

TOIMINTA JA HALLINTO 2003:2

*Viestintäsuunnitelmaesimerkki
ulosottoyksiköille*

Työryhmän mietintö

*Viestintäsuunnitelmaesimerkki
ulosottoyksiköille*

Työryhmän muistio

ISSN 1458-6436
ISBN 952-466-111-X
Oikeusministeriö
Helsinki

KUVAILULEHTI

OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä
31.1.2003

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji Muistio	
Ulosottoyksiköiden viestintäsuunnitelmien laatimista tukeva työryhmä		Toimeksiantaja Oikeusministeriö	
Puheenjohtaja: tiedotuspäällikkö Pirkko Kauppinen Sihteeri: tiedottaja Sinikka Koskela-Suo		Toimielimen asettamispäivä 30.9.2002	
Julkaisun nimi Viestintäsuunnitelmaesimerkki ulosottoyksiköille			
Julkaisun osat			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Valtioneuvosto antoi vuoden 2002 toukokuussa julkisuusasetuksen muutoksen (380/2002), jossa mm. veloitetaan kaikki virastot laatimaan viestintäsuunnitelma tämän vuoden toukokuun loppuun mennessä. Lisäksi valtioneuvoston kanslia on antanut suosituksen viestinnässä noudatettavista periaatteista.</p> <p>Työryhmä on laatinut muistionsa esimerkkisuunnitelman muotoon. Esimerkkisuunnitelma on tarkoitettu helpottamaan ulosottoyksiköissä tehtävää työtä. Sitä voidaan käyttää muistilistana niistä asioista, joita viraston oma suunnitelma voisi sisältää.</p> <p>Esimerkkisuunnitelmassa on kuvattu ulosottoyksikön ulkoisen ja sisäisen viestinnän periaatteita ja toimintatapoja sekä viestinnän toteuttamista odottamattomissa tilanteissa. Lisäksi suunnitelma sisältää kuvauksen viestinnän seurannan järjestämisestä.</p>			
Avainsanat: (asiasanat) ulosotto, viestintä, viestintäsuunnitelma			
Muut tiedot HARE OM021:00/2002			
Sarjan nimi ja numero Toiminta ja hallinto 2003:2		ISSN 1458-6436	ISBN 952-466-111-X
Kokonaissivumäärä 13	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Oikeusministeriö		Kustantaja Oikeusministeriö	

PRESENTATIONSBLAD

JUSTITIE MINISTERIET

Utgivningsdatum
31.1.2003

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)	Typ av publikation Promemoria	
Arbetsgruppen som stöder uppgörandet av kommunikationsplaner vid utsokningsenheterna	Uppdragsgivare Justitieministeriet	
Ordförande: informationschef Pirkko Kauppinen Sekreterare: informatör Sinikka Koskela-Suo	Datum då organet tillsattes 30.9.2003	
Publikation (även den finska titeln) Ett exempel på en kommunikationsplan för utsokningsenheterna (Viestintäsuunnitelmaesimerkki ulosottoyksiköille)		
Publikationens delar		
<p>Referat</p> <p>Statsrådet utfärdade i maj 2002 en ändring av offentlighetsförordningen (380/2002) i vilken bl.a. förpliktas alla ämbetsverken att göra upp en kommunikationsplan senast till utgången av maj detta år. Statsrådets kansli har därutöver gett en rekommendation om principer som skall följas i kommunikationen.</p> <p>Arbetsgruppen har gjort upp sin promemoria i form av en exempelplan. Exempelplanen är avsedd att underlätta arbetet vid utsokningsenheterna. Den kan användas som minneslista över saker som ämbetsverkets egen plan kan innehålla.</p> <p>I exempelplanen har beskrivits principer och handlingssätt i utsokningsenhetens externa och interna kommunikation samt genomförande av kommunikation i oväntade situationer. Planen innehåller också en beskrivning av hur uppföljningen av kommunikationen ordnas.</p>		
Nyckelord Utsökning, kommunikation, kommunikationsplan		
Övriga uppgifter (Oskari- och HARE-numren, andra referensnumren) HARE JM021:00/2002		
Seriens namn och nummer Justitieministeriet, Verksamhet och förvaltning 2003:2	ISSN 1458-6436	ISBN 952-466-111-X
Sidoantal 13	Språk finska	Pris
Sekretessgrad offentlig		
Distribution Justitieministeriet	Förlag Justitieministeriet	

Oikeusministeriölle

Oikeusministeriö asetti 30.9.2002 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ulosottoyksiköiden avuksi esimerkkisuunnitelma niiden omien viestintäsuunnitelmien laatimisen helpottamiseksi.

Virastokohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen liittyy valtionhallinnon viestinnän kehittämiseen. Toukokuussa 2002 annetussa viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetun asetuksen muutoksessa (380/2002) velvoitetaan kaikki valtionhallinnon viranomaiset laatimaan viestintäsuunnitelma vuoden 2003 toukokuun loppuun mennessä. Asetuksen antamisen yhteydessä suositeltiin, että ministeriöt antavat erityisesti pienimmille virastoille suunnitelman laatimiseen tukea malliasiakirjojen ja koulutuksen avulla.

Työryhmän tuli työssään ottaa huomioon myös valtioneuvoston kanslian valmistelemat viestintäsuositukset. Suosituksessa todetaan, että viranomaisilla on oltava ajan tasalla oleva viestintäsuunnitelma. Suunnitelmassa tulee ottaa huomioon sekä viestinnän pitkän tähtäimen tavoitteet ja keinot niihin yltyämiseksi että lyhyemmän aikavälin operatiiviset toimet.

Työryhmän tuli saada työnsä valmiiksi 31.1.2003 mennessä.

Työryhmän puheenjohtajaksi nimettiin oikeusministeriön tiedotuspäällikkö Pirkko Kauppinen ja jäseniksi ylitarkastaja Elina Arpiainen Etelä-Suomen lääninhallituksesta, kihlakunnanvouti Pauli Eino Salon kihlakunnanviraston ulosotto-osastolta, kihlakunnanvouti Pentti Roukkula Hyvinkään kihlakunnanviraston ulosotto-osastolta sekä tarkastaja Aila Ahla ja hallitussihteeri Rauno Niemenoja oikeusministeriön oikeushallinto-osastolta. Työryhmän sihteerinä on toiminut tiedottaja Sinikka Koskela-Suo oikeusministeriön oikeushallinto-osastolta.

Työryhmä kokoontui kolme kertaa.

Saatuun työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa kunnioittavasti muistionsa oikeusministeriölle.

Helsingissä 31. päivänä tammikuuta 2003

Pirkko Kauppinen

Aila Ahla

Elina Arpiainen

Pauli Eino

Rauno Niemenoja

Pentti Roukkula

Sinikka Koskela-Suo

SISÄLTÖ

1. Ulosoton viestinnän lähtökohdat, tavoitteet ja periaatteet	5
2. Ulkoinen viestintä	6
Asiakaspalvelu ja neuvonta	6
Viestintä tiedotusvälineille	7
Verkkoviestintä	7
Esitteet	8
Ilmoittelu	8
3. Ulkoisen viestinnän organisointi	8
4. Mallilan ulosottoyksikön sisäinen viestintä	8
5. Odottamattomat tilanteet ja erityistilanteet	9
6. Viestinnän arviointi	10
LIITE: Viestintää ohjaavat säädökset	12

MALLILAN ULOSOTTOYKSIKÖN VIESTINTÄSUUNNITELMA

1. Ulosoton viestinnän lähtökohdat, tavoitteet ja periaatteet

Täytäntöönpanomenettely on osa kansalaisen oikeusturvaa ja siksi sitä tarvitsevilla tulee olla mahdollisuus saada **riittävästi tietoa** palvelun sisällöstä. Informaatiota tarjotaan silloin, kun asiakas sitä tarvitsee ja siellä, missä kansalaiset ovat. Ulosottoyksikön viestinnässä keskeisintä on **asiakasneuvonta**. Myös **tiedotusvälineiden** tarpeisiin pyritään vastaamaan nopeasti ja tasapuolisesti.

Ulosottomies panee täytäntöön tuomioistuimen vahvistamia maksuvelvoitteita ja muita velvoitteita velkojan tai muun hakijan hakemuksesta. Ulosottomies ei kuitenkaan ole hakijan asiamies, vaan viranomainen, joka toteuttaa ulosottoa säädetyllä tavalla. Ulosotossa korostuu **puolueettomuuden** vaatimus.

