

TOIMINTA JA HALLINTO 2003:1

*Viestintäsuunnitelmaesimerkki
oikeusaputoimistoille*

Työryhmän mietintö

OIKEUSMINISTERIÖN TOIMINTA JA HALLINTO 2003:1

*Viestintäsuunnitelmaesimerkki
oikeusaputoimistoille*

Työryhmän muistio

ISSN 1458-6436
ISBN 952-466-110-1
Oikeusministeriö
Helsinki

KUVAILULEHTI

OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä
31.1.2003

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Oikeusaputoimistojen viestintäsuunnitelmien laatimista tukeva työryhmä Puheenjohtaja: tiedotuspäällikkö Pirkko Kauppinen Sihteeri: tiedottaja Sinikka Koskela-Suo		Julkaisun laji Muistio	
		Toimeksiantaja Oikeusministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä 30.9.2002	
Julkaisun nimi Viestintäsuunnitelmaesimerkki oikeusaputoimistoille			
Julkaisun osat			
Tiivistelmä Valtioneuvosto antoi vuoden 2002 toukokuussa julkisuusasetuksen muutoksen (380/2002), jossa mm. velvoitetaan kaikki virastot laatimaan viestintäsuunnitelma tämän vuoden toukokuun loppuun mennessä. Lisäksi valtioneuvoston kanslia on antanut suosituksen viestinnässä noudatettavista periaatteista. Työryhmä on laatinut muistionsa esimerkisuunnitelman muotoon. Esimerkkisuunnitelma on tarkoitettu helpottamaan oikeusaputoimistoissa tehtävää työtä. Sitä voidaan käyttää muistilistana niistä asioista, joita viraston oma suunnitelma voisi sisältää. Esimerkkisuunnitelmassa on kuvattu oikeusaputoimiston ulkoisen ja sisäisen viestinnän periaatteita ja toimintatapoja sekä viestinnän toteuttamista odottamattomissa tilanteissa. Lisäksi suunnitelma sisältää kuvauksen viestinnän seurannan järjestämisestä.			
Avainsanat: (asiasanat) oikeusapu, viestintä, viestintäsuunnitelma			
Muut tiedot HARE OM022:00/2002			
Sarjan nimi ja numero Toiminta ja hallinto 2003:1		ISSN 1458-6436	ISBN 952-466-110-1
Kokonaissivumäärä 11	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 rättshjälpsbyråerna		Uppdragsgivare Justitieministeriet	
Ordförande: informationschef Pirkko Kauppinen Sekreterare: informatör Sinikka Koskela-Suo		Datum då organet tillsattes 30.9.2002	
Publikation (även den finska titeln) Ett exempel på en kommunikationsplan för rättshjälpsbyråerna (Viestintäsuunnitelmaesimerkki oikeusaputoimistoille)			
Publikationens delar			
Referat 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. Arbetsgruppen har gjort upp sin promemoria i form av en exempelplan. Exempelplanen är avsedd att underlätta arbetet vid rättshjälpsbyråerna. Den kan användas som minneslista över saker som ämbetsverkets egen plan kan innehålla. I exempelplanen har beskrivits principer och handlingsätt i rättshjälpsbyråns externa och interna kommunikation samt genomförande av kommunikation i oväntade situationer. Planen innehåller också en beskrivning av hur uppföljningen av kommunikationen ordnas.			
Nyckelord Rättshjälp, kommunikation, kommunikationsplan			
Övriga uppgifter (Oskari- och HARE-numren, andra referensnumren) HARE JM022:00/2002			
Seriens namn och nummer Justitieministeriet, Verksamhet och förvaltning 2003:1		ISSN 1458-6436	ISBN 952-466-110-1
Sidoantal 11	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Justitieministeriet		Förlag Justitieministeriet	

Oikeusministeriölle

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

Virastokohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen liittyy valtionhallinnon viestinnän kehittämiseen. Toukokuussa 2002 annetussa viranomaisen toiminnan julkisuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa koskevassa asetuksen muutoksessa (380/2002) veloitetaan 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 yltämiseksi että lyhyemmän aikavälin operatiiviset toimet.

