

Helsinki

Kaupunkiympäristön aineistoja 2020:15

Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohje



Kaupunkiympäristön aineistoja 2020:15

Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohje

Kannen kuva | Jussi Hellstén / Helsinki Marketing
Julkaisija | Helsingin kaupunki / Kaupunkiympäristön toimiala
ISBN | 978-952-331-812-0
ISSN | 2489-4257

Sisällys

1. Johdanto	2
2. Viestinnän yleisperiaatteet	2
3. Pääviestit ja viestinnän tavoitteet	3
4. Viestintä sisäilmaongelmien ratkaisuprosessissa	4
4.1 Yhteyshenkilön nimeäminen	4
4.2 Viestinnän suunnittelu	5
5. Viestinnän vastuut	6
6. Viestinnän kanavat	9
6.1 Asiakastiedotteet ja sähköpostitiedoksiannot	9
6.2 Tapaamiset ja vuorovaikutus.....	9
6.3 Mediaviestintä	10
6.4 Verkkaviestintä	11
6.4.1 Kaupungin sisäilmasivut.....	11
6.4.2 Talotiedot-aineistopankki.....	11
6.4.3 Helmi-intran sisäilmasivut.....	11
6.4.4 Sosiaalinen media	11
7. Tieto- ja asiakirjapyynnöt	12
7.1 Mitä laki sanoo kunnan viestintävelvollisuudesta	12
7.2 Miten vastaan tieto- ja asiakirjapyyntöön?.....	12

1. Johdanto

Helsingin kaupungin tavoitteena on, että sen palvelutiloissa on hyvä sisäilma ja että tilojen käyttäjien tyytyväisyys sisäilmaan paranee. Hyvin hoidettu viestintä on tärkeä osa sisäilma-ongelmien ratkaisua. Sen avulla voidaan auttaa toimivien ratkaisujen löytymistä, vähentää huolta ja lisätä luottamusta.

Kaupungin asiantuntijat tarvitsevat hyviä viestintävalmiuksia. Niihin kuuluu kyky viestiä riittävästi, oikea-aikaisesti ja ymmärrettävästi asiakasta kunnioittaen. Asiantuntijoiden on hahmotettava, mikä rooli heillä on sisäilma-asioihin liittyvän viestinnän onnistumisessa.

Tässä ohjeessa kuvataan, miten viestintä hoidetaan sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eri vaiheissa ja mitkä ovat osapuolten viestintävastuut.

Tämä ohje korvaa vuoden 2016 Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohjeen. Ohjetta noudatetaan kaikilla toimialoilla, kun kaupungin toimitiloissa ratkotaan sisäilmaongelmia. Ohjeen on hyväksynyt kaupungin sisäilmaryhmä 29.1.2020.

2. Viestinnän yleisperiaatteet

Sisäilma-asioihin liittyvää viestintää kuten muutakin Helsingin kaupungin viestintää ohjaavat lainsäädäntö ja kaupungin viestintäohjeet.

Kunnan viestinnästä säädetään useissa laeissa kuten julkisuuslaissa, kuntalaissa, hallintolaissa ja eri hallinnonaloja koskevissa erityislaeissa. Kunta on lain mukaan velvollinen antamaan tietoa toiminnastaan, ja sen on käytettävä viestinnässään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Julkisen toimijan asiat ovat pääsääntöisesti aina julkisia.

Helsingin kaupunki viestii sisäilma-asioista

- avoimesti: kerromme tilanteen rehellisesti ja avoimesti.
- aktiivisesti: olemme aloitteellisia ja ennakoimme. Kerromme olennaisista asioista jo ennen kuin niistä kysytään.
- oikea-aikaisesti: kerromme asioista, jotka vaikuttavat tilojen käyttäjiin juuri nyt tai ihan pian. Vastaamme viipymättä soittopyyntöihin ja annamme haastatteluja.
- luotettavasti: kerromme asiat siten kuin ne ovat ja pidämme minkä lupaamme. Kaupungin työntekijöiden viestit ovat yhdenmukaisia ja johdonmukaisia.
- ymmärrettävästi: viestimme selkeästi ja yksinkertaisesti. Pyrimme välttämään ammattisanaa.
- tasapuolisesti: kohtelemme eri asiakasryhmiä sekä eri viestimiä samalla tavalla.
- vuorovaikutteisesti: kuuntelemme, keskustelemme ja teemme yhteistyötä. Pyrimme ymmärtämään, mikä tilojen käyttäjiä (tai esimerkiksi koulukiinteistöissä oppilaiden vanhempia) kiinnostaa ja huolestuttaa, ja kerromme heitä kiinnostavista asioista.

