



VALTIONEUVOSTON KANSLIA



Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje

Viestintä normaalioloissa ja häiriötilanteissa

Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:23

Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje

Viestintä normaalioloissa ja häiriötilanteissa

Valtioneuvoston kanslia

ISBN: 978-952-287-815-1

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2019



Painotuotteet
4041-0619



Kuvailulehti

Julkaisija	Valtioneuvoston kanslia		20.12.2019
Tekijät	Työryhmän kokoonpano: puheenjohtaja Jussi Toivanen, varapuheenjohtaja Kirsti Haimila ja sihteeri Lauri Heikkinen. Jäsenet: Ulla Ahonen, Johanna Askolin-af Ursin, Antti Ellonen, Arto Hirvelä, Katja Huomo, Vesa Häkkinen, Janne Impiö, Virpi Kankaanpää, Elina Katajamäki, Tuomo Korhonen, Minna Laukka, Pipsa Lotta Marjamäki, Milla Meretniemi, Saara Nevala, Juha Ojanen, Jussi Puustinen, Kati Pärnänen, Leena Salonen, Antti Sillanpää, Mauri Vieru ja Pekka Väisänen.		
Julkaisun nimi	Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje – Viestintä normaalioloissa ja häiriötilanteissa		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:23		
Diaari/hankenumero	VNK/1674/05/2018	Teema	Viestintä
ISBN PDF	978-952-287-815-1	ISSN PDF	2490-1164
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-815-1		
Sivumäärä	51	Kieli	suomi
Asiasanat	Hallinto, kokonaisturvallisuus, varautuminen, viestintä, hallinto, väestö, turvallisuus, yhdenvertaisuus		
Tiivistelmä	<p>Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeessa määritellään periaatteet ja toimintatavat valtionhallinnon viestinnälle normaaliolojen tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa ja viestinnälle häiriötilanteissa. Lisäksi ohjeessa annetaan käytännön ohjeita viestinnälliseen varautumiseen ja toimintaan tilanteiden aikana. Poikkeusolojen viestintää koskeva oma ohjeistuksensa valmistellaan vuoden 2020 aikana.</p> <p>Luotettavuus ja luottamus ovat kaiken toiminnan lähtökohta. Viranomaisten on varauduttava nopeasti syntyviin, luotuihin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin sekä oltava valmis käyttämään eri viestintäkanavia nopeasti ja joustavasti tarvittaessa useilla kielillä. Resursseja ja henkilöstöä on joustavasti voitava siirtää eri hallinnonalojen sisällä ja välillä. Varautumiseen ja riskienhallintaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Johtaminen, viestintä ja toimiva tiedonkulku kaikilla hallinnon tasoilla muodostavat tiiviin kokonaisuuden. Viranomaisilla on oltava kyky viestinnän järjestelmälliseen seurantaan ja arviointiin.</p> <p>Informaatio- ja toimintaympäristöön kohdistuu uudenlaisia uhkia, kuten hybridi-vaikuttaminen ja siihen liittyvänä osana informaatiovaikuttaminen. Viranomaisten on annettava eri tilanteissa oikea-aikaisesti luotettavaa tietoa, jotta voitaisiin välttyä huhuilta ja vähentää mahdollisuutta levittää tarkoituksella väärää tietoa. Samalla on kiinnitettävä huomiota oikean tiedon löydettävyyteen ja saavutettavuuteen.</p>		
Kustantaja	Valtioneuvoston kanslia		
Julkaisun jakaja/ myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Statsrådets kansli	20.12.2019	
Författare	Arbetsgruppens sammansättning: Jussi Toivanen, ordförande, Kirsti Haimila, vice ordförande och Lauri Heikkinen, sekreterare. Medlemmar: Ulla Ahonen, Johanna Askolin-af Ursin, Antti Ellonen, Arto Hirvelä, Katja Huumo, Vesa Häkkinen, Janne Impiö, Virpi Kankaanpää, Elina Katajamäki, Tuomo Korhonen, Minna Laukka, Pipsa Lotta Marjamäki, Milla Meretniemi, Saara Nevala, Juha Ojanen, Jussi Puustinen, Kati Pärnänen, Leena Salonen, Antti Sillanpää, Mauri Vieru och Pekka Väisänen.		
Publikationens titel	Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen – Kommunikationen under normala förhållanden och i störningssituationer		
Publikationsseriens namn och nummer	Statsrådets kanslis publikationer 2019:23		
Diarie-/ projektnummer	VNK/1674/05/2018	Tema	Kommunikation
ISBN PDF	978-952-287-815-1	ISSN PDF	2490-1164
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-815-1		
Sidantal	51	Språk	finska
Nyckelord	Förvaltning, övergripande säkerhet, beredskap, kommunikation, befolkning, säkerhet, jämlikhet		
Referat	<p>I anvisningen om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen fastställs principer och handlingsätt för statsförvaltningens kommunikation i situationer som kräver intensifierad kommunikation under normala förhållanden och för kommunikationen i störningssituationer. I anvisningen finns också praktiska anvisningar för kommunikativ beredskap och aktion i olika situationer. Separata anvisningar om kommunikationen under undantagsförhållanden bereds under 2020.</p> <p>Tillförlitlighet och förtroende är utgångspunkten för all verksamhet. Myndigheterna ska vara förberedda på plötsliga, oväntade och exceptionella situationer och beredda att snabbt och smidigt ta i bruk olika kommunikationskanaler, vid behov på olika språk. Det ska gå att flexibelt överföra resurser och personal inom och mellan olika förvaltningsområden. Särskild vikt bör läggas vid beredskap och riskhantering. Ledarskap, kommunikation och ett fungerande informationsutbyte på alla förvaltningsnivåer bildar en integrerad helhet. Myndigheterna måste ha förutsättningar för systematisk uppföljning och utvärdering av kommunikationen.</p> <p>Informationsmiljön och den operativa miljön utsätts för nya typer av hot såsom hybridpåverkan och det därtill hörande fenomenet informationspåverkan. Myndigheterna ska i olika situationer ge tillförlitlig information i rätt tid för att man ska kunna undvika rykten och minska möjligheten till avsiktlig spridning av falsk information. Samtidigt bör det säkerställas att rätt information är lätt att hitta och komma åt.</p>		
Förläggare	Statsrådets kansli		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi		

Sisältö

Johdanto	7
1 Luotettavuus ja luottamus ovat kaiken lähtökohta	9
1.1 Perusta henkiselle kriisinkestävyydelle luodaan arjessa	9
1.2 Viestinnällä vastataan muutokseen ja odotuksiin	10
2 Viestinnän periaatteet	12
2.1 Valtionhallinnon viestinnän periaatteet	12
2.2 Viestintä on saavutettavaa ja tasapuolista	13
2.3 Normaaliolot, häiriötilanteet ja poikkeusolot	14
2.4 Viestinnän periaatteet tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa	16
2.5 Viestintää on suunniteltava ja arvioitava	17
2.6 Varautuminen ja säännöllinen harjoittelu on jokaisen tehtävä	18
3 Viestinnän organisointi ja vastuut	20
3.1 Viestinnän organisointi	20
3.2 Viestintävastuut normaalioloissa ja normaaliolojen häiriötilanteissa	21
4 Ohjeita tehostetun viestinnän hoitamiseen	29
4.1 Varaudu	29
4.2 Varoita	32
4.3 Viesti	33
4.4 Muista jälkitoimet	35
4.5 Arvioi	35
5 Ohjeita informaatiovaikuttamiseen varautumiseksi ja vastaamiseksi	36
5.1 Osa päivittäistä työtä	36
5.2 Luo tietoisuutta	37
5.3 Rakenna luottamusta strategisen viestinnän avulla	38
5.4 Tunnista viestintään liittyvät riskit ja haavoittuvuudet	38
5.5 Suhteuta viestinnälliset vastatoimet	40
5.6 Ota opiksi	42
5.7 Tee strateginen arviointi	43
6 Viestintää ohjaavia säädöksiä, ohjeita ja suosituksia	44
7 Sanastoa	47

JOHDANTO

Aiemmat vuosina 2007 ja 2013 voimaan tulleet valtionhallinnon häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintäohjeet keskittyivät normaalioloista poikkeavien tilanteiden hallintaan ja viestintään. Tämä järjestyksessään kolmas viestintäohje korvaa vuoden 2013 ohjeen ja muuttaa edeltäjänsä painotusta. Uudistetussa ohjeessa kiinnitetään huomiota normaaliolojen tehostettuun viestintään sekä informaatiovaikuttamisen havaitsemiseen ja siihen vastaamiseen.

Viranomaisten on varauduttava nopeasti syntyviin, luotuihin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin sekä oltava valmis käyttämään eri viestintäkanavia nopeasti ja joustavasti tarvittaessa useilla kielillä. Resursseja ja henkilöstöä on joustavasti voitava siirtää eri hallinnonalojen sisällä ja välillä. Varautumiseen ja riskienhallintaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Johtaminen, viestintä ja toimiva tiedonkulku kaikilla hallinnon tasoilla muodostavat tiiviin kokonaisuuden. Viranomaisilla on oltava kyky viestinnän järjestelmälliseen seurantaan ja arviointiin.

Viranomaisten tulee varautua voimakkaasti lisääntyneeseen ilmiöön ns. maalittamiseen, jossa yksi tai useampi toimija käynnistää koordinoitun painostamis-, vainoamis- ja häirintäkampanjan yksittäistä virkamiestä tai hänen perheenjäseniään kohtaan sosiaalisessa mediassa tai fyysisessä maailmassa. Toiminnan tavoitteena on horjuttaa viranomaisen ja oikeusvaltion toimintaedellytyksiä.

Informaatio- ja toimintaympäristöön kohdistuu uudenlaisia uhkia, kuten hybrdivaikuttaminen ja siihen liittyvänä osana informaatiovaikuttaminen. Viranomaisten on annettava eri tilanteissa oikea-aikaisesti luotettavaa tietoa, jotta voitaisiin välttyä huhuilta ja vähentää mahdollisuutta levittää tarkoituksella väärää tietoa. Samalla on kiinnitettävä huomiota oikean tiedon löydettävyyteen ja saavutettavuuteen.

Viestintäohjeessa on otettu huomioon valtionhallinnon viestintäsuositus (2016), Yhteiskunnan turvallisuusstrategia (2017), Kansallinen riskiarvio 2018 (julkaistu vuonna 2019) sekä Informaatiovaikuttamiseen vastaaminen – Opas viestijöille (2019). Ohjeen

laadinnassa on kiinnitetty huomiota häiriötilanteista ja viranomaisten varautumistyöstä, kuten esimerkiksi vaalihäirintään varautumisesta, tehtyihin havaintoihin ja kokemuksiin.

Ohjeen luvuissa 1–3 määritellään periaatteet ja toimintatavat, jotka koskevat valtionhallinnon viestintää normaaliolojen tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa ja viestintää häiriötilanteissa. Luvuissa 4–5 annetaan käytännön ohjeita viestinnälliseen varautumiseen ja toimintaan erilaisissa turvallisuustilanteissa. Luvussa 6 on lueteltu viranomaisten viestintää ohjaavia lakeja, ohjeita ja säännöksiä. Luvussa 7 tarkastellaan varautumiseen liittyvää sanastoa.

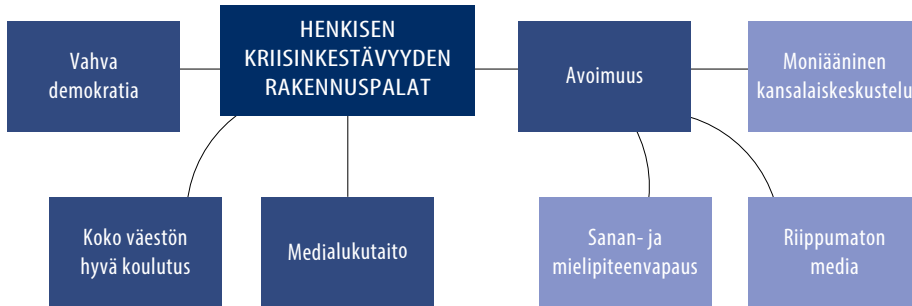
Viestintäohje luo perustan hallinnonalojen ja organisaatioiden omien ja yhteisten viestintäsuunnitelmien laatimiselle.

Poikkeusolojen viestintää koskeva oma ohjeistuksensa valmistellaan vuoden 2020 aikana.

Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje korvaa vuonna 2013 voimaan tulleen Valtionhallinnon häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintäohjeen¹ 20.12.2019 alkaen ja on voimassa toistaiseksi.

¹ Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa; valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 1/2013

1 Luotettavuus ja luottamus ovat kaiken lähtökohta



1.1 Perusta henkiselle kriisinkestävyydelle luodaan arjessa

Järjestäytynyt ja demokraattinen yhteiskunta sekä viranomaisten toiminta perustuvat luottamukseen. Kansalaisten luottamus viranomaisiin syntyy ja säilyy sitä varmemmin, mitä avoimemmin, tasapuolisemmin riippumattomammin ja vastuullisemmin viranomainen toimii päivittäin. Suomessa tässä on onnistuttu hyvin, sillä tutkimusten mukaan kansalaiset luottavat suomalaisiin viranomaisiin ja näiden viestintään. Tästä on pidettävä kiinni. Ilman kansalaisten luottamusta yhteiskunta muuttuu entistä haavoittuvammaksi ja alttiimmaksi vahingoittamaan pyrkiville vaikuttamisyrityksille. Viranomaisten toiminnan ja viestinnän pitää perustua samoille arvoille ja peruseriaatteille kaikissa tilanteissa.

Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa² henkisellä kriisinkestävyydellä tarkoitetaan yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan sekä kansakunnan kykyä kestää kriisitilanteiden aiheuttamat henkiset paineet ja selviytyä niiden vaikutuksilta. Hyvä henkinen kriisinkestävyys edistää kriiseistä toipumista. Perusta henkiselle kriisinkestävyydelle luodaan normaalioloissa. Se ilmenee tahtona toimia valtiollisen itsenäisyyden, väestön elinmahdollisuuksien ja

² Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 2017, Valtioneuvoston periaatepäätös

turvallisuuden ylläpitämiseksi kaikissa tilanteissa. Kansalaisten luottamus viranomaisten toimintaan, yhteiskuntaan ja toisiinsa on olennainen osa henkistä kriisinkestävyyttä.

Suomessa henkistä kriisinkestävyyttä rakennetaan muun muassa vahvalla demokratialla, avoimuudella, sanan- ja mielipiteenvapaudella, median riippumattomuudella, koko väestön hyvällä koulutuksella ja medialukutaidolla sekä avoimella ja moniäänisellä kansalaiskeskustelulla. Tätä työtä tukee osaltaan kokonaisturvallisuuden toimintamalli. Sen mukaisesti yhteiskunnan kriittistä toimintakykyä ja varautumista rakennetaan viranomaisten, liike-elämän, järjestöjen ja kansalaisten yhteistyössä.

Kynnys viranomaisyhteistyöhön ja tietojenvaihtoon eri hallinnonalojen välillä on turvallisuuteen ja varautumiseen liittyvissä asioissa Suomessa hyvin matala. Viralliset ja epäviralliset yhteistyöfoorumit mahdollistavat säännöllisen tietojenvaihdon. Keskushallinnossa toimivat erityisesti Turvallisuuskomitea, valmiuspäällikkö- ja valmiussihteerikokoukset sekä ministeriöiden kansliapäällikkö- ja viestintäjohtajakokoukset. Aluehallinnossa toimivat esimerkiksi aluehallintoviranomaisten johtamat alueelliset valmiustoimikunnat. Eri puolella Suomea on myös luotu toimivia yhteistyömuotoja ja -foorumeja, joihin osallistuu valtion viranomaisten, kuntien, kaupunkien, järjestöjen sekä yritysten edustajia.

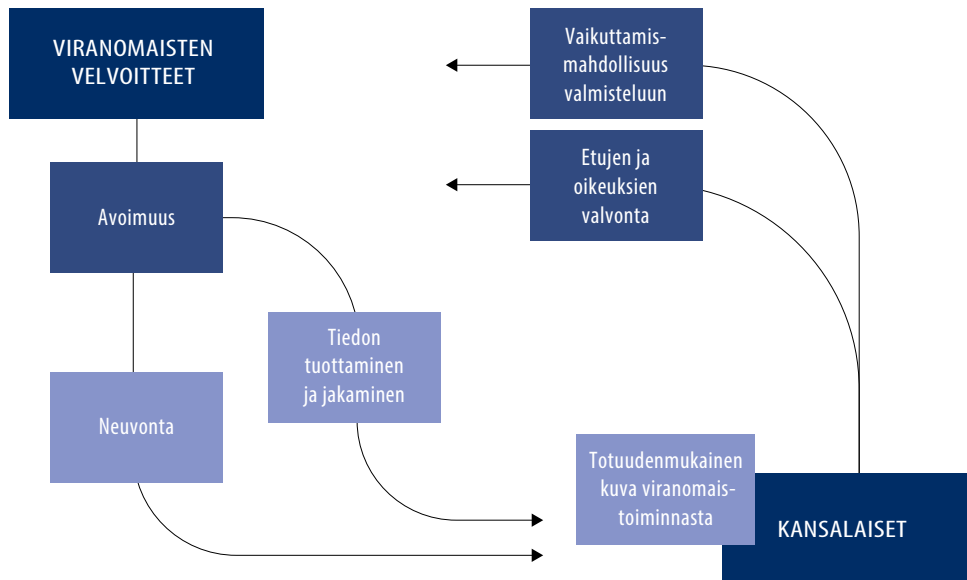
1.2 Viestinnällä vastataan muutokseen ja odotuksiin

Arjessa eteen tulevien tilanteiden ja häiriötilanteiden hallinta edellyttävät viranomaisilta ennakkointia, varautumista ja joustavuutta. Jotta toiminnassa ja viestinnässä onnistutaan, viranomaisten on tunnettava ihmisten tarpeet, odotukset ja median käyttötavat sekä tunnistettava uudenlaisia yhteiskunnallisia ilmiöitä. Myös viestinnän toimintaympäristön ja viestintäteknologian jatkuva muutos on otettava huomioon. Hyvin hoidettu viestintä ja viestinnän jatkuva kehittäminen edellyttävät riittävää resursointia. Nykyisessä viestintä-, media- ja informaatioympäristössä viestinnän ammattilaisten rooli organisaation viestinnän konsultteina ja valmentajina korostuu entisestään.

Tarinoiden merkitys on jo vuosia kasvanut viestinnässä. Mitä koukuttavampi ja vetoavampi tarina, sitä enemmän se vaikuttaa ihmisiin. Jotkut tahot pyrkivät vaikuttamaan yhteiskuntaan ja ihmisiin esimerkiksi levittämällä valheita tai puolitotuuksia. Toiminnan tavoitteena on lisätä epäluottamusta, haitata yhteiskunnan ja sen instituutioiden päivittäistä toimintaa, kärjistä yhteiskunnallista ilmapiiriä ja lisätä ristiriitoja. Käytännössä tämä ilmenee esimerkiksi siten, että viranomaisten toimintaa häiritään tarkoituksellisesti tai viranomaisia kohtaan tunnettua luottamusta pyritään rapauttamaan. Tässä yhteydessä on hyvä korostaa, että oikeus kritisoida viranomaisen tai virkamiehen toimintaa on eri asia kuin toiminnan tarkoituksellinen haittaaminen tai häirintä.

Informaatiotyhjiö täyttyy aina: jos viranomainen ei kerro toiminnastaan tai suunnitelmistaan, joku muu tekee sen ja nakertaa samalla tarkoituksella tai tarkoituksettomasti luottamusta viranomaiseen ja viranomaisten viestintään. Tätä tapahtuu niin normaalioloissa kuin kriiseissä. Viranomaisten on pohdittava jatkuvasti keinoja, joilla voidaan tavoittaa erilaiset kohderyhmät. Ikä, mielipiteet polttavista aiheista, kieli, etninen tausta, sukupuoli ja monet muut seikat luovat ryhmiä ja ryhmien sisällä omanlaistaan puhetta. Näiden ryhmien näkökulmasta viranomaisten työn on oltava merkityksellistä ja perusteltua. Viranomaisen on puolestaan mietittävä, miten ja millä keinoin ryhmät voidaan tavoittaa ja miten niille viestitään.

2 Viestinnän periaatteet



2.1 Valtionhallinnon viestinnän periaatteet

Valtionhallinnon viestintää säätelevät ja ohjaavat useat lait, arvot ja periaatteet sekä hallinnonalojen ohjeet ja säännöt. Keskeisimpiä sovellettavista laeista ovat perustuslaki, julkisuuslaki, hallintolaki, yhdenvertaisuuslaki ja kielilaki sekä muu kielilainsäädäntö, kuten saamen kielilaki ja viittomakielilaki.

Keskeisin perusoikeus valtionhallinnon viestinnän kannalta on jokaisen oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että sen työntekijät tuntevat julkisuuslain periaatteet ja osaavat soveltaa niitä työssään.

Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa³ on määritelty valtionhallinnon viestintää ohjaavat arvot, jotka ovat avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys. Viranomaisten on otettava ne huomioon päivittäisessä viestinnässään ja sen suunnittelussa.

Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta sekä neuvoa, tuottaa ja jakaa tietoa, jotta kansalaiset voivat muodostaa totuudenmukaisen kuvan viranomaisten toiminnasta, vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan. Viestinnän tavoitteet ja periaatteet pohjautuvat seuraaviin perusoikeuksiin,

- sananvapauteen
- yhdenvertaisuuteen
- osallistumis- ja vaikuttamisoikeuksiin
- oikeusturvaan ja
- oikeuteen omaan kieleen ja kulttuuriin.

Kaikilla viranomaisilla on yhdenvertaisuuslain mukaan velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta toiminnassaan. Tämä koskee myös tehostetun viestinnän tilanteita. Yhdenvertainen viestintä ei tarkoita ainoastaan eri kohderyhmien huomioon ottamista viestinnän saavutettavuudessa ja esteettömyydessä, vaan myös viestinnän sisältöjä ja ilmaisuja.

Viranomaisten tulee kiinnittää viestinnässään huomiota selkeään, hyvään ja ymmärrettävään kieleen. Ihmisten tavoittaminen ja viestinnän ymmärrettävyyden varmistaminen ovat erityisen tärkeitä tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa. Turvallisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunteen varmistamiseksi viranomaisviestinnän pitää olla sellaista, että ihmisen myös kokevat tulevansa huomioduksi. Yhdenvertaisuuden ja saavutettavan viestinnän riittävä huomioiminen arjessa luo hyvän perustan poikkeusoloja varten.

2.2 Viestintä on saavutettavaa ja tasapuolista

Viranomaisten, virastojen ja virkamiesten vastuulla on toimia niin, että toiminta ja viestintä on puolueetonta, riippumatonta ja tasapuolista.

Viestinnässä käytetään monipuolisesti erilaisia viestintäkanavia sekä ilmaisutapoja, jotka ottavat huomioon kohderyhmän ja tavoitteen. Viestinnän on oltava alueellisesti kattavaa, ymmärrettävää ja todenmukaista sekä annettava realistinen kuva tilanteesta. Kansalaisilla,

³ Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016; Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14:2016

yhteisöillä ja yrityksillä on oltava yhdenvertainen mahdollisuus muodostaa kokonaiskuva viranomaisen toiminnasta ja tilanteesta.

Julkisuudessa esiintyneet merkitykselliset virheelliset tiedot korjataan viipymättä. Oikean viranomaistiedon löydettävyyttä pyritään varmistamaan. Esteettömillä ja saavutettavilla verkkopalveluilla varmistetaan kansalaisten yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tietoa.

Viranomaisten tuottaman olennaisen viestintäaineiston on oltava saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Aineiston on oltava saatavilla myös saamen kielillä silloin, kun se koskee pääosin saamelaisia tai sillä on erityisen suuri merkitys juuri saamelaisille. Viranomaisen tulee myös edistää viittomakieltä käyttävien tiedonsaantia huomioiden, ettei kirjoitettu teksti korvaa viittomakieltä. Kirjoitettu kieli on viittomakieltä äidinkielenään käyttävälle vieraskieli. Aineistoa tuotetaan tarvittaessa myös englanniksi. Suomessa asuvien ja oleskelevien ulkomaalaisten sekä erityisryhmien tiedontarpeet otetaan huomioon. Viestinnässä huomioidaan tarve viestiä yleiskieltä yksinkertaisemmin, esimerkiksi käyttämällä selkokieltä.

Tiedotustilaisuudet tulisi tulkata suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä, kun kyseessä on kansalaisia koskeva kriisitilanne, suuronnettomuus, mahdollinen terrori-isku tai sään ääri-ilmiöihin, sähköverkkoon tai muuhun vastaavaan verrattavissa oleva häiriötilanne. Häiriötilanteessa on erittäin tärkeää, että henkilöt mahdollisuuksien mukaan saavat tietoa äidinkielellään. Lisäksi tiedotustilaisuudet tulisi tulkata suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä, kun kyse on asiasta, jolla on merkittävä vaikutus kansalaisten ja erityisesti viittomakieltä käyttävien kansalaisten arkeen.

Media on keskeinen viranomaistiedon välittäjä ja tulkitsija sekä yhteiskunnallisen päätöksenteon valvoja. Viranomaisten mediaviestinnän on oltava aktiivista, tasapuolista ja palvelevaa. Tiedotus- ja taustatilaisuuksia järjestettäessä mediaa kohdellaan tasapuolisesti. Jos osallistujien määrää on rajoitettava, perusteiden on oltava tasapuolisia ja selkeitä. Viranomaisten on huolehdittava, että myös muiden kuin osallistujien saatavilla on riittävästi tietoa tilaisuuden aiheesta.

2.3 Normaaliolot, häiriötilanteet ja poikkeusolot

Yhteiskuntaan kohdistuvat uhat voivat olla paikallisia, alueellisia, valtakunnallisia tai maailmanlaajuisia. Sään ääri-ilmiöiden voimistuminen, kyberrikollisuus sekä terrorismin tai pandemian kaltaiset uhat eivät noudata valtioiden välisiä rajoja. Uudentyyppisiä uhkia ja

niihin liittyviä toiminnan muotoja, kuten informaatiovaikuttamista⁴, leimaavat lisäksi epämääräisyys ja hahmottomuus. Kriisit ovat myös arkipäiväistyneet. Toiminnassa on varauduttava yllätyksellisiin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin.

Normaaliolojen lisäksi lainsäädännössä määritellään kaksi muuta turvallisuustilannetta: häiriötilanteet ja poikkeusolot. Myös normaalioloissa on kriisejä, joissa tarvitaan tehostettua viestintää.

Häiriötilanne

Häiriötilanteella tarkoitetaan uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää. Häiriötilanteita ovat esimerkiksi luonnononnettomuudet. On olemassa myös ihmisten toiminnasta aiheutuvia häiriötilanteita, kuten terrorismi. Häiriötilanteita voi esiintyä niin normaali- kuin poikkeusoloissa. Normaalioloissa esiintyvät häiriötilanteet hallitaan viranomaisten normaalein toimivaltuuksin.

Häiriötilanteen hallinnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa esitettyjä periaatteita. Häiriötilanteiden johtamisessa lähtökohtana on, että viranomaiset toimivat normaaliorganisaatiolla, normaalien toimintamallien ja -valtuuksien mukaisesti. Valtioneuvoston kanslia vastaa häiriötilanteiden hallinnan yleisestä yhteensovittamisesta valtioneuvostossa.

