

Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja



Sisältö

1 Johdanto	3
2 Viestinnän vastuut, organisointi ja prosessi	4
3 Viestintätarpeiden tunnistaminen	7
4 Viestintätarpeiden määrittäminen sidosryhmittäin	9
4.1 Sisäiset sidosryhmät	9
4.2 Ulkoiset sidosryhmät	11
5 Viestinnän suunnittelu	15
6 Viestinnän toteutus	16
6.1 Sisäisen viestinnän keinoja ja kanavia	16
6.2 Ulkoisen viestinnän keinoja ja kanavia	19
6.3 Ulkoinen viestintä poliisin eri toimintalinjoilla	21
6.3.1 Lupahallinto	21
6.3.2 Kenttätoiminta	21
6.3.3 Yleisötilaisuudet	21
6.3.4 Liikenne	22
6.4 Hätä- ja viranomaistiedotteet	23
6.5 Esitutkinta	23
6.5.1 Julkisuuslain rajaukset	24
6.5.2 Arkaluonteisten tietojen julkaiseminen	24
6.5.3 Muut esitutkinnasta tiedottamista koskevat yleiset linjaukset	26
6.6 Poliisitutkinta	27
6.7 Poliisitoiminnan seuraaminen ja dokumentointi	27
7 Viestinnän seuranta	28
8 Maineenhallinta	30
8.1 Hyvä maine ansaitaan	30
8.2 Poliisin tunnusten, virkavaatteiden ja kaluston lainaaminen	31
9 Poliisin tehostettu viestintä	33
9.1 Tehostetun viestinnän periaatteet.....	33
9.2 Organisaatio ja toimenpiteet operatiivisissa tilanteissa	35

LIITTEET

- LIITE 1: Poliisiyksikön viestintäkoordinaattorin toimenkuva
 LIITE 2: Tehostettua viestintää vaativien tilanteiden muistilista
 LIITE 3: Esimerkki tehostetun viestinnän muistilistasta ja päiväkirjasta
 LIITE 4: Poliisin viestintään liittyviä keskeisiä lakeja ja asetuksia

1 Johdanto

Poliisin viestinnän strategiset tavoitteet, viestinnälle asetetut vaatimukset sekä vastuut, prosessit ja organisointi on määritetty poliisin viestintästrategiassa ja poliisin viestintää koskevassa määräyksessä.

Tässä käsikirjassa kuvataan strategiaan ja määräykseen liittyviä käytäntöjä, joiden avulla viestintää voidaan yhdenmukaistaa poliisin eri yksiköissä.

2 Viestinnän vastuut, organisointi ja prosessi

Valtionhallinnon peruseriaate on, että kukin viranomainen vastaa omaan toimialaansa liittyvästä viestinnästä. Virka-apuasioissa viestinnästä vastaa virka-apun pyytäjä. Poliisiyksiköiden keskinäinen yhteistyö ei ole virka-apua.

Poliisihallitus vastaa poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän ohjauksesta, kehittämisestä ja yhteensovittamisesta. Se kehittää välineitä poliisin viestintään sekä ohjaa viestinnän koulutusta ja tutkimusta.

Poliisiyksikön päällikkö vastaa siitä, että viestintä on organisoitu tukemaan poliisiyksikön toimintaa ja viestintä on mukana päätöksenteossa ja suunnittelussa ja että henkilöstö on saanut riittävästi perehdytystä sen hoitamiseen. Viestinnälle asetetaan tavoitteet ja sitä arvioidaan osana muuta yksikön toiminnan ja talouden suunnittelua. Päällikkö vastaa viestinnän resursseista ja siitä, että viestintä organisoidaan ja toteutetaan kaikissa tilanteissa viestinnästä annettujen ohjeiden mukaisesti. Päällikkö harkitsee työyhteisön häiriötilanteiden viestintätoimet ja ennakoii mahdolliset ulkoisen viestinnän tarpeet yhdessä viestintäkoordinaattorin kanssa.

Viestintäkoordinaattori toimii johdon ja organisaationsa tukena ja asiantuntijana tiedottamisessa ja laajemmin koko viestinnässä, sekä ohjaa viestinnän ja tiedottamisen käytännön toteuttamista. Hän suunnittelee ja kehittää yksikön viestintää sekä koordinoi käytännön viestintätoimia. Lisäksi hän huolehtii, että viestinnän ajantasainen ohjeistus ja tukimateriaali on saatavilla. Viestintäkoordinaattori pitää aktiivisesti yhteyttä omalla alueellaan toimi-

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessi



viin joukkoviestimiin ja muihin sidosryhmiin sekä poliisin muihin viestintäkoordinaattoreihin.

Tehokas viestintä edellyttää, että viestintäkoordinaattori kuuluu yksikön johtoryhmiin ja on läsnä yhteistoimintaelinten kokouksissa. Viestintäkoordinaattorin mallitoimenkuva on liitteessä 4.

Esimies vastaa omaa toimialuettaan koskevasta sisäisestä viestinnästä omille alaisilleen ja ylemmille esimiehilleen. Esimies huolehtii siitä, että tieto kulkee työyhteisössä kaikkiin suuntiin.

Jokainen virkamies on vastuussa omien toimenkuvaansa liittyvien asioiden viestimisestä. Viestintä on osa projektien ja hankkeiden suunnittelua ja toteutusta. Virkamiesten velvollisuus on informoida viestintää hoitavia riittävän aikaisessa vaiheessa vireille tulevista ja ratkaistavista asioista. Vastavasti viestintäyksikkö informoi muita virkamiehiä heidän tehtäviensä hoidon kannalta merkittäviä asioista.

Poliisiyksiköihin muodostetaan **viestintäasioita kehittävä työryhmä**, joka kokoontuu säännöllisesti. Ryhmä tekee kehittämis ehdotuksia johdolle ja linjaa viestinnän käytäntöjä yhdessä viestintäkoordinaattorin kanssa.

Viestinnän järjestelyt ja käytännön toimet (resurssit, toteutus) suunnitellaan ja ohjeistetaan jokaisessa poliisiyksikössä Poliisihallituksen linjausten mukaisesti paikalliset olosuhteet huomioiden.

Viestinnällä on aina alku ja loppu. Se alkaa tarpeesta ja päättyy, kun pyydetty tieto on saatu, kaivattu keskustelu on käyty tai viestintään liittyvä tuote tai palvelu on tuotettu ja toimitettu perille. Tämän jälkeen saattaa syntyä uusi tarve viestiä, jolloin tarvitaan lisää tietoja, yksityiskohtaisempia neuvoja tai mahdollisuutta osallistua itse.

Jokainen virkamies on vastuussa omien toimenkuvaansa liittyvien asioiden viestimisestä.

Jokaisen virkamiehen on tunnettava viestintäprosessin kulku ja osattava sen mukaisen viestintäsuunnitelman laatiminen sekä ymmärrettävä viestinnän tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta mittaavien menetelmien soveltaminen oman toiminnan ohjauksessa.



Poliisin viestintää johdetaan prosessimallin mukaisesti. Viestintä on jatkuva prosessi, johon kuuluvat viestintätarpeiden tunnistaminen ja määrittäminen sidosryhmittäin, suunnittelu, toteutus sekä seuranta ja arviointi.

Viestintäprosessin perusrakenne on aina sama ja säilyy samana myös tehostettua viestintää edellyttämässä vaativassa tilanteessa. Tuolloin viestintäorganisaatiolta edellytetään enemmän aktiivisuutta tukemisessa.

Jokaisen virkamiehen on tunnettava viestintäprosessin kulku ja osattava sen mukaisen viestintäsuunnitelman laatiminen sekä ymmärrettävä viestinnän tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta mittaavien menetelmien soveltaminen oman toiminnan ohjauksessa. Jokaisen on tärkeää tunnistaa toimenkuvansa mukaiset viestinnän tarpeet ja kohdentaa viestit oikeita kanavia käyttäen oikeille kohderyhmille. Viestintäorganisaatio tukee prosessityössä.

3 Viestintätarpeiden tunnistaminen

Poliisin viestinnällisten tarpeiden tunnistaminen tapahtuu lainsäädännön, valtionhallinnon viestinnästä annettujen säädösten, vastaanottajien tarpeiden sekä poliisin omien tarpeiden perusteella.

Viestintä on osa kaikkia poliisin prosesseja ja viestinnän päämääränä on tukea oman organisaation strategisten tehtävien ja tavoitteiden toteutumista. Viestinnän painopisteenä on poliisin ennalta estävä toiminta, jolla pyritään muun muassa ehkäisemään rikoksia, säilyttämään yleinen järjestys ja turvallisuus ja varmistamaan liikenteen sujuminen.

Asiasta vastaava virkamies tunnistaa omaan toimintaansa liittyvät viestintätarpeet sekä seurannan ja arvioinnin vaatimat muutokset. Osaprosessin lopputuote on viestinnän aihe tai teema.

Tarve viestiä voi syntyä osana johtamista ja omaa ennakoivaa toimintaa. Viestintätarve voi syntyä myös yksittäisestä tapahtumasta tai julkisuudessa esillä olleesta aiheesta.

Jokaisen poliisihallinnossa työskentelevän on pyrittävä tunnistamaan viestinnälliset tarpeet omalla vastuualueellaan. Poliisipartion jäsen, yksikön esimies tai hankkeen päällikkö voivat suunnitella viestinnän osana muuta johtamista ja ennakoida eteen tulevia tilanteita. Ennakointi on paras tapa viestiä, sillä silloin sillä voidaan edistää parhaiten toiminnan vaikuttavuutta. Toisinaan joudutaan tilanteeseen, jossa reagoidaan johonkin tapahtumaan tai siihen liittyvään julkisuuteen ja tällöin selitetään asioita jälkikäteen.

Viestintäorganisaatio tunnistaa koko organisaatioon ja yhteiskuntaan liittyvät viestintätarpeet kaikilla viestinnän osa-alueilla sekä seurannan

vaatimat muutokset. Viestintäorganisaatio seuraa ja arvioi julkisuutta sekä tuottaa siihen liittyvän tilannekuvan.

Viestintätarpeesta on ilmoitettava lähimmälle esimiehelle tai viestintäorganisaatiolle heti kun se ilmenee, jotta viestintä voidaan hoitaa asianmukaisesti. Viestintätarpeiden tunnistamisen perusteella syntyy päätös siitä, viestitäänkö ennakoivasti, reagoivasti vai ei ollenkaan.

Hallinnon julkisuus kuuluu demokratian peruspilareihin ja viranomaisten on pidettävä huolta siitä, että avoimuus toteutuu mahdollisimman laajana. Julkisuusperiaate merkitsee, että viranomaisen asiakirjan julkisuus on pääsääntö ja sallassapito on poikkeus. Asiakirjojen tiettyjen osien sallassapitovelvollisuus ei estä tietojen antamista asiassa. Asiakirjojen sallassapidosta on määrätty julkisuuslaissa.

Julkisuuslaki korostaa hallinnon viestinnässä avoimuutta ja osallistumista. Osallistuminen edellyttää tiedottamista myös valmisteilla olevista asioista. Osallistuminen ei ole mahdollista eikä avoimuus toteudu pelkästään pitämällä tietoa saatavilla, vaan viranomaisten on tiedotettava aktiivisesti ja ennakoivasti.

Tiedon välittäminen hallinnosta on viranomaisen velvollisuus. Viranomaisten on aktiivisesti tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan. Viranomaisten on tuotettava ja välitettävä sellaista olennaista informaatiota, joka antaa kansalaisille mahdollisuuden arvioida viranomaisten toimintaa ja sen vaikutuksia.

Poliisitoiminnallinen vaativa tilanne edellyttää po-



liisilta tehostettua viestintää. Lähtökohta poliisin tehostettua viestintää vaativalle tilanteelle on selkeä: poliisi vastaa operatiivisen tilanteen viestinnästä. Poliisin on huolehdittava siitä, etteivät puutteelliset, väärät tai harhaanjohtavat tiedot kärjistä tilannetta. Ilmoitus siitä, ettei ole uutta kerrottavaa, saattaa olla tällaisissa tilanteissa yhtä tärkeä tieto kuin uudet tiedot.

4 Viestintätarpeiden määrittäminen sidosryhmittäin

Viestintätarpeet joudutaan usein määrittämään tapauskohtaisesti riippuen siitä, keiden kanssa viestitään ja keille viestitään. Tämä edellyttää, että poliisilla on ymmärrys siitä, mitä kukin meiltä odottaa ja miten me voimme tarpeeseen vastata.

Sidosryhmät jaetaan sisäisiin ja ulkoisiin. Sidosryhmät vaikuttavat poliisin toimintaan ja poliisi vaikuttaa niiden toimintaan. Pystyäkseen vastaamaan sidosryhmien tiedon ja vuorovaikutustarpeeseen tarvitaan jatkuvaa yhteydenpitoa ja luotausta. Poliisilla tulee olla kykyä tunnistaa teemoja ja valmiutta ottaa kantaa ja käydä keskustelua.

Sidosryhmien kautta poliisi saa viestiään eteenpäin, mutta myös tietoa toiminnan kehittämiseen. Sidosryhmien näkemysten kuuleminen parantaa päätöksenteon laatua: mitä laajempi keskustelu ja yhteistyö valmisteluvaiheessa, sitä parempi valmistelu ja lopputulos. Laaja yhteydenpito eri tahoihin valmisteluvaiheessa edesauttaa asioiden laadukasta ja sujuvaa toimeenpanoa. Avoimen ja rakentavan vuorovaikutuksen luomiseksi on tärkeää, että kantojen ja toimien perustelut ovat selvillä ja että niistä voidaan keskustella.

Viestintätarpeet voidaan määrittää sidosryhmittäin. Tällöin selvitetään sidosryhmät ja niihin kuuluvat yhteisöt, sidosryhmien nykykäsitys eli tiedot poliisin lakisäateisten tehtävien toteuttamisesta, haluttu laajuus, syvyys ja tarkkuus asioiden käsittelyssä, sidosryhmien suosimat yhteydenpidon muodot eli kanavat, haluttu yhteydenpidon tiheys ja vastuuhenkilöt ja -tahot.

Sidosryhmäanalyysi voidaan tehdä itsearviona si-

ten, että eri ryhmistä vastuulliset ja heitä tuntevat tahot laativat sen. Analyysia voidaan lisäksi täydentää vertaisarvioinnilla esimerkiksi eri toimialojen tai hallintoyksiköiden kesken.

4.1 Sisäiset sidosryhmät

Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat poliisin oma henkilöstö, muu poliisihallinto ja poliisin strategiset kumppanit, joiden kanssa poliisi toimii yhteistyössä tavoitteidensa saavuttamiseksi.