3. Pääviestit ja viestinnän tavoitteet

Sisäilmaviestinnän tavoitteena on välittää ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa kaupungin tilojen kunnosta sekä vahvistaa kuntalaisten luottamusta kaupungin toimintaan.

Pääviestit ovat viestinnässä ja toiminnassa toistuvia sanomia. Kaupungin pääviestejä ovat:

- Sisäilmaongelmat otetaan vakavasti
- Sisäilmaongelmat selvitetään eri toimialojen moniammatillisella yhteistyöllä ja keskustelemalla tilojen käyttäjien kanssa.
- Kaupunki selvittää sisäilmaongelmia ennalta sovitun toimintatavan mukaisesti.
- Kaupunki käyttää yleisesti hyväksytyjä tutkimusmenetelmiä, ja korjausten pohjaksi tehdään tarvittavat tutkimukset.

Sisäilmaongelmien selvittämisessä viestinnän tavoitteena on

- kertoa, miten tiloissa havaittua ongelmaa selvitetään ja mitä ongelman ratkaisemiseksi tehdään
- varmistaa, että kaikilla osapuolilla on riittävät tiedot ja samanlainen näkemys tilanteesta
- poistaa turhia pelkoja, rauhoittaa tilannetta ja torjua huhuja
- motivoida tilan käyttäjiä aktiivisuuteen ja toimintaan ongelman ratkaisemisessa
- varoittaa tarvittaessa terveysriskistä ja antaa toimintaohjeet.

4. Viestintä sisäilmaongelmien ratkaisuprosessissa



Kuva 1. Helsingin kaupungin toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi

Kaupungilla on yhteisesti sovittu toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi. Sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eteneminen on kuvattu tarkemmin tämän ohjeen liitteenä olevassa taulukossa (liite 1).

Kun tiloissa aletaan selvittää sisäilmaongelmaa, viestintä tukee ongelmanratkaisua. Tilan käyttäjät on hyvä osallistaa ongelman ratkaisemiseen jo varhaisessa vaiheessa. Lisäksi he tarvitsevat tietoa selvittelyn etenemisestä.

4.1 Yhteyshenkilön nimeäminen

Viimeistään sisäilmaongelman ratkaisuprosessin esiselvitysvaiheessa tulee selvittää, kuka on koko kohteen yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö on yleensä kohteen esimies (esimerkiksi koulun rehtori tai päiväkodin johtaja). Yhteyshenkilönä voi toimia myös joku muu, jolla on riittävät valmiudet ja mahdollisuudet tehtävän hoitamiseen.

Yhteyshenkilön selvittäminen ja nimeäminen on tilaa käyttävän toimialan vastuulla.

Rakennuksissa, joissa on eri toimialoja edustavia organisaatioita (esimerkiksi korttelitalot), voidaan nimetä 2–3 yhteyshenkilöä, yksi kustakin organisaatiosta.

Jos rakennuksessa toimii saman toimialan alaisuudessa enemmän kuin kolme eri palvelua (esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen kohteet), nimetään yksi yhteyshenkilö, joka voi olla esimerkiksi talotoimikunnan puheenjohtaja tai tilaa käyttävän toimialan tilapalvelujen edustaja.

Yhteyshenkilö välittää tilassa työskenteleville ja oleskeleville ryhmille tietoa sisäilmaongelman ratkaisuprosessin etenemisestä. Päiväkodeissa ja oppilaitoksissa tietoa tarvitsevat myös lasten huoltajat. Yhteyshenkilö kertoo tekniselle isännöitsijälle tai sisäilma-asiantuntijalle, jos tiloissa havaitaan uusia ongelmia tai oireilutilanne muuttuu.

4.2 Viestinnän suunnittelu

Kun yhteyshenkilö on nimetty, sisäilma-asiantuntija toimittaa hänelle sisäilmaviestinnän ohjeen ja sopii hänen kanssaan tulevista viestintätoimista.

Tavanomaisessa kohteessa, joissa ongelman syyt ovat selkeitä ja helposti korjattavissa ja joissa asia ei herätä erityistä huolta, toimenpiteeksi riittää aktiivinen tiedottaminen (tiedotteet ja tarvittaessa tiedotustilaisuudet). Sisäilmatiimi toimittaa yhteyshenkilölle tiedot tutkimusten alkamisesta, tutkimustuloksista sekä niiden perusteella tehtävistä korjauksista. Yhteyshenkilö toimittaa tiedot eteenpäin kohteessa ja pyytää lisätietoja, mikäli tilojen käyttäjät haluavat niitä. Tarvittaessa voidaan järjestää tilaisuus tutkimusten ja korjausten esittelemiseksi.

