



Kajaanin kaupunki

Kajaanin kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma

Sisällysluettelo

1. Johdanto	1
2. Tehostettu viestintä häiriö- ja kriisitilanteissa – tehtävät ja periaatteet	2
2.1. Häiriö- tai kriisiviestinnän käynnistyminen ja viestinnän vastuut	2
2.2. Häiriö- ja kriisiviestinnän kolmiportainen asteikko	3
3. Häiriö- ja kriisiviestinnän kohderyhmät ja kanavat	4
3.1. Sisäinen viestintä henkilöstölle ja luottamushenkilöille	4
3.2. Ulkoinen viestintä kuntalaisille, sidosryhmille ja medialle	4
3.3. Verkkoviestintä ja sosiaalinen media	5
3.4. Vaaratiedote ja viranomaistiedote	5
3.5. Poikkeukselliset viestintäkanavat.....	6
4. Viestinnän jälkityö ja arviointi	7
LIITE 1: Muistilista kriisiviestintään	8
LIITE 2: Viestinnän vastuut häiriö- ja kriisitilanteissa ja yhteystietolista	9
LIITE 3: Listaus viestintäkanavista häiriö- ja kriisitilanteissa	11
LIITE 4: Tiedotepohja häiriö- ja kriisiviestintään	12
LIITE 5: Tiedotustilaisuuden järjestämisen muistilista	13
LIITE 6: Haastateltavan toimintaohjeet ja oikeudet häiriö- ja kriisitilanteissa	14
LIITE 7: Henkilökuntaohje viestintään häiriö- ja kriisitilanteen sattuessa	15
LIITE 8: Viestintä tietoturvapoikkeama- ja tietoturvaloukkaustilanteissa	16
LIITE 9: Puhelinmuistio	17



1. Johdanto

Kajaanin kaupunki on varautunut toimintojensa ylläpitoon poikkeuksellisissakin oloissa. Tässä kriisiviestintäsuunnitelmassa kerrotaan tehostetun viestinnän tehtävistä ja toiminnan periaatteista häiriö- ja kriisitilanteissa. Suunnitelmassa käsitellään myös kriisiviestinnän organisointia, vastuuta sekä viestinnän kanavia.

Kriisiviestintäsuunnitelma on osa valmiussuunnittelun kokonaisuutta. Uhkamallit, kriittiset palvelut ja -kohteet määritellään Kajaanin kaupungin valmiussuunnitelman yleisessä osassa.

Viestintä on organisaation strategista toimintaa ja olennainen osa johtamista. Viestinnän merkitys korostuu erityisesti häiriö- ja kriisitilanteissa, jolloin kuntalaisten, henkilöstön sekä eri sidosryhmien tiedontarve kasvaa merkittävästi.

Kajaanin kaupungin viestintää toteutetaan häiriö- ja kriisitilanteissa tämän suunnitelman mukaisesti. Kriisiviestintäsuunnitelman antamia yleisiä linjauksia tarkennetaan toimialojen valmiussuunnitelmissa.

Kriisiviestintä on tehostettua perusviestintää, joka edellyttää suunnittelua, ennakointia, kouluttautumista ja harjoittelua. Kajaanin kaupunki varautuu häiriö- ja kriisitilanteiden viestintään järjestämällä koulutuksia, osallistumalla harjoituksiin sekä ylläpitämällä tarvittavaa teknistä osaamista. Kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikön varautumisesta kerrotaan tarkemmin konsernipalveluiden varautumissuunnitelmassa.



2. Tehostettu viestintä häiriö- ja kriisitilanteissa – tehtävät ja periaatteet

Erytistilanteissa varaudutaan tehostettuun viestintään. Kajaanin kaupunki nostaa viestintävalmiuttaan, jos organisaatiossa tai sen ympäristössä tapahtuu jotain poikkeavaa, joka vaikuttaa henkilöstöön ja/tai kuntalaisiin. Erytistä tarvetta tehostettuun viestintään on silloin, kun ihmisiin kohdistuu henkeen tai terveyteen liittyvää uhkaa joko kaupungin oman toiminnan piirissä tai sen ulkopuolella.

Viestinnästä vastaavien tehtävänä on turvata kuntalaisten, oman henkilöstön, luottamushenkilöiden, sidosryhmien ja median tiedonsaanti kaupungin palveluiden järjestämisestä ja kaupungin toimista myös erityistilanteissa.

Häiriö- ja kriisitilanteiden johtamisen ja tehostetun viestinnän tavoitteena on tilanteen hallittu hoitaminen, mahdollisten vaaratilanteiden ja lisävahinkojen torjuminen, toimintaohjeiden antaminen sekä luottamuksen ylläpitäminen ja väärän tiedon leviämisen hillitseminen.

Kriisiviestintä on tehostettua perusviestintää, jonka periaatteet ovat samat kuin kaupungin muussakin viestinnässä. Kajaanin kaupungin viestintä on avointa, luotettavaa, tasapuolista ja tehokasta. Kriisiviestinnässä on keskeistä nopea reagointi, selkeys ja rauhallisuus. Viestintä on jatkuvaa, monikanavaista ja perustietoja toistavaa. Kriisiviestinnässä kiinnitetään erityistä huomiota viestinnän saavutettavuuteen, sillä tieto tapahtuneesta ja toimintaohjeet tulee olla kaikkien saavutettavissa.

Erytistilanteiden viestinnässä kerrotaan olennaiset tapahtumat, niiden laajuus ja seuraukset, arvioitu kesto, mahdolliset toimintaohjeet, korjaavat toimenpiteet ja milloin annetaan lisätietoa.

Häiriö- ja kriisiviestinnässä ei usein voida odottaa, että tilannekuva on täydellinen ja tiedottaa asiasta vasta sen jälkeen. Tällöin viestinnän käynnistäminen kestää liian kauan. Tilanteesta joudutaan usein viestimään pieni pala kerrallaan, ja tietoja täydennetään heti, kun uutta tietoa on käytettävissä.