Häiriötilanteissa viestinnän tärkein tehtävä on varoittaa kansalaisia sekä suojella heitä tiedossa olevalta vaaralta ja mahdollisilta lisävahingoilta.

Poikkeusolot

Normaalioloissa rakennettavat järjestelmät ja varautumistoimet luovat perustan toiminnalle poikkeusoloissa. Poikkeusolot on määritelty valmiuslaissa ja puolustustilalaissa. Näistä kahdesta poikkeusolosta säädetään eri laeilla ja ne saatetaan voimaan eri tasoisin asetuksin. Valmiustila saatetaan voimaan valtioneuvoston asetuksella ja puolustustila saatetaan voimaan tasavallan presidentin asetuksella.

⁴ informaatiovaikuttamisella tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään järjestelmällisesti vaikuttamaan yleiseen mieliteeseen, ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekijöihin sekä sitä kautta yhteiskunnan toimintakykyyn. Vaikuttamisen keinoja ovat esimerkiksi väärin tai harhaanjohtavien tietojen levittäminen ja painostaminen sekä sinänsä oikean tiedon tarkoitushakuinen käyttö. Kyse on strategisesta toiminnasta, jonka tavoitteena on saada kohde tekemään itselleen haitallisia päätöksiä ja toimimaan omaa etuaan vastaan. Informaatiovaikuttamiseen vastaaminen – Opas viestijöille; Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2019:11

Valmiuslain mukaan poikkeusoloja ovat:

- Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila;
- Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii lain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista;
- väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat;
- erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila; sekä
- vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Viranomaisille valmiuslain mukaisissa poikkeusoloissa annettavien toimivaltuuksien soveltamisen aloittamisesta päätetään valtioneuvoston asetuksella, jos valtioneuvosto yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa toteaa, että maassa vallitsevat poikkeusolot.

Puolustustilalain mukaan puolustustila voidaan saattaa voimaan Suomeen kohdistuvan sodan aikana sekä siihen rinnastettavissa vakavasti yleisen järjestyksen ylläpitämiseen vaikuttavissa sisäisissä, väkivaltaisissa levottomuuksissa, joilla pyritään kumoamaan tai muuttamaan perustuslain mukainen valtiojärjestys. Puolustustilasta päätetään tasavallan presidentin asetuksella.

2.4 Viestinnän periaatteet tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa

Viestintää hoidetaan erityistilanteissa pääosin samoilla välineillä kuin päivittäisessä toiminnassa, mutta tehostetusti. Viestinnässä on oltava valmis käyttämään nopeasti ja joustavasti eri viestintäkanavia. Asiasta vastaava viranomainen antaa tietoja ja viestintä on johdonmukaista. Luotettavuudesta ei tingitä nopeuden takia.

Kriiseissä viestintä on keskeinen osa tilanteen johtamista. Tällöin johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän ammattilaisten yhteistyö ja tiedonkulku korostuvat. Luotettavalla, todenmukaisella ja oikea-aikaisella viestinnällä kerrotaan kansalaisille, että tilannetta hoidetaan.

Häiriötilanteiden hallinnassa tärkeää on luotettava ja oikea-aikainen viestintä. Lähtökohdانا on, että toimivaltainen viranomainen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa siihen

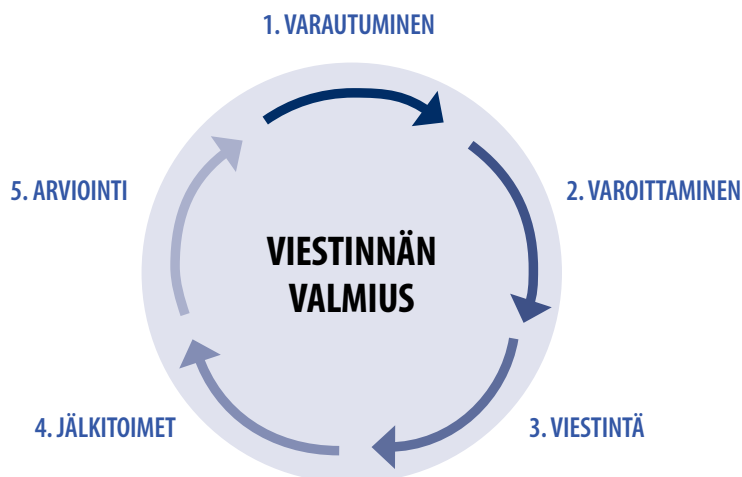
liittyvästä viestinnästä. Muut viranomaiset tukevat toimivaltaista viranomaista tarvittaessa sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Kansalaisyhteiskunnan ja elinkeinoelämän toimijat voivat tukea viranomaisia esimerkiksi häiriötilanteiden hallinnassa. Hallinnonalojen on tunnistettava toimintansa kannalta kriittiset kumppanit ja verkostot sekä sovittava yhteistyön muodoista jo normaalioloissa. Yhteistyön perustana on pitkään rakennettu ja toimiva kansainvälisestikin ainutlaatuinen suomalainen kokonaisturvallisuuden yhteistoimintamalli.

Sisäinen viestintä luo perustan ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kaikilla organisaatiossa toimivilla on tiedossaan toiminnan tavoitteiden ja työn kannalta olennainen tieto.

Tiedon on kuljettava ja yhteinen tilannekuva on voitava jakaa esteettömästi. Tietoja ja kokemuksia vaihtamalla pystytään parantamaan ja tehostamaan toimintaa. Samalla pystytään varautumaan toimintaan, jolla pyritään vahingoittamaan yhteiskunnallisia instituutioita.

Viestinnän vaiheet ja valmius voidaan jaotella eri tilanteissa seuraaviin osa-alueisiin. Tarkempia ohjeita oppaan luvussa 4.



2.5 Viestintää on suunniteltava ja arvioitava

Viestintä on organisaation strategista toimintaa ja keskeinen osa johtamista. Viestintää johdetaan, suunnitellaan, kehitetään ja budjetoidaan kuten muutakin toimintaa. Viranomaisilla on oltava käytössään ajantasainen viestintäohjeistus. Organisaatioiden on

varmistettava viestintäosaamisensa kouluttamalla säännöllisesti viestintähenkilöstöään ja muuta henkilöstöään, jotka osallistuvat kriisien hoitoon sekä tekemällä tiivistä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Median, avoimien lähteiden, toimintaympäristön sekä mielipide- ja asenneilmaston seuranta ja analysointi on entistä tärkeämpää nykyisessä turvallisuusympäristössä. Järjestelmällisellä päivittäisellä toiminnalla tuetaan viranomaisten päätöksentekoa sekä varaudutaan nopeasti syntyviin tai tarkoituksellisesti luotuihin tilanteisiin. Seurantaan ja arviointiin on oltava valmiudet jo normaalioloissa. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa valmiustasoa kohotetaan ja toimintaa tehostetaan joustavasti.⁵

Hyvä ja onnistunut viestintä edellyttää suunnittelua ja arviointia. Viestinnän suunnitellulla pyritään ennakoitavuuteen sekä siihen että tiedontarvitsijat voivat luottaa viestinnän säännöllisyyteen, tasapuolisuuteen ja johdonmukaisuuteen.

Väestön ja muiden sidosryhmien käsityksiä vallitsevasta tilanteesta ja sen vaikutuksista voidaan selvittää mielipide- ja asennetutkimuksilla. Tutkimusten perusteella voidaan arvioida myös kansalaisten varautumista kriiseihin. Tutkimustieto tukee tilanteen johtamista ja sen avulla voidaan suunnitella ja kohdentaa viestintätoimenpiteitä.

2.6 Varautuminen ja säännöllinen harjoittelu on jokaisen tehtävä

Varautuminen on osa kaikkien viranomaisten päivittäistä toimintaa ja lakisääteinen tehtävä. Varautumiseen kuuluu, että viestintä sisällytetään kaikkiin valmiussuunnitelmiin, ja että toimintaan varataan riittävä henkilöstö.

Organisaatiot harjoittelevat yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämisen kannalta keskeisiä toimintoja ja viestinnän yhteensovittamista häiriötilanteissa. Asiantuntijoiden osaaminen on varmistettava koulutuksin ja harjoituksin.

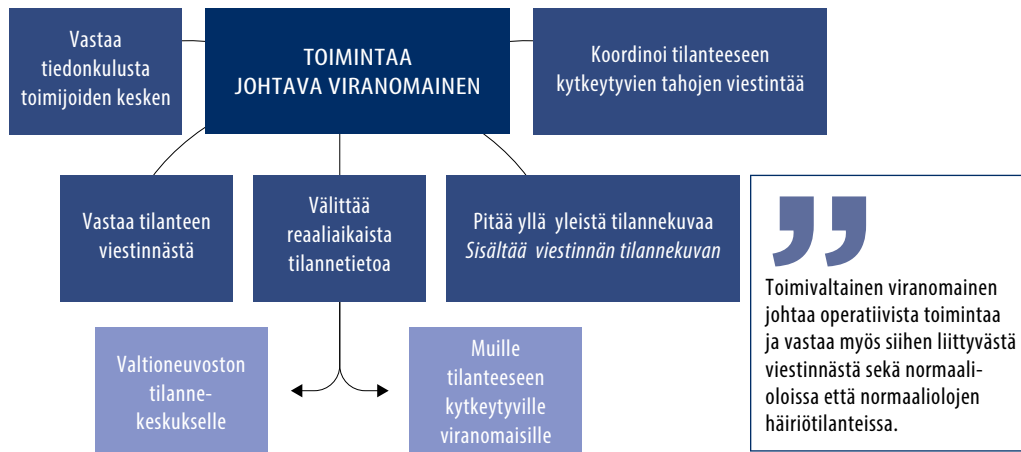
Viestinnälliseen varautumiseen kuuluu myös tuntee kansalaisten, median ja sidosryhmien viestintätavat ja eri tahojen käsitykset sekä seurattava näissä tapahtuvia muutoksia. Varautuminen kattaa lisäksi turvallisuus- ja toimintaohjeet sekä esimerkiksi ennaltaehkäisevät

⁵ Tutkimustoiminta kriisi johtamisen ja -viestinnän tukena -hankeryhmän loppuraportti; valtioneuvoston kanslia 2016

viestintäkampanjat. Riskitietouden ja mielikuvien seuraaminen ja sekä todellisen riskin suhteellistaminen mielikuviin ovat osa viestinnällistä varautumista.

Viestinnällinen varautuminen on osa jokaisen organisaation päivittäistä riskienhallintaa.

3 Viestinnän organisointi ja vastuut



3.1 Viestinnän organisointi

Onnistunut viranomaistoiminta ja siitä viestiminen eri tilanteissa perustuu päivittäiseen yhteistyöhön, selkeisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin sekä harjoitteluun. Resursseja ja henkilöstöä pitää voida siirtää eri hallinnonalojen sisällä ja välillä.

Viranomaisten täytyy jo normaalioloissa huolehtia siitä, että viestintä on keskeinen osa johtamista ja että viestinnästä vastaava asiantuntija on mukana organisaation johtoryhmässä sekä organisaation valmius- ja varautumistyössä.

Hyvä viestintä normaalioloissa antaa viranomaiselle valmiudet tehostaa viestintää häiriötilanteissa.

Tehostettua viestintää käynnistäessään organisaation on varmistettava, että viestinnästä vastaava asiantuntija on mukana hälytysketjuissa sekä kaikissa niissä tietovirroissa, joita oikea-aikainen viestintä edellyttää. Tätä varten käytössä on oltava tarkoituksenmukaiset tilanteeseen soveltuvat viestintävälineet.

Valtionhallinnon organisaatiot huolehtivat siitä, että viestinnästä vastaava asiantuntija

- kuuluu organisaation johtoryhmään ja on edustettuna kaikissa niissä kokoonpanoissa, joissa tilannetta johdetaan ja käsitellään
- on osa organisaation hälytysjärjestelmää
- saa kaiken keskeisen tiedon tilanteen edellyttämän viestinnän hoitamiseksi.

Lisäksi organisaatioiden on huolehdittava viestintähenkilöstön tavoitettavuudesta hälytys- ja päivystysjärjestelyin sekä varmistettava, että viestinnän tilannekuva on osa organisaation tilannekuva.

Tehostetun viestinnän hoitaminen voi olla kuormittavaa, etenkin jos tilanne pitkittyy. Organisaatioiden on suunniteltava osana varautumista henkilöstön työ- ja lepoajat sekä varauduttava järjestämään tilanteen hoitoon osallistuvien asiantuntijoiden tukeminen tilanteen aikana ja sen jälkeen.

3.2 Viestintävastuut normaalioloissa ja normaaliolojen häiriötilanteissa

Toimivaltainen viranomainen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa myös siihen liittyvästä viestinnästä sekä normaalioloissa että normaaliolojen häiriötilanteissa. Luotettavan viestinnän edellytyksenä on se, että toimivaltaisella viranomaisella ja sen viestinnästä vastaavilla asiantuntijoilla on käytössään ajantasainen tilannekuva tapahtuneesta.

Valtaosan häiriötilanteista hoitavat paikalliset viranomaiset, jotka vastaavat viestinnän ohella myös tiedonkulusta muille viranomaisille ja sidosryhmille. Päävastuu paikallisesta viestinnästä on kunnilla, paikallisilla viranomaisilla tai kunnallisilla yhteenliittymillä, kuten sairaanhoitopiireillä.

Jokainen ministeriö vastaa toimintaansa koskevasta viestinnästä ja oman hallinnonalansa viestinnän yhteensovittamisesta. Valtioneuvoston kanslia vastaa hallituksen ja pääministerin viestinnästä sekä koko valtioneuvoston viestinnän yhteensovittamisesta. Jos tilanne koskee useampaa hallinnonalaa tai edellyttää toimenpiteitä hallitukselta, siihen liittyvän viestinnän koordinoinnista voi vastata valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston kanslian koordinaatiotehtävästä päättää pääministeri valtiosihteerin esityksestä.

