

Häiriö, hätä vai kriisi?

Eritystilanneviestintäryhmän esitykset



Häiriö, hätä vai kriisi?

Erityistilanneviestintäryhmän esitykset

Helsinki 2008

YMPÄRISTÖMINISTERIÖ



YMPÄRISTÖMINISTERIÖ
MILJÖMINISTERIET
MINISTRY OF THE ENVIRONMENT

YMPÄRISTÖMINISTERIÖN RAPORTTEJA 22 | 2008

Ympäristöministeriö
Viestintäyksikkö

Taitto: Ainoliisa Miettinen
Kansikuva: Jouko Pirttijärvi

Julkaisu on saatavana vain internetistä:
www.ymparisto.fi > Ympäristöministeriö
> Julkaisut > Ympäristöministeriön raportteja -sarja

Helsinki 2008

ISBN 978-952-11-3181-3 (PDF)
ISSN 1796-170X (verkkokj.)

YMPÄRISTÖMINISTERIÖLLE

Ympäristöministeriö asetti 19.4.2006 työryhmän laatimaan ehdotuksen ympäristöhallinnon erityistilanneviestintäohjeiksi. Työryhmän tehtävänä oli

- tunnistaa erityistilanteiden ja toimintaympäristön keskeiset muutokset, jotka edellyttävät ympäristöhallinnon erityistilanneviestinnän tehostamista ja kehittämistä.
- kuvata ympäristöhallinnon tyypillisimmät erityistilanteet viestinnän näkökulmasta.
- arvioida ympäristöhallinnon erityistilanneviestintävalmiuksia ja esittää mahdollisia kehittämistarpeita.
- laatia ehdotus
 - koko hallinnonalan kattavasta viestintäohjeesta, joka sisältää erityistilanteiden viestinnän yleiset periaatteet, vastuut ja keskeiset käytännön toimintaohjeet sekä
 - mallista virastokohtaiseksi erityistilanneviestinnän ohjeistukseksi.

Työryhmään ovat kuuluneet

- viestintäjohtaja Kirsi Norros (pj), Suomen ympäristökeskus
- viestintäjohtaja Päivi Sihvola (varapj), ympäristöministeriö
- viestintäpäällikkö Anne Brax, ympäristöministeriö
- tiedottaja Marja-Liisa Torniainen, Uudenmaan ympäristökeskus, sijaisena apulaisjohtaja Rolf Nyström, Uudenmaan ympäristökeskus 23.11.2006 lähtien
- erikoissuunnittelija Katri Erkamo, Hämeen ympäristökeskus
- erikoistutkija Jyri Juslen, ympäristöministeriö
- yli-insinööri Pekka Kalliomäki, ympäristöministeriö
- yksikönpäällikkö Markku Maunula, Suomen ympäristökeskus
- verkkopäätoimittaja Ulla Ala-Ketola, Suomen ympäristökeskus
- tiedottaja Leena Salonen (sihteeri), ympäristöministeriö

Työryhmä on saanut työnsä valmiiksi toukokuussa 2007. Ehdotus ympäristöhallinnon erityistilanteiden viestintäohjeeksi on liitteenä (liite 1). Valmistelun aikana se on kuullut eri ympäristöhallinnon erityistilanteiden vastuuhenkilöitä ja järjestänyt lausuntokierroksen ympäristöhallinnon virastoille, maa- ja metsätalousministeriölle, liikenne- ja viestintäministeriölle, sisäasiainministeriön pelastusosastolle, puolustusministeriölle, valtioneuvoston kanslialle, Merenkululaitokselle, Rajavartiolaitokselle ja Metsähallituksen luontopalveluille. Lausuntopyyntö ja kooste lausunnoista on liitteessä 2.

Lausuntojen perusteella virastot pitivät ohjeita tarpeellisina ja pienin muutoksin toimivina. Erityisesti korostettiin tiedonkulun ja yhteistyön merkitystä valtakunnallisella ja alueellisella tasolla sekä erityistilanteisiin varautumista kehittämällä yhteistyötä keskeisten toimijoiden kanssa. Lisäksi lausunnoissa todettiin, että työryhmä oli tunnistanut keskeiset kehittämistarpeet ja esitettiin niiden tehokasta käsittelyä.

Ehdotuksessa on huomioitu huhtikuun alussa valmistunut valtioneuvoston työryhmän mietintö "Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa" (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja, Työryhmän mietintö 11/2007).

Helsingissä 31.5.2007

Kirsi Norros

Päivi Sihvola

Anne Brax

Rolf Nyström

Katri Erkamo

Jyri Juslen

Pekka Kalliomäki

Markku Maunula

Ulla Ala-Ketola

Leena Salonen

SISÄLLYS

Ympäristöministeriölle	3
1 Johdanto: Toimintaympäristön muutokset tuovat haasteita viestinnälle	7
2 Ympäristön erityistilanteet valtionhallinnossa	8
3 Eritystilanneviestinnän kehittämistarpeet	9
4 Ehdotus ympäristöhallinnon erityistilanneviestintäohjeiksi	12
Liite 1: Ehdotus ympäristöhallinnon erityistilanteiden viestintäohjeeksi	13
Liite 2: Lausuntopyyntö ja kooste lausunnoista	51
Kuvailulehti.....	71
Presentationsblad	72

1 Johdanto: Toimintaympäristön muutokset tuovat haasteita viestinnälle

Ympäristöriskit ovat kasvaneet ja globalisoituneet. Riskejä lisäävät vilkastunut kaupallinen toiminta ja teollisen tuotannon kasvu sekä näistä johtuva luonnonvarojen riittämättömyys. Sodat, rikollisuus ja terrorismi uhkaavat aiempaa enemmän myös ympäristöä.

Perinteisten ympäristöonnettomuuksien, kuten öljyvahinkojen ja maaperän pilaantumisen, rinnalle on ilmaantunut tai ilmaantumassa uusia ongelmia. Näistä merkittävin on ilmastonmuutos, joka maailmanlaajuisesti johtaa ennalta arvaamattomiin, moniulotteisiin ja koko ihmiskuntaa koskeviin ongelmiin. Suomessakin on varauduttava erilaisiin luonnonmullistuksiin sekä siihen, että sään ääreisilmiöt, kuten kuivuus, tulvat ja myrskyt yleistyvät.

Eri toimijoiden tietämättömyys, välinpitämättömyys, kyvyttömyys tai vähäiset voimavarat lisäävät riskiä siitä, että ympäristön tilasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä ei huolehdita riittävän varhaisessa vaiheessa. Näin aiheutuneiden vahinkojen tai erityistilanteiden syyt ja vaikutukset saattavat ulottua laajasti koko yhteiskunnan toimintakykyyn ja ihmisten arkeen paitsi paikallisesti myös maailmanlaajuisesti.

Kansainvälistyminen merkitsee myös sitä, että paine tarjota ympäristöasiantuntemusta Suomen rajojen ulkopuolella tapahtuviin onnettomuuksiin ja erityistilanteisiin on kasvanut.

Ulkoisen toimintaympäristön muutosten lisäksi virastojen oma toimintaympäristö on muuttunut. Lisääntyneen avoimuuden ja läpinäkyvyyden takia viraston mahdollisia toiminnallisuushäiriöitä saatetaan käsitellä myös julkisuudessa. Riippuvuus tietoliikenteestä ja -järjestelmistä lisäävät viraston ja laajemmin koko yhteiskunnan haavoittuvuutta.

Ympäristöuhkien kasvaessa myös niiden painoarvo on lisääntynyt perinteisinä pidettyjen turvallisuusriskien rinnalla. Uhkiin varaudutaan

sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Ympäristöonnettomuuksien, -vahinkojen ja häiriötilanteiden varalta on alettu tehdä valmius- ja viestintäsuunnitelmia. Viranomaisten toimintavalmiutta pidetään yllä ja kehitetään erilaisin harjoituksin ja ympäri-vuorokautisin päivystysjärjestelmin.

Myös tiedotusvälineissä ja mediakulttuurissa on tapahtunut muutoksia, jotka aiheuttavat haasteita ympäristöministeriön hallinnonalan viestinnälle. Sähköisen viestinnän merkitys on kasvanut. Tiedonvälitys on nopeutunut ja visualisoitunut. Mediakenttä on sirpaloitunut ja internet on avannut tiedonvälityksen kaikille halukkaille. Viestinnän on kyettävä tuottamaan tietoa eri tarpeisiin.

Viranomaisten antaman tiedon on oltava luotettavaa ja sen on oltava ajan tasalla. Samalla sitä on kyettävä antamaan nopeasti – jopa reaaliaikaisesti – eri tiedontarvitsijoille useita eri kanavia käyttäen. On kyettävä tuottamaan havainnollista ja informatiivista kuva-aineistoa. Viranomaisten on reagoitava kansalaisten tiedontarpeisiin ja tarjottava suoria neuvonta- ja informaatiopalveluja. Erityistilanneviestinnältä odotetaan lisäksi ennakoivuutta. Operatiivisen toiminnan ja sen johtamisen lisäksi viranomaisten on kyettävä välittämään tilanteesta kokonaiskuva, antamaan toimintaohjeita sekä asiantuntevaa tietoa tilanteen syistä ja seurauksista.

Viestinnän onnistumisen edellytyksenä on, että toimijoiden vastuunjako on selkeä. Kokonaiskuvan rakentaminen ja välittäminen edellyttävät entistä tiiviimpää yhteistyötä ja koordinoitua eri toimijoiden välillä. Lisäksi toimijoilta vaaditaan joustavuutta, kykyä ylittää perinteiset organisaatorajat sekä tilanteeseen sopivien viestintäkeinojen valintaa.

2 Ympäristön erityistilanteet valtionhallinnossa

Valtionhallinnossa kriisi on määritelty normaalioloissa tai normaaliolojen häiriötilanteissa esiintyväksi tehostettuja toimia edellyttäväksi tilanteeksi. Kriisit voivat olla kansainvälisiä, kansallisia, alueellisia tai paikallisia ja niiden vaikutukset voivat olla hyvin erilaisia.

Tehostettua viestintää edellyttävät muun muassa suuronnettomuus, äkillinen kansainvälinen poliittinen tai sotilaallinen kriisi, ympäristöonnettomuus, luonnononnettomuus tai -katastrofi, tietojärjestelmiin tai sähkönjakeluun kohdistuva häiriö, laaja-alainen maahanmuutto, tautiepidemia, terrorismi, järjestäytyneen rikollisuuden aiheuttama uhka sekä organisaatioon tai sen ylimpään johtoon kohdistuva julkisuus kriisi (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja; Työryhmän mietintö 11/2007).

Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategiassa (YETT, valtioneuvoston periaatepäätös 23.11.2006) on puolestaan lueteltu uhkamalleja, joihin tulee valtionhallinnossa varautua. Ympäristöuhkia ja -vahinkoja ovat mm. öljyvahingot, vaarallisten aineiden joutuminen ympäristöön, ympäristöä vahingoittavat säteilytilanteet sekä pohjavesien, vesistöjen ja maaperän saastuminen, tulvat, eliölajien joukkokuolemat ja vastaavat vahingot. Uhkatilanteissa on turvattava väestölle normaali ravinnon saanti, vesihuolto ja puhtaan veden saatavuus.

Poikkeusolot on määritelty puolestaan valmiuslaissa ja puolustustilalaissa. Myös näissä on ympäristöön liittyviä erityistilanteita kuten vakava suuronnettomuus.

Ympäristöhallinnon erityistilanteet vaihtelevat suuresti uhka- ja häiriötilanteista poikkeusolojen kriiseihin. Ympäristöhallinnon erityistilanteille on tyypillistä, että niiden hoitaminen vaatii sekä ympäristöhallinnon sisäistä yhteistyötä että tiivistä asioiden hoitamista ulkopuolisten tahojen kanssa, sillä toimijoiden lukumäärä on usein suuri ja voi ulottua viranomaisista yksittäisiin yrityksiin. Tästä syystä niin toiminnan kuin viestinnän yhteensovit-

taminen on keskeistä ympäristöhallinnon erityistilanteiden hoitamisessa.

Erityistilanteissa eri toimijoiden välinen tiedonkulku, koordinointi ja viestinnän johtaminen on välttämätöntä, jotta viestinnän ammattilaisten toiminnalla olisi onnistumisen edellytykset. Ympäristöhallinnon erityistilanteiden viestinnässä keskeisiä periaatteita ovat ennakoivuus, nopeus ja luotettavuus. Näistä erityisen tärkeä on ennakoivuus, jolla voidaan parhaimmillaan ehkäistä erityistilanteen syntyminen.

Erityistilanteiden hoitamisessa on tullut aiempaa keskeisemmäksi verkkoviestinnän hyödyntäminen, suora kansalaispalvelu ja kansalaispalautteen käsittely.

3 Eritystilanneviestinnän kehittämistarpeet

Työryhmän mielestä ympäristöministeriön hallinnonalan erityistilanneviestinnän valmiuksissa on selkeitä puutteita.

Virastokohtaisia erityistilanneviestintäohjeita on vain osassa virastoja. Lisäksi useissa virastoissa ohjeet on sisällytetty valmiussuunnitelmaan, jotka eivät kuitenkaan ole kaikkien käytettävissä. Koko hallinnon yhteisiä ohjeita, pelisääntöjä tai vakiintuneita toimintatapoja erityistilanteiden viestinnän johtamiseksi tai koordinoimiseksi ei ole olemassa. Tilannetta on osin selittänyt se, ettei ajan tasalla olevia ohjeita ole ollut kevääseen 2007 mennessä koko valtionhallinnossa.

Vain osassa virastoja viestinnän ammattilaiset ovat osallistuneet erityistilanneharjoitusten suunnitteluun ja toteutukseen. Koko hallinnon kattavia viestintäharjoituksia ei ole järjestetty.

Edellä mainituista syistä ympäristöhallinnossa ei ole syntynyt yhteistä näkemystä siitä, miten erityistilanteiden viestintä tulisi hoitaa. Tilanteiden tunnistaminen ja näkemys sen vaatimasta viestinnästä onkin usein poikennut johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän ammattilaisten välillä. Tilanne on samankaltainen eri toimijoiden välisessä yhteistyössä, missä eri viranomaisten väliset toiminnot on sovittava yhteen. Tällä hetkellä harjoitukset ja kokemukset osoittavat, että toiminnan yhteensovittamisessa on käytännössä haasteita. Tämä on heijastunut myös viestintäyhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa, millä kuitenkin on nykyään entistä suurempi merkitys erityistilanteiden hoitamisessa.

Erityistilanteiden hoidon kannalta keskeistä on tehokas tiedonkulku. Tällä hetkellä viestinnän ammattilaisten tavoittamiseksi ei ole olemassa toimivaa päivystysjärjestelmää, mikä myös hankaloittaa todellisen erityistilanteen hoitamista.

Erityistilanteen viestintäohjeiden valmistelun yhteydessä työryhmä on tunnistanut 8 kehittämistarvetta erityistilanneviestinnän tehostamiseksi.

1) Virastoille erityistilanteiden viestintäohjeet

Kaikilla ympäristöhallinnon virastoilla ei ole erityistilanteiden viestintää koskevia toimintaohjeita tai ne on sisällytetty osaksi valmiussuunnitelmaa, jolloin ne eivät ole julkisia.

Työryhmä ehdottaa, että

- otetaan ympäristöhallinnossa käyttöön yhteinen erityistilanneviestintäohje;
- laaditaan erityistilanteiden viestintään kunkin viraston yksityiskohtaiset toimintaohjeet käyttäen hyväksi työryhmän laatimaa mallia "Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa";
- tehdään virastokohtaisesta mallista pilottiohje yhdelle virastolle.

Vastuutahot: ympäristöhallinnon virastot, Uudenmaan ympäristökeskus (pilotti), ympäristöministeriön kansliapäällikkö (toteutuksen varmistaminen).

2) Yhteystiedot hallintaan

Ympäristöhallinnossa on käytössä päivittyvä ympäristöhallinnon työntekijöiden yhteystietojärjestelmä. Erityistilanteita varten ei kuitenkaan ole helposti saatavilla keskeisten asiantuntijoiden ja johdon henkilökohtaisia yhteystietoja eikä muiden keskeisten toimijoiden ajantasaisia yhteystietoja.

Työryhmä ehdottaa, että

- ympäristöhallintoon rakennetaan erityistilannetoimijoiden ajantasainen ja kattava yhteystietojärjestelmä, jonka ylläpito on vastuutettu. Järjestelmässä tulee olla johdon, keskeisten asiantuntijoiden, valmiusasiantuntijoiden ja viestinnän yhteystiedot. Selvitetään, onko toiminnallisuuden rakentaminen HETAan mahdollista;

- otetaan käyttöön järjestelmä, josta löytyvät ympäristöhallinnon ulkopuolisten, keskeisten toimijoiden yhteystiedot. Ensivaiheessa täydennetään viestinnän ja muiden puuttuvien tahojen yhteystiedot Suomen ympäristökeskuksen ylläpitämään julkaisuun ”Yhteystietoja ja ohjeita ympäristövahinkojen ja poikkeuksellisten luonnontilanteiden varalle”.

Vastuutahot: ympäristöministeriön viestintä ja tietohallinto (kehittäminen), kaikki virastot (toteutus). Suomen ympäristökeskus (julkaisun täydentäminen).

3) Toimijoiden tavoitettavuus ja korvauskysymykset selvitettävä

Ympäristöhallinnossa on käytössä päivystysjärjestelmiä. Niiden kautta ei kuitenkaan riittävän nopeasti tavoiteta keskeisiä asiantuntijoita ja viestintävastuullisia onnistuneen erityistilanneviestinnän hoitamiseksi.

Työryhmä ehdottaa, että

- määritellään selkeästi se, mikä on riittävän hyvää viestintäpalvelua mukaan lukien teknisen ympäristön toimintavarmuus ja arvioidaan sen edellyttämät päivystysjärjestelmien parannukset;
- selkeytetään ympäristöhallinnon ohjeita siitä, milloin ja miten virkamiesten on oltava tavoitettavissa virka-ajan jälkeen tai vuosilomillaan;
- käsitellään ympäristöhallinnon valmiusverkon vuonna 2006 tekemä ehdotus varalla olosuhteita.

Vastuutahot: ympäristöministeriön kansliapäällikkö, viestintäjohtaja ja hallintoyksikkö.

4) Harjoituksia järjestettävä

Ympäristöhallinnossa on järjestetty erityistilanneharjoituksia ja ympäristöhallinnon virastot ovat osallistuneet muiden järjestämiin harjoituksiin, mutta niiden valmistelussa ei aina ole otettu huomioon ympäristöhallinnon keskeisiä erityistilanteita, eikä viestintä ole aina ollut mukana niiden suunnittelussa eikä toteutuksessa.

Ympäristöhallinnossa ei tietävästi ole järjestetty koko hallinnon alan omia erityistilanneharjoituksia, joissa olisi ollut mukana kaikki virastot ja kaikki eri toimijat (johto, asiantuntijat, viestintä, valmiusasiantuntijat). Koko hallinnon harjoituksilla voitaisiin vahvistaa yhteistä näkemystä erityistilanteiden hoitamisesta.

Työryhmä ehdottaa, että

- ympäristöhallinnossa järjestetään vuonna 2009 yhteinen, mahdollisimman laajasti koko hallintoa koskeva erityistilanneharjoitus, jonka valmisteluun osallistuvat johto, asiantuntijat, valmiusasiantuntijat ja viestintä;
- kussakin virastossa järjestetään vuoteen 2010 mennessä vähintään yksi erityistilanneharjoitus, missä viestintä on mukana suunnittelussa ja toteutuksessa.

Vastuutahot: ympäristöministeriön ylin johto mukaan lukien valmiusjohto ja viestintä, kaikki virastot (toteutus).

5) Erityistilanteiden viestintäosaamista parannettava yhteisellä koulutuksella

Ympäristöasioiden painoarvo on muuttunut keskeisemmäksi ja median odotukset reaaliaikaisesta viestintäpalvelusta ovat kasvaneet. Toimijoiden määrä on lisääntynyt ja viestinnän koordinoinnin merkitys on tullut entistä keskeisemmäksi. Toimintaympäristön muutokset edellyttävät hyvää viestintävalmiutta ja nyt valmistuvat erityistilanneviestintäohjeet luovat edellytyksiä hallinnon valmiuksien parantamiseksi.

Yhteisten harjoitusten ja koulutuksen lisäksi on tärkeää tunnistaa nk. harmaat alueet, joissa on usein vaikea määritellä sitä, milloin ennakkotiedot edellyttävät reagointia ja mikä on tilanteen määrittelyssä asiantuntijan ja viestinnän rooli.

Työryhmä ehdottaa, että

- järjestetään vuosina 2008–2009 yhteistä ja räätälöityä erityistilanneviestintäkoulutusta osaamisen parantamiseksi;
- markkinoidaan uusia ohjeita tehokkaasti eri toimijoille;
- huolehditaan siitä, että tietotaito erityistilanne- ja valmiuskysymyksissä saadaan jakautumaan nykyistä useammalle viranhaltijalle;
- koulutuksessa paneudutaan erilaisten erityistilanteiden ja ns. harmaan alueen tunnistamiseen ja hoitamiseen.

Vastuutahot: ympäristöministeriön viestintäjohtaja, Suomen ympäristökeskus (ympäristöhallinnon koulutus)

6) Eri toimijoiden yhteistyötä parannettava

Erityistilanteiden hoidossa on tärkeää varmistaa, että johdolla, asiantuntijoilla, valmiusvastuullisilla ja viestinnällä on yhteinen näkemys erityistilan-

teista sekä niiden vastuista ja hoitamisesta. Erityistilanteiden tehokas hoitaminen edellyttääkin eri toimijoiden hyvää keskinäistä yhteistyötä.

Entistä tärkeämmäksi on tullut sovittaa yhteen eri hallinnonalojen toimintaa. On tunnistettava sekä valtakunnallisella että alueellisella tasolla keskeiset yhteistyötahot ja luotava yhtenäinen toimintakulttuuri erityistilanteiden hoitamiseksi sujuvasti.

Työryhmä ehdottaa, että

- virastoissa käsitellään vuosittain yhdessä johdon, asiantuntijoiden, val-miusjohdon ja viestinnän kanssa erityistilanneviestinnän valmiutta ja sen kehittämistä;
- kunkin viraston viestintävastuulliset sopivat keskeisten yhteistyötahojensa kanssa erityistilanteiden hoitamisen yhteistyötavoista ja -keinoista;
- selkiytetään maa- ja metsätalousministeriön viestinnän kanssa erityistilanteiden viestinnän johtamista.

Vastuutahot: virastojen johto, viestintävastuulliset, ympäristöministeriön viestintäjohtaja ja ympäristöhallinnon viestinnän ohjausryhmä (yhteistyö MMM:n suuntaan).

7) Tietotekniikka ja tekniset ratkaisut turvattava

Teknisten ratkaisujen merkitys korostuu erityistilanteissa. Esimerkiksi puhelin- ja verkkopalvelujen toimivuuteen on tämän vuoksi syytä kiinnittää erityistä huomiota.

Työryhmä esittää, että

- ympäristöhallinnossa määritellään internet-palvelun riittävä palvelutaso erityistilanteissa;
- varmistetaan puhelinyhteyksien toimivuus myös uuden puhelinjärjestelmän käyttöön oton jälkeen jättämällä riittävä määrä lankaliittymiä toimintaan yleisöpuhelinpalvelun järjestämiseksi;
- selvitetään viranomaisverkon tai muun vastaavan erillisen puhelinverkon käyttötarvetta ympäristöhallinnossa ja päätetään sen mahdollisesta hyödyntämisestä;
- otetaan käyttöön ryhmäviestit puhelimesta.

Vastuutahot: ympäristöministeriön tietohallinto, hallintoyksikkö ja viestintäjohtaja.

8) Viranomaistiedotteen käyttöoikeuksien selvittäminen

Liikenne- ja viestintäministeriössä on päivitettävänä ohje viranomaistiedotusten lähettämisestä.

Työryhmä esittää, että

- ympäristöhallinnon erityistilanneviestintäohjeisiin sisällytetään myöhemmin 2007 valmistuvat ohjeet viranomaistiedotteiden lähettämisestä.

Vastuutahot: ympäristöministeriön viestintäjohtaja.

9) Erityistilanneviestintävalmiuksien parantaminen sisällytettävä tulosohtaukseen

Valtioneuvoston ohjeiden mukaisesti ministeriö vastaa oman hallinnonalansa erityistilannevalmiudesta. Työryhmä on edellä esittänyt keinoja ja vastuutahoja viestintävalmiuksien parantamiseksi. Niiden toteuttaminen edellyttää tulosohtausta.

Työryhmä esittää, että

- johdon neuvottelupäivillä käsitellään erityistilanneviestinnän kehittämistarpeita;
- erityistilanneviestintävalmiuksien parantaminen sisällytetään tulosohtaukseen.

Vastuutahot: ympäristöministeriön kansliapäällikkö ja viestintäjohtaja.

4 Ehdotus ympäristöhallinnon erityistilanneviestintäohjeiksi

Työryhmä on laatinut ehdotuksen ympäristöhallinnon erityistilanneviestinnän ohjeiksi. Se muodostuu hallinnon yhteisestä ohjeosuudesta ja mallista virastokohtaiseksi ohjeeksi.

Työryhmä suosittelee, että virastojen ohje rakentuu yhteiseen, ympäristöhallinnon erityistilanneviestintäohjeeseen sekä virastokohtaiseen toimintaohjeeseen, josta tehdään pilottiversio. Jatkotyöstä sovitaan yksityiskohtaisemmin ympäristöhallinnon viestinnän ohjausryhmässä.

Ehdotus ympäristöhallinnon erityistilanteiden viestintäohjeeksi

SISÄLLYS, LIITE I

1 Johdanto	15
2 Erityistilanteiden viestintä valtionhallinnossa	16
2.1 Normaaliolojen uhkatilanteet	16
2.2 Normaaliolojen häiriötilanteet.....	16
2.3 Poikkeusolot	16
2.4 Ympäristöhallintoa koskevat erityistilanteet.....	17
3 Erityistilanneviestinnän yleiset periaatteet ja tavoitteet	18
4 Viestintää eri avaintoimijoiden ja sidosryhmien tarpeisiin	19
5 Viestintäkeinot sidosryhmittäin	20
6 Erityistilanteiden viestintävastuut	21
6.1 Yleistä erityistilanteiden viestintävastuista	21
6.2 Erityistilanteiden vastuut ympäristöhallinnossa.....	22
6.3 Asiantuntija-apu muille hallinnonaloille.....	23
7 Tiedonkulku, koordinointi ja viestinnän johtaminen	24
7.1 Tiedonkulku.....	25
7.2 Viestinnän koordinointi	26
7.3 Viestinnän johtaminen.....	26
8 Viestinnän prosessit	27
9 Seuranta ja arviointi	28
10 Varautuminen ja koulutus	29
Liitteet	
Liite 1.1 Tyypilliset ympäristöhallintoa koskevat erityistilanteet.....	30
Liite 1.2 Tiedotemalli.....	39
Liite 1.3 A Verkkosivun rakentaminen.....	40
Liite 1.3 B Verkkosivumalli.....	41
Liite 1.3 C Etusivumalli	43
Liite 1.4 Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa (malli).....	44
Liite 1.5 Lista keskeisistä viestinnän yhteistyötahoista	47
Liite 1.6 A Viestinnän huoneentaulu	48
Liite 1.6 B Asiantuntijan huoneentaulu	49
Liite 1.6 C Johdon huoneentaulu	50

1 Johdanto

Onnistuneen erityistilanteen hoitamisen edellytyksenä on ennakoiva, luotettava ja nopea viestintä. Kriisiviestinnälle luodaan perusta hyvällä normaaliaikojen viestinnällä. Parhaimmillaan viestintä tehoakaan johtamisen osana estää tilanteen pahenemisen tai suorastaan sen syntymisen.

Näissä ympäristöhallinnon erityistilanneohjeissa esitellään hallinnonalan erityistilanteita ja niihin liittyviä viestinnän periaatteita, tavoitteita, kohde-ryhmiä ja keinoja sekä määritellään hallinnon eri toimijoiden viestintävastuuta. Lisäksi hahmotetaan eri tilanteiden vaatiman tiedonkulun, viestinnän koordinoinnin ja johtamisen tarvetta.

Ohjeet on tarkoitettu viestinnän ammattilaisille, johdolle ja asiantuntijoille. Johdolla tarkoitetaan ministeriön poliittista johtoa, virastojen johtajia ja osastopäälliköitä. Näissä ohjeissa on huomioitu valtioneuvoston kriisiviestinnän ja poikkeusolojen ohjeistukset.

Erityistilanteessa viestinnän tarkoituksena on välittää tilannetietoja, tukea operatiivista toimintaa ja näin vähentää mahdollisia vahinkoja sekä rauhoittaa yleistä ilmapiiriä. Tilanteen kehittymisen kannalta on erityisen tärkeää tunnistaa ennusmerkit ja siten ennakoida tilanne.

