

Aluehallinto  
**alku**  
kehittyy ja uudistuu

# **ALUEHALLINNON UUDISTAMISHANKE**

*Uuden aluehallinnon  
viestintätyöryhmän raportti  
31.3.2009*

<b>1. JOHDANTO</b>	<b>3</b>
<b>2. TIIVISTELMÄ</b>	<b>5</b>
<b>3. ALKU-HANKKEEN VALMISTELUN AIKAISESTA VIESTINNÄSTÄ</b>	<b>7</b>
<b>4. VIESTINNÄN NYKYTILAN KUVAUS ALKU-HANKKEESSA MUKANA OLEVISSA VIRANOMAISISSA</b>	<b>8</b>
4.1. YLEISTÄ	8
4.2. NYKYISET VIESTINNÄN TEHTÄVÄT	8
4.3. VIRANOMAISKOHTAISET KUVAUKSET	9
4.3.1. <i>Lääninhallitukset</i>	9
4.3.2. <i>TE-keskukset</i>	10
4.3.3. <i>Alueelliset ympäristökeskukset</i>	11
4.3.4. <i>Ympäristölupavirastot</i>	11
4.3.5. <i>Työsuojelupiirit (ml. työsuojelupiirien palvelukeskus)</i>	12
4.3.6. <i>Tiepiirit</i>	12
4.4. VERKKOPALVELUJEN NYKYTILA VIRANOMAISITTAIN	14
<b>5. UUSIEN ALUEHALLINNON VIRANOMAISTEN VIESTINNÄN JÄRJESTÄMINEN</b>	<b>16</b>
5.1. VALTION VIRANOMAISEN VIESTINTÄÄ KOSKEVIA SÄÄDÖKSIÄ JA SUOSITUKSIA	16
5.2. ALUEHALLINTOVIRASTOJEN JA ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUSTEN VIESTINTÄTOIMINTOJEN JÄRJESTÄMISEN TAVOITTEET JA LÄHTÖKOHDAT	19
5.2.1. <i>Uusien aluehallintoviranomaisten viestinnän tehtävät</i>	20
5.3. EHDOTUKSET ALUEHALLINTOVIRASTOJEN JA ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUSTEN VIESTINTÄTOIMINTOJEN JÄRJESTÄMISESTÄ	21
5.3.1. <i>Aluehallintoviranomaisten viestinnän koordinointi, ohjaus ja yhteistyöverkostot</i>	21
5.3.2. <i>Virastojen viestinnän järjestäminen</i>	22
5.3.3. <i>Virastoissa hoidettavat viestinnän tehtävät</i>	23
5.3.4. <i>Erikoistumistehtävinä hoidettavat viestintätehtävät</i>	24
5.3.5. <i>Asiakas- ja sidosryhmäviestintä</i>	26
5.3.6. <i>Aluehallinnon kriisiviestintä</i>	27
<b>6. UUSIEN ALUEHALLINNON VIRANOMAISTEN VERKKOSIVUSTOJEN JÄRJESTÄMINEN</b>	<b>28</b>
6.1. LÄHTÖKOHDAT ULKOISTEN JA SISÄISTEN VERKKOSIVUSTOJEN TOTEUTTAMISEEN	28
6.2. EHDOTUS ALUEHALLINTOVIRASTOJEN JA ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUSTEN VERKKOSIVUSTOJEN JÄRJESTÄMISESTÄ	29
6.2.1. <i>Verkkosivustojen ensivaiheen suunnittelu</i>	30
<b>7. EHDOTUSTEN KIELELLISTEN VAIKUTUSTEN ARVIOINTI</b>	<b>33</b>

## **LIITTEET:**

- 1) Uuden aluehallinnon viestintätyöryhmän asettamispäätös 22.5.2008
- 2) Päätös viestintätyöryhmän toimikauden jatkamisesta 21.1.2009
- 3) Uusien aluehallintoviranomaisten sisäisten ja ulkoisten verkkosivujen sisältötyöryhmä -alatyöryhmän asettamispäätös 26.1.2009
- 4) Muutosviestintäsuunnitelma (18.6.2008 valmisteluryhmässä hyväksytty; päivitty)
- 5) ALKUintran toimituspolitiikka (12.3.2009; päivitty)

# 1. Johdanto

## Aluehallinnon uudistamishankkeelle ja ohjausryhmälle

Aluehallinnon uudistamishankkeen ohjausryhmä asetti 22.5.2008 uuden aluehallinnon viestintätyöryhmän ajalle 22.5.2008 - 31.3.2009. Työryhmän toimikautta on jatkettu ohjausryhmän 26.1.2009 päätöksellä 29.1.2010 asti.

Työryhmän tavoitteena on asettamispäätöksen mukaisesti varmistaa, että aluehallintoviranomaisille ja niiden henkilöstölle, joita uudistus koskee, tiedotetaan säännöllisesti ja oikea-aikaisesti hankkeen etenemisestä.

22.5.2008 asetetun työryhmän tehtävänä oli suunnitella ja koordinoita hankkeen valmistelun aikais- ta hallinnonalojen sisäistä ja niiden välistä muutosviestintää ja tehdä ehdotus valmistelunaikaisesta viestinnästä 15.6.2008 mennessä. Lisäksi työryhmän tehtävänä oli valmistella hankkeen ulkoisen viestinnän periaatteita ja tehdä ehdotus uusien aluehallintoviranomaisten viestinnän järjestämisestä sekä arvioida ehdotustensa kielelliset vaikutukset 31.3.2009 mennessä.

Työryhmä on perustanut alatyöryhmäkseen uusien aluehallintoviranomaisten ulkoisten ja sisäisten verkkosivujen sisältötyöryhmän ajalle 26.1.2009 - 29.1.2010. Työryhmän tehtävänä on suunnitella verkkosivujen ns. kuoriratkaisun sisältörakenne ja ohjeistaa sen toteutusta nykyisissä aluehallinnon virastoissa.

Työryhmän asettamispäätös ja toimikauden jatkamispäätös sekä alatyöryhmän asettamispäätös ovat liitteinä 1, 2 ja 3. Liitteenä 4 on hankkeen valmisteluryhmässä 18.6.2008 hyväksytty muutosviestintäsuunnitelma (päivittynyt versio).

Viestintätyöryhmä on toiminut tiiviissä yhteistyössä hankkeen muiden alatyöryhmien, erityisesti henkilöstötyöryhmän, organisaatio-, ohjaus- ja tuottavuustyöryhmän, aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten organisaatio- ja ohjaustyöryhmien, talous- ja toiminnan suunnittelutyöryhmän sekä tietojärjestelmätyöryhmien kanssa.

Työryhmä on kokoontunut 31.3.2009 mennessä 16 kertaa. Lopputoimikautensa ajan viestintätyöryhmä toimii alatyöryhmän ohjaajana ja viestinnän sparraajana sekä verkostona mm. sisäisen tiedonkulun varmistamiseksi. Työryhmä kokoontuu tarvittaessa.

Työryhmän puheenjohtajana on toiminut tiedottaja Leena-Maija Jyllickoski valtiovarainministeriöstä. Työryhmän jäseninä ovat toimineet neuvotteleva virkamies Johanna Nurmi (sijaisena neuvotteleva virkamies Anu Nousiainen) valtiovarainministeriöstä, tiedottaja Jenni Hakala, 26.1.2009 lähtien tiedottaja Leena Salonen (viestintäjohtaja Mervi Liukkonen) työ- ja elinkeinoministeriöstä, viestintäjohtaja Marjo Merivirta opetusministeriöstä, viestintäpäällikkö Pekka Väisänen maa- ja metsätalousministeriöstä, viestintäjohtaja Päivi Sihvola, 25.9.2008 lähtien viestintäpäällikkö Jussi Salmi ympäristöministeriöstä, tiedottaja Sanna Sinkkilä sisäasiainministeriöstä, tiedottaja Marjo Jäppinen liikenne- ja viestintäministeriöstä (26.1.2009 lähtien), tiedottaja Hille Puusaari oikeusministeriöstä, työmarkkina-asiantuntija Marjaana Laine, 1.9.2008 lähtien työmarkkina-asiantuntija Pilvi Pellikka valtiovarainministeriöstä, kehityspäällikkö Liisa Virolainen valtiokonttorista, viestintäpäällikkö Sari Mattila Etelä-Suomen lääninhallituksesta, johtaja Pirkko Saarela Lapin TE-keskuksesta (viestintäpäällikkö Siiri Vesikansa Uudenmaan TE-keskuksesta ja neuvotteleva virkamies Helinä Tuominen työ- ja elinkeinoministeriöstä), johtaja Risto Palokangas Keski-Suomen ympäristökeskuksesta (viestintäpäällikkö Merja Haliseva-Soila Lounais-Suomen ympäristökeskuksesta), johtaja Kristiina Toivila Pohjois-Suomen ympäristölupavirastosta (suunnittelija Anne Kallio Itä-Suomen ympäristölupavirastosta), viestintäpäällikkö Anna Jokela Tiehallinnosta, 26.1.2009 lähtien

tiedottaja Camilla Juntunen Vaasan tiepiiristä (asiakkuussuunnittelija Jenni Selänne Turun tiepiiristä), maakuntasihtööri Astrid Rapakko Pohjanmaan liitosta sekä tiedottaja Ulla-Maria Wilenius Uudenmaan työsuojelupiiristä, 18.12.2008 lähtien tiedottaja Risto Eronen työsuojelupiirien palvelukeskuksesta.

Henkilöstön edustajina ovat toimineet tiedottaja Tuula Räsänen Itä-Suomen lääninhallituksesta (JHL ry ja Pardia ry), viestintäpäällikkö Tuula Kilpeläinen ympäristöasiantuntijoiden keskusliitosta (JUKO ry) sekä tiedotussihtööri Tarja Leväharju Uudenmaan ympäristökeskuksesta (Pardia ry).

Työryhmän sihtereinä ovat toimineet tiedottaja Minna Rauhansalo valtiovarainministeriöstä ja toimittaja Kaisu Aho työ- ja elinkeinoministeriöstä.

Saatuaan ehdotuksensa uusien aluehallintoviranomaisten viestinnän järjestämisestä määräaikaan 31.3.2009 mennessä valmiiksi, työryhmä jättää raporttinsa aluehallinnon uudistamishankkeelle.

Helsingissä 31.3.2009

Leena-Maija Jyllickoski

Leena Salonen

Marjo Merivirta

Jussi Salmi

Pekka Väisänen

Sanna Sinkkilä

Marjo Jäppinen

Johanna Nurmi

Pilvi Pellikka

Liisa Virolainen

Sari Mattila

Pirkko Saarela

Risto Palokangas

Camilla Juntunen

Astrid Rapakko

Risto Eronen

Kristiina Toivola

Hille Puusaari

Tuula Räsänen

Tarja Leväharju

Tuula Kilpeläinen

Minna Rauhansalo

Kaisu Aho

## 2. Tiivistelmä

Aluehallinnon uudistuksen tavoitteena on saada aikaan entistä kansalais- ja asiakaslähtöisemmin, tehokkaammin ja tuloksellisemmin toimiva aluehallinto. Uusien aluehallinnon viranomaisten viestinnän tehtävänä on tukea tämän tavoitteen toteutumista.

Uuden aluehallinnon viestintätyöryhmä on suunnitellut ja toteuttanut hankkeen sisäistä muutosviestintää ja ulkoista viestintää. Toimeksiantonsa mukaisesti ryhmä on tehnyt hankkeen aikaisen muutosviestintäsuunnitelman, jonka hankkeen valmisteluryhmä hyväksyi 18.6.2008. Muutosviestintäsuunnitelmassa korostetaan sekä hankkeen kaikkien työryhmien jäsenten että nykyisten aluehallintoviranomaisten johdon ja esimiesten velvollisuutta pitää henkilöstö ajan tasalla ja keskustella henkilöstön kanssa uudistuksen etenemisestä.

Valtakunnallisista linjauksista, päätöksistä ym. viestitään pääasiassa valtiovarainministeriön ylläpitämillä hankesivuilla, [www.vm.fi/alku](http://www.vm.fi/alku). Vuoden 2009 aikana valmistelun painopiste on entistä enemmän alueilla, mikä lisää kohdennetun sisäisen viestinnän tarvetta. Tämän viestinnän avuksi on rakennettu kaikille hankkeessa mukana oleville viranomaisille yhteinen muutosintranet, ALKUint-ra, joka avataan 2.4.2009.

### **Keskeiset ehdotukset uusien aluehallinnon viranomaisten viestinnän järjestämisestä**

Viestintätyöryhmä on tehnyt ehdotukset uusien aluehallintoviranomaisten viestinnän järjestämisestä. Työryhmä on myös tehnyt ehdotukset erikoistumistehtävinä hoidettavista viestintätehtävistä. Se on myös linjannut uusien viranomaisten sisäisten ja ulkoisten verkkosivustojen suunnittelun ja toteuttamisen periaatteita ja asettanut alatyöryhmän suunnittelemaan uusien aluehallintoviranomaisten ns. siirtymävaiheen verkkosivustojen sisältörakenteen. Viestintätyöryhmän ehdotukset ovat perusperiaatteita viestinnän järjestämisestä uusissa aluehallintoviranomaisissa.

### **Aluehallintoviranomaisten viestinnän koordinointi, ohjaus ja yhteistyöverkostot**

Työryhmä ehdottaa, että viestinnän strategista ja toiminnallista ohjausta sekä seuranta ja tietojenvaihtoa varten valtiovarainministeriö asettaa aluehallintovirastojen viestinnän koordinaatioryhmän ja työ- ja elinkeinoministeriö vastaavasti elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskusten viestinnän koordinaatioryhmän. Ryhmät koostuvat koordinoivien ministeriöiden, ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä aluehallintoviranomaisten viestinnän edustajista. Aluehallintoviranomaisten sekä koordinoivien ja ohjaavien tahojen viestintähenkilöstö voi lisäksi perustaa erilaisia alue-, tema- ym. verkostoja, joiden avulla tehostetaan aluehallinnon viestintää.

Työryhmä ehdottaa myös, että virastojen viestinnälle ohjataan vuosittain hyväksytyn viestintäsuunnitelman edellyttämät määrärahat ja muistuttaa, että monialainen ja -kanavainen viestintä korostuu erityisesti viranomaisten toiminnan käynnistyessä.

### **Viestinnän järjestäminen aluehallinnon virastoissa**

Viestintä on kiinteä osa johtamista ja esimiestyötä. Se myös muovaa viraston sisäistä ja ulkoista kuvaa. Viestintähenkilöstön tehtävä on tukea viraston tavoitteiden toteutumista viestinnän keinoin ja välinein. Jotta viestintäpalvelut olisivat laadullisesti yhtenäiset eri puolilla maata, molempien uusien viranomaisten sisäinen ja ulkoinen viestintä tulee vastuuttaa ja resursoida tasapuolisesti ottaen huomioon kunkin viraston toimialan ja tehtävien laajuus. Työryhmä ehdottaa, että seuraavat viestinnän tehtävät hoidetaan kussakin virastossa:

- viraston viestintäsuunnitelma ja -ohjeet

- sisäinen viestintä
- ajankohtaisviestintä (tiedotteet, tiedotus- ja taustatilaisuudet jne.)
- johdon ja asiantuntijoiden tuki ja konsultointi viestintäasioissa
- alueellinen media- ja sidosryhmäyhteistyö sekä asiakasviestintä
- sisällöntuotanto verkkosivustoille
- julkaisutuotannon konsultointi virastossa
- normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintä.

