



Aluehallintovirasto

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintäsuunnitelma 2024–2025

Johanna Koskela



Johdon tuki

236/2024

Aluehallintovirastojen julkaisuja

Regionförvaltningsverkens publikationer

Julkaisija

Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Johdon tuki

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintäsuunnitelma 2024–2025

22.3.2024

-

Johanna Koskela

Aluehallintovirastojen julkaisuja 236/2024

ISSN-2343-3132

ISBN- 978-952-7481-24-0

Hämeenlinna

2024

KUVAILULEHTI

Aluehallintovirastojen julkaisuja 236/2024

Tekijät Johanna Koskela		Julkaisuaika 22.3.2024	
		Toimeksiantajat(t) -	
		Toimielimen asettamispäivä -	
Julkaisun nimi Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintäsuunnitelma 2024–2025			
Tiivistelmä <p>Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintäsuunnitelmassa kuvataan viraston viestinnän periaatteet, toimintaympäristö, toimintatavat ja organisoituminen yleisellä tasolla. Julkinen viestintäsuunnitelma toteuttaa viranomaisen lakisääteistä velvollisuutta suunnitella ja järjestää viestintäänsä julkisuuslain mukaisen avoimuuden varmistamiseksi.</p> <p>Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintäsuunnitelma kytkeytyy viraston toimintasuunnitelmaan ja valmiussuunnitteluun. Lisäksi viestintäsuunnitelmassa kuvataan keskeisimmät yhtymäpinnat aluehallintovirastojen yhteiseen viestintään ja valtionhallinnon muuhun viestintään. Viraston viestinnässä huomioidaan valtionhallinnon yleiset viestintää velvoittavat ja ohjaavat normit sekä viraston strateginen ja toiminnallinen ohjaus.</p> <p>Viraston viestintäsuunnitelma täydentyy tarpeen mukaan laadittavilla vastualueiden ja toimialojen viestintäsuunnitelmilla. Viestinnässä ja sen kehittämisessä huomioidaan valtion aluehallinnon uudistus, jota valmistellaan vuosien 2024 ja 2025 aikana.</p> <p>Viestintäsuunnitelma tukee tiedonvälityksen avoimuutta sekä viraston viestintäkulttuurin ja henkilöstön viestintävalmiuksien edistämistä.</p>			
Asiasanat Viestintä, valtionhallinto, julkisuuslaki			
ISSN (painettu) -	ISBN (painettu) -	ISSN (verkkopainettu) 2343-3132	ISBN (verkkopainettu) 978-952-7481-24-0
Kokonaissivumäärä 20		Kieli suomi	Hinta -
Julkaisija Etelä-Suomen aluehallintovirasto		Paino -	

INFORMATIONSSIDA

Regionförvaltningsverkens publikationer 236/2024

Sammanställd av Johanna Koskela		Utgivningsdatum 22.3.2024	
		Uppdragsgivare -	
		Datum för tillsättandet av organet -	
Publikationens titel Kommunikationsplan för Regionförvaltningsverket i Södra Finland 2024–2025			
Referat I kommunikationsplanen för Regionförvaltningsverket i Södra Finland beskrivs principerna för ämbetsverkets kommunikation, verksamhetsmiljön, arbetssättet och organiseringen på ett allmänt plan. Den offentliga kommunikationsplanen verkställer myndighetens lagstadgade skyldighet att planera och ordna sin kommunikation för att säkerställa öppenhet enligt offentlighetslagen. Kommunikationsplanen för Regionförvaltningsverket i Södra Finland är kopplad till ämbetsverkets verksamhetsplan och beredningsplanering. I kommunikationsplanen beskrivs dessutom de viktigaste kontaktytorna mellan regionförvaltningsverkens gemensamma kommunikation och statsförvaltningens övriga kommunikation. I regionförvaltningsverkets kommunikation beaktas allmänna normer inom statsförvaltningen som förpliktar och styr kommunikationen samt ämbetsverkets strategiska och operativa styrning. Ämbetsverkets kommunikationsplan kompletteras vid behov med ansvarsområdenas och sektorernas kommunikationsplaner. I kommunikationen och utvecklingen av kommunikationen beaktas statens regionförvaltningsreform som bereds åren 2024 och 2025. Kommunikationsplanen stöder öppenheten i informationsförmedlingen samt främjar kommunikationskulturen och personalens kommunikationsfärdigheter.			
Ämnesord Kommunikation, statsförvaltning, offentlighetslagen			
ISSN (tryckt) -	ISBN (tryckt) -	ISSN (webbpublikation) 2343-3132	ISBN (webbpublikation) 978-952-7481-24-0
Sidantal 20	Språk finska		Pris -
Utgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland		Tryckeri -	