Häiriötilanteessa on tärkeää, että tasavallan presidentin, valtioneuvoston, eduskunnan ja eri viranomaisten välinen tiedonkulku sujuu nopeasti ja joustavasti.

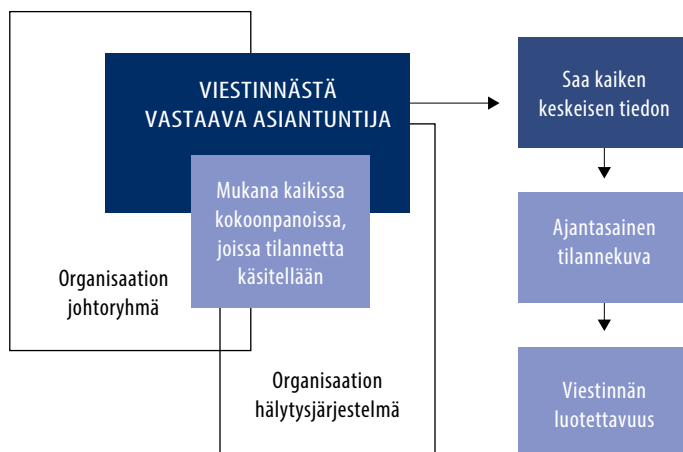
Valtioneuvoston kanslian tehtävänä on informoida tasavallan presidentin kansliaa sekä koordinoida sen kanssa vaativien kansainvälisten yhteyksien viestintää. Tasavallan presidentin rooli tulee muistaa myös kansakunnan henkisen kriisinkestävyuden tukemisessa.

Viranomaisten on sovittava keskinäisestä vastuunjaosta ja tiedotettava siinä tapahtuvista muutoksista sekä varmistettava viestinnän yhdenmukaisuus. Yhteistyötä jatketaan tärkeimpien sidosryhmien kanssa myös häiriötilanteissa. Yhteistyömuodoista sovitaan jo normaalioloissa.

Järjestöt voivat tukea viranomaisten viestintää omien kanaviensa ja yhteyksiensä avulla esimerkiksi jakamalla tietoa ja ohjaamalla ihmisiä avun piiriin. Lisäksi vapaaehtoiset voivat jalkautua apua tarvitsevien pariin. Järjestöjen avulla voidaan siten tavoittaa ihmisiä ja ryhmiä, joita viranomaisten viestintä ei välttämättä häiriötilanteissa tavoita. Viestinnällinen yhteistyö on erityisen tärkeää haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten ja ryhmien tavoittamiseksi sekä heidän tukemiseksi kriisin jälkeen.

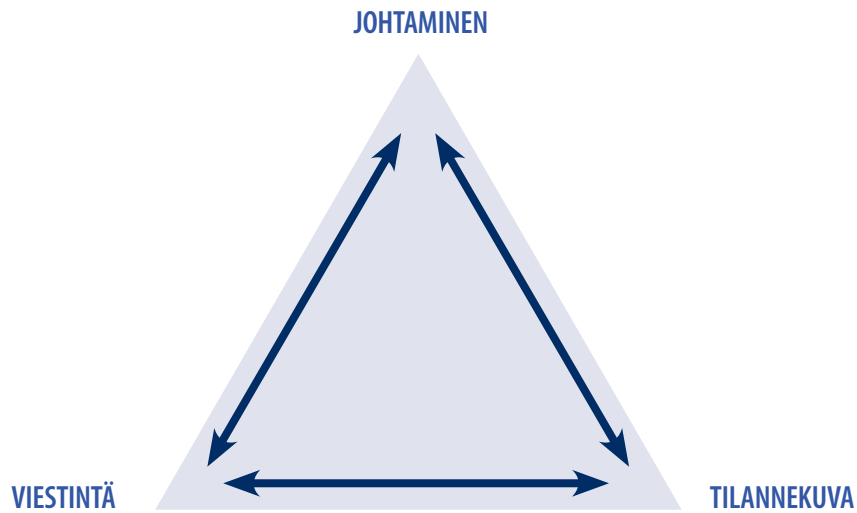
Suomessa tapahtuvat kriisit kiinnostavat myös ulkomailla, ja Suomessa tapahtuvan kriisin kohteena voi olla myös henkilöitä, jotka eivät osaa kotimaisia kieliä. Toimivaltaisen viranomaisen on näin ollen huomioitava tarve viestiä englannin kielellä erityisesti kriisin akuutissa vaiheessa. Viranomaisten on hyvä ottaa huomioon viestejä muotoillessaan, että viestien merkitykset ja sisältö saatetaan tulkita ulkomailla hyvin eri tavalla ja eri kontekstissa.

Suomessa toimivilla muiden maiden edustustoilla on kriiseissä tarve saada tietoa oman maansa kansalaisista, jotka ovat tai voivat olla osallisia Suomessa tapahtuvassa kriisissä. Viranomaisten on huomioitava tämä tarve varautumisessaan. Ulkoministeriön viestintäosasto voi tarvittaessa tukea toimivaltaista viranomaista yhteydenpidossa Suomessa toimiviin edustustoihin sekä varautumisen että kriisin aikana. Tällainen tuki on mahdollista myös suurissa kriiseissä, joissa kansainvälisen median kiinnostus ylittää normaalin varautumisen rajat.



Tilannekuva

Häiriötilanteen johtaminen ja viestintä edellyttävät, että viranomainen kokoaa ja ylläpitää ajantasaista tilannekuva. Laaja-alaisissa häiriötilanteissa on kyettävä tuottamaan poikkihallinnollista ja yhteen sovitettua tilannekuva. Viestinnän tilannekuva kytketään osaksi yleistä tilannekuva.



Viranomaisten on kyettävä viestimään myös vaillinaisin tiedoin tilanteissa, joissa tilannekuva on hyvin epäselvä.

Entistä paremman tilannekuvan ylläpitämiseksi ja tiedonjaon parantamiseksi valtioneuvoston tilannekeskuksen toimintaedellytyksiä parannettiin vuonna 2017 uudella lainsäädännöllä. Se parantaa tilannekeskuksen tiedonsaantia ja tukee viranomaisyhteistyötä myös kriisitilanteissa.

Moniviranomaistilanteiden viestinnän organisointi

Häiriötilanteet ovat usein tilanteita, jotka edellyttävät toimia useilta eri viranomaisilta. Tällöin toimintaa johtavan viranomaisen on huolehdittava siitä, että muut tapahtumaan kytkeytyvät viranomaiset saavat riittävästi tietoa tapahtumista. Toimintaa johtava viranomainen vastaa myös siitä, että valtioneuvoston tilannekeskus saa ajantasaiset tiedot tapahtumista.

KUN HÄIRIÖTILANNE KOSKEE USEITA VIRANOMAISIA, TOIMINTAA JOHTAVA VIRANOMAINEN

- vastaa tilanteen viestinnästä
- koordinoi tilanteeseen kytkeytyvien tahojen viestintää
- välittää asiasta reaaliaikaista tietoa muille tilanteeseen kytkeytyville viranomaisille
- pitää yllä yleistä tilannekuvaa, joka sisältää myös viestinnän tilannekuvan
- välittää reaaliaikaista tilannetietoa valtioneuvoston tilannekeskuskulle

Muiden viranomaisten vastuut ovat:

- Tilanteeseen kytkeytyvien viranomaisten viestinnästä vastaavat tahot pitävät jatkuvaa yhteyttä ja vaihtavat tilannetietoja keskenään.
- Tilanteeseen kytkeytyvät viranomaiset sopivat toimintaa johtavan viranomaisen kanssa viestinnän sisällöstä ja tukevat toimintaa johtavaa viranomaista viestinnässä.
- Kaikki viranomaiset huolehtivat siitä, ettei tilanteesta anneta ristiriitaista tietoa, mikä vaikeuttaisi kansalaisten toimintaa tai vaarantaisi heidän turvallisuutensa.
- Tilanteeseen kytkeytyvät viranomaiset ja tilanteen johtovastuussa olevat viranomaiset sopivat viestinnän vastuut ja sisällöt.

Oikealla viestinnällä voidaan pelastaa ihmishenkiä:

- Varoitusvaiheessa kaikkia osapuolia varoitetaan vaarasta, annetaan käytännönläheisiä ohjeita suojautumiseksi tai vaaralta välttymiseksi ja kerrotaan jatkotoimista. Nopealla viestinnällä pyritään välttämään lisävahinkojen syntyminen.

Moniviranomaistilanteissa ja julkisuudessa laajasti kiinnostavissa tilanteissa on kolme viestinnällistä ulottuvuutta:

1. Operatiivinen (mitä tapahtui ja missä)
2. Hallinnollinen (esim. tutkintaprosessi, menettelytavat ja lainsäädäntö)
3. Yhteiskunnallinen (mihin tapahtunut asiaa liittyy tai vaikuttaa yhteiskunnallisesta ja poliittisesta näkökulmasta)

Operatiivisessa toiminnassa on otettava huomioon, että hyvin helposti tilanne saattaa johtaa siihen, että poliittisen johdon on otettava kantaa asiaan. Tämän takia onkin tärkeää, että tieto kulkee sujuvasti virka- ja poliittiseen johtoon asti.

Viranomaisviestintä hälytys- ja varoitustilanteissa

Kansalaisten ja muiden sidosryhmien on tarvittaessa kyettävä etsimään ja löytämään viranomaistietoa vaivattomasti. Verkkoviestinnän ja sosiaalisen median kanavat ja välineet tarjoavat tähän hyvän mahdollisuuden. Näitä käytettäessä on otettava huomioon resursointi ja saavutettavuus. Tiedonkulku on varmistettava myös niille, joiden ei ole mahdollista käyttää tai jotka eivät käytä internetiä ja sosiaalista mediaa.

Muita keinoja varoittaa väestöä ovat vaaratiedotteet, väestöhälyttimet, jalkapartiot sekä tekstiviestit. Myös Yleisradion teksti-tv voi toimia tällaisena kanavana.

1. Viranomaisten vaaratiedotteet

Keskeisillä turvallisuudesta ja terveydestä vastaavilla viranomaisilla sekä ministeriöillä on oikeus välittää vaaratiedotteita kansalaisten varoittamiseksi silloin, kun tapahtumasta voi aiheutua ihmisille hengen- tai terveysvaara tai merkittävä vaara omaisuuden vaurioitumiselle.

Vaaratiedote pitää kielilain mukaisesti antaa sekä suomen että ruotsin kielellä. Jos tapahtuma kohdistuu saamelaisten kotialueelle, on vaaratiedote annettava saamen kielellä.

Yleisradiolla on lakiin perustuva vastuu vaaratiedotteiden välittämisessä. YLE välittää vaaratiedotteen omien radiokanaviensa kautta. Se välitetään samanaikaisesti myös kaupallisissa radioissa. Televisiokanavilla vaaratiedotteet näkyvät vastaanottimen ylälaidassa kulkevana tekstinauhana. Hätäkeskuslaitos julkaisee vaaratiedotteet virallista välitysjärjestelmää tukevana myös 112.fi-sivustolla, omilla sosiaalisen median kanavillaan⁶, sekä 112 Suomi -sovelluksessa.

Hätäkeskuslaitoksen 112 Suomi -sovellus on asennettavissa kaikkiin älypuhelimiin ilmaiseksi. Sovelluksen lataaminen ja sijainnin käytön hyväksyminen sovelluksessa mahdollistavat alueellisten vaaratiedotteiden nopean saannin käyttäjälle.

Niiden viranomaisten, joiden keinovalikoimaan vaaratiedotteiden antaminen kuuluu, täytyy laatia organisaatiokohtaiset menettelyohjeet vaaratiedoteprosessin nopeaan

⁶ Lisätietoja Hätäkeskuslaitoksen toiminnasta sekä muun muassa laitoksen käytössä olevista sosiaalisen median kanavista osoitteessa 112.fi

käynnistämiseen ja harjoitella toimintaa. Hälytys- ja päivystysjärjestelmän pitää toimia kaikkina vuorokauden aikoina, jotta vaaratiedotteiden antaminen onnistuu tarvittaessa viivytyksettä.

Vaaratiedotteen voivat antaa seuraavat viranomaiset: pelastusviranomainen, poliisi, Poliisihallitus, rajavartiolaitos, Häätäkeskuslaitos, Säteilyturvakeskus, Ilmatieteen laitos, Väylävirasto, Liikenne- ja viestintävirasto, Ruokavirasto, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus sekä ministeriöt.

Eri toimijoiden on syytä miettiä etukäteen nopeaa varoittamista vaativia tilanteita ja sopia varoittamiskeinoista yhteistyökumppaneiden kanssa. Kuntien terveysturvaviranomaisilla ei ole oikeutta lähettää vaaratiedotteita, mutta esimerkiksi pelastusviranomaiset voivat sen tehdä.

2. Väestöhälyttimet

Pelastusviranomaiset voivat varoittaa väestöä välittömästä vaarasta antamalla yleisen vaaramerkin väestöhälyttymien kautta. Yleinen vaaramerkki on 7 sekunnin nousevista ja 7 sekunnin laskevista äänimerkeistä koostuva hälytys, joka kestää yhteensä minuutin. Se annetaan ulkohälyttimistä tai kulkuneuvoista.

Viranomaisten on ohjeistettava väestöä hakeutumaan yleisen vaaramerkin kuullessaan sisätiloihin. Ovet, ikkunat ja ilmanvaihto suljetaan. Ulos ei saa mennä eikä alueelta poistua ilman viranomaisten erikseen antamaa määräystä tai ohjetta, jottei saata itseään vaaraan.

