



VALTIONEUVOSTON KANSLIA  
STATSRÅDETS KANSLI

# Ehdotus valtiohallinnon viestintäsuositukseksi

Työryhmän muistio

# Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Viestinnän toimintaympäristö murroksessa .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Arvot ohjaavat viestintää – mitä se tarkoittaa? .....</b>	<b>5</b>
3.1	Avoimuus .....	5
3.2	Luotettavuus.....	5
3.3	Tasapuolisuus .....	6
3.4	Ymmärrettävyys .....	6
3.5	Vuorovaikutteisuus.....	6
3.6	Palveluhenkisyys.....	6
<b>4</b>	<b>Valtionhallinnon viestinnän tehtävä ja toimintatapa .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Roolit ja vastuut .....</b>	<b>8</b>
5.1	Viestintä kuuluu jokaiselle .....	9
5.2	Johtaminen on viestintää.....	9
5.3	Hyvä työyhteisöviestintä vahvistaa hallinnon toimivuutta .....	10
<b>6</b>	<b>Viestinnän kohderyhmät.....</b>	<b>11</b>
6.1	Suuri yleisö.....	11
6.2	Media .....	11
6.2.1	Tietopyyntöjen käsittely .....	11
6.3	Asiakkaat.....	12
6.4	Muut sidosryhmät.....	12
<b>7</b>	<b>Kriisiviestintä ja tehostetun viestinnän malli .....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Ohjaavat dokumentit .....</b>	<b>14</b>
8.1	Kielilait.....	14
8.2	Ohjeita ja suosituksia .....	14

# 1 Johdanto

Valtionhallinto ja sen viestintä ovat ihmisiä varten. Valtionhallinnon viestinnän keskeisenä tavoitteena on vahvistaa demokratiaa. Tavoitteeseen pääseminen vaatii viestinnältä järjestelmällistä sananvapauden, avoimuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistä.

Viestinnän toimintaympäristön nopea muutos ja viime vuosien kriiseistä kerätyt kokemukset ovat antaneet aiheen päivittää edellistä, vuoden 2016 viestintäsuositusta. Tässä päivitettyssä, järjestyksessään kuudennessa valtionhallinnon viestintäsuosituksessa kuvataan viestintäympäristön muutosta ja sen vaikutuksia, linjataan viestintää ohjaavia arvoja ja niiden merkitystä sekä avataan valtionhallinnon viestinnän toimintamallia. Suositus toimii perustana valtionhallinnon organisaatioiden omille viestintästrategioille ja muille viestintäohjeille, joilla tässä suosituksessa kuvatut periaatteet viedään käytäntöön.

Tätä päivitettyä versiota laajempi viestintäsuosituksen uudistaminen käynnistyy siinä vaiheessa, kun uusi julkisuuslaki on tullut voimaan ja siitä on ehditty kerätä viestinnän näkökulmasta ensimmäiset käytännön havainnot.

Viestintä on osa kaikkien hallinnon työntekijöiden työtä. Viestinnän asiantuntijat toimivat johdon ja työntekijöiden tukena ja kumppaneina ja tekevät viestinnälliset ratkaisut. Tämä viestintäsuositus onkin tarkoitettu kaikille valtionhallinnossa työskenteleville, ei ainoastaan viestinnän asiantuntijoille.

## 2 Viestinnän toimintaympäristö murroksessa

Informaatioympäristön voimakas murros on saanut yhä lisää vauhtia viime vuosien kriiseistä, kuten koronapandemiasta ja Venäjän hyökkäyssodasta. Samalla kriisit ovat koetelleet ihmisten henkistä kriisinkestävyttä ja vaikuttaneet siihen, millä tavoin valtionhallinnon viestit otetaan vastaan ja miten viestintä koetaan.