2.1. Häiriö- tai kriisiviestinnän käynnistyminen ja viestinnän vastuut

Yleisperiaatteena on, että kriisitilanteissa toimivaltainen viranomainen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa myös viestinnästä. Yleensä tämä on pelastusviranomainen tai poliisi. Kajaanin kaupungin vastuulla on viestiä kaupungin palveluista ja muutoksista palveluissa.

Kajaanin kaupunki on myös informaatiota kokoava ja jakava taho. Kriisitilanteissa kaupunki jakaa viestintävastuussa olevan viranomaisen tuottamaa tietoa ja ohjaa ihmisiä oikean tiedon lähteille. Toimivaltainen viranomainen tekee päätökset lisätiedottamisesta.

Häiriö- ja kriisitilanteissa viestintävastuut ovat niillä henkilöillä, joilla ne ovat normaalistikin (ks. yhteystiedot liite 2). Tilanteen vakavuus määrää, johdetaanko toimintaa toimialalta, kaupungin häiriötilanteiden johtoryhmästä tai jopa alueellisesti tai valtakunnallisesti.

Kun kaupunkikonsernissa huomataan poikkeava tilanne, siitä ilmoitetaan omalle esihenkilölle ja hälytetään tarvittaessa apua (112). Esihenkilö arvioi tilanteen ja ilmoittaa siitä toimialan johdolle ja tarvittaessa kaupungin johdolle sekä kaupungin viestintäyksikölle.

Toimialoja koskevissa tilanteissa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä vastaa toimialajohtajat yhdessä kaupunginjohtajan kanssa. Viestinnän käytännön toteutuksessa on aina tarvittaessa mukana kaupungin viestinnän ja markkinoinnin yksikkö. Häiriötilanteet koskettavat yleensä useampia toimialoja, jolloin yhteistyön tarve toimialojen kesken korostuu myös tiedottamisessa.



Poikkeusoloissa ja laajemmissa häiriötilanteissa kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikkö tekee ja koordinoi viestintää kaupunginjohtajan ja häiriötilanteiden johtoryhmän ohjeistuksen mukaisesti yhteisen tilannekuvan pohjalta. Häiriötilanteiden johtoryhmän koollekutsumisesta, kaupunkitason häiriö- ja kriisiviestinnän käynnistämisestä sekä johtokeskuksen perustamisesta päättää kaupunginjohtaja. Mikäli häiriötilanne jatkuu pitkään, on viestintä järjestettävä tarpeen mukaan vaikka ympärivuorokautisesti. Tällöin on varmistettava, että viestintätehtävissä on riittävästi henkilöstöä.

2.2. Häiriö- ja kriisiviestinnän kolmiportainen asteikko

Kajaanin kaupungin viestinnässä käytetään häiriöiden ja kriisien luokitteluun kolmiportaista asteikkoa.

Punainen kriisi	Keltainen häiriö	Sininen häiriö
<ul style="list-style-type: none">• Erittäin vakava ja erittäin kiireellinen – häiriötilanteiden johtoryhmä koolle, viestintä- ja markkinointiyksikkö koordinoi viestintää.•• Esimerkkejä: Suuronnettomuudet, vesijohtoveden saastuminen, vakava väkivallanteko, terrorismi-isku, laajamittainen pitkä sähkökatko, vakava kyberhyökkäys, laaja ruokamyrkytys, rajaturvallisuuden vakava häiriö.	<ul style="list-style-type: none">• Vakava häiriö – viestinnästä sovitaan tapauskohtaisesti.•• Esimerkkejä: Onnettomuudet ja tulipalot kaupungin toimitiloissa, merkittävät palvelukatkokset esimerkiksi sähkön- tai vedenjakelussa, vakavat sään ääri-ilmiöt, merkittävät palvelunestohyökkäykset tai tietoliikennehäiriöt, vakava tietovuoto, väkivallanteko, vakavat uhkatilanteet, ympäristöonnettomuus, elintarvikehuollon vakava häiriö, laaja työtaistelu, mainekriisi.	<ul style="list-style-type: none">• Normaalityötilan enemmän viestintää vaativa tilanne – viestintä toimialalla, viestintä- ja markkinointiyksikköä konsultoidaan tarvittaessa.•• Esimerkkejä: Kaupungin palveluja vaikeuttavat tai muuttavat häiriötilanteet, työnseisaus, kaupunkiin kohdistuvat valeutiset tai somehuijaukset, kaupunkilaisten arkeen pidempikestoisesti vaikuttavat muutokset (esimerkiksi tietyöt).

3. Häiriö- ja kriisiviestinnän kohderyhmät ja kanavat

Viestinnästä vastaavat määrittelevät erityistilanteiden viestinnän kohderyhmät ja kanavat aina kulloisenkin tilanteen mukaan. Kajaanin kaupungin käytössä olevat sisäisen ja ulkoisen viestinnän kanavat löytyvät liitteestä 3.

Pääsääntönä on, että tiedotus hoidetaan normaaliolojen mukaisesti kaupungin verkkosivujen, virallisten sosiaalisen median kanavien, käytössä olevien muiden sähköisten tiedotuskanavien, palvelupisteiden sekä tiedotusvälineiden kautta.

Kriisiviestinnässä huomioidaan ainakin seuraavat kohderyhmät:

- työntekijät, joita kriisi koskettaa
- palveluiden asiakkaat, joita kriisi koskettaa
- kaupungin muu henkilöstö, johto ja päättäjät



- kaupunkilaiset
- muut sidosryhmät

3.1. Sisäinen viestintä henkilöstölle ja luottamushenkilöille

Sisäisen tiedonkulun onnistuminen on olennainen osa kriisinhallintaa, sillä tiedon täytyy kulkea mahdollisimman hyvin kriisiä hoitavien toimijoiden kesken. Tietoa tapahtuneesta ja toimintaohjeista välitetään mahdollisimman pian esihenkilöille ja esihenkilöiltä alaspäin. Esihenkilöiden vastuulla on varmistaa, että häiriö- ja kriisitilanteissa tieto saavuttaa kaikki alaiset.