Viestinnässä poliisihallinnon oma henkilöstö on kaikessa ensisijainen ja tärkein. Henkilöstön tulee työtehtävistä ja organisaatiosta riippumatta ymmärtää, että kansalaisia palvelee yksi ja yhtenäinen poliisi.

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan toimivaa vuorovaikutusta ja tiedonsaantia poliisiyksiköiden sisällä ja välillä. Sen avulla varmistetaan, että kaikilla organisaatiossa toimivilla on tiedossaan toiminnan tavoitteen ja työn tekemisen kannalta oleellinen tieto. Viraston johdolla ja esimiehillä on keskeinen rooli viraston sisäisessä tiedonkulussa.

Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa edellyttää, että henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa työhönsä ja työoloihinsa sekä viraston toimintaa koskevaan päätöksentekoon. Valtion virastoissa ja laitoksissa sisäisen tiedotustoiminnan periaatteet on käsiteltävä yhteistoimintamallinnuksessa.

Avoin ja vuorovaikutteinen sisäinen viestintä vahvistaa yhteisöllisyyttä, lisää henkilöstön työtyy-



tyväisyyttä, vahvistaa luottamusta organisaation johtoon sekä edistää toiminnan tuloksellisuutta ja taloudellisuutta. Henkilöstön kokemukset työyhteisönsä viestinnästä ovat vahvasti riippuvaisia siitä, miten sitoutuneita organisaation johto ja esimiehet ovat hyvään sisäiseen viestintään. Toisaalta jokaisella työntekijällä on myös vastuu etsiä tarvitsemaansa tietoa ja välittää itsellään oleva olennainen tieto niille, jotka tietoa tarvitsevat.

Onnistunut työyhteisöviestintä auttaa vahvistamaan omaa ammatti-identiteettiä. Hyvä sisäinen viestintä on aina myös onnistuneen ulkoisen viestinnän edellytys.

Sisäisen viestinnän merkitys korostuu erityisesti organisaatiomuutoksissa. Pääperiaate tulee olla, että henkilöstölle kerrotaan heitä koskevien toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehtoista ennen asioiden ratkaisemista. Henkilöstölle tiedotetaan päätöksistä ennen mediaa. Laajoissa muutoshankkeissa kannattaa laatia erillinen sisäisen viestinnän suunnitelma, joka käsitellään yhteistoimintamenettelyssä.

Suunnitelmassa tulee erityisesti huomioida ne kohderyhmät, joita muutoshanke koskee, muutosten aikataulu, eri viestintäkanavat ja -keinot hankkeen eri vaiheissa sekä henkilöstön kuulemistilaisuudet. Hyvällä muutosviestinnällä mahdollistetaan, että henkilöstö löytää oman roolinsa muutoksessa ja siten vapautuu toimimaan tarkoituksenmukaisella tavalla.

Sisäinen viestintä perustuu samalle arvopohjalle kuin poliisihallinnon muukin toiminta. Henkilöstön hyvinvointi on yksi poliisin arvoista. Poliisiorganisaation arvojen sisäistäminen tulee varmistaa henkilöstön keskuudessa.

Sisäisen viestinnän periaatteet:

- varmistaa henkilöstön tiedonsaanti osana johtamista kaikissa tilanteissa
- välittää henkilöstölle tieto ensimmäisenä
- tarjota henkilöstölle aito mahdollisuus vuorovaikutukseen ja asiantuntijatiedon hyödyntämiseen.

Sisäisen viestinnän periaatteet:

- varmistaa henkilöstön tiedonsaanti osana johtamista kaikissa tilanteissa,
- välittää henkilöstölle tieto ensimmäisenä sekä
- tarjoa henkilöstölle aito mahdollisuus vuorovaikutukseen ja asiantuntijatiedon hyödyntämiseen.

Sisäinen viestintä on **vuorovaikutteista**. Tieto kulkee läpi organisaation kaikilla tasoilla. Poliisin yksiköiden useilla paikkakunnilla olevien toimipisteiden sisäisen viestinnän järjestelyihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Poliisin henkilöstölle varmistetaan mahdollisuus keskustella säännöllisin väliajoin esimiesten kanssa, esittää heille kysymyksiä ja saada niihin asianmukaiset vastaukset.

Vuorovaikutus on **aktiivista**. Jokainen poliisissa työskentelevä on vastuussa omien työtehtävien viestimisestä ja erityinen vastuu tästä on esimiehillä. Kaikki ovat velvollisia itse ottamaan selvää asioista ja myös hakemaan tietoja itse viestinnän kanavista.

Sisäinen viestintä on **avointa**. Tietoja annetaan ja välitetään vähintään julkisuusperiaatteen ja yhteistoimintalain edellyttämässä laajuudessa. Erityisesti sellaisista asioista, joilla on vaikutusta henkilöstön asemaan tai työoloihin, kerrotaan perustelut neen jo valmisteluvaiheessa. Poliisihallitus valmentaa poliisiyksiköt riittävän hyvissä ajoin yksikkötason viestintää varten viestintään liittyvistä asioista.

Tehokas viestintä on **monikanavaista**. Ajantasaisen tiedon saatavuus varmistetaan käyttämällä toistoja ja rinnakkaisia viestintäkeinoja. Viestinnässä ilmoitetaan tiedon lähde sekä mistä henkilöstö voi halutessaan saada lisätietoja.

Sisäisessä viestinnässä tulee aina varautua myös tehostettua viestintää vaativiin tilanteisiin ja organisaation henkilöstöä koskeviin sisäisiin kriisitilanteisiin, kuten esimerkiksi sähkökatkoksiin, vesivuotoihin ja kuolemantapauksiin.

4.2 Ulkoiset sidosryhmät

Poliisi on keskeinen osa yhteiskuntaa, joten poliisilla on siten myös lukuisia ulkoisia sidosryhmiä joiden kanssa viestitään muun muassa päättäjät, turvallisuus- ja oikeusviranomaiset, muu julkishallinto, turvallisuusalan järjestöt ja yritykset, media, kansainväliset kumppanit ja kansalaiset.

Kansalaisviestintä lähtee ensisijaisesti kansalaisten oikeudesta saada tietoa viranomaisten toiminnasta ja sen perustana on hallinnon julkisuus. Kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia edistetään viranomaisten laadukkailla palveluilla ja asiointimahdollisuuksilla. Kansalaisilla tulee olla mahdollisuus valvoa viranomaisten toimintaa ja julkisen vallan käyttöä. Viranomaisten toiminnan julkisuus mahdollistaa valvonnan, osallistumisen valmisteluun ja kansalaiskeskusteluun.

Kansalaisten osallisuus toteutuu vuorovaikutteisen viestinnän myötä. Vuorovaikutteisuuden kuuluu myös kansalaisilta tulevan palautteen huomioon ottaminen. Saatua palautetta seurataan säännöllisesti, siihen vastataan mahdollisimman nopeasti ja sitä hyödynnetään toiminnan arvioinnissa.

Yleisesti merkittävässä asioissa tiedotetaan valmistelun vireille tulosta sekä pidetään saatavilla tietoa valmisteluhankkeiden etenemisestä. Ehdotukset tuodaan esille julkista keskustelua varten käyttäen hyväksi myös verkkoviestinnän välineitä. Aktiivinen ja vuorovaikutteinen viestintä kansalaisten kanssa verkossa edellyttää viranomaisilta resursseja, joiden riittävydestä tulee huolehtia.



Media on keskeinen viranomaistiedon välittäjä. Tätä kautta media on myös merkittävä yhteiskunnallisen päätöksenteon valvoja. Tavoitteena on, että kansalaiset saavat eri medioiden kautta mahdollisimman laajan ja monipuolisen kuvan viranomaisen toiminnasta ja sen tekemistä päätöksistä

Mediaviestinnässä on pyrittävä hyödyntämään tiedotustilaisuuksien video- ja äänitallenteiden käyttöä. Verkkosivustolla ylläpidetään toimittajille suunnattuja palveluja ja tietopaketteja, jotka auttavat heitä työssään myös virka-ajan ulkopuolella.

Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan yksisuuntaista tiedottamista ja vuorovaikutteista viestintää, joka tapahtuu muun muassa median tai poliisin omien julkisten viestintäkanavien, esimerkiksi poliisiyksiköiden www-sivujen ja Facebookin kautta. Ulkoisessa viestinnässä käytettävä tieto on aina julkista.

Ulkoisen viestinnän periaatteet:

- edistää kansalaisten tiedollisten oikeuksien toteutumista,
- lisätä poliisin näkyvyyttä ja mahdollisuutta kommunikoida poliisin kanssa julkisuuden eri kentillä ja
- pitää yllä yleistä järjestystä ja turvallisuutta.

Avoin viestintä lisää kansalaisten luottamusta poliisiin. Luottamuksen merkitys korostuu erityisesti tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa sekä poikkeusoloissa. Näissä olosuhteissa kasvaa myös kansalaisten ja joukkoviestimien tiedon tarve. Avoinmuuden lisäksi poliisin viestinnässä korostuvat sisältöjen luotettavuus ja oikeat tiedot.

Suomessa on vain yksi poliisi ja siksi poliisin tulee pyrkiä *yhdenmukaiseen julkisuuskuvaan*. Ulkoisen viestinnän tulee toimia mahdollisimman pitkälle yhtenäisten toimintatapojen mukaan kaikissa yksiköissä. Poliisin viestintäaktiivisuuden ei

Ulkoisen viestinnän periaatteet:

- edistää kansalaisten tiedollisten oikeuksien toteutumista
- lisätä poliisin näkyvyyttä ja mahdollisuutta kommunikoida poliisin kanssa julkisuuden eri kentillä
- pitää yllä yleistä järjestystä ja turvallisuutta.

pidä vaihdella yksiköstä toiseen tai yksikön sisällä työvuorossa olevan viestintähalukkuuden mukaan. Kukin poliisiyksikkö huolehtii omaan toimialaansa tai toiminta-alueeseensa liittyvästä viestinnästä.

Poliisin viestintä on **tasapuolista ja luotettavaa**. Asioiden paikkansapitävyys on aina varmistettava ennen kuin niistä viestitään. Viestinnän tulee olla neutraalia niin, ettei sillä saa leimata eikä halventaa yksittäisiä ihmisiä tai ihmisryhmää. Tiedotteiden on oltava myös kielellisesti ja poliittisesti tasapuolisia.

Viranomaisten tuottama keskeinen aineisto on oltava saatavilla sekä suomen että ruotsin kielellä ja eräissä tapauksissa myös saamen kielellä. Eri-tyisesti kun kyse on yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellisesta tiedosta, tiedottaminen tulee hoitaa koko maassa molemmilla kansankielillä. Aina on myös mainittava tietojen lähde tai peruste, jonka varaan tiedot ja arviot rakentuvat.

Viestinnässä tulee käydä ilmi, mikä poliisiyksikkö kulloinkin tiedottaa ja keneltä saa lisää tietoja. Yksikköä tai yksittäistä henkilöä ei kuitenkaan pidä tarpeettomasti korostaa. Virkatehtävissä tapahtuvaa viestintää ei pidä käyttää henkilökohtaisten etujen ajamiseen esimerkiksi poliittisissa tehtävissä.

Poliisin viestintä on niin **avointa** kuin se lainsäädännön puitteissa on mahdollista. Viestinnällä ei saa vaarantaa poliisilaitoksissa vireillä olevien juttujen tutkintaa, mutta ei myös tule salata tietoja ilman syytä. Tietoja annetaan ja välitetään vähintään julkisuusperiaatteen edellyttämässä laajuudessa. Jos tietoja ei voi antaa, tämä tulee perustella.

Poliisin tulee tiedottaa tietoonsa tulleista asioista tai tapahtumista mahdollisimman **nopeasti**, sillä kansalaisten tarve saada reaaliaikaista tietoa ympäristönsä turvallisuuteen vaikuttavista tapahtumis-

Poliisi viestii selkeästi ja ymmärrettävästi yleiskielellä kielilain vaatimusten mukaisesti.

Vaikeita asioita täytyy mahdollisuuksien mukaan kansantajuistaa ja käytettyjä käsitteitä selventää.

ta on lisääntynyt merkittävästi. Viestinnän nopeus on tärkeää varsinkin silloin, kun jokin asia nousee tai sen ennakoidaan nousevan äkillisesti julkisuuteen. Nopeus ei kuitenkaan saa verottaa viestinnän luotettavuutta ja oikeellisuutta. Merkittävä rikos tai onnettomuus saattaa vaatia nopeaa reagointia myös Poliisihallituksessa tai sisäasiainministeriössä, minkä vuoksi myös hallinnon sisäiseen tiedonkulkuun on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Poliisi viestii **selkeästi ja ymmärrettävästi yleiskielellä** kielilain vaatimusten mukaisesti. Vaikeita asioita täytyy mahdollisuuksien mukaan kansantajuistaa ja käytettyjä käsitteitä selventää. Tiedotteiden, asiakirjojen ja esitysten huoliteltu kieliasu kertoo asiansa hallitsevasta viranomaisesta, kun taas kirjoitusvirheet ja huonosti rakennettu teksti vähentävät asiasisällön uskottavuutta. Viestinnän tyyli tulee mahdollisuuksien mukaan valita tilannekohtaisesti ottaen huomioon lukija- tai kuulijakunta. Julkisuudessa olevat poliisin toimintaan liittyvät merkittävät virheelliset tiedot tulee oikaista joko tekemällä kirjallinen oikaisupyyntö tai ottamalla suoraan yhteyttä jutun kirjoittaneeseen toimittajaan. Virheellisistä tiedoista tulee aina informoida omaa esimiestä. Poliisia yleisesti koskevissa asioissa oikaisun tekee Poliisihallitus, muutoin oikaisun laatii asiasta vastaava yksikkö.

Ennalta ehkäisevän toiminnan tulee painottua myös ulkoisessa viestinnässä. Poliisin valvontaan liittyvän viestinnän yhteydessä on kerrottava myös valvonnan tuloksista. Rikostutkinnasta tai rikosilmiöistä tiedotettaessa tulee mahdollisuuksien mukaan kertoa myös, miten rikoksilta voi suojautua. Rikollisuudessa tapahtuneista muutoksista ja uusista rikosilmiöistä tiedotettaessa tulee aina kertoa, mihin tiedot tai arviot perustuvat.