Erityistilanteiden hoito edellyttää hyvää valmiutta. Tämän takia ympäristöhallinnossa on järjestettävä sekä yhteisiä että virastokohtaisia harjoituksia, joihin viestinnän ammattilaiset osallistuvat jo suunnitteluvaiheessa. Harjoittelu auttaa tunnistamaan erityistilanteet ja niihin liittyvät vastuut, parantaa yhteistyötä sekä tehostaa viestintää.

Onnistu erityistilanneviestinnässä

- Tunnista ennusmerkit ja erityistilanne
- Muodosta kokonaiskäsitys ja laadi tilannekuvia
- Tunnista vastuut
- Reagoi nopeasti
- Varmista toimiva yhteistyö ja tiedonkulku eri toimijoiden välillä
- Organisoi tehokkaasti
- Varmista tiedon luotettavuus
- Tunne ja ennakoi median toimintatavat
- Tunnista ja ennakoi kansalaisten tiedontarpeet

2 Erityistilanteiden viestintä valtionhallinnossa

Erityistilanne on normaaliolojen, häiriötilan tai poikkeusolojen aikainen yllättävä tai äkillinen uhka tai tapahtuma, joka voi vaarantaa yhteiskunnan turvallisuuden tai väestön elinmahdollisuudet, ja jonka hallinta voi edellyttää normaalista poikkeavaa johtamismallia ja viestintää.

Jaottelu auttaa ymmärtämään tilanteiden luonteen ja vakavuusasteen, mutta ei ole selvärajainen. Esimerkiksi ero normaaliolojen uhkatilanteen ja häiriötilanteen välillä on tilanneriippuvainen ja tulkinnanvarainen. Yhteistä eri erityistilanteille on, että ne vaativat tehostettua viestintää.

2.1

Normaaliolojen uhkatilanteet

Normaalioloissa esiintyy uhkatilanteita, joita voidaan ehkäistä, torjua ja hoitaa voimassaolevin säädöksin ja voimavaroin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi alueellisesti tai suuruudeltaan rajatut onnettomuudet tai niiden uhkat. Tehostettua viestintää vaatii myös organisaatioon ja sen ylimpään johtoon kohdistuva julkisuuskriisi tai maineen menetyksen uhka.

2.2

Normaaliolojen häiriötilanteet

Normaaliolojen häiriötilanne poikkeaa uhkatilanteesta siten, että häiriötilanne edellyttää selvästi tehostetumpia toimia, kuten määrärahojen kohdentamista, henkilöstön määräämistä palvelukseen tai muiden lisäresurssien saamista. Normaaliolojen häiriötilanteissa poikkeava, odottamaton tai äkillinen turvallisuustilan muutos uhkaa yhteiskunnan toimivuutta tai turvallisuutta.

Viestinnän merkitys on suuri erityisesti tilanteissa, joissa yhteiskunnan elintärkeät toiminnot ovat uhattuina. Tällaisia voivat olla esimerkiksi suuronnettomuudet, luonnononnettomuudet ja -katastrofit, ympäristöonnettomuudet, tautiepidemiat, yhteiskunnan taloudellisen toimintakyvyn häiriintyminen, tietojärjestelmiin tai sähkönjakeiluun liittyvä vakava häiriö, terrorismi ja muu järjestäytynyt rikollisuus. Ne voivat olla paikallisia, alueellisia, kansallisia tai kansainvälisiä.

2.3

Poikkeusolot

Poikkeusolot on määritelty valmiuslaissa ja puolustustilalaissa. Valmiuslain mukaan poikkeusolot ovat mm.

- suuronnettomuus
- taloudellinen kriisi
- sota, sodanuhka, aseellinen hyökkäys tai Suomen alueellisen koskemattomuuden vakava loukkaus, joka edellyttää Suomen puolustusvalmiuden kohottamista

Poikkeusolot saattavat olla normaaliolojen häiriötilanteiden kaltaisia, mutta keskeisenä erona on, että ne eivät ole hoidettavissa viranomaisten säännönmukaisin toimintavaltuuksin. Viranomaisille poikkeusoloissa annettavat erityistoimivaltuudet edellyttävät aina tasavallan presidentin ja valtioneuvoston asetuksen antamista. Viestinnässä noudatetaan tuolloin valtioneuvoston antamia erityisohjeita.

Ympäristöhallintoa koskevat erityistilanteet

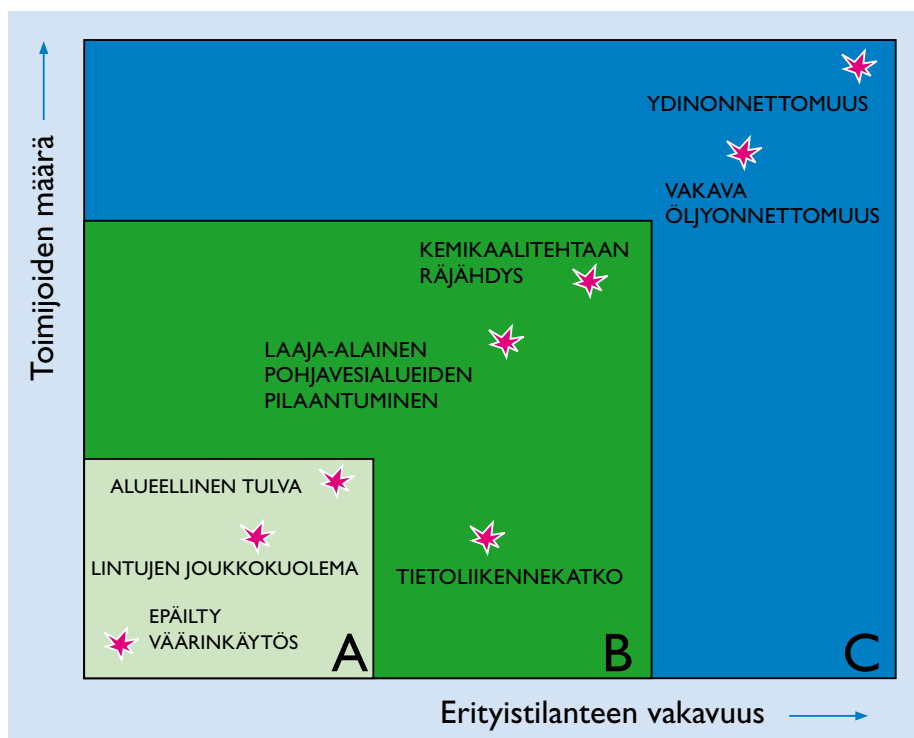
Ympäristöhallintoa koskevat erityistilanteet vaihtelevat uhka- ja häiriötilanteista poikkeusolojen kriiseihin. Ne voivat aiheutua muun muassa poikkeuksellisista luonnononnettomuuksista, ihmisen aiheuttamista ympäristövahingoista, sään ääri-ilmiöistä, toiminnallisista häiriöistä ja niihin liittyvistä maineriskeistä.

Ympäristöhallintoa koskevia erityistilanteita, niiden vaikutuksia ihmisille ja ympäristölle sekä niiden edellyttämiä viestintätoimia ja -vastuita on kuvattu pääpiirteissään taulukossa liitteessä 1.1. Tyypillisiä erityistilanteita vakavuusasteittain on hahmoteltu alla olevassa kuvassa.

Viestinnän tehtävä, kohdentuminen ja organisaation viestinnän rooli vaihtelevat sekä erityistilanteen että sen vakavuusasteen mukaan. Lisäksi

Vaikka erityistilanteet ovat yleensä äkillisiä, normaali tilannekin saattaa tietyissä olosuhteissa muuttua vähitellen erityistilanteeksi. Ympäristöhallinnon asiantuntijoiden on tällöin tunnistettava ennusmerkit ja ennakoitava vaikutukset yhdessä viestinnän kanssa. Esimerkiksi kesällä ja syksyllä pitkään jatkunut kuivuus ja sen jälkeinen kovan pakkasen aiheuttama vesistöjen nopea jäätyminen voivat aiheuttaa kalakuolemia, jotka ilmenevät vasta keväällä jäiden sulaessa.

tilanne voi kehittyä yllättäen lievästä vakavaksi tai päinvastoin, vakavalta vaikuttanut tilanne voi myöhemmin osoittautua melko ongelmattomaksi. Ympäristöhallinnossa on myös erityistilanteita, jotka ovat ennakoitavissa. Tällaisia ovat esimerkiksi kevättulvat ja jokakesäiset sinileväesiintymiset.



Kuva 1. Esimerkkejä ympäristöhallinnon erityistilanteista vakavuusasteittain. A: normaaliolojen uhkatilanteet kuten epäilty väärinkäyttö, luonnonvaraisten lintujen joukkokuolema tai alueellinen tulva; B: normaaliolojen häiriötilanteet kuten ympäristöhallinnon tietoliikenteen pitkäaikainen katkeaminen, laaja-alainen pohjavesien pilaantuminen tai kemikaalitehtaan räjähdys; C: Poikkeusolot kuten ympäristövaikutuksiltaan erittäin vakava öljytankkerionnettomuus tai ydinonnettomuus.

3 Erityistilanneviestinnän yleiset periaatteet ja tavoitteet

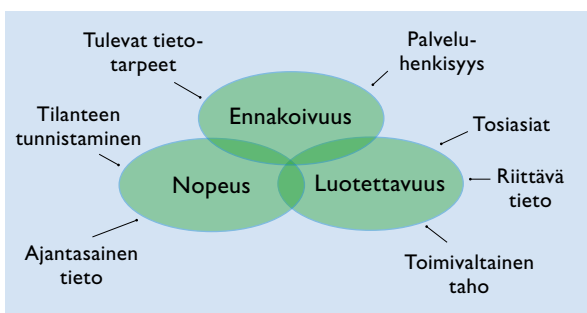
Erityistilanneviestinnän keskeisiä periaatteita ovat

- *ennakoivuus, nopeus ja luotettavuus*

Ennakoinnilla tarkoitetaan kykyä tunnistaa tilanteen kehittymisen keskeiset vaihtoehdot ja tulevat tiedontarpeet sekä kykyä arvioida kussakin tilanteessa ja ajankohdassa vaadittavat viestintätoimet. Ennakointi edellyttää vuorovaikutusta ja palveluhenkisyttä suhteessa muihin toimijoihin ja kansalaisiin oikea-aikaisen viestinnän varmistamiseksi.

Nopeudella tarkoitetaan sitä, että virasto kertoo välittömästi verkossa ja/tai tiedotteella, jos se on tunnistanut vastuulleen kuuluvan merkittävän uhan tai ryhtynyt toimiin sen takia. Ajantasaista tietoa on annettava eri vaiheissa tilanteen edetessä esimerkiksi verkkoa hyödyntäen.

Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että viestinnästä vastaa toimivaltainen viranomainen, asiantuntijoilta on varmistettu tietojen paikkansapitävyys ja varsinkin alkuvaiheessa tiedot ovat riittävät realistisen kokonaiskuvan luomiseen.



Kuva 2. Erityistilanneviestinnän keskeiset periaatteet: ennakoivuus, luotettavuus, nopeus.

Erityistilanneviestinnän periaatteet koskevat sekä sisäistä että ulkoista viestintää. Periaatteita sovelletaan aina tilannekohtaisesti. Joissakin tapauksissa tietojen puutteellisuus ei saa estää nopeaa reagoimista, mutta nopeus ei ole itseisarvo: viranomaisten antamaan tietoon on voitava luottaa.

Jatkuvalla informoinnilla, toimintaohjeiden antamisella ja säännöllisillä tilannekuvilla tuetaan operatiivista toimintaa ja parhaimmillaan estetään vahinkojen laajentuminen.

Kun viestit erityistilanteessa

- Ole asiallinen, pitäydy tosiasioissa ja vältä spekulointia.
- Suhteuta ja havainnollista tilanteen vakavuusnormaalioloihin ja aiempiin vastaaviin tilanteisiin.
- Kerro tilanteesta välittömästi ja mahdollisuuksien mukaan ennen ulkopuolisten kyselyjä.
- Totea avoimesti mahdolliset puutteet tiedoissa.
- Tiedota vastuista ja viranomaisten välisestä työnjaosta.
- Ohjaa kysyjät oikeille tiedon lähteille ja kerro oman viraston vastuulla olevista asioista.
- Viesti suunnitelmallisesti, jatkuvasti ja ennakoivasti tilanteen edetessä.
- Välitä kokonaisvaltainen tilannekuva ja päivitä sitä tilanteen edetessä.
- Vältä vähättelyä, paisuttelua ja provosoitumista.
- Välitä riittävästi tietoa eri kohderyhmien tarpeisiin ja reagoi ulkopuolelta tuleviin tietotarpeisiin.
- Seuraa uutisia ja korjaa mahdolliset virheet.
- Arvioi ja dokumentoi viestintätoimet ja sisältö.

4 Viestintää eri avaintoimijoiden ja sidosryhmien tarpeisiin

Erityistilanteen laajuudesta riippuen on huolehdittava, että tilanteesta, sen syntymisestä ja kehittymisestä viestitään tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä viiveettä seuraaville tahoille:

- oman viraston johdolle ja keskeisille asiantuntijoille
- ministeriöiden poliittiselle johdolle
- erityistilanteen kannalta keskeisille toimijoille, erityisesti viestintävastuullisille
- muille ympäristöhallinnon toimijoille
- tiedotusvälineille
- mahdollisen kohdealueen yleisölle
- kansalaisille
- omalle henkilöstölle

Erityistilanteen hoitoon sisältyy erilaisia viestinnällisiä tehtäviä ja niiden sisältö vaihtelee avaintoimijoiden ja sidosryhmien mukaan. Yleisen informoinnin lisäksi tyypillisiin viestinnällisiin tehtäviin kuuluu huolehtia siitä, että

- *kansalaiset* saavat sekä varautumis- että toimintaohjeita
- *vastuuviranomaiset* saavat tietoa operatiivisesta toiminnasta tilannekuvan muodostamiseksi ohjausta ja päätöksentekoa varten
- *operatiiviset toimijat* saavat säännöllisesti tuotettuja tilannekuvia, yksityiskohtaisia tietoja ja toimintaohjeita operatiivisen toiminnan tueksi ja tilanteen kehittymisen ennakoimiseksi
- *tiedotusvälineet* saavat tilannekatsauksia kuva- ja kartta-aineistoineen
- tietoa tuotetaan myös *ruotsiksi* ja *englanniksi* tilanteen vakavuudesta ja tapahtuman sijainnista riippuen
- seurataan *viestien vastaanottoa* ja reagoidaan mahdollisiin tiedontarpeisiin.

5 Viestintäkeinot sidosryhmittäin

Viestintäkeinot valitaan erityistilanteen luonteen ja avaintoimijoiden ja sidosryhmien mukaan. Media-yhteistyössä olennaista on tuntee eri tiedotusvälineiden tarpeet, työskentelyaikataulut ja viestien muokkaaminen useisiin käyttötarkoituksiin. Tiedonkulun kannalta erityisen tärkeää on tuottaa tarpeellisin väliajoin yleisiä tilannekuvia.

Lähes kaikissa erityistilanteissa keskeisiä viestintäkeinoja ovat *tiedote ja verkkosivut*, jotka tavoittavat kattavasti sekä hallinnon sisäisiä että ulkoisia tiedon tarvitsijoita. Tiedotteet ja verkkosivut täydentävät toisiaan: tiedote on säännöllisin väliajoin ilmestyvä virallinen yhteenveto tilanteesta ja verkkosivuilla tarjotaan nopeammin päivittyvää väliaikatietoa. Liitteessä 1.2 on malli erityistilanteetiedotteesta ja liitteessä 1.3 verkkosivuista.

Ympäristöministeriö voi antaa alueellisia tai valtakunnallisia viranomaistiedotteita, joita yleisradion ja teleyrityksen on velvollisuus välittää kriisitilanteissa sellaisenaan.

Media ja kansalaiset:

- tiedotteet
- toimintaohjeet
- kuvamateriaali
- tiedotustilaisuudet
- lausunnot ja haastattelut
- internet, verkkolähetykset
- puhelinpalvelut
- viranomaistiedotteet (YM)
- sähköpostipalvelut

Vastuuviranomaiset, operatiiviset toimijat:

- tiedotteet
- matkapuhelimet, matkapuhelimen tiedotuspalvelut
- sähköposti
- kasvokkaisviestintä
- internet
- viranomaisverkko

Henkilöstö, muu ympäristöhallinto:

- matkapuhelimet, matkapuhelimen tiedotuspalvelut
- intra- ja internet
- sisäiset tiedotteet ja tiedotustilaisuudet
- sisäiset lehdet
- sähköposti
- viranomaisverkko

6 Erityistilanteiden viestintävastuut

6.1

Yleistä erityistilanteiden viestintävastuista valtionhallinnossa

Valtionhallinnossa kriisijohtamisen peruseriaate on, että viranomaisten ja eri toimielinten vastuu-jako ja toimintamallit säilytetään mahdollisimman pitkään normaaliolojen kaltaisina. Vastuu viestinnästä ja sen sisällöstä on toimintaa johtavalla viranomaisella. Jos häiriötilanne edellyttää useiden viranomaisten toimenpiteitä, jokainen virasto tiedottaa omasta toiminnastaan ja ylin vastuuviranomainen vastaa koordinoinnista.

Toimivaltainen ministeriö johtaa tarvittaessa oman hallinnonalansa viestintää ja koordinoi sitä eri ministeriöiden välillä. Valtioneuvoston kanslia varmistaa, että toimivaltainen ministeriö on määritetty. Ministeriön kansliapäälliköllä on keskeinen vastuu hallinnonalan varautumisessa sekä turvallisuustilanteen edellyttämässä johtamisessa.

Jos ihmisten turvallisuutta tai ympäristöä vaarantava tilanne on alueellisesti laaja, johtovastuu tai eri viranomaisten toiminnan koordinoituvastuu voi olla lääninhallituksella tai aluehallinto- viranomaisella. Jos ei ole selvää, kenelle yleinen toiminnan johtamisvastuu kuuluu, valtioneuvosto päättää johtamisvastuusta erikseen.

Virastossa viestintävastuu jakaantuu johdolle, asiantuntijoille ja viestinnän ammattilaisille. Johdolla on yleinen päätöksenteko- ja viestintävastuu. Sen tulee huolehtia tilannekuvan laatisesta ja määrittelee asiantuntijoiden toiminta- ja viestintävastuun. Asiantuntijalla on vastuu tietojen luotettavuudesta sekä viestintävastuu omasta asiantuntemusalastaan, operatiivisesta toiminnasta ja toimijoiden välisestä viestinnästä. Viraston viestinnästä vastaava viestinnän ammattilainen tukee johtoa ja asiantuntijoita huolehtimalla erityisesti media- ja kansalaisviestintään liittyvistä keinoista,

Vastuun pelisäännöt erityistilanteissa

- Vastuu viestinnästä ja sen sisällöstä on toimintaa johtavalla viranomaisella.
- Viestintävastuut säilyvät mahdollisimman pitkään normaaliolojen kaltaisina.
- Erityistilanteen kiristyessä viestinnän yhteensovittaminen tai johtamisvastuu voi siirtyä lääninhallitukselle, ministeriölle tai valtioneuvostolle.
- Jos ei ole selvää, kenelle yleinen toiminnan johtamisvastuu kuuluu, valtioneuvosto päättää johtamisvastuusta erikseen.

muodoista ja ajoituksesta sekä viestinnän koordinoinnista muiden toimijoiden viestinnän kanssa.

Viraston sisällä ensitiedon saajalla on erityinen rooli tiedon välittämisessä vastuutahoille toimenpiteiden käynnistämiseksi. Tehokkaan viestinnän edellytys on, että eri toimijoiden operatiivinen ja viestintävastuu tunnustetaan ja määritellään nopeasti ja siitä kerrotaan myös ulospäin.

Poikkeusoloissa kukin viranomainen tehostaa viestintäänsä. Valtioneuvoston, ministeriön ja lääninhallituksen rooli viestinnän yhteensovittamisesta korostuu erityisesti tilanteen kiristyessä. Tällöin myös viestintävastuuta voidaan siirtää joko osittain tai kokonaan viestintävastuulliselta virastolta valtioneuvoston viestintäyksikölle. Valtioneuvosto päättää vastuun siirtämisen laajuudesta ja ajankohdasta. Viimeistään sotatilassa valtioneuvoston yhteydessä toimivaan johtokeskukseen perustetaan valtion viestintäkeskus VVK. Päävastuu alueellisesta viestinnästä on lääninhallituksella ja sen yhteyteen perustettavalla johtokeskusorganisaatiolla, jonka viestintätoimintaa laajennetaan tilanteen vakavoituessa.

Erityistilanteiden vastuut ympäristöhallinnossa

Erityistilanteissa ympäristöhallinnon eri virastot vastaavat omasta toiminnastaan ja sen viestinnästä. Ympäristöministeriö vastaa ympäristön- ja luonnonsuojeluun liittyvän toiminnan ohjauksesta ja valvonnasta, ympäristölainsäädännön valmistelusta ja ympäristöpoliittisten toimien riittävydestä. Maa- ja metsätalousministeriö vastaa vesihuollon vesienkäytön ja hoidon, mm. tulvantorjunnan ohjauksesta.

Suomen ympäristökeskukselle kuuluu erikseen sovittujen operatiivisten vastuuden lisäksi yleinen tutkimus- ja asiantuntijatiedon tuottaminen. Alueelliset ympäristökeskukset toimivat oman alueensa ympäristöasiantuntijana ohjaamalla ja valvomalla eri tyyppistä paikallista toimintaa ja tuottamalla omaa aluetta koskevaa ympäristötietoa. Ympäristölupavirastot vastaavat vesistöjen juoksutuksiin liittyvistä poikkeusluvista.

Ympäristöministeriön vastuualueeseen kuuluvia erityistilanteita ovat muun muassa

- Maa- ja vesialueiden pilaantuminen;
- Torjuntatoimien ylin johto ja valvonta suurissa alusöljy ja -aluskemikaalivahingoissa;
- Alueen raskasmetalli- tai kemikaalipitoisuuden nousu yli terveydelle sallittujen rajojen;
- Ilmansaasteiden kaukokulkeutuminen;
- Luonnonvaraisten eliöiden joukkokuolema.

Ympäristöministeriön ja maa- ja metsätalousministeriön ohjauksessa Suomen ympäristökeskus (SYKE)

- vastaa alusöljy- ja aluskemikaalivahinkojen torjunnan yleisestä järjestämisestä ja kehittämisestä. Se määrää torjunnan suorittamisesta ja asettaa torjuntatöiden johtajan kaikissa aluskemikaalivahingoissa sekä kaikissa aavalla selällä tai talousvyöhykkeellä tapahtuvissa alusöljyvahingoissa tai myös muulloin niin tarvittaessa. Alueen pelastustoimen on huolehdittava alueellaan öljyvahinkojen torjunnasta. SYKE vastaa alusten päästöjen valvonnasta Suomen aluevesillä ja talousvyöhykkeellä (aluskemikaalivahingot tai niiden vaara, päästöt aluksista ja aluksista aiheutuvan vesien pilaantumisen vaara).

- ohjaa ja valvoo maa-alueilla tapahtuvan öljyntorjunnan yleistä järjestämistä ja kehittämistä. Se tukee tarvittaessa alueen pelastustointia maa-alueilla tapahtuvissa suurissa öljy- ja kemikaalivahingoissa.
- tuottaa tietoja, selvityksiä ja tutkimuksia seuraavissa erityistilanteissa: äkillisesti ilmenevät ympäristön häiriötilanteet, kuten luonnonvaraisten eläinten poikkeukselliset kuolemat, kasvillisuuden äkillinen vaurioituminen, poikkeukselliset leväkukinnat ja muut vastaavat ympäristön pilaantumiset.
- tuottaa, ylläpitää ja tulkitsee hydrologisia tietoja ja antaa hydrologisia ennusteita.
- tuottaa asiantuntijatietoa vakavissa vesihuollon häiriötiloissa sekä äkillisissä tulva- tai patomurtumatilanteissa.
- myöntää kansainvälisiin jätesiirtoihin liittyviä lupia ja valvoo niiden noudattamista.

Ympäristöministeriön ja maa- ja metsätalousministeriön ohjauksessa alueellinen ympäristökeskus

- ohjaa ja valvoo alueellisen pelastustoimen sekä öljyvarastojen ja eri laitosten öljyvahinkojen torjunnan järjestämistä maalla, sisävesissä tai merellä tapahtuvissa öljy- ja kemikaalionnettomuuksissa. AYK osallistuu torjuntaan antamalla asiantuntija-apua ja järjestämällä lisäresursseja yhdessä SYKEN kanssa. Se päättää pilaantuneen maan puhdistamisesta, mikäli aluetta ei torjuntatoimien päättyessä ole saatu puhdistettua sekä osallistuu rantojen puhdistuksen järjestämiseen ja antaa asiantuntija-apua ennallistamiskysymyksissä. AYK suunnittelee ja järjestää tarvittaessa ympäristövaikutusten seurantaan ja arviointiin liittyviä selvityksiä. Se asettaa tarvittaessa katselmusinsinöörin selvittämään aiheutuneita vahinkoja. Lisäksi se antaa asiantuntija-apua ja ohjaa torjuntatoimia tai syntyneiden vahinkojen korjaamista luonnonsuojelualueelle tai muulle vastaavalle alueelle kohdistuneessa onnettomuudessa.
- tuottaa alueellisia tietoja ja selvityksiä seuraavissa erityistilanteissa: äkillisesti ilmenevät ympäristön häiriötilanteet, kuten luonnonvaraisten eläinten poikkeukselliset kuolemat, kasvillisuuden äkillinen vaurioituminen, poikkeukselliset leväkukinnat ja muut vas-

taavat ympäristön pilaantumiset sekä toimii em. tilanteissa alueellisena asiantuntijana mahdollisen pelastustoimen johdon tukena.

- huolehtii ilmanlaadun pitkäkestoisen seurannan järjestämisestä.
- ylläpitää ja kerää tietoa vesihuoltolaitoksista ja niiden toimintahäiriöistä sekä antaa asiantuntija-apua vesihuollon järjestämisestä erityistilanteissa, esimerkiksi talousveden pilaantuessa.
- seuraa hydrologista tilannetta ja tuottaa pelastusviranomaisille tilannetietoja ja ennusteita yhteistyössä Suomen ympäristökeskuksen kanssa. AYK antaa tulviin liittyviä asiantuntijapalveluita (tulvasuojelun edistäminen, jäätilan seuranta ja vahinkokohteiden suojauksen käynnistäminen). Tulvavahinkojen estämiseksi AYK ohjaa kaavoitusta ja antaa suosituksia alimmista suositeltavista rakentamiskorkeuksista.
- tuottaa asiantuntijatietoa äkillisissä tulva- tai patomurtumatilanteissa.
- käsittelee kaatopaikkojen sekä jätteenkäsittelytoimintojen ja jätteen varastoinnin ympäristölupahakemukset ja valvoo lupaehtojen noudattamista.

Ympäristölupavirastot

- käsittelevät ja myöntävät vesistöjen juoksu-
tuksiin liittyviä poikkeuslupia.

6.3

Asiantuntija-apu muille hallinnonaloille

Ympäristöhallinnon virastot tukevat ja antavat asiantuntija-apua muiden viranomaisten vastuualueeseen kuuluvissa erityistilanteissa. Tällaisia ovat esimerkiksi

- talousveden käyttökelttomuus laajalla alueella (STM),
- vakava vaarallisten aineiden onnettomuus (SM),
- ydinonnettomuus Suomessa tai sen lähialueilla (SM) ja
- radioaktiivinen laskeuma (STM).

Näiden lisäksi ympäristöministeriö tukee maa- ja metsätalousministeriötä sen vastuualueelle kuuluvissa erityistilanteissa kuten vesihuollon vakavissa toimintahäiriöissä ja tulvatilanteissa.

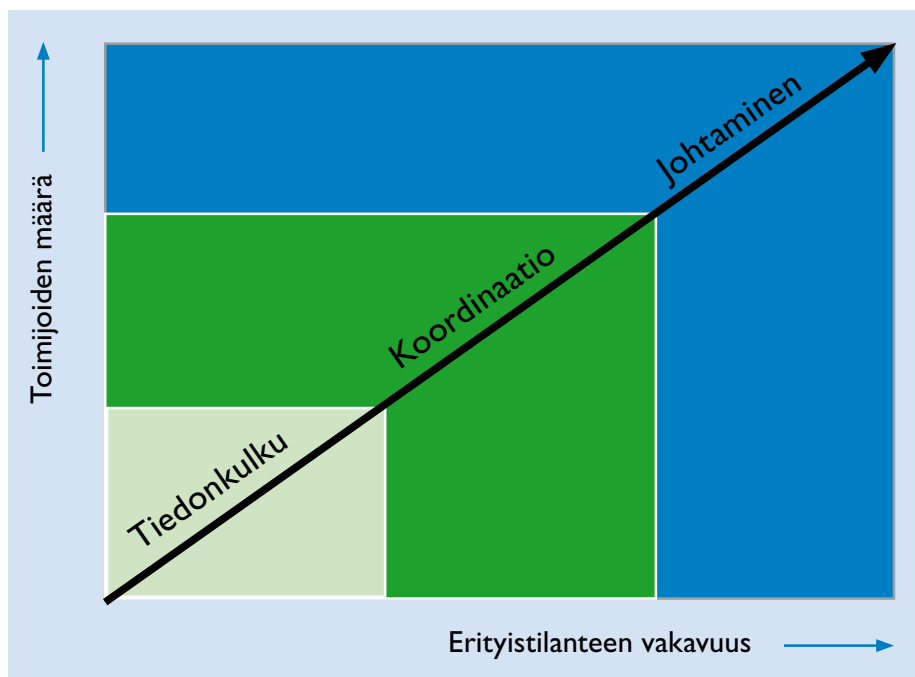
Lintuinfluenssaan liittyvissä kysymyksissä torjuntatoimenpiteiden päävastuu kuuluu MMM:lle (lintuinfluenssa ja sen torjuntatoimet siipikarjassa) ja STM:lle (influenssapandemia). YM:n hallinnonalan virastojen tehtäviin kuuluu asiantuntija-avun antaminen lintuinfluenssan torjuntaan liittyvissä toimenpiteissä. Alueellisten ympäristökeskusten asiantuntemusta tarvitaan erityisesti luonnonvaraisten rauhoitettujen lintujen suojelussa ja siihen liittyvien poikkeuslupien myöntämisessä sekä pinta- ja pohjavesien suojelun ja jätehuollon kysymyksissä.