Sisällysluettelo

1	Viestintäsuunnitelman tausta ja tarkoitus	6
2	Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän periaatteet	6
2.1	Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän arvot	6
2.2	Viranomaisviestintää ohjaavat normit	7
2.2.1	Aluehallintoviraston viestintää ohjaavat organisaatiokohtaiset strategiat ja ohjeet	8
3	Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän strategiset tavoitteet	8
4	Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnällinen toimintaympäristö	9
4.1	Sisäinen toimintaympäristö	9
4.1.1	Uudistuva valtion aluehallinto	10
4.2	Ulkoinen toimintaympäristö	10
5	Viestinnän kohderyhmät	11
5.1	Asiakkaat viestinnän kohderyhmänä	11
5.2	Verkostot ja sidosryhmät	11
6	Viestinnän kanavat ja sisällöt	11
6.1	Sisäinen viestintä (työyhteisöviestintä)	12
6.1.1	Sisäisen viestinnän kanavat ja foorumit	12
6.2	Aluehallintoviraston omat ulkoisen viestinnän kanavat	13
6.3	Mediaviestintä	15
7	Viestinnän suunnittelu ja seuranta	15
7.1	Suunnittelu on vaikuttavan toteutuksen edellytys	15
7.2	Viestinnän ja viestintäympäristön seuranta	16
8	Viestinnän organisoituminen ja vastuut	16
8.1	Toimialojen viestintä on osa viraston kokonaisviestintää	17
8.2	Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän yhtymäpinnat aluehallintovirastojen yhteiseen viestintään ja valtionhallinnon muuhun viestintään	18
9	Henkilöstön viestintävalmiudet ja -osaaminen	18
10	Lähteet	19

1 Viestintäsuunnitelman tausta ja tarkoitus

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintäsuunnitelma kirkastaa viestinnän merkitystä ja luo yhdenmukaiset puitteet viraston viestinnän suunnittelulle ja toteutukselle. Viestintäsuunnitelmassa määritellään viraston viestinnän periaatteet, toimintatavat ja organisoituminen yleisellä tasolla. Julkinen viestintäsuunnitelma myös toteuttaa viranomaisen lakisääteistä velvollisuutta suunnitella ja järjestää viestintäänsä julkisuuslain mukaisen avoimuuden varmistamiseksi.

Viestinnällä tarkoitetaan kaikkia niitä erilaisia tilanteita ja toimintoja, joissa viranomaiset vastaanottavat, tuottavat ja jakavat tietoa sekä luovat vuorovaikutuksessa kansalaisten ja yhteisöjen kanssa merkityksiä yhteiskunnallisista asioista. Kansalaisilla on oikeus tietoon heitä koskevien asioiden käsittelystä. Tämä edellyttää valtionhallinnon viestinnältä avoimuutta (ks. avoimen hallinnon strategia) sekä aktiivisuutta, suunnitelmallisuutta ja ennakkointia.

Viraston viestinnän kokonaissuunnittelu täydentyy tarpeen mukaan laadittavilla vastuualueiden ja toimialojen viestintäsuunnitelmilla. Lisäksi viestintäsuunnitelma kytkeytyy viraston toimintasuunnitelmaan ja valmiussuunnitteluun.