5 Viestinnän suunnittelu

Viestinnän tehtävänä on suunnitella ja kehittää tapoja, joilla yhteiskunta kohdataan menestyksellä ja turvallisuutta lisäävällä tavalla. Lähtökohdaksi on vaikuttavuus. Mitä vaativampia tavoitteita viestinnälle asetetaan, sitä monipuolisempia keinoja siinä on käytettävä. Suunnitelmallisella ja ennakoivalla viestinnällä voidaan saavuttaa haluttu vaikutus kustannustehokkaasti ja viranomaisen resursseja säästäten.

Hyvää viestintää ei voi olla ilman suunnittelua ja ennakkointia. Suunnitelmallisen viestinnän kulmakivi on kirjallinen viestintäsuunnitelma. Siinä määritetään ennakkoon keinot, resurssit, vastuut, käytettävät kanavat, ajoitus sekä seuranta ja arviointi. Samaan tapaan kuin kirjallisilla tiedotteilla kerrotaan, mitä on tehty, niin kirjallisilla viestintäsuunnitelmilla kuvataan se, mitä aiotaan tehdä.

Julkisuusasetus edellyttää viranomaisen laativan ajan tasalla olevan viestintäsuunnitelman, jossa valtionhallinnon viestintäsuosituksen mukaan otetaan lisäksi huomioon sekä pitkän tähtäimen tavoitteet ja keinot niihin yltämiseksi että lyhyemmän aikavälin operatiiviset toimet.

Viestintäsuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja se tulee ottaa käytännön työvälineeksi. Se tulee laatia myös erillisiin suurempiin tilanteisiin ja tapahtumiin sekä laaja-alaiseen esitutkintaan. Se voi koskea myös projektia, hanketta, yksittäistä poliisiope-
raatiota tai varautumista vaativaan tilanteeseen.

Hyvää viestintää ei voi olla ilman suunnittelua ja ennakkointia.

Mitä vaativampia tavoitteita viestinnälle asetetaan, sitä monipuolisempia keinoja siinä on käytettävä.

Viestintäsuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja se tulee ottaa käytännön työvälineeksi.

Poliisin viestinnän neukkariin kootaan esimerkkejä erilaisista viestintäsuunnitelmista, kuten:

- poliisiyksikön viestinnän vuosisuunnitelma
- sisäisen viestinnän suunnitelma
- poliisioperaation viestintäsuunnitelma
- vaativan tilanteen viestintäsuunnitelma
- laajan esitutkinnan viestintäsuunnitelma
- hankkeen viestintäsuunnitelma
- projektin viestintäsuunnitelma



6 Viestinnän toteutus

Viestinnän toteutukseen kuuluu *informointi*, *neuvonta* ja *osallistumisen edistäminen*. Tuloksena voivat olla kirjalliset, graafiset tai multimedialliset tuotteet, valokuvat, videot sekä erilaiset palvelut ja tapahtumat. Ne voivat liittyä markkinointiin, kampanjoihin, yleisötilaisuuksiin tai suhdetoimintaan.

Viestintään voidaan käyttää sekä suoria että välillisiä kanavia. Tärkeimpiä suoria keinoja ovat henkilökohtaiset tapaamiset, kokoukset, seminaarit ja työryhmät.

Välillisen viestinnän keinoja ovat muun muassa tiedotteet, verkkosivut, sähköpostiviestit, sähköiset uutiskirjeet, julkaisut ja esitteet.

Poliisin viestinnässä käytettävien lomakkeiden, tiedotepohjien ja julkaisujen tulee olla helposti tunnistettavissa poliisin asiakirjoiksi. Tästä syystä tulee kaikkien poliisin yksiköiden noudattaa kaikessa viestinnässään ja tiedottamisessaan poliisin graafista ohjeistoa.

6.1 Sisäisen viestinnän keinoja ja kanavia

Sisäisen viestinnän välineet ja toimintatavat vaihtelevat eri toimintayksiköissä niiden luonteen, toimialan ja -alueen sekä koon mukaan. Tehokas viestintä edellyttää eri viestintäkanavien käyttöä rinnakkain. Esimerkiksi suullisesti annettua viestiä täydennetään tarvittaessa kirjallisesti.

Erilaisten viestinnän välineiden käyttö sekä sisäisten, *sidosryhmien* ja ulkoisten kohderyhmien huomioiminen suunnitellaan viestintäsuunnitelmassa. Viestintäsuunnitelma laaditaan osana yksikön omaa vuosisuunnitelmaa ja sitä täydennetään

Poliisin sisäisen viestinnän pääkanava on yhteinen intranet (nykyinen Seitti).

Kaikki poliisin yksiköt käyttävät samaa intranet-järjestelmää.

Neukkarit (Microsoft Office Sharepoint Server, MOSS) toimivat operatiivisen poliisitoiminnan yhteistyö-, tiedonhallinta- ja tiedonvaihtoalustana.

Pokeweb on järjestelmä, jonka kautta pidetään yllä tilannekuvaa.

Videoneuvottelulaitteiden välityksellä voidaan pitää palavereita ja kokouksia ja vähentää matkustamista.



tarvittaessa yksityiskohtaisesti projekti-, hanke- tai tapahtumakohtaisilla viestintäsuunnitelmissa.

Esimiehet varmistavat riittävän tiedonkulun *asia-kirjojen* tarkoituksenmukaisella jakelulla. Erityisen tärkeät asiakirjat toimitetaan ilmoitustaulujen ja arkistojen lisäksi suoraan asianomaiselle.

Poliisin sisäisen viestinnän pääkanava on yhteinen intranet (nykyinen Seitti). Kaikki poliisin yksiköt käyttävät samaa intranet-järjestelmää. Intranetin yhteisten sisältöjen lisäksi samaan järjestelmään voidaan tehdä yksikön tai muun rajatun joukon käytettävissä olevia sisältöjä. Intranet on kaikkien poliisin verkossa olevien koneiden selaimen oletuskotisivu. Poliisihallituksen viestintä vastaa valtakunnallisesta uutisoinnista ja yksiköt vastaavat itse omasta sisällöntuotannostaan ja uutisoinnista. Eri yksiköt vastaavat omaan toimialaansa liittyvien asioiden viestinnästä intranetin valtakunnallisissa osioissa. Poliisiyksiköt voivat toimittaa hallinnon kannalta yleisesti kiinnostavia uutisia valtakunnalliseen uutisvirtaan Poliisihallituksen viestintäyksikön kautta: viestinta.poliisihallitus@poliisi.fi.

Neukkarit (Microsoft Office Sharepoint Server, MOSS) toimivat operatiivisen poliisitoiminnan yhteistyö-, tiedonhallinta- ja tiedonvaihtoalustana. Neukkareita käytetään tietyn alueen tai aihepiirin työryhmätyöskentelyn tukena. Neukkarit eivät korvaa yhteistä intranetiä. Poliisin viestintäkoordinaattoreiden valtakunnallisena kanavana on vuodesta 2010 lähtien toiminut Viestintäryhmä-neukkari, joka toimii laajana viestinnän asioiden valmistelukanavana. Neukkariin on lukuoikeuden kaikilla hallinnossa työskentelevillä. Lisäksi vuosittain järjestetään kahdet viestinnän valtakunnalliset neuvottelupäivät.

Pokeweb on järjestelmä, jonka kautta pidetään yllä tilannekuva. Järjestelmää voi käyttää sekä autoissa että työpisteissä.

Sähköisiä jakelukanavia käytettäessä (esim. intranet, virkasähköposti, henkilökohtaiset sähköpostit, yhteiset levyasemat) erityistä huomiota kiinnitetään asioiden selkeään esitystapaan.

Henkilöstötilaisuudet tarjoavat tärkeän mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja palautteen antamiseen ja saamiseen.

Kokoukset ovat merkittäviä informaation välittämisen tilaisuuksia.



Videoneuvottelulaitteiden välityksellä voidaan pitää palavereita ja kokouksia ja vähentää matkustamista. Videoneuvottelu edellyttää laitevarauksia, selkeää asioiden jäsentelyä ja laitteiden ääreen asettumista niin, että kaikki kokoukseen osallistuvat koetaan läsnä oleviksi.

Poliisihallitus julkaisee poliisin henkilöstölle ja sidosryhmille suunnattua Poliisi-lehteä painettuna ja verkkojulkaisuna. Lehden sisältöjen tekemiseen osallistuvat kaikki poliisiyksiköt. Näiden tulee hoitaa lehden jakelu siten, että lehti on henkilöstön luettavissa välittömästi ilmestymisen jälkeen. Poliisilaitoksissa ja valtakunnallisissa yksiköissä on myös suositeltavaa julkaista omia ajankohtaiskatsauksia intranetissä tai painettuna.

Sähköisiä jakelukanavia käytettäessä (esim. intranet, virkasähköposti, henkilökohtaiset sähköpostit, yhteiset levyasemat) erityistä huomiota kiinnitetään asioiden selkeään esitystapaan. Hyvä toimitustyö säästää lukijoiden aikaa ja vaivaa, sekä edistää viestien perille menoa. Tiedostot nimitetään kuvaavilla nimillä ja oheen liitetään seliteteksti, jossa kerrotaan liitteiden olennaisimmat asiat. Virkapostin jakelusta laaditaan yksikkökohtainen sisäinen ohje. Sähköpostin allekirjoitustiedoston muoto ohjeistetaan yksikkökohtaisesti ja virallista allekirjoitusta käytetään kaikissa sähköposteissa.

Henkilöstötilaisuudet tarjoavat tärkeän mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja palautteen antamiseen ja saamiseen. Tilaisuuksia järjestetään yksiköissä säännöllisesti ja suunnitelmallisesti.

Kokoukset ovat merkittäviä informaation välittämisen tilaisuuksia. Tämä on hyvä ottaa huomioon jo kokousasiakirjoja laadittaessa. Kokouskutsut, kokousten asialistat, muistiot ja pöytäkirjat välittävät viestinnällisesti oikein laadittuina täsmällistä ja ajantasaista tietoa henkilöstölle. Tavoitteena on,

Kirjallisella tiedotteella varmistetaan tiedon välittyminen samanlaisena sekä kansalaisille poliisin www-sivujen kautta että julkaisujärjestelmän jakelussa oleville joukkoviestimille.

Poliisin valtakunnalliset internetsivut www.poliisi.fi palvelevat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Poliisi on mukana sosiaalisessa mediassa, kuten Facebook, YouTube, IRC-Galleria.



että myös muut kuin valmisteluun osallistuvat voivat seurata asioiden valmistelua. Videoneuvottelu tarjoaa mahdollisuuden joustaville kokouskäytännöille hajautetussa organisaatiossa.

Viestintäkäytäntöihin *perehdyttäminen* on osa jokaisen poliisissa työskentelevän koulutusta ja ammattitaidon ylläpitoa. Poliisin yhtenäinen viestintä varmistuu, kun viestintä sisällytetään koulutussuunnitelmiin, työpaikkakoulutukseen ja osaksi uuden työntekijän perehdytysohjelmaa.

6.2 Ulkoisen viestinnän keinoja ja kanavia

Viestinnän keinot määräytyvät kohderyhmän mukaisesti. Laajaa kansalaisviestintää edellyttävissä viestintätilanteissa on turvattava tiedonsaanti myös erityisryhmille ja niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää uusmedioita, esimerkiksi tuottamalla kampanjoita, tietoisukuja ja esitemateriaaleja.

Poliisin viestinnän perustana on aina kirjallinen dokumentti. *Kirjallisella tiedotteella* varmistetaan tiedon välittyminen samanlaisena sekä kansalaisille poliisin www-sivujen kautta että julkaisujärjestelmän jakelussa oleville joukkoviestimille. Tärkeää on myös se, että jälkikäteen pystytään dokumentoimaan, mitä, milloin ja kenelle on tiedotettu. Kirjallinen viestintä helpottaa toimittajien työtä ja edesauttaa oman henkilöstön ja kansalaisten tiedonsaantia.

Viestinnästä vastaava henkilö päättää viestinnän sisällöstä ja aikataulusta. Viestintäkoordinaattori avustaa tiedotteen laatimisessa ja hoitaa sen julkaisemiseen liittyvät käytännön järjestelyt, joita ovat muun muassa tekstin stilisointi, tarkistaminen, käännättäminen, lähettäminen ja sisäisissä ja ulkoisissa verkkopalveluissa julkaiseminen.

Poliisin *valtakunnalliset internetsivut www.poliisi.fi* palvelevat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Lisäksi poliisin valtakunnallisilla yksiköillä ja poliisilaitoksilla on omat internetsivut. Kaikki poliisin yksiköt tekevät internetsivut samalla julkaisujärjestelmällä. Poliisin internetsivuilla on yleistä tietoa poliisin toiminnasta, erilaisia sähköisiä lomakkeita, vihjetietopalsta sekä sähköinen ajanvarausjärjestelmä lupahallintoon.

Poliisi viestii aktiivisesti yhteisellä julkaisujärjestelmällä internetsivujen kautta. Tiedotteet lähetetään järjestelmän kautta sinne syötettyihin sähköpostiosoitteisiin sekä poliisin www-etusivun uutisvirtaan ja poliisilaitosten omille internetsivuille. Tiedotejakeluun on syötetty kattavasti kaikki suomalaiset ja yksittäisiä ulkomaalaisia medioita. Tiedotejakelun ylläpidosta vastaa jokaisen poliisiyksikön viestintäkoordinaattori oman yksikkönsä osalta. Valtakunnallisesta ja kansainvälisestä osiosta vastaa Poliisihallitus.

Poliisin internet-sivujen kautta tuleva palauteposti ohjautuu kunkin poliisin yksikön tai poliisilaitoksen palautesähköpostiin. Hallintolaki velvoittaa viranomaisia käsittelemään ja vastaamaan asiallisiin viesteihin viivytyksettä. Palautepostiin vastaaminen on hallintolain mukaista viranomaisen vastauksista asiakkaille, joten vastauksien tulee olla asiallisia ja huolellisia. Palautesähköpostin käsittelyssä pitää olla päivittäin seurattava toimiva järjestelmä varahenkilöineen. Palautekyselyihin annetut vastaukset on kirjattava ja arkistoitavat poliisin tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti.

Poliisi on mukana *sosiaalisessa mediassa*, kuten Facebook, YouTube, IRC-Galleria. Toimimalla verkko yhteisöissä poliisi haluaa lisätä vuorovaikutusta kansalaisten ja poliisin välillä, lisätä tunnetta poliisin läsnäolosta virtuaalimaailmassa sekä madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä poliisiin.



Poliisin *kampanja- ja messutoiminta* on poliisin julkisuuskuvaan vaikuttavaa toimintaa, jossa poliisi jakaa tietoa, neuvoo ja edistää kansalaisten ja erilaisten sidosryhmien osallistumista ja yhteydenpitoa. Poliisi esiintyy kampanja- ja messutoiminnassaan yksiköstä riippumatta yhdenmukaisella ilmeellä ja yhdenmukaisilla viesteillä.