7 Tiedonkulku, koordinointi ja viestinnän johtaminen

Erityistilanteen vakavuus vaikuttaa viestinnän ammattilaisten yhteistyön tarpeeseen. Mitä vakavammasta onnettomuudesta on kyse, sen tärkeämpää on erottaa toisistaan yhteistyön luonne ja siihen liittyvät prosessit. Viestinnän ammattilaisten yhteistyön kannalta keskeistä on

1. tiedonkulku,
2. viestinnän koordinointi ja
3. viestinnän johtaminen.

Erityistilanteiden hoito edellyttää, että eri toimijoiden välinen yhteistyö on tehokasta sekä vertikaalisesti että horisontaalisesti. Ympäristöhallinnon sisällä korostuu vertikaalinen viestintä. Erityistilanteesta riippumatta tietoa on aina välitettävä virastojen välillä. Koordinoinnin merkitys kasvaa mitä useampi virasto osallistuu toimintaan. Viestinnän johtaminen tulee sitä välttämättömämmäksi, mitä vakavammasta erityistilanteesta on kysymys. Erityistilanteissa koordinointi- ja johtamisvastuuta sekä niiden muutoksista päätetään toimijoiden kesken.



Kuva 3. Ympäristöhallinnon viestintäyhteistyön luonne erityistilanteissa Tiedonkulun on oltava tehokasta lievimmissäkin erityistilanteissa. Viestinnän koordinoinnin ja johtamisen tarve kasvaa, mitä vakavammasta erityistilanteesta on kyse. Vakavissa erityistilanteissa viestintää johtaa ympäristöministeriö tai valtioneuvosto.

Tiedonkulku

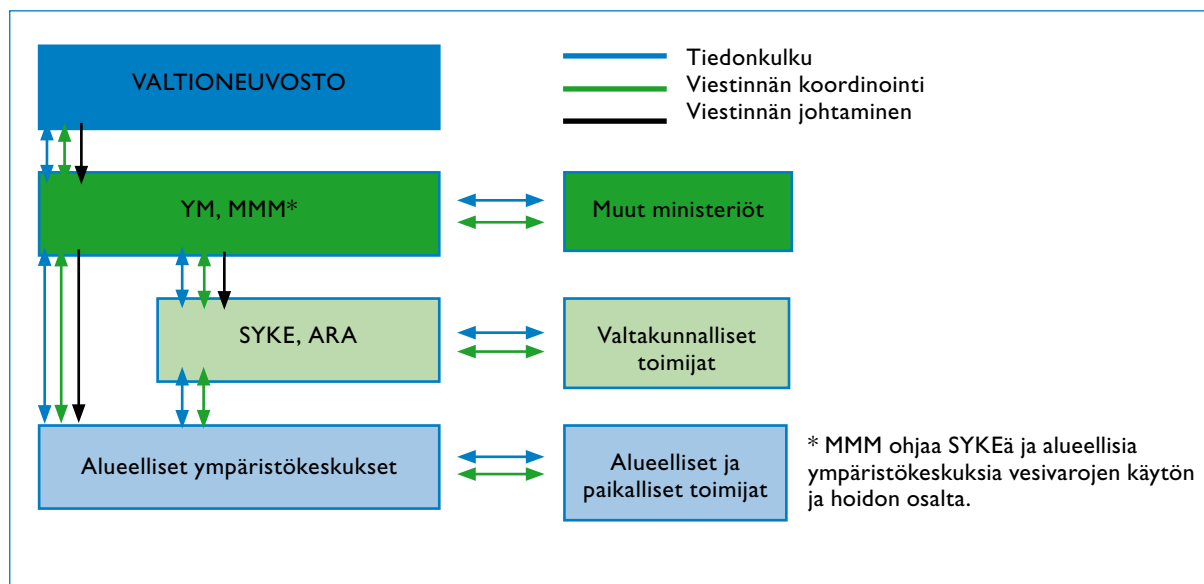
Tieto erityisilanteesta on välitettävä nopeasti omassa virastossa, hallinnonalan sisällä ja toimintaan osallistuville yhteistyötahoille. Ympäristöhallinnon virastojen viestinnän ammattilaiset informoivat aina erityisilanteesta

- oman talon johtoa ja keskeisiä asiantuntijoita
- keskeisten yhteistyötahojen viestintävastuullisia
- alueellisen ympäristökeskuksen viestintävastuullista
- SYKE:n viestintäjohtajaa tai tämän sijaista
- ympäristöministeriön viestintäjohtajaa tai tämän sijaista sekä
- verkkotoimituksen ajankohtaispalvelun päätoimittajaa tai tämän sijaista.

Välitä nopeasti tieto johdolle, asiantuntijoille, viestinnälle ja yhteistyötahoille. Muista myös ympäristöhallinnon toimijat ja poliittinen johto.

Virastojen johto ja asiantuntijat huolehtivat omalta osaltaan keskinäisestä tiedonkulusta.

Ympäristöhallinnossa virastojen johto, keskeiset asiantuntijat ja viestintävastuulliset sekä ajankohtaisverkkopäätoimittaja ja verkkopalvelun tekninen ylläpitovastaava tavoitetaan ympäristöministeriössä ja Suomen ympäristökeskuksessa olemassa olevien päivystysjärjestelmien kautta. Jos erityisilanne voidaan ennakoida (esimerkiksi tulvat), virastojen on huolehdittava viestinnän päivystyksestä. Ympäristöhallinnossa ja virastoissa on ylläpidettävä ajantasaista yhteystietolistaa keskeisistä toimijoista. Luettelo keskeisistä vastuutahoista on liitteessä 5.1.



Kuva 4. Tiedonkulku, koordinointi ja johtaminen ympäristöhallinnossa. Tiedonkulku ja viestinnän koordinointi on sekä horisontaalista että vertikaalista. Eri hallinnonalojen yhteistyössä on yleensä tarkoituksenmukaista, että tieto välittyy ja viestintää koordinoidaan horisontaalisesti: ympäristöministeriö muiden ministeriöiden kanssa, SYKE ja ARA keskusvirastojen ja tutkimuslaitosten kanssa, alueelliset ympäristökeskukset ja ympäristölupavirastot alueellisten ja paikallisten toimijoiden kanssa. Koordinointi ja johtaminen ulottuvat tarvittaessa myös ympäristölupavirastoihin sekä ympäristöministeriön Metsähallituksen ja Merentutkimuslaitoksen tulosohtajauksessa olevaan toimintaan.

Viestinnän koordinointi

Viestinnän koordinoinnilla tarkoitetaan sitä, että eri toimijoiden viestintätoimet sovitetaan yhteen. Vastuu viestinnän koordinoinnista on toimintaa johtavan viranomaisen viestinnän ammattilaisella. Viestinnän koordinoinnin tarve ja määrä riippuvat erityistilanteen luonteesta ja ne voivat muuttua erityistilanteen aikana.

Jokaisella toimijalla on vastuu koordinoinnista horisontaalisesti ja oman hallinnonalan sisällä vertikaalisesti. Mitä vakavammasta erityistilanteesta on kyse ja mitä useampi hallinnonala tilanteessa on mukana, sitä nopeammin koordinoitivastuu siirtyy ympäristöministeriöön tai valtioneuvostoon. Tällöin ympäristöministeriön viestintäjohtaja arvioi koordinointitarpeen. Ajankohtaispalvelun verkkopäätoimittaja vastaa eri toimijoiden tuottaman tiedon yhteensovittamisesta verkkopalveluun.

Viestinnän johtaminen

Koordinoinnin lisääntyessä ja monimutkaistuessa viestinnän johtamisen tarve kasvaa. Johtamisen tapa riippuu erityistilanteen luonteesta. Johtaminen on sopimista tai päättämistä

- viestinnän ajoituksesta,
- haastattelujen tai lausuntojen antajista,
- viestinnän keinoista,
- pääsisällöistä sekä sisältöjen yhteensovittamisesta,
- verkkotoimituksen tehtävistä sekä
- muun viestinnän tuesta.

Viraston johdon ja ympäristöministeriön viestintäjohtajan tehtävänä on varmistaa, että hallinnonalan virastot reagoivat nopeasti erityistilanteisiin ja että viestinnässä noudatetaan ympäristöhallinnon erityistilanneviestintäohjeisiin kirjattuja periaatteita. Mitä enemmän eri hallinnonaloja tilanteessa on mukana, sitä tärkeämpi on ympäristöministeriön johtava rooli.

Ympäristöhallinnon verkkotoimituksen tehtävänä on palvella erityistilanteissa kaikkia ympäristöhallinnon virastoja verkkopalvelun ylläpidossa. Tilanteesta riippuen verkkotoimitusta ohjaa alueel-

lisen ympäristökeskuksen, Suomen ympäristökeskuksen tai ympäristöministeriön viestintävastaava. Toimijoiden määrän ja koordinoinnin lisääntyessä verkkotoimituksen johtaminen siirtyy ympäristöministeriön viestintäjohtajalle. Verkkotoimituksen johtamisesta sovitaan aina tapauskohtaisesti.

Viestintää sovitetaan yhteen kun

- toimijoita ja hallinnonaloja on paljon (moniongelmaisuus)
- erityistilanne on vakava (esimerkiksi sijainti, ihmishenkien uhka, ympäristön saastumisen laajuus, toiminnallisuushäiriö yli virastorajojen jne.)
- tilanne on poliittisesti herkkä
- ilmiö tai tilanne on esillä samanaikaisesti muualla Euroopassa
- on yllätyksellinen ja äkillinen (valmistautumattomuus)
- vastuut ovat epäselvät
- tilanteella on kansainvälisiä ulottuvuuksia
- ulkoinen paine kasvaa
- on vääriä tai ristiriitaisia tietoja tai on toimittu väärin
- toimijoilla on erimielisyyksiä
- tilanne edellyttää vaikeita päätöksiä

8 Viestinnän prosessit

Erityistilanteet ovat luonteeltaan hyvin erilaisia. Alkuvaiheessa on erityisen tärkeää tunnistaa tilanteen vakavuusaste, joka määrittää pitkälle tärkeimmät toimijat, viestintätoimet, niiden ajoituksen ja keinot. Mitä vakavammasta onnettomuudesta on kyse, sen monimutkaisempia ovat viestintäprosessit ja niiden yhteensovittaminen sekä virastoissa että niiden välillä. Tällöin viestintäprosessissa on tärkeää tunnistaa ja määrittää tilanteet, missä viestinnän johtamis- tai koordinoitavastuu siirtyy virastolta toiselle ja viraston omat viestinnän keinot, ajoitus ja sisältö sopeutuvat muihin viestintätoimiin.

Erityistilanteiden erilaisuudesta johtuen viestintään liittyvät prosessit vaihtelevat tapauskohtaisesti, eikä niitä siksi voida kuvata yksioikoisina malleina. Keskeisten toimijoiden on kuitenkin kyettävä nopeasti hahmottamaan tiedonkulun, ohjauksen ja koordinoinnin prosesseihin liittyvät olennaiset tekijät (kuka, mitä, miten, milloin). Näistä keskeisimmät liittyvät ensivaiheen toimintaan.

Liitteessä 1.4 on mallinnettu ympäristöhallinnon alaan kuuluvien tyypillisten erityistilanteiden viestintäprosessi virastossa ensivaiheesta viestinnän lopettamiseen sekä eri toimijoiden viestintävastuut.

Ensivaihe

- Ensitiedon saaja reagoi tilanteeseen.
- Ensitiedon saaja informoi johtoa, keskeisiä asiantuntijoita ja viestintää.
- Johto, asiantuntijat ja viestintä tunnistavat vastuutahot.
- Johto, asiantuntijat ja viestintä arvioivat tilanteen vakavuusasteen.
- Johto jakaa toimintavastuut virastossa.
- Viestinnästä vastaava viestinnän ammattilainen päättää ensivaiheen viestintätoimista.
- Johto, asiantuntijat ja viestintä varmistavat kukin omalta osaltaan oman vastuualueensa tiedonkulusta.

Seuraavissa vaiheissa

- Johto vastuuttaa tilannekuvan laatimisen ja päättää jatkotoimista.
- Asiantuntijat vastaavat operatiivisen toiminnan/oman asiantuntemusalan viestinnän sisällöstä sekä osallistuvat viestintätoimien arviointiin.
- Viestinnän ammattilainen päättää viestinnän toimista, keinoista, muodoista ja ajoituksesta sekä viestinnän koordinoinnista (viestintäsuunnitelma).
- Johto, asiantuntijat ja viestintä sopivat viestinnän päättämisestä.
- Viestinnän ammattilainen vastaa viestinnän loppuraportoinnista.

Erityistilanteen päättymisestä tiedotetaan sekä ulkoisesti että sisäisesti.

9 Seuranta ja arviointi

Vakavassa erityistilanteessa viestinnän onnistumista voidaan arvioida erityistilanteen aikana esimerkiksi mediaseurannan avulla. Tuloksia käytetään hyväksi viestinnän kohdentamisessa ja viestinnän oikeellisuutta ja painopisteitä arvioitaessa.

Erityistilanteiden kulku ja viestintätoimien onnistuminen arvioidaan kaikkien erityistilanteiden jälkeen. Keskeiset viestintätoimet on dokumentoitava. Vakavista erityistilanteista on tehtävä kirjallinen yhteenveto, josta tulee ilmetä tapahtumien kulku, viestintätoimet sekä arvio viestinnän onnistumisesta ja mahdollisista kehittämistarpeista. Erityisesti on tuotava esille mahdolliset ongelmat eri toimijoiden ja niiden vastuiden välillä, viestinnän hoidosta esitetty kritiikki tai viestintävastuullisten havaitsemat ongelmat tiedonkulussa, koordinoimisissa tai ohjauksessa.

Yhteenvedon laatimisesta vastaa ylin viestintävastuullinen. Arviointiin osallistuvat kaikki toimijat.

Kehitystarpeet hyödynnetään erityistilanteisiin varautumisessa, mm. koulutuksessa ja harjoitusten järjestämisessä.

10 Varautuminen ja koulutus

Viranomaisten on etukäteen varmistettava tehtäviensä hoitaminen mahdollisimman häiriöttä kaikissa oloissa. Valtakunnallista varautumista johtaa, valvoo ja sovittaa yhteen valtioneuvosto ja kukin ministeriö hallinnonalallaan. Lääninhallitus valvoo ja sovittaa yhteen varautumista läänin alueella. Ministeriön kansliapäälliköllä on keskeinen vastuu hallinnonalan varautumisessa sekä turvallisuustilanteen edellyttämässä johtamisessa.

Ympäristöhallinnon virastojen viestintävalmiuden parantamiseksi erityistilanteiden hoidosta vastuussa olevien on osallistuttava

- *erityistilanneharjoituksiin*, joiden suunnittelussa ja toteutuksessa on mukana kaikki virastot ja kaikki eri toimijat (johto, asiantuntijat, viestintä, valmiusasiantuntijat);
- yhteiseen ja räätälöityyn *erityistilanneviestintäkoulukseen* sekä
- tunnistettava sekä valtakunnallisella että alueellisella tasolla keskeiset yhteistyötahot ja luotava *yhtenäinen toimintakulttuuri* erityistilanteiden hoitamiseksi sujuvasti.

Tyypilliset ympäristöhallintoa koskevat erityistilanteet

Erityistilannetyypit ja erityistilanteiden tyypillisiä vaikutuksia	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli	Muut yhteistyö- tai vastuutahot (lihavoituna mahdolliset viestinnän johtamis- ja/tai koordinoituvastuussa olevat tahot, tapaus- ja tilannekohtainen!)
I. Ympäristöön liittyvät normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteet				
<p>Alusöljy- ja aluskemikaalivahingot merellä</p> <p>Vesistöjen ja/tai rantojen saastuminen, terveyshaitat, ekosysteemihaitat, taloudelliset haitat, virkistyskäytöhaitat, terveyshaitat, liikennehaitat.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • torjuntatoimien ylin johto ja valvonta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • öljyvahinkojen ja aluskemikaalivahinkojen torjunnan yleinen järjestäminen • alusten päästöjen valvonta Suomen aluevesillä ja talousvyöhykkeellä <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • ohjaa ja valvoo alueellista pelastustoimintaa • asiantuntija- ja virka-apu • tarvittaessa osallistuminen operatiiviseen torjuntaan • pilaantuneen maan puhdistamisesta päättäminen 	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen tehokkaan operatiivisen toiminnan käynnistämiseksi ja terveys-, ekosysteemi-, virkistys- ja taloushaittojen minimoimiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • poliittiset kannanotot, viestintä ympäristöpoliittisten ja lainsäädännöllisten toimien riittävydestä • ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen toimijoille operatiivisen työn käynnistämiseksi ja tukemiseksi • toimintaohjeet viranomaisille ja kansalaisille • yleinen tilannetiedotus kotimaassa ja lähi-alueille • yleisöpalvelut <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • yleinen tiedottaminen riskeistä ja ympäristön tilasta alueellaan 	<p>SM LVM PLM VN UM STM MMM</p> <p>Merenkulkulaitos Rajavartiolaitos Merentutkimuslaitos Metsähallituksen luontopalvelut Evira Öljysuojarahasto Keskusrikospoliisi</p> <p>Pelastuslaitos Kunta Toiminnanharjoittaja Poliisitoimi</p>
<p>Öljy- ja kemikaalionnettomuudet maalla ja sisävesistössä sekä muut haitalliset päästöt maahan tai sisävesistöön</p> <p>Vesistöjen, rantojen ja/tai maaperän saastuminen, terveyshaitat, ekosysteemihaitat, taloudelliset haitat, virkistyskäytöhaitat, liikennehaitat, alueiden eristäminen ja mahdolliset evakuoinnit.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • torjuntatoimien ylin johto ja valvonta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • pelastustoimen tuki maa-alueilla tapahtuvissa öljy- ja kemikaalivahingoissa <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • ympäristö- ja vesilainsäädännön valvonta, ympäristöluvanvaraisten toimintojen valvonta • mahdolliset ympäristöluvut • asiantuntija- ja virka-apu • tarvittaessa osallistuminen operatiiviseen torjuntaan ja välittömän torjunnan jälkeisiin tutkimustoimiin • pilaantuneen maan puhdistamisesta päättäminen <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • mahdolliset ympäristö- ja vesiluvut 	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen tehokkaan operatiivisen toiminnan käynnistämiseksi ja terveys-, ekosysteemi-, virkistys- ja taloushaittojen minimoimiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • poliittiset kannanotot, viestintä ympäristöpoliittisten ja lainsäädännöllisten toimien riittävydestä • ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen toimijoille operatiivisen työn käynnistämiseksi ja tukemiseksi • toimintaohjeet viranomaisille ja kansalaisille • yleinen tilannetiedotus kotimaassa ja lähi-alueille • yleisöpalvelut <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • yleinen tiedottaminen riskeistä ja ympäristön tilasta alueellaan 	<p>SM LVM KTM PLM VN UM STM MMM</p> <p>Merenkulkulaitos Rajavartiolaitos Metsähallituksen luontopalvelut Evira Tukes Tiehallinto Öljysuojarahasto</p> <p>Pelastuslaitos Lääninhallitus Kunta Toiminnanharjoittaja Poliisitoimi</p>

Erityistilannetyypit ja erityistilanteiden tyypillisiä vaikutuksia	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli	Muut yhteistyö- tai vastuutahot (lihavoituna mahdolliset viestinnän johtamis- ja/tai koordinoitavastuussa olevat tahot, tapaus- ja tilannekohtainen!)
<p>Haitalliset päästöt ilmakehään</p> <p>Ympäristön saastuminen, evakuointi, terveyshaitat, ekosysteemi- ja taloudelliset haitat, virkistyskäyttöhaitat, liikennehaitat, haitat otsonikerrokselle.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> toiminnan yleinen ohjaus ja valvonta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> asiantuntijatieto ja -apu sekä tutkimus <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> ympäristölainsäädännön valvonta, ympäristöluvanvaraisten toimintojen valvonta, mahdolliset ympäristöluvut alueellisen ilmanlaadun pitkäkestoisen seurannan järjestäminen toimii alueellisena ympäristön asiantuntijana osallistuu vaikutusten seurantaan ja arviointiin 	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen terveys- ja ympäristöhaittojen minimoimiseksi ja tehokkaan operatiivisen toiminnan käynnistämiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> poliittiset kannanotot, viestintä ympäristöpoliittisten ja lainsäädännöllisten toimien riittävydestä ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> yleinen tiedottaminen riskeistä tilannetiedotus ympäristön tilasta <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> tiedottaminen toimijoille operatiivisen työn käynnistämiseksi ja tukemiseksi toimintaohjeet viranomaisille ja kansalaisille alueellinen tilannetiedotus yleisöpalvelut 	<p>VN SM STM LVM PLM MMM UM</p> <p>Imatieteenlaitos Rajavartiolaivos Evira Tiehallinto Metsähallituksen luontopalvelut</p> <p>Kunta (äkilliset muutokset ilmanlaadussa) Toiminnanharjoittaja Pelastuslaitos Lääninhallitus TE-keskus Terveystieteiden tutkimuskeskus Poliisitoimi</p>
<p>Jätteiden käsittelyn ongelmatilanteet</p> <p>Kansainvälisten jätesiirotien, kaatopaikkojen sekä jätteen käsittelyn ja varastoinnin ongelmat, kuten palot, sormat ja vuodot. Terveyshaitat, maaperän ja veden pilaantuminen.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> toiminnan yleinen ohjaus ja valvonta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> kansainvälisten jätesiirotien luvat jätealan asiantuntijapalvelut <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> ympäristölainsäädännön valvonta, ympäristöluvanvaraisten toimintojen valvonta, mahdolliset ympäristöluvut 	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen terveys- ja ympäristöhaittojen minimoimiseksi ja tehokkaan operatiivisen toiminnan käynnistämiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> poliittiset kannanotot, viestintä ympäristöpoliittisten ja lainsäädännöllisten toimien riittävydestä ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> jätesiirotiin ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin liittyvä viestintä yleinen tiedottaminen riskeistä tilannetiedotus ympäristön tilasta <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> tiedottaminen toimijoille operatiivisen työn käynnistämiseksi ja tukemiseksi toimintaohjeet viranomaisille ja kansalaisille alueellinen tilannetiedotus yleisöpalvelut 	<p>SM STM UM</p> <p>Kunta Toiminnanharjoittaja Pelastuslaitos</p>

Erityistilannetyypit ja erityistilanteiden tyypillisiä vaikutuksia	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli	Muut yhteistyö- tai vastuutahot (lihavoituna mahdolliset viestinnän johtamis- ja/tai koordinoitavastuussa olevat tahot, tapaus- ja tilannekohtainen!)
<p>Rankkasateet ja tulvat</p> <p>Rakennus- ja asumisvahingot, evakuointi, liikenne- ja muut infrastruktuurihäiriöt, taloudelliset vahingot yrityksille ja maa- ja metsätaloudelle, vesihuollon toiminnan keskeytyminen.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • maankäytön ja rakentamisen ohjaus <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • vesitilanne-ennustepalvelut • vesivarojen käytön ja hoidon sekä vesiensuojelun asiantuntijapalvelut <p>AYK (MMM:n ohjauksessa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • hydrologisen tilanteen seuranta ja ennakointi • operatiiviset tulvantorjunta-tehtävät yhteistyössä pelastustoimen kanssa • asiantuntija- ja virka-aputehtävät • tarvittaessa päivystystehtävät <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • vesilain mukaiset poikkeusluvut juoksuuksiin (säännöstelyrajojen rikkominen) yhteistyössä AYK:n kanssa 	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen taloudellisten vahinkojen minimoimiseksi ja toimivan vesihuollon varmistamiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestintä alueiden käytön ohjauksesta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • ennakkotiedottaminen vedenkorkeuksista ja virtaamista riskialueen asukkaille ja toimijoille toiminnan tueksi yhteistyössä ayk:n kanssa • yleinen hydrologinen tilannetiedotus yhteistyössä ayk:n kanssa <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • alueellinen ennakkovalistus kansalaisille, viranomaisille ja päätäjille tulvavahinkojen vähentämiseksi • alueellinen tilannetiedotus tulvatilanteessa ja toimintaohjeet • yleisöpalvelut <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen poikkeusluvista 	<p>MMM (ylin vastuu) SM PLM STM LVM</p> <p>Ilmatieteenlaitos Merentutkimuslaitos</p> <p>Kunta Pelastuslaitos Vesihuoltolaitokset TE-keskus Lääninhallitus</p>
<p>Vesihuollon toimintahäiriö</p> <p>Laaja-alaiset vedenhankintaongelmat, talousveden pilaantuminen, viemärien vauriot ja jätevesien käsittelykatkokset.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • ylin ohjaus vesien suojelussa ja jätevesien käsittelyssä <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • vesihuollon, vesivarojen käytön ja hoidon sekä vesiensuojelun asiantuntijapalvelut <p>AYK (MMM:n ja YM:n ohjauksessa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiantuntija- ja virka-aputehtävät • vesihuoltolaitostietojen kokoaminen 	<p>Riittävän ja ennakkoivan tiedon välittäminen terveys- ja ympäristöhaittojen vähentämiseksi sekä vesihuoltopalvelujen turvaamiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • vesiensuojeluun liittyvä viestinnän koordinointi ja johtaminen <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • vesihuollon yleistiedotus <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • alueellinen tilannetiedotus 	<p>MMM (ylin vastuu) SM STM</p> <p>Kansanterveyslaitos</p> <p>Kunta Vesihuoltolaitokset Pelastuslaitos TE-keskus Lääninhallitus</p>

Erityistilannetyypit ja erityistilanteiden tyypillisiä vaikutuksia	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli	Muut yhteistyö- tai vastuutahot (lihavoituna mahdolliset viestinnän johtamis- ja/tai koordinoitivastuussa olevat tahot, tapaus- ja tilannekohtainen!)
<p>Patomurtumat</p> <p>Ihmishenkien uhka, rakennusvahingot, evakuointi, liikennehäiriöt, taloudelliset haitat, vesihuollon toimintahäiriöt.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • ei vastuuta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • patoturvallisuuden ja vesistöjen käyttöön liittyvät asiantuntijapalvelut • vesitilanne-ennusteet <p>AYK (MMM:n ohjauksessa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • patoturvallisuuden viranomaistehtävät ja virka-apu <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • vesilain mukaiset poikkeusluvut juoksutuksiin (säännöstelyrajojen rikkominen) yhteistyössä AYK:n kanssa 	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen ihmishenkien uhan ja vahinkojen minimoimiseksi, suurkatastrofin välttämiseksi ja tehokkaan operatiivisen toiminnan käynnistämiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • ei viestintävastuita <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • hydrologiaan liittyvät ennusteet, tulkinnat ja tilannetiedotus, asiantuntijapalvelut <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • alueellinen tilannetiedotus <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen poikkeusluvista 	<p>MMM (patoturvallisuusvastuu) SM (pelastustoimi) STM PLM LVM</p> <p>Ilmatieteenlaitos Kansanterveyslaitos</p> <p>Pelastuslaitos Voimalaitokset Padon omistajat Kunta Lääninhallitus TE-keskus Vesihuoltolaitokset</p>
<p>Luonnonvaraisten eliöiden joukko-kuolema tai muu vakava häiriö ekosysteemissä</p> <p>Vakavat ekosysteemi-häiriöt, jälkihoito, luonnonsuojelunäkökulmat, virkistyskäyttöhaitat</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • toiminnan yleinen ohjaus ja valvonta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiantuntijatehtävät, tutkimukset ja selvitykset, syiden selvittäminen <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • alueellinen asiantuntijatieto ja selvitykset, syiden selvittäminen • ympäristön pilaantumisen ehkäiseminen (esim. raatojen hävittämisen valvonta) 	<p>Tiedon välittäminen häiriöiden syistä ja operatiivisesta toiminnasta sekä haittavaikutusten minimoimisesta</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • poliittiset kannanotot, viestintä lainsäädännön riittävydestä • ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • yleinen tilannetiedotus • toimintaohjeet • yleisöpalvelut <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • alueellinen tilannetiedotus • toimintaohjeet 	<p>MMM STM</p> <p>Metsähallituksen luontopalvelut Rajavartiolaitos Merentutkimuslaitos Evira</p> <p>Pelastuslaitos Lääninhallitus TE-keskus Kunta</p>