Viime vuosina sosiaalisen median rooli tiedonsaannin kanavana on edelleen vahvistunut, ja perinteinen media menettänyt asemaansa, vaikka sen asema on Suomessa edelleen vahva. Nopeinta ja voimakkainta mediankäytön muutos on ollut nuorimmissa ikäryhmissä. Mediankäyttö ja tapa tulkita informaatiota ovat pirstaloituneet ja viestinnän kohderyhmät moninaistuneet. Informaatioympäristöjen eriytymistä on ruokkinut yhteiskunnan kiihtyvä polarisaatio. Myös valtionhallinnon viestinnän on muututtava yhä kohderyhmälähtoisemmäksi ja vuorovaikutteisemmäksi. Pelkästään perinteiset viranomaisten lähettämät tiedotteet vastaavat huonosti tarpeeseen räätälöidä viestintää kohderyhmien mukaan.

Median julkaisurytmi on entisestään nopeutunut. Myös se asettaa valtionhallinnon viestinnälle uudenlaisia vaatimuksia, muun muassa tietopyyntöihin vastaamisessa. Visuaalisen viestinnän merkitys on korostunut. Se on vaikuttanut paitsi journalistiseen kerrontaan myös viranomaisten tapaan viestiä. Tekoäly on ottanut suuria harppauksia eteenpäin. Jatkuvasti kehittyvä tekoäly muuttaa todennäköisesti tulevana vuosina viestinnän toimintaympäristöä merkittävästi.

Verkossa käydään päivittäin taistelua siitä, kenen tieto on oikeaa ja luotettavaa. Verkossa leviävät mielipiteet ja uskomukset haastavat faktoihin perustuvaa viranomaisviestintää. Kansalaiskeskustelua käydään uudenlaisilla foorumeilla, ja mielipiteet muodostuvat yhä enemmän myös perinteisen demokraattisen päätöksentekojärjestelmän reunoilla ja ulkopuolella. Vihamieliset toimijat pyrkivät vaikuttamaan ihmisten ja yhteiskunnan toimintaan hyödyntämällä murroksessa olevaa informaatioympäristöä.

Toimintaympäristön nopea muutos edellyttää myös viestinnältä kykyä uudistua. Ennen kaikkea se kuitenkin edellyttää yhä tavoitteellisempaa johtamista, pitkäjänteisempää suunnittelua sekä entistä parempia työkaluja viestinnän mittaamiseen ja arviointiin. Viestintä onnistuu parhaiten, kun se kytketään osaksi strategista johtamista, jolloin koko organisaation sanat ja teot ovat tasapainossa.

## 3 Arvot ohjaavat viestintää – mitä se tarkoittaa?

Valtionhallinnon viestintää ohjaavat arvot ovat

- avoimuus
- luotettavuus
- tasapuolisuus
- ymmärrettävyys
- vuorovaikutteisuus
- palveluhenkisyys.

### 3.1 Avoimuus

Avoin viestintä on keskeinen osa hyvää hallintoa ja kaikille kuuluva perusoikeus. Se vahvistaa demokratiaa, sananvapautta ja oikeusvaltiota. Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa. Viestintä on avointa, jotta yksittäisillä ihmisillä ja sidosryhmillä on mahdollisuus vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin, saada oikea kuva hallinnon toiminnasta sekä mahdollisuus valvoa oikeuksiaan ja etujaan.

Valtionhallinto viestii avoimesti ja läpinäkyvästi sekä asioiden valmistelusta että päätöksenteosta. Myös keskeneräisistä asioista pitää viestiä.

Viranomaiset kertovat toiminnastaan aktiivisesti, ennakoivasti ja oikea-aikaisesti.

### 3.2 Luotettavuus

Viestinnällä rakennetaan luottamusta demokratiaan ja päätöksentekoon. Luotettavuus on viranomaisten kaiken toiminnan perusta. Luotettavuus syntyy ensisijaisesti teoista, mutta sitä rakennetaan ja ylläpidetään johdonmukaisella viestinnällä.

Valtionhallinto viestii niin, että ihmiset voivat luottaa saavansa oikeaa tietoa tasapuolisesti ja oikeaan aikaan. Tavoitteet ja vaikutukset kerrotaan selkeästi. Monimutkaisista asioista luodaan mahdollisimman hyvä kokonaiskuva.

