelut yms.)

Valmiuspäällikkö tukee erityistilanteen johtajaa.

ASIAANTUNTIJA

- informoi päätetyistä toimista muiden toimijoiden johtoa ja asiantuntijoita sekä seuraa niiden toimintaa
- osallistuu tilannekuvan laatimiseen
- tuottaa aineistoa viestintätoimiin
- osallistuu viestintäaineistojen sisällön hyväksyntään ja kuva-aineistojen tuottamiseen
- antaa haastatteluja, jos sovittu

VIESTINTÄ

- rekrytoi ajankohtaistiimin ja verkkotoimituksen
- perehtyy tilannekuvaan sen valmistuttua
- huolehtii, että päätetyistä toimista informoidaan muiden toimijoiden viestintävastuullisia
- sopii viestintätoimien yhteensovittamisesta ja viestintävastuista muiden toimijoiden kanssa sekä arvioi johtamisen tarvetta
- käynnistää ensivaiheen viestintätoimet ja sopii viestintävastuista. (tiedote, tiedotustilaisuus, verkkosivusto, some, sisäinen viestintä, haastattelut, mediaseuranta, puhelinpalvelut, yhteydenpito muiden virastojen kollegoihin, käännökset)