Väestö ei tunne väestöhälyttymien vaaramerkkejä kovinkaan hyvin, joten kansalaisten varoittamista ei voi niiden varaan jättää. Siksi viranomaiset antavat hälytysten lisäksi vaaratiedotteita ja/tai lisäohjeita mediassa sekä omien viestintäkanaviensa kautta. Viranomaisten pitäisi ohjeistaa kansalaisia käyttämään tällöin puhelinta vain todellisessa hätätilanteessa, jotta puhelinlinjat eivät tukkeutuisi. Väestöhälyttimien käyttö tulee aina olla osa muuta viestintää. Näin henkilöt, jotka eivät kuule, tai jotka ovat sisätiloissa tai muuten kuuluvuusalueiden ulkopuolella tavoitetaan.

3. Nopea kansalaisten varoittaminen suoralla tekstiviestillä

Viranomaisten käytössä ei toistaiseksi ole suoraa tekstiviestikanavaa kansalaisten välitöntä varoittamista varten. EU edellyttää, että kesään 2022 mennessä kaikissa EU-maissa on käytössä älypuheliiniin perustuva kattava vaaratiedotusjärjestelmä.

Tilanteen aikaisen johtokeskuksen perustaminen ja viestintä

Laajan tai vakavan häiriötilanteen johtaminen voi vaatia erillisen johtokeskuksen perustamista. Tällöin on varmistettava tilanteesta johtovastuussa olevan organisaation viestinnästä vastaavan asiantuntijan osallistuminen keskuksen toimintaan.

Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että oma organisaatio pysyy tilanteen tasalla ja pystyy antamaan tarvittavaa tukea johtokeskukselle.

Pitkäkestoisessa tilanteessa varmistetaan, että viestinnän henkilöresurssit riittävät johtokeskuksessa toimimiseen, tarvittavien tiedotustilaisuuksien järjestämiseen sekä mediaviestintään.

Viestinnän kanavat monipuolisesti käyttöön

Häiriötilanteessa viestinnän nopeus on tärkeää, jotta voidaan välttää tilanteen laajeneminen, pelastaa ihmiset ja ehkäistä väärin tietojen leviäminen. Viestinnän kanavia käytetään joustavasti ja monipuolisesti.

Henkeä uhkaavassa tai suuria omaisuusvahinkoja mahdollisesti aiheuttavassa tilanteessa käytetään väestön varoittamiseen tarkoitettuja vaaratiedotteita tai väestöhälytyksiä, mikäli turvallisuusviranomaiset arvioivat tilanteen edellyttävän sitä.

Usein tarvitaan tiedotustilaisuuksia, jotta median ja suuren yleisön tiedontarve saadaan täytettyä samanaikaisesti. Pitkäkestoisessa tilanteessa järjestetään tarvittaessa useampia tiedotustilaisuuksia tilanteen kehittymisestä riippuen.

Yhdenmukaisen viestinnän takaamiseksi organisaation on hyvä määritellä nimetty henkilö tai taho, joka antaa medialle säännöllisesti tilannekatsauksia ja on median käytettävissä koko tilanteen keston ajan. Oma organisaatio on tärkeää pitää tiiviisti ajan tasalla tilanteesta.

Laajamittaisissa ja pitkäkestoisissa tilanteissa voidaan ottaa käyttöön erillinen kansalaisille suunnattu puhelinpalvelu. Osa viranomaisista on varautunut palvelun käynnistämiseen. Valtioneuvostossa puhelinpalvelun perustamisesta ja teknisestä ylläpidosta vastaa valtioneuvoston kanslia. Puhelinpalveluja perustettaessa tulee eri kieliryhmien, kuten viittomaakieltä käyttävien, tarpeet ottaa huomioon.

Median ja sosiaalisen median seuranta on syytä aloittaa heti häiriötilanteen alkaessa. Merkitykselliset väärät tiedot oikaistaan niin pian kuin mahdollista.

HÄIRIÖTILANTEESSA ON VARMISTETTAVA SEURAAVAT SEIKAT YHDESSÄ JOHDON KANSSA:

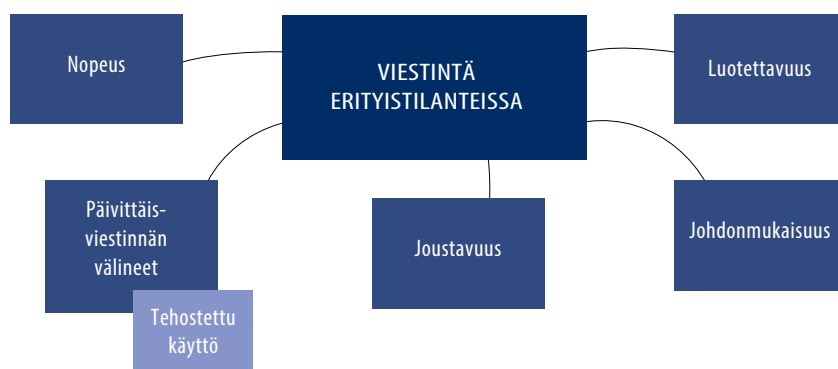
- määritä toimivaltainen viranomaisen ja sen viestintävastuut
- varoita väestöä tilanteen niin vaatiessa
- aloita tehostetun viestinnän ja mahdollisen tiedotustilaisuuden valmistelu
- anna ensitiedote tapahtuneesta riittävän nopeasti
- moniviranomaistilanteessa varmista, kuka johtaa viestintää ja keitä muita tahoja tilanteeseen kytkeytyy
- nimeä henkilö, joka antaa lisätietoja medialle
- varmista toimiva tiedonvaihto muiden asiaan kytkeytyvien viranomaisten kanssa
- välitä ajantasaista tilannekuvaa viestinnästä vastaavalle taholle sekä muille tilanteeseen kytkeytyville viranomaisille koko tilanteen ajan
- aloita mediaseuranta välittömästi
- oikaise väärät tiedot
- käytä viestinnän kanavia monipuolisesti ja toimi 24/7 tarpeen vaatiessa tilanteen ajan

Jos sähköiset järjestelmät eivät ole käytössä

Häiriötilanteissa on varauduttava häiriöihin tietoliikenteessä ja sähköverkoissa. Organisaatiot voivat joutua tilanteisiin, joissa sähköiset viestintävälineet eivät ole käytössä.

Vakavissa sähkökatkostilanteissa viranomaisten ensisijainen varaviestintäjärjestelmä on radio. Yleisradiolla on lakisääteinen tehtävä sekä välittää viranomaistiedotuksia että varautua televisio- ja radiotoiminnan hoitamiseen poikkeusoloissa.

4 Ohjeita tehostetun viestinnän hoitamiseen



Tämä luo perustan organisaatioiden tarkempien viestintäsuunnitelmien laatimiselle. Muistilista ei ole sellaisenaan kattava, vaan kunkin hallinnonalan on hyvä laatia tarkemmat muistilistat omat tarpeensa ja erityispiirteensä huomioon ottaen.

4.1 Varaudu

- Varaudu ennakoon mahdollisiin häiriötilanteisiin. Kartoita erilaisia uhkia sekä oman organisaation heikkouksia ja haavoittuvuuksia. Määritä organisaatiosi riskit ja tehostettua viestintää vaativat tilanteet. Ylläpidä viestinnän ohjeita ja suunnitelmia osana organisaation ja hallinnonalan valmiussuunnittelua.

- Varmista henkilöstön osaaminen säännöllisellä koulutus- ja harjoitustoiminnalla. Suunnittele vuosittainen viestinnän täydennyskoulutus johto- ja avainhenkilöstölle.
- Harjoitelkaa yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämisen kannalta keskeisiä toimintoja ja viestinnän yhteensovittamista häiriötilanteissa. Harjoitusten sisällön on vastattava mahdollisimman todenmukaisesti oikeaa toimintaa. Harjoituksiin osallistuvien virkamiesten on harjoiteltava käytössään olevilla työvälineillä niitä tehtäviä, joita he käytännössä tekevät eri tilanteissa.
- Varaudu keskeisiin häiriötilanteisiin valmistelemalla ja hyväksyttämällä ennakkoon viestejä, jotka on tarkoitettu eri kohderyhmille ja eri jakeluihin.
- Huolehdi organisaatiosi johdon ja valmiuspäällikön kanssa siitä, että koko organisaatio ymmärtää tehostetun viestinnän merkityksen ja viestinnän tehtävät.
- Varaudu häiriöihin tietoliikenteessä ja sähköverkoissa. Kartoita viestinnän varajärjestelmät ja varaudu julkaisemaan viestintäaineistoja toisilla verkkosivustoilla, kuten esimerkiksi valtioneuvoston tai toisen viranomaisen verkkosivuilla. Sovi yhteistyöstä eri toimijoiden ja kumppaneiden kanssa.
- Median, avoimien lähteiden ja toimintaympäristön seurannan ja analysoinnin on kuuluttava päivittäiseen toimintaan. Varmista palveluiden ja menetelmien toiminallisuus ja käytettävyys eri tilanteissa. Arvioi toimintaa jatkuvasti ja kerää palautetta sidosryhmiltäsi.
- Tunne kansalaisten, median ja sidosryhmien viestintätavat ja eri tahojen käsitykset. Seuraa näissä tapahtuvia muutoksia.
- Määrittele tehostettua viestintää edellyttävä työnjako ja vastuut yksikössäsi. Selvitä tilanteen hoitamiseen tarvittavat kotimaiset ja ulkomaiset yhteistyötahot ja päivitä kontaktihenkilöiden yhteystiedot.
- Varmista keskeisen viestintähenkilöstön tavoitettavuus hälytys- ja päivystysjärjestelyin.
- Sovi yksikkösi sijaisuusjärjestelyistä ja kartoita viestinnällisten lisäresurssien saatavuus omalta hallinnonalallasi. Varmista käytössä olevien viestintäkanavien ja -välineiden toimivuus sekä niiden varajärjestelmät. Mieti, miten hoidat tiedonsaannin niille, joilla ei ole mahdollisuutta hakea tietoa verkkopalveluista tai sosiaalisesta mediasta.
- Huomioi päivittäisessä viestinnässäsi saavutettavan ja selkokielisen viestinnän tärkeys. Varaudu viestimään suomeksi ja ruotsiksi sekä

tarvittaessa saameksi, viittomakielillä ja muillakin kielillä. Selvitä käännös- ja viittomakielisten tulkkauspalveluiden ympärivuorokautinen saatavuus. Varaudu tiedotustilaisuuksien tulkkaukseen vähintään suomenkielisellä viittomakielellä silloin, kun kyseessä on kansallaisia koskeva kriisitilanne, suuronnettomuus, mahdollinen terroristi-isku tai sään ääri-ilmiöihin, sähköverkkoon tai muuhun vastaavaan verrattavissa oleva häiriötilanne. Varaudu julkaisemaan tilaisuuden tiivistelmä suomenruotsalaisella viittomakielellä tilaisuuden päätyttyä. Tilanteen mukaan olisi harkittava tilaisuuden tulkkauksesta välittömästi kummallakin viittomakielellä.

- Harjoittele toimintatapoja, joilla voidaan vastata verkkopalveluiden kävijämäärien voimakkaaseen kasvuun, esimerkiksi julkaisemalla kevennetty sivusto. Huomioi harjoittelussa poikkihallinnollisuus, ja hyödynnä esimerkiksi Kyberturvallisuuskeskuksen tarjoamia palveluja.
- Sosiaalisen median työkalut tarjoavat saavutettavuutta lisääviä työkaluja, joiden avulla viesti tavoittaa laajemman kohderyhmän. Esimerkkinä tästä ovat kuvien metatietojen käyttö ja videomateriaalien tekstitykset.
- Varaudu ns. maalittamiseen, jossa yksi tai useampi toimija käynnistää koordinoitun painostamis-, vainoamis- ja häirintäkampanjan yksittäistä virkamiestä tai hänen perheenjäseniään kohtaan sosiaalisessa mediassa tai fyysisessä maailmassa. Maalittamisella pyritään vaikuttamaan kohteena olevan henkilön virkatehtävien hoitoon. Organisaatiollasi on oltava selvät ohjeet ja käytännöt, joissa huomioidaan erilaiset työtehtävät ja joilla varmistetaan maalittamisen kohteeksi joutuneen henkilön tukeminen. Ohjeiden on katettava psykososiaalinen tuki, fyysisen turvallisuuden varmistaminen sekä tarvittavat oikeussuojakeinot. Selkeät toimintatavat ja käytännöt häirintä- ja vainoamistilanteiden hoitamiseksi sekä erityisesti johdon taholta tuki antavat vahvan viestin henkilöstölle. Samalla välitetään viesti organisaation ulkopuolelle.
- Varaudu siihen, että jokin toimija voi pyrkiä hyödyntämään häiriötilannetta ajaakseen asiaansa informaatiovaikuttamisen keinoin. Keinoja voivat olla perättömien tietojen ja huhujen levittäminen, valesivustot, -media ja -profiilit verkossa ja sosiaalisessa mediassa, valeviranomaisten tai -asiantuntijoiden nostaminen näkyviin, tilanteen hoitoon osallistuvien virkamiesten maalittaminen, viranomaisten viestintäkanavien tukkiminen hälyllä tai verkkosivustojen kaataminen palvelunestohyökkäyksellä. Tarkempia ohjeita

informaatiovaikuttamisen tunnistamiseen ja siihen varautumiseen on ohjeen luvussa 5.

- Varaudu siihen, että sosiaalisessa mediassa tai julkisuudessa voi leviää valheellisia tietoja, kuvia, videoita tai väitteitä tapahtumasta tai tilanteesta, jota ei ole koskaan tapahtunut.
- Laadi luettelo organisaatiosi asiantuntijoista sekä hallinnonalasi viirastojen ja laitosten johtajista ja keskeisistä asiantuntijoista. Luettelossa on hyvä tuoda esiin esimerkiksi kunkin asiantuntijan erityisosaaminen ja tehtävät. Varmista, että lista on aina ajan tasalla, ja sovi päivitysvastuista.
- Kartoita organisaatiosi sidosryhmät ja kansalaisyhteiskunnan verkostot. Luo yhteydet ja sovi yhteistyöstä näiden verkostojen kanssa jo normaalioloissa.