### 3.3 Tasapuolisuus

Kaikkia viestinnän asiakkaita palvellaan mahdollisimman hyvin ja tasapuolisesti, asemasta tai tausta-organisaatiosta riippumatta.

Kuva- ja tekstivalinnoissa otetaan huomioon ihmisten yhdenvertaisuus. Viestinnässä käytetään neutraaleja ilmauksia eikä vahvisteta stereotyyppioita.

### 3.4 Ymmärrettävyys

Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Ymmärrettävyys ja saavutettavuus ovat onnistuneen viestinnän edellytys. Niihin panostetaan kaikissa viestintäkanavissa. Oikein hyödynnettynä myös visuaalisuus lisää ymmärrettävyyttä.

Kielilaki otetaan huomioon kaikessa viestinnässä. Keskeiset asiat viestitään myös Suomessa käytettävillä vähemmistökielillä ja englanniksi. Erityisen tärkeää se on silloin, kun viestitään kyseisten kielten käyttäjille olennaisista asioista.

### 3.5 Vuorovaikutteisuus

Demokratiassa avoin vuoropuhelu on paras tapa lisätä luottamusta.

Viestintä on vuorovaikutteista. Vuorovaikutuksessa pitää olla avoin uudelle: laaja keskustelu ja yhteistyö jo ennen valmistelua ja sen aikana on onnistuneen lopputuloksen edellytys.

### 3.6 Palveluhenkisyys

Valtionhallinnon viestintä on ihmisiä varten. Viestintä on palvelevaa, kuuntelevaa ja pyrkii löytämään asioihin ratkaisun.

## 4 Valtionhallinnon viestinnän tehtävä ja toimintatapa

Valtionhallinnon viestinnän tehtävä on tukea demokratiaa. Viestinnällä tuetaan sitä, että kaikki väestöryhmät pidetään yhteiskunnassa mukana ja kaikilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin demokraattisin keinoin.

Tämä toteutetaan varmistamalla, että kaikki sekä Suomessa että ulkomailla saavat avoimesti, luotettavasti, tasapuolisesti ja ymmärrettävästi tarvitsemansa tiedon valtionhallinnon toiminnasta ja päätöksenteosta. Viestimällä tehdään valtionhallinto, viranomaistoiminta ja palvelut tutuiksi ja luodaan edellytykset vuorovaikutukselle.

Valtionhallinto antaa viestimällä kokonaiskuvan palveluistaan sekä tekemistään päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Kokonaiskuvan perusteella ihmisten on mahdollista ymmärtää päätösten syyt ja seuraukset, vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan. Valtionhallinnon viestinnän pitää perustua faktoihin, ja myös ikävistä asioista täytyy kertoa.

Valtionhallinnon on tärkeää olla läsnä viestintäkanavissa, joita ihmiset käyttävät. Kukin viranomainen valitsee itse, missä kanavissa se viestii.

Sosiaalisesta mediasta on tullut kiinteä osa ihmisten arkea, ja sen merkitys todennäköisesti jatkaa kasvuaan tulevaisuudessakin. Parhaimmillaan sosiaalinen media on valtionhallinnolle erinomainen kanava tiedon välittämiseen sekä vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentamiseen. Sosiaalinen media on kuitenkin tuonut mukanaan myös ikäviä lieveilmiöitä. Myös ne pitää ottaa huomioon, kun viranomaiset pohtivat läsnäoloaan sosiaalisessa mediassa. Erityisesti on huomioitava palveluiden tietoturva ja tietosuoja.

Viranomaisen viralliset viestintäkanavat ovat aina sen omassa omistuksessa. Muiden toimijoiden kanavat ovat täydentäviä. Näin viranomaisen viestintä ei katkea, jos toinen toimija esimerkiksi muuttaa omistamaansa viestintäkanavaa tai lopettaa sen.