Erityistilannetyypit ja erityistilanteiden tyypillisiä vaikutuksia	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli	Muut yhteistyö- tai vastuutahot (lihavoituna mahdolliset viestinnän johtamis- ja/tai koordinoitavastuussa olevat tahot, tapaus- ja tilannekohtainen!)
<p>Runsaat sinilevät</p> <p>Virkistyshaitat, terveys- haitat, veden hyötykäytön estyminen, ekosysteemihaitat</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> vesiensuojelun yleinen ohjaus ja valvonta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> vesistön tilan seurannan koordinointi ja tutkimus <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> vesistön tilan seuranta 	<p>Myrkytysten estäminen ja virkistyskäytön ohjaaminen</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> vastuu ympäristöpoliittisten toimien riittävydestä ja niistä viestimisessä <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> valtakunnallinen ennakkovalistus ammatinharjoittajille, kansalaisille, viranomaisille ja päättäjille tilannetiedotus ja toimintaohjeet yleisöpalvelut <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> alueellinen ennakkovalistus ammatinharjoittajille, kansalaisille, viranomaisille ja päättäjille alueellinen tilannetiedotus ja toimintaohjeet yleisöpalvelut 	<p>STM</p> <p>LVM MMM SM</p> <p>Merentutkimuslaitos</p> <p>Myrkytystietokeskus Rajavartiolaivos Kansanterveyslaitos Metsähallituksen luontopalvelut</p> <p>Kunta</p>
<p>Pitkään jatkunut kuivuus</p> <p>Talousveden hankinta, vedenlaatuongelmat, vesistöjen alhaiset vedenkorkeudet ja virtaamat, happikadot (kalakuolemat), ekosysteemihaitat, vesien virkistyskäyttöhaitat, taloudelliset menetykset yrityksille ja maa- ja metsätaloudelle</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> yllin ohjaus ympäristön- ja luonnonsuojelussa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> vesivarojen käytön ja vesiensuojelun asiantuntijapalvelut ympäristön- ja luonnonsuojelun asiantuntijapalvelut vesitilanne-ennusteet <p>AYK (YM:n ja MMM:n ohjauksessa)</p> <ul style="list-style-type: none"> viranomais- ja asiantuntijatehtävät vesihuollon järjestämisessä <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> vesilain mukaiset poikkeusluvut juoksuksiin (säännöstelyrajojen rikkominen) yhteistyössä AYK:n kanssa 	<p>Riittävän ja ennakoivan tiedon välittäminen toimivan vesihuollon ja kastelun järjestämiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> poliittiset kannanotot ilmastonmuutoksesta, säiden ääri-ilmiöistä ja niiden vaikutuksista ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> kuivuuden vaikutukset ekosysteemiin, hydrologiaan liittyvät ennusteet ja tilannetiedotus <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> ennakkotiedottaminen riskialueen asukkaille ja toimijoille toiminnan tueksi toimintaohjeet alueellinen tilannetiedotus <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> tiedottaminen poikkeusluvista 	<p>MMM (talousvesien hankinta, vesistöjen käyttö)</p> <p>STM</p> <p>SM</p> <p>Ilmatieteenlaitos Kansanterveyslaitos Metsähallituksen luontopalvelut</p> <p>Kunta</p> <p>Pelastuslaitos Lääninhallitus TE-keskus</p>

Erityistilannetyypit ja erityistilanteiden tyyppillisiä vaikutuksia	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli	Muut yhteistyö- tai vastuutahot (liihavoituna mahdolliset viestinnän johtamis- ja/tai koordinoituvastuussa olevat tahot, tapaus- ja tilannekohtainen!)
Pitkään jatkunut pakkaneen Ongelmat energiahuollossa		Riittävän ja ennakoivan tiedon välittäminen toimivan energiahuollon järjestämiseksi, pienpoltto	YM • pienpolttoon liittyvä tiedotus ja informaatio-ohjaus (vaikutukset terveyteen ja ilmalatuun) AYK • alueellinen ennakkovalistus kansalaisille, viranomaisille ja päätäjille (energiansäästö) • alueellinen tilannetiedotus riskeistä (ilmalatu)	KTM
Lumikuormat Sortumat	YM • rakentamisen ylin ohjaus SYKE • lumikuormien seuranta	Taloudellisten vahinkojen ja ihmishenkiä vaativien onnettomuuksien estäminen	YM • informaatio-ohjaus rakennusten rakenteellisesta turvallisuudesta SYKE • tiedottaminen, varoitukset ja toimintaohjeet lumikuormista yleisesti sekä riskialueen asukkaille ja toimijoille. AYK • ennakkotiedottaminen riskialueen asukkaille ja toimijoille.	SM Ilmatieteenlaitos Pelastuslaitos Kunta
Rakennusonnettomuudet: kattoromahdukset, laaja rakennuspalo Ihmishenrien uhka, taloudelliset vahingot	YM • rakentamisen ylin ohjaus SYKE • kemikaaleihin liittyvät asiantuntijapalvelut	Tiedon välittäminen rakennusvalvonnan ohjeista ja niiden noudattamisesta	YM • tiedotus rakenteellisen turvallisuuden ohjauksen ja valvonnan riittävydestä SYKE • tiedottaminen mahdollisista kemikaaleista ja niiden käyttäytymisestä eri tilanteissa (esim. tulipalo), toimintaohjeet	SM STTV Pelastuslaitos
Sisäilman laatuongelmista johtuvat erityistilanteet: homeet, ilmanvaihto, radon, asbesti Terveydelliset haitat	YM • rakentamisen ylin ohjaus		YM • informaatio-ohjaus, vastuu ja viestintä toimien riittävydestä	STM STTV

Erityistilannetyypit ja erityistilanteiden tyypillisiä vaikutuksia	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli	Muut yhteistyö- tai vastuutahot (lihavoituna mahdolliset viestinnän johtamis- ja/tai koordinoitavastuussa olevat tahot, tapaus- ja tilannekohtainen!)
<p>Vakavat eläin- tai kasvitautiepidemiat</p> <p>Uhka luonnon monimuotoisuudelle, pinta- ja pohjavesien pilaantuminen, vaikutukset jätehuoltoon, virkistyskäyttöhaitat</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> vastuuministeriöiden tukeminen ja hallinnonalan ohjaus luonnonsuojeluun, jätehuoltoon sekä pinta- ja pohjavesien suojeluun liittyvissä kysymyksissä <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> asiantuntijapalvelut luonnonsuojeluun, jätehuoltoon sekä pinta- ja pohjavesien suojeluun liittyvissä kysymyksissä <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> alueelliset asiantuntijapalvelut luonnonsuojeluun, jätehuoltoon sekä pinta- ja pohjavesien suojeluun liittyvissä kysymyksissä 	<p>Terveys-, luonto- ja ympäristöhaittojen minimoiminen</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> luonnonsuojeluun, jätehuoltoon sekä pinta- ja pohjavesien suojeluun liittyvä viestintä ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> yleistiedotus <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> alueellinen tiedotus 	<p>MMM (lintuinfluenssa ja sen torjuntatoimet liittyen siipikarjaan)</p> <p>STM (influenssapandemia)</p> <p>Evira KTL Metsähallituksen luontopalvelut</p> <p>Kunta Pelastuslaitos Lääninhallitus TE-keskus</p>
<p>Radioaktiivinen laskeuma</p> <p>Terveyshaitat, ympäristön saastuminen, evakoinnit, ekosysteemihaitat, taloudelliset haitat, ympäristövaikutusten arviointi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> yleinen ohjausvastuu asukkaiden uudelleenasetamisessa. (Huom! YM:n työryhmä I.I.2007: vastuut määriteltävinä). <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> ympäristötiedon tuottaminen muut asiantuntija- ja virkaaputehtävät <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> alueellisen ympäristötiedon tuottaminen muut asiantuntija- ja virkaaputehtävät 	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen terveys- ja ympäristöhaittojen minimoimiseksi ja tehokkaan operatiivisen toiminnan käynnistämiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> poliittiset kannanotot, viestintä ympäristöpoliittisten ja lainsäädännöllisten toimien riittävydestä ympäristöhallinnon viestinnän koordinointi ja johtaminen tarvittaessa <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> yleistiedotus <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> alueellinen tiedotus ympäristön tilasta 	<p>VN STM SM UM MMM</p> <p>Säteilyturvakeskus</p> <p>Lääninhallitus Pelastustoimi Kunta TE-keskus</p>
<p>Muissa maissa tapahtuneet laajat ympäristön häiriötilanteet</p> <p>Rajavesien saastuminen, vakava jätevesipäästö Itämereen. Suomalaisen asiantuntemuksen tietotarve.</p>	<p>Ympäristöhallinnon toimiala</p>	<p>Asiantuntijatiedon tarjoaminen</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> viestintä kansainvälisestä yhteistyöstä <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> tiedottaminen häiriötilanteen riskeistä Suomessa <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> tiedottaminen häiriötilanteen riskeistä alueella 	<p>VN UM</p>

2. Toiminnallisiin häiriöihin liittyvät normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteet, jotka saattavat edellyttää ennakoivaa viestintää	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli
<p>Luonnonvarojen hyödyntämiseen liittyvät intressiritiirit ja niistä aiheutuvat erityistilanteet, esimerkiksi kaivokset, satamahankkeet, luonnonsuojeluhankkeet</p>	<p>Ympäristön- ja luonnonsuojeluun liittyvien intressien ja toiminnan perusteleminen mm. tuottamalla ympäristötietoa, ohjaamalla alueiden käyttöä ja soveltamalla yv-lainsäädäntöä</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestintäilmapiirin ennakointi, yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen ja ilmapiirin luotaus • viestintä ympäristölainsäädännön muutoksista, ympäristövaikutuksista ja maankäytön suunnitteluun liittyvistä asioista • ympäristöhallinnon viestinnän johtaminen ja ydinviestien muodostaminen <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestintäilmapiirin ennakointi, yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen ja ilmapiirin luotaus • viestintä alan tutkimuksesta <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestintäilmapiirin ennakointi, yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen ja ilmapiirin luotaus erityisesti yksittäisten hankkeiden osalta <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestintävastuu lupien lainvoimaisuudesta
<p>Tietoliikenneongelmat tai sähkökatkokset</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietotekniikkahäiriöt • tietoturvahäiriöt ja -murrot <p>Tiedonkulun vaikeutuminen tai estyminen, tiedon luotettavuuden vaarantuminen ja toiminnan halvaantuminen</p>	<p>Tiedon välittäminen ongelman syistä, toimenpiteistä ja aikataulusta tilanteen korjaamiseksi sekä korvaavista viestintäkeinoista</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedonkulun ja yhtenäisten ydinviestien varmistaminen YHAssa • tiedottaminen henkilöstölle ja keskeisille sidosryhmille <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle ja keskeisille sidosryhmille <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle ja keskeisille sidosryhmille • yleinen tilannetiedotus <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle ja keskeisille sidosryhmille • yleinen tilannetiedotus <p>ARA</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle ja keskeisille sidosryhmille • yleinen tilannetiedotus
<p>Kiinteistö- ja henkilövahingot, onnettomuudet</p> <p>Työyhteisön toimivuuden ja yleisen toiminnan häiriintyminen</p>	<p>Tiedon välittäminen onnettomuudesta, sen syistä ja toimenpiteistä ja aikataulusta tilanteen korjaamiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • avoin tiedotus arvioiden sisäisen/ulkaisen viestinnän tarve <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen <p>ARA</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen

2. Toiminnallisiin häiriöihin liittyvät normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteet, jotka saattavat edellyttää ennakoivaa viestintää	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	Viestinnän rooli
<p>Työyhteisöön ja viranhoitoon liittyvät merkittävät erityistilanteet, mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • epäillyt väärinkäytökset • toimintaan kohdistuva voimakas kritiikki • johtamisongelmat • rahoituskriisi • työyhteisön vakavat ongelmat (kiusaaminen, häirintä) <p>Työyhteisön toimivuuden ja yleinen toiminnan häiriintyminen, maineen kyseenalaistuminen, imago-kysymykset</p>	<p>Tiedottaminen tarvittaessa asian avoimen ja neutraalin käsittelyn tukemiseksi sekä tilanteen selkeyttämiseksi ja rauhoittamiseksi</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • avoin tiedotus arvioiden sisäisen/ulkaisen viestinnän tarve • varmistaa, että YHAssa noudatetaan viestintästrategiassa määriteltyjä periaatteita avoimuudesta <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen <p>YLV</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen <p>ARA</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen henkilöstölle • yleinen tiedottaminen

3. Ympäristön erityistilanteet valmiuslain tarkoittamissa poikkeusoloissa	Ympäristöhallinnon asiantuntemus	Viestinnän tehtävä ja kohdentuminen	YHAn viestinnän rooli	Pääyhteistyötahot
<p>a) Suuronnettomuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laajat öljy- ja kemikaalionnettomuudet merellä, sisävesillä ja maissa • Ydinonnettomuus, radioaktiivinen laskeuma • Patosortuma • Vakavat luonnononnettomuudet ja muut suuronnettomuudet, joissa ympäristövaikutukset ovat yksi osatekijä <p>Ympäristökatastrofi kuten vesistöjen, rantojen ja/tai maaperän vakava saastuminen, evakuointi, terveyshaitat, ekosysteemihaitat, yhteiskunnan perustoimintojen järkkäminen.</p> <p>b) Ympäristöhallinnon vastuualueiden hoito poikkeusoloissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puhtaan talousveden saatavuus • Viemäröinti • Ympäristöseuranta ja -vaikutukset • Asuttaminen <p>Yhteiskunnan perustoimintojen järkkäminen, ihmisten menetyksen uhka.</p>	<p>Ympäristöhallinnon toimiala</p>	<p>Nopean ja luotettavan tiedon välittäminen terveys-, ekosysteemi- ja taloushaittojen minimoimiseksi, tehokkaan operatiivisen toiminnan käynnistämiseksi ja ihmishenkien uhan minimoimiseksi ja muiden vastuutahojen työn tukemiseksi.</p>	<p>YM</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestinnän johtaminen ja ydinviestien muodostaminen • viestinnän koordinointi valtioneuvostoon <p>SYKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • omasta toiminnasta tiedottaminen valtioneuvoston antamien ohjeiden mukaisesti <p>AYK</p> <ul style="list-style-type: none"> • omasta toiminnasta tiedottaminen valtioneuvoston antamien ohjeiden mukaisesti 	<p>VN SM STM PLM MMM UM</p> <p>Rajavartiolaitos Merenkulkulaitos Merentutkimuslaitos Metsähallitus Evara Säteilyturvakeskus TUKES Tiehallinto</p> <p>Pelastuslaitos Lääninhallitus TE-keskus Kunta Vesi- ja viemärlaitokset</p>

Tiedotemalli

TIEDOTE

Paikka ja päivämäärä
kellonaika

Otsikossa kerrotaan keskeisin uutinen

Keskeinen tilannekuva tiedotteen ingressiin:

- mitä, missä ja milloin on tapahtunut
- riskit ja vaikutukset
- mihin ensitoimiin on ryhdytty
- toimintaohjeet

Syventävät tiedot keskikappaleisiin:

- tapahtumien kulku ja tarkempi kuvaus tilanteesta ja paikasta
- mitä ei tiedetä
- suhteuttaminen, havainnollistaminen, konkretisointi
- toimintavastuut
- tiedossa olevat keskeiset syyt ja taustat
- olosuhteet

Taustoittavat tiedot loppuun:

- vastaavat aiemmat tilanteet
- aihetta valottavat selvitykset ja tutkimukset
- seuraava tiedotusajankohta
- seurantasivun internetosoite
- mahdolliset puhelinpalvelut

Lisätiedot:

- hyödynnä internetissä oleva tausta-aineisto
- huolehdi siitä, että lisätietoja annetaan eri kielillä

Otettava huomioon:

- ensivaiheen tiedote napakka, seuraavissa voi taustoittaa
- pitäydy tosiasioissa, vältä spekulointia
- tarkista hyvin nimet ja yhteystiedot
- pyydä verkkotoimitukselta tarvittaessa lyhytosoite
- käytä kuvia ja karttoja, ennakoi tulevat kuvatarpeet
- muista eri kieliversiot
- hyödynnä ulkoasiainministeriön apu
- sovita tiedotteen sisältö yhteen verkkopalvelun aineiston kanssa
- tiedotteen sisällön oltava linjassa sovittujen viestintävastuiden kanssa

Verkkosivun rakentaminen

I. Toimintaohjeet

Erityistilanteessa verkkosivulla on kaksi tarkoitusta:

1. Jatkuvan seurantatiedon välittäminen
2. Kaiken erityistilanteesta tuotettavan informaation kokoaminen yhteen paikkaan

Toimi ensivaiheessa seuraavasti

- ota välittömästi yhteys verkkotoimitukseen ja sovi verkon päivitysvastuista ja sivun sijoittamisesta rakenteeseen.
- pyydä verkkotoimitukselta tarvittaessa lyhytosoite.
- jos vastaat viestinnästä ja päivität itse erityistilanteen seurantasivua, sovi asiantuntijoiden kanssa seurantasivun päivityssyklistä. Informoi verkkotoimitusta.
- jos olet verkkotoimittaja, sovi viestintäpäällikön kanssa miten tiedonkulku ja päivitys verkon ja asiantuntijan välillä järjestetään.
- verkkosivun sisällön oltava linjassa sovittujen viestintävastuiden kanssa.

2. Verkkosivun rakentaminen, päivittäminen ja aineiston jäsentely

Ensivaihe

Erityistilanteesta ja virastosta riippuen muokkaa olemassa olevaa dokumenttia tai tee orposivu. Käytä dokumenttityyppiä katsaus, mutta älä laita ruksia kohtaan "Näytä dokumentin tiedoissa". Kiinnitä sivu Ajankohtaista -sivun alle tai muuhun järkevään paikkaan.

Otsikossa kerrotaan keskeisin uutinen

- Otsikon jälkeen tiedontuottaja, päivämäärä ja kellonaika
- Tieto, kuinka usein sivua päivitetään tai milloin seuraava päivitys
- Sivun oikotieosoite

Keskeinen tilannekuva ensimmäiseen kappaleeseen

- mitä, missä ja milloin on tapahtunut
- riskit ja vaikutukset
- mihin ensitoimiin on ryhdytty

Syventävät tiedot keskikappaleisiin

- tapahtumien kulku ja tarkempi kuvaus tilanteesta ja paikasta
- mitä ei tiedetä
- suhteuttaminen, havainnollistaminen, konkretisointi
- toimintavastuut → kokoa linkit tekstin loppuun. Linkki joko muun toimijan etusivulle tai kyseistä erityistilannetta koskevalle (seuranta)sivulle
- tiedossa olevat keskeiset syyt ja taustat
- olosuhteet

Toimintaohjeet omaan laatikkoon

- Jos napakat, sijoita keskialstalle ylös oikealle

Kuvat, kartat ym.

- Tee pääkuvasta sekä etusivuversio 170px että suurempi, linkin takaa tarjottava versio
- Tallenna kuvat julkaisujärjestelmään, otsikoi informatiivisesti
- Kokoa kuvat tekstin alle, väliotsikko "Kuvat" tai "Kuvat ja kartat"

Muu tausta-aineisto

- Kokoa muu tarkoituksenmukainen taustamateriaali oman väliotsikon alle. Taustamateriaalia saatavat esimerkiksi olla aiemmat tiedotteet, ohjeet, taustoittavat verkkosivut.

Lisätiedot

- Yleensä samat kuin tiedotteessa

Seuraavat vaiheet

- Otsikossa kerrotaan tilanteessa tapahtunut tuorein muutos
- Uusi tieto ensimmäiseen kappaleeseen
- Keskikappaleisiin tilanteen kulku
- Lisää taustamateriaalia sitä mukaan kuin sitä valmistuu ja jäsennä järkevästi, seuraa muiden tiedontuottajien sivuja ja linkitä tarpeen mukaan

Otettava huomioon

- pidä sivu napakkana, täsmennä tietoa ja poista vanhentunut tieto välittömästi. Huolehdi siitä, että sivulta välittyy sekä tuorein tieto että tapahtumien kulku.
- lue teksti aina asiantuntijalle ennen julkaisemista.
- pitäydy tosiasioissa, vältä spekulointia
- tarkista hyvin nimet ja yhteystiedot
- käytä kuvia ja karttoja, ennakoi tulevat kuvatarpeet
- muista eri kieliversiot
- verkossa oleva viimeisin tieto välitetään medially ensisijaisesti sähköpostijakeluna. Jos sivun sisältö muuttuu ratkaisevasti ja tausta-aineistoa tulee paljon, voit lähettää tiedotepalvelun kautta.

3. Etusivut

- Erytystilanteesta kerrotaan ensimmäisenä keskipalstalla. Oranssi otsikko aihepiiriä kuvaava, esimerkiksi TULVAT, ÖLJYONNETTOMUUDEN SEURANTA, M/T PROPONTIS (onnettomuusaluksen nimi), PATOMURTUMA tms.
- Linkki seurantasivulle, otsikoi samalla tavalla kuin itse seurantasivu (ks. malli: "Öljytorjunta-alus Halli onnettomuuspaikalle").
- Otsikon jälkeen sulkuihin tiedontuottaja, päiväys ja kellonaika.
- Ingressiin keskeisin muutos.
- Päivitettävä sekä viraston että yhteisen palvelun etusivut.

Verkkosivumalli

TIEDONTUOTTAJA, PÄIVÄYS, KELLONAIKA, SEURANTA, LYHYTOSOITE

OTSIKKOOKOON JA INGRESSIINI TUOREIN KÄÄNNE

RIITTÄVÄT TIEDOT KOKONAISKUVAN SAAMISEKSI

MUUSTA KIELIVERSIOT

RYHMITTELE, NIMEÄ JA JÄSENNÄ AINEISTOT SELKEÄSTI TUOREIN ENSIN

HAVAINNOLLISTA JA TAUSTOITA OIKEALLA PALSTALLA

www.ymparisto.fi

På svenska | In English

Hae Tarkennettu haku

Ympäristökeskukset | Ympäristölupavirastot

« Edellinen taso

16.3.2007 (Päivitetty)

Suomen ympäristökeskus

Ota yhteyttä sivun vastuuhenkilöön

VERSIOIT

Englanninkielinen versio

Ruotsinkielinen versio

Tulostusversio

Öljyntorjunta-alue Halli onnettomuuspaikalle

SYKE 17.3.2007, päivitetty klo 20:20. Seuraava tiedote suunniteltuna noin klo 9. Seurantasivun lyhytosoite: www.ymparisto.fi/onnettomuus

Öljyntorjunta-alue Halli saapui onnettomuuspaikalle lauantai-iltana noin kello 19:30 ja aloitti välittömästi mereen joutuneen öljyn keräämiseen. Keruuta vaikeuttaa puuskittainen tuuli. Hylje on matkalla onnettomuuspaikalle ja sen arvioidaan saapuvan perille puoliltaöin.

Suomen ympäristökeskuksen ylitarkastajan Jouko Pirttijärven mukaan M/T Antonio Gramsci II:sta on vuotanut mereen noin 200 tonnia raskasta polttoöljyä. Aluksessa oleva vuoto saatiin tukittua jo iltapäivällä, eikä aluksesta ollut iltaan mennessä vuotanut lisää öljyä mereen.

Portugalilainen öljytankkeri M/T Antonio Gramsci II ajoi karille Utön eteläpuolella varhain lauantai-iltana. Alus sai noin 50 cm repeämän vasemmalle sivulle ja sen potkuri vioittui. Aluksessa on noin 10 000 raskasta polttoöljyä.

M/T Antonio Gramsci II on kaksoispohjalla varustettu raakaöljytankkeri. Alus on valmistunut vuonna 1999 ja sillä on 25 hengen miehistö. Alus on 230 metriä pitkä ja se oli matkalla Primorskista Pohjanmerelle.

Saman varustamon raakaöljytankkeri M/T Antonio Gramsci ajoi karille Ahvenanmaan edustalla vuonna 1979. Tällöin mereen pääsi 5 500 tonnia raskasta polttoöljyä, josta osa kulkeutui Ahvenanmaan etelärannikolle.

Lisätietoja

Ylitarkastaja Jouko Pirttijärvi, Suomen ympäristökeskus, puh. 0400 123 4567

Tiedotteet

- Antonio Gramsci II:n vuoto saatu tukittua, Hylje ja Halli matkalla onnettomuuspaikalle (SYKE 17.3.2007)
- Portugalilaisalus M/T Antonio Gramsci II karille Utön edustalla, aluksesta valuu öljyä mereen (SYKE 17.3.2007)

Kuvat

- Öljyntorjunta-alue Halli kerää öljyä Utön edustalla 17.3.2006.jpg. Kuva: Jouko Pirttijärvi, käytettäessä mainittava.
- Ennuste öljyn kulkeutumisesta 17.3.2007 klo 7-22.jpg. Kuva: Suomen ympäristökeskus SYKE, käytettäessä mainittava.

MUULLA PALVELUSSAMME

Ympäristön tila

Itämeri

Öljyn vaikutukset

RIITTÄVÄT TIEDOT KOKONAISKUVAN SAAMISEKSI

Öljy- ja kemikaalivahinkojen torjunta-merialueilla

MUULLA VERKOSSA

Merenkululaitos

Puolustusvoimat

Rajavartiolaitos

Varustamo-liikelaitos

© Copyright Valtion ympäristöhallinto | Palvelukuvaus | Jätä palautetta | Yhteystiedot

Etusivumalli

AIHEPIIRI, EI INFORMATIIVINEN OTSIKKO

INFORMATIIVINEN OTSIKKO, INGRESSIIN TUOREIN KÄÄNNE

TIEDONTUOTTAJA, PÄIVÄYS, KELLONAIKA, SEURANTA

KUVA LISÄÄ HUOMIOARVOA JA HAVAINNOLLISTAA. INFORMATIIVINEN, LISÄTIETOA TARJOAVA KUVATEKSTI!

www.ymparisto.fi
Länsi-Suomen ympäristökeskus

Alueelliset ympäristökeskukset | Ympäristölupavirastot | Su

www.ymparisto.fi > Länsi-Suomi

TULVAT

Ähtävänjoen vesi nousee yhä, tulvahuippua ennustetaan tiistaille (Länsi-Suomi 3.5.2007)

Päivitetty klo 18:30, seuraava päivitys 4.5.2007 klo 8

Ähtävänjoen ennätystulva uhkaa Lappajärven keskustaa. Virtaama on hetkellisesti noussut 1 250 kuutiometriin sekunnissa ja sen ennustetaan nousevan kuluvana yönä 1 350 kuutiometriin sekunnissa. Aamulla alkanut sade pahentaa tilannetta. Lappajärven keskustan länsipuolella useita asuntoja on evakuoitu. Evakuointi jatkuu koko illan ja yön.

Pelastuslaitoksen arvion mukaan 150 taloa on veden vallassa. © Rajavartiolaitos

TIEDOTTEITA

Ympäristökeskus jakoi avustuksia rakennusperinnön hoitoon (Länsi-Suomi 28.4.2007)

Länsi-Suomen ympäristökeskus on myöntänyt 2006 rakennusperinnön hoitoon yhteismäärä on 199.000 euroa. Avustukset jaetaan halle puolet hakijoista. Keski-Pohjanmaalla ja 11 Pohjanmaalla ja 11

Uhanalainen (Länsi-Suomi 28.4.2007)

Uhanalainen, vaarantuneeksi (V) luokiteltu kotelosieni liuskapielus (Hypocreopsis lichenooides) on löydetty Vaasan Mustikkamaan kaava-alueelta. Sieni on koko maassa hyvin harvinainen.

Ympäristön tilan kehittymistä voi seurata ja verrata maakunnittain - ympäristöindikaattorien verkkosivut avattu (Länsi-Suomi ja YM 24.4.2007)

[Lisää tiedotteita](#)

Esittely ja yhteystiedot
Minä ja ympäristö

Ympäristön tila
Ympäristönsuojelu
Luonnonsuojelu

Maankäyttö ja rakentaminen

Kansainväliset asiat
EU ja aluekehitys

Lupa-asiat

Palvelut, tuotteet ja lomakkeet

Luontokuva

LUONTO TÄNÄÄN

Ajankohtainen vesi- ja lumitilanne
Vesistöjen vedenkorkeus

MUULLA PALVELUSSAMME

Lyhytositteet verkkopalvelussamme

Valtakunnallista tietoa

Oikotiet paljon kysytyille sivuille
Minä ja ympäristö
Yritykset ja yhteisöt
Asiakkaat kysyvät, asiantuntijat vastaavat

Teemasivut
Kestävä kehitys

Riskipeli

Länsi-Suomen ympäristökeskus
Koulukatu 19,
PL 262, 65101 Vaasa
Puh: 020 490 109
Fak: 020 490 6251
[Lisää yhteystietoja](#)

© Copyright Valtion ympäristöhallinto | [Palvelukuvaus](#) | [Jätä palautetta](#) | [Yhteystiedot](#)

Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa (malli)

Erityistilanteet ovat luonteeltaan hyvin erilaisia. Alla olevassa mallissa on kuvattu tyypillisen erityistilanteen viestintäprosessi ensivaiheesta tilanteen päättymiseen. Sitä hyödyntäen ympäristöhallinnon virastot voivat laatia omat yksityiskohtaisemmat toimintaohjeensa. Malli on laadittu viestintävastuullisen viraston näkökulmasta. Sitä voi soveltaa myös silloin, kun viestintää johtaa ja koordinoi muu taho.