Eryiskohteessa, jossa sisäilmaongelmien selvittäminen on pitkittynyt, oireilua on paljon ja sisäilma aiheuttaa huolta, tarvitaan tavanomaisen tiedottamisen lisäksi kohdekohtaisesti suunniteltuja tapaamisia tilan käyttäjien ja esimerkiksi lasten huoltajien kanssa. Tällöin kohteen yhteyshenkilö suunnittelee tiloista ja toiminnasta vastaavien tahojen kanssa, millainen viestintä on tarpeen. Kaupunkiympäristön toimialalta mukana ovat esimerkiksi sisäilma-asiantuntija ja viestinnän asiantuntija. Eryiskohteiden viestinnän suunnitteluun voi pyytää apua oman toimialan viestintäpalveluista.

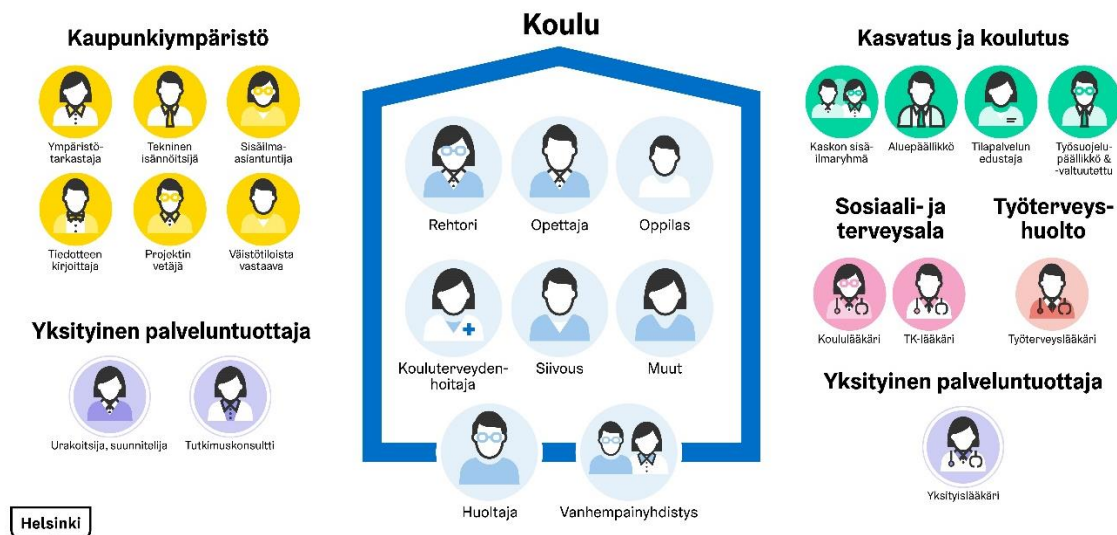
Viestintätoimia erityiskohteessa voivat olla esimerkiksi työyhteisökokoukset, tiedotustilaisuudet, kiertokäynnit työmaalla ja pienryhmätapaamiset. Eri vuorovaikutuskeinoja on esitelty tarkemmin tämän ohjeen kohdassa 6.2. Jos kohteen sisäilmaongelma herättää laajempaa mielenkiintoa, saatetaan tarvita myös mediaviestintää.

VIESTINNÄN KOHDERYHMÄ	1. ONGELMAN HAVAITSEMISEN	2. PERUSASIOIDEN TARKISTAMISEN	3. ESISELVITYS	4. TUTKIMUKSET	5. KORJAUKSET	6. SEURANTA
KAIKKI TILAA KÄYTTÄVÄT (=työntekijät, asiakkaat, huoltajat ym.)				Tiedote sisäilmatutkimuksen alkamisesta. Tiedote tutkimustuloksista ja niiden perusteella tehtävistä korjauksista ja muista toimista.	Tiedote korjausten alkamisesta. Tiedote korjausten valmistumisesta.	Tiedote tehtävistä jatkotoimista ja siitä, miten sisäilmatilannetta seurataan.
TILASSA TYÖSKENTELEVÄT	Keskusteluja työpaikalla, mikäli asia puhuttaa ja huolestuttaa.	Olosuhdekselyt ja haastattelut. Havaintojen kerääminen esim. pohjapiirroksiin.		Keskustelutilaisuus tutkimustulosten valmistuttua.		
MUUT TILAN KÄYTTÄJÄT KUIN TYÖNTEKIJÄT (=asiakkaat, huoltajat ym.)			Keskusteluja ja tapaamisia, mikäli asia huolestuttaa.	Keskustelutilaisuus tutkimustulosten valmistuttua, mikäli tarvetta.	Avoimien ovien päivät – korjauksiin tutustuminen ja keskustelut asiantuntijoiden kanssa. (Tarvittaessa)	

Kuva 2: Esimerkkejä viestintätoimista sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eri vaiheissa.