Työryhmän tuli saada työnsä valmiiksi 31.1.2003 mennessä.

Työryhmän puheenjohtajaksi nimettiin oikeusministeriön tiedotuspäällikkö Pirkko Kauppinen ja jäseniksi oikeusaputoimen johtaja Liisa Vehmas-Turunen Turun oikeusaputoimistosta (1.1.2003 lähtien Helsingin oikeusaputoimistosta), julkinen oikeusavustaja Juha Tarmo Hämeenlinnan oikeusaputoimistosta sekä tarkastaja Aila Ahla ja ylitarkastaja Eeva-Maija Oikarinen oikeusministeriön oikeushallinto-osastolta. Työryhmän sihteerinä on toiminut tiedottaja Sinikka Koskela-Suo oikeusministeriön oikeushallinto-osastolta.

Työryhmä kokoontui kolme kertaa.

Saatuana työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa kunnioittavasti muistionsa oikeusministeriölle.

Helsingissä 31 päivänä tammikuuta 2003

Pirkko Kauppinen

Aila Ahla

Eeva-Maija Oikarinen

Liisa Vehmas-Turunen

Juha Tarmo

Sinikka Koskela-Suo

SISÄLTÖ

1. Kansalaisten tarpeet viestinnän lähtökohtana	5
2. Oikeusaputoimistojen viestinnän erityispiirteet	5
3. Ulkoisen viestinnän keinot	6
Asiakaspalvelu ja neuvonta	6
Viestintä tiedotusvälineille	6
Palvelusivut Internetissä, esitteet ja ohjeet	7
Tutustumiskäynnit	7
Ilmoittelu	7
4. Ulkoisen viestinnän organisointi	7
5. Oikeusaputoimiston sisäisen viestinnän sisältö ja keinot	8
6. Odottamattomat tilanteet	8
7. Viestinnän arviointi	8
LIITE: Viestintää ohjaavat säädökset	10

MALLILAN OIKEUSAPUTOIMISTON VIESTINTÄSUUNNITELMA

1. Kansalaisten tarpeet viestinnän lähtökohtana

Oikeusapu on osa kansalaisen oikeusturvaa ja siksi oikeusapua tarvitsevilla tulee olla mahdollisuus saada **tietoa** palvelun sisällöstä ja sen saamisen edellytyksistä. Annettavan tiedon tulee olla sisällöltään **riittävää ja oikea-aikaista**.

Mallilan oikeusaputoimiston viestinnässä käytetään hyvää yleiskieltä ja vaikeatkin asiat pyritään ilmaisemaan **ymmärrettävästi**.

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.

Hyvä asiakaspalvelu ja onnistunut viestintä edellyttävät yhteistyötä sekä toimiston sisällä että muiden viranomaisten kanssa.

2. Oikeusaputoimistojen viestinnän erityispiirteet

Oikeusaputoimistot **voivat antaa tietoa** oikeusavun sisällöstä, oikeusavun saamisen edellytyksistä, oikeusavun hakemisesta ja oikeusaputoimistojen toiminnan periaatteista.

Muussa oikeusaputoimiston viestinnässä tulevat huomioon otettavaksi palvelun **kaksi eri muotoa**:

- **Asianajopalvelut**, joita valtio tarjoaa kansalaisilleen tietyin taloudellisin edellytyksin oikeusaputoimistoissaan julkisten oikeusavustajien antamina.
- **Oikeusapupäätökset**, jotka tehdään aina oikeusaputoimistossa riippumatta siitä avustaako hakijaa yksityinen lakimies vai oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja.

Oikeusavustajat ovat velvollisia asianajotoiminnassaan noudattamaan asianajajalakiä, Suomen Asianajajaliiton sääntöjä ja hyvää asianajotapaa. Oikeusavustajat ja toimistohenkilökunta **eivät saa luvattomasti ilmaista** asioita, joista ovat toimeksiantoissa saaneet tiedon. Myöskään tietoa oikeusavun hakijoista tai saajista ei saa kertoa. Oikeusapupäätöksistä ei saa ilman asianmukaista lupaa antaa tietoja ulkopuolisille.