Viestintäsuunnitelma

- tukee viestinnän avoimuuden ja tasapuolisuuden toteutumista
- edistää strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteuttamista
- toteuttaa osaltaan AVI-ELY-strategiaa
- konkretisoi aluehallintovirastojen viestinnän strategisia linjauksia
- luo puitteet käytännön viestinnälle
- tekee viestinnän prosesseja läpinäkyväksi
- auttaa kohdentamaan viestinnän resursseja oikein
- tukee viestintäkulttuurin kehittymistä.

2 Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän periaatteet

2.1 Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän arvot

Yhteisesti määritellyt strategiset arvot näkyvät viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Ne raamittavat viestinnän suunnittelua ja sisällöntuotantoa. Viraston viestintää ohjaavat AVI-ELY-strategian 2024-2027 arvot:

- asiakaslähtöisyys
- asiantuntijuus
- yhteistyö.

Yleisesti valtionhallinnon viestintää ohjaavia arvoja on määritelty valtionhallinnon viestintäsuosituksessa (2023). Suosituksen mukaiset arvot ovat

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

AVI-ELY-strategian arvot ovat yhteensopivat valtionhallinnon viestintäsuosituksen arvojen kanssa, ja niiden voidaan tunnistaa toteuttavan valtionhallinnon viestinnän arvoja viraston painotuksin.

2.2 Viranomaisviestintää ohjaavat normit

Viranomaisen viestintä on merkittävä osa julkista hallintoa, ja sen tehtävänä on tukea demokratiaa, oikeusvaltiota ja hyvää hallintoa. Koska viranomaisviestintä on osa julkista hallintoa ja kytkeytyy julkisen vallan käyttöön, siinä tulee huomioida sitä ohjaava ja velvoittava lainsäädäntö ja muu normipohja, kuten valtionhallinnon viestintää ohjaavat suositukset ja ohjeet.

Valtionhallinnon viestinnästä säädetään julkisuuslaissa (621/1999). Lakia täydentää ns. viestintäasetus (380/2002), jossa on säädetty viestintäsuunnitelmasta ja sen vähimmäisvaatimuksista. Lisäksi viranomaisen viestintää velvoittaa myös muu lainsäädäntö, kuten perustuslaki, hallintolaki, kielilaki, digipalvelulaki, laki viittomakielen edistämisestä, valmiuslaki, tietosuoja-asetus ja laki yksityisyyden suojasta.

Muista normeista keskeisinä voi mainita valtionhallinnon viestintäsuosituksen, joka toimii perustana viranomaisten omille viestintäsuunnitelmille. Lisäksi erityistä huomiota tulee kiinnittää hyvään ja selkeään virkakieleen, joka aluehallintovirastossa kytkeytyy myös asiakaslähtöisyyden arvon toteutumiseen käytännössä. Kotimaisten kielten keskuksen ohjeistoa ja suosituksia hyödynnetään Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnässä.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan seuraavat näkökulmat:

- luotettavuus, avoimuus ja vastuullisuus, jotka ovat viranomaisviestinnän arvoja ja tavoitteita
- asiallisuus, neutraalius ja tasapuolisuus, jotka ovat viranomaisviestinnän periaatteita ja tyylejä
- monikanavaisuus, kohdennettavuus ja vuorovaikutteisuus, jotka ovat viranomaisviestinnän keinoja ja haasteita.

2.2.1 Aluehallintoviraston viestintää ohjaavat organisaatiokohtaiset strategiat ja ohjeet

Yhteisten ja yleisten normien lisäksi aluehallintoviraston viestintää ohjaavat virastoon kohdistuvat säädökset, strategiat, ohjeet ja linjaukset. Näistä keskeisimpiä ovat seuraavat:

- Laki ja asetus aluehallintovirastoista
- Aluehallintovirastojen tulossopimus
- AVI-ELY-strategia 2024–2027
- Aluehallintovirastojen viestinnän strategiset linjaukset (päivitetään 2024)
- Etelä-Suomen aluehallintoviraston työjärjestys
- Aluehallintovirastojen kielelliset periaatteet
- Aluehallintovirastojen linjaukset tekoälyn käytöstä.

3 Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän strategiset tavoitteet

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän yleisenä strategisena tavoitteena on AVI-ELY-strategian mukaisesti vaikuttava viestintä ja vuorovaikutus.