Tapahtuneesta viestitään ensin henkilöstölle, jotta henkilöstö ei saa ensitietoa tapahtuneesta median kautta. Henkilöstön, ja etenkin sisäisen asiakaspalvelun ja kaupungin neuvonnan pitää tietää, miten poikkeava tilanne vaikuttaa kaupungin palveluihin ja mitä asiasta kerrotaan asukkaille.

Henkilöstö pidetään ajan tasalla koko häiriö- tai kriisitilanteen ajan. Kun henkilöstölle kerrottava tieto on ajantasaista ja riittävää, tiedot tapahtuneesta välittyvät myös henkilöstön kautta mahdollisimman oikeana organisaation ulkopuolelle.

Myös kaupunginhallituksen ja -valtuuston puheenjohtajat pidetään jatkuvasti tietoisina kriisin etenemisestä.

3.2. Ulkoinen viestintä kuntalaisille, sidosryhmille ja medialle

Ulkoista viestintää määrittää kaupungin rooli erityistilanteessa. Kriisitilanteissa toimivaltainen viranomainen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa myös viestinnästä. Kaupungin vastuulla on viestiä kaupungin palveluista ja muutoksista palveluissa.

Kriisitilanteissa kaupunki jakaa viestintävastuussa olevan viranomaisen tuottamaa tietoa ja ohjaa ihmisiä oikean tiedon lähteille. Kaupungin viestinnässä ei spekuloida tilannetta median haastatteluissa, eikä kommentoida toimivaltaisen viranomaisen viestintävastuulle kuuluvia asioita.

Häiriö- ja kriisitilanteiden aikana on tärkeä tunnistaa, kenellä kaupungin sidosryhmistä on rooli tilanteen hoitamisessa. Viestinnän on pidettävä erityisen tiivis yhteys näihin toimijoihin. Yhteistoiminta eri organisaatioiden kesken varmistaa sitä, että kaikki toimivat yhteisen tilannekuvan mukaisesti.

Tarvittaessa kaupunki voi viestiä myös yhteistyössä eri sidosryhmien tai muiden ulkopuolisten toimijoiden kanavissa. Kajaanin kaupunki lähettää tiedotteet Kainuun hyvinvointialueelle ja hyvinvointialue lähettää tiedotteet Kajaanin kaupungille jo normaaliolojen aikana. Kainuun hyvinvointialueen tiedotteet nousevat automaattisesti RSS-syötteenä kaupungin verkkosivuille.

Tiedotusvälineistä erityisesti paikallinen media on kriisitilanteessa keskeinen tiedonvälittäjä, joten toimiva yhteistyö median kanssa on kriisitilanteissa tärkeää. Tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti. Mediaviestinnässä käytetään kaupungin tiedotejakelujärjestelmää, joka sisältää ajantasaiset median yhteystiedot. Tiedotteet välitetään nopeasti, ja tarpeen mukaan järjestetään tiedotustilaisuus. Mediaviestintä on kriisitilanteessakin avointa, aktiivista ja palvelevaa.

Mahdolliset tiedotustilaisuudet järjestetään yhteistyössä viranomaisten ja muiden kriisin toimijoiden kanssa. Kaupungin häiriötilanteiden johtoryhmä nimeää lausuntojen antajan, joka puhuu kaupungin edustajana medialle.

3.3. Verkkoviestintä ja sosiaalinen media

Kajaanin kaupungin verkkosivusto osoitteessa www.kajaani.fi sekä kaupungin Facebook- ja Instagram-tilit ovat erityistilanteiden keskeisimmät ulkoisen viestinnän verkkoviestintäkanavat.



Kriisin tason ja pituuden mukaan Kajaanin kaupungin verkkosivustoa käytetään eri tavoin viestintäkanavana. Etusivua ja ajankohtaista-osiota käytetään kriisitiedon välittämiseen. Jos kriisi pitkittyy tai vaatii paljon informaatiota, sivustolle luodaan lisäksi oma opastava sivunsa, jolle lisätään kriisiä koskevat tiedotteet sekä kootaan mahdolliset toimintaohjeet ja tarvittavat yhteystiedot.

Sosiaalisen median kanavat rauhoitetaan kriisin ajaksi muulta sisällöltä. Sosiaalisessa mediassa ei ryhdytä keskusteluun, vaan selkeästi informoiden ohjataan alkuperäisen ja varmistetun tiedon lähteelle kaupungin verkkosivuille.

3.4. Vaaratiedote ja viranomaistiedote

Vaaratiedote on viranomaisen antama tiedote, joka voidaan antaa silloin, kun vaarallisen tapahtuman seurauksena voi aiheutua hengen- tai terveysvaara ihmisille tai merkittävä vaurioitumis- tai tuhoutumisvaara omaisuudelle. Kaupunki ei itse lähettää vaaratiedotetta, vaan sen lähettävät poliisi- tai pelastusviranomaiset. Vaaratiedote välitetään väestölle tiedoksi ensisijaisesti radiossa. Lisäksi vaaratiedote voidaan välittää televisiossa, jos tiedotteen antava viranomainen niin päättää.

Muiksi viranomaistiedotteeksi tiedotetta kutsutaan silloin, kun ihmisten henkeen, terveyteen tai omaisuuteen kohdistuva vaara ei ole välitön. Tiedote luetaan sopivassa välissä radiossa. Muu viranomaistiedote on välitettävä väestölle heti, kun se on mahdollista ohjelmatoimintaa kohtuuttomasti häiritsemättä.