Hyvä viestintä antaa **kokonais kuvan** viraston toiminnasta. Samalla se antaa mahdollisuuden toiminnan kriittiseen arvioimiseen.

Tiedontarvitsijoita kohdellaan **yhdenvertaisesti**. Suomen- ja ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista huolehditaan ja asiakkaita palvellaan mahdollisimman hyvin molemmilla kielillä. Keskeinen viestintämateriaali pyritään tuottamaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Myös muiden kieliryhmien tarpeista huolehditaan mahdollisuuksien mukaan.

Viestinnässä käytetään hyvää yleiskieltä ja vaikeatkin asiat pyritään ilmaisemaan **ymmärrettävästi**.

Yksittäistä tietoa annettaessa tulee ottaa huomioon **julkisuus- ja salassapitokysymykset**.

Kursiivilla on merkitty ulosottouudistuksen johdosta myöhemmin tehtäviä lisäyksiä suunnitelmaan.

Vuonna 2004 voimaan tuleva ulosottolain uudistus parantaa ulosottoa koskevien tietojen saamista. Ulosottolain avoimuuden vaatimuksen mukaisesti ulosoton asianosaisille annetaan mahdollisimman paljon tietoa silloin, kun tietojen antamiselle ei ole estettä. Asianosaisten tiedontarvetta pyritään palvelemaan riippumatta siitä, onko asianosainen tietoa pyytänyt. Uuden tietojärjestelmän (Uljas) avulla tuotettavien todistusten sisältö muuttuu koko maata kattavaksi. Uudistuksen jälkeen kuka tahansa saa tietää velallista koskevat asiat viimeisten kahden vuoden ajalta. Muut tietojärjestelmän tulosteet ovat yleisöltä salassa pidettäviä. Epäselvissä tilanteissa yksikön henkilöstön tulee varmistaa tiedon luovutettavuus kihlakunnanvoudilta.

Onnistunut viestintä perustuu moniin tekijöihin. Viestintää on **suunniteltava ja arvioitava**. Viestinnän on oltava säännöllistä ja johdonmukaista. Lisäksi on toteutettava hyvää tiedonhallintatapaa ja huolehdittava viestintätehtävien vastuusuhteiden selkeydestä.

2. Ulkoinen viestintä

Mallilan ulosottoyksikön ulkoinen viestintä kohdistuu sen asiakkaille (velkojat ja velalliset), tiedotusvälineille ja muille kansalaisille samoin kuin sen kanssa toimiville organisaatioille. Niitä ovat esimerkiksi suurimmat paikalliset ulosoton hakijat, Mallilan kihlakunnanvirasto ja sen muut osastot, Mallilan käräjäoikeus, Mallilan kunnan sosiaalitoimisto ja Mallilan oikeusaputoimisto sekä lääninhallitus.

Mallilan ulosottoyksikkö pyrkii viestinnässä hyödyntämään monipuolisesti erilaisia viestinnän keinoja. Viestinnän keinoja ovat muun muassa asiakaspalvelu sekä tiedotteet, kirjeet, sähköposti, puhelinkeskustelut ja tapaamiset. Kulloinkin käytettävät keinot määräytyvät viestin sisällön ja kohderyhmän mukaisesti.

Asiakaspalvelu ja neuvonta

Ulosoton asianosaisia kohdellaan asiakaspalvelussa ystävällisesti, asiallisesti ja tasapuolisesti. Vastaajan omatoimisuutta ja asianosaisten välistä sovinnollisuutta pyritään sopivalla tavalla edistämään.

Suullisen opastuksen ohella voidaan käyttää hyväksi esitteitä, ohjeita ja lomakkeita. Postitse, sähköpostitse tai telefaksilla toimitettuihin kyselyihin vastataan mahdollisuuksien mukaan samaa tiedonvälitysmenetelmää käyttäen.

Asiakaspalvelua varten Mallilan ulosottoyksikössä on järjestetty päivystys. Päivystys on avoinna työpäivinä kello 8 - 16.15. Päivystäjinä toimivat vuorollaan yksi avustava ulosottomies ja yksi toimistos sihteeri (tai muu järjestely, mikä?). Päivystäjät vastaavat yleisestä asiakaspalvelusta, vastaavat päivystykseen tulleisiin puhelintiedusteluihin, ottavat tarvittaessa vastaan rahasuorituksia ja suorittavat muita päivystysluonteisia asiakaspalvelutehtäviä (muu toimenkuva tai järjestely, mikä?).