Kohteen tilanne voi muuttua, jos ongelmien ratkaisuprosessi pitkittyy. Sekä yhteys henkilön että muiden osapuolten on syytä seurata, ovatko sovitut viestintätoimet riittäviä vai pitääkö viestintäsuunnitelmaa muuttaa.

5. Viestinnän vastuut



Kuva 2. Sisäilma-asioiden hoitaminen vaatii laajaa yhteistyötä.

Jokaisella kaupungin työntekijällä on vastuu toimivasta arkiviestinnästä. Toimiva arkiviestintä ehkäisee kriisejä ja epäluottamuksen syntymistä.

Sisäilmaongelmien ratkaisemisessa arkiviestintä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tekninen isännöitsijä ja sisäilma-asiantuntija pitävät tilan käyttäjien yhteyshenkilöä oma-aloitteisesti ajan tasalla sisäilmaongelman selvittelyn etenemisestä. Vastavuoroisesti yhteyshenkilö informoi heitä tiloissa havaituista ongelmista ja oireilutilanteesta sekä välittää tietoja eteenpäin omassa organisaatiossaan.

Sisäilmaongelman ratkaisuprosessin osapuolten viestintävastuut on kuvattu seuraavassa:

Tilaa käyttävä toimiala

- Tilaa käyttävän toimialan edustaja (esimerkiksi aluepäällikkö, tilapalvelujen edustaja tai työsuojelupäällikkö)
 - kutsuu mahdollisen tiedotustilaisuuden koolle ja toimii myös tilaisuuden puheenjohtajana, ellei valmistelevalle kokouksessa ole sovittu toisin
 - huolehtii, että tilaisuudessa on paikalla tarvittavat tahot omalta toimialalta sekä työterveyshuollosta.

- Kohteen esimies tai muu tilan käyttäjien yhteyshenkilö
 - välittää tiedot tiloja koskevista ongelmista ylläpidolle ja sisäilma-asiantuntijalle sekä vastaa saamiensa tietojen ja tiedotteiden välittämisestä työyhteisölle ja asiakkaille (esimerkiksi päiväkodeissa, leikkipuistoissa ja oppilaitoksissa lasten huoltajille)
 - vastaa mahdollisten tiedotustilaisuuksien käytännön järjestelyistä sekä muun sovitun vuorovaikutuksen (ks. kohta 6.2) järjestämisestä. Erityiskohteissa viestinnän suunnitteluun voi pyytää apua oman toimialan viestintäpalveluista.
 - osallistuu toimintaa koskevien asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - pitää oman esimiehensä sekä toimialan tilapalvelut ja työsuojelun ajan tasalla sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin etenemisestä.
- (Edellä mainittujen tehtävien lisäksi) kohteen esimies
 - ohjeistaa oireilevat työntekijät menemään työterveyshuoltoon ja huolehtii siitä, että huoltajilla on toimintaohjeet lasten mahdollista oireilua varten
 - vastaa toimintaan liittyvästä tiedottamisesta tilan käyttäjille (esimerkiksi muutokset tilojen käyttötavoissa).
- Tilaa käyttävät työntekijät
 - kertovat havaitsemistaan ongelmista esimiehille.
- Tilaa käyttävän toimialan tilapalvelut
 - antaa tiedot tilatarpeista ja tilojen käyttöä koskevista muutoksista. Tietoja tarvitaan esimerkiksi viestintään ja korjausten suunnitteluun.
 - selvittää, kuka toimii tilan käyttäjien yhteyshenkilönä tai toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä ja koordinoi yhteydenpitoa tilan omistajan ja käyttäjien välillä, jos samassa rakennuksessa toimii eri käyttäjäryhmiä. Vaihtoehtoisesti yhteyshenkilö tällaisessa rakennuksessa voi olla talotoimikunnan puheenjohtaja.
- Tilaa käyttävän toimialan viestintäpalvelut
 - Tukee tilojen käyttäjien yhteyshenkilöä erityiskohteiden viestinnässä toimialan omien viestintäkäytäntöjen mukaisesti. Tuen tarpeita voivat olla esimerkiksi asiakasviestintä, tiedotustilaisuuksien järjestäminen ja toiminnan muutoksista tiedottaminen.
 - Vastaa kriisi- ja häiriötilanteiden viestinnästä yhdessä kaupunkiympäristön toimialan viestintäpalveluiden kanssa.