Työryhmä ehdottaa, että aluehallintovirastojen päätoimipaikoissa (6) ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksissa (15) on ylimmän johdon lähitukena viestintätoiminto, jonka vetäjä kuuluu viraston johtoryhmään. Viranomaisten viestintähenkilöstön nimikkeiden tulisi myös olla yhtenäiset. Viraston viestintähenkilöstön tarkempi tehtäväjako ulkoisessa viestinnässä tehdään alueilla hyödyntäen mm. henkilöstön osaamiskartoituksia ja ottaen huomioon kunkin viraston vastualueiden määrä ja laajuus. Viestintähenkilöstö vastaa verkkosivustojen sisällöntuotannosta ja ajantasaisuudesta yhdessä viraston substanssiasiantuntijoiden kanssa.

Sisäisen viestinnän merkitys korostuu varsinkin uusien viranomaisten toiminnan alkuvaiheessa mm. yhteisten toimintatapojen vakiinnuttamisessa. Siksi on tärkeätä, että viestinnän ammattilainen yhdessä viraston johdon kanssa vastaa viraston sisäisen viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta.

Työryhmä on myös kartoittanut viestinnän tehtävät, jotka voidaan koota yhteen virastoon ja hoitaa erikoistumistehtävinä sekä osittain myös ostopalveluina. Näitä ovat:

- julkaisutoiminta (esitteiden, lehtien, raporttien ym. julkaisujen taitto ja ostopalvelujen koordinointi, kirjapainoyhteydet ja painatuspalvelut, julkaisujen jakelu/myynti)
- visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus
- osin verkkoviestintä (tekninen asiantuntijuus, sisältörakenteiden kehittäminen ja koordinaatiotehtävät ja koulutus sekä verkkopäätoimittajuus)
- käännöspalvelujen koordinointi ja laadunvarmistus
- sähköinen mediaseuranta
- viranomaisen yhteisen messu- ja tapahtumarekvisiitan suunnittelu ja hankinta.

Työryhmä ehdottaa, että em. viestinnän erikoistumistehtävät kootaan viranomaisen yhteen toimipaikkaan tai sijoitetaan eri toimipaikkoihin ottaen huomioon nykyiset resurssit ja henkilöstön sijoittuminen sekä osaaminen. Työryhmä ehdottaa, että julkaisutuotannon yhtenäisyyden varmistamiseksi kummallekin viranomaiselle nimetään julkaisukoordinaattori (1+1). Lisäksi ehdotetaan, että molemmille viranomaisille nimetään verkkopäätoimittaja (1+1) ja web-asiantuntija (1+1), jotka yhdessä vastaavat mm. viraston verkkosivujen sisältörakenteen ja toiminnallisuuksien kehittämisestä.

## **Verkkoviestinnän järjestäminen**

Hankkeen tietojärjestelmätyöryhmän ehdotuksen mukaan uusien aluehallintoviranomaisten verkkosivustot rakennetaan ensivaiheessa ns. kuoriratkaisuna, jossa virastojen nykyiset intranet- ja internetsivustot jäävät tietovarastona taustalle. Aikataulun tiukkuuden vuoksi viestintätyöryhmä on rajannut tehtäväkseen näiden vuoden 2010 alussa avattavien siirtymäkauden internet- ja intranetsivustojen sisältörakenteiden suunnittelun ja totutuksen. Tämä työ on vasta käynnistynyt sitä varten perustetussa alatyöryhmässä.

Viestintätyöryhmä korostaa, että ns. lopullisten verkkosivustojen suunnitteluun ja vaatimusmääriteltyjen tekemiseen tulee alusta alkaen ottaa mukaan uusien aluehallintoviranomaisten viestinnän ammattilaisia.

### 3. ALKU-hankkeen valmistelun aikaisesta viestinnästä

ALKU-hankkeen ulkoisesta viestinnästä, hankkeen www-sivuista, uutiskirjeistä ja tilaisuuksien järjestämisestä vastaa valtiovarainministeriön viestintä yhdessä hallinnon kehittämisosaston kanssa.

Hankkeen viestintätyöryhmä on asettamisestaan 22.5.2008 lähtien suunnitellut ja toteuttanut hankkeen sisäistä muutosviestintää, ulkoista viestintää sekä asiakasviestintää. Lisäksi viestintätyöryhmä on toiminut verkostona, joka on välittänyt hanketietoa ja muun muassa huolehtinut sähköpostitse ja intranetejä ylläpitämällä siitä, että hankkeen etenemistä koskeva tieto on saatavilla mukana olevissa virastoissa ennen tiedotteiden yleistä julkaisemista.

Viestintätyöryhmä laati hankkeen valmistelun aikaisen muutosviestintäsuunnitelman ja sitä täsmen-tävän toteuttamistaulukon määräaikaan 15.6.2008 mennessä. Muutosviestintäsuunnitelma ja toteut-tamistaulukko hyväksyttiin muutamin lisäyksin valmisteluryhmän kokouksessa 18.6.2008. Muutos-viestintäsuunnitelma sisältää 1) muutosviestinnän tavoitteet ja yleiset periaatteet, 2) uudistuksen perusviestit, 3) sisäisen, ulkoisen ja asiakasviestinnän vastuut ja roolit, 4) muutosviestinnän kohde-ryhmät ja kanavat sekä 5) seurannan ja arvioinnin. Muutosviestintäsuunnitelma on liitteenä 4.

Syksyllä 2008 viestintätyöryhmä laati materiaalipaketin esimiehille muutoksen käsittelemiseen työyhteisöissä.

Viestintätyöryhmä asetti 26.1.2009 alatyöryhmäkseen Uusien aluehallintoviranomaisten sisäisten ja ulkoisten verkkosivujen sisältötyöryhmän. Alatyöryhmän tehtävänä oli suunnitella hankkeen muu-tosintranet 6.3.2009 mennessä. Ryhmä toimii muutosintranetin toimituskuntana vuoden 2009 ajan. Alatyöryhmän tehtävänä on myös suunnitella uusissa viranomaisissa 1.1.2010 käyttöön otettavien intranetien ja internetien ns. ensivaiheen kuoriratkaisun sisältörakenne 2.10.2009 mennessä.

Jätettyään ehdotuksensa viestinnän järjestämisestä valmisteluryhmän ja muiden työryhmien käyt-töön viestintätyöryhmä jatkaa toimintaansa ohjaamalla ja koordinoimalla toimikautensa jatkamis-päätöksen mukaisesti hankkeen viestintään liittyvien jatkotoimenpiteiden toteutusta 29.1.2010 asti. Työryhmä jatkaa toimintaansa alatyöryhmänsä ohjaajana ja toimii verkostomaisesti muun muassa hankkeen sisäisen tiedonkulun varmistamiseksi. Työryhmä kokoontuu tarvittaessa. Uudistuksessa mukana olevalle henkilöstölle huhtikuun alussa 2009 avattavan muutosintranetin, ALKUintran käyttöönnoton jälkeen viestintätyöryhmän rooli hankkeen sisäisessä tiedonvälityksessä muuttuu lähinnä koordinoivaksi, kun alueelliset muutosryhmät vastaavat alueellisesta viestinnästä.

Uusien aluehallintoviranomaisten visuaalisen ilmeen suunnitteluprosessista vastaavat yhteistyössä uusien viranomaisten koordinoivat ministeriöt valtiovarainministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö. Kilpailutus on käynnistetty maaliskuussa 2009 ja tavoitteena on, että uusien viranomaisten logot ja perusmateriaalit olisivat käytössä loppusyksystä 2009. Ensivaiheessa visuaalinen ilme tarvitaan viranomaisten verkkosivustoja, lomakkeita ja esittelymateriaalia varten. Tarjouspyynnön laatimi-ssa hyödynnetään viestintätyöryhmän asiantuntemusta.

## 4. Viestinnän nykytilan kuvaus ALKU-hankkeessa mukana olevissa viranomaisissa

### 4.1. Yleistä

ALKU-hankkeen viestintäryhmä kartoitti tietoja lääninhallitusten, TE-keskusten, alueellisten ympäristökeskusten, tiepiirien, ympäristölupavirastojen ja työsuojelupiirien viestinnän tämänhetkisestä organisoinnista, resursoinnista ja toiminnasta kesällä 2008 yhteisellä kyselyllä. Vastaukset eivät olleet kaikilta osin vertailukelpoisia ja kovin tarkkoja lukuja esimerkiksi viestinnän henkilöresursseista ja määrärahoista ei ole mahdollista tässä yhteenvedossa antaa, koska viestintään laskettavat tehtävät, niitä hoitavien henkilöiden työpanos ja nimikkeet sekä viestinnän määrärahoihin laskettavat kustannukset vaihtelevat eri virastoissa.

Yhteenvetona voi todeta, että ALKU-hankkeessa mukana olevien valtion aluehallintoviranomaisten viestinnän organisointi ja resursointi vaihtelee alueittain. Myös hallinnonaloittain tarkasteltuna viestintätehtävien sijoittuminen organisaation sisällä vaihtelee. Osassa virastoja viestintä toimii omana yksikkönään johdon alaisuudessa, osassa viestintä kuuluu hallinto-osastoon tai vastaavaan.

Viestintää hoitavien henkilöiden tehtävät ja tehtävänimikkeet vaihtelevat myös virastoittain. Resurssikartoitusta on hankaloittanut se, että osa hoitaa viestintätehtäviä esimerkiksi esittelijän, suunnittelijan, ylitarkastajan, osastosihteerin yms. nimikkeillä. Virastoissa on myös oman työn ohessa viestintää hoitavaa henkilöstöä. Joissakin virastoissa myös kirjasto- ja tietopalvelut sekä käännöstoiminta kuuluvat viestintähenkilöstön tehtäviin. Joitakin alueellisen TE-hallinnon, ympäristöhallinnon ja Tiehallinnon kokonaiskoordinointia edellyttäviä viestintätehtäviä (esim. verkkoviestinnän ja julkaisutoiminnan osalta) hoidetaan myös työ- ja elinkeinoministeriössä, Suomen ympäristökeskuksessa ja Tiehallinnon keskushallinnossa, mikä vaikuttaa uusien viranomaisten käytettävissä oleviin resursseihin.

Joillakin hallinnonaloilla noudatetaan varsin tarkasti kaikille yhteisiä viestintälinjauksia ja -suunnitelmia, osalla toiminta pohjautuu alueellisiin lähtökohtiin. Viestintätuotosten, esimerkiksi tiedotteiden, julkaisujen ja tiedotustilaisuuksien määrät vaihtelevat alueittain. Tämä johtuu mm. siitä, että toiminta-alueet ovat erikokoisia, osa virastoista on kaksikielisiä ja virastojen henkilöstö- ja määräraharesurssit vaihtelevat.

Kaikissa virastoissa viestintätoiminnoille ei ole varattu omia määrärahoja. Osassa virastoja ulkoista viestintää rahoitetaan myös EU-hankerahoituksella. Alueellisten määrärahaerojen taustalla on mm. se, että ostopalvelujen osuus vaihtelee ja viestintäbudjetteihin lasketaan eri virastoissa eri kuluja. Esimerkiksi verkkopalvelujen kustannuksia voi olla tietohallinnon ja -palvelun ohella myös viestinnällä, samoin käännö-, ilmoitus- ja kuulutuskustannukset voidaan laskea viestintäbudjettiin tai yleisiin toimintamenoihin. Osalla myös viestintähenkilöstön palkkauskustannukset ovat mukana viestinnän määrärahoissa.

### 4.2. Nykyiset viestinnän tehtävät

**Nykyisten aluehallintovirastojen viestintätehtävät koostuvat tällä hetkellä pääasiassa seuraavista tehtävistä:**

Viestinnän suunnittelu ja kehittäminen ym.

- johdon ja asiantuntijoiden tuki ja konsultointi viestintäasioissa

- viestintästrategia, viestintäsuunnitelmat ja budjetointi
- sisäisen ja ulkoisen viestinnän kehittäminen
- alueellinen ja valtakunnallinen toimintaympäristön luotaus (sis. mediaseuranta, analysointi ja reagointi)
- normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintä

#### Ulkoinen viestintä

- ulkoinen ajankohtaisviestintä, tiedotteet, tiedotus- ja taustatilaisuudet, hankeviestintä
- tiedotusvälineiden ja kansalaisten yhteydenotot ja kyselyt
- internet- ja extranetsivujen ylläpito, päätoimittajuus, neuvonta, koulutus sekä sisällöntuotanto ja koordinointi
- media- ja sidosryhmäyhteistyö
- ilmoitukset ja kuulutukset

#### Sisäinen viestintä

- sisäinen ajankohtaisviestintä ja henkilöstötilaisuudet
- intranetsivujen ylläpito, päätoimittajuus, tekninen tuki, neuvonta, koulutus sekä sisällöntuotanto ja koordinointi
- sisäinen viestintäkoulutus
- tietopalvelu ja kirjasto

#### Julkaisutoiminta

- julkaisutoiminnan (julkaisusarjat, esitteet, lehdet ym.) koordinointi
- sisäisten lehtien ja asiakaslehtien toimitus
- visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus

#### Kielipalvelut

- käännöspalvelut (osittain ostopalveluna)
- suulliset palvelut

#### Tapahtumat

- asiakastilaisuudet, messut, muut tapahtumat ja kampanjat.

Viestinnän tehokkuutta ei voida mitata pelkästään konkreettisten suoritteiden määrällä. Viestintähenkilöstö tekee myös paljon mm. sidosryhmäyhteistyötä ja viraston yleisiä valmistelu- ja kehittämistehtäviä, tilaisuuksien suunnittelua ja järjestelyjä ym., jotka eivät näy mitattavissa olevina suoritteina.

### **4.3. Viranomaiskohtaiset kuvaukset**

#### **4.3.1. Lääninhallitukset**

Manner-Suomen viidessä lääninhallituksessa on yhteensä 15,5 htv:n verran viestintähenkilöstöä. Jokaisessa lääninhallituksessa on päätoiminen viestintäpäällikkö. Tämän lisäksi on oman toimen ohessa viestintää hoitavaa henkilöstöä. Viestintää hoidetaan lääninhallituskohtaisesti, mutta viestintä-/tiedotuspäälliköt sopivat yhteisistä linjauksista säännöllisesti.

Viestinnän sijoittuminen organisaatiossa vaihtelee. Pääosin se on sijoitettuna hallinto-osastoon, mutta maaherran suoraan ohjaukseen. Viestintä on pääosin edustettuna johtoryhmässä johtoryhmän jäsenenä tai sihteerinä.