3. Ulkoisen viestinnän keinot

Oikeusaputoimiston ulkoinen viestintä on tarkoitettu toimiston asiakkaille ja muillekin kansalaisille, tiedotusvälineille sekä oikeusaputoimiston kanssa toimiville sidosryhmille.

Asiakaspalvelu ja neuvonta

Puhelinvaihte on usein ensimmäinen piste, josta kansalaiset saavat tietoa oikeusaputoimiston palveluista.

Puhelinvaihteen hoitajat tiedottavat riittävästi, mutta kuitenkin rajatusti. Alkutiedotus on informaation jakamista toimiston palveluista ja ajanvarauksesta sekä siihen liittyvästä asiakirjojen hankinnasta. Myös mahdollisista ruuhkista kerrotaan samoin kuin mahdollisuudesta valita toisella paikkakunnalla oleva oikeusaputoimisto tai asianajotoimiston palvelut. Sähköpostitse tulleisiin kyselyihin vastataan nopeasti.

Ajanvarauksessa voidaan soittajaa opastaa kääntymään oikean viranomaisen puoleen, jos jo puhelimesta ilmenee, ettei oikeusaputoimisto ole oikea paikka asian hoitamiseksi.

Henkilöstö kertoo tarvittaessa asiakkaalle myös toiminnan perusteista kuten oikeusapulaista, oikeusapusetuksesta ja palkkioasetuksesta.

Toimistossa sovitaan siitä, kuka vastaa ruotsinkielisiin puhelintiedusteluihin.

Viestintä tiedotusvälineille

Tiedotusvälineitä kohdellaan **tasapuolisesti**. Tiedotusvälineiden tarpeisiin vastataan nopeasti. Toimittajia pyritään avustamaan tiedonhankinnassa. Tiedotusaineisto jaetaan samanaikaisesti kaikille oikeusaputoimiston toiminta-alueella toimiville tiedotusvälineille.

Oikeusaputoimisto laatii tarvittaessa omaa toimintaansa ja siinä tapahtuvia muutoksia koskevia **tiedotteita**. Toimisto voi järjestää myös **tiedotustilaisuuksia** ja teemallisia tapahtumia. Tapahtumiin voidaan kutsua sidosryhmien ja tiedotusvälineiden edustajia.

Oikeusavustajia kannustetaan suhtautumaan **haastatteluihin** myönteisesti ja osallistumaan oikeudellisia kysymyksiä käsitteleviin radio- ja televisio-ohjelmiin. Asiavirheiden välttämiseksi on usein syytä pyytää kirjoitettu juttu luettavaksi ennen sen julkaisemista.

Oikeusapua koskevien säädösten muuttuessa ja erityisesti oikeusapulain muuttuessa on asiallista **tarjota aiheita** paikallisiin lehtiin. Kirjoituksen voi myös laatia itse.

Oikeusavustajien on hyvä osallistua alaansa koskevaan **yhteiskunnalliseen keskusteluun**. Silloin, kun oikeusavustaja lausuu kantansa yksityishenkilönä, sen on syytä ilmetä puheenvuorosta.

Palvelusivut Internetissä, esitteet ja ohjeet

Mallilan oikeusaputoimiston palvelusivut pyritään julkaisemaan vuoden 2003 aikana. Sivuja päivitetään säännöllisesti. Sivujen suunnittelusta, toteutuksesta ja säännöllisestä päivityksestä vastaavat tehtävään määrätyt henkilöt.

Oikeusaputoimisto voi tarpeen mukaan laatia myös esitteen, jossa kerrotaan toimiston sijainnista, aukioloajoista ja henkilöstöstä. Esite voi olla tuloste toimiston verkkosivuista.

Eri sidosryhmiä varten tehdään tarpeen mukaan yhteistyötä ja asiointia helpottavia ohjeita.