Perinteisen viranomaisviestinnän katveeseen jääviä pyritään tavoittamaan esimerkiksi viestintäkampanjoilla tai kohdistetuilla viestintäkonsepteilla. Niissä voi käyttää myös maksettua mainontaa ja tehdä yhteistyötä sosiaalisen median vaikuttajien kanssa. Maksettua mainontaa ja vaikuttajayhteistyöhön voi liittyä myös riskejä ja rajoitteita, jotka on hyvä huomioida niiden käyttöä harkittaessa. Erityistä harkintaa tarvitaan silloin, kun käsitellään yhteiskunnallisesti polarisoivia aiheita. Viestintää ei koskaan tehdä tyhjiössä, vaan sen tulkintaan vaikuttaa aina kulloinenkin yhteiskunnallinen ilmapiiri.

## 5 Roolit ja vastuut

Kukin valtionhallinnon toimija vastaa omasta viestinnästään. Kaikilla on velvollisuus koordinoida sekä omalla hallinnonalallaan että tarvittaessa myös hallinnonalojen rajat ylittävää viestintää. Näin vältetään ristiriitaisten ohjeiden antaminen ja epäselvä lopputulos.

Viestintä on välttämätön osa strategista johtamista. Organisaatio ei pysy elinvoimaisena tai ylipäätään toimintakykyisenä ilman suunniteltua ja johdettua viestintää. Viestintä on organisaation strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, kehitetään ja budjetoidaan kuten kaikkea muutakin toimintaa.

Viestinnällä on mahdollista saada runsaasti lisäarvoa organisaatiolle, kunhan ymmärretään, ettei se ole pelkkä tuki- tai tilaustoiminto. Viestinnälliset ratkaisut kuuluvat viestinnän ammattilaisten pohdittavaksi ja ratkaistavaksi. Näin saadaan aikaiseksi oikein ajoitettua, äänensävyiltään sopivaa ja eri kanaviin sovitettua suunnitelmallista viestintää. Viranomaisella on hyvä olla ajantasainen viestintälinjaus tarvittavine ohjeistuksineen.

Alana viestintä kehittyy koko ajan, ja viestinnän asiantuntijan rooli organisaation sisäisenä konsulttina, strategina ja valmentajina korostuu entisestään. Organisaation kannattaa varmistaa viestintänsä toimivuus pitämällä huolta ammattiviestijöidensä osaamisesta ja koulutuksesta. Vaikutteita kannattaa hakea myös maailmanlaajuisesta kehityksestä ja kansainvälisistä viestintätrendeistä.

Viestinnän tehtävät eivät noudata virka-aikaa. Niiden viranomaisten, joilla on säännöllisesti tarve viestiä virka-ajan ulkopuolella, tulisi sopia viestinnän työaika- tai päivystysjärjestelyistä.

Viranomaisten viestintäyhteistyön merkitys korostuu yllättävissä tilanteissa ja laajoissa, hallinnonalojen rajat ylittävissä uudistuksissa. Yhteistyötä tekemällä voimavarat yhdistyvät ja löydetään rohkeasti uudenlaisia tapoja viestiä.

Ulkopuolisia viestintäpalveluita hyödynnetään silloin, kun vaaditaan harvoin tarvittavaa erityisosaamista tai kun organisaation omat resurssit eivät riitä.



## 5.1 Viestintä kuuluu jokaiselle

Jokaisella virkamiehellä on velvollisuus viestiä. Viestinnän ammattilaisten tehtävänä on punnita ja valita viestinnällisiä ratkaisuja. Viestittävän aiheen asiantuntija huolehtii asiasisällön oikeellisuudesta.

Viestinnän ammattilaiset vastaavat viestinnän suunnittelusta, toteutuksesta, koordinoinnista ja arvioinnista. Hyvin hoidettu viestintä ja sen jatkuva kehittäminen edellyttävät riittäviä resursseja.

Saumattoman yhteistyön ja mahdollisimman hyvän lopputuloksen takaamiseksi viestittävien aiheiden asiantuntijoiden pitää pyytää viestinnän ammattilaiset riittävän varhaisessa vaiheessa pohtimaan tulevia aiheita ja niihin liittyviä kysymyksiä. Yhtä lailla myös viestinnästä vastaavat osallistavat ja informoivat muita asiantuntijoita heidän tehtäviensä hoidon kannalta merkittävistä asioista ja valmistelevat viestintää aktiivisesti heidän kanssaan.