A. ENSIVAIHE (0–6 h)

Ensivaiheessa keskeistä on arvioida kokonaistilanne, tunnistaa vastuutahot ja käynnistää sen mukaisesti ensitoimet.

ENSITIEDON SAAJA VÄLITTÄÄ TIEDON



JOHTO	ASiantuntija(t)	VIESTINTÄ
<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa tiedon tapahtuneesta kutsuu koolle viestinnän ja asiantuntijat ja/tai huolehtii riittävästä tiedonkulusta johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän kesken ja/tai vastuuttaa tilanteen hoidon 	<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa tiedon tapahtuneesta ilmoittaa tiedosta avainhenkilöille käynnistää tilanteen vaatimat ensitoimet 	<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa tiedon tapahtuneesta antaa ensihälytyksen viraston viestintätiimille ja verkkotoimitukselle



<ul style="list-style-type: none"> arvioivat kokonaistilanteen (vakavuus, suhteuttaminen) toisiltaan saamansa informaation ja näkemyksen pohjalta selvittävät vastuutahot ja päättävät toimien yhteensovittamisesta välittävät tiedon operatiivisista toimista ja/tai niitä koskevista päätöksistä toisilleen 	<p>-----</p> <ul style="list-style-type: none"> arvioivat viestinnän johtamisen ja koordinoinnin tarpeen sopivat ensivaiheen tiedonantajista, tiedonkulun tavoista, osapuolista ja rytmityksestä viestinnän esityksen pohjalta sopivat keskeisistä tahoista, joita informoitava: tiedotusvälineet, kansalaiset, vastuuviranomaiset, operatiiviset toimijat, henkilöstö ja toiminnanharjoittajat sopivat viestinnän sisältöä varten pääviestit: keskeiset tapahtumat, perustiedot, toimet, tilanteen vakavuusaste, mahdolliset syyt, onnettomuuden suuruusluokka ja päätoimijat 	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none"> informoi päätetyistä toimista muiden toimijoiden johtoa 	<ul style="list-style-type: none"> informoi päätetyistä toimista muiden toimijoiden asiantuntijoita ja seuraa niiden toimintaa 	<ul style="list-style-type: none"> rekrytoi viraston viestintätiimin ja verkkotoimituksen ja informoi tapahtumista informoi päätetyistä toimista muiden toimijoiden viestintävastuullisia sopii viestintätoimien yhteensovittamisesta ja viestintävastuista muiden toimijoiden kanssa sekä arvioi johtamisen tarvetta
---	---	--



<ul style="list-style-type: none"> käynnistää tilannekuvan laatimisen hyväksyy keskeiset viestintäaineistot antaa haastatteluja rekrytoi tarvittaessa lisää henkilöstöä viestintätöihin (yleisöpalvelut, tekniset palvelut yms.) 	<ul style="list-style-type: none"> osallistuu tilannekuvan laatimiseen tuottaa aineistoa viestintätoimiin osallistuu kuva-aineiston tuottamiseen hyväksyy viestintäaineistojen sisällöt antaa haastatteluja 	<ul style="list-style-type: none"> käynnistää viraston ensivaiheen viestintätoimet ja sopii niiden vastuista: tiedote, tiedotustilaisuus, verkkosivusto, sisäinen viestintä, haastattelut, mediaseuranta, puhelinpalvelut, yhteydenpidot, käännökset huomioi viestintäohjauksen omissa toimissa
--	--	---

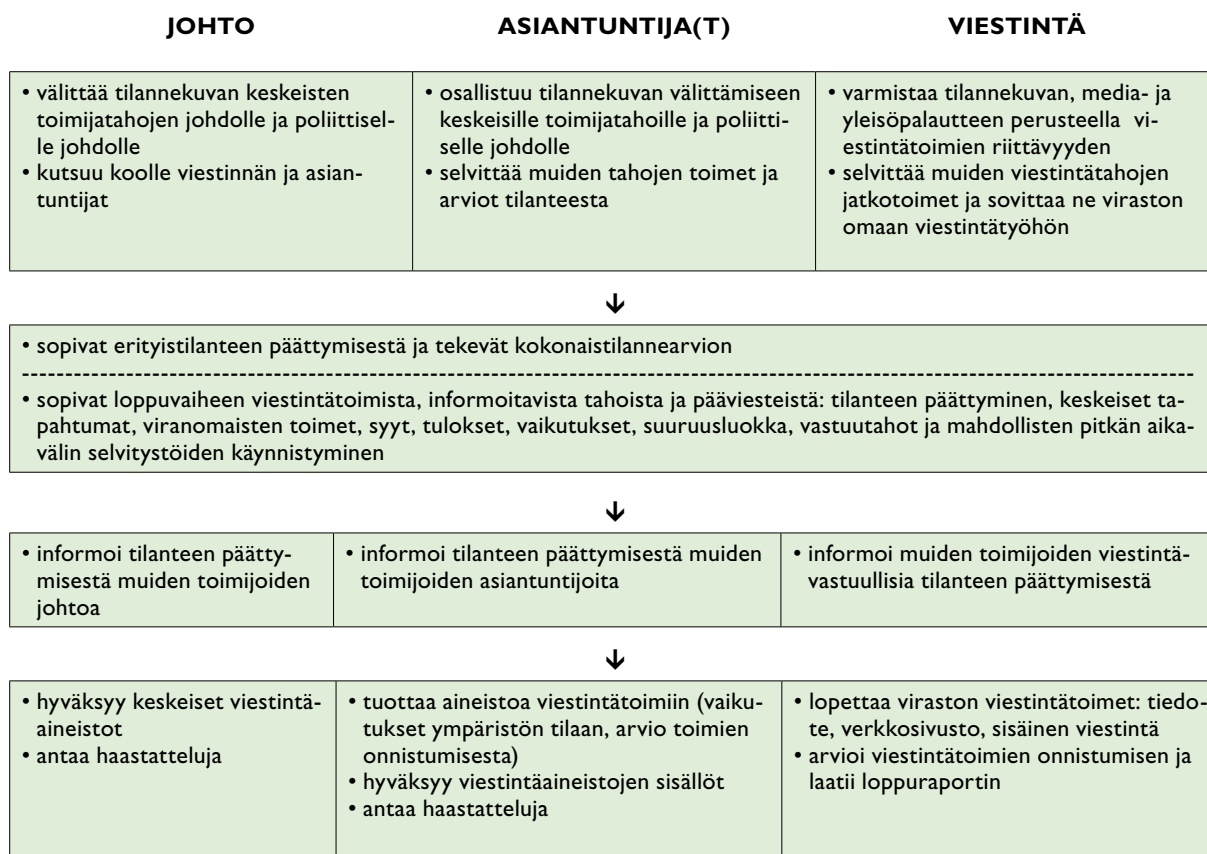
B. JATKOVAIHE (3h–1 vko)

Ensivaiheen jälkeen on keskeistä seurata ja ennakoida tilanteen kehittymistä, päivittää tilannekuva, tunnistaa johtamis- ja koordinoitavissa tapahtuvat muutostarpeet, varmistaa riittävät viestintäresurssit ja huolehtia jatkovaiheen viestinnästä. Vakavissa erityistilanteissa verkkopalvelun ajantasaisuudesta on huolehdittava.

JOHTO	ASIAANTUNTIJA(T)	VIESTINTÄ
<ul style="list-style-type: none"> • välittää tilannekuvan keskeisten toimijatahojen johdolle ja poliittiselle johdolle • kutsuu säännöllisesti koolle viestinnän ja asiantuntijat tai sopii yhteydenpidosta • informoi asiantuntijoita ja viestintää, jos toimintavastuissa tapahtuu muutoksia 	<ul style="list-style-type: none"> • osallistuu tilannekuvan välittämiseen keskeisille toimijatahoille ja poliittiselle johdolle • selvittää muiden tahojen toimet ja arviot tilanteesta • informoi johtoa ja viestintää, jos toimintavastuissa tapahtuu muutoksia 	<ul style="list-style-type: none"> • varmistaa tilannekuvan sekä media- ja yleisöpalautteen perusteella viestintätoimien riittävyyden • selvittää muiden viestintätahojen jatkotoimet ja sovittaa ne viraston omaan viestintätätööhön
↓		
<ul style="list-style-type: none"> • välittävät tiedon operatiivisista toimista ja/tai niitä koskevista päätöksistä toisilleen • arvioivat mahdolliset vastuumuutokset ja niiden vaikutukset tilanteen hoitamiseen • tekevät yhteenvetöön tilanteesta, arvioivat tehdyt toimet ja päättävät jatkotoimista <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • arvioivat viestinnän johtamisen ja koordinoimisen tarpeen • sopivat tiedonantajista, tiedonkulun tavoista, osapuolista ja rytmityksestä viestinnän esityksen pohjalta • sopivat keskeisistä tahoista, joita informoitava: tiedotusvälineet, kansalaiset, vastuuviranomaiset, operatiiviset toimijat, henkilöstö ja toiminnanharjoittajat • sopivat viestinnän sisältöä varten pääviestit: keskeiset tapahtumat, tarkentuneet perustiedot ja toimet, mahdolliset syyt, välittömät ympäristövaikutukset ja muut keskeiset yhteiskunnalliset vaikutukset, tilanteen vakavuusaste, onnettomuuden suuruusluokka, toiminnan vastuumuutokset, tilanteen taustatekijät ja tilanteen aiheuttamat jatkoselvitys- ja tutkimustarpeet 		
↓		
<ul style="list-style-type: none"> • informoi päätetyistä toimista muiden toimijoiden johtoa 	<ul style="list-style-type: none"> • informoi päätetyistä toimista muiden toimijoiden asiantuntijoita 	<ul style="list-style-type: none"> • informoi päätöksistä viraston viestintätiimiä ja verkkotoimitusta • informoi muiden toimijoiden viestintävastuullisia, jos viestintätoimet poikkeavat aiemmin sovitusta ja sopii viestintätoimien yhteensovittamisesta ja viestintävastuista
↓		
<ul style="list-style-type: none"> • vastaa tilannekuvan päivittämisestä • hyväksyy keskeiset viestintäaineistot • antaa haastatteluja • rekrytoi tarvittaessa lisää henkilöstöä viestintätätööhön (yleisöpalvelut, tekniset palvelut yms.) • käynnistää tarvittaessa lisäselvitykset viestien täydentämiseksi ja tarkentamiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> • osallistuu tilannekuvan päivittämiseen • tuottaa aineistoa viestintätoimiin (tilanteen välittömät ympäristövaikutukset, tilanteen suhteuttaminen alueella, Suomessa) • osallistuu kuva-aineiston tuottamiseen • hyväksyy viestintäaineistojen sisällöt • antaa haastatteluja - tekee lisäselvityksiä viestien täydentämiseksi ja tarkentamiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> • käynnistää viraston kakkosvaiheen viestintätoimet ja sopii niiden vastuista: tiedote, tiedotustilaisuus, verkkosivusto, sisäinen viestintä, intranet, haastattelut, mediaseuranta, puhelinpalvelut, yhteydenpidot, käännökset • huomioi viestintätätöohjauksen omissa toimissa • arvioi mediaseurannan ja yleisöpalautteen perusteella viestintätoimien riittävyyttä ja uudelleensuuntaamista

C. LOPPUVAIHE (4 vrk–)

Erityistilanteen päätyttyä on keskeistä huolehtia loppuvaiheen viestintätoimista, arvioida kokonaistilanne ja viestintätoimien onnistuminen.



Lista keskeisistä viestinnän yhteistyötahoista

1. Ympäristöhallinnon virastot

- Johto
- Keskeiset asiantuntijat
- Viestintä
- Valmiusasiantuntijat

2. Valtioneuvoston viestintä ja valmiusryhmä

3. Ministeriöiden johto ja viestintä

- Maa- ja metsätalousministeriö (vesivarat)
- Sisäasiainministeriö (pelastusosasto)
- Liikenne- ja viestintäministeriö
- Puolustusministeriö
- Sosiaali- ja terveysministeriö
- Kauppa- ja teollisuusministeriö
- Ulkoasianministeriö

4. Muut valtakunnalliset toimijat, johto ja viestintä

- Rajavartiolaitos
- Merenkululaitos
- Ilmatieteenlaitos
- Elintarviketurvallisuusvirasto Evira
- Metsähallituksen luontopalvelut
- Merentutkimuslaitos
- Metsäntutkimuslaitos
- Kansanterveyslaitos
- Myrkytystietokeskus
- Säteilyturvakeskus
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus
- Turvatekniikan keskus
- Tiehallinto

5. Alueelliset toimijat

- Pelastuslaitos
- Poliisitoimi
- Läninhallitus
- TE-keskukset
- Kunnat
- Rajavartiosto
- Merivartosto
- Sotilasläänit
- Vesihuoltolaitokset
- Voimalaitokset

Viestinnän huoneentaulu

Ensivaiheessa

1. Tunnista tilanne ajoissa ja varmista tiedossa olevat faktat:
 - Mitä on tapahtunut, milloin ja missä?
 - Mitä asialle on tehty tai välittömästi tehdään?
 - Kuka tietää asiasta enemmän?
 - Ketkä ovat vastuutahot ja keskeiset toimijat?

→ Määritä oma roolisi ja vastuusi
2. Välitä viesti tai varmista, että viesti on mennyt
 - johdolle ja
 - keskeisille asiantuntijoille,
3. Anna ensihälytys viestintätiimille ja verkkotoimitukselle
4. Sovi johdon ja asiantuntijoiden kanssa ensivaiheen viestintätoimet ja varmista jatkuva yhteys asiantuntijoihin
 - muistuta johtoa ja asiantuntijoita päivittyvän tilannekuvan tärkeydestä
5. Informoi viestintävastuullisia, verkkotoimitusta ja muiden toimijoiden viestintää
 - kerro vastuut ja sovi viestintätoimet ja niiden yhteensovittaminen
6. Käynnistä tilanteesta ja vastuista riippuen erilaiset viestintätoimet:
 - Tiedote
 - Verkkosivu(t)
 - Käännökset
 - Tiedotustilaisuus
 - Haastattelut
 - Yhteydenpito
 - Sisäinen viestintä
 - Puhelinpalvelu
 - Mediaseuranta
7. Huolehdi erityisesti mediapalveluiden toimivuudesta:
 - Varmista nopea tiedonkulku (verkkosivu, tiedote, STT, tiedottajapalvelut, viranomaistiedote)
 - Huolehdi viestintäaineistojen kieliversioista
 - Hanki kuva-aineistoa
 - Järjestä haastateltavat
 - Järjestä tiedotustilaisuus mahdollisimman nopeasti
 - Varmista toimittajien ja kuvaajien työskentelyolosuhteet

Tilanne muuttuu ja kehittyy

- Tunnista eri toimijoiden rooli ja vastuu
- Tunnista oma roolisi: ohjaatko, koordinoitko vai tuetko kokonaisviestintää
- Varmista jatkuva tiedonsaanti, arvioi tilannetta ja ennakoi viestintätoimet
- Arvioi viestintätoimien riittävyys ja suuntautuminen
- Huolehdi verkkopalvelun ajantasaisuudesta, järjestä seuranta
- Huolehdi viestinnän eri toimijoiden informoinnista
- Ennakoi resurssitarpeet

Tilanteen päättäminen

- Tiedota tilanteen päättymisestä: tiedote, verkkosivut, sisäinen viestintä
- Informoi eri toimijoita
- Osallistu kokonaistilanteen arviointiin
- Arvioi viestintätoimien onnistuminen

Asiantuntijan huoneentaulu

Ensivaiheessa

1. Tunnista tilanne ajoissa ja varmista tiedossa olevat faktat:
 - Mitä on tapahtunut, milloin ja missä?
 - Mitä asialle on tehty tai välittömästi tehdään?
 - Kuka tietää asiasta enemmän?
 - Ketkä ovat vastuutahot ja keskeiset toimijat?

→ Määritä oma roolisi ja vastuusi
2. Välitä viesti tai varmista, että viesti on mennyt
 - johdolle ja
 - muille keskeisille asiantuntijoille ja
 - viestinnälle
3. Arvioi kokonaistilanteen vakavuus yhdessä toisten asiantuntijoiden, johdon ja viestinnän kanssa.
 - Varmista vastuut
 - Sovi toimista
 - Varmista jatkuva yhteys viestintään
 - Huolehdi tilannekuvan päivittämisestä ja välittämisestä
4. Informoi muiden toimijoiden asiantuntijoita
 - kerro viestintätoimista
5. Valmistaudu ja osallistu viestintätoimiin
 - Informoi, suhteellista, havainnollista ja taustoita
 - Ideoi ja osallistu kuva-aineiston hankintaan
 - Laadi tiedotteet tai osallistu niiden ja muiden viestintäaineistojen tekemiseen
 - Anna haastatteluja ja lausuntoja

Tilanne muuttuu ja kehittyy

- Tunnista eri toimijoiden rooli ja vastuu
- Tunnista oma roolisi
- Päivitä tilannekuva
- Varmista jatkuva yhteys viestintään, arvioi ja ennakoi tilanteen kehittyminen
- Osallistu viestintätoimien riittävyyden ja suuntautumisen arviointiin
- Huolehdi eri toimijoiden asiantuntijoiden informoinnista

Tilanteen päättäminen

- Informoi viestintää tilanteen päättymisestä
- Informoi eri toimijoiden asiantuntijoita
- Osallistu kokonaistilanteen arviointiin
- Osallistu viestintätoimien onnistumisen arviointiin

Johdon huoneentaulu

Ensivaiheessa

1. Tunnista tilanne ajoissa ja varmista tiedossa olevat faktat:
 - Mitä on tapahtunut, milloin ja missä?
 - Mitä asialle on tehty tai välittömästi tehdään?
 - Kuka tietää asiasta enemmän?
2. Arvioi tilanteen vakavuus, määrittele vastuutahot ja oman virastosi rooli, tunnista tilanteen mahdollinen poliittinen ulottuvuus ja käynnistä viraston toimenpiteet asiantuntijoiden ja viestinnän kanssa
3. Varmista, että
 - yhteydenpito toimii keskeisten toimijoiden johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän välillä
 - viestinnän johtovastuut ovat selvät ja eri toimijoiden viestintää sovitetaan yhteen
4. Varmista sisäinen viestintä ja tiedonkulku ympäristöhallinnon johdolle
5. Huolehdi tilannekuvan päivittämisestä ja välittämisestä
6. Valmistaudu ja osallistu viestintätoimiin
 - Informoi, suhteellista, havainnollista ja taustoita
 - Tarkista sisällöt, erityisesti jos jotain puuttuu
 - Anna haastatteluja ja lausuntoja

Tilanne muuttuu ja kehittyy

- Arvioi ja ennakoi tilanteen kehittyminen
- Tunnista eri toimijoiden rooli ja vastuu sekä muutokset niissä
- Päivitä tilannekuva
- Varmista jatkuva yhteys asiantuntijoihin, viestintään ja muihin keskeisiin toimijoihin sekä ympäristöhallinnon johtoon
- Osallistu viestintätoimien riittävyden ja suuntautumisen arviointiin

Tilanteen päättäminen

- Päätä viraston toimenpiteet
- Informoi asiantuntijoita ja viestintää tilanteen päättymisestä
- Informoi eri toimijoiden johtoa
- Arvioi kokonaistilanne

Lausuntopyyntö ja kooste lausunnoista

Lausuntopyyntö:

Esitys ympäristöministeriön hallinnonalan viestintäohjeeksi erityistilanteissa

Ympäristöministeriön hallinnonalan viestintäohjeita erityistilanteissa valmistellut työryhmä on saanut esityksensä lähes valmiiksi. Ennen esityksen lopullista muotoilua ja viimeistelyä työryhmä toivoo kuitenkin lausuntoja ympäristöhallinnon sisältä ja tärkeimmiltä ulkoisilta sidosryhmiltä.

Työryhmä toivoo kommentteja liitteenä olevista asiakirjoista. Niistä tärkein on ohjeluonnos, jossa käsitellään muun muassa periaatteita, vastuukysymyksiä ja työnjakoa. Ohjeluonnokseen liittyvät myös erityistilannetaulukko sekä virastokohtainen toimintamalli. Ohjeluonnoksen lisäksi työryhmä on muotoillut joukon tässä vaiheessa esille tulleita kehittämissuhteita.

Työryhmä toivoo kommentteja erityisesti seuraaviin kysymyksiin:

1. Ovatko ohjeet riittävän selkeät tiedonkulun sekä viestinnän koordinoimisen ja johtamisen näkökulmasta ympäristöhallinnon yhteisten erityistilanteiden hoitamiseksi?
2. Onko liitteen 1.1 taulukossa lueteltu keskeiset erityistilanteet? Onko vastuut kirjattu oikein?
3. Tarjoaako liite 1.4 "Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa" riittävän tuen ja mallin virastokohtaisen toimintaohjeen tekemiseen?
4. Mitkä ovat omien erityistilannekokemusten perusteella ohjeiden puutteet ja vahvuudet?
5. Miten ohjetta voitaisiin parantaa tai selkiyttää?
6. Onko työryhmä tunnistanut keskeiset kehittämistarpeet? Tunnistatteko muita kehittämiskohteita? Nouseeko kehittämistarpeista joku selvästi muita keskeisemmäksi?

Työryhmän tehtävä on ollut

- tunnistaa erityistilanteiden ja toimintaympäristön keskeiset muutokset, jotka edellyttävät ympäristöhallinnon erityistilanneviestinnän tehostamista ja kehittämistä
- kuvata ympäristöhallinnon tyypillisimmät erityistilanteet viestinnän näkökulmasta
- arvioida ympäristöhallinnon erityistilannevalmiuksia ja esittää mahdollisia kehittämistarpeita
- laatia ehdotus koko hallinnonalan kattavaksi viestintäohjeeksi, joka sisältää erityistilanteiden viestinnän yleiset periaatteet, vastuut ja keskeiset käytännön toimintaohjeet
- laatia malli virastokohtaiseksi erityistilanneviestinnän ohjeistukseksi

Työryhmä on kuvannut toimintaympäristön muutoksia raportissaan, josta ei kuitenkaan pyydetä lausuntoja. Tässä yhteydessä on kuitenkin syytä korostaa, että ympäristöuhkien painoarvo on lisääntynyt perinteisinä pidettyjen turvallisuusriskien rinnalla. Myös ympäristöonnettomuuksien luonne on muuttumassa, kun uusia ongelmia ilmaantuu. Näistä merkittävin on ilmastonmuutos. Suomessakin on varauduttava erilaisiin luonnonmullistuksiin sekä siihen, että sään ääreisilmiöt, kuten kuivuus, tulvat ja myrskyt yleistyvät.

Lisäksi tiedotusvälineissä ja mediakulttuurissa on tapahtunut muutoksia, jotka tuovat haasteita viestinnälle. Tiedonvälitys on käytännössä reaaliaikaista, se tukeutuu vahvasti visuaalisuuteen ja luo koko ajan uusia tapoja viestiä.

Työryhmän työtä ja ohjeluonnosta on esitelty aluehallinnon johtajien päivillä, Suomen ympäristökeskuksen johtoryhmässä, ympäristöministeriön virkamiesjohtoryhmässä sekä ympäristöhallinnon viestinnän ohjausryhmässä. Lisäksi ohjeiden valmisteluvaiheessa on järjestetty pienimuotoinen kuulemistilaisuus, jossa ympäristöhallinnon erityistilanteiden kannalta tärkeät henkilöt ovat esittäneet näkemyksiään. Lausunnon lähettävässä versiossa on otettu huomioon näissä tilaisuuksissa saadut kommentit.

Lisäksi työryhmä on ottanut huomioon valmisteilla olevat valtioneuvoston erityistilanneviestintää koskevat ohjeet.

Työryhmän määräaika on 1.5.2007. Työryhmässä ovat edustettuina sekä valmiustoiminnan että viestinnän asiantuntijat. Työryhmän puheenjohtaja on viestintäpäällikkö Kirsi Norros, Suomen ympäristökeskus ja varapuheenjohtajana viestintäjohtaja Päivi Sihvola, ympäristöministeriö.

Työryhmän jäsenet ovat viestintäpäällikkö Anne Brax, ympäristöministeriö, tiedottaja Marja-Liisa Torniainen, Uudenmaan ympäristökeskus (äitiyslomalla, tilalle apulaisjohtaja Rolf Nyström), erikoissuunnittelija Katri Erkamo, Hämeen ympäristökeskus, erikoistutkija Jyri Juslen, ympäristöministeriö, yli-insinööri Pekka Kalliomäki, ympäristöministeriö, yksikönpäällikkö Markku Maunula, Suomen ympäristökeskus, verkkopäätöimittäjä Ulla Ala-Ketola, Suomen ympäristökeskus. Työryhmän sihteeri on tiedottaja Leena Salonen, ympäristöministeriö.

Kommentit ja muutosesitykset pyydetään toimittamaan Suomen ympäristökeskukseen Kirsi Norrokselle viimeistään 5.4.2007.

Kiitos palautteestanne!

Viestintäjohtaja Päivi Sihvola
Ympäristöministeriö

Jakelu:

Suomen ympäristökeskus
Alueelliset ympäristökeskukset
Ympäristölupavirastot
Ympäristöministeriön osastot ja yksiköt
Maa- ja metsätalousministeriö
Liikenne- ja viestintäministeriö
Sisäasiainministeriö/Pelastusosasto
Merenkulkulaitos
Rajavartiolaitos
Metsähallitus/luontopalvelut
Ympäristöhallinnon valmiusjohto
Valtioneuvoston kanslia/Asko Mattila
Puolustusministeriö/Petri Kekäle

Tiedoksi:

Ympäristöhallinnon tiedottajat

LIITTEET

Ympäristöhallinnon erityistilanteiden viestintäohje
Tyypilliset erityistilanteet ympäristöhallinnossa
Virastokohtainen malli
Työryhmän kehittämis ehdotukset

Lausuntokierros – kooste

I. Alueelliset ympäristökeskukset

I. Ovatko ohjeet riittävän selkeät tiedonkulun sekä viestinnän koordinoinnin ja johtamisen näkökulmasta ympäristöhallinnon yhteisten erityistilanteiden hoitamiseksi?

Erityistilanteiden viestintäohjeluonnos antaa riittävät työkalut viestinnän hoitamiseksi hyvin niissä erityistilanteissa, joissa ympäristöministeriö tai maa- ja metsätalousministeriö johtaa toimintaa. *Aluetasolla tapahtuvissa erityistilanteissa toimintaa johtaa lähes aina alueellinen pelastuslaitos, jolla on myös vastuu viestinnän koordinoinnista ja johtamisesta.* (LOS)

Esimerkit viime vuosina toimialueellamme tapahtuneista ympäristövahinkotapauksista osoittavat, että viestinnän kannalta *keskeiset yhteistyötahot toiminnan alkuvaiheessa ovat ympäristökeskuksen näkökulmasta katsottuna pelastuslaitos, toiminnanharjoittaja sekä kunnan ympäristönsuojeluviranomainen.* Alkuvaiheessa tiedottamisvastuu on pelastusviranomaisilla, mutta ympäristökeskuksella on ollut jo aikaisessa vaiheessa merkittävä asiantuntijarooli vahingon ympäristövaikutuksia arvioitaessa ja niistä julkisuuteen kerrottaessa. Myös jälkivaiheessa tarvitaan yhteistyötä sekä kunnan että toiminnanharjoittajan kanssa. *Poliisi- ja syyttäväviranomaisen mahdollisesti käynnistämä tutkintaprosessi on myös huomioitava tapauksen viestinnässä.* (PSA)

Pyydettyä lausuntona Pohjois-Pohjanmaan ympäristökeskus toteaa, että viestintäohjeeseen on koottu keskeinen tieto erityistilanneviestinnästä sillä tarkkuudella, kuin se yleisohjeessa on mahdollista. Työryhmän ohjetta voidaan käyttää alueellisissa ympäristökeskuksissa *ohjeistuksena tapauskohtaisten suunnitelmien laatimisessa.* (PPO)

Ympäristöuhkien merkitys on kasvanut perinteisten turvallisuusriskien rinnalla, ja muun muassa ilmastomuutokseen liittyvät ilmiöt tulevat enenevästi esille ympäristöhallinnon käytännön työssä ja aiheuttavat yllättäviäkin viestintätarpeita. Hallinnonalan erityistilanteiden viestinnän kehittäminen ja yhtenäistäminen on tärkeää ja ajankoh-

taista. Tavoitteena on riittävän perusteellinen valmistautuminen, jotta virastot pystyvät yhteistyössä reagoimaan ja toimimaan nopeasti ja luotettavasti vaikeissakin tilanteissa, vastaamaan toimijoiden ja sidosryhmien tiedontarpeisiin ja osaltaan turvaamaan yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja.