4.2 Varoita

- Varmista, että viestinnästä vastaava asiantuntija on alusta lähtien mukana tilanteen johtoryhmässä ja muissa tilanteen hallintaan osallistuvissa kokoonpanoissa ja että hän saa kaiken tarvitsemansa tilan tiedon tapahtuneesta.
- Arvioi johdon kanssa ensivaiheen edellyttämät viestintätarpeet: mahdollinen väestön varoittaminen, tarve järjestää tiedotustilaisuus, kontaktihenkilön nimeäminen median yhteydenottoja varten, sekä tiedotteiden tai sosiaalisen median päivitysten tekeminen.
- Informoi tilanteesta verkkopalveluiden ylläpidosta vastaavia toimijoita, kuten esimerkiksi tietohallintoa, jotta ne varmistavat verkkopalveluiden toiminnan.
- Tee ensitiedote ja/tai järjestä tiedotustilaisuus, jotta kaikki saavat mahdollisimman nopeasti ja tasapuolisesti tietoa tilanteesta.
- Varmista, että eri viranomaiset eivät järjestä tiedotustilaisuuksia yhtä aikaa, vaan että tilanteesta vastuussa oleva taho ottaa yhteistyökumppanit mukaan tiedotustilaisuuteen.
- Varmista myös, että kuvaajien tarpeet otetaan huomioon ja että toimittajilla on tarvittaessa työskentelytilat paikan päällä.
- Varaudu hajauttamaan verkkosivuilla julkaistavia aineistoja useammalle toisistaan riippumattomalle verkkosivustolle. Tällöin

aineistojen saatavuus ei ole riippuvainen yhdestä verkkosivustosta. Hyödynnä sosiaalista mediaa myös varajärjestelmänä.

- Osoita välittömästi henkilö tilanteeseen liittyvään mediaseurantaan ja huolehdi siitä, että mediatilannekuva välittyy osaksi kokonaistilannekuvaa.
- Muista informoida myös kääntäjiä, puhelinvaihdetta ja virastomes-tareita.

4.3 Viesti

- Sovi kunkin tilanteen edellyttämistä tehtävistä ja vastuista viestintäyksikössä. Pidä kirjaa toteutetuista viestintätoimista.
- Arvioi viestintätarpeet, -kanavat ja -välineet sekä tarvittavat resurssit kohderyhmittäin: sisäinen viestintä, sidosryhmäviestintä, kansalaisviestintä, mediaviestintä ja kansainvälinen viestintä.
- Varmista, että organisaation keskeiset johtajat ja asiantuntijat tietävät tilanteen ja ovat varautuneet median yhteydenottoihin. Sopikaa, kuka antaa ensisijaisesti lausunnot medialle viestinnän yhdenmukaisuuden takaamiseksi.
- Kokoa tarvittavat tausta-aineistot, jotka sisältävät esimerkiksi tiivistelmiä lainsäädännöstä, tilastoja, käsiteselvennyksiä, valokuvia tai graafisia esityksiä.
- Seuraa uutisoitointia sekä sosiaalisen median keskusteluja alusta lähtien ja reagoi tarvittaessa. Varmista, että merkitykselliset väävät tai harhaanjohtavat tiedot oikaistaan välittömästi ja että puutteellisia tietoja täydennetään uudella tiedolla.
- Tiedota yleisölle suunnatuista verkko- ja puhelinpalveluista. Myös näissä, erityisesti puhelinpalvelussa, tulisi huomioida eri kieliryhmät, erityisesti viittomakieltä käyttävät henkilöt. Varaudu vastaamaan kansainvälisen median yhteydenottoihin. Tiedotustilaisuuksien järjestelyissä on myös otettava huomioon kansainvälisen median tarpeet, kuten tiedotteiden kääntäminen sekä tarvittaessa tulkkauspalveluiden järjestäminen.
- Ota tarvittaessa yhteyttä muihin hallinnonalasi viestinnästä vastaaviin asiantuntijoihin sekä sidosryhmiin. Hälytä tarvittaessa lisäresurssi viestintäyksikköön. Huolehtikaa viestintähenkilöstönne jaksamisesta ja henkisestä tuesta, myös tilanteen jälkeen.

- Jotta viestintä olisi yhdenmukaista kaikilla hallinnon tasoilla, varmista, että viestinnällinen tieto kulkee esteettömästi ja nopeasti hallinnonalan sisällä. Viranomaisten keskinäisessä vastuunjaossa tapahtuvista muutoksista on kerrottava välittömästi.
- Luo toimivat yhteydet myös tutkinnasta vastaaviin viranomaisiin, kuten Onnettomuustutkintakeskukseen.
- Luo nopeasti tiedonkulkuverkosto myös tilanteen hoitoon osallistuvien sidosryhmien viestintävastaaviin. Sopikaa säännöllisestä yhteydenpidosta ja viestinnän menettelytavoista. Verkostot ja yhteisesti sovitut toimintatavat auttavat kokonaiskuvan luomisessa ja viestinnän yhteensovittamisessa.
- Kansalaisyhteiskunnan verkostojen kautta voidaan välittää tehokkaasti tietoa ja tavoittaa erilaisia kohderyhmiä. Luo toimivat yhteydet toiminnassa keskeisten järjestöjen ja yhteisöjen viestintäorganisaatioihin.
- Mikäli häiriötilanne on seurausta suuronnettomuudesta jonkin yrityksen tuotantolaitoksessa tai toimitiloissa, luo tiedonvaihtokanavat asianomaisen yrityksen viestintävastaavien kanssa.
- Varmista, että valtioneuvoston viestintäosasto on saanut tiedon tapahtuneesta. Neuvottele osaston kanssa, miten viestintä hoidetaan tilanteessa, joka koskee useampaa hallinnonala tai joka edellyttää hallitukselta toimia. Jos viestinnän yhteensovittamisesta vastaa valtioneuvoston viestintäosasto, ilmoita siitä oman hallinnonalasi viestinnästä vastaaville asiantuntijoille.
- Jos ulkomaille suuntautuvaa viestintää on tarpeen tehostaa, varmista, että ulkoministeriön viestintäosasto on saanut tiedon tapahtuneesta. Neuvottele valtioneuvoston sekä ulkoministeriön viestintäosastojen kanssa siitä, miten kansainvälisessä viestinnässä tarvittava tiedotusaineisto tuotetaan, miten kansainvälisen median seuranta hoidetaan ja mitä asioita kansainvälisen median palvelussa muuten pitää ottaa huomioon.
- Informoi tarvittaessa tasavallan presidentin kansliaa ja eduskuntatiedotusta.
- Huomioi mahdollinen vihamielinen informaatiovaikuttaminen. Seuraa sosiaalisen median keskusteluja ja hallinnassasi olevia tilejä. Tarkkaile verkkoa ja sosiaalista mediaa organisaatiosi tai tilanteen hoitoon osallistuvien virkamiesten nimissä mahdollisesti perustettujen valetilien tai -sivustojen varalta. Jos havaitset sellaisia, raportoi profiilit heti palveluntarjoajalle. Tee tarvittaessa ilmoitus poliisille.

Reagoi nopeasti tarkoitukselliseen väärin tietojen ja disinformaation levittämiseen.

- Jatka tehostettua viestintää tarpeen mukaan koko tilanteen keston ajan.

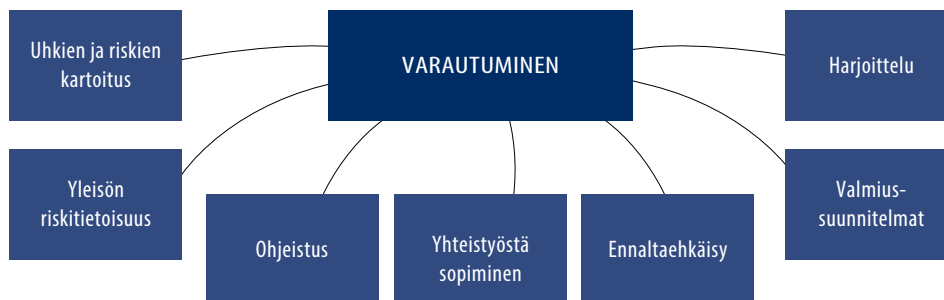
4.4 Muista jälkitoimet

- Tilanteiden jälkitoimiin on kiinnitettävä huomiota. Kerro korjauksista toimenpiteistä ja tue tilanteen palautumista normaaliksi. Näillä toimenpiteillä on keskeinen rooli yhteiskunnan kriisinkestävyuden säilymisessä ja vahvistumisessa.
- Häiriötilanteen jälkeen viestinnässä on tärkeää jakaa ohjeita, selvittää tapahtumia, lisätä tietämystä sekä seurata väestön, median ja keskeisten sidosryhmien tiedontarpeita. Väestön kokemusten kerääminen ja arviointi ovat osa koetun tilanteen purkamista ja palautumista. Sovi tilanteen edellyttämistä toimenpiteistä yhteistyökumppanien kanssa. Tässä yhteydessä esimerkiksi järjestöt, evankelisuterilainen kirkko ja ortodoksinen kirkko sekä muutkin uskonnolliset yhteisöt voivat toimia apuna ja tukea väestöä tilanteesta toipumisessa sekä kokemusten keräämisessä.

4.5 Arvioi

- Päivitä ohjeet tarvittaessa ja hyödynnä tilanteesta saadut opit koulutuksessa.
- Arvioi viestinnän onnistumista jälkikäteen. Uudista ohjeita, suunnitelmia ja menettelytapoja. Pyydä myös yhteistyökumppaneiltasi arviota viestinnän onnistumisesta. Muista säännöllinen harjoitus- ja koulutustoiminta.

5 Ohjeita informaatiovaikuttamiseen varautumiseksi ja vastaamiseksi



5.1 Osa päivittäistä työtä

Yllättävät ja poikkeukselliset tapahtumat herättävät ihmisissä epätietoisuutta ja huolta. Tapahtumat voivat olla todellisia, mutta yhteisöissä ja julkisuudessa voi myös levitä väitteitä, videoita ja kuvia tapahtumista, joita ei ole koskaan tapahtunut.

Esimerkiksi todellisen onnettomuuden sattuessa jokin toimija voi valheiden avulla pyrkiä haittaamaan viranomaisten toimintaa ja tilanteen hallintaa. Esimerkiksi video- ja kuvamanipulaatioiden avulla on mahdollista hämärtää tilannetta niin, että kokonaiskäsitystä ja tilannekuvaa on vaikea muodostaa.

Vihamielisen vaikuttamispyrkimyksen taustalla voi olla valtiollisia toimijoita tai ei-valtiollisia toimijoita tai jopa yksittäisiä ihmisiä. Toimijan osoittaminen voi olla vaikeaa tai jopa mahdotonta. Haasteena on myös se, että toiminta saatetaan pitää tarkoituksellisesti hämyisenä ja moniselitteisenä. Näin sitä on mahdollisimman vaikea tunnistaa tai vastata siihen. Usein tällaista vaikuttamista tehdään laillisen ja laittoman toiminnan rajamaastossa.

Epäasialliseen vaikuttamiseen varautumisessa ja vastaamisessa tietoisuuden lisääminen ja yhteistyö ovat keskeisessä roolissa. Lähtökohtana on, että toimivaltainen viranomainen vastaa toiminnasta ja siihen liittyvästä viestinnästä. Muut tukevat tarvittaessa.

Informaatiovaikuttamiseen liittyvien tilanteiden yleisestä yhteensovittamisesta valtioneuvostossa vastaa valtioneuvoston viestintäosasto. Mikäli tilanteessa on kansainvälinen ulottuvuus tai kansainvälisen median kiinnostus herättää normaalin varautumisen rajat, ulkoministeriön viestintäosasto voi tukea toimivaltaista viranomaista.

Onnistunut toiminta perustuu hyvään varautumiseen ja riskienhallintaan. Päivitettäessä valmiuteen, varautumiseen ja viestintään liittyviä erilaisia suunnitelmia ja strategioita, informaatiovaikuttaminen tulee ottaa huomioon. Sitä ei saa nähdä päivittäisestä toiminnasta irrallisena ilmiönä. Varautumisen ja riskienhallinnan lähtökohdaksi on hyvä ottaa 3x tunne ja 1X toimi -lähestymistapa.

3X TUNNE JA 1X TOIMI

Tunne ja ymmärrä ilmiöitä ja sosiaalisen median toimintamalleja.

Tunne organisaatiosi.

Tunne organisaatiosi toimintaan liittyvät toimijat ja verkostot.

Toimi ole valpas ja tarkkana, varaudu häiriötilanteisiin ja informaatiovaikuttamiseen. Jos asiat menevät pieleen, yritä korjata ja raportoi.

Tarkempia ohjeita ja tietoja informaatiovaikuttamisesta annetaan valtioneuvoston kanslian oppaassa "Informaatiovaikuttamiseen vastaaminen – Opas viestijöille" (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 11:2019), johon alla olevat ohjeet perustuvat.

5.2 Luo tietoisuutta

- Määritä organisaatiosi uhat ja haavoittuvuudet sekä koulutustarve ja -mahdollisuudet.
- Keskustele aiheesta johdon kanssa ja organisaation sisällä.
- Rakenna verkosto, johon kuuluu asiantuntijoita myös organisaatiosi ulkopuolelta.
- Lisää läpinäkyvyyttä ja tietoisuutta organisaatiosi toiminnasta. Tämä voi ehkäistä virheellisten tietojen leviämistä.

