

Kriisiviestintäohjeen hyväksyminen

33/07.00.00/2020

KH 27.01.2020 § 20

Lisätiedot:

tiedottaja Markus Jahnsson, puh. 050 581 0500
hallintopäällikkö Camilla Söderström, puh. 050 411 0205
etunimi.sukunimi@kauniainen.fi

Kaupungin viestintäohjeet ovat aikaisemmin sisältäneet myös kriisiviestintäohjeet. Kaupunkistrategian 2018–2022 mukaisesti laadittu osallisuusohjelma liitettiin samanaikaisesti päivitettyyn viestintäohjeeseen. Uuteen osallisuus- ja viestintäohjeeseen ei sisällytetty kriisiviestintäohjeita, vaan ne päätettiin päivittää erikseen (KH 19.11.2018 § 181).

Kaupunkistrategiassa määritellyt kaupungin arvot; Grani on aktiivinen, elämäniloinen ja yhteistyökykyinen, antavat suunnan myös kaupungin viestinnälle. Kaupungin viestinnän peruseriaatteet ovat avoimuus ja aktiivinen viestintä.

Avoimuus ja aktiivinen viestintä korostuvat eri turvallisuustilanteissa (normaaliolot, häiriötilanteet, poikkeusolot), jolloin virheelliset tiedot leviävät helposti. Samalla, kun viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista, sen on oltava häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa normaalia nopeampaa ja tehokkaampaa. Kriisiviestinnän suunnittelussa painopisteenä on varautuminen häiriötilanteisiin, jotka saattavat kohdata kuntaa äkillisesti ja joissa kansalaisten tiedon tarve sekä tiedotusvälineiden osoittama kiinnostus ovat erityisen suuria.

Edellinen kriisiviestintäohje hyväksyttiin osana kaupungin yleistä valmiussuunnitelmaa KH 14.01.2015 § 3. Päivityksen myötä ohjeeseen on nyt lisätty mm. Kriisiviestintä somessa. Sosiaalisen median merkitys on huomattavasti kasvanut muutamassa vuodessa, ja kaupungin on pystyttävä nopeasti reagoimaan somen eri kanavissa liikkuvaan tietoon ja osallistumaan keskusteluihin.

Kriisiviestintäohjeen liitteinä on esim. kuva kriisiviestinnän kulusta, muistilista kriisitiedotteen kirjoittajalle sekä ohjeet siitä, miten haastattelutilanteessa toimitaan. Liitteet ovat lyhyitä ja ytimekkäitä, kriisitilanteissa nopeasti ymmärrettävissä ja helposti sovellettavissa olevia.

Koska kaikkia kriisitilanteita on mahdotonta ennalta ohjeistaa, on varmistettava, että koko organisaatio tuntee kriisiviestinnän käytännöt ja tietää miten tulee toimia. Viestinnän koulutusta voidaan järjestää myös muulle kuin varsinaiselle viestintähenkilöstölle. Kriisiviestintää tulee myös harjoitella ja testata, jolloin toimintaprosessista voi paljastua yllättäviä aukkoja.

Liitteenä oleva kriisiviestintäohje jaetaan KH:n jäsenille (vain viranomaiskäyttöön).

KJ:

KH hyväksyy Kauniaisten kaupungin kriisiviestintäohjeen liitteen mukaisesti.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin.