Häiriö- ja kriisiviestinnän ohje

Kaupunginhallitus 26.10.2026 § 404
371/09.06.00/2026

Valmistelija Markkinointi- ja viestintäpäällikkö Päivi Korpisalo

Kaupungin viestintää määritellään kunta- ja hallintolaeissa. Kuntalain (2015/410, 29§) mukaan kaupungin täytyy tiedottaa toiminnasta asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Myös kriisitilanteissa kaupungin tulee noudattaa julkisuuslain (1999/621) ja hallintolain (2003/434) vaatimuksia avoimuudesta, kansalaisten tiedonsaantioikeudesta sekä muita hyvän hallinnon periaatteita. Koska häiriö- ja kriisitilanteissa tiedon- ja turvallisuudentarve kasvavat oleellisesti, kaupunki tehostaa viestintää tilanteen ja tarpeen mukaan.

Kokkolan kaupungin häiriö- ja kriisiviestinnän ohje kokoaa yhteen kaupungin kriisiviestinnän periaatteet ja tavoitteet sekä käytännön ohjeet yleisellä tasolla. Kriisiviestintää käsitellään ohjeessa sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän näkökulmasta. Ohjeessa häiriö- ja kriisiviestintätilanteen eteneminen on kuvattu prosessina. Ohjeessa huomioidaan sekä organisaation normaali hajautettu viestintä että keskitettyä viestintää vaativat tilanteet.

Aivan kuten kriisit ovat erilaisia, ovat myös viestinnän kohderyhmät erilaisia eri kriiseissä. Kriisiviestinnän kohderyhmät voivat olla organisaation sisäisiä (henkilöstö, johtoryhmä, luottamushenkilöt) tai ulkoisia (kuntalaiset, media, sidosryhmät). Yhteistyökumppaneina voi olla tahoja, jotka eivät normaalisti kuulu päivittäisviestintään. Tällaisia ovat esimerkiksi sairaalat, Pelastuslaitos, poliisi jne.

Tilanteesta riippumatta kriisiviestintää tehdään aina Kokkolan kaupungin viestinnän periaatteita – avoimuutta, luotettavuutta, vuorovaikutteisuutta, tasapuolisuutta ja asiakaslähtöisyyttä – noudattaen. Kriisiviestinnän ehdoton lähtökohta on rehellisyys. Tämän lisäksi kriisiviestinnän on oltava nopeaa ja tehostettua, mutta samalla luotettavaa ja totuudenmukaista. Kriisiviestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä (su/ru) ja tarvittaessa sopivaa kuva- ja videoviestintää sekä infograafeja. Kaupungin kriisiviestintä on tyyliltään asiallista, inhimillistä ja lähestyttävää.

Häiriö- ja kriisiviestinnän tavoitteena on varmistaa ihmisten turvallisuus, turvata toimintaedellytykset, tiedottaa palvelujen järjestelyistä, sekä varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen kuva tilanteesta. Häiriö- ja kriisiviestintä turvaa osaltaan myös median toimintamahdollisuuksia ja auttaa ennakoimaan mahdollisia kriisejä.

Häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeistus on tehty viestinnän ohjeiden erilliseksi osaksi ja kaupungin valmiussuunnitelman liitteeksi.

Häiriö- ja kriisiviestinnän ohje on salassa pidettävä (JulkL 24.1 §8). Ohje esitellään kokouksessa.

Kaupunginjohtaja

Kaupunginhallitus hyväksyy Kokkolan kaupungin häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeen.

Päätös

Kaupunginhallitus hyväksyi päätösesityksen.