Organisaation on huolehdittava, että jokainen asiantuntija tietää, millainen viestinnällinen vastuu ja tehtävä hänellä on. Asiantuntijoilla on oikeus saada tarvittava tuki ja koulutus viestintään.

Valtionhallinnon työntekijöiden on tunnettava julkisuuslain periaatteet ja tiedettävä, mitä julkisuuslaki edellyttää heiltä. Erityisen tärkeää on ymmärtää julkisuuslain edellyttämä asiakohtainen harkinta siitä, mikä tieto on julkista ja mikä ei.

## 5.2 Johtaminen on viestintää

Tuloksellinen viestintä on mahdollista vain silloin, kun koko organisaatio on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin alusta lähtien. Siksi viestinnän pitää olla päätöksenteon ytimessä, kuten edustettuna johtoryhmässä ja osa strategista johtamista. Ylin johto antaa organisaatiolle kasvot ja on vastuussa organisaation viestintäkulttuurista, osaamisesta ja tiedonhallinnasta. Onnistunut ja oikea-aikainen viestintä edellyttää luottamuksellista yhteistyötä johdon ja viestinnän asiantuntijoiden välillä.

Tehokkaaseen ja vaikuttavaan viestintään kuuluu paljon yhteistyötä organisaation sisällä ja yhä enemmän myös organisaation ulkopuolella. Voidaan puhua viestinnän ekosysteemeistä, joiden avulla viestinnän onnistumista on mahdollista rakentaa, kehittää ja johtaa.

Ympäristömme ja toimintatapamme muuttuvat nopeaan tahtiin. Muutosten valmistelu yhdessä viestinnän kanssa on edellytys niiden onnistuneelle toteutumiselle.

## 5.3 Hyvä työyhteisöviestintä vahvistaa hallinnon toimivuutta

Onnistunut työyhteisöviestintä luo perustan toimivalle hallinnolle. Erilaisissa organisaatioissa sisäinen vuorovaikutukseen ei ole vain yhden mallin mukaista. Sen pitää kuitenkin rakentua samoille peruspilareille.

Avoin työyhteisöviestintä pitää yllä ja vahvistaa yhteishenkeä, työhyvinvointia ja sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Työyhteisöviestintä pitää suunnitella ja toteuttaa kiinteässä yhteistyössä johdon, henkilöstöhallinnon, viestinnän ja henkilöstön edustajien kesken. Työyhteisöviestinnän merkitys korostuu erityisesti muutostilanteissa, joissa henkilöstö kaipaa tietoa heitä koskevien toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista.

Hyvä tiedonkulku on edellytys tavoitteiden saavuttamiselle. Ilman avointa ja keskustelevaa sisäistä viestintää ei voi tehdä vaikuttavaa ulkoista viestintää. Kun organisaatio viestii sisäisesti avoimesti, myös ulkoinen viestintä saa tukevan pohjan. Tämä on ensiarvoisen tärkeää niin organisaation luottamuksen, maineen kuin työnantajakuvan näkökulmasta.

Pääperiaate on, että henkilöstöä koskevat asiat kerrotaan aina ensin henkilöstölle. Siitä ovat vastuussa johto ja esihenkilöt. Esihenkilöt ovat ratkaisevassa roolissa siinä, miten tieto kulkee organisaation sisällä. Sisäinen viestintä ei voi viestiä asioista, joita se ei tiedä. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu hankkia tarvitsemaansa tietoa ja välittää olennainen tieto niille, jotka sitä tarvitsevat. Jokaisen oma rooli viestijänä korostuu.

Myönteisen työnantajakuvan edellytys on hyvä työntekijäkokemus. Myös valtionhallinnon on pidettävä huolta kiinnostavuudesta työpaikkana ja panostettava työnantajakuvaansa. On kaikkien etu, että valtion yhteisiä tehtäviä hoitaa osaava ja motivoitunut henkilöstö.