Avustavat ulosottomiehet ovat parhaiten tavoitettavissa työpäivinä kello 10 - 13 (muu aika, mikä?). Muuna virka-aikana heidän puhelunsa ohjautuvat matkapuhelimeen/päivystäjälle (muu järjestely, mikä?).

Ruotsinkielisiin tiedusteluihin vastaa/vastaavat (ketkä?).

Yksittäistä ulosottoasiaa koskeviin tiedusteluihin vastaa asianomainen avustava ulosottomies tai se muu virkamies, joka hoitaa asiaa.

Tietojärjestelmästä tehtävien kyselyjen tulee aina olla kirjallisia ja niissä tulee yksilöidä tiedon pyytäneen nimi, ammatti ja asuinpaikka. Mallilan ulosottoyksikössä tietojärjestelmästä tuotettavia todistuksia antavat ...

Viestintä tiedotusvälineille

Mallilan ulosottoyksikkö voi toimittaa itse laatimiaan **tiedotteita** tai järjestää omia **tiedotustilaisuuksia** paikallisille tiedotusvälineille. Joukkoviestimiin annettavan informaation tulee olla harkittua, asiallista ja neutraalia. Tiedotusaineisto tulee jakaa samanaikaisesti kaikille ulosottoyksikön toiminta-alueella toimiville tiedotusvälineille. Tiedotusvälineille annettavasta yleisestä informaatiosta vastaa yksikön päällikkö.

Tiedotusvälineiden tarpeisiin vastataan nopeasti ja tasapuolisesti. Toimittajia pyritään avustamaan tiedonhankinnassa.

Tiedotusvälineille, keskeisille yhteistyökumppaneille tai sidosryhmille, muun muassa velkojatahoille, voidaan tarvittaessa järjestää keskustelutilaisuuksia.

Mallilan ulosottoyksikössä työskentelevien tulisi suostua **haastatteluihin**, kun sellaisia pyydetään. Haastatteluissa voidaan antaa tietoa ulosoton tehtävistä. Avoimuudella luodaan myös positiivista kuvaa toiminnasta. Toimittajan pyytäessä haastattelua hänet ohjataan yleensä keskustelemaan asiasta yksikön päällikön kanssa. Asiavirheiden välttämiseksi on usein syytä pyytää kirjoitettu juttu luettavaksi ennen julkaisemista.

Kukin virkamies voi kuitenkin kertoa salassapitosäännösten puitteissa hoidossaan olevista asioista. *Jos haastattelu koskee yksittäistä velallista, on kysyjän tiedontarve syytä tyydyttää ulosottorekisteristä annettavalla todistuksella.*

Paikallisille tiedotusvälineille voidaan myös tarjota **jutunaiheita**, jotka liittyvät ulosoton ajankohtaisiin asioihin, esimerkiksi lainsäädännön muutoksiin.

Verkkoviestintä

Mallilan ulosottoyksikkö ylläpitää omia **palvelusivuja** oikeusministeriön www-sivustossa osoitteessa www.oikeus.fi, ulosotto-osion alla. Yksikön palvelusivuilla on viraston yhteystiedot, aukioloajat, tietoa yksikön henkilöstöstä ja tehtäväjaosta sekä vireillä olevista pakkohuutokaupoista. Yksikön pakkohuutokauppasivujen sisältö näkyy myös valtakunnallisella pakkohuutokauppasivulla. Palvelusivuja päivitetään niin, että ne ovat aina ajan tasalla. Kaikkien sivujen sisältö ja niillä olevien linkkien toimivuus tarkastetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Yksikön sivujen suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa ..., yleisten sivujen päivityksestä vastaa .. ja pakkohuutokauppasivuista ...

Esitteet

Mallilan ulosottoyksikkö voi laatia monistettavan esitteen, jossa kerrotaan toimiston sijainnista, aukioloajoista ja henkilöstöstä. Se voi olla myös osa koko Mallilan kihlakunnanvirastoa koskevaa esitettä. Myös muita julkaisuja, joissa selostetaan piirin tavoitteita, tehtäviä, toimintaympäristöä ja saavutettuja tuloksia, voidaan laatia tarpeen mukaan.