Kaupunkiympäristön toimiala

- Tekninen isännöitsijä (tilan ylläpito)
 - vastaa siitä, että tilan käyttäjien yhteyshenkilöllä on ajantasaiset tiedot ylläpidon vastuulle kuuluvista korjauksista ja muista toimista
 - osallistuu asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - vastaa omaa työtään koskeviin tietopyyntöihin
 - antaa haastatteluja medialle omaan työhönsä liittyvistä asioista.
- Sisäilma-asiantuntija (sisäilmatutkimukset)
 - osallistaa tilan käyttäjiä sopivalla tavalla ongelmien kartoitukseen ja ratkaisuun (esim. olosuhdekyselyn avulla lähtötietojen saamiseksi varsinaista tutkimusta varten)

- osallistuu viestinnän suunnitteluun ja huolehtii, ettei olennaisia asioita jää kertomatta
 - osallistuu asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - esittelee tutkimuksen tulokset yhteyshenkilölle ja tilan käyttäjille
 - vastaa sisäilmatutkimuksiin liittyviin tietopyyntöihin
 - antaa haastatteluja medialle omaan työhönsä liittyvistä asioista.
- Projektinjohtaja tai -päällikkö (laajemmat korjaushankkeet)
 - vastaa siitä, että tilan käyttäjien yhteyshenkilö pysyy ajan tasalla korjausten etenemisestä ja mahdollisista aikataulujen tai suunnitelmien muutoksista
 - osallistuu asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - vastaa korjaushankkeisiin liittyviin tietopyyntöihin
 - antaa haastatteluja medialle omaan työhönsä liittyvistä asioista.
- Projektisuunnittelijat (sisäilmatiimi)
 - laatii sisäilmatutkimuksia ja -korjauksia koskevat asiakastiedotteet ja vie ne Talotiedot-sivustolle
 - osallistuu mediatiedotteiden laatimiseen
 - kokoaa vastaukset laajoihin selvityspyyntöihin
 - päivittää kaupungin verkkosivujen (hel.fi/sisailma) ja kaupungin intranetin sisäilmasivustoja.
- Kaupunkiympäristön toimialan viestintäpalvelut
 - tukee sisäilmatiimiä viestintätoimenpiteissä erityiskohteissa
 - laatii mediatiedotteet ja someviestit kaupunkiympäristön toimialan kanaviin
 - vastaa kriisi- ja häiriötilanteiden viestinnästä yhdessä tilaa käyttävän toimialan viestintäpalveluiden kanssa.

Työterveyslääkäri, työterveyshoitaja ja kouluterveydenhoitaja

- raportoivat tietoonsa tulleista oireiluista.

6. Viestinnän kanavat

6.1 Asiakastiedotteet ja sähköpostitiedoksiannot

Kun rakennuksessa tehdään sisäilmaan liittyviä tutkimuksia, korjauksia tai muita toimia, sisäilmatiimi laatii asiasta tiedotteen (ns. käyttäjätiedotteen) kohteen yhteyshenkilölle, joka jakaa sen kohteessa eteenpäin. Valmiit asiakastiedotteet julkaistaan myös kaupungin aineistopankissa osoitteessa www.hel.fi/talotiedot.

Asiakastiedotetta voidaan käyttää etenkin silloin, kun on tarpeen tiivistää monimutkaisia kokonaisuuksia tai välittää täsmälleen sama tieto suurelle joukolle.

Sisäilmatutkimuksia ja -korjauksia koskevat asiakastiedotteet laatii sisäilmatiimin projekti-suunnittelija (tarkemmat vastuut on esitelty luvussa 5). Tiedoteluonnoksen kommentoinista on sovittu erikseen kunkin toimialan kanssa.

Tilaa käyttävän toimialan vastuulla on tiedottaa toimintaa koskevista muutoksista. Kohteen yhteyshenkilö voi yhdistää tällaista tietoa sisäilmatiimin laatimaan asiakastiedotteeseen tai hän voi tiedottaa asiasta muulla tavoin.