## 6 Viestinnän kohderyhmät

### 6.1 Suuri yleisö

Valtionhallinto viestii mahdollisimman laajasti suurelle yleisölle. Informaatioympäristön muutoksen takia väestö jakautuu yhä eriytyneempiin kohderyhmiin. Siksi viranomaisen on viestittävä monikanavaisesti ja tunnettava kohderyhmät ja niiden erityispiirteet.

### 6.2 Media

Media on viestinnän tärkein yksittäinen sidosryhmä. Tässä suosituksessa medialla tarkoitetaan viestinnän kanavasta ja muodosta riippumatta sellaista tiedonvälitystä, joka on sitoutunut noudattamaan journalistin ohjeiden keskeisiä periaatteita.

Median kautta viesti välittyy nopeasti ja tehokkaasti suurelle yleisölle. Viranomaisten on tärkeää käydä jatkuvaa vuoropuhelua median kanssa yhteistyön kehittämiseksi. Esimerkiksi tausta- tai tiedotustilaisuuksia järjestettäessä on tärkeää muistaa myös tiedonkulku eri alueille. Etäyhteydet tarjoavat siihen hyvän mahdollisuuden.

#### 6.2.1 Tietopyyntöjen käsittely

Julkisen tiedon pitää olla mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä. Siinä auttaa hyvä tiedonhallintatapa, jossa määritellään, miten viranomainen käsittelee hallussaan olevaa tietoa.

Organisaatiossa pitää olla selkeät menettelytavat julkisuus päätösten tekemiseen, jotta päätökset asiakirjan luovuttamisesta pystytään tekemään huolellisesti ja nopeasti. Media tekee paljon tietopyyntöjä osana journalistista tiedonhankintaa. Erityisesti nopeatahtisten tietopyyntöjen käsittelyyn pitää kiinnittää huomiota.

## 6.3 Asiakkaat

Monet viranomaiset tuottavat palveluja ihmisille ja organisaatioille, jolloin syntyy asiakassuhde. Kyse voi olla esimerkiksi konkreettisesta tuotteesta (kuten passista tai luvasta), velvoitteiden noudattamisesta tai etuuksien saamisesta. Sujuvassa asiakkuusprosessissa tarvitaan asiakasviestintää, joka on usein vuorovaikutteisempaa ja henkilökohtaisempaa kuin medialle tai suurelle yleisölle suunnattu viestintä. Asiakasviestinnällä madalletaan kynnyistä viranomaisen ja asiakkaan välillä, autetaan asiakkaita toimimaan oikein ja varmistetaan, että he ovat tietoisia oikeuksistaan.

Onnistunut asiakasviestintä auttaa organisaatiota ymmärtämään asiakkaiden odotuksia, mikä puolestaan auttaa kehittämään tuotteita ja palveluita vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Asiakasviestinnässä pitää varmistua siitä, että asiakas tietää, miten hänen asiointinsa etenee ja mitä häneltä odotetaan. Asiakasviestintä perustuu asiakasymmärrykseen, ja sen lähtökohtana ovat asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet. Olennainen osa asiakasviestinnän kehittämistä on asiakkaiden tarpeiden jatkuva kartoittaminen ja tunnistaminen.

Asiakasviestinnälle on tyypillistä monikanavaisuus. On tärkeää, että organisaatio valitsee asiakkaan tarpeisiin sopivimman viestintätavan ja -kanavan sekä viestii selkeästi kunkin kohderyhmän erityispiirteet huomioiden. Kohderyhmien tavoittamisessa hyödynnetään muun muassa viranomaisen digitaalisia asiointipalveluita tai kohdennettua markkinointia sosiaalisen median kanavissa.

Hyvä asiakaskokemus ja tehokas asiakasviestintä lisäävät asiakkaiden tyytyväisyyttä. Ihmislähtöisyys on asiakasviestintää ohjaava arvo. Eri ryhmien tarpeet ja odotukset huomioidaan asiakasviestinnässä. Asiakasviestintää kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa, jolloin heidän tarpeet voidaan tunnistaa.

## 6.4 Muut sidosryhmät

Sidosryhmätyön tavoitteena on tukea hallinnon avoimuutta, vuorovaikutteisuutta ja julkisen toiminnan läpinäkyvyyttä. Sillä esimerkiksi tuetaan asioiden valmistelua ja kuullaan käsiteltävään asiaan liittyvien toimijoiden näkemyksiä ja kantoja.

