

Sisäasiainministeriön viestintästrategia ja viestinnän kehittämissuunnitelma

Vuosille 2011 - 2015

Hallinto 

SISÄASIAINMINISTERIÖN JULKAISUJA 1/2011

SISÄASIAINMINISTERIÖ
Hallinto

Sisäasiainministeriön
viestintästrategia ja
viestinnän
kehittämissuunnitelma

vuosille 2011 - 2015

Helsinki 2011



Sisäasiainministeriö
Monistamo
Helsinki 2011

ISSN 1236-2840
ISBN 978-952-491-633-2 (nid.)
ISBN 978-952-491-634-9 (PDF)

Tekijät (toimielimestä, toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Viestintäjohtaja Kaija Uusisilta Ministeriön viestintäyksikön henkilöstö	Julkaisun laji Strategia ja suunnitelma		
	Toimeksiantaja Sisäasiainministeriö		
	Toimielimen asettamispäivä		
Julkaisun nimi Sisäasiainministeriön viestintästrategia ja viestinnän kehittämissuunnitelma			
Julkaisun osat strategia ja suunnitelma			
Tiivistelmä <p>Sisäasiainministeriön viestintästrategia ja viestinnän kehittämissuunnitelma vuosille 2011 - 2015 sisältää viestintää ohjaavat säädökset, suositukset ja strategiat sekä ministeriön muut viestintää ohjaavat linjaukset. Strategiset lähtökohdat tunnistaen on kartoitettu viestinnän toimintaympäristöä ja visiota vuodelle 2015.</p> <p>Sisäasiainministeriön viestinnän visio haastaa ministeriön kehittämään toimintaansa niin, että se on entistä avoimempaa ja vuorovaikutteisempaa. Tavoitteena on, että tietoa avoimesti jakamalla ja tekemällä suunnitelmallista sidosryhmätoimintaa ministeriön toiminta ja tavoitteet tunnetaan tulevaisuudessa entistä paremmin.</p> <p>Sisäisen toiminnan osalta visio lähtee siitä, että viestintä on osa johtamista, ministeriön toimintaa ja jokaisen työtä. Viestintä hoidetaan pääasiassa sähköisesti, sosiaaliseen mediaan ja viranomaisten yhteisiin verkkoympäristöihin kytkeytyen.</p> <p>Viestintästrategia ja kehittämissuunnitelma -julkaisu sisältää myös viestinnän strategiset tavoitteet ja keinot. Viestinnän kehittämissuunnitelma vuosille 2011 - 2015 sisältää kahdeksan laajaa viestinnän kehittämisaluetta.</p> <p>Lopuksi julkaisussa kerrotaan, miten strategia on tarkoitus toimeenpanna. Viestintästrategian toimeenpanosta vastaa koko ministeriön henkilöstö omien tehtäväalueittensa osalta. Tulossopimusten/kehityskeskustelujen kautta yhteisiä tavoitteita viedään käytännössä eteenpäin osastoilla ja yksiköissä.</p>			
Avainsanat (asiasanat) strategia, suunnitelma, viestintä, mediaviestintä, verkkoviestintä, sosiaalinen media			
Muut tiedot Sähköisen julkaisun ISBN 978-952-491-634-9 (PDF), osoite www.intermin.fi/julkaisut			
Sarjan nimi ja numero Sisäasiainministeriön julkaisut 1/2011	ISSN 1236-2840		
Kokonaissivumäärä 17	Kieli suomi	Hinta 20,00€ + alv	ISBN 978-952-491-633-2 Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Sisäasiainministeriö	Kustantaja/julkaisija Sisäasiainministeriö		

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Informationsdirektör Kaija Uusisilta Personalen på ministeriets informationsenhet	Typ av publikation Strategi och plan		
	Uppdragsgivare Inrikesministeriet		
	Datum för tillsättandet av organet		
Publikation (även den finska titeln) Inrikesministeriets kommunikationsstrategi och utvecklingsplan för kommunikationen 2011 - 2015			
Publikationens delar Strategi och plan			
<p>Referat</p> <p>Inrikesministeriets kommunikationsstrategi och utvecklingsplan för kommunikationen 2011–2015 innehåller bestämmelser, rekommendationer och strategier samt ministeriets andra riktlinjer som styr kommunikationen. Omvärlden och visionen för kommunikationen 2015 har kartlagts med hjälp av identifiering av de strategiska utgångspunkterna.</p> <p>Visionen för inrikesministeriets kommunikation utmanar ministeriet att utveckla sin verksamhet så att den är mer öppen och interaktiv än tidigare. Målet är att genom att öppet dela information och genomföra systematisk intressegruppsverksamhet göra ministeriets verksamhet och mål mer kända i framtiden.</p> <p>För den interna verksamhetens del utgår visionen från att kommunikation är en del av ledningen, ministeriets verksamhet och vars och ens arbete. Kommunikationen sköts främst elektroniskt genom sociala medier och myndigheternas gemensamma nätmiljöer.</p> <p>I publikationen Kommunikationsstrategi och utvecklingsplan ingår också strategiska mål och metoder för kommunikationen. Utvecklingsplanen för kommunikationen för 2011–2015 innehåller åtta omfattande utvecklingsområden.</p> <p>I slutet av publikationen berättas hur man avser att genomföra strategin. Hela ministeriets personal har ansvar för att genomföra kommunikationsstrategin för sina egna uppgiftsområdens del. Genom resultatavtal/utvecklingssamtal för man i praktiken framåt de gemensamma målen på avdelningarna och i enheterna.</p>			
Nyckelord strategi, plan, kommunikation, mediekommunikation, webbkommunikation, sociala medier			
Övriga uppgifter Elektronisk version, ISBN 978-952-491-634-9 (PDF), www.intermin.fi/publikationer			
Seriens namn och nummer Inrikesministeriets publikation 1/2011		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-633-2
Sidoantal 17	Språk finska	Pris 20,00€ + alv	Sekretessgrad offentlig
Distribution Inrikesministeriet		Förläggare/utgivare Inrikesministeriet	

Johdanto

Sisäasiainministeriön viestintästrategia ja viestinnän kehittämissuunnitelma on päivitetty. Vuosia 2011 - 2015 koskevassa viestintästrategiassa ja kehittämissuunnitelmassa on huomioitu lähivuosien viestintähaasteet. Viestintähaasteet on koottu tiiviiseen toimintaympäristökuvaukseen.