Päälinoiltaan ohjeluonnos vastaa Pirkanmaan ympäristökeskuksen tähänastisia käytäntöjä ja valmiussuunnitelmaa sekä sen sisältämiä viestintäohjeita. Paikoin luonnos tuo tervetulleita uudistuksia ja täsmennyksiä erityisesti ympäristöhallinnon eri organisaatioiden väliseen viestintään. (PIR)

Erityistilanteiden viestintäohjeita valmistelleen työryhmän työn tulos on arvokas tuki alueellisen ympäristökeskuksen viestinnän suunnittelulle. Se antaa hyvän pohjan laatia virastokohtaiset viestintäohjeet erityistilanteiden varalle. Sekä yhteisten että virastokohtaisten ohjeiden todellinen toimivuus selviää lopulta harjoittelun ja tositilanteiden myötä. Tässä vaiheessa arvioiden ohjeet vaikuttavat toimivilta ja riittävilä. Ohjeet vaikuttavat riittävän selkeiltä viestinnän koordinoinnin ja johtamisen näkökulmasta ympäristöhallinnon yhteisten erityistilanteiden hoitamiseksi. *On tärkeää huolehtia siitä, että vastuista on yhteinen kuva kaikilla osapuolilla.* Työryhmän esittämä kehittämissuositus numero 6 vastaakin tähän tarpeeseen. (KSU)

Kainuun ympäristökeskus toteaa, että viestintäohje sisältää keskeisen tiedon erityistilanneviestinnästä ja se antaa yleisohjeena riittävän perustan aluekeskuksissa tehtäville tarkemmille suunnitelville. *Ajan tasalla pidettävät yhteystietolistat tulisi laatia mahdollisuuksien mukaan erityistilannekohtaisesti* niin, että ne ovat tarvittaessa nopeasti käytössä. Tieto erityistilanteesta on välitettävä samanaikaisesti (sähköposti, matkapuhelin) oman viraston ja hallinnonalan sisällä sekä toimintaan osallistuville yhteistyötahoille. Näin asiantuntijoille ja viestintävastaaville vapautuu aikaa keskittyä tilanteen arvioimiseen, koordinointiin ja suunnitteluun. (KAI)

Ympäristökeskus on saanut Etelä-Suomen lääninhallituksen edustajalta esitykseen liittyviä kommentteja, joista osa sisältyy tähän lausuntoon. Esi-

tys viestintäohjeeksi on kokonaisuutena kattava ja hyvin valmisteltu. Siinä on onnistuneesti yhdistetty tiedonkulku, johtaminen ja viestintä saumattomaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi on varsin hyvin hahmotettu eri toimijoiden viestintävastuita erityistilanteissa, mikä on erittäin haastava tehtävä ja vaatii vielä työstämistä. Ohjeet tarvitsevat vielä osin tarkentamista, kuvaukset sisällytetty muiden kysymysten alle. (HAM)

Lapin ympäristökeskuksen mielestä ohje ja sitä täydentävät asiakirjat on tehty sillä tarkkuudella kuin ne tällaisessa yleisohjeessa voidaan tehdä. (LAP)

Uudenmaan ympäristökeskus pitää ohjeita selkeinä ja kattavana tiedonkulun, viestinnän koordinoinnin ja johtamisen näkökulmasta. Uudenmaan ympäristökeskuksen valmiussuunnitelma on juuri päivitetty ja sitä tullaan täydentämään laatimalla erityistilanneviestintää varten virastokohtaiset ohjeet. (UUS)

Yleisesti ottaen viestintäohje on oikein hyvä ehdottoman tarpeellinen. Vast. 1: Periaatteessa kyllä. Jäimme kuitenkin kaipaamaan selkeämpää kuvaa käskytyssuhteista eli kuka saa viestittää mitä ja milloin.

Luvussa 6 otsikko käsittelee viestintävastuita, mutta tekstissä ei juurikaan puhuta viestintävastuista. Jää vaikutelma, että kappale on kuitenkin pääasiassa tekstiä yleisistä erityistilanneohjeista, mutta itse viestintä jäänyt sivuun eli teksti ei mielestämme vastaa riittävästi otsikkoa.

Tässäkin oheistuksessa pitää muistaa kielilaki eli viestintä pitää hoitaa myös ruotsinkielellä. Tekstissä puhutaan vain kevättulvista. Mahdollisen ilmastomuutoksen myötä tulvat ovat ympärivuotisia, eivät pelkästään kevättulvia. (LSU)

2. Onko liitteen I.1 taulukossa lueteltu keskeiset erityistilanteet? Onko vastuut kirjattu oikein?

Liitteessä 1.1 lueteltujen erityistilanteiden osalta ei ole huomautettavaa, mutta ympäristökeskus katsoo, että pelastuslaitosten roolia erityistilanteiden vastuutahona aluetasolla tulisi taulukossa painottaa enemmän. (LOS)

Liitteen 1.1 taulukosta löytyvät helposti kaikki mahdolliset erityistilanteet ja ympäristöhallinnon eri organisaatioiden sekä viestinnän roolit ko. tilanteissa. Taulukon muiden yhteistyötahojen kohdalla voisi olla merkintä siitä, kuka on koordinoivavastuussa oleva toimija, jonka kanssa yhteistyö viestinnässä olisi erityisesti varmistettava. Etelä-Savon ympäris-

tökeskuksen valmiussuunnitelmassa on nimetty erityyppisten tilanteiden vastuutahoja. Ensisijaisen tiedottamisvastuun sekä vastuun viestinnän koordinoinnista on katsottu olevan toimintaa johtavalla taholla, joka usein on alueellinen pelastuslaitos. (ESA)

Ohjelunoksessa erityistilanneviestintää tarkastellaan luonnollisestikin varsin yleisellä tasolla ja koko hallinnonalan näkökulmasta. Pohjois-Savon ympäristökeskuksen kannalta yleisimmin toistuneet erityistilanteet ovat olleet seurausta maa-alueilla tapahtuneista öljy- tai kemikaalivahingoista sekä yhdyskuntien jätevedenpuhdistamoilla sattuneista toimintahäiriöistä. Näiden ympäristövaikutukset jäävät usein paikallisiksi, mutta tästä huolimatta edellyttävät tehostettua toimintaa ympäristökeskukselta. Vahingoilla voi olla myös pitkäaikaisia ympäristövaikutuksia, mikä osaltaan vaikuttaa myös viestinnälle asetettaviin odotuksiin. (PSA)

Taulukko olisi hyvä rakentaa rakentaa YETT-strategiasa (2006) ministeriöille esitettyjen strategisten tehtävien mukaan ja strategian mukaisessa hierarkiassa. Keskeisimmät tehtävät ja pääasialliset vastuut tulisi selkeästi erottaa muista tehtävistä:

- Merellisten öljy- ja kemikaalionnettomuuksien torjuminen (YM)
- Asumisen turvaaminen (YM)
- Ympäristön muutosten havaitseminen ja niihin sopeutuminen (YM)
- Vesihuollon turvaaminen (MMM)
- Tulvariskien hallinta ja patoturvallisuus (MMM)
- (PPO)

Liitteen 1.1 taulukko sisältää kaikki ne erityistilanteet, jotka on tunnistettu Keski-Suomen ympäristökeskuksen valmiussuunnittelutyössä. (KSU)

Liitteen 1.1 taulukossa on lueteltu ympäristöhallintoa koskevat keskeiset erityistilanteet, ja pääosin taulukko on hyvä ja selkiyttää eri toimijoiden roolia. Taulukossa on käsitelty pääosin ulkoisia erityistilanteita, mutta on hyvä, että siihen on sisällytetty myös sisäisiä erityistilanteita.

Taulukossa esitettyjen vastuiden osalta nousee vielä mm. seuraavia kysymyksiä:

- alueellisen ympäristökeskuksen rooli asuttamisen ohjauksessa ja siihen liittyvässä viestinnässä on epäselvää, voiko toiminta liittyä myös muihin erityistilanteisiin kuin radioaktiiviseen laskeumaan?
- ympäristöhallinnon ja merivartioston vastuukysymykset ja valmiudet merellä tapahtuvissa alusöljy- ja aluskemikaalivahingoissa kaipaavat tarkennusta

- *haitalliset päästöt ilmakehään: onko vastuutaho YM vai SM, koska kyse on onnettomuudesta ja siihen välittömästi liittyvästä ihmisten varoittamisesta ja toimintaohjeista, tilanteen jälkihoidossa vastuu laajenee eri viranomaisille*
- *terveyttä uhkaavissa erityistilanteissa terveydenhuollon kuntayhtymät ja sairaanhoitopiirit tulisi lisätä muihin yhteistyö- ja vastuutahoihin aluetasolle, ja varmistaa niiden tiedonsaanti valmiuden kohottamista ja yhteistyötä varten*
- *TE-keskuksen rooli yhteistyö- ja vastuutahona on keskeinen tilanteissa, joissa on vaikutuksia maatalouteen tai tuotannon ohjaukseen (mm. päästöt, vesihuolto, rankkasateet ja tulvat, patomurtumat, radioaktiivinen laskeuma)*
- *lääninhallitus yhteistyö- ja vastuutahona tulisi nimeä jokaiseen erityistilanteeseen, mikäli on nähtävissä tilanteen vakava laajeneminen*
- *ympäristöhallinnon ja pelastustoimen viestintäoastuut alueella eri tilanteissa: kuka vastaa viestinnästä mm. kemikaalivuototapauksissa maaperään, kuka varoittaa ihmisiä mahdollisesta pohjavesien saastumisuhkasta ja ohjaa veden käyttöä jne. (HAM)*

Liitteessä on esitelty viestinnän kannalta keskeisiä erityistilanteita. Valitusta luokittelutavasta johtuen sama erityistilanne voidaan laskea kuuluvaksi useampaan erityistilannetyyppiin. Esimerkiksi kemikaalionnettomuus voi aiheuttaa myös haitallisia päästöjä ilmakehään tai jätteiden käsittelyn ongelmatilanteen.

Viestinnän vastuiden näkökulmasta esitämme, että listauksessa tuotaisiin vielä selvemmin esille se/ne tahot, joilla on operatiivinen ylin vastuu kussakin tilanteessa ja tähän liittyen se/ne tahot, joilla on vastuu tilanteen ensitiedottamisesta.

Liitteessä on joitakin tarkennusta vaativia kohtia. Esimerkiksi itse viestintäohjeissa on esimerkkinä poikkeusolosta esitetty ydinonnettomuus. Liitteessä 1.1 ei kuitenkaan ole mainittu ydinonnettomuutta, vaikka listassa on mukana radioaktiivinen laskeuma. Viestintäohjeissa on myös kerrottu, että talousveden käyttökeltävyys laajalla alueella kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalaan. Kuitenkin liitteessä 1.1 on esitetty, että vesihuollon toimintahäiriössä (mm. talousveden pilaantuminen) ylin vastuu on maa- ja metsätalousministeriössä.

Alueellisen ympäristökeskuksen viestinnän rooli on liitteen 1.1 mukaisesti usein erityistilanteessa ”yleinen tiedottaminen riskeistä ja ympäristön tilasta”. *Voisiko kohtaa täsmentää vielä niin, että alue-*

keskuksilla on ”yleinen tiedottaminen riskeistä ja ympäristön tilasta alueellaan”?
(UUS)

Liite 1.1 selkeämmäksi, taulukko ei ole kovin havainnollinen (esimerkiksi graafi voisi olla parempi); ylin vastuullinen taho tulisi merkitä selkeästi esiin (nyt ei ilmene, mikä on lihavoidulla merkittyjen muiden tahojen suhde ympäristöhallintoon), vastuutahojen ”marssijärjestystä” kaivataan, tarkempi tapa- uksittainen viestintäkaavio (nyt viestintä vain yksi sarake muiden joukossa) (LSU)

(PIR):

Ryhmä 1. Ympäristöön liittyvät häiriötilanteet: Taulukon toinen sarake tulisi otsikoida Ympäristöhallinnon (lakisäätteiset) tehtävät ja jokaisen tehtävän perässä tulisi ilmoittaa, mihin lakiin ja pykälään ko. tehtävä perustuu. Ympäristöhallinnon kaikilla tehtävillä on/tulee olla lakisäätteen perusta, ja tämä perusta on erityisen tärkeä erityistilanteissa, jolloin vastuiden ja vastuunjaon muiden toimijoiden kanssa tulee olla mahdollisimman selkeitä. Taulukon avulla nämä vastuut ovat nopeasti täsmennettävissä, jos säädösperusta on siinä näkyvissä. Esimerkiksi kohdassa Haitalliset päästöt ilmakehään (p.o. ilmaan) mainittu aluekeskuksen tehtävä alueellisen ilmanlaadun pitkäkestoisen seurannan järjestämisestä ei liene yksiselitteisesti aluekeskuksen tehtävä.

Niissä kohdissa, missä maa- ja metsätalousministeriö ohjaa ympäristökeskusta vesivaratehtäviön hoidossa, tämä seikka tulisi tuoda esille sarakkeessa Ympäristöhallinnon tehtävät esimerkiksi näin, tilanteesta riippuen: AYK (MMM:n ohjauksessa) tai AYK (MMM:n ja YM:n ohjauksessa). Näin täsmennettäviä kohtia ovat ainakin Rankkasateet ja tulvat; Vesihuollon toimintahäiriö; Patomurtumat ja Pitkään jatkunut kuivuus.

Kohdassa Luonnonvaraisten eliöiden joukko- kuolema jne. tulee aluekeskusten tehtävä ilmaista siten, ettei synny sellaista väärinkäsitystä, että aluekeskus hävittäisi eläinten raadot. *Aluekeskuksen tehtävä on valvoa, että häviötoiminta tapahtuu lain mukaisesti.*

Kohdassa Radioaktiivinen laskeuma mainittu aluekeskusten tehtävä asuttamisen ohjaamisesta alueella tulee Pirkanmaan ympäristökeskuksen käsityksen mukaan ajankohtaiseksi ja ympäristökeskuksen tehtäväksi *vasta poikkeusoloissa.*

Ryhmä 2. Toiminnalliset häiriöt, ennakkointia ja aktiivista osallistumista vaativa yhteiskunnallinen keskustelu eroaa lakisäätteisistä tehtävistä ja *kaipaa*

lukuohjetta. Se voisi olla ymmärrettävämpi suorasanaisessa kuin taulukon muodossa.

Ryhmä 3. Ympäristön erityistilanteet valmiuslain tarkoittamissa poikkeusoloissa: olisi hyvä tarkistaa *vastaako tämä kaikilta osin uusinta valtioneuvoston päätöstä yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategiasta.*

3. Tarjoaako liite 1.4 ”Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa” riittävän tuen ja mallin virastokohtaisen toimintaohjeen tekemiseen?

Liitettä 1.4, joka kuvaa *erityistilanteen viestintäprosessia virastossa tulisi tiivistää, sillä varsinkin prosessissa kuvatut vaiheet 2 ja 3 ovat lähes samanasaiset.* (LOS)

Liitteen 1.4 malli erityistilanteen viestintäprosessista on tehty selvästi suurempaa organisaatiota kuten SYKE tai YM silmällä pitäen. *Pienessä organisaatiossa toimintaohjeet muodostuvat yksinkertaisemmiksi, koska resurssien vähäisyyden vuoksi toiminta on keskittyneempää.* Mallissa on esitetty hyvin prosessin vaiheet sekä tarvittavat toimenpiteet. *Yhteistyö muiden kuin ympäristöhallinnon toimijoiden kanssa etenkin tilanteessa, jossa koordinoituvastuu on muulla, voisi kuitenkin olla selkeämmin näkyvissä.* Malli tarjoaa hyvän pohjan, kun viimeistelemme valmiussuunnitelmamme viestintää koskevan osan. (ESA)

Pohjois-Savon ympäristökeskus pitää ohjeluonnosta sekä tehtyjä kehittämissuunnitelmia oikeasuuntaisina. *Näkemyksemme mukaan nyt laaditut ohjeet antavat riittävän pohjan virastokohtaisten erityistilanneviestintäohjeiden laatimiseksi.* (PSA)

Liitteen 1.4 ohje toimii hyvänä muistilistana ja ohjeena tapauskohtaisten ohjeiden laadinnassa. *Asioita voisi ehkä tiivistää esimerkiksi yhdistämällä kaksi ensimmäistä vaihetta keskenään.* (PPO)

Malli poikkeaa Pirkanmaan ympäristökeskuksen vastuunjakomallista, jossa siis neljäntenä ja keskeisenä vastuutahona ja sarakkeena on johdon ja asiantuntijoiden välissä johdon nimeämä erityistilanteen vastuuhenkilö (ks. edellä ja LIITE 1). *Ensivaiheen ohje muiden toimijoiden viestintävastuullisten informoinnista voisi sisältää saman muistilistan kuin ohjeen luku 7.1. Kakkosvaiheessa puhutaan ilmeisesti vahingossa vielä ensivaiheen tiedonantajien ym. sopimisesta. Kakkos- ja kolmosvaihe ovat niin yhteneväiset, että ne tulisi yhdistää yhdeksi kohdaksi.* Erityistilanteen pitkeytyessä on käytännössä tärkeää määrätä vastuuhenkilöille sijaiset. Prosessikuvauksen joka

vaiheessa korostuu hieman liikaa asiantuntijan/joiden velvollisuus tuottaa aineistoa viestintätoimiin: käytännössä asiantuntijat ovat niin kiireisiä tilanteen hoitamisessa, että yleisö- ja mediatiedotteiden sisällön valmistelu jäänee viestinnän ammattilaisen/-sten tehtäväksi tai ainakin vetovastuulle. (PIR)

Tiedotemalli on hyvä. Ulkoasiainministeriön apu ei koskettane aluekeskuksia. (PIR)

Verkkosivun rakentaminen on hyvä toimintaohje ja sivumalli erityistilanteen reaaliaikaista seuranta varten. Vastaava malli myös organisaation etusivun erityistilannekohdasta olisi hyvä olla samassa liitteessä. Liitteessä mainitaan, että erityistilanteen seurantasivu voidaan lähettää myös tiedotepalvelun kautta. Tähän tarviin tarkempi tekninen ohje (muutetaanko esimerkiksi metatiedoissa dokumenttityypiksi tiedote ja merkitään sähköpostilla lähetettäväksi). (PIR)

Liite 1.4 yhdessä liitteiden 1.2, 1.3 A ja 1.3 B kanssa antavat varsin hyvän tuen ja mallin virastokohtaisen toimintaohjeen tekemiseen. (KSU)

Ohje on perusteellinen ja se on hyvä apuväline laadittaessa tapauskohtaisia ohjeita. *Prosessikuvaus auttaa hahmottamaan erityistilanteiden organisoimista, tehtävänjakoa ja yhteistyötä.* (KAI)

Liitteessä 1.4 on erityistilanteesta ensitiedon saaja merkittäväksi toimijaksi. *On ensiarvoisen tärkeää, että tieto välittyy nopeasti, mutta käytännössä näin ei välttämättä tapahdu, jolloin nyt sinänsä hyvin kuvattu viestintäprosessi ei toimi. Siksi on tärkeää huolehtia siitä, että ympäristöhallinnon koko henkilöstö tietää menettelyt ja osaa toimia oikein.* Malli viestintäprosessista tarjoaa riittävän tuen virastokohtaisen toimintaohjeen tekemiseen. (HAM)

Esitetty malli on antaa melko hyvän tuen virastokohtaisen toimintaohjeen laatimiseksi. *Virastoissa ei välttämättä ole erityistilanneviestinnän osajia, joten virastoja voisi vielä ohjeistaa käytännönläheisemmin, miten toimintaohje kannattaa laatia.* Esimerkiksi virastot voivat muokata virastokohtaisesti annettua pohjaa:

- määrittelemällä mitä/keitä missäkin tilanteessa tarkoitetaan johdolla, asiantuntijoilla ja viestinnällä
- lisäämällä tiedot virastokohtaisista teknisistä työvälineistä (esimerkiksi puhelimet, tiedote- ja verkkosivumallit, lokikirja) ja toimitilojen käytöstä erityistilanteissa.

Viestintäprosessissa on johdon ja asiantuntijoiden yhtenä tehtävänä mainittu haastatteluiden antaminen. *Ehdotamme lisättäväksi tehtäviin, että johto ja asiantuntijat osallistuvat myös mahdolliseen tiedotustilaisuuteen.* (UUS)

Periaatteessa kyllä. Tosin tässäkin tapauksessa tilanteesta riippuen marssijärjestys eli viestintävastuut eri organisaatioiden välillä (ja miksei sisälläkin) pitää olla tarkoin selvillä. (LSU)

4. Mitkä ovat omien erityistilannekokemusten perusteella ohjeiden puutteet ja vahvuudet?

Kuten kohdassa 1 on mainittu, ohje on riittävä viestinnän hoitamiseksi hyvin ympäristöministeriön tai maa- ja metsätalousministeriön johtamisessa erityistilanteissa. *Ohjeen vahvuus on siinä, että se käsittelee erityistilanteen viestintäprosessin hoitoa johdon, asiantuntijoiden ja viestintää hoitavien henkilöiden yhteistyönä, jossa kullakin on oma roolinsa niin viraston sisäisessä kuin ulos suuntautuvassa yhteistyössä.* (LOS)

Ongelmia on aiheutunut lähinnä siitä, että *viranomaisten keskinäisestä viestinnästä aluetasolla ei ole riittäviä viestintäsuunnitelmia.* Pohjois-Pohjanmaalla yhteistyötä on alettu kehittää Oulun läänin hallituksen viestintäpäällikön johdolla. Harjoitukset ovat erittäin tarpeellisia, esimerkiksi öljyntorjuntaharjoitus Perämerellä selkiytti viestintävastuita kaikilla tasoilla. (PPO)

Erityistilanteissa hyödyllisiä ovat selkeät toimintaohjeet ja listat, joita työryhmän työn tuloksena onkin syntynyt. On hyvä, että erityistilanteita listaavassa taulukossa on mukana myös sarake ”Muut yhteistyö- tai vastuutahot”. Kehittämisehdotusten lista on tärkeä osa työryhmän työn tulosta: siihen on listattu asiat, jotka myös Keski-Suomen ympäristökeskuksessa ovat osoittautuneet haasteellisiksi. (KSU)

Kokemuksia erityistilanneviestinnästä ei juuri ole. *Alueellisten viranomaisten keskinäisestä viestinnästä tulisi laatia suunnitelmat ja myös testata harjoituksilla, miten viestintä käytännössä toimii.* (KAI)

Viestintäohjeen vahvuutena on tiedonkulun, johtamisen ja viestinnän selkeä yhdistäminen prosessiksi, jossa osatekijät tukevat toisiaan. Johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän vastuut on kuvattu hyvin. Erinomaista konkretiaa antavat tiedote- ja verkkosivumallit. Ohje-esitys on kaikkine liitteineen melko laaja ja tästä johtuen osin vaikeaselkoinen. Erityistilanteissa toimiminen edellyttää selkeitä ja yksiselitteisiä ohjeistuksia ja virastokohtaiset toimin-

taohjeet ovat tarpeen. Kuten ohje-esityksessä on mainittu, erityistilanteiden jaottelu ei ole helppoa ja tämä aiheuttaa toiminnalle haasteita ja selittävyyden laajuuttakin. (HAM)

Erityisen ansiokasta ohjeissa on kuvaus erityistilanteiden viestintävastuista valtionhallinnossa sekä ympäristöhallinnon eri virastoissa. Samoin liitteen 1.4 viestintäprosessin kuvaus on hyvä työkalu erityistilanneviestinnän suunnitteluun virastoissa.

Joiltakin osin viestintäohjeen tiivistämistä tai kiteyttämistä voisi vielä harkita. Esimerkiksi luvun 7 alussa on esitetty melko laajasti tiedonkulun, koordinaation ja johtamisen yhteyttä. Sama asia kuitenkin tulee esille alaluvuista. Sivun 25 kuvioon ”Tiedonkulku, koordinointi ja johtaminen ympäristöhallinnossa” ehdotamme lisättäväksi kaksisuuntaista nuolta suoraan alueellisista ympäristökeskuksista valtakunnallisiin toimijoihin. Esimerkiksi säteilytilanteessa alueellinen ympäristökeskus on suoraan yhteydessä Säteilyturvakeskukseen.

Ohjeet toimivat parhaiten ennakkosuunnittelun ja erityistilanteisiin varautumisen apuvälineenä silloin, kun erityistilanne kehittyy niin hitaasti, että ohjeisiin ehditään perehtyä ja niitä voidaan hyödyntää. Ennakoimattomissa ja nopeasti syntyvässä erityistilanteissa ohjeisiin ei ole aikaa perehtyä, joten tällaisia tilanteita varten olisi apua, jos *aineistosta työstettäisiin virastokohtaisesti ns. ”huoneentaulut” keskeisimmistä asioista tai jos ohjeiden tärkeimmät asiat olisi muulla tavoin vielä nostettu selvemmin esille.* (UUS)

Tällaista ohjetta ehdottomasti tarvitaan. Viestintävastuita pitäisi vielä selkeyttää. (LSU)

5. Miten ohjetta voitaisiin parantaa tai selkiyttää?

Jos mahdollista, niin ohjetta tulisi kokonaisuudessaan tiivistää. (LOS)

Ohjeessa on esitetty useita hyviä parannuksia tiedonkulkuun. Kohdassa tiedonkulku (7.1) on lueteltu henkilöt ja tahot, joille viestinnän ammattilaisen on informoitava erityistilanteesta. *Harjoitustilanteissamme on havaittu, että asiantuntijan ja tiedottajan toiminta-aikaa menee yllättävän paljon useiden eri tahojen informointiin. Informoinnin olisi hyvä tapahtua siten, että tiedottaja tai valmiuspäällikkö voi lähettää viestin sähköpostitse tai puhelimitse siten, että viesti tavoittaa kaikki tarpeelliset henkilöt samanaikaisesti niin, että viesti menee myös matkapuhelimiin.* (PPO)

Tiedonkulkua on ohjeessa kuvattu hieman ristiriitaisesti. Liitteessä 1.4 on kuvattu viraston viestintäprosessia, jonka mukaan viestintä (tarkoittanee myös aluekeskuksen viestintää) informoi ensimmäiseksi verkkotoimitusta. Ohjeen kohdassa 7.1. tiedonkulku on kuitenkin kuvattu siten, että SYKEN viestintäpäällikköä informoidaan ennen verkkotoimitusta. Toisaalta samassa kohdassa (7.1) kerrotaan myös, että kaikki tarpeelliset tahot tavoitetaan päivystysjärjestelmien kautta. Perämerellä harjoiteltiin öljyonnettomuustilannetta keväällä 2006. Tuolloin SYKEN kanssa yhteistyössä laadittuun viestintäsuunnitelmaan on kirjattu, että ympäristökeskuksen tiedottaja informoi ensimmäiseksi SYKEN viestintäpäällikköä. Ohjetta voisi siis selkeyttää tiedonkulun osalta. (PPO)

Ehkä olisi myös hyvä täsmentää kohtaan 7.3, jos mahdollista, milloin aluekeskuksen viestintävastaava voi ohjata verkkotoimitusta suoraan. Kiireisessä tilanteessa on hyvä, jos nämä vastuut ovat selvät. Esimerkiksi tulvatilanteissa tehtävänjako alueellisten ympäristökeskusten ja verkkotoimitusten välillä on jo vakiintunut, yhteistyö toimii mielestämme erinomaisesti ja verkkotoimitus on meille todella tärkeä apu. (PPO)

Ohjeessa tulisi kiinnittää enemmän huomiota viestintäyhteistyöhön MMM:n kanssa (pato-onnettomuudet, tulvatilanteet). (PPO)

(PIR):

Luku 2. Erityistilanteiden viestintä valtionhallinnossa:

Tämä luku määrittelee erilaisia erityistilanteita. Määritelmässä on syytä olla johdonmukainen. Jos erityistilanteet jaotellaan alalukujen 2.1–2.3 mukaan normaaliolojen uhkatilanteiksi, normaaliolojen häiriötilanteiksi ja poikkeusoloiksi, niin esimerkiksi 2. luvun 1. kappaleen 1. lause ja 2. kappaleen 2. lause ovat epäloogisia suhteessa mainittuun jaotteluun. Luvun 2 kuva 1 esimerkkeineen havainnollistaa hyvin eri asteisia erityistilanteita.

Luku 3. Erityistilanneviestinnän yleiset periaatteet ja tavoitteet sisältää hyvän yhteenvedon erityistilanneviestinnän laatuvaatimuksista. Luku 4. Viestintää eri avaintoimijoiden ja sidosryhmien tarpeisiin toimii yleisluonteisena muistilistana kussakin tilanteessa täsmennettävistä tahoista, joille tieto on erityistilanteessa tarpeellista.