Sähköposti on arkinen väline, jonka kautta välitetään viestejä joka päivä. Mieti tapauskohtaisesti onko sähköposti sopivin väline yhteydenottoon vai voiko asian hoitaa puhelimella tai tapaamisella. Harkitse sähköpostisi saajat tarkkaan ja lähetä viesti vain niille, jotka oikeasti sitä tarvitsevat. Kirjoita sähköpostiviesti aina lyhyesti ja selkeästi ja vältä kärjekkäitä ilmaisuja. Kun vastaat saamaasi sähköpostiin, vältä saaja- ja tiedoksisaaajakenttien laajentamista.

Mediapalvelua varten poliisilla on *extranet-palvelu*, jonne pääsy on median edustajilla. Extranetissä tarjotaan ajankohtaista lisätietoa esimerkiksi poliisin viestinnän yhteystietoja, taustoittavia tilastoja sekä erillinen poliisin kuvapankki. Extranetin tietoa-aineiston lisäämisestä ja sen ajanmukaisuudesta vastaavat poliisiyksiköiden viestintäkoordinaattorit.

Tiedotustilaisuuksien painoarvo on sähköisen viestinnän myötä vähentynyt ja vain hyvin perustellusti ja merkittävässä tilanteissa kannattaa kutsua media erilliseen tiedotustilaisuuteen paikan päälle. Tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa tiedotustilaisuus on toimiva väline tavoittaa laajalti media yhtä aikaa. Tiedotustilaisuudet täytyy valmistella hyvin, varata tilat ja henkilöt ja varustaa tilaisuus tarvittavalla tekniikalla huomioiden eri medioiden tarpeet (kuvaus, mikrofonit, suora lähetys, valokuvaaminen). Tiedotustilaisuudessa jaetaan myös materiaalia, kuten lehdistötiedote, taustoittavaa aineistoa, ja valokuvia, jotka jaetaan myös poliisin julkaisujärjestelmän kautta.

Poliisin jokaisen yksikön on osallistuttava aktiivisesti ja oma-aloitteisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun turvallisuuteen liittyvistä asioista toiminta-alueellaan.



6.3 Ulkoinen viestintä poliisin eri toimintalinjoilla

Poliisin jokaisen yksikön on osallistuttava aktiivisesti ja oma-aloitteisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun turvallisuuteen liittyvistä asioista toiminta-alueellaan. Aktiivisuus tarkoittaa mm. viestintää poliisin toiminnan tuloksista, turvallisuutta parantavista toimintasuunnitelmista, ja yleisestä turvallisuustilanteesta ja siihen vaikuttavista ilmiöistä ja tapahtumista toiminta-alueellaan.

Tämä edellyttää myös poliisin oma-aloitteisia keskustelunavauksia turvallisuuteen liittyvistä kysymyksistä sekä poliisin omien viestintäkanavien että median kautta.

Poliisihallitus vastaa poliisin yleisiin toimintalinjauksiin, toimintaa ohjaaviin säädöksiin ja niihin suunnitella oleviin tai tulossa oleviin muutoksiin, poliisin yleisrahoitukseen ja valtakunnallisiin resursseihin liittyvistä ulkoisista viestintälinjauksista.

Osana viestintää poliisin on tarvittaessa annettava erilaisia ohjeita ja neuvoja niitä kysyvälle. Jokainen poliisin yksikkö vastaa siitä, että poliisin palveluneuvonta toimii.

6.3.1 Lupahallinto

Poliisin lupayksiköt viestivät oma-aloitteisesti ja aktiivisesti poliisin lupapalveluihin liittyvistä asioista ja erityisesti keskeisistä lupaehdoista, lupaehtoihin tulevista muutoksista sekä hakemuksen käsittelyajoissa tapahtuneista muutoksista kansalaisille.

Poliisi lisää aktiivisen ulkoisen viestinnän avulla kansalaisten tietoa uusista lupapalvelumuodoista, sähköisestä asioinnista, uusista toimipisteistä ja aukioaloajoissa tapahtuvista muutoksista.

6.3.2 Kenttätoiminta

Poliisi tiedottaa kenttätoimintaan keskeisesti liittyvistä asioista median ja omien viestintävälineiden kautta kansalaisille.

Viestinnän tavoitteena on neuvoa ja opastaa sekä ennalta estää järjestyshäiriöiden ja onnettomuuksien syntymistä. Oikea-aikaisella, nopeasti reagoivalla, luotettavalla ja aktiivisella viestinnällä edesautetaan kenttätoiminnan muita taktisia periaatteita. Onnistuneella viestinnällä estetään väärin tietojen ja huhujen leviämistä.

Päivittäisen valvonta- ja hälytystoiminnan aktiivisen ja oma-aloitteisen viestinnän järjestämisestä työvuoronsa aikana vastaa yleisjohtaja yhdessä kenttäjohtajan kanssa.

Rikos- ja onnettomuustilanteissa tilanneorganisaatio hoitaa tilanteen alkuvaiheen viestinnän. Kun tutkinnanjohtaja on määrätty, tutkinnasta tiedottaminen siirtyy hänen vastuulleen. Yleisjohtaja vastaa tilannetiedottamisesta siihen saakka, kunnes tilanneorganisaatio puretaan.

Näissä tilanteissa on huolehdittava siitä, että viestintään ei tule katkosta, mutta toisaalta viestintää hoitavien pitää pysyä omassa roolissaan. Käytännössä yleisjohtajan, kenttäjohtajan ja tutkinnanjohtajan tulee sopia keskenään, voiko yleisjohto jatkaa myös tutkintaan liittyvistä asioista tiedottamista siihen asti, että tutkinnanjohto on päässyt tilanteen tasalle ja voi ottaa tiedotusvastuun. Valvonta- ja hälytystoiminnan viestintä on ohjeistettu tarkemmin Poliisin kenttätoiminnan operatiivisessa ohjeessa.

6.3.3 Yleisötilaisuudet

Suuriin yleisötapahtumiin, joita ovat esimerkiksi huvitilaisuudet, kilpailut ja näytökset liittyvät eri-



tyispiirteet, kuten poikkeukselliset liikennejärjestelyt ja muut rajoitukset tai melu, on aina kerrottava ennakkoon kansalaisille poliisin viestintäkanavien kautta.

Etukäteen tapahtuvalla tiedottamisella pystytään informoimaan alueen asukkaita ja tapahtumaa seuraamaan tulevia henkilöitä poikkeuksellisista järjestelyistä ja näin ennalta estämään ruuhkia ja järjestysongelmia.

6.3.4 Liikenne

Liikennetiedotteet voivat koskea mitä tahansa tiiverkolla tapahtuvaa asiaa, joka aiheuttaa tieliikenteelle haittaa tai viivytystä. Esimerkkitapauksia ovat kolarit, epätavallisen liukas keli ja tiellä järjestettävät tapahtumat (kulkueet, mielenosoitukset, urheilutapahtumat). Muita aiheita ovat suurten yleisötapahtumien liikennejärjestelyt kuten näytelyt, juhlat tai taidetapahtumat.

Liikenteen tiedotuksen tehtävänä on tarjota tienkäyttäjälle tietoa, jota he voivat hyödyntää ennen matkaa tai matkan aikana. Tieto auttaa tienkäyttäjää tekemään matkapäätöksiä sekä valitsemaan sopivan ajankohdan, reitin ja ajotavan.

Liikennetiedottamisesta annetun ohjeen mukaan tieliikenteen tiedottamisjärjestelmä on osa poliisin liikenneturvallisuustiedottamista. Poliisin tulee välittömästi tapahtumapaikalta tiedottaa Liikenneviraston tieliikennekeskukseen muun muassa liikennettä haittaavasta kolarista, epätavallisen liukkaasta kelistä, tiellä järjestettävästä tapahtumasta tai suurten yleisötapahtumien aiheuttamista liikennejärjestelyistä. Tiedote luetaan Yleisradiossa ja osassa paikallisradioita heti, kun se on ohjelmassa mahdollista. Tiedotetta toistetaan niin kauan kun tilanne on ohi. Tästä syystä on tärkeää, että poliisi ilmoittaa myös tilanteen loppumisesta.

Suuntaviivoja esitutkinnasta tiedottamiseen:

- Juttu on yhteiskunnallisesti merkittävä.
- Jutun julkisuuteen tuominen voi ehkäistä muita rikoksia.
- Juttu liittyy laajempaan rikosilmiöön.
- Juttu on ennakkotapauksen luonteinen.
- Juttu on poikkeuksellisen laaja.
- Jutussa on muita poikkeuksellisia piirteitä.
- Juttu on jo tavalla tai toisella julkisuudessa.
- Tiedottamisella voidaan saada tutkintaa edistäviä yleisövihjeitä.

Liikennetiedotusjärjestelmässä ei välitetä muita poliisin tiedotteita esimerkiksi kadonneista henkilöistä tai rikoksesta epäillyistä. Hätä- ja viranomaistiedottamisessa käytettävää lomaketta ei saa käyttää tavanomaisessa liikennetiedottamisessa.

Liikennevalvonnan vaikuttavuutta on mahdollista tehostaa tiedottamisella. Tiedottamisen ja valvonnan yhdistämisellä voidaan saavuttaa laajempi ennalta estävä vaikutus. Ennen valvontaa ja sen aikana tapahtuvalla tiedottamisella poliisin on mahdollista kertoa miksi juuri kyseistä valvontaa suoritetaan.

Tehovalvonnan jälkeen kerrotaan valvonnan tuloksista ja vaikutuksista. Ulkoisen tiedottamisen keinoin on mahdollista nostaa yleiseen keskusteluun alueellisesti tärkeitä turvallisuusasioita.

6.4 Hätä- ja viranomaistiedotteet

Viranomaistiedotteet ovat joko hätätiedotteita, jolloin vaara on välitön tai muita viranomaistiedotteita, jolloin ihmishenkiin tai omaisuuteen kohdistuva vaara ei ole aivan välitön.

Poliisin toimialaan kuuluvan hätätiedotteen tai viranomaistiedotteen voi antaa tiedottamista edellyttävässä tilanteessa tai tapahtumassa yleisjohtajana toimiva päällystöön kuuluva poliisimies. Poliisin yksiköt lähettävät hätä- ja viranomaistiedotteet Helsingin poliisilaitoksen johtokeskuksen kautta.

Tiedottaminen vaativissa ja tehostettua viestintää edellyttävissä tilanteissa sekä viranomais- ja hätätiedotteiden antamien on ohjeistettu erikseen (Viranomaistiedotteiden lähettäminen ja hätäilmoitusten välitysjärjestelmän toiminta).

Hätä- tai viranomaistiedottaminen ei korvaa muuta viestintää tilanteessa. Kun hätä- tai viranomaistiedote on annettu, toimii poliisi tehostetun viestinnän mukaisesti.

Tehostetun viestinnän tilanteissa poliisin ulkoinen tiedottaminen käynnistetään heti ja poliisin on annettava lisätietoja säännöllisesti tilanteen loppumiseen saakka. Tämän jälkeen poliisi antaa vielä tilanne ohi -tiedotteen.

6.5 Esitutkinta

Julkisuuslain mukainen julkisuusperiaate on voimassa myös esitutkinnasta tiedottamisessa. Merkittävämpi rikos ei ole yksityisasia, vaan siinä on usein mukana julkinen intressi.

Esitutkinnasta on tiedotusoikeus tutkinnanjohtajalla, hänen esimiehellään tai esimiehen määrämällä muulla henkilöllä. Yksinkertaisuuden vuoksi tässä käsikirjassa käytetään pelkästään nimikettä tutkinnanjohtaja.

Esitutkinta-asiakirjat ovat julkisuuslain mukaan pääsääntöisesti salaisia siihen asti, kun asia on ollut vireillä tuomioistuimen istunnossa, mikä käytännössä tarkoittaa valmisteluistunnon, tai jos sitä ei pidetä, pääkäsittelyn alkamista. Asiakirjoista tulee julkisia myös silloin, jos esitutkinta lopetetaan lähettämättä sitä syyteharkintaan tai syyttäjä tekee syyttämättäjäyttämispäätöksen.

Tutkinnanjohtajalla on jutussaan suuri harkintavaltaa, joka koskee myös tiedottamista. Vaikka asiakirjat ovat salaisia, tutkinnanjohtajalla on oikeus harkintansa mukaan antaa myös keskeneräisestä esitutkinnasta tietoja julkisuuteen. Tässä harkinnassa tulee lähtökohtana olla julkisuusperiaate. Sitä vastaan punnitaan niitä seikkoja, jotka estävät tiedottamisen. Päätös tiedottamisesta tai tiedottamatta jättämisestä tulee aina kyetä perustelemaan.

Tutkinnanjohtajan tulee tutkintasuunnitelmaa tehdessään ottaa huomioon mahdollinen tiedottaminen ja suunnitella myös siihen liittyvät toimen-



piteet yhdessä laitoksensa/yksikkönsä viestintävastaavan kanssa. Kun tiedotusaloite on omissa käsissä, tiedottaminen voidaan tehdä harkitusti ja ajoittaa tutkinnan kannalta sopivasti.

Harkinta siitä, millaisten juttujen esitutkinnasta tiedotetaan, jää viimekädessä tutkinnanjohtajalle itselleen. Yksiselitteisiä ohjeita ei voi antaa, mutta suuntaviivoina voi käyttää esim. seuraavia:

- Juttu on yhteiskunnallisesti merkittävä.
- Jutun julkisuuteen tuominen voi ehkäistä muita rikoksia.
- Juttu liittyy laajempaan rikosilmiöön.
- Juttu on ennakkotapauksen luonteinen.
- Juttu on poikkeuksellisen laaja.
- Jutussa on muita poikkeuksellisia piirteitä.
- Juttu on jo tavalla tai toisella julkisuudessa.
- Tiedottamisella voidaan saada tutkintaa edistäviä yleisövihjeitä.

Poikkeuksellisuus, laajuus tai merkittävyys on harkittava myös alueellisesti. Tutkittava rikos tai rikoskokonaisuus voi olla paikallisesti kiinnostava ja merkittävä, vaikka se ei herättäisikään valtakunnallista mielenkiintoa. Poliisin ulkoisella tiedottamisella voi olla suuri merkitys esim. paikallisen rikosilmiön taltuttamisessa tai tapahtuneen rikoksen selvittämisessä.