Toimintaympäristökuvauksen pohjalta on tehty viestinnän visio 2015. Vision ensimmäisessä kappaleessa ministeriön toimintaa katsotaan ulkopuolisin silmin. Mm. sidosryhmäkyselyn tulokset osoittavat, että ministeriöllä on vielä työtä tehtävänä, jotta toiminnan tavoitteet tunnetaan ja asioiden valmisteluun saadaan mukaan myös keskeiset sidosryhmät.

Vision toisessa kappaleessa viestintää arvioidaan ministeriön sisältä. Hyvien käytäntöjen, koulutuksen ja suunnitelmallisen sisäisen yhteistyön avulla viestintä voidaan saada entistä tiiviimmäksi osaksi johtamista ja jokaisen työtä. Sitä kautta myös avoimuus lisääntyy, media, kansalaiset ja muut sidosryhmät saavat ajankohtaista tietoa ministeriön toiminnasta.

Valtionhallinnon viestinnän erityispiirteisiin kuuluu, että sen tavoitteet ja toimintaperiaatteet perustuvat perusoikeuksiin. Perusoikeuksien lisäksi viestintää ohjaavat monet muutkin säädökset, suositukset, hallinnolliset käytännöt ja periaatteet. Ministeriön viestintästrategia perustuu näihin linjauksiin.

Strategian lähtökohtiin kuuluvat myös ministeriön arviot. Yhteisten arvojen lisäksi ministeriön viestinnässä pitää huomioida yhdenvertaisuuden ja hyvien etnisten suhteiden edistäminen sekä esteettömyys.

Vuosien 2011 - 2015 viestinnän kehittämisalueet ovat kaikki laajoja kokonaisuuksia. Niiden toteuttamisessa tarvitaan koko ministeriön ja useissa hankkeissa, kuten sähköisen viestinnän ja kriisiviestinnän kehittäminen, myös koko hallinnonalan yhteisiä ponnisteluja. Koko ajan viestinnän toimintaympäristö myös muuttuu, joten varmasti näiden kehittämisalueiden lisäksi paljon muutakin otetaan lähivuosina kehittämisen kohteeksi.

Kaija Uusisilta
viestintäjohtaja

Sisällys

1 Strategian lähtökohdat	2
1.1 Sananvapaus ja julkisuus	2
1.2 Kielelliset oikeudet ja yhdenvertaisuus.....	3
1.3 Yhteistoimintalaki	3
1.4 Valtionhallinnon viestintäsuositus ja kriisiviestintäohje.....	4
1.5 Viestinnässä huomioitavat arvot, periaatteet ja yhteiset strategiat.....	5
1.6 Strategiset tavoitteet ja viestintä	6
2 Viestinnän visio ja toimintaympäristö 2015	8
3 Viestinnän strategiset tavoitteet ja keinot.....	9
4 Viestinnän kehittämissuunnitelma vuosille 2011 - 2015.....	13
5 Viestintästrategian toimeenpano.....	16

Liitteet

Liite 1: Viestintää koskevat lait, ohjeet, strategiat ja suunnitelmat	17
---	----

1 Strategian lähtökohdat

1.1 Sananvapaus ja julkisuus

Sisäasiainministeriön kuten koko valtionhallinnon viestinnän tavoitteet ja toimintaperiaatteet nivoutuvat vahvasti perusoikeuksiin: sanavapauteen ja julkisuuteen, yhdenvertaisuuteen, oikeuteen omaan kieleen ja kulttuuriin.

Perusoikeuksiin kuuluu oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta. Suomessa pitkät perinteet omaava julkisuusperiaate on viestinnässä yksi keskeisimpiä lähtökohtia. Kaikilla on oikeus saada tietoa ministeriön toiminnasta.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli ns. julkisuuslaki säädettiin yli 10 vuotta. Sen tavoitteena on lisätä viranomaisten toiminnan avoimuutta ja tehostaa julkisuusperiaatteen toteutumista julkisten tehtävien hoidossa. Lisäksi tavoitteena on parantaa mahdollisuuksia saada tietoja viranomaisten käsittelyssä olevista asioista, lisätä yksilöiden ja yhteisöjen mahdollisuuksia osallistua julkiseen keskusteluun ja vaikuttaa yhteisten asioiden hoitoon.

Valtionhallinnon viranomaisten viestinnän tarkoitus on määritelty asetuksessa viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta. Valtionhallinnon viestinnän tarkoitus on toteuttaa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa, joka luo yksilöille ja yhteisöille edellytyksiä muodostaa mahdollisimman totuudenmukainen kuva viranomaisten toiminnasta, vaikuttaa hallintoviranomaisissa valmisteilla oleviin yleisesti merkittäviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan.

Julkisuuslain ja -asetuksen tavoitteita toteutetaan sisäasiainministeriössä mm. säädöksiin, valtionhallinnon suosituksiin ja ministeriön yhtenäisiin käytäntöihin perustuvalla viestinnällä.

Hyvän hallinnon periaatteiden tunteminen kuuluu myös viestintään. Hallintolaki edellyttää, että viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, asiakas on pyrittävä opastamaan oikean viranomaisen luo.

Viranomaisen kielenkäytön on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Hyvälle kielenkäytölle asetetut vaatimukset koskevat myös suullista ilmaisua, kuten puhelinkeskusteluja. Asiallinen sähköposti- ja puhelinetiketti muokkaa omalta osaltaan mielikuvaa ministeriöstä.

1.2 Kielelliset oikeudet ja yhdenvertaisuus

Sisäasiainministeriö on kaksikielinen viranomainen, jonka pitää palvella asiakkaita kummallakin kansalliskielellä, suomeksi ja ruotsiksi. Kielilain vaatimukset tulee erityisesti tuntee säädösvalmistelussa ja viestinnässä.

Sisäasiainministeriö julkaisee medialle tarkoitettut tiedotteet pääsääntöisesti sekä suomeksi että ruotsiksi. Ministeriön internetsivut julkaistaan samansisältöisenä suomeksi ja ruotsiksi. Myös julkaisujen tekemistä koskevissa linjauksissa on huomioitu kielilain vaatimukset.

Yhdenvertaisuuslaki edellyttää, että viranomaiset edistävät kaikessa toiminnassaan yhdenvertaisuutta. Sisäasiainministeriön yhdenvertaisuussuunnitelman mukaan ministeriön tiedotusmateriaalissa käytetään selkeää kieltä sekä suositaan yleistajuisia ilmaisuja.

Suunnitelman mukaisesti ministeriön oikeusyksikkö seuraa ja huolehtii yhteistyössä viestintäyksikön kanssa, että ministeriön osastot ja yksiköt puuttuvat yksipuoliseen tai väärään vähemmistöjä koskevaan uutisointiin. Ministeriön oikeusyksikkö etsii, suunnittelee ja hyödyntää yhteistyössä viestintäyksikön kanssa tilaisuuksia tuoda esiin yhdenvertaisuus- ja tasa-arvokysymyksiä.

Viestintäyksikkö ottaa huomioon erityisesti saamenkielisten oikeuksia ja asemaa koskevassa ulkoisessa tiedottamisessa käännytystarpeet vähintään pohjoissaamen kielelle.

1.3 Yhteistoimintalaki

Työnantajalla on yhteistoimintalakiin perustuva velvoite tiedottaa erityisesti yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvista asioista. Yhteistoimintalaki myös edellyttää, että henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa työhönsä ja työoloihinsa sekä viraston toimintaa koskevaan päätöksentekoon. Valtion virastoissa ja laitoksissa sisäisen tiedotustoiminnan periaatteet on käsiteltävä yhteistoimintamenettelyssä.

Sisäasiainministeriössä henkilöstölle tiedotetaan ministeriön arvojen mukaisesti avoimesti kaikista niistä asioista, jotka vaikuttavat henkilöstön työhön ja työyhteisöön. Lähivuosina valmisteltava sisäisen viestinnän suunnitelma käsitellään ennen sen hyväksymistä henkilöstöpolitiikan ja henkilöstöhallinnon yhteistyöryhmässä (Hepry). Suunnitelmaan kootaan sisäisen viestinnän tavoitteet, keskeiset tietosisällöt, viestintävastuut, viestintäkeinot ja -kanavat sekä viestinnän arviointitavat.

1.4 Valtionhallinnon viestintäsuositus ja kriisiviestintäohje

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen mukaan viestinnän tehtävät ovat:

- informoida valtionhallinnon toiminnasta ja muista kansalaisten hyvinvointiin, oikeuksiin ja velvollisuuksiin sekä yritysten, järjestöjen ja yhteisöjen toimintaan vaikuttavista tekijöistä
- neuvoa julkisten palveluiden käytössä ja asioimisessa
- antaa tietoja viranomaisten valmistelemista ja päätettäväksi tulevista asioista
- ylläpitää ja kehittää viestinnän vuorovaikuttaisia keinoja osallistumismahdollisuuksien luomiseksi ja turvaamiseksi.

Viestinnän painopisteet vaihtelevat sen mukaan, mitä tehtäviä viranomaisen hoitaa. Sisäasiainministeriön viestinnässä keskeisiä painopisteitä ovat omasta toiminnasta, valmisteltavana olevista asioista ja päätöksistä tiedottaminen, yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen sekä kansalaisten ja järjestöjen osallisuuden edistämistä palveleva viestintä.

Valtionhallinnon viestintäsuosituksesta löytyvät yleiset linjaukset kansalaisviestinnästä, mediaviestinnästä, sidosryhmä- ja asiantuntijaviestinnästä, kansainvälisestä viestinnästä, EU-viestinnästä, sisäisestä viestinnästä, sosiaalisessa mediassa toimimisesta, maineenhallinnasta, omistajaohjausviestinnästä ja poliittisesta viestinnästä.

Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa -ohjeeseen on koottu keskeisimmät valtionhallinnon kriisiviestintää ohjaavat käytännön periaatteet ja toimintatavat. Kriisiviestinnän vaatimukset ovat viime vuosina kasvaneet. Kriiseihin pitää varautua entistä suunnitelmallisemmin, jotta mm. nopeuden vaatimukseen pystytään vastaamaan.

