



20.01.2020

Asia/19

§ 36

Valtuutettu Matti Parpalan toivomusponsi viestinnän vastuunjaosta toimialarajat ylittävissä kriisitilanteissa

HEL 2019-006263 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus merkitsi tiedoksi selvityksen kaupunginvaltuuston 22.5.2019 hyväksymän toivomusponnen johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimitti selvityksen ponnen ehdottajalle sekä tiedoksi muille valtuutetuille.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Maria Nyfors, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 21731
maria.nyfors(a)hel.fi
Maisa Hopeakunnas, viestintäasiantuntija, puhelin: 040 509 6410
maisa.hopeakunnas(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote

Ponnen ehdottaja

Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Hyväksyessään Tehtaankadun ala-asteen perusparannuksen hanke-suunnitelman 22.5.2019 kaupunginvaltuusto hyväksyi samalla valtuutettu Matti Parpalan ehdottaman toivomusponnen, jonka mukaan kaupungin tulee selvittää, onko toimialarajat ylittävien kriisitilanteiden viestinnän vastuunjaossa parannettavaa tai tarkennettavaa. Selvityksen tulee kohdistua erityisesti kaupunkiympäristön toimialan ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan rajapintaan sekä siihen, miten esim. koulujen ja päiväkotien tilaongelmia koskevan asukasviestinnän oikea-aikaisuus ja johdonmukaisuus voitaisiin varmistaa. Lisäksi tulee selvittää, onko



toimialojen tarpeen saada esim. kaupunginkanslian viestintäyksiköltä nykyistä enemmän tukea toimialarajat ylittävissä tilanteissa, joissa vaaditaan nopeaa asukasviestintää.

Sekä kaupunkiympäristön että kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on tunnistettu tilahankkeiden viestinnällinen tärkeys sekä se, että toimialarajat ylittävien viestinnällisten käytäntöjen tulee toimia mahdollisimman saumattomasti. Aivan erityisesti yhteisten viestinnän käytäntöjen merkitys korostuu kriisitilanteiden hoidossa.

On tärkeää kehittää koko tilahallinnon prosessia, parantaa sen ennakoitavuutta ja toimia siten, että kaikki orastavat kriisitilanteet kyetään tunnistamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäisemään niitä nykyistä tehokkaammin. Haasteellisten tilanteiden eskaloituminen kriisiksi on tehokkaimmin vältettävissä hyvällä asukas- ja asiakasviestinnällä.

Kaupunkiympäristön sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialojen tulee jatkossa kehittää yhteistyötään siten, että tiedonkulku toimialojen välillä on mahdollisimman sujuvaa, haasteelliset tilanteet tunnistetaan hyvissä ajoin ja viestinnässä on selkeät yhdessä sovitut käytännöt. Viestinnän tavoitteena on ennen muuta tukea palveluja käyttävien kaupunkilaisten arjen sujuvuutta ja rakentaa luottamusta kaupunkiorganisaation ja kaupunkilaisten välillä. Viestinnän kehittämiseksi on jo käynnistetty toimenpiteitä.

Oppilaiden huoltajille pidettävät infotilaisuudet toteutetaan moniammatillisesti siten, että mukana on asiantuntijoita kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta, kaupunkiympäristön toimialalta sekä kouluterveydenhuollosta. Tehtaankadun ala-asteen korjauksen yhteydessä perustettiin lisäksi seurantaryhmä, johon kuuluvat kaupungin toimialojen lisäksi oppilaiden vanhempien ja opettajien edustajat.

Myös tiedon tarjontaan on kiinnitetty erityistä huomiota viime aikoina. Kaupunki on avannut aineistopankin osoitteessa www.hel.fi/talotiedot, johon on viety kattavasti kaupungin asiakastiedotteita sekä kiinteistöjen kuntoon ja korjauksiin liittyviä tutkimusraportteja. Tiedotteita lähetetään koulujen, päiväkotien ja muiden palvelutilojen käyttäjille esimerkiksi rakennustöitä suunniteltaessa.