Luku 5. Viestintäkeinot sidosryhmittäin:

Viestintäkeinolistassa on ilmeisesti vahingossa käytetty sanaa "häätätiedotteet". YM:llä ei ole Pirkanmaan ympä-

ristökeskuksen käsityksen mukaan oikeutta lähettää hätätiedotteita vaan pelkästään "muu viranomaistiedote". Hätätiedotteita saavat lähettää vain pelastus-, poliisi- tai rajavartiolaitosviranomaiset, Säteilyturvakeskus ja Ilmatieteen laitos. Muita viranomaistiedotteita saavat lähettää nämä samat tahot sekä lisäksi asianomaiset ministeriöt, esimerkiksi ympäristöministeriö (esimerkkinä YM:n hallinnonalalta mainitaan öljyvahingot ja pato-onnettomuudet).

Hätätiedotteiden ja muiden viranomaistiedotteiden eroista ja lähettämisen edellyttämistä ennakkotoimista kerrotaan mm. Valtioneuvoston kanslian julkaisemassa Poikkeusolojen tiedotusohjeessa (Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 10/2003) sekä Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisemassa valmiusohjeessa 1/2004: Ohje viranomaistiedotusten lähettämisestä. Viimeksi mainittu sisältää asiaa koskevat yksityiskohtaiset toimintaohjeet sekä säädökset.

Valtioneuvoston asetuksessa viestintämarkkinoiniin liittyvästä varautumisvelvollisuudesta ja viranomaistiedotteiden välittämisen velvollisuudesta sanotaan (3 §), että asianomaiset ministeriöt --- "päyttävät siitä, välitetäänkö viranomaistiedote valtakunnallisesti vai alueellisesti". Tällainen tilanne ja sen vaatimat ennakkovalmistelut (esimerkiksi Yleisradioon etukäteen ilmoitettavat/ilmoitetut varmistussoittonumerot, jotta tiedotteen lähettäminen on mahdollista) tulisi tuoda selkeästi esille ohjeessa.

Mitä tarkoittaa viestintäkeinolistassa mainittu "verkkolähteykset"?

Luku 6. Erityistilanteiden viestintävastuut:

Luvun 6.1 Kappaleessa 2 käydään läpi eri organisaatioiden välistä toimivaltaa ja johtovastuita ja todetaan, että jos tilanne on "alueellisesti laaja", johtovastuu voi olla myös aluehallintoviranomaisella. Tässä tarkoitettaneen kuitenkin "alueellista", koska "alueellisesti laaja" viittaa ennemminkin useampien aluekeskusten alueelle ulottuvaan tilanteeseen, jolloin johtovastuu olisi ministeriöllä.

Luku 6.1 täsmentää ja rajaa johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän ammattilaisten vastuita organisaation sisällä. Pirkanmaan ympäristökeskuksen valmiussuunnitelma eroaa tässä kuvatusta työnjosta siten, että siinä keskeisin rooli on osoitettu johdon nimeämälle erityistilanteen vastuuhenkilölle, joka vastaa esimerkiksi tilannekuvan laatimisesta, ympäristökeskuksen vastuiden, tehtävien ja työnjaon määrittämisestä, yhteydenpidosta muihin toimijoihin ja johdon informoimisesta (ks. liite 1.1).

Tämä järjestely poikkeaa myös ohjeluonnoksen liitteessä 1.4 esitetystä vastuunjaosta.

Luku 6.2 luettelee erityistilanteiden vastuita ympäristöhallinnossa. Alueellisten ympäristökeskusten kohdalla tulee usein esille sana "tutkimus". Kun kuitenkin tutkimus on keskitetty Suomen ympäristökeskukseen, olisi aiheen täsmentää sanavalintaa ja puhua pelkästään seurannasta tai sitten harkita, tuovatko erityistilanteet tarpeen poiketa yleisestä linjasta ja onko aluekeskuksilla silloin riittävät tutkimusvalmiudet olemassa tai resurssit ostaa tarvittavat tutkimuspalvelut ulkopuolelta.

Luku 7. Tiedonkulku, koordinointi ja viestinnän johtaminen

Tämän luvun johdannossa tekstiosuus on hieman sekavaa ja itseään toistavaa. Ehdotamme sen tiivistämistä. Asia tulisi selväksi pelkästään kuvasta 4, jota kuitenkin olisi hyvä täsmentää luvun 7.2 tekstissä täsmennetyillä tahoilla (Valtakunnalliset toimijat = Keskusvirastot, tutkimuslaitokset; Alueelliset ja paikalliset toimijat = Valtion aluehallinto, kunnat; Alueellisten ympäristökeskusten ohella samaan laatikkoon Ympäristölupavirastot).

Luku 7.1 toimii organisaation viestintävastaavalle hyvänä muistilistana pikaisesti tiedotettavista muista viestijätahoista. YM:ssä ja SYKE:ssä olemassa olevat päivystysjärjestelmät tulisi tässä luvussa kuvata tarkemmin: esimerkiksi onko olemassa ja mihin eri aiheisiin liittyviä päivystysjärjestelmiä, miten ne toimivat ja keitä niihin kuuluu esim. aluekeskuksista. Tässä luvussa edellytetään virastojen huolehtivan viestinnän päivystyksestä niissä tapauksissa, kun erityistilanne on ennakoitavissa (esim. tulvat). Tämä on järkevää ennakoitua ja tulisi vastuuttaa viraston johdolle, jolla on määräysvalta resurssien käytöstä ja työtehtävien jaosta. Etukäteen tulee sopia, miten laajasta päivystyksestä on kyse ja miten päivystysvelvoite tarvittaessa korvataan.

Luvussa 7.3 on määritelty ympäristöhallinnon verkkotoimituksen tehtäväksi palvella erityistilanteissa kaikkia ympäristöhallinnon virastoja verkkopalvelun ylläpidossa, ja tarkennettu että tilanteesta riippuen verkkotoimitusta ohjaa toimivaltaisen organisaation viestintävastaava. Tämä on hyvä toimintatapa, koska ko. organisaation viestintävastaava ei välttämättä pääse paikalle hoitamaan verkkotuotantoa yllättävässä tilanteessa varsinkin, jos päivystystä ei ole sovittu, mutta sisällön muotoilu yhteistyössä alueellisten asiantuntijoiden kanssa ja sisältövuotoon kantaminen on helpommin järjestettävissä esimerkiksi puhelimitse.

Päivystysjärjestelmistä riippuen myös sellainen toimintatapa on mahdollinen, että alueen asiantuntija on suoraan yhteydessä verkkotoimitukseen erityistilanteen sisällöstä ja verkkotoimitus hoitaa viestintää siihen asti, kunnes alueen viestintävastaava tavoitetaan ja hän ottaa viestintävastuun.

--

Tiedonkulku ympäristöhallinnon sisällä ja keskeisten tahojen kesken on hyvin kuvattu. Kokemusten mukaan viestintävastuisten keskinäinen tiedonkulku usein unohtuu. Ohjeessa on otettu tämä tiedonkulku huomioon yleisellä tasolla mm. kohdissa 6.1 ja 7.2 sekä viestintäprosessissa viestinnän sarakkeessa. Pitäisikö asia nostaa omaksi kohdakseen näiden lisäksi vielä ohjeen kohtiin 4 ja 5? Asia on erittäin keskeinen viestinnän yhteensovittamiseksi, ja esimerkiksi tiedotteiden sisällön suunnittelussa, tiedotustilaisuuksien aikataulutuksessa ja verkkosivujen päivityksessä suureksi avuksi. Tiedotustilaisuuksia voisi järjestää yhdessä eikä erikseen. Lisäksi tulisi tarkastella mahdollisuuksia valtakunnallisen puhelinpalvelun perustamiseksi ympäristökatastrofin varalle. Lintuinfuenssapuhelin on tästä hyvä esimerkki. (HAM)

Erityistilanteiden viestinnän hyvä hoitaminen edellyttää, että sekä johto ja asiantuntijat että viestintä tuntevat erityistilanteiden viestintäohjeen. Koulutuksesta ja harjoittelusta huolimatta erityistilanteet tulevat yleensä aina yllätyksenä ja ne vaativat nopeaa reagointia. Kiireessä viestintäohje ei ole ehkä päällimmäisenä mielessä ja tietojen hakeminen useampisivuisesta ohjeesta voi tuntua aikaa vievältä työltä. Tätä ongelmaa poistamaan voisi miettiä mahdollisuutta tehdä aluekeskuksia varten erityistilanteita koskevan "taskuoppaan", jonka voisi taitella vaikkapa lompakkoon. Työryhmä on tehnyt hyvän mallin, joka koskee erityistilanteiden viestintäprosesseja virastoissa. Voisiko tämän tiivistää muotoon "mitä minun pitää tehdä erityistilanteessa"? Tällainen taskuopas voisi palvella erityisesti sitä asiantuntijaa, jolle erityistilanne tulee vain kerran vastaan. (LAP)

Tarkempi kuva ja/tai graafi eri organisaatioiden vastuista ja tehtävistä sekä "komentosuhteista" (LSU)

6. Onko työryhmä tunnistanut keskeiset kehittämistarpeet? Tunnistatteko muita kehittämiskohteita? Nouseeko kehittämistarpeista joku selvästi muita keskeisemmäksi?

Kaikki esitetyt kehittämistoimenpiteet ovat kannatettavia. Erityisen tärkeitä asioita ovat yhtenäiset toimintaperiaatteet ja -tavat ympäristöhallinnon sisällä, kontaktit yhteistyötahoihin sekä virastojen sisäinen todellinen valmius hoitaa erityistilanteita. Työryhmä

on ehdotuksessaan aivan oikein painottanut sähköisen viestinnän merkitystä erityistilanteissa. Akuuteissa erityistilanteissa, joista tiedotusvälineet seuraavat aktiivisesti tilannetta, säännöllisten tiedotustilaisuuksien pitäminen on ensiarvoisen tärkeää. Tässä mm. verkkosivut toimivat keskeisenä apuna, mutta *johdon/asiantuntijan/tiedottajan roolien selkeys ulkoisessa yhteistyössä ovat hyvin tärkeitä. Yhteiset tiedotteiden ja nettisivujen mallit ovat hyödyllisiä.* (LOS)

Esitetyistä kehittämissuunnitelmista toimijoiden tavoitettavuuden ja korvauskysymysten selvittäminen luo pohjan muiden kehittämistoimenpiteiden onnistumiselle. Etelä-Savon ympäristökeskuksessa ei ole käytössä päivystysjärjestelmää. Ympäristövahinkojen yhteyshenkilöiden tiedot on toimitettu pelastuslaitokselle, mutta *ympäristökeskuksen henkilöstöllä ei ole velvollisuutta olla tavoitettavissa virka-ajan ulkopuolella. Toiminta erityistilanteissa ei voi perustua ”vapaaehtoistoimintaan”. Ympäristöhallinnon erityistilannetoimijoiden yhteystietojen hallintaan ei pidä luoda uutta järjestelmää, vaan asia pitäisi voida hoitaa huhtikuussa käyttöön tulevaa HETA-järjestelmää kehittämällä.* Eri-tyistilanteiden viestintäosaamisen vahvistamiseen esitetyt toimenpiteet ovat kannatettavia. Jo uusien ohjeiden tehokkaalla markkinoinnilla voidaan nostaa osaamisen tasoa. *Yhteistyön kehittäminen muiden tahojen viestintätoimijoiden kanssa on myös erittäin tärkeää.* (ESA)

Edellä mainitut kokemukset osoittavat, että *eriviranomaistahojen välisen yhteistyön parantaminen on tärkeä kehittämiskohde myös viestinnän näkökulmasta.* Ympäristökeskus onkin alustavasti sopinut yhteistyötapaamisesta pelastustoimen ja syyttäjäviranomaisen kanssa. Tässä yhteydessä käsitellään varmasti myös viestintään liittyviä kysymyksiä. Vaikka käytännön kehittämistyö ja yhteisten pelisääntöjen luominen voidaan tehdä aluehallintotasolla, *on myös valtakunnallisen kehittämistyön tarpeellisuutta syytä pohtia. Asian voisi mielestämme sisällyttää myös työryhmän kehittämissuunnitelmiin.* (PSA)

Ympäristövahinkotapaukset ovat osoittaneet sen, että *ympäristökeskuksen sisäisen viestinnän toimivuus testataan erityistilanteissa. Ongelmia syntyy yleensä tapahtumien alkuvaiheissa ja ne liittyvät avainhenkilöiden tavoitettavuuteen.* Koko henkilöstön informoimiseen tarkoitetut työvälineet (intranet, sähköposti) ovat sen sijaan tällä hetkellä ajan tasalla. (PSA)

Yksi työryhmän kehittämissuunnitelmista on eri toimijoiden tavoitettavuus ja korvauskysymysten selvittäminen. *Tällä hetkellä ympäristökeskuksella ei*

ole erityistä varallaolovelvoitetta esimerkiksi ympäristövahinkojen varalta. Asiantuntijoidemme tavoitettavuus virka-ajan ulkopuolella perustuukin pitkälti vapaaehtoisuuteen. Mielestämme asiaa kannattaa selvittää ja etsiä koko hallinnon alaa koskevia ratkaisuja. Selvitykseen tulee kuitenkin perustua arvioon siitä, onko päivystysvelvoitteen asettaminen tarkoituksenmukaista ’päivystystapausten’ lukumäärä huomioon ottaen. Myös nykyistä vapaaehtoisuuteen perustuva järjestelmä voidaan kehittää mm. hyödyntämällä nykyistä paremmin jo käytössä olevia puhelinjärjestelmiä ja niihin sisältyviä ryhmäkutsuominaisuuksia. Virverkon mahdollista käyttöönottoa koskevat kysymykset tulee selvittää ja ratkaista koko hallinnon alaa koskevilla päätöksillä. (PSA)

Ohjelunokseen sisällytetyt konkreettiset verkkosivujen päivitysohjeet ovat tervetulleita. *Mahdollisuutta saada päivitysapua verkkotoimitukselta mm. tilannekuvasivujen päivittämisessä pidämme tärkeänä. Päivitysvastuun siirtäminen saattaa tosin käytännössä osoittautua ongelmalliseksi mm. tiedonkulun kannalta. Jaettu päivitysvastuu -tilanne kannattaa sisällyttää tulevaisuudessa järjestettäviin yhteisiin harjoituksiin.* (PSA)

Keskeinen erityistilanteisiin liittyvä kehittämissuunnitelma on tällä hetkellä *yhteistyön lisääminen alueellisella tasolla erityisesti pelastuslaitoksen kanssa.* Lähes kaikissa onnettomuus- ja vahinkotapauksissa pelastuslaitos vastaa toiminnan johtamisesta tapahtumien alkuvaiheissa. Näin he kantavat myös päävastuun ensivaiheen viestinnästä. Ympäristökeskus tukee pelastuslaitosta omalla asiantuntemuksellaan. Viestinnällä on tärkeä merkitys vahinkotapausten hoidossa ja tämän vuoksi se on luonnollista kytkeä osaksi muuta kehittämistä. (PSA)

Ympäristökeskusten roolia erityistilanneviestinnässä kannattaa pohtia laajemminkin. *Saamamme esimerkit mm. kunnallisten jätevesipuhdistamoiden häiriötilanteista osoittavat, että laitoksen hoitajan tai pienen kunnan mahdollisuudet nopeaan viestintään ovat usein rajalliset. Tällaisissa tapauksissa ympäristökeskukset voivat omalla viestinnällään tukea kuntia asian hyvässä hoidossa jo tilanteen alkuvaiheissa.* Pohjois-Savossa tästä onkin saatu joitakin hyviä kokemuksia. Viestintävelvoite ympäristökeskuksella on toki muutoinkin, niin laitoksen valvojana kuin alueellisen ympäristön tila- ja seurantatiedon tuottajana. (PSA)

Esitetyt kehittämissuunnitelmat ovat erittäin tarpeellisia. *Oletamme kuitenkin, että alueellisissa ympäristökeskuksissa perusohjeistus erityistilanteita varten on jo*

laadittu valmiussuunnitelmien päivityksen yhteydessä. Valmiussuunnitelmat tuli uusien vuoden 2006 loppuun mennessä ja valmiussuunnittelua varten saadun ohjeistuksen mukaan tiedotuksen piti sisältyä valmiussuunnitelmiin. Aluekeskuksien uusituissa valmiussuunnitelmissa käsitellään myös normaaliolojen häiriötilanteita. Seuraava askel olisikin, että virastot laativat tapauskohtaiset viestintäohjeet eri tilanteita varten (tulot, pato-onnettomuudet, öljyonnettomuudet jne.) ja ne tulee sisällyttää kutakin erityistilannetta varten laadittuihin suunnitelmiin. Pohjois-Pohjanmaan ympäristökeskuksessa on viestintäohje sisällytetty esimerkiksi Uljuan altaan turvallisuussuunnitelmaan. Viestintä tulisi nähdä osana erityistilanteen toimintaa, ei erillisenä asiana. (PPO)

Kehittämisehdotusten kohtaan 2 tai 3 esitämme seuraavaa lisäystä: ”– selvitetään ryhmäviestien käyttöönottoa ja laaditaan sitä varten ohjeistus”. (PPO)

Toivomme, että koottavaan erityistilannetoimijoiden yhteystietojärjestelmään kootaan tarvittavat yhteystiedot myös MMM:stä. (PPO)

Ohjeen valmistuttua on tärkeää, että ohjetta esitellään virastoissa. Tiedottamisen helpottamiseksi toivomme, että aineistosta laaditaan PowerPoint-esitys virastojen käyttöön. (PPO)

Kaikki työryhmän listaamat kehittämistarpeet ovat todellisia ja tarpeellisia. Jotta erityistilanneviestintä toimisi hyvin, nämä kaikki on saatava kuntoon. Erityistilanteiden viestintää on syytä käsitellä myös eri alojen asiantuntijoiden kesken esimerkiksi neuvottelupäivillä, jotta erityistilanteen sattua viestinnän merkitys olisi selvä. Tämä ilmeisesti onkin ajatuksena (kehittämistarve 5). Harjoitusten järjestäminen ja viestinnän mukanaolo niissä on erittäin tärkeää mm. muiden kehittämistarpeiden kirkastamisen näkökulmasta (kehittämistarve 4). Kehittämistarpeiden listaa täytyy täydentää vielä vastuilla: mikä taho vastaa eri kehittämistarpeiden hoitamisesta? (KSU)

Kaikki työryhmän esittämät kehittämistoimenpiteet ovat tarpeellisia. Kainuun ympäristökeskus pitää erityisen tärkeänä eri toimijoiden yhteistyön ja tiedonkulun lisäämistä. Yhtenäinen näkemys erityistilanteista sekä niiden vastuista ja hoitamisesta tulee olla suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana. Osaamista nk. harmaiden alueiden tunnistamiseen ja erityistilanteiden viestinnän hoitamiseen on vahvistettava koulutuksella ja harjoituksilla. (KAI)

Työryhmä on selvästi tunnistanut keskeiset kehittämistarpeet. Erityisen tärkeää on selkeyttää ympäristöhallinnon päivöystysmenettelyitä ja ympäristöministeriön

työryhmän esityksen mukaisesti. riön tulisi ohjeistaa alastaan hallintoa kehittämisehdotusten mukaisesti, jotta toiminta olisi yhtenäistä koko maassa. Tällä hetkellä alueellisissa ympäristökeskuksissa on hyvin erilaisia käytäntöjä erityistilanteisiin liittyen. Toiminnan harjoittelu on myös osoittautunut hyvin tärkeäksi ja erityistilanneharjoitus olisi tarpeen työryhmän esityksen mukaisesti.

Hämeen ympäristökeskus ei pidä VIRVE-verkon käyttöönottoa oman toimintansa kannalta välttämättömänä. Puhelinlaitteiden hankinta ja verkon käyttö on kallista ja VIRVEN käyttötarve aiempien erityistilannekokemusten perusteella olisi ilmeisen vähäinen.

Hyväksytyt kehittämisehdotukset tulisi voida toteuttaa hallitusti, ja toteuttamiselle laatia vastuutaho, aikataulut ja seurantajärjestelmä. Kehittämisehdotukset sopisivat myös monen muun hallinnon ohjelmaksi. Kannattaisi jatkossa soveltuvin osin lisätä poikkihallinnollista yhteistyötä. Esimerkiksi eri toimijoiden viestintävastuisten yhteystiedot voisi koota ja ylläpitää yhteisesti päällekkäisen työn välttämiseksi (ministeriöt, kunnat, aluehallintoviranomaiset, pelastusviranomaiset, TE-keskukset jne.). Teknisten ratkaisujen osalta pitäisi tukeutua mahdollisimman yhtenäisiin toimintatapoihin. Yhteinen tilannekuvajärjestelmä olisi erittäin tärkeä. Kansalaisille suunnatut valtionhallinnon yhteiset verkkosivustot kriisien varalta on keskeinen kehittämiskohde, sen lisäksi että jokainen hallinnonala ja viranomaisen vastaa oman verkkosivun ylläpidosta ja toimivuudesta. Puhelinpalvelu tulisi voida organisoida valtakunnallisesti.

Erityistilanneviestintätyöryhmä on tehnyt perusteellista työtä valmiuksien kehittämiseksi. Viestinnän tehokkaan yhteistoiminnan takaamiseksi on lopullisesta erityistilanneviestintäohjeesta tehtävä julkinen siten, että se on myös ympäristöhallinnon ulkopuolisten toimijoiden käytettävissä. (HAM)

Työryhmä on myös listannut seitsemän erityistilanneviestinnän kehittämistä koskevaa asiaa, joista osa liittyy erityistilanteiden viestinnän osaamisen parantamiseen, ja osa käytännön järjestelyihin, kuten korvauskysymysten ratkaisemiseen päivystysten osalta ja teknisten ratkaisujen toimivuuteen. Erityistilanteita sattuu niin harvoin, että niiden hyvä hoitaminen ja asianmukainen viestintä vaatii koulutusta ja harjoittelua. Lapin ympäristökeskus pitää tarpeellisenä toteuttaa työryhmän esittämät kehittämisehdotukset. Erityisen tärkeää on sopia erityistilanteita koskevista viestintäkäytännöistä jokaisessa virastossa, sillä viestinnän resurssit vaihtelevat. (LAP)

Työryhmä on tunnistanut keskeisimmät kehittämistarpeet. *Ensisijaisia kehittämistarpeita alueellisen ympäristökeskuksen näkökulmasta ovat viestintäohjeiden laatiminen virastokohtaisesti, yhteystietojen hallinta, toimijoiden tavoitettavuuden selvittäminen sekä teknisten ratkaisujen turvaaminen. Uudenmaan ympäristökeskus pitää tärkeänä, että myös harjoituksia järjestetään, viestintäosaamista vahvistetaan sekä toimijoiden yhteistyöstä ja tiedonkulkua lisätään.*

Yhteystietojen hallinnan osalta ympäristökeskus esittää, että myös erityistilanteisiin liittyvien tiedotteiden jakelukanavia kehitetään yhteisesti. Esimerkiksi keskeisten medioiden puhelin- ja faxinumeroita tarvitaan tilanteissa, joissa sähköinen viestintä ei ole mahdollista.

Teknisissä ratkaisuissa olisi myös huomioitava, miten erityistilanneviestintään liittyvä aineisto, kuten tiedote- ja verkkosivumallit tai kartat on parhaiten virastojen saatavilla ja käytettävissä. (UUS)

Tekstistä puuttuvat ehdotukset korvauskysymyksestä (mainittu vain otsikossa). Ehdotus erityistilanneviestintäkoulutuksesta erittäin hyvä ja se pitää huomioida myös johdon koulutuksessa. Valmiusharjoituksia suunniteltaessa myös viestintä kytkettävä tiivistä mukaan. (LSU)

Ehdotuksista keskeisin on toimijoiden tavoitettavuus ja korvauskysymykset (ehdotus 3). Ne tulee selvittää ensin ja ennen kuin rakennetaan päivittyvä yhteystietojärjestelmä (ehdotus 2). *Yhteystietojärjestelmän ei tule sisältää henkilökohtaisia matkapuhelinnumeroita vaan pelkästään päivöystysjärjestelmien mukaisesti sovitut työpuhelinnumerot.*

Vuonna 2009 järjestettävä erityistilanneharjoitus (ehdotus 4) liittyyneen tuolloin järjestettävään VALHA-harjoitukseen. Harjoituksessa tulee ottaa huomioon edellisten harjoitusten kokemukset ja terästä erityisesti lääninhallitusten roolia vastuutahoina ja koordinoijina, jotta myös alueelliset ympäristökeskukset pääsevät täysimittaisesti mukaan harjoittelemaan omaa rooliaan. (PIR)

2. Ympäristölupavirastot

Länsi-Suomen ympäristölupavirasto

Tyypillisin ympäristölupavirastoa koskeva erityistilanne on vesilain mukainen poikkeuslupa juoksuuksiin. Lupa annetaan mahdollisimman pian, usein jo seuraavana päivänä, hakemuksen viereille panemisesta ja siitä tiedotetaan samanaikaisesti. Tiedottaminen noudattaa siten päätöksenantoprosessia. Ympäristölupavirastolla ei ole lisättävää liitteen 1.1 taulukon erityistilanteisiin. (Länsi-Suomen YLV)

3. YM ja SYKE

1. Ovatko ohjeet riittävän selkeät tiedonkulun sekä viestinnän koordinoinnin ja johtamisen näkökulmasta ympäristöhallinnon yhteisten erityistilanteiden hoitamiseksi?

YM/kv. yksikkö

Suomen valtion ulkopuolelta aiheutuvien erityistilanteiden hyvän hoidon ja myös niistä tiedottamisen edellytys on luotettavan tiedon saanti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Myös erityistilanteiden viestinnän ohjeistamisessa on tarpeen edistää sitä, *että ilmoitusmenettelyt ja tiedonvaihto rajat ylittävistä vaikutuksista ovat nopeita ja luotettavia.* Suomen tulee omalta osaltaan huolehtia siitä, että sopimusten täytäntöönpanoon ja viranomaisyhteistyöhön mahdollisesti liittyvät ongelmat ovat mahdollisimman vähäisiä.

YM/ARO

Ympäristöministeriön asunto- ja rakennusosasto pitää työryhmän työtä ansiokkaana ja hyödyllisenä erityistilanneviestinnän kehittämiseksi.

YM/ALO

Ohjetta sinällään pidettiin hyvänä, mutta koettiin joiltain osin liian yksityiskohtaiseksi. Ehdotetaan *viranhoitoon liittyvien erityistilanteiden osio poistettavaksi, koska kyseiset ongelmat ovat osin toiminnan kannalta jokapäiväisiä ja sisäisiä.*

SYKE

Esikuntayksikkö lausunnonantajana kiinnittää huomiota siihen epämääräisyyteen, joka ohjeessa on havaittavissa eriasteisten erityistilanteiden osalta. Vakava erityistilanne vaatisi selkeämpää määrittelyä, koska sellainen aiheuttanee johto- ja koordinaointisuhteiden muuttumisen.

Ohjeluonnoksessa on viestinnän koordinoitua ja johtamista käsitelty eri kohdissa, mikä saattaa aiheuttaa sekaannusta, koska koordinoitua kautta myös johtovastuut saattavat muuttua ja koordinoitua tulee osaksi johtamista. Ohjeluonnos kaipaaisi myös täsmennystä siihen millainen tilanne laukaisee johtamis- ja koordinoituvastuun siirtymisen hierarkiassa ylöspäin. Nykyisessä muodossaan näyttäisi siltä, että eri tasoilla mietitään, pitäisikö vastuuta siirtää ylöspäin. Vakavan erityistilanteen sattua tällaiseen ei ilmeisestikään ole aikaa.

Huomioitava on myös se, että normihierarkiassa ohjeen juridinen status on suositus. Erityistilanneviestintä vaatii kuitenkin, että viranomaiset voivat lakiin perustuvan toimivaltansa puitteissa antaa sitovia määräyksiä. Esimerkiksi määräys siitä kuka asiasta tiedottaa.

Tällaista viranomaisten määräysten antamisvaltuuden kartoittamista ohjeessa olisi syytä vielä miettiä. Tämä tulee korostetusti näkyviin, kun toiminta kohdistuu hallinnon ulkopuolisiin toimijoihin. Ympäristöhallinnon sisälläkin olisi tarpeen selvittää ja kirjata ohjeeseen, mikä lainsäädännöllinen perusta on yksityistapauksiin kohdistuvien määräysten antamisella itsenäisille virastoille varsinkin, kun ympäristöhallinnossa noudatettava johtamistapa on tulosjohtaminen.

2. Tarjoaako liite 1.4 ”Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa” riittävän tuen ja mallin virastokohtaisen toimintaohjeen tekemiseen?

YM/ARO

Malli lähtee siitä, että ensitiedon saaja välittää tiedon eteenpäin, jolloin prosessi käynnistyy. Koko jatkoprosessin onnistumisen kannalta onkin kriittistä se, että ensitiedon saaja tai joku saajista tunnistaa tilanteen erityistilanteeksi. Koska erityistilanteet vaihtelevat suuresti ja niiden yksiselitteinen määrittely on siten hankalaa, voisi olla perusteltua luonnostella tulosalueittain esimerkkejä tilanteista, jotka voivat kyseisellä tulosalueella täyttää erityistilanteen tunnusmerkit.

Asumisessa tällaisia erikoistilanteista voisivat olla mm.