Sisäilmatiimin laatimassa tiedotteessa pyritään antamaan tietoja, jotka kiinnostavat tilan käyttäjiä. Tiedotteissa kerrotaan esimerkiksi:

- mitä tutkitaan tai korjataan
- milloin tutkimukset tai korjaukset valmistuvat ja miten ne vaikuttavat tilojen käyttöön
- mitä tiloja ongelmat koskevat
- millaisia todetut vauriot ovat ja voidaanko tiloja käyttää
- miten tyypillisiä löydökset ovat
- miten sisäilman laatu varmistetaan, jos tiloissa on todettu vaurioita
- miten sisäilmatilannetta seurataan korjausten valmistumisen jälkeen
- keneltä saa lisätietoja tutkimuksista ja korjauksista.

6.2 Tapaamiset ja vuorovaikutus

Toimiva vuorovaikutus tilan kunnosta vastaavien ja tilan käyttäjien välillä edistää sisäilmaongelmien ratkaisua. Tilan käyttäjien havainnot sisäympäristöstä voivat auttaa esimerkiksi tutkimusten kohdistamisessa.

Käyttäjien osallistaminen sisäilmaongelmien selvittämiseen helpottaa myös korjaushankkeiden läpivientiä. Käyttäjien on helpompaa hyväksyä korjausten aiheuttama epämukavuus, kun he ovat osallistuneet tiloihin liittyvien ongelmien selvittämiseen.

Vuorovaikutuksen keinot valitaan sen mukaan, mikä on kyseiselle kohteelle sopivin. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi:

- Tiedon ja havaintojen kerääminen
Tiloissa työskenteleviltä voidaan saada tärkeää tietoa rakennukseen liittyvien ongelmien selvittämiseen ja tutkimusten suunnitteluun. Havaintoja voidaan kerätä esimerkiksi olosuhdekyselyn tai haastattelun avulla. Työntekijöitä voidaan myös pyytää kirjamaan havaintojaan rakennuksen pohjapiirrokseen.
- Työpaikan sisäiset tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
Työpaikalla keskustelua on hyvä käydä jo varhaisessa vaiheessa silloin, kun tilojen sisäilma, oireilu tai terveyteen liittyvät asiat puhuttavat tiloissa työskenteleviä. Näin viestitään henkilökunnalle, että asiaan suhtaudutaan vakavasti. Samalla työntekijät saavat tietoa siitä, miten asiaa hoidetaan ja miten heidän tulee itse toimia.
- Asiakkaiden tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
Keskustelutilaisuuksia ja tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan myös muille kuin tiloissa työskenteleville tilojen käyttäjille (esimerkiksi koulun tai päiväkodin lasten vanhemmille tai liikuntatilojen käyttäjille). Keskustelutilaisuus järjestetään yleensä siinä vaiheessa, kun sisäilmatutkimusten tulokset valmistuvat.
- Avoimet ovet
Avoimet ovat -tyyppiset tilaisuudet toimivat parhaiten silloin, kun halutaan tarjota osallistujille mahdollisuutta keskustella juuri heitä kiinnostavista asioista kaupungin asiantuntijoiden kanssa. Osallistujille voi myös tarjota mahdollisuuden tutustua esimerkiksi rakennuksessa tehtyihin korjauksiin.
- Pienryhmätapaamiset
Vaativissa ja ristiriitaisissa sisäilmakohteissa keskustelua ja tapaamisia on syytä järjestää tavanomaista varhaisemmassa vaiheessa ja useammin. Perinteinen tiedotustilaisuus ei ole paras tapa silloin kun tilanne on hyvin ristiriitainen ja herättää tunteita. Tällöin parempi vaihtoehto ovat matalan kynnyksen tapaamiset ja keskustelut pienemmissä ryhmissä.

6.3 Mediaviestintä

Sisäilmaongelma voi herättää kiinnostusta mediassa. Avoin ja oikea-aikainen viestintä auttaa toimittajia tiedon hankinnassa ja tukee kaupungin omaa tiedonvälitystä.

Helsingin kaupungin viestinnän ohjeiden mukaan toimittajien kysymyksiin vastaa ensisijaisesti se henkilö, joka vastaa asiasta ja tuntee sen parhaiten.

Esimerkiksi kohteen tekninen isännöitsijä tietää parhaiten, mitä korjauksia kohteessa on tehty ja on siten oikea henkilö vastaamaan korjauksia koskeviin kysymyksiin. Kaupungin toimintatapoihin liittyviin kysymyksiin tai laajempiin linjanvetokysymyksiin vastaa yksikön tai palvelun päällikkö.

Kun toimittaja soittaa, hänelle vastataan mahdollisuuksien mukaan heti tai sovitaan ajankohta, jolloin asiaan voi palata. Jos asia kuuluu jollekulle muulle, toimittaja pitää ohjata ot-

tamaan yhteyttä oikeaan henkilöön. Journalistin ohjeissa on määritelty haastateltavan oikeudet, joihin on hyvä tutustua. Ohjeita median kanssa toimimiseen löytyy muun muassa kaupunkiympäristön toimialan intranetistä.

