



OPAS IIN KUNNAN VIESTINTÄÄN KRIISI- JA ERITYSTILANTEISSA

Hyväksytty: khal 13.6.2022, § xx

Sisällysluettelo

1.	Yleiset kriisitilanteen viestinnän periaatteet	3
2.	Kriisiviestintää vaativia erityistilanteita ja poikkeusoloja ovat esimerkiksi	3
3.	Kriisiviestinnän tavoitteet	4
4.	Kriisitilanteissa keskeisintä on tiedottamisen nopeus	5
5.	Kuka tiedottaa itse onnettomuustilanteessa?	5
6.	Kriisi vaatii johtajuutta	5
7.	Sisäinen viestintä ja sen välineet.....	6
8.	Tiedottamisen tavat.....	6
9.	Tiedotustilaisuuden järjestäminen.....	7
10.	Haastattelujen antaminen.....	7
11.	Valmistautuminen haastatteluun.....	7
12.	Verkkosivujen rakentaminen ja päivittäminen	8
13.	Kansalaisten neuvonta	8
14.	Ostopalvelut ja seutukunnan tiedotus.....	8
15.	Kriisiviestintäohje ja sen päivitys.....	9
16.	Vapaaehtoiset mukana kriisissä	9
17.	Kriisiviestinnän muistilista	9

1. Yleiset kriisitilanteen viestinnän periaatteet

Kuntalain (2015/410, 29§) mukaan kunnan tulee tiedottaa toiminnasta asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Myös kriisitilanteissa kunnan tulee noudattaa julkisuuslain (1999/621) ja hallintolain (2003/434) vaatimuksia avoimuudesta, kansalaisten tiedonsaantioikeudesta ja muita hyvän hallinnon periaatteita. Häiriö- ja kriisitilanteissa kunta tehostaa viestintää tilanteen ja tarpeen mukaan.

Lin kunta viestii kunnan viestinnän ohjeiden mukaisesti. Viestinnän ohjeiden erilliseksi osaksi on tehty tämä ohjeistus. Myös kriisitilanteissa noudatetaan kunnan viestinnän linjauksia sekä Viestinnän eettisen neuvoston (VEN) eettisiä periaatteita. Häiriö- ja kriisitilanteessakin kunta viestii avoimesti, vuorovaikutteisesti, rehellisesti, luotettavasti ja arvostavalla tavalla.

Häiriö- ja kriisitilanteissa kansalaisten sekä erilaisten sidosryhmien tiedon- ja turvallisuudentarve kasvavat oleellisesti. Kriisitilanteessa toimivaltainen viranomaisen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa myös sen viestinnästä.

Kunta pyrkii parhaansa mukaan kriisitilanteessa vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin tarjoamalla luotettavaa ja ajantasaista tietoa oikea-aikaisesti sekä eri kanavissa ja verkostoissa. Kunnan viestintä tukee viranomaisviestintää ja välittää edelleen viranomaisen viestejä, tekee omaa palveluviestintää sekä pyrkii luomaan ja rakentamaan uutta luottamusta, turvallisuudentunnetta sekä toivoa viestinnän keinoin.

Kunta viestii erilaisissa häiriö- ja kriisitilanteissa tämän ohjeen mukaan. Kaikilla toimialoilla ja liikelaitoksessa tulee olla tätä ohjetta täydentävä toimialatasoinen kriisiviestinnän ohjeistus, jota käytetään silloin, kun tilannetta hoidetaan toimialatasolla.

2. Kriisiviestintää vaativia erityistilanteita ja poikkeusoloja ovat esimerkiksi

Arkista toimintaa uhkaavat äkilliset onnettomuudet ja erityistilanteet

- Tulipalot, liikenneonnettomuudet, luonnon ääriolosuhteet, myrskyt, tulvat ja ympäristöonnettomuudet. Niiden seuraukset kuten sähkökatkot, vesi- ja jätevesijärjestelmän sekä kaukolämmönjakelun sammuminen ja matkapuhelinverkon kaatuminen.
- Valtatie E4/E75:n ja rautatien läpikulkuliikenteen vaarallisten aineiden kuljetukset ja niiden onnettomuudet
- Äkilliset isoa joukkoa koskevat ruokamyrkytykset tai nopeasti leviävät epidemiat (esim. noro).