- asuntomarkkinoihin voimakkaasti vaikuttavat asiat,
- lainakorkojen voimakas nousu asuntolainojen osalta,
- tutkimustulokset siitä, että jokin ara-tuotannossa lanseerattu ja/tai valtion tukema materiaali tai tekniikka onkin terveydelle haitallinen,

- tukien väärinkäytöt,
- lahjontaepäilyt hallinnon sisällä,
- erityyppiset henkilöitä koskevat skandaalit,
- tms...

Mallin ensimmäisen kohdan (A. Ensivaihe) ensimmäisessä laatikkorivissä *johdon ja asiantuntijan tehtävänkuvien suhde toisiinsa ei ole täysin selvä*. Tiedon kulku voi tapahtua monin eri tavoin. Laatikosta ei käy ilmi, mikä on hoidettavien tehtävien sisäinen järjestys, ts. ovatko asiantuntijan ja johdon tehtävät yhtäaikaista vai odottaako asiantuntija johdon kannanottoja ennen kuin käynnistää laatikon edellyttämät ”ensitoimet”. Mitä nämä ”ensitoimet” voivat olla suhteessa johdon tehtäviin?

Mallin toisessa laatikkorivissä puhutaan kokonaistilanteen arvioinnista. Tilanteet voivat olla hyvin erilaisia. Esimerkiksi tilanteessa, jossa koolla oleva ryhmä on erimielinen tilanteen vakavuudesta ja/tai sen vaatimista toimista? *Kuka tällöin päättää, miten tilanteeseen suhtaudutaan ja miten edetään?*

Joissain tapauksissa voi olla tarpeen sopia yhteinen linja ja näkökulma, josta tilannetta tarkastellaan, varsinkin jos asia liittyy useaan hallinnonalaan. Emme löytäneet tätä seikkaa malliluonnoksesta. On kuitenkin tärkeää, että erityistilanteessa hallinto esiintyy ulospäin mahdollisimman yhtenäisenä.

4. Ympäristöhallinnon ulkopuoliset virastot

1. Ovatko ohjeet riittävän selkeät tiedonkulun sekä viestinnän koordinoitua ja johtamisen näkökulmasta ympäristöhallinnon yhteisten erityistilanteiden hoitamiseksi?

Valtioneuvoston viestintäosasto:

Viestintäohjeet näyttävät vastaavan hyvin työryhmälle annettuun tehtävään ja ne vaikuttavat selkeiltä tiedonkulun sekä viestinnän koordinoitua ja johtamisen näkökulmasta.

Ohjeissa on otettu hyvin huomioon valtionhallinnon viestintää kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa selvittäneen valtioneuvoston kanslian asettaman työryhmän mietintö ja sen suositukset kullekin hallinnonalalle laadittavasta kirjallisesta erityistilanteita koskevasta viestintäsuunnitelmasta.

Ohje on riittävän havainnollinen ja konkreettinen. Siinä kuvatut erityistilanteet ovat johdonmukaisia yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategiassa 2006 lueteltujen uhkamallien kanssa. Myös valtionhallinnon ja oman hallinnon alan

viestintävastuut ja periaatteet erityistilanteiden viestinnän hoidossa on kuvattu yksityiskohtaisesti ja selkeästi.

Erityistilanteiden jälkihoitoa ja viestinnän arviointia on käsitelty ohjeessa lyhyesti. Systemaattinen viestinnän tutkimus, arviointi ja koulutus on keskeistä kriisin ennakoitavuuden sekä kriisiviestinnän onnistumisen kannalta.

Sisäministeriö/pelastusosasto:

Pelastusosaston näkemyksen mukaan useissa viestintäohjeistuksissa ongelmana on liian avoimeksi jäänyt määrittely johtamistoimintaan kuuluvan tiedonjakamisen sekä varsinaisen tiedottamisen välillä. Näkemyksemme mukaan luonnoksessa on varsin ansiokkaasti pyritty pitämään erillään tilannejohtamisohjeistukseen kuuluvaa kuvausta tiedonkulun järjestelyistä sekä varsinainen viestintähenkilöstön ohjeistus.

Pelastusosaston kokemuksen mukaan *suuronnettomuusharjoitusten aikaiset erityiset viestintähaasteet liittyvät monen viranomaisen yhteistoimintatilanteisiin. Vaativia tilanteita ovat erityisesti sellaiset harjoitusvaiheet, joissa johtovastuussa oleva viranomainen on vaihtumassa. Tämän vuoksi viestintäohjeistuksessa sekä tulevien harjoitusten yhteydessä ei voi liiaksi korostaa periaatetta, jonka mukaan toimintaa johtava viranomainen vastaa myös tiedotustoiminnasta. Periaate sallii, että kukin toimiala tiedottaa omasta toiminnastaan, mutta viestinnän kokonaisuuden hallinta edellyttää toimivia tiedonvaihtokäytäntöjä, joiden kautta viestintätoiminnan "tilannekuva" ja työtavat ovat kaikkien asianosaisten tiedossa.*

Tämän lisäksi erityistilanteiden ensivaiheen viestinnällinen hallinta edellyttää *ministeriön poliittisen johdon ja viranomaisorganisaation roolin ja tiedottamisvastuiden tarkkaa määrittelyä.*

Kokonaisuutta arvioiden luonnos palvelee hyvin tavoitteitaan. Oleellista jatkossa on viestinnän kehitysprosessin ylläpitäminen *liittämällä harjoituksissa esille tulevat ongelmat ja niiden ratkaisumallit osaksi viestintähenkilöstön koulutusta.*

Rajavartiolaitos

Viestintäohjeluonnos on tehty varsin kattavaksi huomioiden erilaiset erityistilanteet, tilanteen eri vaiheet ja tiedotuskäytännöt. *Tiedonkulun prosessin kuvausta voisi vielä selkeyttää, sillä kokemusten perusteella voi todeta, että useimmat epäonnistumiset erityistilanteissa johtuvat tiedonkulun epäonnistumisesta tai puutteellisuudesta.*

Rajavartiolaitos haluaa myös painottaa, että *erityistilanteet ja poikkeusolot koskettavat useita valtionhallinnon organisaatioita samanaikaisesti. Tämän vuoksi työnjaon ja vastuiden tulee olla kaikille osapuolille selkeitä, ja vastuuviranomaisten on hallittava tilanteen kokonaisuus. Useampaa hallinnonala koskettavassa erityistilanteessa ja merellisessä monialaonnettomuudessa on erityisen tärkeää huolehtia siitä, että myös onnettomuustilanteen operatiivisen, käytännön johtamisen lisäksi eri viranomaisten väliset toiminnot on sovittu yhteen.*

Tilannetta johtavalla viranomaisella tulee aina olla paras mahdollinen tilannekuva käytössään sekä merellisessä monialaonnettomuudessa parhaat resurssit, esimerkiksi öljyntorjuntakalusto. Meriympäristövahinkojen torjunnassa viestinnän päävastuu kuuluu yleensä Suomen ympäristökeskukselle. Jos torjunta edellyttää useiden eri tahojen toimintaa, kukin viranomainen voi tiedottaa normaaliaikojen häiriötilanteessa omista toimistaan. Tällöin viestintää sovittaa yhteen Suomen ympäristökeskus.

Kun kyse on ihmisuhrien pelastamisesta, viestintää koordinoi sisäasiainministeriö/Rajavartiolaitos. *Tutkintaa johtavana tahona mukana voi olla vielä Keskusrikospoliisi, koska esitutkintalain mukaan tutkintaa johtava viranomainen vastaa myös tilanteen viestinnästä. Meriturvallisuuteen ja alusturvallisuuteen liittyvissä asioissa viestintää koordinoi Merenkululaitos.*

Suurissa ja erittäin merkittävässä ympäristöonnettomuuksissa, joihin liittyy lähes aina monialaonnettomuustilanne, tilanteen operatiivinen, käytännön johtaminen on keskitetty meripelastuskeskusten johtoryhmiin, joissa toimintaa johtaa vastuuviranomainen. Johtoryhmä tiedottaa toiminnastaan sovitun viestintäsuunnitelman mukaisesti.

Rajavartiolaitos katsoo tärkeäksi huomioida sen, että *merellisen monialaonnettomuuden osalta viestinnän kokonaiskoordinaatio tulisi suunnitella vastaamaan nykyisiä uhkatilanteita eli Itämeren voimakkaasti kasvavaa kauppa-alusliikennettä ja erityisesti vaarallisten aineiden kuljetusten lisääntymistä. Koska viestinnässä on monta rinnakkaista ja eri tason toimijaa, viestinnällisen toiminnan yhteensovittaminen tulisi pikaisesti aloittaa.*

Merenkululaitos

Ympäristöministeriön hallinnonalan viestintäohjeita erityistilanteissa valmistelleen työryhmän esitys on kattava ja monipuolisesti mietitty. Ohjeet

vaikuttavat selkeiltä sekä tiedonkulun että viestinnän koordinoinnin ja johtamisen näkökulmasta. Ne kattavat hyvin niin erityistilanteiden viestinnän yleiset periaatteet, vastuut kuin keskeiset käytännön toimintaohjeetkin.

Esityksen mukaan ensitiedon saaja informoi heti ensivaiheessa johtoa, keskeisiä asiantuntijoita ja viestintää, mikä on ensiarvoisen tärkeää. Liitteessä 1.4 kuvataan selkeästi viestintäprosessin vaiheet ja vastuut viraston sisällä.

Esityksessä on niin ikään otettu huomioon päivitys- ja resurssitarpeet. Huomion arvoisia ovat liitteessä 1.1 mainitut ehdotukset siitä miten toimijoiden tavoitettavuus ja korvauskysymykset aiotaan selvittää, erityisesti kohta ”määritellään selkeästi, mikä on riittävän hyvää viestintäpalvelua mukaan lukien teknisen ympäristön toimintavarmuus ja arvioidaan sen edellyttämät päivitysjärjestelmien parannukset”.

Käytännön ohjeet ja mallit verkkoviestintää myöten vaikuttavat selkeiltä ja toimivilta. Myös median tarpeet on pyritty ottamaan huomioon. Kaikkiaan malli vaatii toimiakseen riittäviä resursseja koko viestintään.

Hallinnonalojen välisiin yhteistyökuviioihin saattaa olla syytä paneutua jossain vaiheessa vielä erikseen.

Puolustusministeriö

Ryhmänne on tehnyt erinomaisen kattavan ja yksityiskohtaisen ohjeen. Siinä on käsitelty mielestäni hyvin viestintävastuita sekä tiedonkulun, koordinoinnin ja viestinnän johtamisen muodostamaa kokonaisuutta. Uudessa yleisohjeessahan on haluttu korostaa juuri koordinoinnin merkitystä ja sitä, että viestintä on olennainen ja erottamaton osa kriisijohtamista. Myös viestinnän yleiset periaatteet ja tavoitteet on huomioitu hyvin. Lopussa olisi kuitenkin voinut olla omana luku – vaikka lyhyestikin – harjoittelusta ja koulutuksesta. Myös viestinnän arviointia ja seuranta oli ehkä voinut käsitellä hieman laajemmin. Yksi yksityiskohtainen kysymyksen olisi: tarkoitatteko 2. luvun toisen kappaleen toisessa virkkeessä eroa normaalioloissa ja häiriötilanteissa ilmenevien erityistilanteiden välillä? Ja lisäysehdotuksena kuvioon sivulla 6 luotavuuden kohdalle riittävä ja ymmärrettävä tieto.

Liitteessä 1.1 on lueteltu keskeiset erityistilanteet näkemykseni mukaan erittäin kattavasti ja yksityiskohtaisesti. Samoin liite 1.4 tarjoaa mielestäni riittävän tuen ja mallin virastokohtaisen toiminta-

ohjeen laatimiseen. Myös keskeiset kehittämistarpeet on tunnistettu hyvin.

Metsähallitus

1. Ovatko ohjeet riittävän selkeät tiedonkulun sekä viestinnän koordinoinnin ja johtamisen näkökulmasta ympäristöhallinnon yhteisten erityistilanteiden hoitamiseksi?

Ohjeet käsittelevät kattavasti erityistilanteiden viestintää eri toimijoiden kannalta. Ohjeistuksen jako moneen eri osioon (viestintäohje, tyypilliset ympäristöhallintoa koskevat erityistilanteet ja erityistilanteen viestintäprosessi virastossa) saattaa vaikeuttaa ohjeistuksen käyttöä, mikäli ohjeen käyttäjä ei ole tutustunut ohjeistukseen etukäteen.

Ohjeista kannattaisi tehdä helposti tunnistettava, selvästi jaoteltu kansio, joka löytyy nopeasti. Näin ohjeistuksen voi ottaa mukaansa eikä ole riippuvainen tietokoneiden toimivuudesta tai sähkön saatavuudesta. Ohjeiden lisäksi voisi olla jokin huoneentaulun tapainen lyhyt ohje, jonka avainhenkilöt voisivat laittaa omalle ilmoitustaululleen tai muuhun näkyvään paikkaan.

2. Onko liitteen 1.1 taulukossa lueteltu keskeiset erityistilanteet? Onko vastuut kirjattu oikein?

Taulukon sarakkeeseen Muut yhteistyö- tai vastuutahot on kirjattu eri ministeriöiden, valtion laitosten ja muiden toimijoiden nimiä. Taulukosta tai ohjeesta ei selviä selvästi, mikä on näiden toimijoiden tehtävät ja vastuut. Taulukossa mainitaan Metsähallitus, mutta kuvan 4 tekstissä puhutaan siitä osasta Metsähallitusta, joka on ympäristöministeriön tulosohtauksessa, eli luontopalvelujen luonnonsuojelutehtäviä. Esitämme, että kaikissa kohdissa yhteistyö- tai vastuutaho on Metsähallituksen luontopalvelut.

Taulukosta tai ohjeesta ei selviä, mikä on maanomistajan tai valtion alueiden hallinnoijan tehtävä ja vastuu. Metsähallituksen hoitamista valtion maa- ja vesialueista on luontopalvelujen hoidossa noin 7 miljoonaa hehtaaria suojelu- ja muita erityisalueita. Niihin sisältyy myös kohteita, jotka ovat puolustusvoimien käytössä.

Virkistyskäyttöhaitat

Taulukossa on tunnistettu monin kohdin virkistyskäyttöhaittoja. Metsähallituksen luontopalvelut olisi hyvä kirjata näissä kohdin yhteistyö- tai

vastuutahoksi. Luontoon.fi-verkkopalvelumme sisältää tällä hetkellä yli 150 virkistyskäyttöön soveltuva kohdetta valtion mailla ja vesillä eri puolilla maata. Lisäksi palveluun on tulossa myös muita aluekokonaisuuksia. Vuonna 2006 verkkopalvelussa käytiin jo 1,7 miljoonaa kertaa. Esitämme selvitetäväksi, millä tavalla allaolevien asiakohtien viestintätilanteissa tieto saavuttaa myös Luontoon.fi-verkkopalvelun toimituksen ja millaista panostusta verkkopalvelulta odotetaan.

Metsähallituksen luontopalvelut kannattaisi kirjata näkyviin taulukon seuraaviin kohtiin:

Alusöljy- ja aluskemikaalivahingot merellä (MH on jo)

Alusöljy- ja aluskemikaalivahingot maalla ja sisävesistöissä (MH on jo)

Haitalliset päästöt ilmakehään

Rankkasateet ja tulvat (tähän kohtaan kannattaa lisätä virkistyskäyttöhaitat)

Luonnonvaraisten eliöiden joukkokuolema tai muu vakava häiriö ekosysteemissä (tähän kohtaan kannattaa lisätä virkistyskäyttöhaitat) (MH on jo)

Runsas sinilevät

Pitkään jatkunut kuivuus

Vakavat eläin- ja kasvitautiepidemiat (tähän kohtaan kannattaa lisätä virkistyskäyttöhaitat)

Muissa maissa tapahtuneet laajat ympäristön häiriötilanteet (tähän kohtaan kannattaa lisätä virkistyskäyttöhaitat)

Ekosysteemihaitat ja luonnonsuojelunäkökulmat

Käsitteen ekosysteemihaitta tilalle kannattaisi valita jokin muu, yleisemmin tunnettu käsite. Näissä kohdissa tulisi määritellä Metsähallituksen luontopalvelujen mahdollinen rooli.

Toiminnalliset häiriöt, ennakkointia ja aktiivista osallistumista vaativa yhteiskunnallinen keskustelu

Taulukon ensimmäinen alakohta (Luonnonvarojen hyödyntämiseen liittyvät intressiristiriidat ja niistä aiheutuvat erityistilanteet, esimerkiksi kaivokset, satamahankkeet, luonnonsuojeluhankkeet) edellyttää linjanvetoa Metsähallituksen luontopalvelujen roolista. Taulukon muissa alakohdissa käsitellään erilaisille toimintaorganisaatioille yhteisiä erityistilanneviestintäaiheita, joiden tunnistaminen on avuksi oman toimintaohjeen teossa.

3. Tarjoaako liite 1.4 "Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa" riittävän tuen ja mallin virastokohtaisen toimintaohjeen tekemiseen?

Erityistilanteen viestintäprosessi virastossa on hyvä työkalu oman organisaation toimintaohjeen tekoon. Taulukossa kannattaisi kuitenkin selkeyttää kohtaa "huomioi viestintäohjauksen". Metsähallituksen luontopalveluissa toimintaohjeen tekeminen käsittää myös mahdollisten erityistilanteiden tunnistamisen omassa toiminnassa.

4. Mitkä ovat omien erityistilannekokemusten perusteella ohjeiden puutteet ja vahvuudet?

Ohjeistuksen vahvuutena on se, että se on valmisteltu monien toimijoiden yhteistyönä. Roolien määrittely johdolle, asiantuntijoille ja viestinnän ammattilaisille lisää niiden käyttökelpoisuutta huomattavasti. Lisäksi tiedotteen ja verkkosivujen mallit helpottavat tilanteen viestimiseksi vaadittavien toimien aloittamista erityistilanteessa.

Erityistilanteen viestintäohjeesta viestiminen omassa organisaatiossa kannattaa lisätä osaksi ohjeen saatekirjettä tai jopa osaksi ohjeistusta. Organisaatioiden omien ohjeiden tekeminen ja omien erityistilanteiden tunnistaminen kannattaa myös vastuuttaa ja aikatauluttaa. Erityistilanteiden harjoittelu auttaa huomaamaan ohjeiden puutteet ja vahvuudet käytännössä, joten sitäkin kannattaa korostaa.

5. Miten ohjetta voitaisiin parantaa tai selkeyttää?

Ohjeistusta viimeisteltäessä kannattaa kiinnittää huomiota erilaisiin tapoihin sisäistää tietoa:

Lukemalla

Teksti kannattaa selkeyttää niin, että se sisältää paljon teonsanoja substantiivien sijaan ja jokaisessa lauseessa on selvästi tekijä. Passiivilauseista on vaikea päätellä vastuita.

Näkemällä

Viestintäohje on kuvitettu ja vastuut on kuvattu havainnollisesti.

Tekemällä

Ohjeiden viestimistilanteissa on jokin harjoitus. Erityistilanteiden hoitoa harjoitellaan.

Sanavalintoja kannattaa yhtenäistää ohjeistuksen eri osissa ja valita suomenkielisiä ilmaisuja lainasanojen sijaan. Ohje tarvitaan myös ruotsiksi. Ohjeiden tekstikoko ja kirjasinlaji on hyvä säilyttää nykyisenä, koska ne helpottavat lukemista vaikeisakin tilanteissa.

Ohjeissa selkeyttämistä tai tarkennusta kaipaavia asiakohtia:

1. Johdanto:

Faktalaatikon asiakasymmärrys kaipaa selvennystä

4. Viestintää eri avaintoimijoiden ja sidosryhmien tarpeisiin:

Kohtaan seurataan viestien vastaanottoa kannattaa tarkentaa kuka seuraa mitä ja miten

5. Viestintäkeinot sidosryhmittäin: Media ja kansalaiset:

Kohtaa internet, verkkolähteykset kannattaa tarkentaa: tarkoittaako verkkosivuja ja siellä olevaa liikkuva kuvaa vai verkkosivuja ja niiden välityksellä lähetettyä suoraa kuvaa?

5. Viestintäkeinot sidosryhmittäin: Vastuuviranomaiset, operatiiviset toimijat:

Kohtaa matkapuhelimen tiedotuspalvelut kannattaa tarkentaa: tarkoittaako tekstiviestiä vai jotakin muuta?

6.1 Yleistä erityistilanteiden viestintävastuista valtionhallinnossa:

Voisiko kirjata tarkemmin, mitä tarkoitetaan 2. kappaleen aluehallintoviranomaisella?

6.2 Erityistilanteiden vastuu ympäristöhallinnossa:

YM:n ja MMM:n ohjauksessa alueellinen ympäristökeskus:

Kannattaisi ottaa kantaa siihen, mikä on ko. alueen yksityisen omistajan tai hallinnoijan (kuten Metsähallitus) rooli luonnonsuojelualueelle ja muulle vastaavalle alueelle kohdistuneessa onnettomuudessa?

7. Tiedonkulku, koordinointi ja viestinnän johtaminen:

Tätä kohtaa voisi selkeyttää vähentämällä toistoa ja käyttämällä suomenkielisiä ilmaisuja sanojen vertikaalinen, horisontaalinen ja koordinointi sijaan. Myös yllä esitetty ajatus tekijän kirjoittamisesta näkyviin mahdollisimman moneen lauseeseen. Kaavio (kuva 4) toimisi mustavalkoisena paremmin, jos viivoina käytettäisiin erilaisia katkoviivoja. Kaavion kuvatekstin toinen lause voisi kuulua: Viestinnän yhteensovittaminen ja johtaminen ulottuvat tarvittaessa myös ympäristölupavirastoihin sekä Metsähallituksen ja Metsätutkimuslaitoksen toiminnan siihen osaan, joka on ympäristöministeriön tulosohjauksessa. (Mikä se osa on, senkin voisi mainita selkeyden vuoksi) Näitä toimijoita ei ole kaaviossa näkyvissä.

7.1 Tiedonkulku:

Ensimmäiseen lauseeseen tarvitaan tekijä.

7.2 Viestinnän koordinointi:

Luettelossa kannattaisi avata esimerkein kohtia kv. ulottuvuus ja ulkoinen paine

7.3 Viestinnän johtaminen:

Toisen kappaleen toisen lauseen sanajärjestyä vaihtamalla lauseen ajatus selkeytyisi.

8. Viestinnän prosessit:

Tässä kannattaisi tarkentaa, mitä tarkoitetaan ohjauksella?

6. Onko työryhmä tunnistanut keskeiset kehittämistarpeet? Tunnistatteko muita kehittämiskohteita? Nouseeko kehittämistarpeista joku selvästi muita keskeisemmäksi?

Työryhmä on tunnistanut työssään keskeisimmät kehittämiskohteet. Ohjeen valmistuttua kannattaisi ensimmäiseksi panostaa erityistilanneviestinnän koulutukseen.

Muita kehittämiskohteita on valtion suojele- ja muita erityisalueita hoitavan Metsähallituksen luontopalvelujen roolin selkeämpi määrittely osana ympäristöministeriön hallinnonalan erityistilanteiden viestintää.

KUVAILELEHTI

Julkaisija	Ympäristöministeriö Viestintäyksikkö			Julkaisu-aika Elokuu 2008
Tekijä(t)	Erytystilanneviestinnän työryhmä: Kirsi Norros, puheenjohtaja ja Leena Salonen, sihteeri			
Julkaisun nimi	Häiriö, hätä vai kriisi? Erytystilanneviestintätyöryhmän esitykset			
Julkaisusarjan nimi ja numero	Ympäristöministeriön raportteja 22/2008			
Julkaisun tema				
Julkaisun osat/ muut saman projektin tuottamat julkaisut				
Tiivistelmä	<p>Erytystilannetyöryhmän toimeksianto oli tarkastella tematiikkaa hyvin laajasti – aina arkipäivän suhteellisen paikallisista häiriötilanteista laajempiin kriiseihin. Nimenomaan alkutilanteessa on välttämätöntä tunnistaa niin tilanteen vakavuus kuin kunkin toimijan vastuut ja roolit. Työryhmän tavoite oli esittää toimenpiteitä, jotka vahvistavat ympäristöhallinnon kaikkien virastojen viestintävalmiuksia kaikissa erityistilanteissa.</p> <p>Työryhmän raportti sisältää yhdeksän käytännön ehdotusta, jotka koskevat muun muassa koulutusta, tulosohjausta sekä eri hallinnonalojen yhteistyön vahvistamista.</p> <p>Raportti tarjoaa kattavan koosteen erilaisia malleja, joita virastot voivat hyödyntää omaa erityistilanneviestintäänsä suunnitellessaan.</p> <p>Työryhmän työn haasteellisin osa oli hahmottaa ympäristöhallinnon kannalta keskeiset erityistilanteet ja etenkin eri hallinnonalojen vastuut ja roolit kyseisissä tilanteissa. Taulukko vaatii tarkennuksia ja päivityksiä myös jatkossa.</p>			
Asiasanat	Ympäristöhallinto, viestintä, kriisiviestintä, häiriöt			
Rahoittaja/ toimeksiantaja	Ympäristöministeriö			
	ISBN 978-952-11-3181-3 (PDF)	ISBN	ISSN 1796-170X (verkkokoj.)	ISSN
	Sivuja 72	Kieli suomi	Luottamuksellisuus julkinen	Hinta (sis. alv 8 %)
Julkaisun myynti/ jakaja	www.ymparisto.fi > Ympäristöministeriö > Julkaisut > Ympäristöministeriön raportteja			
Julkaisun kustantaja	Ympäristöministeriö			
Painopaikka ja -aika	Helsinki 2008			

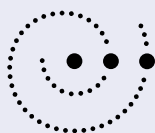
PRESENTATIONSBLAD

Utgivare	Miljöministeriet Kommunikationsenheten	Datum Augusti 2008		
Författare	Arbetsgruppen för kommunikation vid specialsituationer: Kirsi Norros, ordförande och Leena Salonen, sekreterare			
Publikationens titel	Häiriö, hätä vai kriisi? Erityistilanneviestintäryhmän esitykset (Störning, nödsituation eller kris? Förslag av arbetsgruppen för kommunikation vid specialsituationer)			
Publikationsserie och nummer	Miljöministeriets rapporter 22/2008			
Publikationens tema				
Publikationens delar/ andra publikationer inom samma projekt				
Sammandrag	<p>Mandatet för arbetsgruppen för kommunikation vid specialsituationer var att granska tematiken ur ett mycket brett perspektiv – allt från relativt lokala störningssituationer till mera omfattande kriser. Särskilt i inledningsskedet är det nödvändigt att identifiera både situationens allvar och varje aktörs ansvar och roll. Arbetsgruppens mål var att presentera åtgärder som förstärker kommunikationsfärdigheten hos alla miljöförvaltningens ämbetsverk i samband med alla slags specialsituationer.</p> <p>Arbetsgruppens rapport innehåller nio praktiska förslag som bl.a. rör utbildning, resultatstyrning och stärkande av samarbetet mellan olika förvaltningsgrenar.</p> <p>Rapporten erbjuder en heltäckande sammanfattning av de olika modeller som ämbetsverken kan använda sig av vid planeringen av den egna kommunikationen vid specialsituationer.</p> <p>Den mest utmanande delen av arbetsgruppens arbete var att skapa sig en bild av de specialsituationer som är centrala för miljöförvaltningen och särskilt de olika förvaltningsgrenarnas ansvar och roller i de aktuella situationerna. Tabellen kräver specifikationer och uppdateringar även i framtiden.</p>			
Nyckelord	Miljöförvaltning, kommunikation, kriskommunikation, störningar			
Finansiär/ uppdragsgivare	Miljöministeriet			
	ISBN 978-952-11-3181-3 (PDF)	ISBN	ISSN 1796-170X (online)	ISSN
	Sidantal 72	Språk Finska	Offentlighet Offentlig	Pris (inneh. moms 8 %)
Beställningar/ distribution	www.ymparisto.fi > Ympäristöministeriö > Julkaisut > Ympäristöministeriön raportteja			
Förläggare	Miljöministeriet			
Tryckeri/tryckningsort -år	Helsingfors 2008			

Ympäristöministeriö asetti 19.4.2006 työryhmän laatimaan ehdotuksen ympäristöhallinnon erityistilanneviestintäohjeiksi. Työryhmän tehtävänä oli muun muassa arvioida ympäristöhallinnon erityistilanneviestintävalmiuksia, esittää kehittämistarpeita sekä laatia ehdotus viestintäohjeesta, joka toimisi hallinnonalan eri virastoissa.

Erityistilannetyöryhmän toimeksianto oli tarkastella tematiikkaa hyvin laajasti – aina arkipäivän suhteellisen paikallisista häiriötilanteista laajempiin kriiseihin.

Työryhmän raportti sisältää yhdeksän käytännön ehdotusta, jotka koskevat muun muassa koulutusta, tulosoajasta sekä eri hallinnonalojen yhteistyön vahvistamista.



YMPÄRISTÖMINISTERIÖ
MILJÖMINISTERIET
MINISTRY OF THE ENVIRONMENT

ISBN 978-952-11-3181-3 (PDF)

ISSN 1796-170X (verkkokj.)