Kaupunki voi myös itse olla aktiivinen median suuntaan. Kaupungin tiloihin liittyvien mediatiedotteiden ja mediatapaamisten suunnittelusta vastaavat yhteistyössä kaupunkiympäristön toimialan viestintäpalvelut ja käyttäjätoimialan viestintäpalvelut.

Medialle on hyvä tiedottaa tutkimusten ja korjausten etenemisestä sellaisissa kohteissa, joiden sisäilma-asiat ovat jo aiemmin nousseet julkisuuteen. Medialle tiedottaminen kannattaa ajoittaa samaan ajankohtaan tilan käyttäjien tiedottamisen kanssa.

Mediassa ja sosiaalisessa mediassa esiin nousseet virheet, väärinkäsitykset ja perättömät huhut on syytä oikaista pian esimerkiksi tiedotteen avulla.

Mediatiedotteen yleisö on eri kuin tilan käyttäjille lähetettävän tiedotteen. Taustatietoa tarvitaan mediatiedotteessa usein enemmän kuin käyttäjille suunnatussa asiakastiedotteessa.

Toimialojen kanssa on sovittu erikseen, ketkä kommentoivat mediatiedoteluonnoksen. Mediatiedotteessa lisätietojen antajina toimivat asian parhaiten tuntevat asiantuntijat tai heidän esimiehensä.

6.4 Verkkoviestintä

6.4.1 Kaupungin sisäilmasivut

Kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sisailma kerrotaan, miten kaupunki ratkoo palvelurakennustensa sisäilmaongelmia. Sivulla on toimintaohjeet niitä tilanteita varten, joissa työntekijä tai esimerkiksi oppilaan huoltaja epäilee, että jossakin kaupungin toimipisteessä on sisäilmaongelma. Sivulla kerrotaan myös muun muassa, miten kaupunki tutkii ja korjaa rakennuksia.

6.4.2 Talotiedot-aineistopankki

Kaupunki on parantanut tilojen kuntoon liittyvän tiedon saatavuutta. Sisäilmaa koskevat asiakastiedotteet ja kuntotutkimusraportit julkaistaan kaupungin aineistopankissa osoitteessa www.hel.fi/talotiedot.

6.4.3 Helmi-intran sisäilmasivut

Kaupungin työntekijöille tarkoitettua tietoa sisäilmasta löytyy intranetistä (Kaupunki -> Henkilöstö -> Työhyvinvointi ja työturvallisuus -> Sisäilma). Sivulla on ohjeita muun muassa siitä, miten työntekijät voivat itse huolehtia sisäilman laadusta.

6.4.4 Sosiaalinen media

Sosiaalisen median avulla voidaan tavoittaa kaupunkilaisia nopeasti ja tehokkaasti, viestiä reaaliaikaisesti, lisätä hallinnon läpinäkyvyyttä ja antaa matalan kynnyksen asiakaspalvelua.

Sosiaalisessa mediassa noudatetaan samoja linjauksia ja ohjeita kuin kaupungin muussa viestinnässä. Kaupungin kanaviin (hel.fi/some) tulleisiin kysymyksiin vastataan mahdollisimman nopeasti, asiallisesti, avoimesti ja kaupungin kanta perustellen.

Jos kaupungilla on tiedossa, että palvelurakennuksen sisäilmaongelman ratkaisu on herättänyt keskustelua esimerkiksi kaupunginosan paikallisessa some-kanavassa, on asiasta hyvä julkaista tietoa myös kaupungin omissa some-kanavissa. Julkaisua levittämällä asukkailla tarjotaan keskustelumahdollisuus.

Myös silloin, kun sisäilmaan liittyvä asia on noussut esiin mediassa, on hyvä kertoa ratkaisujen etenemisestä sosiaalisen median kanavissa.

Kaupungin työntekijät voivat halutessaan välittää kaupungin viestejä some-palveluissa omille verkostoilleen. Tällöin tulee varmistaa, että yksityinen toiminta ja kannanotot ovat erotettavissa viranomaistoiminnasta.