Oikeuslaitoksen Internet-sivuilla on ajantasaista tietoa ulosottotoimesta. Koska ainaakaan toistaiseksi ei ole erillistä painettua esitettä ulosotosta, Internet-sivuja voidaan tulostaa ja monistaa myös asiakkaille jaettavaksi.

Ilmoittelu

Julkaistavien kuulutusten ja ilmoitusten kieliasun oikeellisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Huolehditaan siitä, että alueen puhelinluettelojen tiedot ovat mahdollisimman selkeitä ja että ne löytyvät helposti.

3. Ulkoisen viestinnän organisointi

Oikeusministeriö huolehtii ulosoton yhteisestä viestinnästä. Siihen kuuluvat muun muassa säädösmuutoksista tiedottaminen, yleisten esitteiden tuottaminen ja oikeuslaitoksen Internet-sivujen kehittäminen ja ylläpito.

Kukin **ulosottoyksikkö** huolehtii paikallisesta tiedottamisesta. Yksikön päällikkö on kokonaisvastuussa yksikkönsä viestinnästä ja siitä, että sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen on riittävää.

Mallilan ulosottoyksikön **viestintävastaava** on NN, ja hän huolehtii yksikön käytännön viestintätoimista. Hän vastaa myös yksikön viestintäsuunnitelman toteuttamisen seurannasta ja sen päivittämisestä.

Jokainen Mallilan ulosottoyksikössä työskentelevä on velvollinen huolehtimaan omalta osaltaan tiedonkulusta. Hänen tulee antaa tietoa työstään esimiehelleen ja työtovereilleen sekä tarvittaessa myös yleisölle ja tiedotusvälineille. Jokaisen täytyy pitää huoli siitä, että viestintävastaavan tiedonsaanti viestintää edellyttävistä asioista riittävän aikaisessa vaiheessa on turvattu.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä julkisuutta ja salassapitoa koskevien säännösten tuntemus. Tämä varmistetaan sisäisillä ohjeilla ja riittävällä koulutuksella.

Kansliahenkilökunta voi pyytää asiakaspalvelussa esiin tulleisiin ongelmiin apua kihlakunnanvoudilta. Ongelmatilanteissa kansliahenkilökunta voi kääntyä NN:n puoleen / tuki on järjestetty kiertävän listan mukaisesti siten että ..

4. Mallilan ulosottoyksikön sisäinen viestintä

Toimiva sisäinen viestintä on ulkoisen viestinnän edellytys. Hyvä sisäinen tiedonkulku ja vuorovaikutus ovat toiminnan tuloksellisuuden ja hyvän työilmapiirin perusta. Asioista on tiedotettava aina ensin henkilöstölle.

Esimiehen ja alaisen välisessä viestinnässä **henkilökohtainen** kanssakäyminen on keskeistä. Esimiesasemassa olevien tulee huolehtia virkatehtävien hoitamisen kannalta riittävän informaation välittämisestä alaisilleen. Jokapäiväisen kanssakäymisen lisäksi tärkeitä ovat myös säännöllisesti järjestettävät esimies-alaiskeskustelut. Esimiehen ja alaisten välisessä viestinnässä tärkeintä on avoimuus.

Yksikön henkilökunta kokoontuu säännöllisesti **kokouksiin** käsittelemään ajankohtaisia työn tekemiseen ja oman alan juridiikkaan liittyviä teemoja. Kokouksia järjestetään koko henkilökunnalle yhdessä sekä eri henkilöstöryhmille erikseen.

Yksikön sisäisistä asioista tiedottamisessa käytetään myös **sähköistä viestintää**. Nopeaa ja kattavaa tiedonvälitystä edellyttävissä asioissa käytetään sähköpostia ja piirin sisäistä ilmoitustaulua.

Oikeusministeriön julkaisema OHOI-lehti jaetaan kaikille työntekijöille. Mallilan ulosottoyksikön sähköpostilaatikkoon tuleva OSKU-sähköpostilehti jaetaan jokaisen henkilökohtaiseen sähköpostilaatikkoon.

Ulosottoyksiköiden keskinäistä viestintää varten tarkoitettulla ulosoton sähköisellä ilmoitustaululla yksikkö voi tiedottaa ajankohtaisista ja laajempaa mielenkiintoa herättävistä asioista.