Kaupunkiympäristön toimialan ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestintäyhteistyötä on tiivistetty. Suunnitteilla on yhteinen toimintamalli, jonka mukaan haasteellisen tilakysymysten viestintä suunnitellaan ja toteutetaan toimialojen yhteistyönä. Toimitiloihin liittyvien kriisitilanteiden ratkaisemiseksi muodostetaan poikkihallinnollinen tila-asioihin perehtynyt viestinnän tilanneryhmä.



Monet kriisitilanteet liittyvät sisäilmaongelmiin. Käynnissä on toimialarajat ylittävän sisäilmaviestinnän käsikirjan laadinta. Käsikirjaan kootaan viestinnän onnistumisen kannalta keskeisiä toimintatapoja kaikkien sisäilmaprosessissa mukana olevien työn tukemiseksi. Nopeasti eskaloituvissa tilanteissa on tärkeää, että jokainen tietää yhdessä sovitut toimintatavat ja oman roolinsa viestinnän kokonaisuudessa. Myös sisäilmaviestinnän ohjeistuksen päivittäminen on käynnissä.

Toimialojen tulee löytää yhdessä toimivat käytännöt viestinnällisten haasteiden ratkaisemiseen. Toimialat vastaavat omille asiakkailleen suuntautuvasta viestinnästä ja on tärkeää, että viestinnällinen vastuu on siellä missä vastataan myös palvelutuotannosta. Kaupungin häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeiden mukaan toimiala vastaa viestinnästä toimialatasoisissa häiriöissä. Jos häiriö on vakava tai koskettaa useampaa kuin yhtä toimialaa, viestintää voidaan koordinoida kaupunginkansliasta ja koordinoinnista sovitaan tilannekohtaisesti. Kaupunginkanslian viestintäosasto voi antaa tukea toimialojen viestinnälle myös tapauksissa, joissa toimialat tätä erikseen toivovat.

Asiasta on saatu kaupunkiympäristölautakunnan ja kasvatus- ja koulutuslautakunnan lausunnot. Vastaus on lausuntojen mukainen.

Hallintosäännön 30 luvun 14 §:n mukaan kaupunginhallituksen on toimitettava pöytäkirjan ehdottajalle kirjallinen selvitys toivomuspöytäkirjan johdosta tehdyistä toimenpiteistä viimeistään vuoden kuluttua pöytäkirjan hyväksymisestä.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Maria Nyfors, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 21731
maria.nyfors(a)hel.fi
Maisa Hopeakunnas, viestintäasiantuntija, puhelin: 040 509 6410
maisa.hopeakunnas(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote
Pöytäkirjan ehdottaja

Otteen liitteet
Esitysteksti
Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi



Kaupunginvaltuusto

Päätöshistoria

Kasvatus- ja koulutuslautakunta 03.12.2019 § 378

HEL 2019-006263 T 00 00 03

Lausunto

Kasvatus- ja koulutuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla sekä kaupunkiympäristön toimialalla on tunnistettu tilahankkeiden viestinnällinen tärkeys sekä se, että toimialarajat ylittävien viestinnällisten käytäntöjen tulee toimia mahdollisimman saumattomasti. Aivan erityisesti yhteisten viestinnän käytäntöjen merkitys korostuu kriisitilanteiden hoidossa.

On tärkeää kehittää koko tilahallinnon prosessia, parantaa sen ennakoitavuutta sekä toimia siten, että kaikki orastavat kriisitilanteet kyetään tunnistamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ennalta ehkäisemään niitä nykyistä tehokkaammin. Haasteellisten tilanteiden eskaloituminen kriisiksi on tehokkaimmin vältettävissä hyvällä asukas- ja asiakasviestinnällä.