5.3 Rakenna luottamusta strategisen viestinnän avulla

Informaatiovaikuttamisen yhtenä tavoitteena on heikentää ihmisten luottamusta yhteiskunnan instituutioihin, organisaatioihin ja oikeusvaltioon. Viesti aktiivisesti, totuudenmukaisesti ja avoimesti organisaatiosi päivittäisestä toiminnasta ja tavoitteista. Tämä tukee luottamuksen syntymistä ja säilymistä.

Pohdi organisaatiosi, sen arvoja ja tavoitteita. Miten ne näkyvät päivittäisessä työssä ja viestinnässä. Tuntevatko ja ymmärtävätkö työntekijänne arvonne ja pystyvätkö he kertomaan ja viestimään niistä osana päivittäistä työtään. Organisaationne laajemman narratiivin tai kehyskertomuksen on perustuttava todelliseen toimintaan ja tosiasioihin.

Mieti myös, mikä on ydinviesti, jonka haluat organisaatiostasi kertoa. Hyvät ydinviestit ovat vahvoja ja johdonmukaisia organisaatiosi kehyskertomuksen ja arvojen kanssa.

Kartoita omaan organisaatioosi ja organisaatiosi toimintaympäristön kohdistuvia uhkia ja riskejä osana varautumista. Mieti, miten vastaat niihin viestinnällisesti. Omaa narratiivia vastaan kohdistuvaan toimintaan vastaat parhaiten pitämällä kiinni organisaatiosi arvoista.

Valmistele yleisiä viestejä, jotka ovat helposti sovitettavissa yksittäisiin tapahtumiin. Muista viestejä valmistellessa erilaiset kanavat ja kohderyhmät. Hyväksytä viestit organisaatiosasi ennakkoon. Viestejä valmistellessasi ota huomioon, mitä organisaatiostasi puhutaan ja miten viestejä voidaan tulkita. Tunne kohderyhmäsi. Määritä ryhmät, jotka on tavoitettava eri kriisitilanteessa. Selvitä kohde- ja sidosryhmien alttius vihamieliselle informaatiovaikuttamiselle.

Lisää tietoisuutta viestimällä organisaatioosi kohdistuneista vihamielisistä vaikuttamisyrityksistä, kuten toiminnan tarkoituksellisesta haittaamisesta ja häirinnästä. Edellä ei tarkoiteta oikeutta kritisoida viranomaisen tai virkamiehen toimintaa, joka kuuluu avoimeen, demokraattiseen ja läpinäkyvään oikeusvaltioon. Viranomaisten on kestettävä kritiikkiä.

Miten organisaatioon kohdistuviin vaikuttamisyrityksiin voidaan sitten vastata? Vastaus on yksinkertainen – hyvällä varautumisella.

5.4 Tunnista viestintään liittyvät riskit ja haavoittuvuudet

Organisaation tulee arvioida, miten informaatiovaikuttaminen voi vaikuttaa sen toimintaan. Samalla tulisi pohtia, miten omat arvot, viestit ja narratiivit viestitään eri tilanteissa

eri kohderyhmille. Eri yleisöjen ja kohderyhmien sekä haavoittuvuuksien ja riskien kartoittaminen ja analysointi luovat hyvän pohjan informaatiovaikuttamiseen vastaamiselle.

Kartoitettaessa riskejä ja haavoittuvuuksia tulee *ensimmäisessä vaiheessa* kartoittaa lähtökohdat.

- Mitkä ovat organisaatiosi roolit, työnjako ja vastuut?
- Mitä menetelmiä voidaan käyttää uhkien ja riskien tunnistamiseen ja arvioimiseen? Mitä näkökulmia ja rajauksia analyysin tulisi sisältää?
- Mikä on organisaatiosi informaatiovaikuttamista koskeva tietotaso ja osaaminen? Tietävätkö johto ja henkilöstö, mistä informaatiovaikuttamisessa on kyse? Miten vaikuttamista voi tunnistaa ja miten siihen vastataan? Mitä varautumisessa tulisi ottaa huomioon?
- Huomioidaanko informaatiovaikuttaminen erilaisissa sisäisissä ohjeistuksissa, riskikartoituksissa tai valmiussuunnitelmissa? Ovatko edelliset ajan tasalla?

Vaihe 2: Arvioi riskit

Vaiheessa kaksi arvioidaan riskejä ja uhkia, jotka voivat kohdistua suoraan omaan organisaatioosi, toimintanne kannalta keskeisiin sidosryhmiin sekä organisaatiosi toimintaympäristöön.

- Millaisia sisäisiä ja ulkoisia uhkia sekä riskejä organisaatioosi päivittäiseen toimintaan liittyy?
- Millä todennäköisyydellä riskit ja uhat toteutuvat? Mitkä niiden suorat ja välilliset vaikutukset voivat olla?
- Miten riskejä ja uhkia voidaan ennaltaehkäistä ja miten niihin voi varautua?
- Minkä tahojen toiminnasta voi aiheutua uhkia ja riskejä?

Vaiheessa kolme arvioidaan haavoittuvuuksia ja niiden vaikutuksia organisaationne toimintaan sekä organisaatiotanne kohtaan tunnettuun luottamukseen.

- Mitä seurauksia informaatiovaikuttamisella voi olla?
- Miten vaikuttamista voi torjua ja miten siitä palautumista voi tukea?
- Millaisin keinoin erilaiset toimijat voivat pyrkiä rapauttamaan yleisön luottamusta organisaatiotasi kohtaan?
- Voivatko organisaatiosi työntekijät joutua maalitetuiksi? Ovatko maalittamisen kohteeksi joutuneen työntekijän tukimuodot selvät? Tietääkö henkilöstö, miten maalittamistilanteessa tulee toimia, kellenle tapauksista raportoidaan sekä mistä saa apua?

Vaiheessa neljä keskitytään riskien hallintaan.

- Mihin toimenpiteisiin ryhdytään, jos informaatiovaikuttamista havaitaan? Kenellä on johtovastuu ja kuka vastaa hälyttämisestä?
- Välittykö tieto ja tilannekuva esteettömästi johdon, asiantuntijoiden ja mahdollisten ulkopuolisten kumppaneiden välillä?
- Toimivatko viestinnän varajärjestelmät ja tarvittavat tukipalvelut?
- Voidaanko viestinnälliset vastatoimet käynnistää välittömästi?

5.5 Suhteuta viestinnälliset vastatoimet

Pohtiessasi, miten havaittuun informaatiovaikuttamiseen tulisi vastata, arvioi tilanne ja pohdi uhan vakavuutta. Muista, ettei kaikkiin ongelmiin ja tilanteisiin ole yhtä oikeaa ratkaisua.

Valtioneuvoston kanslian julkaisemassa informaatiovaikuttamiseen vastaamisen oppaassa.⁷ Viestinnän vastatoimet jaetaan kahteen luokkaan. Ensimmäisessä luokassa, jota kutsutaan faktapohjaiseksi, (vaihe 1 ”arvioi” ja vaihe 2 ”viesti”) on tärkeää, että viestintä on neutraalia ja perustuu tosiseikkoihin. Tämä luo perustan faktoihin perustuville vastatoimille. Toisessa luokassa, jota kutsutaan argumenttipohjaiseksi, (vaiheet 3 ”kannatusviestintä” ja 4 ”puolusta”) puolustetaan argumenttien. Niihin toimiin turvaudutaan tilanteesta riippuen tarkan harkinnan jälkeen.

Vaihe 1: Arvioi tilanne.

Vaihe 2: Viesti tilanteesta ja faktoista yleisesti sidosryhmille.

Vaihe 3: Argumentoi esimerkiksi kerrottuja valheita vastaan. Toimien tarkoituksena on edistää organisaation asiaa ja tukea sen viestintää.

Vaihe 4: Puolusta organisaatiota vastaamalla toimintaan.

1. Faktapohjainen vastatoimi

Informaatiovaikuttamiseen vastaamisen kaksi ensimmäistä vaihetta ovat arviointi ja viestintä.

⁷ ”Informaatiovaikuttamiseen vastaaminen – Opas viestijöille” (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 11:2019)

Vaihe 1: Arvioi

- Tarkastele tilannetta mahdollisimman monesta näkökulmasta: Mitä on tekeillä? Ketkä ovat keskeiset toimijat? Mitkä ovat heidän motiivinsa?
- Tarkista faktat, eli selvitä mikä on totta.
- Toimi avoimesti, informoi asiasta ulkoisia toimijoita, esimerkiksi mediaa.

Vaihe 2: Viesti

- Tilanearvioksi tehtyysi viesti kohderyhmillesi. Hyödynnä tässä kohderyhmäanalyysiä.
- Laadi lausunto. Esitä näkemyksesi tosiasioista.
- Korjaa. Laadi tosiasioihin perustuva lausunto, joka vastaa väärään väittämään ja korjaa sen.
- Viittaa. Voivatko ulkopuoliset asiantuntijat ja toimijat vahvistaa faktasi?
- Korosta arvopohjaa. Muistuta kohderyhmiä siitä, mitä organisaatiosi edustaa.
- Ilmoita ja kerro asiasta mahdollisimman nopeasti osallisille.
- Viesti, että asiaa/tilannetta selvitetään.

2. Argumenttipohjainen vastatoimi

Vaihe 3: kannatusviestintä (advocate)

- Oma asemaa ja toimintaa tukeva viestiminen on järeämpi toimi kuin neutraali viestintä. Tarkista toimivalta ja vastuut sekä organisaation arvopohja ja viestinnän käytännöt.
- Käy vuoropuhelua kohderyhmien ja tärkeiden sidosryhmien kanssa.
- Fasilitoi. Varmista, että tieto tavoittaa kohderyhmäsi.
- Tee yhteistyötä avaintoimijoiden kanssa. Näin voitte vahvistaa viestianne kohderyhmille.
- Ole mukana. Hyödynnä erilaisia tapahtumia, avauksia tai keskusteluja kertoaksesi tosiasioista muille.
- Paketoi. Koosta tapahtuneesta faktoihin perustuva tietopaketti, jossa kerrotaan tapahtuman kulusta ja esitetään tosiasiat.
- Tarinallista. Suhteuta tapahtuma laajempaan narratiiviin esimerkiksi organisaatiostasi ja arvoistanne. Argumentointi auttaa kohderyhmää ymmärtämään tilannetta.

Vaihe 4: Puolusta

- Tässä vaiheessa on arvioitava, onko vihamielistä toimintaa syytä vastustaa. Tätä varten tarkoitetut toimet voivat olla kiistanalaisia, joten niitä on käytettävä vain ääritapauksissa. Varmista, etteivät toteutettavat ylitä toimivaltaa tai pahenna tilannetta.
- Sivuuuta. Jos toiminta ei ole saanut juurikaan huomiota tai organisaation reagointi tukisi toimijaa, asian sivuuttaminen on toimiva ratkaisu.
- Raportoi. Jos toimija rikkoo lakia tai media-alustan käyttöehtoja, tee asiasta ilmoitus poliisille tai alustan omistajalle. Tätä toimenpidettä ei pidä tehdä kevyin perustein, vaan ainoastaan selkeiden rikkomusten yhteydessä. Näin vältetään julkisen keskustelun hiljentämiseltä.
- Estä käyttö. Muista sananvapauden merkitys ja sen kunnioittamisen tärkeys. Käytön estämisen on perustuttava voimassa olevaan säännöstöön. Vaikeiden keskustelujen välttäminen ei ole estämisen peruste.
- Paljasta toiminnan vihamielisyys yleisölle. Kyseessä on strategisempi toimenpide, jota ei lähtökohtaisesti suositella, eikä siihen pidä ryhtyä kevyin perustein. Ennen paljastamista on arvioitava toimenpiteen vaikutukset omalle organisaatiolle, sidosryhmälle ja paljastettavalle toimijalle.

5.6 Ota opiksi

Ohessa esimerkkejä, joita kannattaa hyödyntää ensimmäisessä vaiheessa eli arvioinnissa.

Kuvaile

- Kuvaile tapahtuman tausta.
- Mitkä toimijat siihen osallistuivat? (Vältä spekulatiota)
- Mitä informaatiovaikuttamiselle ominaisia piirteitä voitiin havaita?
- Mitä haavoittuvuuksia hyödynnettiin?
- Mitä vaikuttamistekniikoita hyödynnettiin? Mitä kohderyhmiä ja narratiiveja hyödynnettiin?
- Onko tapahtuma osa isompaa asiayhteyttä?

Pohdi

- Minkä vaikutuksen luulet toimijan haluavan saada aikaan? Mihin arvioosi perustuu?
- Miten toimit? Pohdi toteuttamiasi toimia sekä sitä, miksi valitsit ne.

- Mitä arvelet, että olisi tapahtunut, jos et olisi toiminut?
- Mikä vaikutus toiminnallasi oli?
- Mikä toimi hyvin ja mitä olisit voinut tehdä eri tavalla?
- Mitä voit oppia tapahtuneesta?

Ja

- Tallenna asiaa koskevat tiedot.
- Keskustele informaatiovaikuttamisesta esimiestesi ja kollegojesi kanssa. Jaa kokemukset.
- Pidä säännöllisesti yhteyttä kollegoihisi sekä omassa organisaatiossasi että sen ulkopuolella.
- Jaa tietosi ja kokemuksesi organisaatiossasi ja sen ulkopuolella esimerkiksi osallistumalla koulutuksiin ja tapahtumiin.

5.7 Tee strateginen arviointi

Informaatiovaikuttamiseen vastaaminen ei saa hiljentää julkista keskustelua. Yhteiskunnan kannalta on tärkeää ylläpitää ja tukea avointa ja vapaata keskustelua sekä demokraattisia arvoja.

Kun lisää tietoisuutta ja varaudut informaatiovaikuttamiseen, nostat samalla vihamielisten toimijoiden kynnystä aloittaa tämän tyyppinen toiminta.

Kehitä ennakoivia, oikein mitoitettuja ja järkeviä viestinnällisiä toimenpiteitä, jotka suunnataan vastustajan sijasta kohderyhmälle, ja joilla voidaan puolustaa yhteiskunnan yhteisiä arvoja.

