

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 13

Valtuustoaloite yksityiskohtaisen kriisiviestintäsuunnitelman laatimiseksi Tampereen kaupungille - Sinikka Torkkola ym.

TRE:3316/09.00.01/2020

Valmistelija / lisätiedot:
Anna-Maria Maunu

Valmistelijan yhteystiedot

Viestintäjohtaja Anna-Maria Maunu, puh. 040 073 4058, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Kaupunginlakimies Jouko Aarnio, puh. 040 514 4884, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Juha Yli-Rajala, Konsernijohtaja

Päätösehdotus

Esitetään valtuuston päätettäväksi:

Sinikka Torkkolan ym. valtuustoaloite ja siihen annettu lausunto merkitään tiedoksi.

Aloite ei anna aiheita muihin toimenpiteisiin.

Perustelut

Sinikka Torkkolan ym. ovat 18.5.2020 tehneet valtuustoaloitteen yksityiskohtaisen kriisiviestintäsuunnitelman laatimiseksi Tampereen kaupungille.

Koronapandemia on entisestään tiivistänyt kaupungilla johtamisen, tilannekuvan ylläpidon ja viestinnän välistä kytköstä keväästä lähtien. Kaikki kaupungin viestintäkanavat ovat olleet käytössä ja viestinnän toimin on pysytty reagoimaan nopeasti vaihtuviin valtakunnallisiin ja paikallisiin ohjeisiin ja tilanteisiin. Viestinnän toimet on kirjattu ja niiden pohjalta viestinnän toimintaa kriiseissä kehitetään. Koronakriisi jatkuu edelleen ja tämä on huomioitu kaupungin viestinnän nykyisessä järjestämisessä.

Tampereen kaupungin häiriö- ja kriisitilanneviestinnän toimintamalli on luotu yhteistyössä kaupungin eri toimijoiden, riskienhallinnan ja pelastusviranomaisten kanssa. Kriisiviestintä liittyy Tampereella keskeisesti eri toimintojen valmiussuunnitteluun ja yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamiseen. Viestinnän kannalta keskeistä on, että kriisiviestintä tukee kuntalaisten hengen ja terveyden turvaamista ja ongelmien ratkaisemista. Viestinnän merkitys ja yhteys ylimpään johtoon on keskeistä organisaation toimintakyvyn säilymiselle

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

ja vakavien, toimintaa haittaavien mainekriisien syntymisen ehkäisemiselle.

Keskeistä kriisitilanteessakin on, että kaupunkiorganisaatio toimii laillisesti ja toimivaltuuksien puitteissa. Kriisi ei anna viranomaiselle oikeutta ylittää toimivallan rajoja. Etenkin monen viranomaisen yhteistyössä on tärkeää pitää selkeästi mielessä eri viranomaisten toimivaltuudet. Näiden määrittelemiseksi ja laillisuuden ja toimintaedellytysten turvaamiseksi eri tilanteissa Tampereen kaupungin häiriötilanteiden johtoryhmälle on laadittu johtosääntö. Johtosäännössä määritellään myös se, millaisin menettelyin erityistoimivalta otetaan käyttöön. Tämän erityistoimivallan nojalla johto voi keskittää kaupungin viestinnän kokonaan tai tarvittavalta osin. Viestintäjohtaja on konsernihallinnon johtoryhmän ja häiriötilanteiden aikaisen johtoryhmän jäsen. Kaupungin johtoryhmässä viestintäjohtajalla on läsnäolo-oikeus.

Kriisien ja häiriötilanteiden johtamisen onnistumisessa ja toimien oikeassa suuntaamisessa keskeistä on ajantasainen tilannekuva. Johtoryhmän tukena toimii tilannekuvaryhmä. Sekä johtamiseen että tilannekuvan ylläpitämiseen osallistuvat ne toimijat, joiden asiantuntemusta kulloinkin käsillä oleva tilanne tarvitsee. Koronatilanteessa molemmat ryhmät olivat varsin laajoja. Pandemiatilanteessa alueellista toimintaa johtaa sairaanhoitopiiri.