Viestintästrategia ja -suunnitelmat normaali- ja poikkeusoloja varten tehdään lääninhallituskohtaisesti. Käytössä on lääninhallitusten virastotunnukset (vaakunat) sekä poliisin miekkatunnus ja poliisihallinnon graafinen ohjeisto. EU-rakennerahastoviestinnässä noudatetaan kansallisia ohjeita.

Lääninhallitukset laativat yhteensä noin 850 suomenkielistä tiedotetta vuosittain (käännökset pääosin ruotsi, myös saame). Tiedotustilaisuuksia järjestetään yhteensä noin 60. Yhdessä lääninhallituksessa julkaistaan Via Nova -lehteä (peruspalvelujen arvioinnin teemanumero 1 krt / vuodessa, painos 7 000 kpl). Lisäksi julkaistaan EST-lehteä (lääninhallitusten ja STAKESin yhteinen, 2 krt / vuodessa, painos 4 000 kpl) sekä Länsi-Suomen poliisin lääninjohdon Sireeni-lehteä (3 krt / vuodessa). Lääninhallituskohtaisissa julkaisusarjoissa tuotetaan vuosittain yhteensä 60 - 70 julkaisua. Yhteisen esitteen painos on 20 000 kpl / vuosi (suomi, ruotsi, englanti). Lisäksi julkaistaan jonkin verran lääninhallitusten ja osastojen omia esitteitä ym. julkaisuja.

Lääninhallituksilla on yhteiset valtakunnalliset internetsivut sekä lääninhallituskohtaiset alueelliset sivut. Intranetsivuilla on yhteisiä osioita täydentämässä alueellista tietoa. Pääkäyttäjäoikeudet ovat viestinnän ja tietohallinnon henkilöstöllä. Sisällön päivitysvastuu on hajautettu substanssivastaaville.

Lääninhallitusten viestinnän vuosimäärärahat ovat yhteensä 71 500 € Lisäksi EU-rakennerahastoviestintää hoidetaan teknisen tuen määrärahasta.

#### **4.3.2. TE-keskukset**

Kolmessatoista viidestätoista TE-keskuksesta on vähintään yksi päätoiminen viestintähenkilö, joiden nimikkeet vaihtelevat. Yhteensä päätoimista viestintähenkilöstöä on 16 htv. Lisäksi on ototiedottajia. Pääosassa TE-keskuksia viestintä on suoraan johdon alaisuudessa ja viestinnän edustaja kuuluu johtoryhmään.

Osalla TE-keskuksista on oma viestintästrategia, suurimmalla osalla oma viestintä- ja/tai vuosisuunnitelma. TE-keskusten viestintää ohjaa työ- ja elinkeinoministeriön TE-keskusohjausryhmä.

TE-keskuksilla on käytössä yhteiset graafiset ohjeet ja lisäksi rakennerahastojen ja Manner-Suomen maaseudun kehittämissuunnitelman viestintäohje ja graafinen ohjeistus.

Vuosittainen tiedotteiden määrä vaihtelee paljon alueittain (10 - 90 kpl), samoin tiedotustilaisuuksien määrä. Muutamilla TE-keskuksilla on omia, painettuja asiakas- ja sidosryhmälehtiä, muutamilla alueilla tehdään sähköisiä uutiskirjeitä. TE-keskusten ja TE-toimistojen Työ ja yritys -asiakaslehteä tehdään työ- ja elinkeinoministeriössä.

TE-keskusten intranetin ja internetin sisältövastuu on työ- ja elinkeinoministeriön TE-keskusohjausryhmällä ja tekninen ylläpito Alue ICT:n vastuulla. Yleensä päävastuu on viestintähenkilöstöllä, mutta sisällöntuotanto on hajautettu asiantuntijoille oman työn ohessa hoidettavaksi. Yhteisen intranetin lisäksi jokaisella TE-keskuksella on omat intranet-sivut, joissa on myös hajautettu sisällöntuotanto.

Kahdella alueella ei ole omaa, painettua esite- tai julkaisutuotantoa, muilla vaihtelevasti tarpeen mukaan. Jonkin verran tehdään sähköisiä julkaisuja. TE-keskuksilla on myös käytössään kaikille yhteisiä esitteitä, jotka tuotetaan työ- ja elinkeinoministeriössä (konserniohjaus / TE-keskusohjausryhmä).

Suurimmalla osalla TE-keskuksia viestinnällä ei ole omaa budjettia. Niillä alueilla, joilla määräraha on osoitettu, suuruus vaihtelee 8 000 - 75 000 € välillä. Yhdellä alueella eri osastoille on varattu erikseen viestintään ja markkinointiin noin 100 000 € Lisäksi viestinnässä hyödynnetään työvoimapoliittisen aikuiskoulutuksen määrärahoja sekä EU-rahoitusta.

### 4.3.3. Alueelliset ympäristökeskukset

Jokaisessa kolmessatoista alueellisessa ympäristökeskuksessa on vähintään yksi päätoiminen sekä useita muita viestintää erisuuruisin työpanoksin hoitavia henkilöitä, joiden virkanimikkeet vaihtelevat. Henkilöt vastaavat normaalien viestintätehtävien lisäksi ympäristökasvatuksesta sekä joissakin virastoissa myös kirjasto- ja tietopalveluista. Kaikki sisäisen viestinnän vastuhenkilöt eivät ole päätoimisia tiedottajia. Viestinnän sijoittuminen vaihtelee keskuksittain. Kymmenen ympäristökeskuksen tiedottaja on johtoryhmässä, kahdessa ei ja yhdessä tiedottaja osallistuu tarpeen mukaan.

Ympäristöministeriön hallinnonalan virastoilla on koko hallinnonala koskeva yhteinen viestintästrategia ja kolmivuotinen viestinnän toimintasuunnitelma. Viestintäasioita käsitellään myös ympäristöhallinnon viestinnän ohjausryhmässä. Käytössä ovat yhteisen ympäristö.fi -verkkopalvelun sisällön- ja palvelutuotannon linjaukset, yhtenäinen visuaalinen ilme, yhteiset graafiset ohjeet, kuvapankki, julkaisusarjat sekä verkkoviestinnän (internet ja intranet) ohjeet ja mallit. Hallinnonalalla toimii yhteinen julkaisutyöryhmä. Lisäksi tehdään vuosittaisia alueellisia viestinnän toimintasuunnitelmia ja hankkeiden viestintäsuunnitelmia.

Valtion ympäristöhallinnolla on yhteinen verkkopalvelu ymparisto.fi sekä yhteinen intranet. Alueelliset ympäristökeskukset ja ympäristölupavirastot saavat tukea verkkopalvelun laadun kehittämiseen, julkaisujärjestelmän ylläpitoon, neuvontaan ja koulutukseen hallinnon yhteiseltä verkkotoimitukselta, joka muodostuu Suomen ympäristökeskuksen, Länsi-Suomen ympäristökeskuksen ja ympäristöministeriön verkkotoimittajista. Lisäksi Länsi-Suomen ympäristökeskuksessa hoidetaan mm. verkkosivujen kääntämistä ja alueverkkotoimittajan tehtäviä.

Tiedotteita lähetetään ympäristökeskuksittain 45 - 100 kpl / vuosi. Tiedotustilaisuuksien määrä vaihtelee keskuksittain 3 - 25:een / vuosi. Seminaarien määrät vaihtelevat vuositasolla muutamasta tilaisuudesta kymmeneen. Painettujen esitteiden ja julkaisujen määrä vaihtelee alueittain muutamasta pariinkymmeneen. Yhdeksässä virastossa tehdään omaa asiakaslehteä ja yhdessä sisäistä tiedotuslehteä. Myös sähköisiä julkaisuja tuotetaan. Viestinnän määrärahat vaihtelevat alueittain 2 000 - 60 000 € välillä. Hallinnonalan yhteisiä lehtiä on kaksi, Ympäristö ja Asu&Rakenna.

### 4.3.4. Ympäristölupavirastot

Ympäristölupavirastoissa (3) ei ole päätoimisia viestintää hoitavia henkilöitä. Viestintää hoidetaan oman työn ohessa (nimikkeinä mm. esittelijä, sihteeri ja suunnittelija) 0,5 - 0,8 htv:n verran. Yhden ympäristölupaviraston tiedotuksesta vastaava henkilö on johtoryhmän jäsen, yhden varajäsen ja yhdessä sisäisestä viestinnästä vastaava henkilö on johtoryhmän sihteeri.

Ympäristölupavirastot hyödyntävät hallinnonalan yhteisiä viestintäpalveluja (kts. edellinen kuvaus alueellisista ympäristökeskuksista). Lupavirastoilla on yhteinen viestintästrategia. Lisäksi yhdessä virastossa on myös oma viestintäsuunnitelma.

Tiedotteiden määrä ympäristölupavirastoissa vaihtelee 10 - 30 kpl / vuosi. Lupavirastoilla ei ole julkaisutoimintaa. Yhdessä lupavirastossa on myös pieni määräraha painatukseen ja kahdessa käännöksiin.

### 4.3.5. Työsuojelupiirit (ml. työsuojelupiirien palvelukeskus)

Työsuojelupiirien yhteinen viestintä on keskitetty työsuojelupiirien palvelukeskukseen, joka on hallinnollisesti osa Hämeen työsuojelupiiriä. Palvelukeskus vastaa työsuojelupiirien yhteisestä sisäisestä ja ulkoisesta tiedotuksesta, tyosuojelu.fi -sivuston ylläpidosta, julkaisutuotannosta ja Työsuojelunäyttelystä. Yhteensä työsuojelupiirien palvelukeskuksessa viestintätehtävissä on 7,5 htv. Kahdeksasta piiristä vain Uudellamaalla on päätoiminen tiedottaja. Muissa piireissä on viestintävastaavia, jotka tekevät viestintää oman työn ohessa laskennallisen htv:n ollessa noin 0,2 - 0,5 htv. Viestintä on suoraan piiripäälliköiden alaisuudessa.

Työsuojelupiireillä on yhteinen viestintästrategia. Piirit tekevät omat viestintäsuunnitelmat. Viestinnän tavoitteet ja toimintatapa todetaan tulossopimuksessa ja piirin toiminnan vuosisuunnitelmassa. Työsuojelupiirien palvelukeskus soveltaa visuaalisessa ilmeessä sosiaali- ja terveysministeriön graafista ohjeistusta. Piirihallinnon tunnukselle on oma graafinen ohjeistus, jota työsuojelupiirit pääsääntöisesti soveltavat.

Tiedotteiden määrä vaihtelee alueittain. Eniten niitä lähtee työsuojelupiirien palvelukeskuksesta noin 30 kpl / vuosi. Palvelukeskus järjestää valtakunnallisia tiedotustilaisuuksia muutaman vuodessa, kuten myös työsuojelupiirit alueillaan. Piirien palvelukeskus tuottaa vuosittain 30 - 40 julkaisua, joiden kokonaisvolyymi on 120 000 ja painosmäärät 200 - 5 000 kpl / julkaisu. Piirien palvelukeskus tekee TS-nytt henkilöstö- ja sidosryhmäjulkaisua (10 krt / vuosi, jakelu 780 kpl). Lisäksi palvelukeskuksessa tehdään joitakin esitelehtisiä ja toimintakertomus. Työsuojelupiirit julkaisevat joitakin piirikohtaisia esitteitä.

Erillistä viestintämäärärahaa on vain työsuojelupiirien palvelukeskuksella, jonka vuotuinen viestintäbudjetti on henkilöstökuluineen ja kiinteine menoineen noin 441 000 €, josta Työsuojelunäyttelyn osuus on n. 100 000 €

### 4.3.6. Tiepiirit

Jokaisella yhdeksällä alueella on vähintään yksi päätoiminen tiedottaja, joista suurimmalla osalla on myös muita kuin viestintätehtäviä. Joissain tiepiireissä viestinnässä käytetään konsulttiapua. Yhdellä alueella viestinnän edustaja on johtoryhmän jäsen, ja muutamilla alueilla viestintä osallistuu johtoryhmätyöskentelyyn tarpeen mukaan. Parissa tiepiirissä viestintä sijoittuu esikuntayksikköön, muilla sijoittuminen vaihtelee. Viestinnän tehtävät vaihtelevat tiepiireissä jonkin verran, lisäksi joitain viestinnän tehtäviä on keskitetty keskushallintoon (esim. julkaisuneuvonta, käännöspalvelut, verkkopäätoimittajuus ym.).

Tiepiirit noudattavat Tiehallinnon yhteisöviestintästrategiaa ja suunnitelmia. Lisäksi tehdään tiepiirien omia viestinnän vuosikelloja sekä viestintäsuunnitelmia.

Tiepiireissä käytetään viestinnässä myös ostopalveluja (mm. käännöspalvelut, hankeviestintä, taittopalvelut ym.). Ostopalvelujen käyttö vaihtelee piireittäin, joissain tiepiireissä merkittävä osa hankeviestinnän tehtävistä hoidetaan ostopalveluina.

Tiedotteita tehdään muutamasta kymmenestä noin sataan vuosittain/tiepiiri. Tiedotustilaisuuksia järjestetään muutamasta noin kymmeneen vuosittain/tiepiiri.

Tiepiirien vastuulla on tiepiirien omien internetsivujen luominen ja päivittäminen, mutta internetin päätoimittajuus on keskitetty keskushallintoon. Keskushallinto päivittää n. 70 % kaikista Tiehallinnon internetsivuista. Lisäksi keskushallinto valmistelee valtakunnalliset tiedotteet ja uutiset, laatii valtakunnalliset uutiskirjeet ja hoitaa niiden jakelun sidosryhmille sekä vastaa Tiehallinnon visuaalisesta ilmeestä. Kaikissa tiepiireissä on käytössä Tiehallinnon yhteinen visuaalinen ilme.

Tiepiireillä on omat intranet-sivustonsa, joista tiedottajat pääosin vastaavat. Keskushallinto vastaa suurimmasta osasta intranetiä siten, että päivitys on hajautettu laajasti myös viestinnän ulkopuolisille henkilöille.

Piiritiedottajat osallistuvat esim. hanke-esitteiden ja toiminta- ja taloussuunnitelmien tekemiseen. Yhdellä tiepiirillä on sisäinen verkkolehti, parilla alueella tuotetaan painettuja hankelehtiä, yhdellä alueella sähköistä uutiskirjettä. Tiepiireillä ei ole laajaa, omaa painettua julkaisutuotantoa. Sähköisiä julkaisuja tehdään jonkin verran. Piiritiedottajat osallistuvat myös tien avajaisten, yleisötilaisuuksien ja muiden tilaisuuksien järjestämiseen. Tiedottajat tekevät myös mediaseurantaa oman alueensa medioista.

Neljässä tiepiirissä viestinnälle on varattu oma määräraha. Se vaihtelee noin 8 000 - 66 000 €(jälkimmäisessä mukana palkkauskustannukset). Muilla alueilla viestinnällä ei ole korvamerkittyä määrärahaa.