Häiriötilanteissa/kriiseissä viestintä on olennainen osa tilanteen hallintaa. Viranomaisten vastuujako ja yhteistyöelimien toimintamallit säilytetään häiriötilanteissa mahdollisimman pitkään normaaliolojen mukaisina. Toimintaa johtava taho vastaa myös viestinnästä. Kriisijohtamista ja viestintää käsitellään myös yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa.

Sekä viestintäsuosituksessa että kriisiviestintäohjeessa korostetaan, että viestintä on osa johtamista. Ylin johtaja vastaa organisaationsa viestinnän asianmukaisuudesta ja hän on myös keskeinen viestijä.

1.5 Viestinnässä huomioitavat arvot, periaatteet ja yhteiset strategiat

Sisäasiainministeriön viestintää ohjaavat ministeriölle vahvistetut arvot: luotettavuus, muutoskykyisyys, yhteistyökykyisyys ja avoimuus.

Ministeriön arvot viestinnässä

Arvo	Arvon määrittäminen	Arvo käytännössä
Luotettavuus	<p>Ministeriön viestintä perustuu tosiasioihin, asiantuntijoiden harkittuihin arvioihin tai perusteltuihin mielipiteisiin.</p> <p>Viestinnässä otetaan tasapuolisesti huomioon asiaan liittyvät eri näkökohdat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - varmista tietojen paikkansapitävyys - testaa arviosi oikeellisuus muilta asiantuntijoilta - perustele mielipiteesi tosiasioilla - varmista, että tiedotteessa/tiedotus-tilaisuudessa kerrotaan tasapuolisesti asiaan liittyvät eri näkökohdat
Muutoskykyisyys	<p>Ministeriössä seurataan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja valmistaudutaan reagoimaan niihin viestinnällisesti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ota yhteyttä esimieheesi ja ministeriön viestintäyksikköön mahdollisimman nopeasti - valmistaudu tuottamaan viestinnässä tarvittavaa tietoa.
Yhteistyökykyisyys	<p>Viestintä edellyttää aina yhteistyötä ministeriön sisällä, useissa tapauksissa myös yhteistyötä hallinnonalan viranomaisten, muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - määrittele valmistelemasi asian kannalta keskeiset viestinnän kohde- ja sidosryhmät - varmista tiedonkulku - suunnittele viestintä yhteistyössä muiden keskeisten tahojen kanssa.
Avoimuus	<p>Aktiivinen ja oma-aloitteinen sisäinen ja ulkoinen viestintä on tärkeä osa avoimuutta.</p> <p>Lisäksi asiakirjat viedään ASDOon ja Hareen, kuten hyvä tiedonhallintatapa edellyttää.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informoi vastuullasi olevista asioista esimiestäsi ja työtovereitasi. - Varmista tiedottaminen ja asiakirjojen tallentaminen. - Älä salaa asioita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Ministeriön arvojen lisäksi viestintää ohjaavat myös yhteiset periaatteet, kuten yhdenvertaisuuden ja hyvien etnisten suhteiden edistäminen sekä esteettömyys. Käytännössä yhdenvertaisuuden edistäminen näkyy mm. siinä, että ministeriön julkaisemissa tiedotteissa ja toimittamissa esitteissä käytetään selkeää kieltä ja yleistajuisia ilmaisuja. Ministeriön tiedotteet, esitteet ja julkiset verkkosivustot julkaistaan sekä suomeksi että ruotsiksi.

Hyviä etnisiä suhteita edistetään mm. tiedottamalla aktiivisesti etnisten suhteiden neuvottelukunnan toiminnasta ja järjestämällä suvaitsevaisuutta ja yhdenvertaisuutta edistäviä tiedotus-, koulutus- ja henkilöstötilaisuuksia.

Esteettömyyden vaatimukset otetaan ministeriössä huomioon mm. henkilöstö- ja sidosryhmätilaisuuksia järjestettäessä ja kehitettäessä verkkosivustoja.

1.6 Strategiset tavoitteet ja viestintä

Sisäasiainministeriön hallinnonalan strategiassa vuosiksi 2009 - 2011 on määritelty konsernin yhteiset strategiset tavoitelinjaukset. Ne ovat: tehostetaan ennalta ehkäisevää toimintaa, huolehditaan ihmisten ja yhteiskunnan turvallisuudesta muuttuvissa oloissa, toteutetaan aktiivista ja vastuullista maahanmuuttopolitiikkaa sekä varmistetaan ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö.

Strategisia tavoitelinjauksia toteutetaan toimenpiteillä, joihin sisältyy myös viestintää. Strategia tarkistetaan seuraavan kerran vuonna 2011 uuden hallitusohjelman vahvistamisen jälkeen.

Strategian lisäksi sisäasiainministeriön toimintaa ohjaavat hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelmaan sekä vuosittaiseen tulossuunnitelmaan sisältyvät tavoitteet ja hankkeet. Ministeriön toiminnan painopisteet ja kehittämishankkeet näkyvät viestinnässä.

Viestintää ohjaavat myös eri toiminnan osa-alueille laaditut strategiat. Ministeriön kansalais- ja kansalaisjärjestöstrategiassa 2009 - 2011 tavoitteeksi on asetettu, että ministeriö edistää aktiivisesti kansalaisten, järjestöjen ja yhteisöjen vaikutusmahdollisuuksia ministeriössä valmisteilla oleviin säädös- ja muihin hankkeisiin. Käytännössä vaikutusmahdollisuuksia edistetään mm. monipuolisilla kuulemiskäytännöillä, verkkoviestinnällä ja hyödyntämällä sosiaalista mediaa.