Tutustumiskäynnit

Potentiaalisille palvelujen käyttäjille voidaan oikeusaputoimistossa järjestää tutustumiskäyntejä.

Oikeusavustajat voivat vierailla kouluissa, yhdistyksissä ja erinäisissä virastoissa. Tilaisuuksissa pääpaino on informaation antamisella, ja niissä voidaan jakaa myös ryhmää koskevaa erityistietoa.

Ilmoittelu

Maksullinen lehti-ilmoittelu on tarpeen, kun sillä voidaan palvella suurta asiakaskuntaa. Oikeusapupiirin oikeusaputoimistot voivat laatia yhteisiä lehti-ilmoituksia.

Huolehditaan siitä, että alueen puhelinluetteloiden tiedot ovat mahdollisimman selkeitä ja että ne löytyvät helposti.

4. Ulkoisen viestinnän organisointi

Lähtökohtana on, että kaikkien virkamiesten on otettava toimissaan viestintä huomioon.

Oikeusministeriö huolehtii oikeusaputoimen yhteisestä viestinnästä. Siihen kuuluvat muun muassa säädösmuutoksista tiedottaminen, yleisten esitteiden tuottaminen ja oikeuslaitoksen yleisten Internet-sivujen kehittäminen ja ylläpito. Kukin **oikeusaputoimisto** huolehtii paikallisesta tiedottamisesta.

Oikeusaputoimen johtajat informoivat omaa aluettaan oikeusministeriön ratkaisuista ja linjauksista. Tarvittaessa oikeusaputoimen johtaja voi osallistua alueellisesti tärkeän asian tiedottamiseen.

Johtava julkinen oikeusavustaja on kokonaisvastuussa yksikkönsä viestinnästä ja siitä, että sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen on riittävää. Johtava oikeusavustaja huolehtii myös siitä, että yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa.

Oikeusaputoimiston **viestintävastaava** huolehtii yksikön käytännön viestintätoimista. Hän huolehtii myös yksikön viestintäsuunnitelman toteutumisen seurannasta ja sen päivittämisestä.

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

5. Oikeusaputoimiston sisäisen viestinnän sisältö ja keinot

Sisäisen viestinnän avulla oikeusaputoimistossa välitetään tietoa muun muassa työhön liittyvistä uudistuksista ja koulutusmahdollisuuksista. Sisäisen viestinnän piiriin kuuluvat myös toimiston sisäiseen työnjakoon ja toimintatapoihin liittyvät asiat.

Oikeusaputoimiston sisäisen viestinnän kanavia ovat muun muassa esimiehen ja alaisen välinen viestintä, osastokokoukset ja niiden pöytäkirjat, koulutus, sähköpostiviestit, tavalliset ja sähköiset ilmoitustaulut, Julia-järjestelmä ja sähköiset kalenterit.

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

Vastuu oikeusaputoimiston sisäisen tiedotuksen sujumisesta on toimiston päälliköllä.

6. Odottamattomat tilanteet

Informointivastuu odottamattomissa tilanteissa on yksikön johtajalla, ja jos johtaja on ollut tilanteessa kohde, hänen varamiehellään. Odottamattomia tilanteita ovat esimerkiksi tulipalot, murtautumiset, ilki-valtatilanteet, rikollisuuden ilmeneminen, onnettomuudet ja tietomurrot. Viranomaisen viestintään kohdistuu näissä tilanteissa yleensä tavallista suurempia odotuksia.

7. Viestinnän arviointi

Oikeusaputoimiston 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 kokoaa ulkoisen viestinnän tapahtumat kansioon.

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

LIITE: Viestintää ohjaavat säädökset

Tärkeimmät valtionhallinnon viestintäoikeutta koskevat säännökset 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

Perustuslaki

Tiedonsaantioikeus on perustuslakiin kirjoitettu perusoikeus, jota voidaan rajoittaa vain välttämättömistä syistä erikseen lailla, 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 toteuttaa perustuslaissa säädettyä tiedonsaantioikeutta. Lain nojalla on annettu asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta. 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 vaitiolo-velvollisuutta.

- annettava **tietoja** 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**.

