

ASiantuntija erityistilanteissa

Arvioi
kokonaistilanne

Tunnista
vastuutahot

Käynnistä
ensitoimet ja
viestintä

Varmista
tiedonkulku
eri toimijoiden
välillä

Tunnista
eri tahojen
tiedontarpeet



Ensivaiheessa

1. Tunnista tilanne ajoissa ja varmista tiedossa olevat faktat:

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

2. Tunnista oma roolisi ja vastuusi osana kriisiryhmää

3. Kerro tilanteesta esimiehellesi, muille keskeisille asiantuntijoille ja viestinnälle

4. Varmista, että ensitieto välittyy eri toimijoiden päivystäjille, erityisesti YM:lle ja/tai MMM:lle

5. Arvioi kokonaistilanteen vakavuus yhdessä kriisiryhmän kanssa

6. Hanki tietoja tilannekuvan päivittämiseksi ja ennakoi tiedon tarpeet

7. Informoi jatkuvasti erityistilannejohtoa ja viestintää

8. Informoi asiantuntijaverkostoasi ja kokoa siltä tietoa

9. Valmistaudu ja osallistu viestintätoimiin kriisiryhmässä sovitulla tavalla

- Informoi, suhteellista, havainnollista ja taustoita
- Ideoi ja osallistu kuva-aineiston hankintaan
- Laadi tiedotteita tai osallistu niiden ja muiden viestintäaineistojen tekemiseen
- Päivitä verkkosivuja tai osallistu niiden tekemiseen
- Anna haastatteluja ja lausuntoja

Kun tilanne muuttuu ja kehittyy

- Määritä oma vastuusi ja roolisi tilanteen edetessä ja toimi sen mukaisesti
- Päivitä tilannekuvaa
- Huolehdi viestintävastuusi hoitamisesta
- Tee tilanearvioita viestintätoimista ja tilanteen synnyttämästä ilmapiiristä ja viesti sen mukaisesti
- Huolehdi yhteydenpidosta asiantuntijaverkostoihin ja eri tahojen informoinnista

Kun tilanne päättyy

- osallistu kokonaistilanteen hoidon ja viestinnän arviointiin
- informoi tilanteen päättymisestä asiantuntijaverkostoasi

ERITYISTILANNE ENSIVAIHEESSA

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

Valmiustila on erityistilanteeseen varautumista

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

Erityistilanne on kriisin hoitamista

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

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

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

ERITYISTILANTEEN HOITO KÄYNNISTETÄÄN

ERITYISTILANNE/JOHTAJA

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

ASIAANTUNTIJA

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

YMPÄRISTÖVAHINKOPÄIVYSTÄJÄ

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

VIESTINTÄ

vastaa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä sekä viestinnän keinoista ja välineistä.

KRIISIRYHMÄ LUO KOKONAISKUVAN

Kriisiryhmä (erityistilannejohtaja, asiantuntijat, ympäristövahinkopäivystäjä, viestintä)

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

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

TOIMET KÄYNNISTYVÄT

ERITYISTILANNEJOHTAJA

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

Valmiuspäällikkö tukee erityistilanteen johtajaa.

ASIAANTUNTIJA

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

VIESTINTÄ

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