Valmiussuunnitelmien tarkoituksena on varmistaa yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen jatkuminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa niin, että ihmisten elinmahdollisuudet, yhteiskunnan toimintakyky ja kansallinen itsenäisyys turvataan aina. Valmiuslain mukaan valtion viranomaisten, valtion liikelaitosten ja kuntien lakisääteinen velvollisuus on varmistaa tehtäviensä häiriötön hoitaminen kaikissa oloissa. Valmiussuunnitelmin varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin, suuronnettomuuksiin ja poikkeusoloihin. Viestintä on keskeinen osa tätä toimintaa.

Häiriötilanne on tilanne, joka horjuttaa kunnan normaalitoimintoja. Häiriötilanteet voivat olla yllättäviä tai hitaasti kehittyviä. Pandemia on laaja häiriötilanne. Häiriötilanteita ovat esimerkiksi rajut säät ja luonnonkatastrofit, suuronnettomuudet (onnettomuus, jossa useita kuolleita tai loukkaantuneita, ympäristöön tai omaisuuteen kohdistuvat vahingot ovat erityisen laajat tai vakavat), terroristiset teot, muut väkivalta- ja uhkatilanteet, tietoliikenteen ja tietoverkkojen häiriöt, poliittisen päätöksenteon häiriöt ja kriisit sekä mainekriisit. Ääritapauksessa kriisi syntyy maahan kohdistuvasta turvallisuushasta, esim. sodan uhka. Poikkeusolot astuvat voimaan vain valmiuslainsäädännön kautta. Korotilanteessa valmiuslaki otettiin Suomessa käyttöön ensimmäistä kertaa sodan jälkeen.

Koska kaupungin toimintaan kohdistuva kriisi ja häiriötilanne voi syntyä hyvin monenlaisten tekijöiden aiheuttamana, on käytännössä mahdotonta laatia sellaista yksityiskohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa,

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

joka olisi hyödyllinen kaikissa häiriö- ja kriisitilanteissa. Kriisien hallinnassa ja ratkaisemisessa keskeiset toimijat myös vaihtelevat. Esimerkiksi laajamittaisten valtiontasolle kohdistuvien tietoliikenteen ongelmien vaikutukset ulottuvat paikallistasolle. Energian ja lämmön jakelun häiriöiden vaikutus on varsin erilainen riippuen vuodenaajasta. Turvallisuushissa ja esim. terrorististen tekojen yhteydessä turvallisuusviranomaiset ja poliisi ohjaavat kaikkea toimintaa ja viestintää.

Viestintä häiriö- ja kriisitilanteissa onkin nivottu osaksi Tampereen kaupungin eri toimintojen valmiussuunnitelmia ja esimerkiksi pandemiasuunnitelmaa. Näin eri sektoreiden yhteystiedot ja toimintamallit pysyvät ajan tasalla ja viestintä tulee mukaan kriisin hoitamiseen heti alkuvaiheessa. Koronapandemiasta saadut opit ja kokemukset ovat jo vaikuttaneet kaupungin viestinnän toimintaan ja tuoneet uusia näkökulmia. Viestinnän toimenpiteet on koottu ja viestinnän toiminnan ohjeistusta päivitetty. Esimerkiksi eri kieliryhmien tavoittamisesta ja viestinnän kanavista on saatu arvokasta kokemusta ja luotu uusia verkostoja, jotka otetaan osaksi viestinnän ohjeita. Tästä on hyötyä myös tavanomaisessa viestinnässä. Koronakriisissä käyttöön otettu Power BI -raportointia kannattaa jatkossa hyödyntää viestinnänkin toimien raportoinnissa.

Moniviranomaisyhteistyössä on tärkeää muistaa eri viranomaisten toimivaltuudet. Esimerkiksi onnettomuus- ja rikosepäilytilanteissa toimintaa ja viestintää johtaa aina pelastusviranomainen tai poliisi. Kaupungilla ei ole oikeutta antaa vaaratiedotteita, vaan niiden antaminen on pelastusviranomaisten, poliisin ja mm. Säteilyturvakeskuksen tehtävä.