#### 4.4. Verkkopalvelujen nykytila viranomaisittain

Taulukkoon on koottu tietoja alueviranomaisten verkkoviestinnän välineistä, julkaisujärjestelmistä ja palvelujen ylläpidon organisoinnista

	Lääninhallitukset	Ympäristökeskukset ja ympäristölupavirastot	TE-keskukset	Tiepiirit	Työsuojelupiirit
<b>Internet; sivujen määrä, kielet, julkaisujärjestelmä</b>	<p>www.laaninhallitus.fi Yhteinen internet sekä lääninhallituskohtaiset sivut, yhteensä 15 000 sivua. Suomi, ruotsi, englanti, saame. Julkaisujärjestelmä: Sulatto = Similan, Lotus Domino</p>	<p>www.ymparisto.fi Yhteinen internet hallinnonalalla. Kielet: suomi, ruotsi, englanti. Sivuja (dokumenteja): suomeksi alueelliset ympäristökeskukset 19 181 (koko palvelu 28 072), Sivuja ympäristölupavirastot 409. Ruotsiksi alueelliset ympäristökeskukset 1 887, ympäristölupavirastot 104 (koko palvelu 4 670). Englanniksi alueelliset ympäristökeskukset 436, ympäristölupavirastot 4 (koko palvelu 2 442), yksittäisiä dokumentteja venäjäksi Julkaistuja liitetiedostoja noin 24 000 (koko palvelu). Julkaisujärjestelmä: räätälöity Fujitsu Service Oy:n NetCommunity</p>	<p>www.te-keskus.fi Internetsivustolla noin 200 sivua. Portaali, jossa yhteinen osuus sekä kunkin TE-keskuksen omat sivustot. Alue ICT-yksikössä yhteinen päivitysvastaava. Sisältövastuu TEM:n konserniohjauksyksikössä. Aineistoja suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja venäjäksi. Julkaisujärjestelmä: Fujitsu Net Community</p>	<p>www.tiehallinto.fi Päätöimittaja Tiehallinnon keskushallinto, päivittää n. 70 % Tiehallinnon internetsivuista. Tiepiirit päivittävät piirien omat internetsivut. Kullakin piirillä oma pääsivu + keskimäärin 8 alasivua. Kullakin piirillä keskimäärin 15 hankesivua, joissa kussakin vielä 0-6 alasivua (keskimäärin 3). Suomi, ruotsi, englanti. Julkaisujärjestelmä: Julia (Logica)</p>	<p>www.tyosuojelu.fi Verkkopalvelussa ruotsin, englannin, viron, venäjänkieliset osiot. Sivuja palvelussa yhteensä noin 2 000 (suomen-, ruotsin-, englannin-, viron- ja venäjänkielisiä). Piireillä lisäksi omia sivuja. Julkaisujärjestelmä: Wysiywyg eWriter</p>
<b>Intranet; sivujen määrä, julkaisujärjestelmä</b>	<p>Yhteinen intranet. Lääninhallituskohtaiset intranetit yhteensä 2 500 sivua. Julkaisujärjestelmä: Logica, Combo G2</p>	<p>Yhteinen intranet hallinnonalalla, dokumenttien/sivujen tietoa määrästä ei ole helposti saatavissa. Hallinnon yhteinen intranet muodostuu viraston omista sivuista ja joko YM:n tai SYKEN tuottamasta ja ylläpitämästä hallinnon yhteisestä tiedosta. Pääosa hallinnon</p>	<p>Yhteinen intranet MS:n SharePointServer -pohjainen intranet-portaali. Yhteinen osio ja kullakin TE-keskuksella oma sivusto. Työvoimaosastoilla / työvoimatoimistoilla oma intranetportaali (julkaisujärjestelmä avoimeen lähde-</p>	<p>Kullakin piirillä omat intranetsivut: pääsivu + 5-10 alasivua (keskimäärin 8). Uutisia julkaistaan noin 100 kpl/piiri/vuosi. Tiehallinnon keskushallinnolla ja tiepiireillä on paljon yhteisiä sivustoja intranetissä, joista vastaa keskushallinto</p>	<p>Piirien yhteinen intranet, julkaisujärjestelmä: MS Moss. Suurimmalla osalla piireistä lisäksi oma intranet.</p>

		yhteisen tiedon tuottamisesta on YM:llä. YM vastaa myös hallinnon yhteisten uutisten toimittamisesta. Julkaisujärjestelmä: Livelink	koodiin pohjautuva Liferay). Teknologian kehittämisosastolla käytössä Tekesin intranet	Päivittämistyö on hajautettu laajasti myös viestinnän ulkopuolelle. Julkaisujärjestelmä: Frontpage	
<b>Extranet; on/ei, julkaisujärjestelmä</b>	On. Julkaisujärjestelmä: Sulatto = Similan, Lotus Domino	Ympäristöhallinto tarjoaa tietovarastoihin tallennettavia ja tietoihin perustuvia palveluja internetissä, extranetissä ja intranetissä (mm. Oiva, Vahti, Hertta). Internetiin on saatavissa extranetoikeuksia tietyille ryhmälle (kokousaineistot, keskusteluryhmät). Julkaisujärjestelmä: Livelink	Intranetin käyttö mahdollista extranetin omaisesti, mikäli kumppaniorganisaation aktiivihakemistoon saadaan luottosuhde. Tällä hetkellä tällainen järjestely TEM:n ja TEKES:n kanssa. TE-keskuksilla käytössä yrityssuomi-yhteisöä varten extranet, joka perustuu SharePointServer -teknologiaan (rajoitettu lisämaksuton lisenssi). Käyttäjää noin 500 ulkopuolista. Käyttö mahdollista internet-liittymän kautta (https). Sisäverkossa tunnistaudutaan verkko-kirjautumisella	Extranetiä ei vielä otettu laajemmin viestintäkäyttöön vaan toimii lähinnä "porttina" sovelluksiin kuten Aura, eUrakka, LAM, Liito jne. Järjestelmähallinta tapahtuu osin keskushallinnosta ja osin piireistä, mutta varsinaista viestinnällistä toimintaa ei ektranetissä piirien osalta ole. Muutamia sovelluksia koskevia sisäisiä tiedotteita löytyy, mutta niiden toimituksen hoitavat yleensä järjestelmän vastuuhenkilöt, ei viestintä. Julkaisujärjestelmä: OraclePortal 10	Ei ole
<b>Ylläpitäjien määrä</b>	Pääkäyttäjää 5-6, ylläpitäjiä noin 100	Noin 111 internetpäivittäjää ja ylläpitäjiä, valtakunnallinen internet-verkkotoimitus SYKEssä. Intranetin ylläpito on hajautettu: päivittäjiä on noin 114. YM vastaa intranetin uutistuotannosta. YM ja osittain SYKE vastaavat intranetin yhteisen tiedon tuottamisesta ja ylläpidosta.	Noin 10 päivittäjää / TE-keskus Tekninen ylläpito Alue ICT	Internet noin 15, intranet noin 39	Noin 10 ylläpitäjiä

## **5. Uusien aluehallinnon viranomaisten viestinnän järjestäminen**

### **5.1. Valtion viranomaisen viestintää koskevia säädöksiä ja suosituksia**

Valtionhallinnon viestintää ohjaavat useat säännökset, jotka tulee ottaa huomioon uusien aluehallintoviranomaisten viestintää suunniteltaessa. Ne myös velvoittavat hoitamaan tehtävän kattavasti. Viestintä tulee organisoida ja resursoida sekä suunnitella ja toteuttaa siten, että säädetyt tehtävät toteutuvat. Viestintä on osa johtamista, asioiden valmistelua, ennakointia ja päätöksentekoa. Se edellyttää sitoutumista ja vastuuta.

Julkishallinnon toiminnan avoimuus tukee kansalaisten luottamusta hallintoon ja poliittiseen päätöksentekoon. Luotettavuus, kattavuus, oikea-aikaisuus ja tasapuolisuus ovat valtionhallinnon viestinnän onnistumisen peruseräitä. Valtionhallinnon viranomaisten viestinnän tulee tuottaa ja jakaa tietoa, joka luo yksilöille ja yhteisöille edellytyksiä muodostaa mahdollisimman totuudenmukainen kuva viranomaisten toiminnasta, vaikuttaa viranomaisissa valmisteilla oleviin yleisesti merkittäviin asioihin sekä valvoa omia etujaan ja oikeuksiaan. Viestien on oltava ymmärrettäviä ja niiden tulee saavuttaa kohderyhmänsä.

#### **Viestintää koskevia ja sivuavia säädöksiä**

- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Valmiuslaki (1080/1991)
- Puolustuslaki (1083/1991)
- Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetun asetuksen muuttamisesta (1030/1999)
- Kielilaki (423/2003)
- Saamen kielilaki (1086/2003)
- Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa (651/1988).

#### **Julkisuuslaki ja julkisuusperiaate**

Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate: jokaisella on oikeus saada tietoa julkisesta asiakirjasta. Viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei lailla toisin säädetä. Valtionhallinnon viestinnän kannalta keskeistä on, että julkisuuslaki toteuttaa perustuslaissa säädettyä oikeutta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä julkisen vallan velvollisuutta edistää tiedonsaannin toteutumista.

Pykälässä 20 säädetään viranomaisen velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa: "Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoa-aineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa."

## Viestintäasetus

Viranomaisten viestinnän organisointia määrittää ns. viestintäasetus eli asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetun asetuksen muuttamisesta (1030/1999)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19991030>

Asetuksessa todetaan viestinnän järjestämisestä seuraavaa:

”Viranomaisen on huolehdittava siitä, että viestinnän edellytykset on turvattu avoimuuden toteuttamiseksi viranomaisen toiminnassa. Tässä tarkoituksessa on erityisesti pidettävä huolta siitä, että:

- 1) tiedotusta hoitavien tiedonsaanti vireille tulevista ja ratkaistavista sekä muista viestintää edellyttävistä asioista riittävän aikaisessa vaiheessa on turvattu;
- 2) viestintätehtäviä hoitavien välinen yhteistoiminta on asianmukaisesti järjestetty;
- 3) esittely- ja valmistelutehtävissä toimiville virkamiehille on annettu tarpeellista koulutusta ja ohjeita viestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistumisesta.”

## Valtionhallinnon viestintäsuositus

Lakeja ja asetuksia on tarkennettu valtionhallinnon viestintäsuosituksella. Suosituksen lähtökohtana on, että valtionhallinto ja viestintä ovat kansalaisia varten. Jokaisen viranomaisen on huolehdittava viestinnästä toimialallaan ja viestittävä aktiivisesti toiminnastaan ja palveluistaan sekä kansalaisten oikeuksista ja velvollisuuksista. Suosituksissa määritellään muun muassa valtionhallinnon viestinnän tavoitteet, suunnittelu, tehtävät ja periaatteet, jotka ohjaavat viestinnän järjestämistä valtion virastoissa. Viestintäsuosituksen mukaan

- viraston tai laitoksen ylin johtaja vastaa johtamansa organisaation viestinnän asianmukaisuudesta
- viestintäyksikkö tai viestinnästä vastaava henkilöstö toimii suoraan johdon alaisuudessa
- viestintäyksikkö vastaa viestinnän koordinoinnista, suunnittelusta ja seurannasta
- viestintäpäällikkö tai muu viestinnän edustaja on viraston johtoryhmän jäsen
- viestinnän edustajan on voitava osallistua kokouksiin ja tilaisuuksiin, joissa käsiteltävistä asioista viestintäyksikkö tarvitsee tietoa toimintaansa varten
- kaikki virkamiehet huolehtivat osaltaan viestinnästä ja kanssakäymisestä niiden yhteistyökumppanien kanssa, joita heidän tehtävänsä koskevat.

Viestinnän kehittämisen työnjaoista todetaan seuraavaa:

”Valtioneuvoston kanslian tehtävänä on valtionhallinnon ulkoisen viestinnän yleinen kehittäminen. Ministeriöt vastaavat oman viestintänsä kehittämisestä sekä viestinnän yleisestä kehittämisestä ja koordinoinnista toimialallaan. Ministeriön tehtävänä on erityisesti koordinoida tarvittavan yhteisen tiedotusaineiston laatimista hallinnonalallaan”. Valtionhallinnon viestintäsuositusta ollaan parhailaan uudistamassa.

<http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2002/j06-valtionhallinnon-viestintäsuositus/pdf/134397.pdf>

## Valtionhallinnon kriisiviestintäohjeet

Valtionhallinnon kriisiviestintäohjeessa korostetaan viestinnän luotettavuutta, nopeutta ja vuorovai-  
kutteisuuutta sekä viestinnän koordinoinnin merkitystä koko valtionhallinnossa. Viranomaisten on  
kyettävä vastaamaan kansalaisten, median ja muiden keskeisten yhteistyötahojen lisääntyneeseen  
tiedontarpeeseen sekä pitämään ne informoituina vallitsevan tilanteen kehittymisestä. Viestintä on  
olennainen osa kriisin johtamista ja sen sisältö määrittäyty aina tilanteen mukaisesti.

Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa, Valtioneuvoston kanslian julkaisusar-  
ja 15/2007 <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2007/j15-kriisiviestintäohje/pdf/fi.pdf>

## Kielilait

Viranomaisten tiedottamisesta todetaan kielilaisissa (suomi ja ruotsi) seuraavaa:

”Valtion ja kunnallisen viranomaisen yleisölle suunnatussa tiedottamisessa on kaksikielisessä kunnassa käytettävä suomen ja ruotsin kieltä. Asianomaisen ministeriön on huolehdittava siitä, että yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellinen tieto annetaan koko maassa molemmilla kansalliskielillä.

Kaksikielisen viranomaisen ilmoitukset, kuulutukset ja julkipanot sekä muut yleisölle annettavat tiedotteet tulee antaa suomen ja ruotsin kielellä. Viranomaisten laatimien selvitysten, päätösten tai muiden vastaavien tekstien julkaiseminen ei velvoita kääntämään niitä sellaisinaan. Viranomaisen tulee kuitenkin huolehtia sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista.

1) *yksikielisellä viranomaisella* tarkoitetaan valtion viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu ainoastaan samankielisiä kuntia, sekä yksikielisen kunnan viranomaista samoin kuin kuntayhtymän viranomaista, jos kuntayhtymään kuuluu ainoastaan samankielisiä kuntia

2) *kaksikielisellä viranomaisella* tarkoitetaan valtion keskushallintoviranomaista ja muuta viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta, sekä kaksikielisen kunnan viranomaista samoin kuin kuntayhtymän viranomaista, jos kuntayhtymään kuuluu erikielisiä kuntia taikka vähintään yksi kaksikielinen kunta.”

Kielilaki 423/2003 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

Saamen kielilaisissa todetaan viestintään liittyen seuraavaa:

”Saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää tässä laissa tarkoitetussa viranomaisessa saamen kieltä. Viranomainen ei saa rajoittaa tai kieltäytyä toteuttamasta tässä laissa säänneltyjä kielellisiä oikeuksia sillä perusteella, että saamelainen osaa myös muuta kieltä, kuten suomea tai ruotsia.”