7. Tieto- ja asiakirjapyynnöt

7.1 Mitä laki sanoo kunnan viestintävelvollisuudesta

Kunta on lain mukaan velvollinen antamaan tietoa toiminnastaan, koska kunta on julkinen toimija. Myös kunnan hallussa olevat asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia. Kunnan viestintää säätelevät muun muassa seuraavat lait:

- [perustuslaki, 12 §](#)
- [kuntalaki, 29 §](#)
- [laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(julkisuuslaki\), esim. 20 § ja 9 §](#)
- [hallintolaki, § 6, § 7 ja 8 §](#)

Tieto- ja asiakirjapyyntö on käsiteltävä mahdollisimman pian ja viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun pyyntö on tullut. Pyyntöön esittäjän ei tarvitse perustella pyyntöä mitenkään, eikä viranomaisella ole oikeutta vaatia selvitystä esimerkiksi pyytäjän henkilöllisyydestä.

7.2 Miten vastaan tieto- ja asiakirjapyyntöön?

Rakennusten sisäilmatutkimuksia koskeviin tieto- ja asiakirjapyyntöihin vastaa kohteen sisäilma-asiantuntija ja ylläpitoa koskeviin kysymyksiin kohteen tekninen isännöitsijä.

Mikäli rakennuksen kuntoon, korjauksiin, tutkimuksiin ja sisäilmatilanteeseen liittyviä tietoja pitää kerätä usealta taholta, vastauksen kokoaa sisäilmatiimin projektisuunnittelija.

Rakennusten valmiit kuntotutkimusraportit ovat julkisia. Raporttia pyytävän kysyjän voi ohjata kaupungin aineistopankkiin osoitteeseen www.hel.fi/talotiedot. Jos kyseistä tutkimusta ei ole aineistopankissa, raporttipyyntö välitetään kohteen sisäilma-asiantuntijalle. Jos kohteella ei ole sisäilma-asiantuntijaa, raporttipyyntö voi lähettää osoitteeseen

kymp.sisailmaviestinta@hel.fi. Kaupunkiympäristön toimialan lakipalvelut on laatinut yksityiskohtaisen ohjeen tietopyyntöihin vastaamiseen.

Kuvailulehti

Nimike	Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohje
Sarjan nimike	Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön aineistoja
Sarjanumero	2020:15
Julkaisuaika	10:2020
Sivuja	
Liitteitä	
ISBN	978-952-331-812-0
ISSN	2489-4257 (verkkojulkaisu)
Kieli, koko teos	Suomi
Kieli, yhteenveto	Suomi

Tiivistelmä:

Tässä ohjeessa kuvataan, miten kaupungin viestintä hoidetaan sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eri vaiheissa ja mitkä ovat osapuolten viestintävastuut. Ohjeessa on lisäksi määritelty viestinnän yleisperiaatteet sekä pääviestit ja viestinnän tavoitteet.

Tavanomaisessa kohteessa, joissa ongelman syyt ovat selkeitä ja helposti korjattavissa ja joissa asia ei herätä erityistä huolta, toimenpiteeksi riittää aktiivinen tiedottaminen (tiedotteet ja tarvittaessa tiedotustilaisuudet). Sisäilmatiimi toimittaa yhteyshenkilölle tiedot tutkimusten alkamisesta, tutkimustuloksista sekä niiden perusteella tehtävistä korjauksista. Yhteyshenkilö toimittaa tiedot kohteessa eteenpäin. Tarvittaessa voidaan järjestää tilaisuus tutkimusten ja korjausten esittelemiseksi.

Erytiskohteessa, jossa sisäilmaongelmien selvittäminen on pitkittynyt, oireilua on paljon ja sisäilma aiheuttaa huolta, tarvitaan tavanomaisen tiedottamisen lisäksi kohdekohtaisesti suunniteltuja tapaamisia tilan käyttäjien ja esimerkiksi lasten huoltajien kanssa. Tällöin kohteen yhteyshenkilö suunnittelee tiloista ja toiminnasta vastaavien tahojen kanssa, millainen viestintä on tarpeen.

Sisäilmaviestinnän keskeinen väline on tiedote. Asiakastiedotteet laatii kaupungin sisäilmatiimi. Kaupungin toimipisteisiin lähetetyt tiedotteet julkaistaan Talotiedot-palvelussa (www.hel.fi/talotiedot). Palvelussa julkaistaan myös kuntotutkimusraportteja sekä esitysmateriaaleja. Yleistä tietoa sisäilmasta ja kaupungin toimintatavoista löytyy kaupungin verkkosivuilta osoitteesta www.hel.fi/sisailma.

Kaupungin sisäilmaryhmä on hyväksynyt ohjeen tammikuussa 2020.

Helsinki

Kaupunkiympäristön toimiala huolehtii Helsingin kaupunkiympäristön suunnittelusta, rakentamisesta ja ylläpidosta, rakennusvalvonnasta sekä ympäristöön liittyvistä palveluista.