Koronapandemia on edelleen kriisivaiheessa, jopa joiltakin osin pahenemassa ja tulevaisuus haastaa viestinnän monella tavalla. Viestintä on tähän mennessä toiminut kriisistä huolimatta vakaassa yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä. Viranomaisten toimivaltakysymykset ja toimijoiden legitimitetti on voitu helposti selvittää, niillä on yleinen hyväksyntä ja valmiussuunnittelu on ollut varsin hyvin hallussa. Erilaisten toimien vaikuttavuus ja toteutusjärjestys on voitu selvittää kohtalaisen yksimielisesti. Lisäksi kansalaisten kriisitietoisuus on ollut hyvä. Asioiden asettaminen tärkeysjärjestykseen ja tilannekuvan ylläpitäminen on onnistunut ja organisaatioissa on ollut siitä yhdenmukainen käsitys. Tässä voi tapahtua muutoksia.

Samaan aikaan pitkän ajan näkymän kanssa viruksen uusi leviäminen pitää edelleen yllä häiriötilannetta, joka ajoittain myös kriisiytyy. Kaikki ennusteet pandemiakriisin kestosta ovat yhtä oikeita tai vääriä, joten yhdenmukaista ja varmaa tulevaisuudennäkymää ei tässä ajankohdassa pysty muodostamaan. Niinpä viestinnänkin toimien kohdentaminen oikein ja vaikutusten arviointi on jatkossa vaikeampaa ja vaatii viestinnän ammattilaisilta, päätöksentekijöiltä ja johdolta tiivistä yhteistyötä ja tilannekuvan jakamista. Esimerkiksi pandemiakriisin mukanaan tuomista vaikutuksista ovat yritystoiminnalle ja työllisyydelle aiheuttamat ongelmat ovat esimerkki sellaisesta pitkäkestoisesta vaikutuksesta, johon

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

kaupungin toimin voidaan vaikuttaa. Kevään koronakriisin myöhäisemmässä vaiheessa aikana kaupungin viestintää kohdennettiin voimakkaasti myös yrityksille, kun kaupunki ja valtio tekivät päätöksiä yrittäjille suunnatuista tukitoimista. Jatkossa varmaankin osataan paremmin ennakoida myös yrityksille ja yhteisöille aiheutuvia vaikutuksia.

Viestinnän opit koronakriisistä tähän asti voisi tiivistää niin, että viestintäammattilaisten on oltava nykyistäkin paremmin mukana tulevaisuuden luotaamisessa ja ennakoinnissa. Kriisin alkuvaiheessa tilanne johti pakostakin reaktiiviseen viestintään, jossa nopeasti muuttuvista ohjeista ja vaihtuvista tilanteista piti pystyä tiedottamaan kuntalaisille. Luova ongelmien ratkaisu ja yhteistyöverkostot yhdistettynä laajasti muutostekijöiden erinomaiseen tuntemiseen on edellytys sille, että viestinnän toimilla voi jatkossa tukea tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen yhteiskunnan vakautta. Viestintä on osa johtamista ja viestinnän suunnittelun ja toteutukseen on suunnattava osaamista ja resursseja. Jos niitä aletaan tarkastella vasta kriisivaiheessa, ollaan myöhässä. Viimeistään koronakriisi näytti sen, että vain ammattimaisella viestinnällä palveluista ja muutoksista voidaan turvata kuntalaisten terveys ja turvallisuus kriisissä. Viestinnän on pystyttävä paneutumaan jatkossa entistä paremmin organisaation muihin toimintoihin. Viestintää ei voi suunnitella vain viestinnän omista lähtökohdista käsin, vaan sen on oltava osa monialaista kriisin johtamista ja toiminnan suunnittelua.

Koronaviestinnän seuraava ponnistus ja ehkä myös kriisi/kriisejä liittyy rokotuksiin. Rokotuksista käytävään keskusteluun liittyy jo tässä vaiheessa voimakasta infovaikuttamista, väärän tiedon levittämistä ja asiantuntijatiedon kyseenalaistamista. Rokotusten järjestämisestä onkin tulossa mittava viestinnällinen ponnistus niin valtakunnallisesti kuin paikallisestikin.

Tiedoksi

Sinikka Torkkola, Anna-Maria Maunu

Liitteet

1 Valtuustoaloite

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§13

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työsopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuosto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)