Ylläpidä kykyäsi toteuttaa faktapohjaisia vastatoimia. Jossain tilanteessa kannattaa toteuttaa ylemmän tason argumentoivia ja asiaa ajavia vastatoimia.

Jakakaa toimivia menetelmiä ja käytäntöjä kollegojen kesken ja oppikaa toisiltanne.

Pysy valppaana, mutta älä ole vainoharhainen!

6 Viestintää ohjaavia säädöksiä, ohjeita ja suosituksia

Merkittävimmät säädökset

- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (976/2019)
- Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki valtioneuvostosta (175/2003)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa (1233/2013)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- Perustuslaki (731/1999)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Kielilait

- Kielilaki (423/2003)
- Saamen kielilaki (1086/2003)
- Viittomakielilaki (359/2015)

Tekijänoikeudet ja sananvapaus

- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Tekijänoikeuslaki (404/1961)

Häiriötilanteita ja poikkeusoloja sääntelevät lait

- Laki vaaratiedotteesta (466/2012)
- Laki Yleisradio Oy:stä (1380/1993)
- Puolustustilalaki (1083/1991)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Turvallisuustutkintalaki (525/2011)
- Valmiuslaki (1552/2011)

Muita lakeja ja säädöksiä

- Esitutkintalaki (805/2011)
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)
- Laki henkilötietojen käsittelystä rikosasioissa ja kansallisen turvallisuuden ylläpitämisen yhteydessä (1054/2019)
- Laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa (370/2007)
- Laki sotilastiedustelusta (590/2019)
- Laki tietoliikennetiedustelusta siviilitiedustelussa (582/2019)
- Laki valtioneuvoston tilannekeskuksesta (300/2017)
- Pakkokeinolaki (806/2011)
- Poliisilaki (872/2011)
- Yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) (EU) 2016/679 ja tietosuojadirektiivi (EU) 2016/680

Ohjeita, oppaita ja suosituksia

- Käytännön ohjeita kielilainsäädännön soveltamiseksi verkkopalveluissa, Oikeusministeriön suositus (2015)
- Ministerin käsikirja, Valtioneuvoston kanslia (2019)
- Opas informaatiovaikuttamiseen vastaamiseksi – Opas viestijöille, Valtioneuvoston kanslia (2019)
- Vaaratiedoteopas, Sisäministeriö (2013)
- Valtionhallinnon viestintäsuositus, Valtioneuvoston kanslia (2016)
- Virkamies sosiaalisessa mediassa, Valtion virkamieseettisen neuvottelukunnan suositus (2016)

Selonteot, strategiat ja periaatepäätökset

- Sisäisen turvallisuuden strategia, Valtioneuvoston periaatepäätös (2017)

- Suomen kyberturvallisuusstrategia, Valtioneuvoston periaatepäätös (2019)
- Valtioneuvoston puolustuselonteko, Valtioneuvoston kanslia (2017)
- Valtioneuvoston selonteko sisäisestä turvallisuudesta, Sisäministeriö (2016)
- Valtioneuvoston ulko- ja turvallisuuspoliittinen selonteko, Valtioneuvoston kanslia (2016)
- Yhteiskunnan turvallisuusstrategia, Valtioneuvoston periaatepäätös (2017)

Muita julkaisuja

- Kansallinen riskiarvio 2018, Sisäministeriö (2019)
- Kokonaisturvallisuuden sanasto (2. painos 2017), Sanastokeskus TSK
- Kuntaviestinnän opas, Kuntaliitto (2016)
- Turvallinen Suomi – Tietoja Suomen kokonaisturvallisuudesta (2018), Turvallisuuskomitea
- Tutkimustoiminta kriisijohtamisen ja -viestinnän tukena. Hankeryhmän loppuraportti, Valtioneuvoston kanslia (2017)
- Vaalivaikuttamisen koulutushankkeen loppuraportti, Valtioneuvosto (2019)

7 Sanastoa

Sanastossa on hyödynnetty muun muassa TEPA-termipankkia (TEPA), Kokonaisturvallisuuden sanastoa (KTS), Yhteiskunnan turvallisuusstrategiaa 2017 (YTS) sekä Informaatiovaihuttamiseen vastaaminen – Opas viestijöille (VNK).

Disinformaatio

Virheellinen tai manipuloitu informaatio, jota levitetään tahallisesti yleisön harhaanjohtamiseksi. (TEPA)

Häiriötilanne

Uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa tai viestintää. Häiriötilanteita ovat esimerkiksi luonnononnettomuudet tai ihmisen toiminnasta aiheutuvat tapahtumat, kuten terrorismi. Häiriötilanne voi koskettaa koko valtakuntaa tai olla alueellinen tai paikallinen. Häiriötilanne voi myös liittyä ainoastaan yhteen toimintoon, esimerkiksi rahahuoltoon. Häiriötilanteita voi esiintyä sekä normaalioloissa että poikkeusoloissa. (YTS)

Hybridivaikuttaminen

Toiminta, jolla pyritään saavuttamaan omat tavoitteet käyttämällä erilaisia, toisiaan täydentäviä keinoja ja hyödyntämällä kohteen heikkouksia. Hybridivaikuttamisen keinot voivat olla esimerkiksi taloudellisia, poliittisia tai sotilaallisia. Hybridivaikuttamisessa voidaan käyttää myös teknologiaa ja sosiaalista mediaa. Keinoja voidaan käyttää samanaikaisesti tai siten, että ne seuraavat toisiaan. Hybridivaikuttamista voi olla vaikea tunnistaa. (YTS)

Informaatiovaikuttaminen

Toimintaa, jolla pyritään järjestelmällisesti vaikuttamaan yleiseen mielipiteeseen, ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekijöihin sekä sitä kautta yhteiskunnan toimintakykyyn. Vaikuttamisen keinoja ovat esimerkiksi väärin tai harhaanjohtavien tietojen levittäminen ja painostaminen sekä sinänsä oikean tiedon tarkoitushakuinen käyttö. Kyse on strategisesta toiminnasta, jonka tavoitteena on saada kohde tekemään itselleen haitallisia päätöksiä ja toimimaan omaa etuaan vastaan. Tämän määritelmän mukaan informaatiovaikuttaminen on haitallista viestintää, jonka takana voi olla valtiollinen toimija, ei-valtiollinen toimija, joka voi toimia tietoisesti tai tiedostamattaan jonkin valtion lukuun, yksilö, erilaiset organisaatiot, järjestöt tai yhteenliittymät, taikka muut toimijat. (VNK)

Kokonaisturvallisuus

Tila, jossa yhteiskunnan elintärkeisiin toimintoihin kohdistuviin uhkiin ja riskeihin on varauduttu. Yhteiskunnan varautuminen toteutetaan kokonaisturvallisuuden periaatteella, mikä tarkoittaa yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamista viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja kansalaisten yhteistoimintana. (YTS)

Kriisi

Vaarallinen, vaikea, sekava tai poikkeuksellinen tilanne, joka vaatii tehostettuja toimia. Kriisi voi olla esimerkiksi taloudellinen, poliittinen tai sotilaallinen. Se voi olla kansainvälinen, kansallinen, alueellinen tai paikallinen. (TEPA)

Maalittaminen

Virkamiesten tavoitteellinen halventaminen ja häiritseminen siten, että pyrkimyksenä on vaikuttaa viranomaisten päätöksentekoon tai toimintaan. Maalittaminen voi kohdistua mihin viranomaiseen tahansa. Toiminta voi kohdistua yhtä lailla sekä viranomaisiin että muihin kansalaisyhteiskunnan toimijoihin, kuten toimittajiin, tutkijoihin, poliitikkoihin ja päätöksentekijöihin. Toiminta voi olla hyvin järjestelmällistä ja koordinoitua. Siihen voi liittyä painostamista, uhkailua, häirintää ja vainoamista sekä sosiaalisessa mediassa että fyysisessä maailmassa. (Määritelmän lähteenä mm. Poliisihallituksen, Valtakunnansyyttäjänviraston ja käräjäoikeuksien laamannien lakimuutosehdotus 1.7.2019).

Normaaliolot

Yhteiskunnan pääsääntöinen tila, jossa yhteiskunnan elintärkeät toiminnot voidaan turvata ilman tavanomaisesta poikkeavia toimivaltuuksia. Vaikka yhteiskunnan tilassa olisi häiriöitä, kyseessä on normaaliolot, jollei valtioneuvosto yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa ole todennut poikkeusoloja. Normaalioloissa esiintyviä uhkia voidaan

ennaltaehkäistä tai tarvittaessa torjua viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin ja voimavaroin sekä yritysten normaalein riskienhallinnan keinoin. Normaalioloissa rakennettavat järjestelmät ja muut toimenpiteet luovat perustan toiminnalle häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. (TEPA)

Poikkeusolot

Valmiuslaissa tarkoitettu yhteiskunnan tila, jossa on niin paljon tai niin vakavia häiriöitä tai uhkia, että on tarpeen mahdollistaa viranomaisten tavanomaisesta poikkeava toimivaltuuksien käyttö.

Poikkeusoloja ovat:

- Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila
- Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii lain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista
- Väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat
- Erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila sekä vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti. (YTS)

Puolustustila

Yhteiskunnan tila, joka voidaan saattaa voimaan valtiollisen itsenäisyyden turvaamiseksi ja oikeusjärjestyksen ylläpitämiseksi tilanteessa, jossa Suomeen kohdistuu sota tai sotaan rinnastettavia yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseen vakavasti vaikuttavia sisäisiä, väkivaltaisia levottomuuksia. Puolustustila saatetaan voimaan tasavallan presidentin asetuksella. Puolustustilasta säädetään puolustustilalaissa (1083/1991). Lain mukaan puolustustilan tavoitteena on tehostaa valtakunnan puolustusta ja lujittaa sen turvallisuutta. Puolustustilassa voidaan rajoittaa perusoikeuksia ja säännellä taloudellista toimintaa, mutta ainoastaan siinä määrin kuin se on välttämätöntä lain tarkoituksen (valtiollisen itsenäisyyden turvaaminen ja oikeusjärjestyksen ylläpitäminen) saavuttamiseksi. (KTS)

Riskienhallinta

Järjestelmällinen toiminta, joka sisältää riskianalyysin sekä tarvittavien toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen ja seurannan sekä korjaavat toimenpiteet. (KTS)

Tilannekuva

Koottu kuvaus vallitsevista olosuhteista, käsillä olevan tilanteen synnyttäneistä tapahtumista, tilannetta

koskevista taustatiedoista ja tilanteen kehittymistä koskevista arvioista sekä eri toimijoiden toimintavalmiuksista. Tilannekuva tarvitaan päätöksenteon tueksi. (KTS)

Valmiussuunnittelu

Valmiussuunnitteluprosessissa selvitetään muun muassa häiriötilanteiden ja poikkeusolojen vaikutukset organisaation tehtäviin ja toimintaan, toiminnassa ja tehtävissä tapahtuvat muutokset, toiminnan jatkuvuuden turvaaminen ja toimenpiteet normaalioloihin palauttamiseksi. Valmiussuunnitelman teko on tärkeä osa valmiussuunnittelua. (KTS)

Vaaratiedote

Viranomaisen antama tiedote, jonka tarkoitus on varoittaa vaarallisesta tapahtumasta ja antaa siihen liittyviä toimintaohjeita. Vaaratiedote voidaan antaa silloin, kun vaarallisen tapahtuman seurauksena voi aiheutua hengen- tai terveysvaara ihmisille tai merkittävä vaurioitumis- tai tuhoutumisvaara omaisuudelle.

Vaaratiedote voidaan lisäksi antaa, kun tiedotteen antamisen perustana ollut tapahtuma on ohi. Vaaratiedote välitetään väestölle tiedoksi radiossa. Lisäksi vaaratiedote voidaan välittää televisiossa, jos tiedotteen antava viranomainen niin päättää. Vaaratiedotteita voivat antaa pelastusviranomaiset, poliisi, rajavartiolaitos, hätäkeskuslaitos, Poliisihallitus, Säteilyturvakeskus, Ilmatieteen laitos, Väylävirasto, Liikenne- ja viestintävirasto, Ruokavirasto, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus sekä ministeriöt. (KTS)

Valmiuspäällikkökokous

Ministeriöiden pysyvä yhteistyöelin, joka tukee ministeriöiden varautumista ja joka häiriötilanteissa tukee toimivaltaista viranomaista, valtioneuvostoa ja ministeriöitä ja tekee tarvittaessa esityksiä toimenpiteiden yhteensovittamisesta. Kussakin ministeriössä on valmiuspäällikkö, jonka apuna toimivat ministeriön valmiustoimikunta sekä valmiussihteeri. (KTS)

Valmiussihteerikokous

Valmiuspäällikkökokousta avustava, ministeriöiden ja eräiden keskusvirastojen edustajista koostuva elin. (KTS)

Varautuminen

Toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisten tavanomaisesta poikkeavien toimenpiteiden toteuttaminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumistoimenpiteitä ovat muun muassa valmiussuunnittelu, jatkuvuudenhallinta, etukäteisvalmistelut, koulutus ja valmiusharjoitukset. (YTS)

Yhteiskunnan elintärkeät toiminnot

Toimintoja, jotka ovat välttämättömiä yhteiskunnan toiminnan kannalta. Elintärkeitä toimintoja ovat johtaminen, kansainvälinen toiminta, puolustuskyky, sisäinen turvallisuus, talous, infrastruktuuri ja huoltovarmuus, väestön toimintakyky ja palvelut sekä henkinen kriisinkestävyys. (YTS)



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

SNELLMANINKATU 1, HELSINKI
PL 23, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. 0295 16001
info@vnk.fi
vnk.fi/julkaisut

ISSN PDF 2490-1164
ISBN PDF 978-952-287-815-1