Sisäasiainministeriön yhdenvertaisuussuunnitelmassa 2009 - 2011 linjataan, että ministeriön tiedotusmateriaalissa käytetään selkeää kieltä ja suositaan yleistajuisia ilmaisuja. Oikeusyksikön ja viestintäyksikön tehtävänä on yhteistyössä suunnitella ja hyödyntää tilaisuuksia, joissa voidaan tuoda esiin yhdenvertaisuus- ja tasa-arvokysymyksiä.

Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa edellyttää, että henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa työhönsä ja työoloihinsa sekä viraston toimintaa koskevaan päätöksentekoon. Valtion virastoissa ja laitoksissa sisäisen tiedotustoiminnan periaatteet on käsiteltävä yhteistoimintamenettelyssä. Tätä edellyttää myös sopimus yhteistoiminnasta sisäasiainministeriössä.

Sisäasiainministeriön henkilöstöstrategiassa 2006 - 2011 tavoitteeksi on asetettu, että ministeriö toimii yhtenä ministeriönä. Tavoitetta edistetään mm. yhteisellä visuaalisella ilmeellä ja esiintymällä ulospäin ministeriönä ei yksittäisinä osastoina tai yksikköinä.

Henkilöstö on ministeriön tärkein voimavara. Henkilöstön tiedonsaantia ja mahdollisuutta osallistua yhteisten tavoitteiden ja toiminnan kehittämiseen edistetään uudistamalla intranet ja kehittämällä uusia yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteisuutta lisääviä toiminnallisuuksia.

2 Viestinnän visio ja toimintaympäristö 2015

Viestinnän visio 2015

Sisäasiainministeriön ja sen hallinnonalan toiminta ja tavoitteet tunnetaan. Yksittäiset ihmiset, keskeiset sidosryhmät ja oma henkilöstö osallistuvat aktiivisesti asioiden valmisteluun. Viestintä on avointa ja vuorovaikutteista.

Viestintä on osa johtamista, ministeriön toimintaa ja jokaisen työtä. Viestintä hoidetaan pääasiassa sähköisesti, sosiaaliseen mediaan ja viranomaisten yhteisiin verkkoympäristöihin kytkeytyen.

Viestinnän toimintaympäristö vuonna 2015

Sisäasiainministeriössä virkamiehet ymmärtävät viestinnän merkityksen ja julkisuuslain periaatteet. Jokainen on sisäistänyt oman työnsä kannalta keskeisimmät asiat, joista pitää kansalaisia informoida. Jokainen panostaa myös sisäiseen viestintään ja tiedonkulkuun, jotta muutkin tietävät mitä virkamies tekee ja mitkä asiat mahdollisesti vaikuttavat jossakin vaiheessa myös toisten työhön ja tavoitteisiin.

Ministeriön viestintä on suunnitelmallista. Suunnitelmia tehdään useilla organisaatiotasolla ja eri hankkeissa. Osastoilla on omat useamman vuoden kattavat viestintästrategiansa ja vuosittaisista viestintätoimenpiteistä koostuvat viestintäsuunnitelmansa. Viestintäsuunnitelmaan sisältyviä toimenpiteitä toteutetaan yhteistyössä viestintäyksikön kanssa. Ministereillä ja johtajilla on lisäksi omat viestinnälliset tavoitteensa, joita he vievät eteenpäin omien johtamiseen liittyvien tavoitteidensa toteuttamiseksi.

Viestintäyksikkö konsultoi, neuvoo, opastaa ja hoitaa ministeriön viestintää. Ministeriöllä on käytössä useita eri viestintävälineitä niin ulkoisessa kuin sisäisessäkin viestinnässä. Niiden käyttötavat tunnetaan eikä niiden käyttö vie liikaa työaika. Ministeriön verkkosivustojen käytettävyys ja laatu on hyvä ja hakukoneet tarjoavat monipuolisesti tietoa.

Ministeriön panostus avoimuuteen, osallisuuteen ja vuorovaikutteisuuteen näkyy toiminnassa, verkkopalveluissa ja mediasuhteissa. Verkkopalveluista pääsee vaivattomasti sähköisiin palveluihin ja muiden ylläpitämiin verkkoympäristöihin. Sivustot kannustavat osallistumaan ja ottamaan kantaa. Intranetsivustoja hyödynnetään myös ministeriön ja hallinnonalan johtamisessa.

Ministeriön brändi, toiminnasta ja viestinnästä syntyvä mielikuva on ministeriön tavoitteiden mukainen. Ministeriö on haluttu yhteistyökumppani, jonka toimintaa arvostetaan ja johon luotetaan. Ministeriö on useilla toiminnan osa-alueilla edelläkävijä.

3 Viestinnän strategiset tavoitteet ja keinot

Tavoite 1

Viestintä on kiinteä osa ministeriön johtamista ja jokaisen virkamiehen työtä.

Keinot:

Ministereiden, muun poliittisen johdon, kansliapäällikön, osastopäälliköiden ja erillisten yksiköiden päälliköiden työssä viestintä on oleellinen osa. Johto suunnittelee ja toteuttaa omaa viestintäänsä ammattitaitoisesti hyödyntämällä viestintäyksikön asiantuntemusta. Viestinnässä varaudutaan reagoimaan nopeasti julkisuudessa esiintyviin virheellisiin tietoihin.

Viestintäyksikkö hoitaa poliittisen johdon viestintää ministereiden ja heidän esikuntiensa kanssa sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Kansliapäällikön johtamistoimintaa viestintäyksikkö tukee viestinnän eri keinoin.