”Viranomaisten on yleisölle suunnatussa tiedottamisessa käytettävä myös saamen kieltä. Viranomaisen ilmoitukset, kuulutukset ja julkipanot sekä muut yleisölle annettavat tiedotteet sekä opasteet ja yleisön käytettäväksi tarkoitetut lomakkeet täyttöohjeineen on saamelaisten kotiseutualueella laadittava ja annettava myös saamen kielellä.”

Saamen kielilaki 1086/2003 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031086>

Julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003) annetun lain mukaan viranomaisen on koulutusta järjestämällä ja muilla henkilöstöpoliittisilla toimilla huolehdittava siitä, että sen henkilöstöllä on riittävä kielitaito viranomaisen tehtävien hoitamiseen kielilaisissa ja muussa lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukaisesti. Valtion henkilöstölle voidaan asettaa myös muiden kielten kuin suomen ja ruotsin sekä saamen kielten taitoa koskevia kelpoisuusvaatimuksia työtehtävien sitä edellyttäessä.

Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030424>

Tässä raportissa esitettävien ehdotusten kielelliset vaikutukset arvioidaan viestinnän näkökulmasta luvussa 7.

## **5.2. Aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten viestintätoimintojen järjestämisen tavoitteet ja lähtökohdat**

Aluehallinnon uudistuksen tavoitteena on saada aikaan entistä kansalais- ja asiakaslähtöisemmin, tehokkaammin ja tuloksellisemmin toimiva aluehallinto. Uusien aluehallinnon viranomaisten viestinnän tehtävänä on tukea tämän tavoitteen toteutumista.

Aluehallinnon palvelurakenteita aiotaan kehittää erityisesti sähköisen asioinnin lisäämisen ja yhteispalvelun avulla. Monikanavaisten palvelujen tarjoaminen ja kehittäminen edellyttävät asiantuntevaa viestintää ja neuvontaa sekä entistä enemmän erilaisille asiakasryhmille kohdennettua viestintää. Uusissa viranomaisissa yhdistetään eri vastuualueita, jolloin myös viestitään yhä laajemmista asiakokonaisuuksista.

Verkkoviestinnän ja sähköisen asioinnin osuus hallinnossa lisääntyy edelleen voimakkaasti. Vaikuttamismahdollisuuksien tarjoaminen kansalaisille on otettava huomioon erityisesti verkkoviestinnän toimintamallien ja resurssien suunnittelussa. Pitemmän aikavälin suunnitelmissa tulisi linjata myös sosiaalisen median käyttö sekä sen edellyttämät toimenpiteet. Uusien viranomaisten verkkosivujen tulee tukea em. kehitystä, mikä edellyttää, että verkkosivut ovat yhteneväiset sekä mahdollisimman helppokäyttöiset ja vuorovaikutteiseen viestintään sopivat. Viestinnän tehokkuutta voidaan lisätä erilaisilla verkostoilla.

### **Aluehallinnon uusien viranomaisten viestintä tulee järjestää siten, että**

- 1) kansalaisten, sidosryhmien ja muiden asiakkaiden palvelut paranevat
- 2) laadukkaat viestinnän palvelut ja yhtenäiset toimintatavat turvataan tasapuolisesti ja yhdenmukaisesti kaikilla alueilla
- 3) viestinnän toiminta tehostuu
- 4) viestinnän ohjaussuhteet toimivat
- 5) vuorovaikutus asiakkaiden kanssa toimii ja saatua palautetta hyödynnetään.

### **Viestintätyöryhmän ehdotuksissa aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten viestintätoimintojen järjestämisestä on otettu huomioon mm.**

- valtionhallinnon viestintää koskevat lait, säädökset ja suositukset
- hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän linjaukset
- aluehallinnon uudistushankkeen muiden työryhmien ehdotukset ja linjaukset
- viestintätyöryhmän ja henkilöstötyöryhmän tekemät kartoitukset uudistuksessa mukana olevien viranomaisten nykyisistä viestintätehtävistä ja -volyymeista sekä henkilöstöresursseista (nykytilan kuvaus luvussa 4)
- paikallinen liikkumavara ja joustot
- viestintään vaikuttavat toimintaympäristön lähivuosien muutokset
- uudistuksen kielelliset vaikutukset.

Viestintä on olennainen osa organisaatioiden strategista johtamista ja ennakointia. Työryhmän ehdotusten lähtökohtana on järjestää viestinnän tehtävät niin, että viestintä tukee mahdollisimman hyvin aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten strategisia tavoitteita ja toimintaa. Viraston johdon tukena toimiva saumaton ja koordinoitu sisäinen ja ulkoinen viestintä auttaa lisäämään toiminnan vaikuttavuutta. Hyvin järjestetty sisäinen viestintä ja sujuva tiedonkulku luovat yhteisöllisyyttä ja auttavat vakiinnuttamaan uuden organisaation toimintaa. Yhtenäinen ulkoinen viestintä puolestaan varmistaa asiakaspalvelun mahdollisimman häiriöttömän jatkuvuuden ja luo kuvaa monialaisista ja asiakaslähtöisistä viranomaisista.

Edellä mainitun toteuttamiseksi tarvitaan ammattimaista viestintää, mikä syntyy viestintähenkilöstön sekä viraston johdon ja asiantuntijoiden tiiviistä yhteistyöstä. Valtionhallinnon viestintäsuosituksen mukaisesti sisäisen ja ulkoisen viestinnän tulee olla vastuutettu ja riittävästi resursoitu valtiotalon virastoissa. Viestintään liittyvään lainsäädäntöön, asetuksiin ja suosituksiin viitaten (kappale 5.1.) työryhmä pitää tärkeänä, että kussakin uudessa virastossa on sen tehtävien edellyttämät viestintäresurssit ja viestinnällä selkeä rooli johdon tukena.

Aluehallintovirastot perustetaan pääasiassa nykyisten lääninhallitusten, ympäristölupavirastojen ja työsuojelupiirien tehtävistä (noin 1 500 htv). Näissä viranomaisissa päätoimisia viestintähenkilöitä on noin 24 htv (sis. määräaikaiset). Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset muodostuvat pääasiassa TE-keskusten, alueellisten ympäristökeskusten ja tiepiirien tehtävistä (noin 4 400 htv). Näissä viranomaisissa päätoimisia viestintähenkilöitä on noin 57 htv (sis. määräaikaiset). Viestintätyöryhmä pitää tärkeänä, että uusien viranomaisten viestintäresursseja tasapainotetaan paikkakunnilla tarpeen mukaan. Resurssien yhteiskäytössä voidaan hyödyntää myös verkostomaista toimintatapaa, mitä helpottaa se, että aluehallinnon viranomaisten viestintähenkilöstö tekee jo nykyisinkin paljon yhteistyötä.

### 5.2.1. Uusien aluehallintoviranomaisten viestinnän tehtävät

*Sisäisellä viestinnällä* tarkoitetaan organisaation sisällä tapahtuvaa, työyhteisön jäseniin kohdistuvaa ja heidän välillään tapahtuvaa viestintää.

*Ulkoisella viestinnällä* tarkoitetaan sitä, mitä organisaatio viestii itsestään ulospäin ja miten organisaatio on vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa.

Viraston sisäistä ja ulkoista viestintää ohjaa viranomaisen *viestintästrategia*. Siinä linjataan pitemmän aikavälin viestinnän tavoitteet, jotka johdetaan mm. viranomaisen strategia-asiakirjasta. Viestintästrategiassa pyritään ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon myös viestinnän kehitysnäkökulmat. Viraston viestintäsuunnitelma ja -ohjeet, hankeviestintäsuunnitelmat sekä kriisiviestintäohjeet tarkentavat viranomaisen strategiset linjaukset toimenpiteiksi.

**Viestintätyöryhmä ehdottaa, että uusien viranomaisten viestintätehtävät ovat seuraavat (osaa ehdotetaan hoidettavaksi keskitetysti, kts. luku 5.3.4.):**

#### Strategiatyö

- Osallistuminen viranomaisen viestintästrategian laadintaan (kts. 5.3.1.)
- virastojen viestintäsuunnitelmien ja -ohjeiden laadinta valtakunnallisten viestinnän linjausten mukaisesti

#### Sisäinen viestintä

- johdon tuki ja konsultointi sisäisessä viestinnässä
- sisäisen viestinnän kehittäminen
- sisäinen ajankohtaisviestintä ja intranetin uutistuotanto
- henkilöstölehtien toimittaminen
- sisäinen viestintä- ja mediakoulutus

#### Ulkoinen viestintä

- ulkoisen viestinnän kehittäminen ja koordinointi
- johdon ja asiantuntijoiden tuki ja konsultointi
- ulkoinen ajankohtaisviestintä, mediasuhteet, tiedotteet, tiedotus- ja taustatila-  
laisuudet

- toimintaympäristön luotaus (ml. mediaseuranta, analysointi ja reagointi)
- tiedotusvälineiden ja kansalaisten yhteydenotot
- asiakas- ja sidosryhmäviestintä ja -yhteistyö
- julkaisu- ja tiedotustuotanto (julkaisusarjat, esitteet, asiakaslehdet ym.) ja sen koordinointi sekä graafinen ohjeistus
- verkkoviestintä (internetsivujen sisältö, uutistuotanto, neuvonta, koulutus sekä sisällöntuotanto ja koordinointi, uutiskirjeet, verkkolehdet jne.)
- markkinointiviestintä (palvelut, seminaarit, messut jne.)
- normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintä

### **5.3. Ehdotukset aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten viestintätoimintojen järjestämisestä**

Viestintätyöryhmän ehdotukset ovat peruserätyöviestintätoiminnon järjestämisestä uusissa aluehallintoviranomaisissa. Viestintätoiminto muotoutuu aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten toiminnan vakiintuessa ja niiden toimialan laajuuden mukaan.

#### **5.3.1. Aluehallintoviranomaisten viestinnän koordinointi, ohjaus ja yhteistyöverkostot**

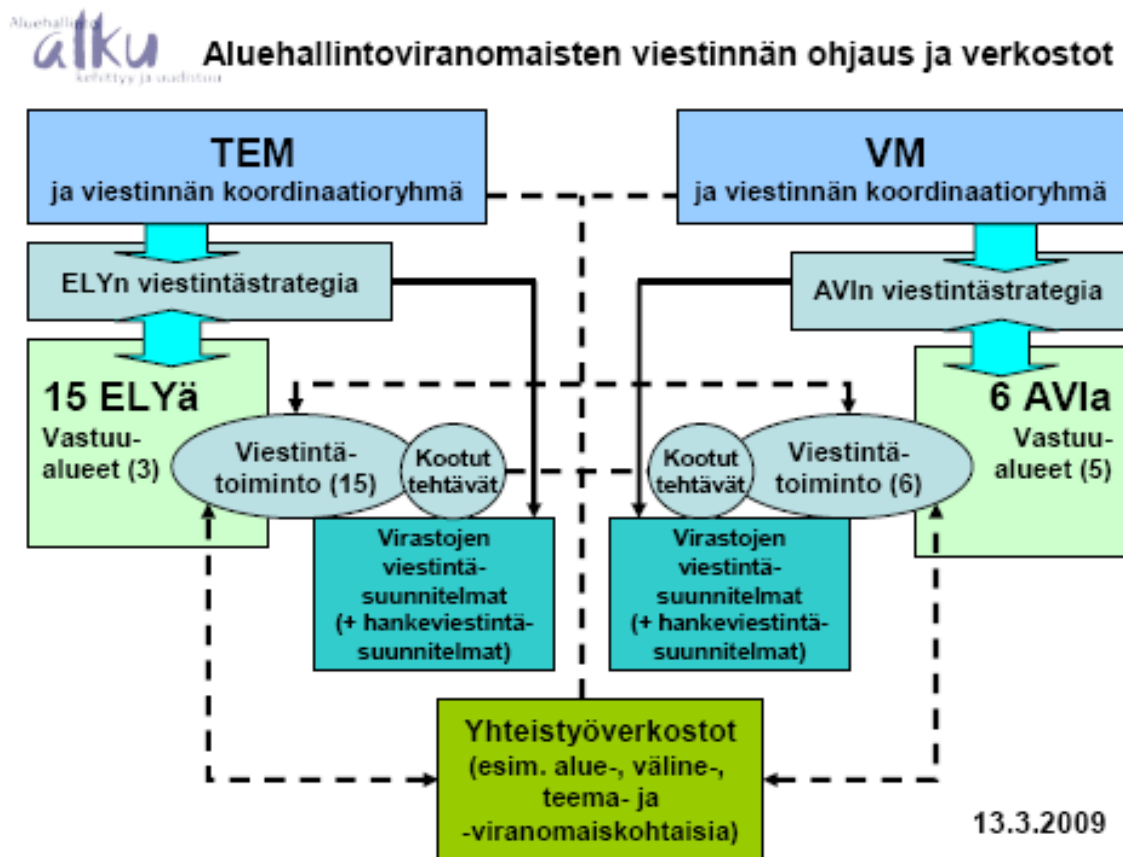
Aluehallintoviranomaisten ohjaus tapahtuu ministeriöiden yhteistyönä. Eri hallinnonalojen tehtävien ja toimintojen hoitamisesta sekä palvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta ohjaavat substanssiministeriöt ja keskushallinnon virastot. Aluehallintovirastojen koordinoivana ministeriönä valtiovarainministeriö ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten koordinoivana ministeriönä työ- ja elinkeinoministeriö vastaavat strategisen ohjauksen koordinoinnista sekä esim. talous-, henkilöstö-, tietohallinto- ja tietopalveluasioiden sekä viestinnän toiminnallisesta ohjauksesta. Virastojen päälliköt vastaavat, että viestinnän valtakunnalliset tavoitteet toteutuvat alueellisessa viestinnässä ja että alueelliset viestintätarpeet ja -kysymykset tulevat huomioon otetuksi strategisissa ja toiminnallisissa tulossopimuksissa.

Tärkeä osa ohjausta ovat aluehallinnon strategia-asiakirjat, jotka tehdään hallituskaudeksi. Jotta uusien aluehallintovirastojen viestintä olisi yhtenäistä ja voisi mahdollisimman hyvin tukea vaikutavuustavoitteita, niiden viestintästrategiset kysymykset tulisi kytkeä osaksi aluehallinnon strategista ohjausta, jota tehdään koordinoivien ja ohjaavien ministeriöiden yhteistyönä. Tätä yhteistyötä varten perustettavissa viestinnän koordinaatioryhmissä (1+1) käsitellään mm. viranomaisten viestintästrategioihin liittyviä asioita.