3.5. Poikkeukselliset viestintäkanavat

Kajaanin kaupunki on varautunut tilanteeseen, jossa normaalit viestintäkanavat eivät toimi. Sellaisia voivat olla esimerkiksi tilanteet, jolloin verkkosivusto, puhelinyhteydet ja sähköposti eivät ole käytössä.

Mikäli normaalit kanavat eivät ole käytettävissä esimerkiksi pitkäkestoisen sähkökatkon vuoksi, paperitiedotteita jaetaan tässä kriisiviestintäsuunnitelmassa liitteessä 3 määriteltyihin poikkeuksellisiin kanaviin. Jos tulostaminen tai kopiointi ei ole mahdollista, tiedotteet kirjoitetaan ja jaellaan kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikön koordinoimana.

Tiedotustilaisuudet pidetään Kajaanin kaupungintalon valtuustosalissa.



4. Viestinnän jälkityö ja arviointi

On tärkeää tiedottaa asioista riittävän kauan akuutin kriisivaiheen jälkeenkin.

Kun häiriö- tai kriisitilanne on mennyt ohi, tiedotetaan palvelujen palautumisesta ennalleen, tarvittavien korjaustöiden etenemisestä sekä mahdollisista pysyvistä muutoksista. Aktiivisella tilanteen jälkiseurannalla ja siitä viestimällä hälvennetään kriisin aikana syntyneitä epäluuloja ja pelkoja.

Tarvittaessa voidaan organisoida myös sekä sisäinen että ulkoinen loppuinfo, jossa tilanteen kulku, päättyminen, vaikutukset ja seuranta ynnä muut tarvittavat seikat selostetaan lyhyesti.

Kriisin päätyttyä viestinnästä ja tilanteen johtamisesta vastanneet kokoontuvat palautepalaveriin, jossa käydään läpi kriisitilanteen hallintaa, sen onnistumisia ja haasteita. Palautetta pyydetään tarvittaessa myös keskeisiltä sidosryhmiltä. Jälkiarvioinnin perusteella päätetään kriisiviestinnän kehittämisen toimenpiteistä.



LIITE 1: Muistilista kriisiviestintään

Ota tilanne haltuun

- Selvitä mahdollisimman nopeasti, miten ja mistä tilanne on saanut alkunsa.
- Varmista yhdessä kriisijohdon kanssa, että käytössä on yhteinen ja ajantasainen tilannekuva.
- Pidä tilanapäiväkirjaa viestinnän tapahtumista.
- Selvitä, keitä kaikkia kriisi koskee ja organisoï viestintä sen mukaisesti.
- Selvitä, kuka tiedottaa ja antaa lisätietoja medialle. Viestintävastuu on pääsääntöisesti kriisitilannetta johtavalla viranomaisella (esim. poliisi tai pelastuslaitos).
- Informoi heti avainryhmiä: kaupungin häiriötilanteiden johtoryhmä, kaupunginhallituksen ja -valtuuston puheenjohtajat, kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikkö.

Aloita sisäinen ja ulkoinen viestintä

- Käytä sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä normaaliaikana luotuja viestintäkäytäntöjä.
- Viesti tapahtuneesta ensin henkilöstölle, jotta henkilöstö saa ensitiedon oman organisaation kautta eikä mediasta.
- Sisäiseen asiakaspalveluun ja Kajaani Infoon ohjataan mahdollisimman pian tieto tapahtuneesta ja sen vaikutuksista sekä mahdolliset toimintaohjeet.
- Pidä henkilöstö koko ajan tietoisena tapahtumien etenemisestä. Jaa mediatiedotteet myös henkilöstölle (intranet).
- Ota ulkoisessa viestinnässä huomioon eri kieliryhmät ja erityisryhmät.
- Muista viestintäyhteistyö sidosryhmien kanssa. Etenkin niiden tahojen kanssa, joilla on rooli tilanteen hoitamisessa.

Organisoï mediapalvelu

- Kriisin laajuus vaikuttaa mediaviestintään: onko kyse paikallisesta vai valtakunnallisesta tai jopa kansainvälisestä uutisesta.
- Kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikkö laatii tiedotteet ja organisoï tiedotustilaisuudet tarvittaessa myös viikonloppuisin ja iltaisin.
- Häiriötilanteiden johtoryhmässä sovitaan etukäteen, ketkä antavat haastattelut.
- Organisoï mediaseuranta sekä tarvittaessa myös sosiaalisen median seuranta. Korjaa julkisuudessa olleet virheelliset tiedot määrätietoisesti ja asiallisesti.

Omaisten ja uhrien auttaminen

- Opasta tarvittaessa kuntalaisia kriisiavun pariin. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisesta tuesta.
- Suuronnettomuuden kriisiryhmä antaa tarvittaessa psyykkistä ensiapua onnettomuuspaikalla.
- Muista vaitiolovelvollisuudet. Poliisi tiedottaa lähiomaisille. Mahdollisten loukkaantuneiden ja kuolonuhrien henkilötietoja ei anneta tiedotusvälineille.

LIITE 2: Viestinnän vastuut häiriö- ja kriisitilanteissa ja yhteystietolista

(Tarkistettu 4.11.2024)

Poikkeusoloissa ja laajemmissa häiriötilanteissa kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikkö tekee ja koordinoi viestintää kaupunginjohtajan ja häiriötilanteiden johtoryhmän ohjeistuksen mukaisesti yhteisen tilannekuvan pohjalta.