Näissä tilanteissa kunnan on viestittävä, kuinka palvelukatkoksen tai häiriön aikana tarjotaan korvaavaa palvelua. Lisäksi on opastettava kuntalaisia toimimaan halutulla tavalla.

Jos tapahtumiin liittyy loukkaantumisia tai ihmishenkien menetyksiä, on viestittävä myös, mistä kuntalaiset saavat henkistä apua ja tukea. Kun kyseessä ovat kuolemantapaukset tai muut vakavat onnettomuudet, viestinnässä pitää muistaa eettisyys, ihmisten kohtaaminen ja läsnäolo.

Hitaasti kehittyvät kriisit

- Tartuntatautiepидemiat, ympäristöongelmat, työtaistelut, laaja-alainen maahanmuutto.

Tämän tyyppisissä kriiseissä kuntalaisia on usein opastettava, kuinka toimia poikkeavissa oloissa sekä kertoa, mitä palveluja poikkeavissa tilanteissa tarjotaan.

Väkivallan teot tai uhkailut

- Väkivallalla uhkailut, väkivaltatilanteet, kouluampumiset, terrorismi.

Tällaiset tilanteet ovat viestinnällisesti erittäin haastavia, koska kuntalaiset kokevat oman perusturvallisuutensa järkkyvän. Tällöin tarvitaan vahvaa johtajuutta ja turvallisuuden tunnetta lisäävää viestintää.

Maineeseen liittyvät kriisit

- Henkilöstö- tai talouskriisi. Organisaatioon tai sen johtoon kohdistuva julkisuuskriisi.
- Tietoturvahyökkäykset

Väärinkäytökset tai epäilyt virheistä saavat herkästi julkisuutta. Kunnassa on hyvä varautua myös kunnan maineeseen liittyvään kriisiin. Mainekriisi voi syntyä yhden henkilön toiminnasta tai koko kunnan toimintatavasta, esimerkiksi tyytymättömyydestä palveluja tai henkilöstöhallinnollisia ratkaisuja kohtaan.

Poikkeusolot

- Suuronnettomuustilanteet
- Sodanuhka tai sotatila
- Sodan jälkitila

Kriisien aikana vuorovaikutus kansalaisten kanssa on olennaisen tärkeää. Heille on annettava mahdollisuus kysymyksiin, keskusteluun ja palautteeseen. Palaute pitää myös ottaa vakavasti.

3. Kriisiviestinnän tavoitteet

Varmistaa ihmisten turvallisuus

Hengen ja terveyden turvaaminen on ensisijainen tehtävä. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimointi ja laajenemisen estäminen edellyttävät nopeaa viestintää.

Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset

Kriisissä pitää turvata kunnan ja organisaatioiden vastuulla oleva toiminta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on turvata, että työntekijät pystyvät tekemään työnsä mahdollisimman hyvin.

Tiedottaa palvelujen järjestelyistä

Kuntalaiset tarvitsevat tietoa palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Järjestelyistä tulee päättää ja viestiä nopeasti, ja tietoa pitää toistaa tarpeeksi. Suoraa neuvontapalvelua pitää tehostaa.

Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta

Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta.

Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin

Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakointitietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia

4. Kriisitilanteissa keskeisintä on tiedottamisen nopeus

Nopeimpia välineitä ovat ryhmätekstiviestit, internet eli kunnan koti- ja Facebook-sivut sekä sen paikalliset keskustelufoorumit, sähköposti ja radio. Muita keinoja ovat suorat yhteydenotot, kaiutinautot, hälyttimet, tiedotteet sanomalehdille, tiedotustilaisuudet sekä Virve-verkko.