Kasvatuksen ja koulutuksen sekä kaupunkiympäristön toimialojen tuoleekin jatkossa kehittää yhteistyötään siten, että tiedonkulku toimialojen välillä on mahdollisimman sujuvaa, haasteelliset tilanteet tunnistetaan hyvissä ajoin ja viestinnässä on selkeät yhdessä sovitut käytännöt. Viestinnän tavoitteena on ennen muuta tukea palveluja käyttävien kaupunkilaisten arjen sujuvuutta ja rakentaa luottamusta kaupunkiorganisaation ja kaupunkilaisten välillä. Viestinnän kehittämiseksi on jo käynnistetty toimenpiteitä.

Viestinnässä tyypillistä on se, että koulun oppilaiden huoltajille pidettävät infotilaisuudet toteutetaan moniammatillisesti siten, että mukana on asiantuntijoita kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta, kaupunkiympäristön toimialalta sekä kouluterveydenhuollosta. Tehtaankadun ala-asteen korjauksen yhteydessä perustettiin lisäksi seurantaryhmä, johon kuuluvat kaupungin toimialojen lisäksi oppilaiden vanhempien ja opettajien edustajat.

Myös tiedon tarjontaan on kiinnitetty huomiota. Kaupunki on avannut sivuston www.hel.fi/talotiedot. Tähän aineistopankkiin on viety hyvin kattavasti kaupungin asiakastiedotteita ja tutkimusraportteja, jotka liittyy-

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



vät kiinteistöjen kuntoon ja korjauksiin. Tiedotteita lähetetään koulujen, päiväkotien ja muiden palvelutilojen käyttäjille esimerkiksi rakennustöitä suunniteltaessa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä kaupunkiympäristön toimialan viestintäyhteistyötä on tiivistetty. Suunnitteilla on yhteinen toimintamalli, joka tähtää siihen, että haasteellisen tilakysymysten viestintä suunnitellaan ja toteutetaan toimialojen yhteistyönä. Toimitiloihin liittyvien kriisitilanteiden ratkaisemiseksi muodostetaan poikkihallinnollinen tila-asioihin perehtynyt viestinnän tilanneryhmä.

Monet kriisitilanteet liittyvät sisäilmaongelmiin. Käynnissä on toimialarajat ylittävän sisäilmaviestinnän käsikirjan laadinta. Käsikirjaan kootaan viestinnän onnistumisen kannalta keskeisiä toimintatapoja kaikkien sisäilmaprosessissa mukana olevien työn tukemiseksi. Nopeasti eskaloituvissa tilanteissa on tärkeää, että jokainen tietää yhdessä sovitut toimintatavat ja oman roolinsa viestinnän kokonaisuudessa. Myös sisäilmaviestinnän ohjeistuksen päivittäminen on käynnissä.

Toimialojen tulee löytää yhdessä toimivat käytännöt viestinnällisten haasteiden ratkaisemiseen. Toimialat vastaavat omille asiakkailleen suuntautuvasta viestinnästä ja on erittäin tärkeää, että viestinnällinen vastuu on siellä missä vastataan myös palvelutuotannosta. Kaupunginkanslian roolina voi olla tuen antaminen tapauksissa, joissa toimialat tätä tukea erikseen toivovat.

Esittelijä

kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja
Liisa Pohjolainen

Lisätiedot

Hanna-Kaisa Talvensaari, viestintä- ja markkinointipäällikkö, puhelin: 310 15964
hanna-kaisa.talvensaari(a)hel.fi

Kaupunkiympäristölautakunta 19.11.2019 § 587

HEL 2019-006263 T 00 00 03

Lausunto

Kaupunkiympäristölautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Kaupunkiympäristön toimialalla sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on tunnistettu tilahankkeiden viestinnällinen tärkeys sekä se, että toimialarajat ylittävien viestinnällisten käytäntöjen tulee toimia mahdollisimman saumattomasti. Aivan erityisesti yhteisten viestinnän käytäntöjen merkitys korostuu kriisitilanteiden hoidossa.