#### **Viestintätyöryhmä ehdottaa, että**

- valtiovarainministeriö asettaa aluehallintovirastojen viestinnän strategista ja toiminnallista ohjausta sekä seurantaa ja tietojenvaihtoa varten koordinaatioryhmän, joka koostuu valtiovarainministeriön, ohjaavien tahojen ja aluehallintovirastojen viestinnän edustajista.
- työ- ja elinkeinoministeriö asettaa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten viestinnän strategista ja toiminnallista ohjausta sekä seurantaa ja tietojenvaihtoa varten koordinaatioryhmän, joka koostuu työ- ja elinkeinoministeriön, ohjaavien tahojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten viestinnän edustajista.

- aluehallintoviranomaisten sekä koordinoivien ja ohjaavien ministeriöiden viestintähenkilöstö voi perustaa erilaisia, esimerkiksi alue-, viranomais-, teema- ja välinekohtaisia yhteistyöverkostoja, jotka toimivat koordinaatioryhmässä sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Lisäksi yhteistyötä tehdään maakunnan liittojen ja Metsäkeskusten kanssa.
- virastojen viestinnälle ohjataan hyväksytyin viestintäsuunnitelman edellyttämät määrärahat (omana kohtana tilijaottelussa). Monialainen ja -kanavainen viestintä korostuu erityisesti viranomaisten toiminnan käynnistyessä, mikä tulisi huomioida budjetoinnissa.
- muussa kuin suomen-, ruotsin- ja saamenkielisessä viestinnässä tehdään virastojen välillä yhteistyötä ja hyödynnetään verkostoja. Esim. puhelin- ja sähköpostitiedusteluihin voidaan tarvittaessa vastata toimipaikoista, joissa kyseisen vieraskielisen palvelun kysyntä on suurinta ja/tai on osaavaa henkilöstöä.



### 5.3.2. Virastojen viestinnän järjestäminen

Viestinnän toimivuus, tehokkuus ja verkostoituminen edellyttävät, että sisäinen ja ulkoinen viestintä on selkeästi järjestetty ja vastuutettu jokaisessa virastossa, ja että viestintähenkilöstö toimii ylimmän johdon alaisuudessa. Hankkeen väliraportin ehdotuksen mukaisesti viestinnän edustaja kuuluu viraston johtoryhmään. Viestintähenkilöstön vastuut ja tehtävät jaetaan viraston toimialan ja tehtävien laajuuden mukaisesti. Osa viestinnän tehtävistä, jotka on eritelty jäljempänä, voidaan hoitaa myös erikoistumistehtävinä jossakin aluehallintovirastossa ja jossakin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksessa.

**Viestintäryhmä ehdottaa, että**

- **aluehallintovirastojen päätoimipaikoissa (6) ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksissa (15) on ylimmän johdon lähitukena viestintätoiminto, jonka vetäjä kuuluu viraston johtoryhmään. Virastot harkitsevat aluekohtaisesti, onko tarvetta sijoittaa viestintähenkilöstöä myös muihin toimipaikkoihin. Viranomaisten viestintähenkilöstön nimikkeiden tulisi olla yhtenäiset.**

### **5.3.3. Virastoissa hoidettavat viestinnän tehtävät**

Viestintä on kiinteä osa johtamista ja esimiestyötä. Se myös muovaa viraston sisäistä ja ulkoista kuvaa. Viestintähenkilöstön tehtävä on tukea viraston tavoitteiden toteutumista viestinnän keinoin ja välinein.

Uuden viranomaisen sekä yksittäisen viraston sisäisen viestinnän tarve korostuu erityisesti virastojen toiminnan käynnistyessä. Sisäinen viestintä auttaa vakiinnuttamaan yhteiset toimintatavat, luomaan yhteistä toimintakulttuuria ja vahvistamaan yhteishenkeä. Viestintähenkilöstön tehtävä on tarjota keinoja ja kanavia niin esimiehille kuin henkilöstöllekin mahdollisimman hyvän sisäisen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen edistämiseksi. Sisäisen viestinnän tulee toimia virastossa kaikkiin suuntiin.

Viraston ulkoisella viestinnällä luodaan kuvaa uuden viraston tehtävistä, tavoitteista ja palveluista. Suunnitelmallisella viestinnällä on keskeinen rooli johdon apuna toimintastrategian toteuttamisessa ja viraston tavoitteiden saavuttamisessa.

**Viestintäryhmä ehdottaa, että seuraavat viestinnän tehtävät hoidetaan kussakin virastossa:**

- **viraston viestintäsuunnitelma, joka perustuu viranomaisen yhteiseen viestintästrategiaan ja viraston tavoitteisiin ja sisältää myös normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen sekä virastojen kriisiviestintäohjeet**
- **sisäinen viestintä**
- **ajankohtaisviestintä (tiedotteet, tiedotus- ja taustatilausjutut jne.)**
- **johdon ja asiantuntijoiden tuki ja konsultointi viestintäasioissa**
- **alueellinen media- ja sidosryhmäyhteistyö sekä asiakasviestintä**
- **sisällöntuotanto verkkosivustoille**
- **julkaisutuotannon konsultointi virastossa**
- **normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintä (pohjalla ohjaavien ministeriöiden sekä aluehallintoviranomaisten yhteiset viestintäsuunnitelmat ja viranomaisten yhteistoimintasopimukset).**

Jotta palvelut olisivat laadullisesti yhtenäiset eri puolilla maata, jokaisen vastualueen viestintä tulisi järjestää niin, että kaikkien vastualueiden viestintä on tasapuolisesti vastuutettu. Uusissa aluehallintoviranomaisissa tulee olemaan eri määrä vastuualueita, ja niihin sisältyvien tehtävien laajuus vaihtelee alueittain merkittävästi. Tämä vaikuttaa viestinnän resurssitarpeeseen.

Niin virastojen sisäinen kuin ulkoinenkin viestintä tapahtuu entistä enemmän verkon välityksellä, joten verkkosivujen sisällön tuottaminen ja toimittaminen on kiinteä osa viestintähenkilöstön tehtäviä. Sivujen sisällön ajantasaisuus edellyttää saumatonta yhteistyötä substanssiasiantuntijoiden kanssa.

Kielilait edellyttävät viraston virka-alueesta riippuen viestintäpalvelujen saatavuutta suomeksi, ruotsiksi ja saameksi, mikä tulee ottaa huomioon viestintäpalvelujen järjestämisessä ja viestintähenkilöstön kielitaitovaatimuksissa. Virastoilla tulisi olla resursseja palvelujen ja viestinnän järjestämiseen myös muilla tarvittavilla kielillä (kts. luku 7, Ehdotusten kielellisten vaikutusten arviointi).

Lisäksi viestinnän järjestämisessä ja resursoinnissa tulee ottaa huomioon alueellisen kriisijohtamisen toimintamalli, jossa alueellinen yleisjohtovastuu on aluehallintovirastolla ohjaavien ministeriöiden tukemana. Alueellisten virastojen valmiussuunnitelmien tulee sisältää myös suunnitelma kriisiviestinnästä (kts. luku 5.3.6.).

#### **Viestintätyöryhmä ehdottaa, että**

- **virastojen sisäisen viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa viestinnän ammattilainen yhdessä viraston johdon kanssa.**
- **viraston viestintähenkilöstön tarkempi tehtäväjako ulkoisessa viestinnässä tehdään alueilla hyödyntäen mm. henkilöstön osaamiskartoituksia ja ottaen huomioon kunkin viraston vastuualueiden määrä ja laajuus.**
- **viestintähenkilöstö vastaa verkkosivustojen sisällöntuotannosta ja ajantasaisuudesta yhdessä viraston substanssiasiantuntijoiden kanssa. Sisältösivujen päivitys hajautetaan vastuualueille.**

#### **5.3.4. Erikoistumistehtävinä hoidettavat viestintätehtävät**

Aluehallinnon asiakaspalveluiden yhtenäistämiseksi, laadun varmistamiseksi ja toiminnan tehostamiseksi osaa viestintäpalveluista voidaan hoitaa keskitetysti erikoistumistehtävinä jossakin aluehallintovirastossa ja jossakin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksessa. Näiden tehtävien keskitetty hoitaminen tulisi suunnitella niin, että ehdotettu järjestely voisi toimia uusien viranomaisten toiminnan alusta alkaen vuonna 2010. Viestinnän suunnittelussa ja resursoinnissa tulee ottaa huomioon, että osaa aluehallinnon viestintätehtävistä hoidetaan tällä hetkellä ministeriöissä ja keskushallinnon virastoissa.

#### **Viestintätyöryhmä ehdottaa, että koottavia/erikoistumistehtävinä hoidettavia viestintätehtäviä ovat:**

- **julkaisutoiminta (esitteiden, lehtien, raporttien ym. julkaisujen taitto ja os-topalvelujen koordinointi, kirjapainoyhteydet ja painatuspalvelut, julkaisujen jakelu/myynti)**
- **visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus**
- **osin verkkoviestintä (tekninen asiantuntijuus, sisältörakenteiden kehittäminen ja koordinaatiotehtävät ja koulutus sekä verkkopäätöimittäjuus)**
- **käännöspalvelujen koordinointi ja laadunvarmistus (huomioiden valtion keskitettyjen käännöspalvelujen kehittämissuunnitelmat)**
- **sähköinen mediaseuranta**
- **viranomaisen yhteisen messu- ja tapahtumarekvisiitan suunnittelu ja hankinta.**

## ***Tietoja nykyisistä resursseista liittyen koottaviksi ehdotettuihin tehtäviin:***

### **Lääninhallinto:**

Koottavaksi ehdotettuja viestintätehtäviä hoidetaan hajautetusti kaikissa lääninhallituksissa osana muita tehtäviä. Julkaisutuotanto on osa muuta viestintätöitä. Pääosin substanssiosastot tekevät itsenäisesti omat julkaisunsa, mutta tarvittaessa taitto hoidetaan ostopalveluna. Oulussa on graafinen suunnittelija. Hämeenlinnassa on päätoiminen internet-vastaava ja Kouvolaan intranet-vastaava. Sähköisestä mediaseurannasta on yhteinen sopimus. Peruspalvelujen valtakunnallinen arviointiraportti toimitetaan Oulun lääninhallituksessa (Oulu). Käännöspalveluja on Helsingissä ja Turussa, yhteensä noin 2 htv:tä (ei sisälly viestinnän htv-lukuun).

### **Työsuojeluhallinto:**

Työsuojelupiirien viestintä on keskitetty palvelukeskukseen Hämeen työsuojelupiirin yhteyteen Tampereelle, jossa tällä hetkellä on viestintähenkilöstöä yhteensä 7,5 htv:n verran, joista 1,5 vastaa ulkoisesta viestinnästä, 1 verkkosivuston ylläpidosta, 2,5 julkaisutuotannosta ja 2,5 htv:tä työsuojelunäyttelystä.

### **Työ- ja elinkeinohallinto:**

TE-keskusten ja TE-toimistojen yhteistä asiakaslehteä tehdään työ- ja elinkeinoministeriössä. Lisäksi TE-keskusten intranetin ja internetin valtakunnallisten sivujen sisältövastuu on työ- ja elinkeinoministeriön TE-keskushausryhmällä ja tekninen ylläpito Alue ICT:n vastuulla. Kolmella kaksikielisellä TE-keskuksella on yhteinen kokopäiväinen kielenkääntäjä (ei sisälly viestinnän htv-lukuun). Työ- ja elinkeinoministeriössä on meneillään selvitys konsernipalvelujen kehittämiskeskusten tehtävistä. Sen määräaika on 31.3.2009.

### **Ympäristöhallinto:**

Alueelliset ympäristökeskukset ja ympäristölupavirastot saavat tukea ulkoisten verkkopalvelujen (internet ja intranet) rakentamiseen ja laadun kehittämiseen ympäristöhallinnon yhteiseltä verkko-toimitukselta, joka on sijoitettu Suomen ympäristökeskukseen, Länsi-Suomen ympäristökeskukseen ja ympäristöministeriöön. ALKU-hankkeen keskushallintotyöryhmä selvitti keskushallinnossa hoitettavia tukitehtäviä ja ehdotti, että Suomen ympäristökeskuksesta aluehallintoon siirretään ympäristöministeriön aluehallinnon viestinnän koordinoinnin ja verkkopalvelujen tukitehtävät, joiden hoitamiseen tällä hetkellä käytetään noin 1 htv:tä. Länsi-Suomen ympäristökeskuksessa on aluetoimittaja (0,5 htv). Lounais-Suomen, Kaakkois-Suomen, Etelä-Suomen ja Lapin alueellisissa ympäristökeskuksissa on julkaisusihteeri (4), jonka työajasta pääosa kuuluu koottavaan julkaisutuotantoon liittyviin tehtäviin. Länsi-Suomen ympäristökeskuksessa on 2 kielenkääntäjää.

### **Tiehallinto:**

Viestintätyöryhmän koottavaksi ehdottamien viestintätehtävien hoitamiseen käytetään tiepiirien keskushallinnossa Helsingissä tällä hetkellä n. 3 htv:tä. Julkaisujen neuvonta, käännöspalvelut ja verkkopäätöimittäjä on keskitetty keskushallintoon. Taittotyö ja osa käännöspalveluista ostetaan ulkoa. Mediaseurantaa hoitaa ulkopuolinen palveluntarjoaja, jonka lisäksi joissakin tiepiireissä tehdään omaa seurantaa alueen medioista.

### **Viestintätyöryhmä ehdottaa, että**

- **viestinnän erikoistumistehtävät voidaan koota viranomaisen yhteen toimipaikkaan tai sijoittaa eri toimipaikkoihin ottaen huomioon nykyiset resurssit ja henkilöstön sijoittuminen sekä osaaminen.**
- **erikoistumistehtäviä hoitava ja kaikkia ko. viranomaisen virastoja palveleva viestintähenkilöstö kuuluu sijoittumisvirastonsa viestintätoimintoon, jonka vetäjä yhdessä viraston johdon ja koordinoivan ministeriön kanssa huolehtii**

siitä, että palvelu on tasapuolista kaikille virastoille. Näihin palveluihin liittyvistä linjauksista sovitaan kohdassa 5.3.1. ehdotetuissa koordinaatioryhmissä valtiovarainministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön johdolla.