Pienille kohderyhmille kriisistä kannattaa tiedottaa soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Esimerkiksi vesikriisin sattuessa mahdolliset joukkosaastuttajat eli ravintolat, baarit, kahvilat, ruokalat ja kaupat on tavoitettava heti.

Kunnan viestintää pidetään yleensä luotettavana, joten ihmiset hakevat kunnan internet-sivuilta ja tiedotteista faktoja. Kriisit ovat opettaneet, että kunnan internet-sivut kuormittuvat nopeasti, kun jotain tapahtuu alueella. Sosiaalinen media on väline, jota voidaan käyttää tiedottamiseen myös häiriötilanteissa. Sosiaalisen median etuna on sen kestävyys kävijämäärien moninkertaistuessaa. Toisaalta sen kautta leviävät nopeasti myös virheellinen tieto ja huhut.

Sosiaalisessa mediassa kuntalaisilla on myös mahdollisuus kommentoida, keskustella ja jakaa omaa tietoaan tapahtumista. Kaksisuuntaisen viestinnän kautta saadaan paikallista tietoa häiriötilanteesta ja kuntalaisten palveluntarpeista. Kattava tiedottamien internetissä keventää kunnan puhelinpalveluun kohdistuvaa painetta.

Viestinnässä on varauduttava tilanteeseen, jossa sähköä ei ole ja tietoverkot eivät toimi. Tällöin tiedotuskanavina voivat olla esimerkiksi radio, kaiutinautot, tiedotteiden jakelu, koululaisten reissuviikot, kyläyhteisöt, järjestöt, taksit, kotipalvelu, paikallisten infopisteiden perustaminen ja henkilökohtaiset tapaamiset.

5. Kuka tiedottaa itse onnettomuustilanteessa?

Tiedotusvastuu kuuluu pelastuslaitoksen johtavalle viranomaiselle. Pelastusviranomaisen tai poliisijohdon johtaessa toimintaa tämä määrittää, mitä tietoa varsinaisesta tapahtumasta voidaan julkisesti jakaa. Kunnan viestintä koordinoidaan yhteistyössä johtavan viranomaisen kanssa, jotta viestinnällä ei vaikeuteta tilanteen hoitamista, aiheuteta lisävahinkoja esimerkiksi antamalla harkitsemattomia lausuntoja tai ylittämällä omia toimintavaltuuksia. Kunnan viestinnällä voidaan tukea viranomaisen tiedottamista.

Kunnan vastuulla on aina myös tiedottaa omista palveluistaan ja niiden muutoksista. Esimerkiksi siitä, mihin lapset menevät, jos päiväkotia on pois käytöstä, miten päivystys hoidetaan henkilökunnan ollessa lakossa ja mistä vettä saadaan, jos sitä ei tule hanasta.

6. Kriisi vaatii johtajuutta

Kunnan kriisiviestintä vaatii johtajuuden ottamista julkisuudessa. Kriisiviestinnän johtajuudesta vastaa kunnanjohtaja, joka johtaa tilannetta yhdessä muun johtoryhmän kanssa. Iin kunnassa poikkeusolojen johtoryhmänä toimii normaaliolojen johtoryhmä, jota täydennetään tarpeen mukaan muiden viranomaisten edustajilla tai asiantuntijoilla.

Poikkeusolojen johtoryhmä ylläpitää tilanteen kokonaiskuvaa ja on yhteydessä muihin toimijoihin sekä sidosryhmiin. Lisäksi käytössä ovat häiriötilannekortit, joissa ohjeistetaan, miten eri kriisitilanteissa toimitaan ja ketkä toimivat. Poikkeusolojen johtoryhmä informoi johtavia luottamushenkilöitä. Luottamushenkilöiden sosiaaliset verkostot ovat käyttökelpoisia aputehtävissä, ja jos väkeä täytyy jalkauttaa esimerkiksi tiedotteiden jakeluun.

Johtohenkilöillä ja viestinnästä vastaavilla tulee olla selkeästi nimetyt varahenkilöt.