5. Odottamattomat tilanteet ja erityistilanteet

Odottamattomassa tilanteessa ulosotopiirin toiminta häiriintyy tai keskeytyy. Eri-tyytilanne on vaaratilanne, jossa viranomaisen on tehostettava toimintaansa. Nämä tilanteet aiheuttavat yleensä erityistoimia myös viestinnässä. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi pitkäaikainen katkos tietoliikenteessä tai sähkön saannissa, tulipalo, räjähdysvaara, terroriteko tai panttivankitilanne. Lisäksi voi tulla kyseeseen esimerkiksi ulosottoyksikön henkilökuntaan kohdistunut tai henkilökuntaan kuuluvan tekemä rikos.

Odottamattoman tilanteen **tunnistamiseen** on pyrittävä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Jokaisen velvollisuus on ilmoittaa päällikölle tai hänen sijaiselleen syntyneestä odottamattomasta tilanteesta tai tapahtumista, jotka voivat johtaa sellaiseen.

Tällaisiin tilanteisiin **varautumiseksi** pidetään huolta siitä, että tärkeimpien asiakas- ja yhteistyötahojen samoin kuin joukkoviestintävälineiden yhteystiedot pidetään ajan tasalla. On myös syytä varautua siihen, että ei voida lainkaan käyttää ulosotopiirin normaaleja viestintäyhteyksiä eikä toimitiloja. Tämän vuoksi selvitetään jo etukäteen mahdollisuus viestintään yhteistyöviranomaisten tai lähipiirin tiloja ja välineitä hyväksi käyttäen.

Odottamattomissa tilanteissa oikea-aikaisen ja oikean sisältöisen **viestinnän merkitys** korostuu. Tarve erityisen tehokkaaseen viestintään jatkuu usein myös varsinaisen tilanteen päättymisen jälkeen.

Sisäisen tiedottamisen merkitys on poikkeustilanteissa erittäin suuri. Viestintä on hoidettava niin, että jokainen ulosottopiirissä tietää, mistä tilanteesta on kulloinkin kysymys ja saa tarpeelliset toimintaohjeet. Tavoitteena on yksikön toimintakyvyn säilyttäminen tai palauttaminen mahdollisimman pian normaaliksi.

Odottamattomissa tilanteissa **asiakkaat**, niin velkojat kuin velallisetkin, samoin kuin eri **yhteistyötahot** odottavat saavansa tietoa siitä, mitä vaikutuksia tilanteella on heille ja miten heidän tulee toimia. Myös **tiedotusvälineet** haluavat yleensä saada tietoa tapahtumien kulusta. Ulosotto-organisaation hallinnon ylemmät tasot puolestaan odottavat tietoa tilanteesta voidakseen itse toimia tarpeen vaatimalla tavalla ja tarvittaessa myös tiedottaa ylemmällä tasolla.

Tiedottamisvastuu odottamattomissa ja poikkeuksellisissa tilanteissa on ulosottopiirin **päälliköllä tai hänen sijaisellaan**. Tietyntyyppisiä tilanteita varten (esimerkiksi tietoliikenteen katkokset) päällikkö voi antaa jo etukäteen tiedotusvastuun toimistopäällikölle tai viestintävastaavalle, jos piirissä on erikseen viestintävastaava.

Mikäli tilanteeseen liittyy **viranomaisyhteistyötä**, on keskinäisestä työnjaosta sovittava heti yhteistoiminnan alussa. Periaatteena tiedottamisessa on tällöin:

- Viranomaisten vastuujaosta on kerrottava mahdollisimman pian.
- Kukin viranomainen tiedottaa omista toimenpiteistään.
- Jos kyseessä on jo erityistilanne, vastaa toimintaa johtava viranomainen yleisestä tiedottamisesta, jollei vastuunjaosta viranomaisten kesken ole toisin sovittu. Toiminnan yleinen johtamisvastuu kuuluu sille viranomaiselle, jonka toimialasta lähinnä on kysymys.
- Epäiltyyn rikokseen liittyvät asiat: esitutkinnasta tietoja julkisuuteen saa antaa vain tutkinnanjohtaja ja hänen esimiehensä sekä esimiehen määräämä muu virkamies.