- **julkaisutuotannon yhtenäisyyden varmistamiseksi kummallekin viranomaiselle nimetään julkaisukoordinaattori (1+1), joka ohjeistaa ja opastaa viranomaisen visuaalisen ilmeen käytössä ja koordinoi viranomaisen julkaisujen tuotantoon liittyviä ostopalveluja, kuten taitto, painatus ja jakelu/myynti. Julkaisukoordinaattorit ja julkaisusihteerit/julkaisujen taittajat muodostaisivat viranomaisen julkaisutiimin. Jos uusi viranomaisen päättää julkaista painettuja asiakas-, sidosryhmä- ja/tai henkilöstölehtiä, niiden toimitus hoidetaan myös keskitetysti (mahdollisesti ostopalveluna).**
- **molempien viranomaisten sisäisille ja ulkoisille verkkosivuille nimetään vastuullinen verkkopäätoimittaja (1+1), joka vastaa muun muassa viranomaisen verkkosivujen sisällön asianmukaisuudesta (verkkolehdet, sähköiset uutiskirjeet, keskustelupalstat ym. sekä sisällöntuotanto yhdessä virastojen tiedottajien kanssa).**
- **kaikkien ao. virastojen sisäisten ja ulkoisten verkkosivujen sisältörakenteen ja toiminnallisuuksien ylläpitoa ja kehittämistä varten nimetään kummallekin viranomaiselle web-asiantuntija (1+1), jolla on sekä viestinnällistä että teknistä osaamista. Asiantuntija vastaisi mm. sisäisten ja ulkoisten verkkosivujen sisältörakenteen kehittämisestä, laadusta, käytettävyydestä ja hallinnoinnista sekä sivujen ylläpitoon liittyvästä neuvonnasta ja koulutuksesta. Hän pitää myös yhteyttä tietohallintoon ja järjestelmätoimittajiin.**
- **verkkopäätoimittaja ja web-asiantuntija toimivat kiinteässä yhteistyössä, millä varmistetaan asiakaslähtöinen ja käyttäjäystävällinen verkkoviestintä. Verkkosivujen teknisten ominaisuuksien tulee vastata viestinnän sisällön vaatimuksia, jotka kasvavat jatkuvasti. Siksi ehdotettu parityöskentelymalli olisi erinomainen tapa kehittää aluehallintoviranomaisten verkkoviestintää.**
- **aluehallintoviranomaisten käännöspalvelujen järjestämisessä otetaan huomioon kielipalvelujen keskittämistä koskevat valtakunnalliset ehdotukset, joiden määräaika on 31.5.2009.**
- **sähköinen mediaseuranta hoidetaan ostopalveluna, jota voidaan räätälöidä alueellisten tarpeiden mukaan. Palvelun koordinoinnista voi vastata myös tietopalvelu.**

### **5.3.5. Asiakas- ja sidosryhmäviestintä**

Asiakas- ja sidosryhmäviestintä korostuu uusien viranomaisten toiminnan käynnistyessä. Suunnitelmat asiakas- ja sidosryhmäviestinnästä sisällytetään aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten viestintästrategioihin ja -suunnitelmiin.

Uusien viranomaisten asiakaskunta tulee olemaan varsin heterogeeninen. Jotta viestit tavoittavat kaikki asiakkaat mahdollisimman hyvin, jatkossa on tarvetta lisätä eri asiakasryhmille kohdennettua viestintää. Myös verkkoviestinnän kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon eri asiakasryhmät ja heidän tarpeensa. Verkon merkitys asiakasviestinnässä korostuu myös mm. sähköisten asiointipalvelujen laajenemisen myötä.

ALKU-hankkeen palvelurakennetyöryhmä on raportissaan (30.10.2008) laatinut asiakas- ja sidosryhmäkartoituksen. Viestintätyöryhmä suosittelee ko. kartoituksen sekä nykyisten virastojen tekemien kartoitusten hyödyntämistä uusien virastojen asiakasviestintäsuunnitelmien laatimisessa. Alueelliset muutosryhmät tekevät tarkemmat asiakassegmentoinnit ja palvelurakennekartat syksyllä 2009.

Viestintä tukee aluehallintoviranomaisten palvelurakenteen uudistamista. Palvelujen markkinoinnissa viestintä toimii yhteistyössä asiakaspalveluista vastaavien tahojen kanssa. Uusien aluehallintoviranomaisten asiakas- ja sidosryhmäviestinnän periaatteet sisältyvät muutosviestintäsuunnitelmaan (liite 4).

### 5.3.6. Aluehallinnon kriisiviestintä

Viestinnän suunnitteluun kuuluu olennaisesti myös viestinnän sujuvuuden varmistaminen normaalioloista poikkeavissa tilanteissa. Aluehallinnon toimijoiden tehtävänä on viestiä alueensa väestölle, yrityksille ja yhteisöille valtakunnallista viestintää yksityiskohtaisemmin ja paikalliset tarpeet huomioon ottaen. Häiriö- ja kriisitilanteissa johdon ja viestinnän välinen yhteydenpito on jatkuvaa. Yleisperiaatteena on, että toimintaa johtava viranomaisella vastaa myös viestinnän sisällöstä ja että alueen muut viranomaiset tukevat tarvittaessa johto- ja viestintävastuussa olevaa.

Aluehallintoviraston tehtäväksi on määritelty aluehallinnon varautuminen ja siihen liittyvän yhteistoiminnan järjestäminen, valmiussuunnittelun yhteensovittaminen, kuntien valmiussuunnittelun yleinen ohjaaminen, valmiusharjoitusten järjestäminen sekä alue- ja paikallishallinnon turvallisuussuunnittelun edistäminen.

Aluehallintoviranomaisten kriisiviestinnän suunnitteluun vaikuttaa valtioneuvoston kanslian 11.12.2007 asettaman työryhmän (KRIJO) ehdotukset valtion kriisijohtamismallin toteutumisesta uudistuvassa alue- ja paikallishallinnossa. Kriisijohtamistyöryhmän määräaika oli maaliskuun puolivälissä 2009 ja se viimeistelee loppuraporttiaan. ALKU-hankkeessa on ehdotettu, että nykyisin lääninhallituksille kuuluvat varautumiseen liittyvät yleiset tehtävät hoitaisi uudessa aluehallinnossa aluehallintovirasto.

Tämänhetkisen tiedon mukaan kriisijohtamistyöryhmä ehdottaa, että aluehallintovirastojen tehtäväsäännöstä täydennettäisiin säännöksellä johtamistehtävästä turvallisuustilanteissa. Tehtävä koskisi turvallisuuteen liittyviä tilanteita normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Aluehallintovirasto huolehtisi tällöin omalta osaltaan myös keskushallinnon ja alueellisen viestinnän yhteensovittamisesta. Viestintää toteutetaan kiinteässä yhteistyössä keskushallinnon, valtion paikallishallinnon ja kuntien viestinnän kesken. Ministeriöt vastaavat omasta kriisiviestinnästään ja hallinnonalansa viestinnän yhteensovittamisesta. Aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tulee ylläpitää ja kehittää viraston omia viestintävalmiuksia sekä osallistua myös alueellisten viestintävalmiuksien yhteensovittamiseen.

#### **Viestintätyöryhmä ehdottaa, että**

- **viranomaisen viestintäsuunnitelmaan sisällytetään normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen kriisiviestintäohjeet, joissa otetaan huomioon kriisijohtamistyöryhmän ehdotukset sekä valtionhallinnon kriisiviestintäohjeet.**

## 6. Uusien aluehallinnon viranomaisten verkkosivustojen järjestäminen

### 6.1. Lähtökohdat ulkoisten ja sisäisten verkkosivustojen toteuttamiseen

Tässä osiossa kuvataan lähinnä uusien viranomaisten ulkoisten verkkosivustojen suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä yleisiä periaatteita ja reunaehdoja. Laadukkaan ja käyttäjälähtöisen verkkosivuston periaatteet koskevat toki myös sisäisiä verkkosivustoja.

ALKU-www-julkaisujärjestelmät -projekti on osaltaan linjannut uusien aluehallintoviranomaisten ulkoisten ja sisäisten verkkosivustojen toteutusratkaisuja ja niiden aikataulutusta (enemmän luvussa 6.2.).

#### Yleistä

Julkishallinnon verkkosivustot ovat osa organisaation viestintä- ja asiointipalveluja, ja siksi niitä on kehitettävä osana organisaation viestintä- ja palvelustrategioita ja -prosesseja. Julkisuuslaki edellyttää, että viranomaisen tiedottaa aktiivisesti toiminnastaan. Valtion internetin käyttö- ja tietoturvasuositusten mukaan viranomaisen tulee tiedottaa myös internetverkon välityksellä. Tiedottamisen lisäksi internet tarjoaa mahdollisuuden kaksisuuntaiseen viestintään.

Myös lainsäädäntö on ottanut huomioon internetin käytön monipuolistumisen. Laki sähköisestä asioinnista velvoittaa julkishallinnon yksiköitä tarjoamaan sähköisiä asiointipalveluja resurssiensa rajoissa. Palvelutarjonnasta tulee viestiä riittävästi.

Viranomaisen on vastuussa internetin kautta tarjottavien tietojen oikeellisuudesta ja siitä, että saatavilla oleva tieto on ajantasainen. Keskeistä julkishallinnon verkkopalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa ovat myös asiakaslähtöisyys, käytettävyyden ja saavutettavuus.

#### Säädöksiä

Yksittäistä verkkopalvelujen toteutusta ohjaavaa lakia ei ole. Kuitenkin monessa laissa on otettu kantaa asioihin, jotka vaikuttavat myös verkkopalvelun toteutukseen:

- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999); asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999) (yksityisyyden suoja, tietoturvallisuus, vaatimus aktiivisesta tiedottamisesta)
- Henkilökorttilaki (829/1999) (asiakkaan tunnistaminen)
- Laki julkisista kuulutuksista (34/1925) ja asetus sen voimaantulusta (36/1925) (tiedottamisvelvollisuus)
- Suomen perustuslaki (731/1999) (yhdenvertaisuus, kielelliset oikeudet, yksityisyyden suoja, julkisuusperiaate, osallistumisoikeudet)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003) (vastineoikeudet, säilyttämisvelvollisuus, virheellisten tietojen oikaisu)
- Tekijänoikeuslaki (404/1961)
- Henkilötietolaki (523/1999) (yksityisyyden suoja, tietoturvasuoja, tiedonsaanti)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- Hallintolaki (434/2003) (yhdenvertaisuus, kielelliset oikeudet, vaikuttamismahdollisuudet, hyvä hallintotapa)
- Kielilaki (423/2003) (kielelliset oikeudet)
- Saamen kielilaki (HE 46/2003) (kielelliset oikeudet)
- Laki sähköisistä allekirjoituksista (14/2003) (laatuvarmenteen hyväksyntä)

- Arkistolaki (831/1994) ja arkistolaitoksen sen nojalla antamat määräykset (arkistointi, sähköinen arkistointi)
- Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004) lakia muutettu (HE 48/2008 vp; EV 3/2009 vp) tulee voimaan 1.6.2009
- Yhdenvertaisuuslaki (21/2004)
- Verkkotunnuslaki (228/2003).

## Ohjeita ja suosituksia

Julkishallinnon verkkopalveluja varten on tuotettu erilaisia ohjeita, suosituksia ja standardeja, jotka on otettava huomioon myös viranomaisten verkkosivustojen suunnittelussa. Kattavimpia niistä ovat ns. JHS-suositukset. JHS 129 -suositus kuvaa verkkopalvelun tuottamisprosessin, jossa päähuomio on erityisesti loppukäyttäjälle tarkoitettun käyttöliittymän toteutuksessa ja hyvän palvelun tuottamisessa.

Julkishallinnon verkkopalveluissa käytettävyyteen, saavutettavuuteen, sisältöön ja tietoturvallisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Suomi.fi:n laatua verkkoon -kokonaisuudesta löytyy käytännön ohjeita ja neuvoja siitä, millä tavalla varmistetaan käyttäjälähtöisyys verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen eri vaiheissa.

Verkkopalvelun saavutettavuus eli esteettömyys tarkoittaa sitä, kuinka hyvin erilaiset käyttäjät voivat käyttää verkkopalvelua. Saavutettavassa verkkopalvelussa otetaan huomioon kaikki käyttäjäryhmät riippumatta käyttäjän iästä, toimintakyvystä tai yksilöllisistä ominaisuuksista.

Verkkopalvelujen laatuksiteristö on tarkoitettu erityisesti julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin työkaluksi. Kriteeristö koostuu 41 laatuksiteristä, jotka sijoittuvat viidelle arviointialueelle: verkkopalvelujen käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Verkkopalvelujen laadun paraneminen hyödyttää sekä palvelun käyttäjiä että tarjoajia: käyttäjien tyytyväisyys lisääntyy, verkkopalvelujen käyttö kasvaa ja julkinen palvelutuotanto tehostuu.

[http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkoon/suosituksset\\_ ja\\_ ohjeet/verkkopalvelujen\\_ jhs\\_ suosituksia/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkoon/suosituksset_ ja_ ohjeet/verkkopalvelujen_ jhs_ suosituksia/index.html)

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html>

[http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkoon/suosituksset\\_ ja\\_ ohjeet/kaytettavyys/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkoon/suosituksset_ ja_ ohjeet/kaytettavyys/index.html)

[http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkoon/suosituksset\\_ ja\\_ ohjeet/saavutettavuus/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkoon/suosituksset_ ja_ ohjeet/saavutettavuus/index.html)

<http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkoon/laatuksiteristo/index.html>

## **6.2. Ehdotus aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten verkkosivustojen järjestämisestä**

Verkkopalvelujen ja sähköisen asioinnin kehittäminen ovat uuden aluehallinnon ydinalueita. Viestinnän rooli on keskeinen näiden uusien palvelujen markkinoinnissa. ALKU-hankkeen palvelurakenneryhmä on linjannut, että verkko on jatkossa keskeinen asiointikanava. Esimerkiksi asiakasneuvontaan, lupiin ym. liittyvät yleispalvelut tuotetaan jatkossa yhä enemmän sähköisesti itsepalveluna. Uusien viranomaisten verkkosivustojen tulee tukea tätä kehitystä. Edellytyksenä on, että sivustot ovat yhteneväiset, käyttäjäystävälliset ja vuorovaikutteiseen viestintään sopivat. Viranomaisilla on tiedon jakamisen lisäksi osallistamiseen liittyviä velvoitteita, jotka on otettava huomioon uusien sivustojen rakennettaessa.

ALKU-hankkeen tietojärjestelmätyöryhmän arvion mukaan aluehallintovirastoilla ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksilla olisi käytössään uusi, sähköistä asiointia tukeva www-julkaisujärjestelmä ja -sivustot vuoden 2012 alussa. Viestintätyöryhmä korostaa, että uusien verkkosivustojen sisällölliseen ja toiminnalliseen suunnitteluun tulee panostaa vahvasti alusta alkaen ja että niiden suunnittelutyöhön tulee ottaa mukaan riittävästi uusien aluehallintoviranomaisten viestinnän ammattilaisia, jotta viestinnällinen näkökulma tulee huomioon otetuksi.

Tietojärjestelmätyöryhmän www-julkaisujärjestelmät -projektin ehdotuksen mukaan uusien aluehallintoviranomaisten verkkosivustot rakennetaan ensivaiheessa ns. kuoriratkaisun pohjalle, jossa virastojen nykyiset intranet- ja internetsivustot jäävät tietovarastona taustalle. Aikataulun tiukkuuden vuoksi viestintätyöryhmä on rajannut tehtäväkseen näiden vuoden 2010 alussa avattavien siirtymäkauden internet- ja intranetsivustojen sisältörakenteiden suunnittelun ja totutuksen. Tätä työtä varten viestintätyöryhmä asetti 26.1.2009 uusien aluehallintoviranomaisten sisäisten ja ulkoisten verkkosivujen sisältötyöryhmän. Tässä ns. kuoriratkaisuvaiheen suunnittelussa pyritään jo noudattamaan samoja visuaalisia ja rakenteellisia lähtökohtia kuin lopullisissakin ratkaisuisissa.