7. Sisäinen viestintä ja sen välineet

Sisäisen tiedonkulun onnistuminen on olennainen osa kriisinhallintaa, sillä tiedon täytyy kulkea mahdollisimman hyvin kriisiä hoitavien kesken. Mitä nopeammin tieto kriisistä välitetään organisaation sisällä, sitä tehokkaammin estetään huhujen paisuminen ja leviäminen. Jos henkilöstö saa tiedon tapahtumista tiedotusvälineiden kautta, on sisäinen kriisiviestintä todennäköisesti epäonnistunut.

Sisäisen tiedotuksen teknisistä välineistä nopein on puhelin, mutta vähänkin suuremmille joukoille tieto saadaan parhaiten tekstiviestien tai pikaviestipalvelujen massalähetysten avulla. Jos puhelinverkko tukkeutuu, on varalla viranomaisten VIRVE-järjestelmä.

Käyttökelpoinen tiedotuskanava on myös nopeasti koolle kutsuttu sisäinen tiedotustilaisuus ja suorat ryhmätapaamiset.

Toimialoilla esimerkiksi toimistosihteereillä on oltava tieto siitä, mitä tapahtuu ja kenelle asiaa koskevat kyselyt ohjataan. Mitä tahansa välinettä käytetäänkin, aina on varmistettava, että sisäinen tiedote menee perille mahdollisimman monelle.

8. Tiedottamisen tavat

Ensietiedote

Ensietiedotteessa kerrotaan lyhyesti

- Mitä on tapahtunut (tarvittaessa myös missä ja milloin)
- Mitä viranomaiset tietävät asiasta tällä hetkellä
- Milloin asiasta tiedotetaan seuraavan kerran ja mistä tarvittaessa voi kysyä lisätietoja

Erilaiset huhut ja arvailut leviävät nykyään internetin keskustelupalstoilla muutamissa minuuteissa heti kriisin käynnistymisen jälkeen. On tärkeää, että tilanteesta ehditään tiedottamaan ennen kuin media tai kansalaiset alkavat esittää kysymyksiä. Usein kansalaisia rauhoittaa jo tieto siitä, että viranomaiset ovat tietoisia tapahtuneesta ja asiaa selvitetään.

Yksi ensietiedotteen tehtävistä on antaa työrauhaa johdolle ja kunnan muille työntekijöille tilanteen haltuun ottamiseksi. Ensietiedotteen avulla kyselyt voidaan ohjata oikeaan osoitteeseen, esimerkiksi sovitulle tiedottajalle tai neuvontapuhelimeen. Ensietiedote julkaistaan niissä kanavissa, jotka katsotaan tarpeelliseksi (kunnan internetsivut, media, yhteistyöviranomaisten kanavat, sosiaalinen media).

Ensietiedotteen tarkka sisältö tulee muotoilla yhdessä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa.

Tiedote

Tiedote on ennen kaikkea yksinkertainen ja selkeä. Se vastaa aina seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä on tapahtunut?
2. Miksi tapahtunut on tärkeää?
3. Mihin tieto perustuu?
4. Mitä tapahtuneesta seuraa?
5. Mitä taustatietoa on?

Tiedote kirjoitetaan pyramidimallin mukaisesti. Kärki kertoo olennaisen heti ja se on luettavissa ja omaksuttavissa ensi silmäyksellä. Tiedotteen otsikko on lyhyt ja kertoo, mitä kertomisen arvoista on tapahtunut. Tiedotteessa käytetään suoraa sanajärjestystä, lyhyitä päälauseita ja ymmärrettävää kieltä. Vaikeita termejä on syytä välttää. Toimintayksiköt, osoitteet, nimet ja tittelit esitetään täsmällisesti ja yksiselitteisesti.