Hyvin tehty sidosryhmätyö takaa, että päätökset ovat hyvin valmisteltuja ja perusteltuja ja että eri näkökulmat on laajasti huomioitu.

## 7 Kriisiviestintä ja tehostetun viestinnän malli

Kansallisissa kriiseissä korostuu valtiojohdon viestinnän rooli. Samaan aikaan vaaditaan myös saumatonta hallinnon rajat ylittävää yhteistyötä. Henkisen kriisinkestävyuden näkökulmasta on olennaista, että sanat ja teot ovat linjassa.

Toimivaltainen viranomainen vastaa operatiiviseen toimintaan liittyvästä viestinnästä myös kriiseissä. Koko hallinnonalan viestinnästä vastaa toimivaltaista viranomaista ohjaava ministeriö. Jos kriisi koskee useampaa hallinnonala, viestinnän yhteen sovittamisen merkitys eri hallinnonalojen välillä korostuu. Yhteisen viestinnän johtaminen ja koordinointi voidaan siirtää erillisellä päätöksellä myös valtioneuvoston viestintäosastolle.

Viestinnän koordinoinnin tavoitteena on parantaa viestinnän vaikuttavuutta ja tukea toimivaltaisia viranomaisia. Se voi tarkoittaa käytännössä esimerkiksi yhteisten ydinviestien laatimista, viestinnän tilannekuvan ylläpitoa sekä aikatauluista ja kanavista sopimista.

Tehostetun viestinnän periaatteet, ohjeet ja suositukset on linjattu [Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeessa](#). Ohje sisältää myös toimintamallin tilanteisiin, joissa on kyse informaatiovaikuttamisesta.

Poikkeusoloissa viestintää johdetaan ja sovitetaan yhteen poikkeusoloja koskevan lainsäädännön mukaan.

## 8 Ohjaavat dokumentit

Valtionhallinnon viestintää ohjaavat erilaiset säädökset, ohjeet ja suositukset.

Merkittävimmät niistä ovat:

[Perustuslaki \(731/1999\)](#)

[Hallintolaki \(434/2003\)](#)

[Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(621/1999\)](#)

[Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta \(1030/1999\)](#)

[Yhdenvertaisuuslaki \(1325/2014\)](#)

[Tietoyhteiskuntakaari \(917/2014\)](#)

[Laki yksityisyyden suojasta työelämässä \(759/2004\)](#)

[Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa \(13/2003\)](#)

### 8.1 Kielilait

- [Kielilaki \(423/2003\)](#)
- [Saamen kielilaki \(1086/2003\)](#)

### Tekijänoikeudet ja sananvapaus

- [Tekijänoikeuslaki \(404/1961\)](#)
- [Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä \(460/2003\)](#)

### Häiriötilanteita ja poikkeusoloja sääntelevät lait

- [Valmiuslaki \(1552/2011\)](#)
- [Puolustustilalaki \(1083/1991\)](#)
- [Laki vaaratiedotteesta \(466/2012\)](#)
- [Laki Yleisradio Oy:stä \(1380/1993\)](#)
- [Turvallisuustutkintalaki \(525/2011\)](#)

### 8.2 Ohjeita ja suosituksia

- [Ministerin käsikirja \(2023\)](#)
- [Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje](#)

- [Virkamies sosiaalisessa mediassa, Valtion virkamieseettisen neuvottelukunnan suositus \(2016\)](#)
- [Käytännön ohjeita kielilainsäädännön soveltamiseksi verkkopalveluissa, oikeusministeriön suositus \(2015\)](#)
- [Hyvän virkakielen toimintaohjelma, opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä \(2014\)](#)
- [Avoimen tietoaineiston käyttöluva, JHS Suositus 189 \(2014\)](#)
- [Viestinnän eettiset ohjeet, Viestinnän eettinen neuvottelukunta VEN \(2023\)](#)
- [Suositus viittomakielten käytöstä valtioneuvoston viestinnässä](#)