Ministeriön osastoilla on useampivuotiset omaa toimintaa koskevat viestintästrategiat ja vuosittaisista viestintätoimenpiteistä koostuvat viestintäsuunnitelmat. Viestintäyksikkö avustaa strategian ja suunnitelman tekemisessä sekä toimenpiteiden toteuttamisessa osaston kanssa sovitun käytännön mukaisesti.

Ministeriön osastot ja yksiköt vastaavat osana alaistensa virastojen tulohjausta myös virastojen viestinnän ohjauksesta. Viestintäyksikkö kehittää yhteistyössä esikuntayksiköiden kanssa konserniviestintää.

Virkamiesten viestintää viestintäyksikkö tukee ohjeistuksella, koulutuksella ja käytännön toimenpitein. Esimiehillä on keskeinen rooli päivittäisten viestintätoimenpiteiden linjaamisessa.

Tavoite 2

Ministeriöllä on selkeä tavoitemielikuva, jota vahvistetaan laadukkaalla toiminnalla ja viestinnällä.

Keinot:

Ministeriölle laaditaan toimitilahankkeen yhteydessä selkeä tavoitemielikuva, jota vahvistetaan yhtenäisellä visuaalisella ilmeellä, laadukkaalla toiminnalla ja suunnitelmallisella viestinnällä.

Tavoitemielikuvan lisäksi määritellään strategiset perusviestit.

Tavoite 3

Viestintä on suunnitelmallista ja suunnittelu kytkeytyy muun toiminnan suunnitteluun.

Keinot:

Ministeriön toimintaa ohjaavaan strategiaan sisällytetään strategian toteuttamista tukevat viestintätoimenpiteet.

Säädösvalmisteluun liittyvä viestintä hoidetaan sisäasiainministeriön säädösvalmisteluohjeen, ministeriön kansalais- ja kansalaisjärjestöstrategian ja vahvistettujen viestintäkäytäntöjen mukaisesti.

Ministeriön kriisiviestintää kehitetään osana valmiussuunnittelua sekä ministeriön ja hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämistä. Keskeiset linjaukset sisällytetään ministeriön valmiussuunnitelmaan.

Ministeriön viestintää toteutetaan viestintästrategian ja vahvistettujen viestintäkäytäntöjen mukaisesti.

Tavoite 4

Ministeriön oman henkilöstön ja hallinnonalan henkilöstön tiedontarpeista huolehditaan suunnitelmallisella sisäisellä viestinnällä.

Keinot:

Viestintäyksikkö hoitaa ministeriön sisäistä viestintää suunnitelmallisesti henkilöstön kanssa sovittujen linjausten mukaisesti.

Sisäisessä viestinnässä korostuvat avoimuus, vuorovaikutteisuus ja työssä tarvittavan tiedon helppo saatavuus ja käytettävyys. Intranetin sisältöä kehitettäessä panostetaan erityisesti työssä tarvittavan tiedon mahdollisimman helppoon saatavuuteen ja käytettävyyteen. Viestintäyksikkö ja ministeriön tietopalvelu tekevät sisällön kehittämisessä tiivistä yhteistyötä.

Sisäisessä viestinnässä hyödynnetään vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä edistäviä verkkoviestinnän keinoja.

Tavoite 5

Keskeisten sidosryhmien tiedontarpeista huolehditaan monipuolisella sidosryhmäviestinnällä.

Keinot:

Viestintäyksikkö kehittää ministeriön sidosryhmäviestintää sidosryhmäkyselyjen perusteella hyödyntäen sähköisiä viestintävälineitä, kuten sähköistä uutiskirjettä.

Ministeriön johto tapaa säännöllisesti ministeriön keskeisiä sidosryhmiä. Ministeriö järjestää muutaman vuoden välein laajan sidosryhmätapaamisen/vaikuttajaseminaarin ministeriön keskeisille sidosryhmille.

Osastot ja yksiköt huolehtivat omien sidosryhmiensä informoinnista järjestämällä sidosryhmätapaamisia sekä kertomalla seminaarien, kokousten ja kuulemistilaisuuksien yhteydessä omien toimialojensa ajankohtaisista asioista

Tavoite 6

Media on tärkeä yhteistyökumppani tiedotettaessa ministeriön asioista suurelle yleisölle.

Keinot:

Ministeriön henkilöstö palvelee toimittajia nopeasti, aktiivisesti ja tasapuolisesti. Toimittajien soittopyyntöihin ja sähköpostiviesteihin vastataan mahdollisimman nopeasti.

Viestintäyksikkö toimittaa medialle ajankohtaisista asioista tiedotteita, järjestää tiedotus- ja taustatiedotustilaisuuksia sekä välittää tarvittaessa valmisteilla olevista asioista julkisia asiakirjoja tai linkkejä sähköisiin asiakirjoihin/tausta-aineistoihin.

Jokainen ministeriön virkamies on velvollinen antamaan tietoja oman vastuualueensa yleisesti merkittävistä asioista medialle.

Ministeriön henkilöstön käytössä on sähköinen mediaseurantatyökalu. Viestintäyksikkö ylläpitää käyttäjille räätälöityjä sähköisiä mediaseurantaprofiileja. Viestinnän suunnittelun tarpeisiin viestintäyksikkö tuottaa media-analysejä.

Tavoite 7

Digitaalisen maailman tarjoamia uusia viestinnän keinoja hyödynnetään aktiivisesti. Ministeriö panostaa erityisesti sähköisten verkkopalveluiden kehittämiseen.

Keinot:

Digitaalisen maailman tarjoamia uusia viestinnän keinoja hyödynnetään ministeriössä aktiivisesti.