Kriisitilanteessa tiedote julkistetaan heti. Tiedotetta ei kannata kriisin alkuvaiheessa hioa tunteja, vaan kriisistä on hyvä viestiä lyhyesti heti, kun ensimmäiset tiedot voi luotettavasti kertoa. Ensimmäistä tiedotetta kannattaa täydentää ja päivittää myöhemmin, tarvittaessa useita kertoja päivässä, sitä mukaa kun uutta tietoa on saatavissa. Tarvittaessa viestintää on tehtävä suomen kielen ohessa myös muulla, esimerkiksi englannin kielellä. Vieraskielisten viestien osalta tulee varmistaa, että käännös on varmasti oikein.

Media on jatkuvasti *suorassa lähetyksessä* radion ohella myös internetissä. Tiedotteen lopussa täytyy olla yhteyshenkilöiden nimet, puhelinnumerot ja vastuualueet ja heidän täytyy olla tavoitettavissa

9. Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Kun kriisi on analysoitu ja vakavaksi todettu, kannattaa ryhtyä viestimään aktiivisesti. Tiedotustilaisuus kannattaa järjestää mieluummin heti kuin viiveellä. Tiedotustilaisuudessa väärät huhut voidaan oikoa ja toimittajat saavat ensikäden tietoja. Tiedotustilaisuuksia pidetään kriisin edetessä tarpeen mukaan.

10. Haastattelujen antaminen

Poikkeusolojen johtoryhmä päättää heti, kuka tai ketkä vastaavat toimittajien kysymyksiin ja kuka antaa haastattelut mistäkin aiheesta. Työnjako selkeyttää tilannetta ja jokainen voi paneutua omaan aiheeseensa mahdollisimman perusteellisesti.

Toimittajien kysymykset kriisin yhteydessä ovat useimmiten peruskysymyksiä:

1. Mitä on tapahtunut?
2. Missä on tapahtunut?
3. Miksi on tapahtunut?
4. Kenelle on tapahtunut?
5. Kuka on vastuussa tapahtuneesta?
6. Mitä tästä seuraa?
7. Miten asia aiotaan hoitaa?
8. Milloin kriisi on ohi?

Päätä etukäteen pari-kolme olennaista asiaa, jotka joka tapauksessa sanot, kysyttiinpä sinulta mitä tahansa. Toimittajalla on kiire ja hän tarvitsee kommenttinsa. Sinä päätät, mitä kerrot. Muista olla ystävällinen, päättäväinen ja mieluiten lyhytsanainen. Älä koskaan sano ”en kommentoi” tai ”tuohon en vastaa”. Jos et halua vastata kysymykseen, toista perusviestiä. Sitä, jonka olette poikkeusolojen johtoryhmässä päättäneet. Vaikka median kysymykset ovat joskus haasteellisia, on media usein myös paras ystävä ja yhteistyökumppani.

11. Valmistautuminen haastatteluun

Haastattelu on yksi tärkeimmistä journalistisista tiedonhankinnan tavoista. Haastatteluun valmistaudutaan miettimällä oma viesti kristallinkirkkaaksi:

1. Kenelle haluan viestini kertoa
2. Mitä haluan ja voin sanoa
3. Millaisen kuvan tilanteesta haluan antaa

Kysymyksiin vastataan selkeästi, yksinkertaisesti ja mahdollisimman tyhjentävästi. Kysymyksiin vastataan myös ystävällisesti, ei koskaan vähätellen tai ylimielisesti. Toimittaja on tärkeä linkki viranomaisen ja kansalaisen välissä. Kansalaisella on oikeus tietää ja viranomaisella velvollisuus kertoa. Mieti kaikki ajateltavissa olevat kysymykset mitä kriisin ympäriltä voi syntyä. Mieti vastaukset valmiiksi ja opettele ne. Vältä täytesanoja, puhu kokonaisilla ja valmiilla lauseilla. Viestisi menee helpommin perille, jolloin vältät väärinymmärrykset ja väärän tiedon leviämisen.

Puhumalla selkeästi ja yksinkertaisesti annat rauhoittavan vaikutelman ja helpotat sähköisten välineiden radion sekä television työtä. Ne voivat käyttää haastattelustasi korkeintaan 40 sekunnin pituisia pätkiä. Muista se, kun puhut.