Kaupungin häiriötilanteiden johtoryhmä



- Kaupunginjohtaja, p. 044 7100 303, jari.tolonen@kajaani.fi (johdon sihteeri p. 044 7100 534, stina.huovinen@kajaani.fi)
- Hallintojohtaja, p. 044 7100 216, tuija.aarnio@kajaani.fi
- Tekninen johtaja, p. 040 678 246, jussi.heikkinen@kajaani.fi
- Sivistysjohtaja, p. 044 7100 235, mari.selin@kajaani.fi
- Talousjohtaja, p. 044 4214 300, joni.partanen@kajaani.fi
- Henkilöstöjohtaja, p. 044 7147 551, jyrki.komulainen@kajaani.fi
- Kehitysjohtaja, p. 044 7100 217, risto.hamalainen@kajaani.fi
- Kehityspäällikkö, p. 044 7100 231, tuula.romppanen@kajaani.fi
- Viestintä- ja markkinointipäällikkö, p. 040 624 2251, milja.korhonen@kajaani.fi
- Kajaanin kaupungin koulutusliikelaitoksen johtaja, p. 040 6709 640, anni.miettunen@kao.fi
- Kajaanin Mamselli -liikelaitoksen johtaja, p. 044 7100 241, tuija.vuorinen@kajaani.fi
- Kajaanin Vesi -liikelaitoksen johtaja, p. 044 7100 258, juha.nurminen@kajaani.fi

Kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikkö

- Viestintä- ja markkinointipäällikkö, p. 040 624 2251, milja.korhonen@kajaani.fi
- Viestintäsuunnittelija, p. 040 198 6678, jarkko.piiainen@kajaani.fi
- Viestinnän yleissähköposti: viestinta@kajaani.fi

Sisäinen ja ulkoinen asiakaspalvelu

- Sisäinen asiakaspalvelu, p. 08 61 551, neuvonta@kajaani.fi
- Kajaani Info, p. 08 6155 2555, kajaani.info@kajaani.fi
- Kirjaamo: kajaani@kajaani.fi

Toimialoja koskevissa tilanteissa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä vastaa toimialajohtajat yhdessä kaupunginjohtajan kanssa. Tulosalueilla ja eri yksiköissä viestintävastuut ovat niillä henkilöillä, joilla ne ovat normaalistikin.

Konsernipalvelut-toimiala

- Kaupunginjohtaja, p. 044 7100 303, jari.tolonen@kajaani.fi (johdon sihteeri p. 044 7100 534, stina.huovinen@kajaani.fi)

Elinvoimapaalvelut

- Kehitysjohtaja, p. 044 7100 217, risto.hamalainen@kajaani.fi

Henkilöstöpalvelut

- Henkilöstöjohtaja, p. 044 7147 551, jyrki.komulainen@kajaani.fi

Hallintopalvelut

- Hallintojohtaja, p. 044 7100216, tuija.aarnio@kajaani.fi

Talouspalvelut

- Talousjohtaja, p. 044 4214 300, joni.partanen@kajaani.fi

Sivistystoimiala

- Sivistysjohtaja Mari Selin, p. 044 7100 235, mari.selin@kajaani.fi

Varhaiskasvatus

- Tulosalueen johtaja, p. 044 7101 720, kaisa.mattila@kajaani.fi

Perusopetus

- Tulosalueen johtaja, p. 044 7100 142, kalle.komulainen@kajaani.fi

Kulttuuri- ja nuorisopalvelut

- Tulosalueen johtaja Mari Selin, p. 044 7100 235, mari.selin@kajaani.fi
- Kulttuuripalvelut, Kulttuuri- ja tapahtumapäällikkö, p. 044 7100 922, minna.tuunainen@kajaani.fi
- Kaupunginkirjasto, kirjastotoimenjohtaja, p. 044 7100 431, joni.rahja@kajaani.fi



- Kainuun Museo, museonjohtaja, p. 044 7100 450, antti.makinen@kajaani.fi
- Kajaanin Taidemuseo, taidemuseon johtaja, p. 044 7100 461, pirjo.immonen@kajaani.fi
- Kaupunginteatteri, teatterinjohtaja, p. 040 3528 003, anni.mikkelsson@kajaani.fi
- Nuorisopalvelut, nuorisopäällikkö, p. 044 4214 358, sanna.oikarinen@kajaani.fi

Ympäristötekkinen toimiala

- tekninen johtaja, p. 040 678 246, jussi.heikkinen@kajaani.fi

Maankäyttö-, suunnittelu- ja viranomaistulosalue

- suunnittelupäällikkö, p. 044 7100 034, jari.kauppinen@kajaani.fi

Tilakeskus

- toimitilapäällikkö, p. 044 7100 302, markku.haverinen@kajaani.fi

Kunnallistekniikka ja liikunta

- kaupungininsinööri, p. 044 7100 176, matti.nousiainen@kajaani.fi



LIITE 3: Listaus viestintäkanavista häiriö- ja kriisitilanteissa

Sisäisen viestinnän kanavat

Ensisijaiset sisäisen viestinnän kanavat ovat kaupungin intranet (lisäksi koulutusliikelaitoksella oma intranet), Teams, sähköposti ja puhelin. Pääperiaate on, että intranetiä käytetään, kun informoidaan koko henkilöstöä nopeasti. Sähköpostin käyttö on mahdollista, kun tiedotetaan pienemmälle vastaanottajamäärälle (esimerkiksi esihenkilöt). Kaupungin henkilöstöä ohjataan seuraamaan viestintää myös kaupungin verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa.

Lisäksi: Sähköiset ilmoitustaulut, kiinteistökohtaiset kuulutusjärjestelmät sekä paperiset tiedotteet ilmoitustauluille/kahvihuoneisiin sekä tarvittaessa henkilöstölle järjestettävät infotilaisuudet.

Ulkoisen viestinnän kanavat

Kajaanin kaupungin verkkosivusto osoitteessa www.kajaani.fi sekä kaupungin Facebook- ja Instagram-tilit ovat erityistilanteiden keskeisimmät ulkoisen viestinnän kanavat. Käytettävissä ovat myös YouTube-kanava, LinkedIn sekä oppilaitosten ja varhaiskasvatuksen viestintäväline Wilma.

Lisäksi: Sähköiset ilmoitustaulut, kaupungin asiakaspalvelunumerot ja asiakaspalvelupisteet, Kajaanin Veden massatekstiviestijärjestelmä, Virve (Suomen viranomaisradioverkko).