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



On tärkeää kehittää koko tilahallinnon prosessia, parantaa sen ennakoitavuutta sekä toimia siten, että kaikki orastavat kriisitilanteet kyetään tunnistamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ennalta ehkäisemään niitä nykyistä tehokkaammin. Haasteellisten tilanteiden eskaloituminen kriisiksi on tehokkaimmin vältettävissä hyvällä asukas- ja asiakasviestinnällä.

Kasvatuksen ja koulutuksen sekä kaupunkiympäristön toimialojen tuoleekin jatkossa kehittää yhteistyötään siten, että tiedonkulku toimialojen välillä on mahdollisimman sujuvaa, haasteelliset tilanteet tunnistetaan hyvissä ajoin ja viestinnässä on selkeät yhdessä sovitut käytännöt. Viestinnän tavoitteena on ennen muuta tukea palveluja käyttävien kaupunkilaisten arjen sujuvuutta ja rakentaa luottamusta kaupunkiorganisaation ja kaupunkilaisten välillä. Viestinnän kehittämiseksi on jo käynnistetty toimenpiteitä.

Viestinnässä tyypillistä on se, että koulun oppilaiden vanhemmille pidettävät infotilaisuudet toteutetaan moniammatillisesti siten, että mukana on asiantuntijoita kaupunkiympäristön toimialalta, kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta sekä kouluterveydenhuollosta. Tämän lisäksi esimerkiksi Tehtaankadun ala-asteen korjauksen yhteydessä perustettiin seurantaryhmä, johon kuuluvat kaupungin toimialojen lisäksi oppilaiden vanhempien ja opettajien edustajat. Jatkossakin tarvitaan entistäkin enemmän kaupunkiorganisaation ja kaupunkilaisten välistä luottamusta edistävää toimintaa.

Myös tiedon tarjontaan on kiinnitetty erityistä huomiota viime aikoina. Kaupunki on avannut sivuston www.hel.fi/talotiedot. Tähän aineistopankkiin on viety hyvin kattavasti kaupungin asiakastiedotteita ja tutkimusraportteja, jotka liittyvät kiinteistöjen kuntoon ja korjauksiin. Tiedotteita lähetetään koulujen, päiväkotien ja muiden palvelutilojen käyttäjille esimerkiksi rakennustöitä suunniteltaessa.

Kaupunkiympäristön toimialan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestintäyhteistyötä on tiivistetty. Suunnitteilla on yhteinen toimintamalli, joka tähtää siihen, että haasteellisen tilakysymysten viestintä suunnitellaan ja toteutetaan toimialojen yhteistyönä. Toimitiloihin liittyvien kriisitilanteiden ratkaisemiseksi muodostetaan poikkihallinnollinen tila-asioihin perehtynyt viestinnän tilanneryhmä.

Monet kriisitilanteet liittyvät sisäilmaongelmiin. Käynnissä on toimialarajat ylittävän sisäilmaviestinnän käsikirjan laadinta. Käsikirjaan kootaan viestinnän onnistumisen kannalta keskeisiä toimintatapoja kaikkien sisäilmaprosessissa mukana olevien työn tukemiseksi. Nopeasti eskaloituvissa tilanteissa on tärkeää, että jokainen tietää yhdessä sovitut toi-



20.01.2020

mintatavat ja oman roolinsa viestinnän kokonaisuudessa. Myös sisäil-
maviestinnän ohjeistuksen päivittäminen on käynnissä.

Toimialojen tulee löytää yhdessä toimivat käytännöt viestinnällisten
haasteiden ratkaisemiseen. Toimialat vastaavat omille asiakkailleen
suuntautuvasta viestinnästä ja on erittäin tärkeää, että viestinnällinen
vastuu on siellä missä vastataan myös palvelutuotannosta. Kaupungin-
kanslian roolina voi olla tuen antaminen tapauksissa, joissa toimialat tä-
tä tukea erikseen toivovat.

Esittelijä

kaupunkiympäristön toimialajohtaja
Mikko Aho

Lisätiedot

Heikki Mäntymäki, viestintäpäällikkö: 310 37368
heikki.mantymaki(a)hel.fi