12. Verkkosivujen rakentaminen ja päivittäminen

Kunnan verkkosivut on tärkeä kanava etenkin sen jälkeen, kun ensimmäinen tieto on jo saavuttanut asukkaat. Verkkosivusto on tarkoitettu lisätietojen antamista varten; ne eivät ole ainoa viestintäkanava. Kriisissä verkkosivut muutetaan kriisisivustoksi, jota päivitetään koko ajan. Erityistilannetta varten kannattaa kriisisivustopohjat tehdä valmiiksi. Niiden täytyy olla selkeät ja yksinkertaiset eikä niille laiteta lataamista hidastavia kuvia.

Kriisiajan verkkosivulta löytyvät aina kaikki olennaiset yhteystiedot, puhelinnumerot, vastuuhenkilöt, mahdolliset yleisötilaisuuksien ajankohdat sekä viimeisimmät tiedotteet. On myös varmistettava, että tarpeeksi monella henkilöllä kunnassa on oikeudet ja taidot päivittää internetpalvelun etusivua sekä ottaa kriisisivusto käyttöön. Myös kriisisivuston kieliversiot on syytä suunnitella etukäteen. Linkki normaalisivuille pitää aina säilyttää, jotta muut palvelut eivät kärsi.

Internetin keskustelupalstat ovat käytännössä nopea väylä kansalaisten omaehtoiseen viestintään. Palstoilla leviää sekä oikea tieto että huhut. Siksi kriisiviestinnästä vastaavien on seurattava verkkokeskusteluja ja tilanteen mukaan hyödynnettävä olemassa olevia verkkoyhteisöjä ja kansalaisfoorumia. Esimerkiksi Aasian tsunamionnettomuudessa nopein ensi vaiheen viestintäkanava oli sukeltajaharrastajien verkkosivusto.

13. Kansalaisten neuvonta

Kriisitilanteessa on viestitettävä kansalaisille puhelinnumerot ja paikat, joista saa tietoa ja apua. Omaisten tiedusteluihin tarkoitetut numerot, henkisen tuen kanavat ja tiedotusvälineiden palvelu on selkeästi eroteltava toisistaan. Luontevimmat ensi vaiheen neuvontapisteet ovat kunnan asiakaspalvelupiste sekä koulun tai seurakunnan tilat. Neuvontapiste ja muut yleisön kanssa tekemisissä olevat toimihenkilöt tulee ohjeistaa nopeasti ja pitää ajan tasalla tilanteen kehittymisestä.

Kunnan henkilöstöltä ja asiakaspalvelusta kysytään myös sellaisia asioita, jotka eivät kuulu kunnan vastuulle. Siksi tilannekuvan, toimintaohjeiden ja lisätietojen on oltava kaikkien saatavilla. Erityisen tärkeitä sidosryhmiä henkilöstössä ovat koulujen ja päiväkotien työntekijät, jotka voivat hyödyntää laajaa verkostoaan tiedon levittämisessä.

Keskeiset päivystykset ja niiden sijaisuudet on varmistettava kriisin varalta, jotta tietoa etsivät kuntalaiset saavat etsimänsä tahon kiinni. Pelkästään se, että kuntalainen saa ilmaista huolensa jollekin, on enemmän kuin se, että hädässä jää yksin.

Henkilöstön osalta toimintamallit kriisi- ja häiriötilanteiden purkamiseksi annetaan työhyvinvointiin ja työterveyteen liittyvissä asiakirjoissa.

14. Ostopalvelut ja seutukunnan tiedotus

Palvelujen erilaiset järjestämistavat, kuten ostopalvelusopimukset ja seudulliset organisaatiot saattavat hämärtää viestintävastuita. Kunta on kuitenkin aina vastuullaan olevien peruspalvelujen tilaaja ja viime kädessä vastaa siitä, että kuntalaiset saavat luvatut palvelut ja tietoa niistä - myös poikkeavissa tilanteissa. Palvelun tuottaja saattaa imagosyistä haluta silotella ikäviä tapahtumia, mutta kunnan tulee käyttää omistajaohjausta myös tässä asiassa, pitkäjänteisen vastuunsa tuntien.