Mediaviestinnässä ja -seurannassa käytetään pääsääntöisesti viestintä- ja markkinointiyksikön koordinoimaa kaupungin tiedotejakelu- ja mediaseurantajärjestelmää.

Mikäli normaalit kanavat eivät ole käytettävissä esimerkiksi pitkäkestoisen sähkökatkot vuoksi, paperitiedotteita jaetaan seuraaviin paikkoihin:

- Kajaani Info/sisäinen asiakaspalvelu, Pohjolankatu 13
- Pääkirjasto, Seminaarinkatu 15
- Lehtikankaan monitoimitalo, Rinnekatu 2
- Lohtajan kirjasto, Menninkäisentie 1
- Otanmäen kirjasto, Unimiehentie 6
- Kätönlahden koulu, Kätönkuja 7
- Nakertajan koulu, Jousitie 15
- Kuluntalahden koulu, Kulunkierto 2



LIITE 4: Tiedotepohja häiriö- ja kriisiviestintään

Päivämäärä, klo

OTSIKKO

Tiedotteen teksti:

- Mitä on tapahtunut?
- Missä ja milloin?
- Mistä syystä?
- Mitkä ovat vaikutukset ja millaista aluetta koskevat? Vaikuttaako tapahtuma johonkin kuntalaisten palveluun tai muuhun keskeiseen toimintaan?
- Millaisia toimia tilanteen korjaamiseksi tehdään/on jo tehty?
- Annetaanko tilanteeseen toimintaohjeita?
- Milloin aiheesta saadaan lisätietoa ja miten?

Lisätietoja:

nimi ja ammattinimike

puhelin, sähköposti

Jos tilannetta varten on perustettu verkkosivu, lisätään sen osoite tiedotteeseen.



LIITE 5: Tiedotustilaisuuden järjestämisen muistilista

Viestinnän muistilista tiedotustilaisuutta varten:

- Varaa paikka tilaisuudelle.
- Valmistele ja lähetä mediakutsu. Laadi kutsu lyhyeksi ja nasevaksi. Ilmoita tilaisuuden aika ja paikka selkeästi.
- Sparraa tilaisuudessa esiintyvät kaupungin edustajat.
- Varaa tarjoilu (tarvittaessa).
- Varaa infomateriaali yhteystietoineen ja kopioi sitä valmiiksi.
- Toimi tilaisuuden vetäjänä. Tiedotustilaisuuden vetäjä jakaa puheenvuorot sekä toimittajien kysymysvuorot.
- Tilaisuus kestää yleensä korkeintaan tunnin, jonka jälkeen toimittajille annetaan mahdollisuus tehdä erillishaastatteluja.
- Laadi tarvittaessa jälkitiedote.

Tiedotustilaisuus järjestetään erityisesti mitä huomattavampi vaaratilanne on kyseessä tai mitä laajemmin tilanne vaikuttaa tai on vaikuttanut. **Suunnittele infon kulku yhdessä keskeisten sidosryhmien kanssa niiltä osin kuin mahdollista.**

Jälkitiedote

Jos on tarpeellista (paikalla ei esimerkiksi ole paikkakunnan päälehden tai YLE:n toimittajaa tai kyseessä on valtakunnallisen tason uutinen), viestinnästä vastuussa oleva henkilö tekee mediatiedotteen, jossa kerrotaan lyhyesti tiedotustilaisuuden keskeisin anti. Viestinnästä vastaava voi laatia tiedotteen myös etukäteen ja mahdollisesti täydentää sitä tiedotustilaisuuden jälkeen, jos tilaisuudessa on noussut esiin joitakin muita tiedottamista vaativia asioita.



LIITE 6: Haastateltavan toimintaohjeet ja oikeudet häiriö- ja kriisitilanteissa

Toimintaohjeet

Kaupungin johto antaa julkisuudessa kriisiviestinnälle kasvot. Haastattelun antajista sovitaan kaupungin häiriötilanteiden johtoryhmässä. Haastatteluja ja lausuntoja antavat vain ne henkilöt, joilla on siihen valtuudet. Kukaan muu ei anna lausuntoja ulkopuolisille tahoille. Tällä vältetään ristiriitaisen ja tarkistamattoman tiedon levittäminen.

Kaupungin viestintä- ja markkinointiyksikkö auttaa haastatteluun valmistautumisessa ja organisoii tiedotustilaisuuden yhteistyössä johdon sihteerin kanssa.

Kriisitilanteissa viestiessä ja esiintyessä on tärkeää olla rauhallinen ja selkeä. Puhuttaessa käytetään yleiskieltä ja kerrotaan tosiasiat ytimekkäästi.

Haastattelussa tai lausunnon antamisessa on tärkeää ottaa huomioon:

- Vastaa mahdollisimman lyhyesti ja täsmällisesti siihen, mitä on kysytty.
- Ajattele kohderyhmääsi; kenelle haluat viestisi kertoa. Mieti, millaisen kuvan haluat tilanteesta antaa.
- Kerro vain tosiasiat, seikat, jotka tiedetään varmasti oikeaksi – älä arvaile, äläkä spekuloi.
- Kerro sama viesti kaikille osapuolille.
- Kommentoi ainoastaan kaupungin vastuulla olevia asioita. Kaupungin edustaja ei kommentoi esimerkiksi pelastusviranomaisen vastuulle kuuluvia asioita, vaan ohjaa kysyjän kysymään oikeasta lähteestä.
- Kerro, jos et tiedä asiasta tai totea syy, jos et voi kertoa jotakin. ”En kommentoi” ei kelpaa vastaukseksi missään tilanteessa. Parempi on sanoa: ”Otan selvää ja tiedotamme asiasta myöhemmin.” tai voit myös ohjata kysyjän sellaisen henkilön puheille, joka tietää asiasta.
- Kerro, milloin asiasta saa lisätietoja.
- Ohjaa kuntalaisia tarpeen vaatiessa ottamaan yhteyttä kriisinumeroihin.