### 6.2.1. Verkkosivustojen ensivaiheen suunnittelu

Uusien viranomaisten ulkoinen kuva muodostuu pitkälle siitä, miten hyvin asiakaspalvelu kyetään siirtymävaiheessa hoitamaan ja miten tehokkaasti asiakkaita ja muita tahoja informoidaan toiminnasta, palveluista ja niihin liittyvistä muutoksista. Verkko on tässä keskeinen kanava. Sisäisessä viestinnässä intranet on merkittävä väline yhteisöllisyyden ja yhteisten toimintatapojen luomisessa varsinkin toiminnan alkuvaiheessa.

Aluehallintovirastojen sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten www-sivustojen suunnittelussa pyritään visuaaliseen ja rakenteelliseen samankaltaisuuteen, kuitenkin siten, että käyttäjät erottavat sivustot toisistaan. Molemmille viranomaisille suunnitellaan erilliset kuoriratkaisut, jotka ovat käytössä vuoden 2010 alusta, ja myöhemmin varsinaiset www- ja intranet-sivut. Suunnittelun vaiheistus on välttämätöntä tiukan aikataulun vuoksi.

Muutosvaiheessa otetaan lisäksi käyttöön aluehallinnon viranomaisten yhteinen etusivu (aluehallinto.fi), josta on linkit molempien viranomaisten sivustoille. Yhteisen etusivun sisältö suunnitellaan niin, ettei se tarvitse päivitystä. Siinä voidaan esimerkiksi kuvata lyhyesti valtion aluehallinnon muutos ja uusien viranomaisten tehtävät. Mahdollisuutta kehittää aluehallinto.fi -sivua yhteiseksi portaaliksi voidaan pohtia myöhemmin samassa yhteydessä kun uusille viranomaisille suunnitellaan uudet verkkosivut.

Uudistuksessa mukana olevien virastojen nykyiset intranet- ja internetsivustot jäävät kuoriratkaisussa tietovarastona taustalle siten, että niiden sisältö päivitetään tarvittavassa määrin (esimerkiksi vanhat organisaatiotiedot muutetaan). Viestintäryhmä pitää tärkeänä, että nykyisissä ja uusissa virastoissa pidetään huolta siitä, että sisältöjen päivitys siirtymävaiheen verkkosivustoille ei katkea missään vaiheessa. Lääninhallitukset siirtävät nykyisen intranetissä olevan tietovarantonsa tarvittavilta osin uuteen kuoriratkaisuun, koska niiden nykyinen intranetsopimus päättyy tammikuun lopussa 2010.

#### **Viestintäryhmä ehdottaa, että**

- **uusien verkkosivustojen suunnittelun keskeiset lähtökohdat ovat sivustojen käyttäjälähtöisyys ja viestinnällisyys (informointi, vuorovaikutus ym.). Luvussa 6.1. mainitut periaatteet ja reunaehdot tulee ottaa huomioon.**
- **verkkosivustojen teknisessä toteuttamisessa noudatetaan pääpiirteissään ALKU-www-julkaisujärjestelmät -projektin esityksiä.**

- ns. kuoriratkaisuissa aluehallintovirastoille ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksille suunnitellaan omat, erilliset ulkoiset ja sisäiset etusivut ja niiden sisällöt. Molempien sivuilla voi kuitenkin olla myös viranomaisten yhteisiä osioita (esim. molempia koskevia sisäisiä uutisia, jotka voidaan toteuttaa ns. uutisvirtaratkaisulla).
- yhdistyvissä virastoissa huolehditaan siitä, että tietovarannoksi jäävät nykyiset sivustot on päivitetty tarvittavilta osin vuoden 2009 loppuun mennessä. Tähän tulee varata riittävästi henkilöresursseja ja työaikaa. Tarvittavien päivitysten tekemisessä voidaan mahdollisuuksien mukaan hyödyntää myös ostopalveluja.
- aluehallintovirastolle ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle suunnitellaan molemmille omat intranetsivustot, jotka sisältävät kunkin viraston omia osioita.
- aluehallintovirastolle ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle suunnitellaan omat, erilliset internetsivustot, joilla on omat osoitteet, ja jotka sisältävät virastokohtaiset osiot. Lisäksi käyttöön otetaan yhteinen aluehallinto.fi -etusivu, josta on pääsy molempien viranomaisten sivuille.
- vastuu sivustojen yhteisten osioiden ylläpidosta ja kokonaisuuden koordinoinnista on viestintähenkilöstöllä. Sisäisten ja ulkoisten verkkosivustojen sisältö- ja rakenteen ja toiminnallisuuden ylläpito, kehittäminen ja päätoimittajuus ehdotetaan hoidettavaksi erikoistumistehtävinä yhdessä aluehallintovirastossa ja yhdessä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksessa (luku 5.3.4.).
- uusien aluehallintoviranomaisten verkkopäivitykset hajautetaan substanssiosastoille tarpeen mukaan. Substanssiasiantuntijat vastaavat omalta osaltaan sivujen ajantasaisuudesta.
- uusien viranomaisten henkilöstön kehittämissuunnitelmissa ja -koulutuksessa otetaan jatkossa enenevässä määrin huomioon verkkosivustojen keskeinen merkitys viestintä- ja palvelukanavana. Perustason verkkopäivitystaitojen tulee kuulua jokaisen virkamiehen osaamiseen.

## **Muutosvaiheen intranet**

Viestintäryhmän alatyöryhmänä toimivan uusien aluehallintoviranomaisten sisäisten ja ulkoisten verkkosivujen sisältöryhmä on myös suunnitellut kaikille uudistuksessa mukana oleville aluehallinnon viranomaisille yhteisen muutosintranetin.

ALKUintraksi nimetty palvelu avataan huhtikuun alussa 2009 osoitteessa <http://alkuintra.fi>. ALKUintran myötä alueviranomaisten omissa intraneteissa olevien ALKU-osioiden päivitys lopetetaan ja tieto keskitetään yhteiseen palveluun. Näin muutosviestintä toteutuu kaikille samanaikaisena ja samansisältöisenä.

ALKUintran rooli on keskeinen muutoksen toteutusvaiheessa. Avoin ja yhtenäinen viestintä tukee henkilöstön sopeutumista muutokseen, hälventää huhuja, auttaa yhteisöllisyyden luomisessa ja uusien viranomaisten organisaation ja toiminnan rakentamisessa. Intranetissä on oma osuus valtakunnalliselle valmistelulle sekä alueellisille muutosryhmille. Kaikki osiot ovat avoimia muutoksessa mukana olevalle henkilöstölle. Palvelussa on mm. valtakunnallinen ja alueellinen uutisvirta, tekstiosioita, dokumenttipankkeja, luokiteltu haku, kalenteri, palaute ja useimmin kysytyt -palsta.

ALKUintran päätoimittaja on toimittaja Kaisu Aho työ- ja elinkeinoministeriöstä. Pääkäyttäjiä ovat päätoimittajan lisäksi sisältöryhmän jäsenet. Aluesivuista vastaavat pääasiassa alueellisten muu-

tosryhmien sihteeri sekä viestinnän edustajat. ALKUintran teknisestä toteuttamisesta ja ylläpidosta vastaa työ- ja elinkeinohallinnon Alue ICT -yksikkö yhdessä järjestelmätoimittajan kanssa. ALKUintran toimituspolitiikka on liitteessä 5.

## 7. Ehdotusten kielellisten vaikutusten arviointi

Viestintätyöryhmän ehdotuksissa on pyritty huomioimaan kielellisten oikeuksien toteutuminen ja omakielisen palvelun saatavuus uudessa aluehallinnossa. Aluehallinnon uudistuksen merkittävimmät kielelliset vaikutukset liittyvät aluejakoihin, toimipaikkaverkostoon sekä uusien viranomaisten organisaatio- ja palvelurakenteeseen. Uudistuksessa luotavilla, monialaisemmilla ja kooltaan suuremmilla organisaatiolla on parempi mahdollisuus turvata myös ruotsinkielentaitoinen henkilöstö viestintäpalveluissa. Asiakaspalvelun laadusta pidetään kiinni alueen vähemmistökielellä hoidettavien tehtävien kokoamisessa. Myös puhelinpalveluja keskittämällä ja tekniikkaa hyödyntämällä voidaan palveluja järjestää niin, että asiakas voi luontevasti käyttää haluamaansa kieltä.

Kaksikielisiä viranomaisia ovat valtion keskushallintoviranomaiset sekä valtion viranomaiset, joiden alueella on erikielisiä tai kaksikielisiä kuntia. Kielilait edellyttävät viraston virka-alueesta riippuen viestintäpalvelujen saatavuutta suomeksi, ruotsiksi ja saameksi, mikä tulee ottaa huomioon myös uusien viranomaisten viestintähenkilöstön kielitaitovaatimuksissa. Kaksikielisissä virastoissa on huolehdittava siitä, että myös viestintätoiminnoissa on riittävästi ruotsin- tai saamenkielentaitoista henkilöstöä. Tämä ehdotus vaikuttaa henkilöstörekrytointeihin ja järjestettävän kielikoulutuksen sisältöön ja määrään. Kielilakien vaatimuksista on kerrottu tarkemmin luvussa 5.1.

Viestintään liittyvien sähköisten palvelujen osuus tulee korostumaan uusien viranomaisten palveluntarjonnassa. Sähköisten palvelujen kehittymisen myötä paikkasidonnaisuus vähenee. Omalla kielellä asiointia helpottavia verkkopohjaisia palveluja tarjotaan suomeksi, ruotsiksi ja saameksi. Palveluja tuotetaan myös muilla kielillä tarpeen mukaan, mm. englanniksi, venäjäksi ja viroksi. Myös näiden palvelujen saatavuudesta tulee viestiä ao. kielillä.

Huolellisella henkilöstösuunnittelulla ja siihen liittyvillä osaamiskartoituksilla voidaan varmistaa henkilöstön tarvittavat kielelliset valmiudet palvella kansalaisia omalla äidinkielellään. Kielellisten oikeuksien toteutumista voidaan tukea henkilöstön kielikoulutuksella. Valtion henkilöstölle voidaan asettaa myös muiden kuin suomen, ruotsin ja saamen kielten taitoa koskevia kelpoisuusvaatimuksia työtehtävien sitä edellyttäessä. Henkilöstösuunnitelmissa määritellään myös minkälaista kielitaitoa ja -osaamista virastojen viestintähenkilöstöllä tulee olla. Suomessa asuvien ulkomaalaisten määrän lisääntyessä viranomaisten henkilöstö tarvitsee työssään entistä useammin myös muita vieraita kieliiä kuin mitä virallisesti edellytetään.

### **Viestintäryhmän ehdotukset, joilla on kielellisiä vaikutuksia:**

1. Työryhmä on ehdottanut, että aluehallintovirastojen päätoimipaikoissa (6) ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksissa (15) on ylimmän johdon lähitukena viestintätoiminto. Virastot harkitsevat aluekohtaisesti, onko tarvetta sijoittaa viestintähenkilöstöä myös muihin toimipaikkoihin. Viraston viestintähenkilöstön tarkempi tehtäväjako ulkoisessa viestinnässä tehdään alueilla hyödyntäen mm. henkilöstön osaamiskartoituksia ja ottaen huomioon kunkin viraston vastualueiden määrä ja laajuus.
2. Viestintätyöryhmä on ehdottanut käännöspalvelujen koordinoitua ja laadunvarmistusta koottavaksi tehtäväksi ottaen huomioon kielipalvelujen keskittämistä koskevat valtakunnalliset ehdotukset, joiden määräaika on 31.5.2009. Viestinnän erikoistumistehtävät voidaan koota yhteen toimipaikkaan tai sijoittaa eri toimipaikkoihin ottaen huomioon nykyiset resurssit ja henkilöstön sijoittuminen sekä osaaminen.
3. Viestintätyöryhmä on ehdottanut, että muussa kuin suomen-, ruotsin- ja saamenkielisessä viestinnässä tehdään virastojen välillä yhteistyötä ja hyödynnetään verkostoja. Esim. puhelin- ja sähköpos-

titiedusteluihin voidaan tarvittaessa vastata toimipaikoista, joissa kyseisen vieraskielisen palvelun kysyntä on suurinta ja/tai on osaavaa henkilöstöä.

**Jotta viestintätyöryhmän ehdotukset viranomaisten viestinnän järjestämisestä vastaavat myös kielilakien vaatimuksiin, niiden toteuttamisessa tulisi ottaa huomioon, että**

- viestintähenkilöstöllä on riittävä kyky palvella paikallisia tiedotusvälineitä sekä muita asiakkaita (kunnat, yhteisöt, yritykset, henkilöasiakkaat) ensisijaisesti asiakkaiden käytämällä kielellä. Toiminnan suunnittelussa ja henkilöstövalinnoissa tulee ottaa huomioon, että kaksikielisillä alueilla on saatavissa kaksikielisiä viestintäpalveluja. Aluejaot ja toimipisteiden mahdolliset muutokset eivät saa vähentää ruotsinkielistä viestintäpalvelua kaksikielisillä alueilla. Lapin alueella tulee huolehtia saamenkielisistä viestintäpalveluista.
- ruotsin- ja saamenkielentaitoinen henkilöstö voi myös tarvittaessa tukea muiden toimipisteiden viestintää. Myös muun muassa englannin-, viron- ja venäjänkielisiin viestintäpalveluihin tulisi virastoissa olla valmiuksia kysynnän mukaan. Kielitaitoa vaativaa yhteistyötä voidaan tehdä myös verkostomaisesti.
- uuden aluehallinnon viestintämateriaaleja (verkkosivustojen aineistot, julkaisut, esitteet ym.) tuotetaan suomen, ruotsin ja saamen lisäksi tarpeen mukaan myös englanniksi sekä mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan myös muilla kielillä. Esim. työsuojelun verkkosivuilla on tällä hetkellä huomioitu viron- ja venäjänkieliset käyttäjät.
- uusien verkkosivujen vaatimusmäärittelyssä otetaan huomioon, että kieliversiot ovat yhteydessä toisiinsa, eli suomenkieliseltä sivulta pääsee suoraan vastaavalle ruotsinkieliselle ja/tai saamenkieliselle sivulle (+ muut kieliversiot) joutumatta käymään välillä etusivulla. Eri kielet ja niiden edellyttämät erikoismerkit tulee huomioida jo julkaisujärjestelmän vaatimusmäärittelyssä.
- verkkosivuilla on tieto viraston palveluista ja yhteyshenkilöistä sekä mahdollisuus antaa palautetta ja jättää kysymyksiä asiantuntijoille kielilakien edellyttämällä tavalla
- uusissa aluehallintoviranomaisissa luotavat viestintäverkostot voivat olla myös kielikohtaisia.
- viestintähenkilöstön rekrytoinnissa monipuolinen kielitaito katsotaan valintaperusteissa eduksi.