6.5.1 Julkisuuslain rajaukset

Käynnissä olevasta esitutkinnasta voi julkisuuslain mukaan antaa tietoja julkisuuteen, jos on ilmeistä, että tiedon antaminen

- ei vaaranna rikoksen selvittämistä tai tutkinnan tarkoituksen toteutumista
- ei ilman painavaa syytä aiheuta asianosaisille vahinkoa tai kärsimystä
- ei estä tuomioistuinta käyttämästä oikeuttaan määrätä asiakirjojen salassapidosta oikeudenkäynnin julkisuudesta annetun lain (954/1984) mukaan.

Kun tiedotusaloite on omissa käsissä, tiedottaminen voidaan tehdä harkitusti ja ajoittaa tutkinnan kannalta sopivasti.

Poliisin ulkoisella tiedottamisella voi olla suuri merkitys esim. paikallisen rikosilmiön taltuttamisessa tai tapahtuneen rikoksen selvittämisessä.



Ensimmäisen kohdan vaatimus on selkeä: tiedottaminen ei saa haitata eikä vaarantaa esitutkintaa. Tämän tulee olla tavoitteena, mutta käytännössä sen rajoja joudutaan välillä koettelemaan. Reaaliaikaisesti toimiva media vaatii tietoonsa tulleista rikosjutuista lisätietoja nopeasti ja käyttää myös muita lähteitä kuin poliisia.

Tutkinnan kannalta ennenaikainen julkisuus voi olla haitallista, mutta poliisi ei voi kieltää mediaa julkaisemasta muualta hankkimiaan tietoja. Jos juttu tulee joka tapauksessa julkisuuteen, tutkinnanjohtaja joutuu valitsemaan, antaako jutusta jotain tietoja heti vai toteaako, että juuri nyt poliisi ei voi tiedottaa mitään siitä huolimatta, että media julkaisee muihin lähteisiin perustuvan jutun. Joka tapauksessa tulee kertoa, milloin asiasta voi tiedottaa.

Toisen kohdan mukaan asianosaisille ei saa tiedottamisella aiheuttaa vahinkoa tai kärsimystä, ellei siihen ole painavaa syytä. Rikosasioissa julkisuus aiheuttaa usein asianosaisille henkistä kärsimystä tai muuta vahinkoa, mutta tätä haittaa on punnittava julkisuutta puoltavia seikkoja vastaan. Samaa tähtää myös esitutkintalain säädös, jonka mukaan esitutkinnasta tiedotettaessa ei ketään saa aiheuttomasti saattaa epäluulon alaiseksi eikä kenellekään saa tarpeettomasti aiheuttaa vahinkoa ja haittaa. Myös tämä säädös jättää tutkinnanjohtajan harkintaan, milloin yleinen etu menee yksityisen edun edelle.

Kolmas kohta, tuomioistuimen oikeus määrätä asiakirjojen salassapidosta, koskee pääasiassa kahta asiaryhmää:

- valtion ulkoista turvallisuutta tai Suomen kansainvälisiä suhteita käsitteleviä asioita
- henkilöön liittyviä arkaluontoisia tietoja kuten yksityiselämää, terveydentilaa tai rikoksen uhria käsitteleviä tietoja.

6.5.2 Arkaluonteisten tietojen julkaiseminen

Rikoksesta epäiltyä on rikosprosessin kaikissa vaiheissa ennen tuomioistuinratkaisua kohdeltava syyttömänä sekä esitutkintalain että Euroopan ihmisoikeussopimuksen mukaan.

Kuten edellä todettiin, tiedottamisella ei myöskään saa aiheuttomasti saattaa ketään epäluulon alaiseksi. Epäillyn nimeä tai kuvaa ei normaalisti anneta julkisuuteen eikä poliisin pidä antaa asianosaisista esim. yksityiselämää, terveydentilaa tai etnistä taustaa koskevia tietoja, ellei niiden julkaisemisella ole oleellista merkitystä jutun tutkinnalle. Jos tuntomerkkien kuvaileminen on välttämätöntä rikollisen kiinnisaamiseksi tai vaarallisen henkilön tunnistamiseksi, etninen alkuperä voidaan kertoa.

Asetus esitutkinnasta ja pakkokeinoista määrittelee, milloin poliisi saa paljastaa rikoksesta epäillyn henkilöllisyyden. Asetuksen mukaan rikoksesta epäillyn nimen tai hänen kuvansa saa antaa julkisuuteen vain, jos se on välttämätöntä

- rikoksen selviämiseksi
- epäillyn kiinni saamiseksi
- muusta erityisen painavasta syystä.

Suurta julkista huomiota herättävissä esitutkinnoissa epäiltyjen nimet ovat usein median tiedossa ja ne leviävät myös nopeasti erilaisissa verkkoryhmissä. Joukkoviestimet toivovat poliisin vahvistavan tiedot mm. siksi, että viranomaisen antamat tiedot voidaan julkaista.

Poliisin ei pidä julkistaa epäiltyjen nimiä sillä perusteella, että ne ovat laajalti tiedossa, vaan noudattaa edellä mainitun asetuksen kriteereitä. Media voi silti julkaista nimet, mutta omilla kriteereillään.



6.5.3 Muut esitutkinnasta tiedottamista koskevat yleiset linjaukset

Pitkäkestoisesta esitutkinnasta, josta on alettu tiedottaa, tulee antaa myös jatkotiedotteita tutkinnan edistyessä ja lopputiedote sen valmistuessa.

Poliisi ei tiedottaessaan saa ennakoida syyttäjän tai tuomioistuimen ratkaisua asiassa eikä muutoinkaan ottaa kantaa syyttäjän toimenpiteisiin. Tutkinnan valmistuessa todetaan jatkovaiheista, että asia siirtyy syyttäjälle syyteharkintaa varten.

Kun tutkittavan rikosasian syyttäjä on poliisin tiedossa, tiedottamiseen liittyvistä sisältö- ja menettelytapakysymyksistä on hyödyllistä neuvotella syyttäjän kanssa etukäteen. Tiedotusvastuu asiassa säilyy kuitenkin poliisilla, ellei muuta sovita. Poliisin toimitettua esitutkintapöytäkirjan syyteharkintaan siirtyy tiedotusvastuu aina syyttäjälle.

Poliisirikosasioissa tutkinnanjohtajana on aina syyttäjä, jolla tällöin on myös tutkintaa koskeva tiedotusvastuu.

Rikosasiasta tiedotettaessa on poliisitaktiikka otettava huomioon. Erityisesti on varottava paljastamasta seikkoja, jotka voivat olla vain rikoksenteikijän ja tutkijan tiedossa, tutkimusmenetelmiä, joiden ei voida katsoa ennestään olevan yleisesti tunnettuja sekä myös rikoksen tekijöiden käyttämiä erityisiä menetelmiä, joista muut ehkä voivat saada opastusta rikosten suorittamiseksi.

Poliisin on kuitenkin ennalta estävässä tarkoituksessa tiedotettava muun muassa uusista rikosilmiöistä. Tällöin on kerrottava tilanteen mukaan myös rikostentekijöiden menetelmistä, jotta kansalaiset osaavat niitä varoa.

Poliisin ei pidä sallia kuulusteluun kutsuttujen, säilöön otettujen tai kiinniotettujen valokuvaamista

Yksi tiedottamisen perussäännöistä on, että kaikkea ei tarvitse kertoa, mutta valehdella ei saa. Tästä on syytä pitää kiinni.

omissa tiloissaan, elleivät asianosaiset itse anna siihen suostumustaan.

Esitutkintalain 11 §:n mukaan asianosaisella on oikeus saada tietoonsa, mitä esitutkinnassa on käynyt ilmi, niin pian kuin siitä ei voi aiheutua haittaa rikoksen selvittämiseksi. Poliisin tulisi tiedottamisajankohtaa harkitessaan lähteä siitä, että asianosai-



set saavat tiedon asiasta ennen kuin se annetaan julkisuuteen.

Yksi tiedottamisen perussäännöistä on, että kaikkia ei tarvitse kertoa, mutta valehdella ei saa. Tästä on syytä pitää kiinni.

Vain äärimmäisen harvinaisissa tapauksissa, kun on kyse ihmishenkien suojelusta, väärin tai harhaanjohtavien tietojen antaminen voidaan hyväksyä hätävarjeluun kaltaisena keinona. Tilanteen selkiytyä asiasta on tiedotettava totuudenmukaisesti.

6.6 Poliisitutkinta

Poliisilain hienotunteisuusperiaate edellyttää, että tavanomaisista kuolemantapauksista tai itsemurhista ei pääsääntöisesti tiedoteta. Poikkeuksena ovat tapaukset, joista on aiemmin tiedotettu, esimerkiksi jos henkilö on ilmoitettu kadonneeksi. Julkisella paikalla tapahtunut kuolema saattaa aiheuttaa myös liikenteelle haittoja, jolloin on syytä tiedottaa harkitusti.

Kuoleman syyn kertomisessa on oltava erittäin pidättyväinen. Poliisi voi kertoa julkisuuteen henkilön kuolleen onnettomuuden tai rikoksen uhrina, mutta ei sitä, mikä kuolemansyyn selvittämiseksi todetaan lääketieteelliseksi kuolemansyyksi.

Poliisitutkintaa koskevat asiakirjat tulevat julkisiksi tutkinnan päätyttyä. On kuitenkin huomioitava, että monet eri lait voivat edellyttää tutkinnan tulosten pitämistä salassa. Esimerkiksi kuolemansyy on pääsääntöisesti salassa pidettävä asia.

Kuolemaan johtaneissa rikos- ja onnettomuustapauksissa päätös uhrien nimien julkistamisesta jää usein poliisin tehtäväksi. Lainsäädäntö ei an-

na suoraa ohjetta, kuten epäillyn nimen julkistamisen suhteen.

Jos tutkinnalliset syyt eivät muuta edellytä, poliisin ei ole syytä julkistaa uhrien nimiä. Jos julkistamiseen on välttämätön tarve, siitä pitää joka tapauksessa informoida ensin uhrien omaisia ja perustella asia heille.

6.7 Poliisitoiminnan seuraaminen ja dokumentointi

Poliisin jokaisella yksiköllä on oltava valmius esitellä omaa toimintaansa kansalaisille, eri sidosryhmille ja yhteistyöviranomaisille tarkoituksenmukaiseksi katsomallaan tavalla, omien resurssien mukaisesti.

Poliisitoiminnan turvaamisen ja yksityisyyden suojaamisen perusteella sidosryhmien mahdollisuutta seurata poliisitoimintaa poliisin edesauttamana on rajoitettava, jotta poliisi ei omalla toiminnallaan edesauta salassa pidettävien tietojen päätymistä ulkopuolisille. Poliisitoiminnan seuraamisesta, dokumentoinnista ja esittämisestä on annettu ohje. Paikallisesta dokumentoinnista ja esittämisestä tehdään poliisiyksikön ja tuottajan välinen sopimus. Valtakunnallisista tuotannoista sopimuksen tekee Poliisihallitus.

Poliisihallitus pitää yllä tilannetietoa kaikesta siitä poliisitoiminnan seuraamisesta ja dokumentoinnista, jossa on mukana poliisin ulkopuolisia sidosryhmien edustajia.

Ilmoitus annetaan ennakkoon Poliisihallituksen viestinnän virkapostiin viestinta.poliisihallitus@poliisi.fi.



7 Viestinnän seuranta ja arviointi

Viestintäprosessissa on oleellista arvioida viestinnän toimivuutta ja vaikuttavuutta säännöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Keskeisenä tavoitteena on kehittää viestintää toimivammaksi ja tiedontarpeita tyydyttävämmäksi. Toiminta perustuu valtionhallinnon viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmään.

Viestinnän seurannasta ja arvioinnista vastaa itse asiastakin vastaava virkamies. Hänen tehtävänä on seurata ja arvioida oman vastualueensa viestinnän ja perusviestien vaikuttavuutta. Asiasta vastaava virkamies määrittää seurannalle ja arvioinnille asetettavat tavoitteet, huolehtii niiden toteutuksesta, osoittaa käytettävät resurssit sekä ottaa saadun palautteen huomioon viestintänsä jatkosuunnittelussa.

Poliisiyksikön viestintäorganisaation rooli seurannassa ja arvioinnissa riippuu sovitusta tehtävänjaoista. Rooli voi olla esimerkiksi viestinnän vaikutusten seuraaminen mediassa tai vastuu koko seurannan ja arvioinnin toteuttamisesta.

Viestintäorganisaation tehtävänä on tuottaa, ylläpitää poliisille yhteiset menetelmät ja välineet viestinnän seurantaan ja arviointiin sekä tarjota tarvittava koulutus. Viestintäorganisaatio seuraa poliisin strategisten tavoitteiden toteutumista ja perusviestien vaikuttavuutta.

Poliisihallitus ohjaa ja koordinoi viestinnän seuranta- ja arviointia poliisissa. Valtioneuvoston viestintäyksikkö vastaa viestinnän seurannan ja arvioinnin kehittämisestä julkishallinnossa. Poliisihallituksen viestintä välittää sille ja sisäasiainministeriön viestinnälle tiedot kaikista keskeisistä poliisin viestintää koskevista tutkimuksista sekä

Viestinnän seurannan ja arvioinnin lähtökohtina ovat poliisin strategiset tavoitteet ja toisaalta eri sidosryhmien tarpeet.

Viestinnän toteutusta ja suunnittelua arvioidaan kolmella eri tasolla, joita ovat itsearviointi, vertaisarviointi ja ulkoinen arviointi.



tiedoista, jotka ovat oleellisia viestinnän tilannekuvan ylläpitämiseksi.

Viestinnän seurannan ja arvioinnin lähtökohtina ovat poliisin strategiset tavoitteet ja toisaalta eri sidosryhmien tarpeet.

Tärkein arvioinnin kysymys on se, miten viestintä toteuttaa sille asetettuja yleisiä päämääriä:

- miten viestinnän toiminnot ovat toteutuneet suhteessa kansalaisiin (informointi, neuvonta, vuorovaikutus/julkinen keskustelu)
- miten verkkoviestintä on toteuttanut tavoitteita
- miten sidosryhmät ja yhteistyötahot on huomioitu tavoitteiden kannalta
- miten tavoitteet ovat toteutuneet median suhteen
- miten viestinnän käytännön toteutus vastaa tavoitteita
- miten viestinnän strateginen johtaminen on toteutunut vaikuttavuudelle asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Arviointi voi koskea niin yhtä yksittäistä päivittäisviestinnän tapausta, kokonaista kampanjaa tai koko poliisin vuosittaista toiminta- ja taloussuunnitelmaa. Seurannan avulla saadaan tuotettua myös analyysejä viestin läpimenoista ja viestinnän sävystä (myönteinen julkisuus / kielteinen julkisuus). Seurannan lopputuloksena voidaan arvioida viestinnän onnistumista.