15. Kriisiviestintäohje ja sen päivitys

Kriisiviestintäohje on päivitettävä säännöllisin välein. Kunnan, sidosryhmien ja median yhteystiedoissa tapahtuu muutoksia. Jos tiedot eivät ole ajan tasalla kriisin syntyessä, yhteydenpito vaikeutuu ja hidastuu

tarpeettomasti. Yhteystietojen ja suunnitelman päivitys on hyvä tehdä ainakin kerran vuodessa. Toimialoilla on hyvä nimetä henkilö tai henkilöt, jotka vastaavat kriisiviestintäohjeiston säännöllisestä päivityksestä ja myös siitä, että päivitettyt versiot toimitetaan kaikille avainhenkilöille. Koko kunnan osalta tehtävästä vastaa hallintojohtaja

Kriisin aikana on tärkeä pitää pöytäkirjaa, johon dokumentoidaan tapahtumanaikaiset toimenpiteet. Puhelimen lokitietoja ja sähköposteja ei saa hävittää. Mediaseurantaa on tehtävä alusta lähtien, ja nopeiden korjausten lisäksi on hyvä käydä mediajulkisuutta läpi perusteellisesti myöhemmin. Verkkosivuista on syytä ottaa kopiot talteen tilanteen päivittyessä. Kriisin hoidon arvioiminen jälkikäteen on hyödyllistä tulevien kriisien kannalta. Näin dokumentointi helpottaa myös ohjeiston päivitystä.

16. Vapaaehtoiset mukana kriisissä

Koulutetut vapaaehtoiset täydentävät viranomaisten toimintaa. Heillä on usein merkittävä rooli esimerkiksi kadonneiden etsinnöissä, henkisessä tuessa ja ihmisten valistamisessa kriisien aikana. Vapaaehtoiset ovat järjestäytyneet valtakunnallisesti, maakunnittain ja paikallisesti. Alueella toimii SPR:n koordinoima VaPePa eli Vapaaehtoinen pelastuspalvelu. Sen hälytysvalmiudessa ovat mukana SPR:n paikallisosasto sekä paikalliset metsästysseurat.

17. Kriisiviestinnän muistilista

Kriisiviestintää suunniteltaessa on hyvä kirjata muistilista erilaisista tehtävistä, jotka saattavat tulla eteen - tilanteesta riippuen. Esimerkiksi seuraavia asioita on syytä käydä läpi:

- Mitä puhelinnumeroita annetaan yleisöpuheluja varten
- Kuka vastaa nettisivujen päivittämisestä
- Mitä sidosryhmiä pitää muistaa informoida: Oulunkaari, seurakunta, luottamushenkilöt
- Mitä kouluissa ja muissa organisaatioissa kerrotaan tilanteesta
- Mitä teknisen kapasiteetin varatoimia tarvitaan
- Mitä tiloja, henkilöstöä, välineitä, palveluja (ruoka, juoma, kuljetukset jne.) tarvitaan
- Mitä erityistaitoja tarvitaan ja keitä on saatavilla (tulkit, tekniikka, psykososiaalinen tuki jne.)
- Kuka antaa lausuntoja eri kielillä
- Kuka kirjaa muistiin tapahtumat ja toimenpiteet.

Kaikkien kriisiviestinnän ohjeiden, kuva- ja kartta-aineiston pitää olla myös paperilla manuaalisessa muodossa ja varmuuskopiot muistitikuilla. Kriisitiedottamisen kansio on oltava ajan tasalla ja tarvittaessa mukaan otettavissa.

Lähteet: Varaudu: Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Kuntaliiton verkkojulkaisu.
Kunnan kriisiviestinnän suunnittelu: Pelastusopiston julkaisu/Johanna Franzén.