Viestinnällä

- johdetaan
- tuetaan viraston tehtävien vaikuttavuuden toteutumista
- toteutetaan tavoitteita ja arvoja
- rakennetaan viraston julkisuuskuvaa
- lisätään tunnettuutta viraston toiminnasta ja vaikuttavuudesta
- sitoutetaan sekä sisäisiä että ulkoisia kohderyhmiä viraston toimintaan.

Viestintä on työkalu myös luottamuksen rakentamiselle, joka on keskeinen valtionhallinnon viestinnän yhteinen tavoite.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän tavoitteena on myös tarjota avoimesti, tasapuolisesti ja tehokkaasti tietoa viraston toiminnasta yleisöjen tarpeet ja lähtökohdat huomioiden. Viestinnällä kerrotaan yleisöjä kiinnostavalla tavalla viraston monialaisesta toiminnasta.

Viestinnän vaikuttavuus edellyttää hyvin johdettua, suunnitelmallista ja riittävästi resursoitua viestintää. Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän onnistumisen edellytyksenä on hyvä viestintäkulttuuri, jonka edistämiseen panostetaan. Hyvä viestintäkulttuuri näkyy viestinnän arvon ja mahdollisuuksien tunnistamisena ja käytännön viestinnän laaja-alaisena onnistumisena. Viestintäkulttuurissa on neljä osa-aluetta:

- **Viestinnän johtaminen:** Viestintää johdetaan, ja viestintä on osa viraston johtamista. Viestintä on suunnitelmallista ja toimii kaikissa tilanteissa. Viestintä ennakoii ja vastaa toimintaympäristön muutoksiin ja asiakastarpeisiin. Viestinnällä on selkeät tavoitteet, joiden toteutumista

seurataan ja joiden mukaan viestintää suunnataan. Viestinnällä tuetaan tavoitteiden saavuttamista ja johdetaan muutosta.

- **Viestinnän toimintamallit:** Viestinnän tehtävät, prosessit ja toimintamallit on kuvattu ja niihin liittyvistä rooleista ja vastuista on sovittu. Viestinnän, toimialojen asiantuntijoiden ja johdon yhteistyö on strategista ja tiivistä. Tiedot viestinnän järjestelyistä ja toimintatavoista ovat ajan tasalla ja koko henkilöstön saatavilla.
- **Sisällöntuotanto:** Viestintä on laadukasta, vaikuttavaa ja asiakaslähtöistä ja noudattaa julkishallinnon viestinnän normistoa ja ohjeita. Viestintä on oikea-aikaista, kanavat tarkoituksenmukaisia ja sisällöt muodostavat loogisia kokonaisuuksia. Viestinnän sisällöt ovat yhdenmukaiset ohjauksen, asiakaspalvelun ja sidosryhmäyhteistyön kanssa.
- **Viestintävalmiudet:** Henkilöstön viestintävalmiudet ovat hyvällä tasolla. Jokainen tunnistaa oman roolinsa viestinnässä. Henkilöstölle on tarjolla viestintään riittävä ja systemaattinen perehdytys, valmennus ja tuki.

4 Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnällinen toimintaympäristö

4.1 Sisäinen toimintaympäristö

Aluehallintovirasto edistää alueellista yhdenvertaisuutta hoitamalla lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä toimialueellaan. Tässä tarkoituksessa virasto edistää perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalvelujen saatavuutta, ympäristönsuojelua, ympäristön kestävää käyttöä, sisäistä turvallisuutta, digitaalisten palveluiden saavutettavuutta sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristöä alueellaan.