Viestinnän toteutusta ja suunnittelua arvioidaan kolmella eri tasolla, joita ovat itsearviointi, vertaisarviointi ja ulkoinen arviointi.

Itsearviointi on keskeisin arvioinnin taso kaikissa poliisiyksiköissä. Viestinnän onnistumista tarkastellaan suhteessa tavoitteisiin, jotka on määritetty vuosittaisessa viestintäsuunnitelmassa. VISA-pikatestillä voidaan arvioida viestinnän ja tiedonvälityksen toimivuuden tila ja keskeiset kehittämiskohteet. Testi on tarkoitettu poliisin kaikkien hallintoyksiköiden ja ensisijaisesti niiden viestintäorganisaatioiden käyttöön.

Vertaisarviointi toimialan parhaisiin osajiin edistää hyvien käytäntöjen leviämistä. Näitä hyvä käytäntöjä käsitellään muun muassa viestinnän neuvottelupäivillä.

Ulkoinen arviointi antaa viestinnän osaamisesta tietoa laajemmassa yhteiskunnallisessa kehyksessä. Viestinnän vaikuttavuustutkimukset pohjautuvat laajoihin yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisiin tutkimuksiin, joiden toteuttamiseen soveltuvat parhaiten ulkopuoliset tutkimuslaitokset ja yritykset. Poliisissa on ollut käytössä ulkoisen arvioinnin välineinä muun muassa henkilöstöbarometri, 360 asteen esimiesarviointi, mediabarometri, poliisibarometri, CAF-laatu järjestelmän arviointi ja mediaseurannan eri välineet.



8 Maineenhallinta

8.1 Hyvä maine ansaitaan

Hyvä maine syntyy siitä, että tekee oikeita asioita ja kertoo niistä muille. Maineenhallinta on pitkäjänteistä, ennalta suunniteltua strategista toimintaa, jolla pyritään aktiivisesti sekä ohjaamaan organisaation omaa toimintaa että vaikuttamaan sidosryhmien yhteisöstä rakentuviin tulkintoihin. Maine syntyy erilaisissa kohtaamisissa tekojen ja viestinnän yhteisvaikutuksesta. Poliisin esiintymisessä jokainen tilanne on myös viestintätilanne. Poliisin tulee omalla olemuksellaan, pukeutumisellaan ja käytöksellään aina edistää poliisin hyvää mainetta ja luotettavuutta.

Kansalaiset ja sidosryhmät arvioivat laitoksen tai viraston mainetta omien kokemustensa, muiden kokemusten ja median välittämien tietojen perusteella. Jos omia kokemuksia laitoksesta tai virastosta ei ole, arviot tehdään mielikuvien perusteella. Mielikuvat muodostuvat mm. median ja yhteisön viestintäkanavien välittämän viestin perusteella.

Näitä mielikuvia rakentaa ennen kaikkea media, mutta myös poliisi itse eri viestintäkanavillaan, kuten esimerkiksi verkkosivuillaan. Juuri tästä syystä on tärkeää, että poliisin viestinnän kenttää tarkastellaan laajemmin kuin perinteisen mediatiedottamisen näkökulmasta.

Maineen arvioinnin keskeisin tehtävä on löytää sidosryhmien käsitysten ja yhteisön oman todellisuuden välisiä kuiluja ja ohjata sekä yhteisön toimintaa että viestintää. Käytännön maineenhallinnassa yhteisö tuntee oman maineensa ja sidosryhmien muuttuvat odotukset sekä kouluttaa ja valmentaa organisaation jäsenet toimimaan siten, että hyvä maine säilyy kaikissa olosuhteissa. Mai-

Hyvä maine syntyy siitä, että tekee oikeita asioita ja kertoo niistä muille.

Maine syntyy erilaisissa kohtaamisissa tekojen ja viestinnän yhteisvaikutuksesta.

Mielikuvat muodostuvat mm. median ja yhteisön viestintäkanavien välittämän viestin perusteella.

Mielikuviin voidaan vaikuttaa suunnitelmallisella yhteistyöllä median ja muiden sidosryhmien kanssa.



neenhallinnassa on viime kädessä kysymys siitä, pyrkiikö yhteisö tietoisesti vaikuttamaan maineen muodostumiseen vai antaako se suurimman määrittelyvallan muille toimijoille.

Mielikuviin voidaan vaikuttaa suunnitelmallisella yhteistyöllä median ja muiden sidosryhmien kanssa. Poliisin työstä muodostuneisiin mielikuviin ovat vaikuttaneet poliisin dokumentaariset televisiosarjat ja -ohjelmat, joita on esitetty eri televisiokanavilla. Poliisin tavoitteena on dokumenttien avulla välittää totuudenmukainen kuva poliisin toimintaympäristöstä ja tehtävistä, lisätä näkyvyyttä ja olla siellä, missä kansalaisetkin.

Poliisin työtä esittelevillä dokumenteilla on todettu olevan vaikutusta mielikuviin muun muassa rekrytinnin ja ammatinvalinnan näkökulmasta.

Poliisi osallistuu lisäksi lukuisiin eri turvallisuustoimijoiden yhteisiin kampanjoihin ja messutapahtumiin. Kampanjoille ja messuille määritellään teemakohtaiset tavoitteet ja mittarit, joilla toiminnan vaikuttavuutta mitataan.

8.2. Poliisin tunnusten, virkavaatteiden ja kaluston lainaaminen

Maineenhallintaan liittyy myös poliisin tunnusten ja varusteiden käytön valvonta. Poliisin kalustoa, virkavaatteita ja varusteita pyydetään lainaan mainosten, elokuvien, näytelmien ja kuvallisten viestinnän teosten valmistamiseen.

Suomen poliisin tai poliisiyksiköiden nimen, tunnuksen tai tunnuskuvan käyttö markkinointitarkeoituksiin on kiellettyä ilman Poliisihallituksen kirjallista lupaa.

Kuvallisen tai esittävän viestinnän tekijälle voidaan myöntää lupa käyttää poliisin henkilöstöä, kalustoa ja varusteita kuvauksissa, mikäli esitys ei ole ristiriidassa poliisin tavanomaisten toimintatapojen kanssa eikä vastoin vakiintuneita poliisieettisiä periaatteita.

Poliisilaitoksen päällikkö voi antaa poliisilain mukaan luvan poliisin virkapuvun käyttöön teatteriesityksissä tai muissa vastaavissa tilaisuuksissa.

Poliisiyksikön päällikkö antaa kirjallisen päätöksen oman yksikkönsä kaluston ja varusteiden vuokrauksesta ja mahdollisesta oman henkilöstönsä



osallistumisesta esityksen tai tuotannon tukemiseen. Päätös edellyttää kirjallista hakemusta ja käyttötarkoituksen valvontaa.

Poliisihallitus myöntää luvan valtakunnallista näkyvyyttä saavien tuotantojen ja esitysten varusteisiin, jotka luovutetaan Poliisin tekniikkakeskuksesta. Tämä ei kuitenkaan koske lupa-asiakirjoja, esimerkiksi passeja ja henkilökortteja, joiden valmistamiseksi on otettava yhteys Poliisihallituksen lupahallintoyksikköön.

Poliisin museaalisen materiaalin käyttöön luvan myöntää museokokoelmien haltija neuvoteltuaan Poliisihallituksen kanssa.

Kuvallisen tai esittävän viestinnän tekijälle voidaan myöntää lupa käyttää poliisin henkilöstöä, kalustoa ja varusteita kuvauksissa, mikäli esitys ei ole ristiriidassa poliisin tavanomaisten toimintatapojen kanssa eikä vastoin vakiintuneita poliisieettisiä periaatteita.

Hakemuksesta on käytävä ilmi varusteiden käyttötarkoitus, varusteiden käyttöpäivä, säilytyspaikka ja -tapa sekä säilytyksestä vastaava henkilö. Esityksen luonteen arviointi tapahtuu käsikirjoituksesta, kuvaussuunnitelmasta tai vastaavasta selvityksestä.

Poliisivarusteita ei myydä ulkopuolisille yhtiöille tai teattereille, jotta poliisilla säilyy käytön valvontamahdollisuus. Varusteiden vuokraus- ja käyttöluupa on aina määräaikainen ja käyttöpäiviin sidottu. Varusteiden palautuksesta on sovittava ja se on dokumentoitava. Päätökset tallennetaan poliisin asianhallintajärjestelmään.

Poliisi lainaa tai vuokraa vain poliisin tunnuksellisia tuotteita ja suosittelee muiden varusteiden osalta kääntymään yksityisten turva-alan toimijoiden puoleen. Yksittäinen poliisimies ei koskaan luovuta virkavaatteitaan muiden käyttöön.

Yksittäisen poliisimiehen ei tule esiintyä kaupallisissa yhteyksissä siten, että syntyy mielikuva Suomen poliisin tai sen yksikön näkemyksestä kyseistä tuotetta tai palvelua kohtaan. Poliisi ei anna varusteitaan tuotemainoksiin eikä esiinny niissä.

Yritykset tai yhteisöt, joilta poliisihallinto on hankkinut tuotteita tai palveluita, eivät saa käyttää poliisia referenssinään tai esitellä poliisille tekemäänsä aineistoa markkinoidessaan palveluitaan.



9 Poliisin tehostettu viestintä

Poliisin tehostettu viestintä on viestinnällisten ratkaisujen tekemistä tilanteissa, joissa jokin ennakoimaton, usein yhtäkkinen tapahtuma synnyttää poliisin toimintaympäristössä tai työyhteisön sisällä voimakkaan tiedon tarpeen. Viestintä näissä tilanteissa perustuu poliisin yhteiseen viestintäprosessiin ja johtosuhteet, toimintatavat sekä välineet pysyvät pääsääntöisesti ennallaan.

Poliisin on ryhdyttävä välittömästi tehostettuun sisäiseen ja ulkoiseen viestintään, kun esille tulleista seikoista voidaan päätellä, että jokin poliisin tilanne muodostuu vaativaksi tai on odotettavissa jonkin tapahtuman saavan erityistä huomiota. Silloin kun ihmiset kokevat turvallisuutensa uhatuksi, korostuu tiedon saannin tarve ja poliisin pitää viestiä nopeasti ja tehokkaasti. Tehostetun viestinnän toimia käytetään myös muiden kuin poliisin operatiivisten tilanteiden hoitamisessa siinä määrin kuin se on mahdollista tilanteen luonteen mukaan.

Tehostetun viestinnän toimenpiteet on jokaisessa yksikössä suunniteltava ja harjoiteltava etukäteen niin, että yksikön omat erityispiirteet ja resurssit huomioon ottaen kaikki viestinnän toimet kyetään tehostettua viestintää vaativassa tilanteessa suorittamaan. Poliisin operatiivisessa tilanteessa viestinnästä vastuussa oleva yleisjohtaja ja tiedottajaksi määrätty henkilö sekä häntä avustavat henkilöt kykenevät suoriutumaan perehdyttämisen jälkeen tehostetusta viestinnästä tämän ohjeen ja sen liitteiden avulla edellyttäen, että henkilöillä on voimassa olevat oikeudet eri järjestelmiin.

9.1 Tehostetun viestinnän periaatteet

Poliisin tehostetun viestinnän on oltava ennakoivaa, nopeaa, aloitteellista, avointa, esitutkintaa suojaavaa, oikeaa sekä täsmällistä tietoa antavaa, vastuullista ja inhimillistä.

Edellä mainitut periaatteet toteutuvat kun

- annetaan tietoa riittävästi ja kyllin usein
- asiasta kerrotaan lisää, silloin kun tapahtuu jotain uutta
- kerrotaan, milloin seuraavan kerran tiedotetaan
- tiedotetaan ennalta luvattuna ajankohtana, vaikka ei tapahdu mitään
- huomioidaan, että kaikkea ei voi aina kertoa, mm. esitutkinnan turvaaminen, lainsäädäntö ja vaitiolovelvollisuus sitovat
- viestinnässä pitäydytään tosiasioihin eikä ryhdytä spekulointiin ja arvailuihin
- jokaisessa vaiheessa selvitetään, kenelle ja mitä asiasta on tiedotettava
- koko henkilöstö tukee viestinnästä vastuussa olevia osallistamalla ennakointiin hankkimalla ja luovuttamalla riittävästi tietoa mahdollisia erityistilanteita aiheuttavista asioista
- kerrotaan erityistilanteen loppumisesta ja
- toteutuneesta viestinnästä tehdään tarvittavat johtopäätökset.

Poliisi tiedottaa tapahtuneesta vain siltä osin, kun kyse on poliisille kuuluvista asioista, ja aina tiiviissä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Viestinnässä ei kiireessäkään saa paljastaa sellaisia taktisia tietoja tai suunnitelmia, jotka voivat vaarantaa esimerkiksi asianosaisten hengen tai poliisien työturvallisuuden. Medialle ei tule kertoa poliisiope-

raation yksityiskohtia, sillä tällöin saatetaan paljastaa tietoja, jotka on säädetty salassa pidettäviksi.

Kirjalliset tiedotteet ovat tehostetun viestinnän perusta. Kirjalliset tiedotteet ovat merkittävässä roolissa muun muassa ulkomaisen median kiinnostuksen herätessä, sillä ne voidaan tarvittaessa kääntää eri kielille.

Poliisin kirjalliset tiedotteet luodaan ja tallennetaan poliisin www-sivujen julkaisujärjestelmään, jolloin ne julkaistaan yksikön omilla www-sivuilla, www.poliisi.fi -sivuilla ja ne lähtevät tiedotejakelun kautta medialle sähköpostiin. Www.poliisi.fi -sivuilla on mahdollista ottaa käyttöön ns. hätäetusivu, jonka kautta poliisi voi myös antaa ajantasaista tietoa. Hätäetusivu saadaan käyttöön ottamalla yhteys Poliisihallituksen viestintään.