6. Viestinnän arviointi

Toiminnasta ja viestinnästä saatu palaute on arvokasta. Ulosottoyksikön viestinnän toteutumista seurataan säännöllisesti. Erityisesti seurataan viestinnästä saatua palautetta. Viestinnän arvioinnissa otetaan huomioon sekä pitkän tähtäimen tavoitteiden että lyhyemmän aikavälin toimien toteutuminen.

Jotta seuranta olisi mahdollista, viestintävastaava kirjaa tärkeimmät ulkoisen viestinnän tapahtumat sekä yleisöltä, asiakkailta, yhteistyötahoilta, lehdistöstä ym. saatua palautetta **viestintäkirjaan**. Asiakaspalautteita varten perustetaan palautelaatikko.

Viestintää arvioidaan vuosittain toimistokokouksessa, ja viestintäsuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Viestintä otetaan huomioon myös vuosittaisessa toiminnan suunnittelussa.

LIITE: Viestintää ohjaavat säädökset

Valtionhallinnon viestintäoikeus koostuu useista eri säännöistä, ohjeista ja periaatteista. Tärkeimmät ovat:

- Perustuslaki
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999; julkisuuslaki)
- Asetus viranomaisen toiminnasta ja hyvästä tiedonhallintatavasta, johon keväällä 2002 tehdyllä muutoksella (380/2002) lisättiin valtionhallinnon viestinnän tarkoitusta, suunnittelua ja järjestämistä koskevat säännökset
- Valtioneuvoston kanslian 23.5.2002 antama valtionhallinnon viestintäsuositus
- *Ulosottolain muutos, 1 luvun 30-45 §*

Perustuslaki

Tiedonsaantioikeus on perustuslakiin kirjoitettu perusoikeus, jota voidaan rajoittaa vain välttämättömistä syistä erikseen lailla. Tiedonsaantioikeutta voidaan rajoittaa mm. yksityiselämän suojan turvaamiseksi.

Sananvapaus kuuluu perustuslakiin kirjattujen perusoikeuksien joukkoon (12 § 1). Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Virkamiehen ilmaisuvapaus sisältää oikeuden esittää julkisesti tietoja, mielipiteitä ja kritiikkiä myös oman viranomaisorganisaation toiminnasta ja sen toimialaan kuuluvista asioista vaitioloa ja salassapitoa koskevien säännöksiensä rajoissa. Kannanotolta voidaan kuitenkin edellyttää asianmukaisuutta ja asiallisuutta.

Julkisuuslaki

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) tuli voimaan 1.12.1999. Se toteuttaa perustuslaissa säädettyä tiedonsaantioikeutta. Julkisuuslain nojalla annettu asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta tuli voimaan samana ajankohtana ja sen muutos 1.6.2002.

Laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta viranomaisille säädetään velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa. Viranomaisten on

- edistettävä toimintansa **avoimuutta** ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöistään sekä yhteiskuntaolojen kehityksestä toimialallaan
- annettava **yleistä informaatiota** valtionhallinnon toiminnasta ja palveluista sekä muista kansalaisten hyvinvointiin ja yrityksen toimintaan vaikuttavista tekijöistä

- annettava **neuvontaa** viranomaisten käsiteltävistä asioista ja tietoa julkisista asiakirjoista, yksilöillä ja yhteisöillä, joihin myös tiedotusvälineet kuuluvat, on oikeus saada tietoja viranomaisten asiakirjasta, joka on julkinen. Asiakirjan julkisuus on pääperiaate, josta salassapito on poikkeus. **Tiedottamisvelvollisuus ei kuitenkaan syrjäytä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.**

- annettava **tietoja** viranomaisissa valmisteltavista olevista asioista osallistumismahdollisuuksien luomiseksi ja turvaamiseksi. Asian käsittelyn etenemistä viranomaisessa tulee voida seurata (19 §: tiedonantovelvollisuus keskeneräisissä asioissa).

- huolehdittava siitä, että viranomaisen toimintaa koskevat keskeiset **asiakirjat** ovat helposti saatavilla (18 §: hyvä tiedonhallintatapa) siten, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa tai muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla (20§). Yksilöillä ja yhteisöillä, joihin myös tiedotusvälineet kuuluvat, on oikeus saada tietoja viranomaisten asiakirjasta, joka on julkinen. Asiakirjan julkisuus on pääperiaate, josta salassapito on poikkeus.

- annettava tietoa myös siitä, miten asioihin voi **vaikuttaa**.