Oikeudet

Kriisitilanteen aikataulu asettaa haastattelulle normaalia enemmän haasteita. Tämän vuoksi kaikki haastateltavan oikeudet eivät välttämättä pääse toteutumaan samassa määrin kuin normaalitilanteessa. Haastateltavalla on oikeus saada ennakkoon tietää, millaisessa asiayhteydessä hänen lausumaansa käytetään. Hänelle on myös selvitettävä, jos haastattelua voidaan käyttää useammassa välineissä. Lisäksi haastateltavan täytyy aina saada tietää, onko keskustelu tarkoitettu julkaistavaksi vai pelkästään tausta-aineistoksi.

Haastattelijan ei ole pakko suostua haastateltavan pyyntöön tarkastaa lausumansa ennen julkaisemista. Julkisen sanan neuvosto kuitenkin suosittelee sitä toimittajille, jos se on mahdollista toimitusteknisesti. Häiriötilanteen aikataulu on myös yleensä esteenä tarkastukselle. Haastateltavan kieltoon julkaista lausumansa tulee Julkisen sanan neuvoston mukaan suostua vain, jos olosuhteet ovat haastattelun antamisen jälkeen muuttuneet niin olennaisesti, että julkaiseminen olisi selvästi kohtuutonta.

LIITE 7: Henkilökuntaohje viestintään häiriö- ja kriisitilanteen sattuessa

Jos huomaat jotakin tavallisesta poikkeavaa, ilmoita siitä välittömästi esihenkilöllesi. Esihenkilö arvioi tilanteen ja ilmoittaa asiasta toimialan johdolle ja tarvittaessa kaupunginjohdolle sekä kaupungin viestintäyksikölle.

Häiriö- tai kriisitilanteen sattuessa nopea viestintä, sekä sisäisestä että ulkoisesti, on ensiarvoisen tärkeää!



Ennalta arvaamattoman äkillisen tapahtuman sattuessa tehokas ja nopea hälyttäminen on keskeistä. Tällaisia tapahtumia voivat olla esimerkiksi kaupunkia ja asukkaita koskevat onnettomuudet ja uhkatilanteet, tulipalot, trombit sekä organisaation toimintaan liittyvät häiriötilanteet (esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- ja lämmönjakelussa).

Äkillisen häiriö- tai kriisitilanteen sattuessa toimi heti seuraavasti:

- turvaa tilanne ja tee akuutit toimenpiteet vahingon laajenemisen estämiseksi
- hälytä tarvittaessa apua, 112
- ilmoita esihenkilöllesi ja vastuuhenkilöille yksikössä sovitun toimintamallin mukaisesti
- varmista aina, että joku jatkaa asian hoitamista

Kerää tietoa ja raportoi. Tietoa tarvitaan tilannekuvan luomiseen ja tapahtuneesta viestimiseen. Kiinnitä huomiota näihin:

- Mitä on tapahtunut, missä ja milloin?
- Mitä on tehty ja tehdään tilanteen korjaamiseksi?
- Tarvitaanko erityisiä toimia lisävahinkojen välttämiseksi?
- Vaikuttaako tapahtuma johonkin kuntalaisten palveluun tai muuhun keskeiseen toimintaan? Näkyykö tapahtunut jollain tavoin asukkaiden arjessa?

Kriisitilanteissa on tärkeää viestiä johdonmukaisesti ja tavoitteena on myös väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen. Ristiriitaiset viestit lisäävät rauhattomuutta, joten ethän levitä huhupuheita tapahtuneesta.

Kajaanin kaupungin vastuulla on viestiä kaupungin palveluista ja muutoksista palveluissa. Kajaanin kaupunki on myös informaatiota kokoava ja jakava taho. Kajaanin kaupunki jakaa viestintävastuussa olevan viranomaisen tuottamaa tietoa ja ohjaa ihmisiä oikean tiedon lähteille.



LIITE 8: Viestintä tietoturvapoikkeama- ja tietoturvaloukkaustilanteissa

Viestintä tietoturvapoikkeama- ja tietoturvaloukkaustilanteissa on osa kriisi- ja erityistilanteiden viestintää. Se on sisäistä ja ulkoista viestintää, jolla tiedotetaan tapahtuneesta poikkeamasta tai loukkauksesta rekisteröidylle, henkilöstölle, sidosryhmille, medialle ja kansalaisille. Viestinnän tavoitteena on muun muassa ehkäistä virheellisen tiedon leviäminen ja pitää tarvittavat osapuolet tietoisina poikkeaman tai loukkauksen selvitystyön etenemisestä.

Tietoturvapoikkeama tarkoittaa tahallista tai tahatonta tapahtumaa, jonka seurauksena organisaation vastuulla olevien tietojen ja palvelujen eheys, luottamuksellisuus tai tarkoituksenmukainen käytettävyytystaso on tai saattaa olla vaarantunut. Tietoturvapoikkeama voi kohdistua esimerkiksi tietojärjestelmiin tai verkkosivuihin.

Henkilötietojen tietoturvaloukkaus tarkoittaa loukkausta, jonka seurauksena on henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen tai pääsy tietoihin.

Tietoturvaloukkauksesta voi seurata esimerkiksi henkilötietojen valvomiskyvyn menettäminen, identiteettivarkaus tai petos, maineen vahingoittuminen tai pseudonymisoitujen tai salassapitovelvollisuuden alaisten henkilötietojen paljastuminen.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa kansalliselle valvontaviranomaiselle eli tietosuojavaltuutetun toimistoon. Kajaanin kaupungilla on olemassa prosessi henkilötietojen tietoturvaloukkaustilanteisiin.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin kuuluu lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus tietosuojavaltuutetulle, rekisteröidylle ja mahdollinen julkinen tiedoksianto. Päätöksen ilmoittamisesta tekee kaupungin tietosuojavastaava. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksissa noudatetaan näihin tilanteisiin laadittua käsittelyohjetta.