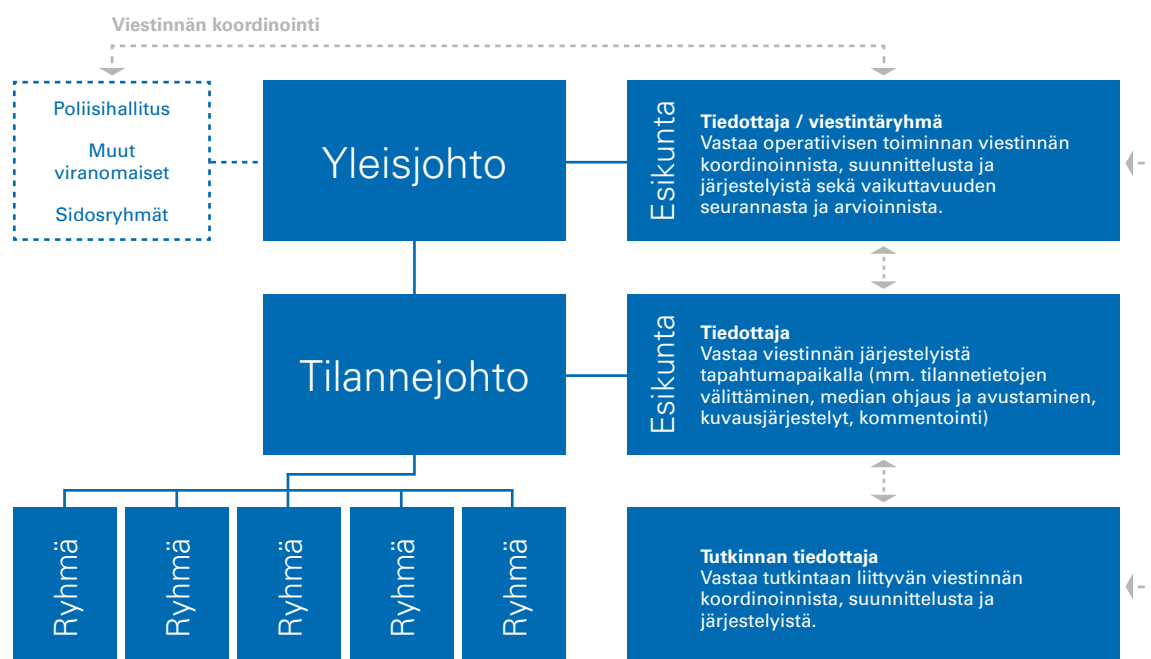
Tilanteen pitkittyessä on tilan tiedotteita lähetet-

tävä tasaisin väliajoin. Suurta mielenkiintoa herättävistä tapahtumista on tarvittaessa järjestettävä tiedotustilaisuuksia medialle niin pian kuin se on mahdollista. Tällöin voidaan sopia myös viestintään liittyvistä pelisäännöistä.

Poliisin omien viestintäkanavien lisäksi myös media välittää tietoa kansalaisille. Poliisin tehtävänä on ottaa huomioon kokonaisturvallisuus sekä pyrkiä suojelemaan rikoksen tai onnettomuuden uhrien ja heidän omaistensa yksityisyyttä. Toimittajien ja kuvaajien kanssa voidaan sopia yhteisistä menettelytavoista etukäteen.

Nopealla, jatkuvalla ja kattavalla verkkoviestinnällä sekä toistuvilla tiedotustilaisuuksilla voidaan tukea poliisioperaation omia tavoitteita sekä vähentää reagointitarvetta median tietopyyntöihin, kuten jatkuvaa vastaamista eri toimittajien puhelimesta esittämiin samoihin kysymyksiin.

Viestintä toimintakaaviossa



9.2 Organisaatio ja toimenpiteet operatiivisissa tilanteissa

Tehostettua viestintää vaativissa operatiivisissa tilanteissa viestintä toimii yleisjohtajan alaisuudessa. Kun tilanteesta vastuussa oleva päällystöön kuuluva poliisimies (yleisjohtaja) havaitsee kyseessä olevan tehostettua viestintää vaativan tilanteen, hän tilanneorganisaatiota muodostettaessa määrää omaan esikuntaansa päällystöön kuuluvan poliisimiehen tilanteen tiedottajaksi ja ilmoittaa siitä. Tiedottajaksi määrätään resurssien salliessa muu kuin tilanteesta aiheutuvan esitutkinnan tutkinnanjohtaja.

Sisäiset tilanneilmoitukset

Yleisjohtaja huolehtii tilanneilmoitusten tekemisestä:

- oman yksikön päällikölle ja
- Poliisihallitukselle Helsingin poliisilaitoksen johtokeskuksen kautta.

Esikunnan tiedottaja informoi Poliisihallituksen viestintää (Outlookin jakelulista: POL_JL_POHA_Esikunta_Viestintä tai viestinta.poliisihallitus@poliisi.fi) tilanteesta. Poliisihallitus puolestaan huolehtii tilanneilmoituksista valtion poliittiselle johdolle. Tilanneilmoituksessa kerrotaan tiivistetysti poliisin hetkisen tiedon mukainen kuvaus tilanteesta, siihen kohdennetuista ja varatuista poliisiresursseista, tiedottamisen aloittamisesta ja tilanteen arvioidusta kestosta.

Yleisjohtaja vastaa viestinnästä siihen saakka, kunnes tilanneorganisaatio puretaan. Yleisjohtajan tiedottajaksi määräämä henkilö huolehtii operatiivisen toiminnan tiedotuksen koordinoinnista, suunnittelusta ja järjestelyistä sekä vaikuttavuuden seurannasta ja arvioinnista. Hän huolehtii erikseen sovittaessa myös näistä asioista tutkintaan liittyvän viestinnän osalta, ei kuitenkaan itse esitutkinnasta

tiedottamisesta. Tiedottaja arvioi viestintätarpeet ja määrittää viestinnän eri tehtäville vastuuhenkilöt.

Tiedottajan tehtävät

Tiedottajan tärkein tehtävä on ennakoida ja johtaa viestintätoimia yleisjohtajan alaisuudessa. Tiedottajan tehtävänä on välittää yleisjohtajan tilanteesta antamat perusviestit sekä määrittää viestinnälliset tarpeet kohderyhmittäin:

- sisäinen viestintä (sekä yksikön ja organisaation),
- sidosryhmäviestintä,
- kansalaisviestintä (kansalaisille suunnattu viestintä),
- mediaviestintä (joukkoviestimille suunnattu viestintä) ja
- kansainvälinen viestintä.

Tiedottaja alkaa välittömästi valmistella ensitiedotetta ja sen jakelua sekä järjestää viestinnän toimintakykyä. Lisäksi heti alkuvaiheessa on ryhdyttävä tekemään dokumentoimaan viestintää ja median seurantaa. Tiedotusvastuuta ei poliisihallinnossa voi jakaa, mutta viestinnän tehtäviä voi.

Viestintäryhmä

Tiedottajalle kuuluvissa tehtävissä häntä avustaa olemassa olevien resurssien mukaan muodostettava viestintäryhmä, johon kuuluu yksikön viestintäkoordinaattori ja tarvittava määrä muuta henkilöstöä. Viestintäryhmän jäsenten on oltava muita kuin operatiivisessa toiminnassa mukana olevia poliisimiehiä ja heidän tulee saada koulutusta tehostettua viestintää vaativia tilanteita varten.

Tilannekuva

Tiedottaja hankkii viestintäryhmään tarvittavan henkilöstön ja välineet sekä huolehtii tilannekuvan jatkuvasta saatavuudesta (mitä, missä ja milloin on tapahtunut ja tapahtuu, millaiset resurssit poliisilla on henkilöstön ja kaluston suhteen, mi-



tä poliisin eri toiminnalliset ryhmät tekevät, onko mahdollista käyttää virka-apua jne.). Ajantasaisen tilannekuvan saamiseksi hyödynnetään Pokeweb-järjestelmää, jossa käytävää tiedonvaihtoa voidaan vaivattomasti seurata sekä yleisjohtajan että tilannejohtajan esikunnissa sekä poliisiautoissa. Yleis- ja tilannejohtajan ja tiedottajan keskinäinen tiedonkulku on varmistettava.

Mediapuhelin

Tiedotteita julkaistaan koko ajan, kun uutta tietoa tulee. Tarvittaessa voidaan ottaa käyttöön mediapuhelin ja siihen tuleviin puheluihin vastaa tehtävään määrätty henkilö. Mediapuhelin on puhelinnumero, joka on varattu pelkästään median yhteydenottoja varten. Numerot mediapuhelimiin ilmoitetaan julkaisujärjestelmän Lisätietojen antaja -kentässä tiedotetta tallennettaessa. On tarkkaan harkittava, voiko meneillään olevan tilanteen median yhteyshenkilönä olla useita eri henkilöitä, jotta tavoite yhden yhtenäisen viestin välittämisen osalta täyttyy.

Tiedotustilaisuudet

Tilanteen jatkuessa on arvioitava tarvitaanko tiedotustilaisuuksia, ja jos tarvitaan, missä vaiheessa ne pidetään, ketä kutsutaan ja miten. Media kutsutaan käyttäen julkaisujärjestelmää. Lisäksi on huolehdittava siitä, että tiedotustilaisuuteen kutsutaan vastaamaan median kysymyksiin muutkin tapahtumaan liittyvät viranomaiset ja sidosryhmät. Tiedotustilaisuuden puheenjohtajana toimii se, kenellä on tilanteessa parhaimmat edellytykset jakaa puheenvuoroja sekä median edustajille että kysymyksiin vastaajille.

Ulkomaalainen media

Ulkomaalaiselle medialle lausuntojen antajaksi on tehtävään määrättävä henkilö, jolla on riittävä tilannekuva tapahtumasta ja joka kykenee antamaan lausuntoja vähintään englanninkielellä. Koska suurta mielenkiintoa herättävät poliisitoiminnalliset ti-

Hallinnon viestinnän sähköposteja:

Poliisihallitus

viestinta.poliisihallitus@poliisi.fi

Sisäasiainministeriö

viestinta@intermin.fi

Ulkoministeriö

viestinta.um@formin.fi,

virka-aikana: pressi.um@formin.fi

Valtioneuvoston kanslia

viestinta@vnk.fi

lanteet houkuttelevat paikalle ulkomaalaisia median edustajia, poliisilaitosten on suunniteltava ja viestintäohjeissaan määriteltävä toimintamallit ja vastuut kansainvälisen median palvelemiseen. Kotimainen media tukee osaltaan myös kansainvälistä mediaa.

Omais- ja kriisipuhelimet

Tiedottajan ja hänen apunaan toimivan viestintäryhmän tehtävänä on päättää, mitä keinoja/välineitä yksikön ja hallinnon sisäisessä viestinnässä käytetään sekä millaisia välineitä on käytettävissä kansalaisten lisääntyneessä tiedon tarpeessa. Viestintäryhmä mm. arvioi omaispuhelimien ja kriisipuhelimien tarpeen, käynnistää niiden käytön ja tiedottaa siitä.

Omaispuhelin on tilanteessa loukkaantuneiden, kuolleiden tai kadonneiden henkilöiden omaisten yhteydenottoja ja heidän neuvontaansa varten varattu numero. Kriisipuhelin on kansalaisille tarkoitettu numero, jonka kautta soittajat saavat neuvontaa traumaattiseksi kokemassaan tilanteessa.

Sidosryhmäviestintä

Viestintäryhmän on järjestettävä myös poliisin sidosryhmille suunnattu viestintä. Sidosryhmiensä kanssa on myös sovittava, millaisia viestinnän tehtäviä he voivat ottaa hoitaakseen (mm. kunnat voivat huolehtia kriisipuhelimista) ja mistä asioista tiedottaa vain poliisi (terveysviranomaiset eivät julkista loukkaantuneiden tai uhrien määrää ilman erillistä lupaa jne.).

Laaja kansallista ja kansainvälistä julkisuutta heittävässä tilanteissa välitetään viestinnästä vastaavan henkilön yhteystiedot:

- sisäasiainministeriön (viestinta@intermin.fi),
- ulkoministeriön (viestinta.um@formin.fi, virka-aikana: pressi.um@formin.fi ja
- valtioneuvoston kanslian (viestinta@vnk.fi) viestintäyksiköille.

Näin he voivat ohjata operatiiviseen tilanteeseen liittyvät mediapuhelut välittömästi oikealle taholle.

Sisäasiainministeriön viestintäyksikkö sovittaa tarvittaessa yhteen sekä avustaa sisäasiainhallinnon viestinnässä. Tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa on varmistettava, että ministereitä, ministeriön johtoa ja viestintäyksikköä informoidaan niistä tapahtumista, jotka aiheuttavat tai saattavat aiheuttaa viestintätoimenpiteitä ministeriötasolla. Myös ulkoministeriön lehdistö- ja kulttuuriosasto tukee poliisia tehostettua viestintää edellyttävissä vaativissa tilanteissa. Ulkoasiainministeriö jakaa poliisin tiedotteita ja yhteystietoja lähetystöille ja

Suomeen akkreditoitulle kansainväliselle medialle. Poliisihallitus koordinoi tukipyynnöt.

Tilannejohdon viestintä

Poliisin vaativan tilanteen pitkittyessä määrätään myös tilannejohdon tiedotuksesta vastaava poliisimies ja annetaan viestinnän ohjeistus. Tilannejohdon tiedottaja vastaa viestinnän järjestelyistä tapahtumapaikalla. Tehtäviin kuuluu mm. tilannetietojen välittäminen, median ohjaaminen ja avustaminen sekä tapahtumapaikan kuvausjärjestelyt huomioiden yksityisyyden suoja, eristäminen ja evakuointi.

Viestintäryhmä koordinoi ja huolehtii poliisin oman kuvaustoiminnan järjestelyistä. Edellä mainitulle tilannejohdon tiedottajalle voidaan antaa tehtäväksi tapahtumapaikalla suoritettavat kuvaustoimet.

Viestinnän dokumentointi ja seuranta

Tehostetun viestinnän toimet dokumentoidaan. Tässä tehtävässä tiedottajan työtä helpottaa tämän käsikirjan liitteeseen oleva viestinnän muistilista ja päiväkirja, jota täytetään tapahtumien edetessä. Viestinnän muistilistassa on kuvattu keskeiset toimenpiteet vaativassa tilanteessa ja lista pitää tiedottajan ajan tasalla siitä, mitä on tehty ja mitä pitää vielä tehdä.

Viestinnän seurannan järjestelyistä sekä jälkitiedottamisesta on huolehdittava, jotta hyvin suoritettu työ ei jää kesken. Viestinnän vaikuttavuutta on myös seurattava. Kansalaispalautteen tai median uutisoinnin kautta saadut merkittävät tiedot on liitettävä osaksi poliisin tilannekuvaa. Seurannan kautta saadaan mm. materiaalia viestinnän kehittämiseen. Jälkitiedottaminen lisää turvallisuuden tunnetta ja antaa kuvan organisaatiosta, joka vie vaativat tilanteet huolella loppuun saakka.



Poliisiyksikön viestintäkoordinaattorin toimenkuva

- keskitetty sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen sekä yksikön johdon viestinnän tukeminen
- viestinnän ja poliisioperaatioiden yhteensovittaminen
- poliisin maineeseen merkittävästi vaikuttavien viestintätoimenpiteiden koordinoiminen
- joukkoviestimien toiminnan tukeminen ja yhteydenpito viestintäalan toimijoihin
- viestinnän ohjaus ja osaamisen varmistaminen siten, että asioista vastaavat virkamiehet hallitsevat sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessin ja siihen liittyvät menetelmät
- viestinnän kehittäminen ja ohjaus sekä viestinnän tulos- ja resurssiohjaus viestintä- ja suhdetoimintamateriaali ja audiovisuaalinen materiaali viestintäkampanjat ja suhdetoimintatapahtumat
- viestinnän seuranta ja arviointi eri julkisuuden kentillä
- viestintäalan kehityksen seuraaminen
- viestintäalan valmiussuunnittelu



Tehostettua viestintää vaativien tilanteiden muistilista

Poliisipäällikkö

1. Varaudu ennakolta ja luo tarvittava suorituskky.
2. Ylläpidä viestinnän ohjeet ja varmista henkilöstön osaaminen.
3. Suunnittele vuosittainen viestinnän täydennyskoulutus johto- ja avainhenkilöstölle.

Yleisjohtaja / tutkinnanjohtaja

1. Arvioi viestintätarpeet.
2. Määritä vastuut.
3. Tee tilanneilmoitukset.
4. Päätä perusviestit.
5. Määritä viestinnälliset tarpeet kohderyhmittäin:
 - sisäinen viestintä
 - sidosryhmäviestintä
 - kansalaisviestintä
 - mediaviestintä
 - kansainvälinen viestintä.
6. Varmista viestinnän toimintakyky ja resurssit (riittävä tilannekuva, henkilöstö, välineet ja tilat).
7. Ennakoi ja johda viestintää.

Yleisjohdon tiedottaja / viestintäryhmä

Yleisjohdon tiedottaja toimii yleisjohdon esikunnassa suoraan yleisjohtajan alaisuudessa. Hänen avukseen voidaan perustaa erillinen viestintäryhmä, joka arvioi tehtävään tarvittavat resurssit, suunnittelee ja koordinoi viestinnän toimenpiteet, varautuu viestintään vaihtoehtoisissa tilannemalleissa, kokoaa viestinnän taustamateriaalia, ylläpitää viestinnän tapahtumapäiväkirjaa sekä seuraa ja arvioi viestinnän vaikuttavuutta.

Kenttäjohtaja

1. Arvioi viestintätarpeet.
2. Nimeä tilannejohtoon tiedotusta tukeva poliisimies.
3. Tarjoa tiedottajalle tilannekuva.
4. Ennakoi ja johda viestintää.

Tilannejohdon tiedottaja

Tilannejohdon tiedottaja toimii tilannejohdon esikunnassa suoraan tilannejohtajan alaisuudessa. Hän tukee tilannejohtajaa ja mediaa tapahtumapaikalla.

- Seuraa tilannekuvaa ja informoi yleisjohdon viestintää keskeisistä linjauksista, toimenpiteistä, tapahtumista ja median tietopyynnöistä.
- Koordinoi poliisin oman kuvaustoiminnan järjestelyt.
- Auta ja ohjaa median edustajia.
- Välitä haastattelupyynnöt tilannejohtajalle ja yleisjohdon viestintään.



Missä aikataulussa toimitaan viestinnässä?

(0-15 min)

- Informoi ylemmän johtoportaahan viestintä; pyydä tarvittaessa tukea.
- Arvioi viestintätarpeet ja tarvittavat resurssit kohderyhmittäin:
 - sisäinen viestintä
(Seitti, tilannekatsaukset ylemmälle johtoportaalle)
 - sidosryhmäviestintä
(muut viranomaiset ja järjestöt)
 - kansalaisviestintä
(www.poliisi.fi, omaispuhelin, vihjepuhelin)
- mediaviestintä (poliisin tiedotejakelu, www.poliisi.fi, mediapuhelimit, tiedotustilaisuudet)
 - kansainvälinen viestintä
(lausunnot, käännökset, tiedotustilaisuudet).
- Ohjeista tilannejohtajan viestintä.
- Koordinoi poliisin ja muiden viranomaisten viestintä.

(15-60 min)

- Valmistele ja jaa ensitiedote (H+30min); käytä poliisin yhteisiä jakelukanavia (Häke, Seitti, tiedotejakelu, www.poliisi.fi).
- Informoi puhelinvaihte omaisten, kansalaisten ja median puheluiden varalta.
- Valmistele ensimmäinen tiedotustilaisuus (H+2h).

(60 min -)

- Seuraa tilannekuvaa ja informoi ylemmän johtoportaahan viestintää keskeisistä linjauksista, toimenpiteistä, tapahtumista ja median tietopyynnöistä.
- Jatka kirjallista tilannetiedottamista verkkopalvelussa säännöllisin väliajoin (esim. 15 minuutin välein) yleisjohtajalta ja tilannejohtajalta saamiesi tietojen perusteella
- Tiedota kansalaisille suunnatuista verkkopalveluista, omaispuhelimista ja vihjepuhelimista sekä var-mista niiden palvelukyky.
- Koordinoi oman organisaation ja sidosryhmien viestinnän sisällöt ja viestintätapahtumat (lääkärit, kunnan johto, pelastajat, sotilaat...).
- Valmistele tiedotustilaisuudet (suomi, ruotsi, englanti) ja dokumentoi niissä esitetyt kysymykset ja vastaukset; välitä tiedot seuraavalle johtoportaalle.
- Tue yleisjohtajaa lausuntojen valmistelussa ja antamisessa sekä mediassa esiin nousseiden aiheiden käsittelyssä.
- Toteuta kansainvälisen viestinnän ja käännöspalveluiden järjestelyt.
- Koordinoi kotimaisen ja ulkomaisen median soittopyynnöt ja haastattelut.
- Ohjeista kuvausjärjestelyt (valokuvat ja videot) poliisin oman viestinnän ja median käyttöön.
- Kokoa tarvittavat tausta-aineistot.
- Seuraa ja arvioi viestinnän vaikuttavuutta, median uutisointia ja kansalaispalautetta; korjaa väärät tiedot ja välitä keskeiset uudet tiedot osaksi poliisin johdon tilannekuvaa.

Esimerkki tehostetun viestinnän muistilistasta ja päiväkirjasta 1(2)

Asia	Vastuhenkilö	Aikataulu	Toimenpiteet	Huomiot
Määrittää tiedotusvastaava ja viestinnän dokumentointi	Yleisjohtaja			
Laadi ja jaa ensitiedote				
Viestinnän toimintakyvyn järjestäminen: paikka/tilat henkilöstö välineet tilannekuvan saatavuus				
Järjestä mediapuhelin ja tiedota numerosta				
Tee tilanneilmoitukset				
Informoi ylemmän johtoportaan viestintää				
Sovi tiedotuksen vastuunjaosta tutkinnanjohtajan kanssa				
Määrittele sisäisen viestinnän kanavat				
Järjestä omaispuhelin ja sen käyttöön liittyvät asiat				

Poliisin yksikkö

Tapaus



Esimerkki tehostetun viestinnän muistilistasta ja päiväkirjasta 2 (2)

Asia	Vastuhenkilö	Aikataulu	Toimenpiteet	Huomiot
Määrittele kansalaisviestinnän välineet				
Kartoita hätätiedottamisen tarve				
Ohjeista tilannejohdon viestintä				
Kartoita sidosryhmäviestintä sovi tiedotusvastuut osallistuminen tiedotustilaisuuksiin				
Mediaviestinnän järjestelyt: kirjalliset tiedotteet haastattelut				
Määrittää tiedotustilaisuuudet: 1. 2. 3.				
Sovi kansainvälisen viestinnän palvelut haastattelut käännöspalvelut				
Sovi poliisin oman kuvaustoiminnan järjestelyt				
Järjestä viestinnän huolto				
Määritä viestinnän seurannan järjestelyt				
Sovi ja ilmoita tilanneorganisaation jälkeisestä tiedottamisesta				

Poliisin viestintään liittyviä keskeisiä lakeja ja asetuksia

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Asetus esitutkinnasta ja pakkokeinoista (575/1988)
- Rikoslaki (184/1999)
- Esitutkintalaki (449/1987)
- Pakkokeinolaki (450/1987)
- Hallintolaki (434/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kielilaki (423/2003)
- Saamen kielilaki (1086/2003)
- Yhdenvertaisuuslaki (21/2004)
- Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa (651/1988)
- Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa, valtioneuvoston kanslian julkaisu-sarja, 15/2007
- Valtion virkamieslaki (750/1994)
- Valtioneuvoston asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004) Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sähköisen viestinnän tietosuojalain muuttamisesta mahdollistaisi 1.6.2006 lähtien kohdennettujen viran-omaistiedotteiden lähettämisen tekstiviestillä tai muutoin sähköisillä kohdeviestintäpalveluilla matkaviestinverkoissa. (HE 152/2005).
- Laki kuoleman syyn selvittämisestä (459/1973)
- Laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa (370/2007)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Laki televisio- ja radiotoiminnasta (744/1998)
- Tutkintavankeuslaki (768/2005).
- Laki poliisin säilyttämien henkilöiden kohtelusta (841/2006)
- Uutta valmiuslakia koskeva HE on juuri eduskunnan käsiteltävänä (HE 3/2008)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999, muut. 380/2002)

Poliisin viestintään liittyviä määräyksiä, ohjeita ja suosituksia

- Poliisin operatiivinen johtovalmius ja tiedonvälitys POHADno/2010/1123
- Määräys Poliisihallituksen johtovalmiuteen osallistumisesta POHADno/2010/1124 (sisäinen määräys)
- Tehostettu viestintä sisäasiainhallinnossa - Valmiusviestintätyöryhmän raportti 2006 (SM)
- Viranomaistiedotteiden lähettäminen ja hätäilmoitusten välitysjärjestelmän toiminta (SMDno/2008/596)
- Valtionhallinnon viestintäsuositus (2010)
- Poliisin graafinen ohjeisto 2006
- Journalistin ohjeet



PÄIVITTÄIS- TIEDOTTAMISEN MUISTILISTA

Etukäteen:


- Ilmoita medialle milloin poliisin päivittäistiedotteet tulevat ja pidä sovitusta kiinni.
- Vähimmäisvaatimus on yksi päivittäistiedote arkipäivisin vuorokaudessa.
- Suunnittele virka-ajan ulkopuolinen ja viikonloppujen tiedottaminen.
- Varmista osaaminen ja henkilöt sekä varahenkilöt. Kouluta oma väki käyttämään järjestelmiä.
- Huolehdi, että tiedotteet tulevat automaattisesti Seittiin (rss-syöte). Varmista, että oma väki saa kaikista tiedotteista tiedon joko Seitin kautta tai kirjoittamalla henkilöiden nimet julkaisujärjestelmään, jolloin tiedotteet tulevat suoraan henkilökohtaisiin sähköposteihin.

Päivittäin:

- Koosta tiedote kirjatusta rikosilmoituksista ja muuten tietoon tulleista ilmiöistä ja tapahtumista, pääsääntöisesti Patja-järjestelmästä.
- Vastaa tiedotteessa kysymyksiin mitä? missä? milloin? miksi? miten? ja kuka?
- Tiedotteella on otsikko, joka kertoo asiasta, esim. Hirvikolari kolmostiellä Hämeenlinnassa. Otsikkoon ei kirjoiteta päivämäärää, poliisilaitoksen nimeä eikä esim. aamupäivätiedote, sillä nämä tiedot käyvät ilmi järjestelmästä.
- Kirjoita tiedotelomakkeen lisätietojen antaja -kenttään, keneen median edustajat voivat ottaa yhteyttä. yhteystietoineen: titteli, nimi, puhelinnumero. Tieto ei välity internetsivuille, vaan vain medialle.
- Varmista, että lisätietojen antaja on tavoitettavissa.
- Toimita tiedote medialle internet-julkaisujärjestelmän kautta.
- Tiedote siirtyy samalla poliisin www-sivujen uutisvirtaan.



RIKOSTUTKINNASTA TIEDOTTAMISEN MUISTILISTA

- Tutkinnanjohtaja päättää aina koska tiedotetaan.
 - Pyri vastaamaan tiedotteessa kysymyksiin mitä? missä? milloin? miksi? miten? ja kuka?
 - Jos et voi tiedottaa ja toimittaja kysyy asiasta, perustele mikset voi tiedottaa asiasta
 - Kerro milloin poliisi tiedottaa seuraavan kerran tästä asiasta.
 - Tiedotteella on aina otsikko, joka kertoo asiasta esim. Kotokylän surmatyön tutkinta etenee
 - Liitä erilliseen lisätietojen antaja -kenttään lisätietojen antaja yhteystietoineen. Tieto ei välity internetsivuille, vaan vain medialle.
 - Varmista, että lisätietojen antaja on tavoitettavissa.
 - Toimita tiedote medialle internet-julkaisujärjestelmän kautta. Tiedote siirtyy samalla poliisin internetsivujen uutisvirtaan.
- 



TIEDOTUS- TILAISUUDEN JÄRJESTÄMINEN

- Päätä aika ja paikka ja varmista tilan tekniset mahdollisuudet mediaa varten.
 - Varmista tilaisuuden esiintyjät myös muiden viranomaisten osalta.
 - Lähetä kutsu internet-julkaisujärjestelmän kautta medialle
Älä muuta tilaisuuden aikaa, ainakaan myöhemmäksi ellei ole perusteltu pakko.
 - Taustoita tilanne ja laadi siitä koostettu lehdistötiedote tilaisuuteen.
Pyri kääntämään tiedote ruotsiksi ja tarvittaessa englanniksi.
 - Jos on mahdollista antaa valokuvia median käyttöön, varmista niiden jakelu samanaikaisesti tiedotteen kanssa.
Huom! Kuvat jpg-muodossa, EI Wordiin liitettynä.
 - Varmista tilaisuuden tarjoilut, mahdolliset opaskyltit, nimikyltit esiintyjille ja muistiinpanovälineet.
 - Huolehdi vieraiden vastaanotosta ja tarpeellisista turvatarkastuksista.
 - Huolehdi tilaisuuden materiaalin jakamisesta julkaisujärjestelmän kautta myös niille joukkoviestimille, jotka eivät pääse tiedotustilaisuuteen.
 - Materiaali jaetaan samaan aikaan, kun tiedotustilaisuus alkaa.
Voit jakaa materiaalin etukäteen mutta muista laittaa kellonaika (=tiedotustilaisuuden alkamisaika), jolloin aineisto on julkaisuvapaa.
- 