Ministeriön ja hallinnonalan intranet-, internet- ja ekstranetsivustot tuotetaan yhteisellä julkaisujärjestelmällä. Käyttöönottoaiheessa sivustot uudistetaan ja otetaan käyttöön uusia vuorovaikutteisuutta edistäviä toiminnallisuuksia.

Verkkosivustoja kehitettäessä erityistä huomiota kiinnitetään ulkoisten ja sisäisten verkkosivustojen käytettävyyteen, visuaalisuuteen, toimitukselliseen sisältöön sekä sosiaalisen median uusien tietoteknisten ratkaisujen ja viranomaisten yhteisten verkkoympäristöjen hyödyntämiseen.

Ns. JUPO-hankkeen päätyttyä hallinnonalan yhteistä julkaisujärjestelmää kehitetään ja arvioidaan hallinnonalan kanssa yhdessä sovittujen pitkänaikavälin linjausten ja vuosittain vahvistettavien suunnitelmien mukaisesti.

Tavoite 8

Viestintä on ammattitaitoista, sen tuloksia seurataan ja analysoidaan. Viestinnässä käytetään monipuolisesti eri viestinnän keinoja.

Keinot:

Viestintäyksikkö kehittää viestinnän vaikuttavuutta ja laatua viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmän tulosten perusteella.

Arviointiin sisällytetään mm. ministeriön ja hallinnonalan välinen viestintäyhteistyö, ministeriön henkilöstön viestintävalmiudet, viestintäyksikön henkilöstön osaamistarpeet, sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden palaute viestintäyksikön toimivuudesta ja verkkosivustojen käytettävyys.

Myös kustannustehokkuutta kuvaavia tunnuslukuja pyritään kehittämään.

4 Viestinnän kehittämissuunnitelma vuosille 2011 - 2015

Viestinnän kehittämissuunnitelmaan on koottu strategisten tavoitteiden toteutumisen kannalta keskeiset viestinnän kehittämisalueet. Viisi vuotta on viestinnän nopeasti kehittyvässä toimintaympäristössä pitkä aika, joten hyvin todennäköisesti myös muita kehittämiskohteita nousee matkan varrella esiin.

1 Johtamista tukevan viestinnän kehittäminen

Viestintäyksikkö ja hallintoyksikkö kehittävät yhteistyössä ministereiden ja heidän esikuntiansa käytössä olevia ryhmätyötiloja. Tavoitteena on, että ryhmätyötilat palvelisivat nykyistä paremmin poliittisen johdon informoinnissa ja mm. mediaseurannassa.

Viestintäyksikkö kokoaa muista poliittisen johdon käytettävissä olevista sähköisistä viestintävälineistä digituotepaketin, jossa esitellään mm. blogien, videoiden ja sosiaalisen median käyttömahdollisuudet ja sähköiset kuulemiskäytännöt.

Viestintäyksikkö selvittää yhteistyössä esikuntayksiköiden kanssa, miten hallinnonalan yhteistä julkaisujärjestelmää voitaisiin parhaiten hyödyntää konsernijohtamisessa ja sitä tukevassa viestinnässä.

Ryhmätyötilat otetaan ministeriössä aktiivisesti käyttöön johtamisen tukena.

2 Strategiaa ja vuosittaisia tulostavoitteita tukevan viestinnän kehittäminen

Ministeriön ja hallinnonalan seuraavaa strategiaa laadittaessa strategiaan sisällytetään ne keinot, joilla ministeriön/hallinnonalan strategia toteutetaan. Viestintäyksikkö vastaa viestinnällisten keinojen kartoittamisesta ja toteuttamisesta yhteistyössä ministeriön ja hallinnonalan kanssa.

Ministeriön osastojen ja yksiköiden vuosittaiset tulostavoitteet kootaan yhteen. Tulostavoitteiden toteuttamiseen liittyvät viestintätoimenpiteet sisällytetään osastojen viestintäsuunnitelmiin.

3 Sähköisen viestinnän kehittäminen

Sähköistä viestintää kehitetään yhteistyössä hallinnonalan kanssa. Hallinnonalan yhteisen julkaisujärjestelmän ylläpitoa ja kehittämistä varten vahvistetaan järjestelmän hallinto- ja ylläpitomalli.

Sähköistä viestintää kehitetään ministeriön ja hallinnonalan yhteisten pitkäaikavälin linjausten ja vuosittain vahvistettavien suunnitelmien mukaisesti.

Verkkoviestinnän arvioinnissa käytetään julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöä.

4 Kriisiviestinnän/häiriötilanneviestinnän kehittäminen

Ministeriön sisäistä sekä ministeriön ja hallinnonalan välistä kriisiviestintäyhteistyötä kehitetään siten, että häiriötilanteissa koko organisaatio toimii yhteisten linjausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Ministeriön varautumisvastuulla oleviin häiriötilanteisiin laaditaan viestintäsuunnitelmat yhdessä hallinnonalan ja muiden keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Ministeriön kriisijohtamis- ja kriisiviestintäkäytännöt kuvataan ministeriön valmiussuunnitelmassa.

Viestintäyksikön sisäisestä työnjaosta ja toiminnoista häiriötilanteissa laaditaan yksikön sisäinen ohje.

5 Sisäisen viestinnän kehittäminen

Ministeriön sisäisestä viestinnästä laaditaan erillinen sisäisen viestinnän suunnitelma, joka käsitellään ennen sen hyväksymistä henkilöstöpolitiikan ja henkilöstöhallinnon yhteistyöryhmässä (Hepry).

Suunnitelmassa linjataan myös niitä asioita, joista ministeriö tiedottaa säännöllisesti koko hallinnonalalle intranetissä.

6 Sidosryhmäviestinnän kehittäminen

Ministeriö, osastot ja yksiköt kehittävät omaa sidosryhmäviestintäänsä suunnitelmallisesti.

Osastojen sidosryhmäviestinnän linjaukset ja painopisteet sisällytetään osastojen viestintästrategioihin ja -suunnitelmiin.

Ministeriön sidosryhmiä informoidaan säännöllisesti ajankohtaisista asioista ministeriön yhteisellä sähköisellä uutiskirjeellä.

7 Viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmän kehittäminen

Ministeriölle kehitetään viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä. Kehittämistyössä hyödynnetään valtioneuvoston kanslian valtionhallinnon seuranta- ja arviointijärjestelmän kehittämishankkeen tuloksia.

Ministeriön viestinnän arviointi kattaa mm. henkilöstön viestintävalmiudet ja viestintäyksikön henkilöstön osaamisen kehittämistarpeet.

8 Ministeriön visuaalisen ilmeen kehittäminen

Ministeriön visuaalinen ilme ja tunnus/logo uudistetaan; uusi ilme näkyy mm. esitteissä, julkaisuissa, käyntikorteissa, PowerPoint -esityksissä, työpaikkailmoituksissa ja ministeriön verkkopalveluissa.

Ministeriölle tehdään kattava graafinen ohjeistus, jonka käyttö ohjeistetaan.

Ministeriölle määritellään strategiset perusviestit.

5 Viestintästrategian toimeenpano

Viestintästrategian toimeenpanosta vastaa koko ministeriön henkilöstö omien tehtäväalueittensa osalta. Tulossopimusten/kehityskeskustelujen kautta yhteisiä tavoitteita viedään käytännössä eteenpäin osastoilla ja yksiköissä.

Viestintäyksikön tehtävänä on edistää, koordinoita ja seurata strategian toteutumista. Ministeriön työjärjestyksen mukaan viestintäyksikön tehtävänä on johtaa ja kehittää viestintää. Viestintäyksikkö vastaa ministeriön ylimmän johdon viestinnästä, ministeriön sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä sekä verkkoviestinnästä. Viestintäyksikkö vastaa myös ministeriön ja ministeriön hallinnonalan yhteisten viestinnän kehittämishankkeiden valmistelusta ja toteuttamisesta, ministeriön sidosryhmäviestinnästä ja julkaisutoiminnan kehittämisestä. Lisäksi viestintäyksikkö vastaa Suomen lippua ja vaakunaa koskevasta valistus- ja tiedotustoiminnasta.

Osastojen ja yksiköiden päälliköt vastaavat työjärjestyksen mukaan osastonsa tai yksikkönsä viestinnän kehittämisestä. Käytännössä osastopäälliköt mm. vastaavat siitä, että osastoilla tehdään osastokohtaiset useampivuotiset viestintästrategiat ja vuosittaisista viestintätoimenpiteistä koostuvat viestintäsuunnitelmat. Viestintäyksikkö avustaa strategian ja suunnitelman tekemisessä sekä toimenpiteiden toteuttamisessa osaston kanssa sovitun käytännön mukaisesti.

Esimiesten rooli on aivan keskeinen strategisten tavoitteiden toteuttamisessa. Esimiesten tehtävänä on käytännössä tukea ja ohjata henkilöstöä viestinnän hoitamisessa ministeriön viestintästrategian linjausten mukaisesti. Strategisten tavoitteiden toteutuminen edellyttää, että henkilöstön viestintävalmiuksista huolehditaan koulutuksella.

Ministeriön osastojen ja yksiköiden viestintävastaavien yhteistyöelimenä toimii Viestintäfoorumi. Sen tehtävänä on sovittaa yhteen ja kehittää ministeriön viestintää. Ministeriön viestintästrategian toteutumista seurataan Viestintäfoorumissa.

Liite 1: Viestintää koskevat lait, ohjeet, strategiat ja suunnitelmat

Valtionhallinnon viestintää koskevat lait:

- Perustuslaki (731/1999)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999) sekä siihen myöhemmin tehdyt muutokset, erityisesti 380/2002
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kielilaki (423/2003)
- Saamen kielilaki (1086/2003)
- Tekijänoikeuslaki (404/1961)
- Yhdenvertaisuuslaki (21/2004)
- Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa (651/1988)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)

Valtionhallinnon viestintää koskevat ohjeet:

- Valtionhallinnon viestintäsuositus, valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset, 2/2010
- Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa, valtioneuvoston kanslian julkaisusarja, 15/2007
- Sosiaalisen median tietoturvaohje (VAHTI 4/2010)

Viestintää sivuavat strategiat ja suunnitelmat:

- Sisäasiainministeriön hallinnonalan strategia 2009-2011, www.intermin.fi/suomi/strategia
- Kansalais- ja kansalaisjärjestöstrategia 2009-2011, www.intermin.fi/julkaisu/192009
- Sisäasiainministeriön henkilöstöstrategia 2006-2011 (löytyy Iineksestä/Virrasta)
- Sisäasiainhallinnon linjaukset yhdenvertaisuuden edistämiseksi
- Sisäasiainministeriön yhdenvertaisuussuunnitelma 2009-2011, www.intermin.fi/julkaisu/372008
- Sisäinen määräys tiedonkulun ja tilannekuvan ylläpidon varmistamisesta normaaliolojen häiriötilanteissa, SMDno/2010/1385
- Yhteiskunnan turvallisuusstrategia, valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.2010

Muut ohjeet

- Sisäasiainministeriön viestintäkäytännöt ja -linjaukset, www.intermin.fi/julkaisu/152011
- Journalistin ohjeet 2011, www.journalistiliitto.fi