Ohje henkilöstölle: Ilmoita kaikista tietoturvapoikkeamista ja henkilötietojen tietoturvaloukkauksista aina välittömästi Atean asiakastukeen sekä omalle esimiehellesi. Perusopetuksen ja koulutusliikelaitoksen henkilöstö ilmoittaa KamIT HelpDeskille sekä omalle esimiehelleen.

Tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan kaupunkiorganisaatiossa: asiakastuki@atea.fi, tietosuoja@kajaani.fi

Tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan Kajaanin kaupungin koulutusliikelaitoksen ja perusopetuksen osalta: helpdesk@kamit.fi, tietosuoja@kajaani.fi



LIITE 9: Puhelinmuistio

(Tarkistettu 4.11.2024)

Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvät päivystyspalvelut

Auttava taho	Puhelinnumero, sähköposti tai verkkosivusto	Huomioita
Yleinen hätänumero	112	Jos kyseessä on henkeä uhkaava tilanne, soita hätänumeroon.
Kainuun hyvinvointialue, puhelinvaihde	08 61561	
Päivystysapu	116 117 Omaisten tiedustelut päivystyksessä olevista potilaista numerosta 08 6156 2300.	Soita, mikäli tarvitset neuvoja äkillisen sairauden tai tapaturman hoidossa etkä ole varma pitääkö sinun lähteä päivystykseen.
Hyvinvointialueen päivystävä eläinlääkäri (Sotkamon kunta)	0600 303 301	Eläinlääkäripäivystys on tarkoitettu vain äkillisille sairastapauksille, jotka vaativat kiireellistä hoitoa.
Kainuun hyvinvointialueen sosiaalipäivystys	044 797 0676	Kiireellisissä sosiaalisen avun tilanteissa soitetaan sosiaalipäivystykseen (käytössä takaisinsoitto-järjestelmä, ei tekstiviestipalvelua). Mikäli sosiaali-päivystys ei pysty vastaamaan, soitetaan hätäkeskukseen 112.
Myrkytystietokeskus	0800 147 111	Vastaa ympäri vuorokauden äkillisten myrkytysten ehkäisyyn ja hoitoon liittyviin kysymyksiin.

Muu päivystys

Auttava taho	Puhelinnumero, sähköposti tai verkkosivusto	Huomioita
Tienkäyttäjän linja (ELY-keskus)	0200 2100	Ilmoitukset liikennettä vaarantavista ongelmista tiestöllä (24 h/vrk). Ilmoituksia ovat esim. tiellä oleva vesi, tielle kaatunut puu tai muu este, joka estää normaalin tienkäytön.
Liikennevalopäivystys	044 703 3563	Oulu, muu Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu
Liikenteen ylläpito	0295 020 600 (neuvonta) liikenteen.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi	Neuvonta: ma-pe klo 9-15. Chat-palvelussa asiakasneuvoja paikalla ma-pe klo 9-15 (muuna aikana virtuaalineuvoja).
Katujen ja teiden kunnossapito	044 7100 099	Aurauspäivystys talvisin klo 16-7.



(Kajaanin kaupunki)		
Vesihuollon vikailmoitukset (Kajaanin Vesi)	044 7100 100 Asiakaspalvelu (ma ja ke, klo 9-11 ja 13-15): 08 6155 2949	Häiriöt vedenjakelussa tai veden laadussa, putkirikoista ja viemäritukoksista (24h).
Kiinteistöpäivystys (Kajaanin kaupunki)	044 7100 092	Päivystys klo 16–6 ja viikonloppuisin.
Pelastuslaitos	08 61561 (vaihde) pelastuslaitos.ka@pelastustoimi.fi Päivystävä palomestari: 044 7100 912 (24 h)	

Vikailmoitukset

Katuvalojen vikailmoitukset	https://asiointi.kajaani.fi/eFeedback/fi/Feeedback/10-Kadut	Asuminen ja ympäristö > Kadut
Sähköverkon vikailmoitukset (Kajave)	0800 9 2500	Muun muassa sähköverkolle kaatuneet puut ja muut havainnot (24 h/vrk).
Kaukolämpöverkon vikailmoitukset (Loiste Lämpö)	010 226 1321	Päivystys 24 h/vrk.

Muiden viranomaisten numeroita

Oulun poliisilaitos	0295 460 211 (vaihde) 0295 416 520 (poliisipäivystys) 0295 419 800 (valtakunnallinen neuvonta) 0295 416 673 (vihjeet) kirjaamo.oulu@poliisi.fi palaute.oulu@poliisi.fi	Kajaanin poliisilaitos Lönnrotinkatu 2A
Rajavartiolaitos	0295 421 000 rajavartiolaitos@raja.fi Kainuun rajavartioston esikunta: 0295 424 000 kainuunrajavartiosto@raja.fi Johtokeskus Palvelunumero: 0295 424027	Kainuun rajavartiosto: Rajakatu 9
Pohjois-Suomen aluehallintovirasto	0295 016 000 (vaihde) viestinta@avi.fi kirjaamo.pohjois@avi.fi	Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu Postiosoite: PL 6, 13035 AVI
Puolustusvoimat	0299 800 (vaihde) puolustusvoimat@mil.fi	
Kainuun Prikaati	0299 800 (vaihde) kirjaamo.kaipr@mil.fi Palaute ja asiakaspalvelu: kainuunprikaati@mil.fi	Kainuun prikaati (KAIPR) PL 610 87101 Kajaani



Paikallinen päämedia

YLE Kajaani	08 6198 8060 (toimitus) kajaani@yle.fi (09) 14801 (vaihde Yle)	Yle Kajaani Lönnrotinkatu 14 B, 87100 Kajaani
Kainuun Sanomat	010 665 7205/toimitus toimitus@kainuunsanomat.fi	Kauppakatu 11 87100 Kajaani