Monialaisuus ja poikkihallinnollisuus sekä toisaalta toiminnan alueellinen lähtökohta ovat aluehallintoviraston sisäisen toimintaympäristön piirteitä. Ne vaikuttavat oleellisesti myös viestinnän suunnitteluun ja koordinointiin sekä yhteensovittamisen tarpeeseen. Viraston viestintää tuleekin yhteensovittaa sekä viraston sisällä poikkihallinnollisesti että suhteessa valtakunnallisesti yhteisiin viestintätarpeisiin. Näin varmistetaan, että viraston viestintä muodostaa johdonmukaisen ja tasapainoisen kokonaisuuden.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston sisäiselle toimintaympäristölle tyypillistä on lisäksi viraston suuri koko, organisaation moniportaisuus ja monipaikkaisuus. Viraston mittaluokka ja toiminnan volyymit edellyttävät ulkoisen viestinnän lisäksi tehokasta, suunnitelmallista, organisoitua ja riittävästi resursoitua sisäistä viestintää sekä selkeyttä ja systemaattisuutta viestinnän prosesseilta ja toimintamalleilta.

4.1.1 Uudistuva valtion aluehallinto

Valtion aluehallinto on uudistumassa merkittävästi hallitusohjelman 2023–2027 mukaisesti. Uudistuksessa valtion lupa-, valvonta- ja ohjaustehtäviä keskitetään valtakunnalliseen virastoon, minkä myötä aluehallintovirastot organisaatioina lakkaavat. Uudistusta valmistellaan vuosina 2024–2025, ja uuden viraston on tarkoitus aloittaa toimintansa vuoden 2026 alusta hallitusohjelman mukaisesti.

Uudistuksen valmisteluvaihe ja toteutus ovat keskeinen viitekehys myös Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnälle. Uuden viraston valmisteluaikana Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnällä tuetaan viraston perustehtävien mahdollisimman häiriötöntä toteutumista sekä valmistautumista muutokseen. Viestinnän kehittämisessä valmistaudutaan valtakunnallisen lupa-, ohjaus- ja valvontaviraston toimeenpanoon.

4.2 Ulkoinen toimintaympäristö

Yhteiskunnallinen toimintaympäristö on nopeassa muutoksessa, mikä haastaa myös aluehallintoviraston viestintää. Laajamittaiset murrokset, kuten polarisaatio, eriarvoistuminen ja turvallisuustilanteen epävakautuminen, sekä viestintäympäristön monimutkaistuminen, sirpaloituminen ja nopeutuminen aiheuttavat aluehallintoviraston viestinnälle monimuotoistuvia tarpeita ja haasteita.

Vaikuttava viestintä nykyisessä viestintäympäristössä edellyttää organisoitunutta ja sujuvaa sisäistä yhteistyötä sekä hyviä viestintävalmiuksia koko henkilöstöltä.

Aluehallintoviraston monialainen ja laaja tehtäväkenttä heijastuu myös viestintään. Yleisesti ottaen tyypillistä aluehallintoviraston toiminnalle on valvova, ohjaava ja lupa-asioita käsittelevä rooli eri toimijoiden suhteen. Virasto myös tukee ja kehittää yhteiskunnan toimintaa etenkin poikkihallinnollisesta ja alueellisesta näkökulmasta. Viestintä heijastelee näiden roolien mukaista toimintaa.

Ominaista viraston toimintaympäristölle on, että virastoon kohdistuva ulkoisen viestinnän paine kasvaa usein merkittävästi ja nopeasti tilanteissa, joissa yhteiskunnan ja yksilöiden peruspalvelujen lain mukainen toteutuminen on vaarassa. Viestinnän tehostaminen on avainasemassa yhteiskunnan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Viraston toimintaan liittyy intressiristiriitoja, minkä vuoksi myöskään viestinnässä ei tule tavoitella tilannetta, jossa ristiriitoja ei esiintyisi. Ristiriitojen mahdollisuus on hyvä tunnistaa ja varmistaa, että viraston viestinnässä jaetaan riittävästi oikeaa tietoa oikea-aikaisesti ja tasapuolisesti tarkoituksenmukaisissa kanavissa käyden vuoropuhelua yleisöjen kanssa.

5 Viestinnän kohderyhmät

Etelä-Suomen aluehallintoviraston toiminta on laajaa ja monialaista. Myös viestinnän kohderyhmät ovat näin ollen monimuotoiset, mikä huomioidaan viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.

Koko virastolle yhteisiä, myös valtionhallinnon viestinnässä yleisesti tunnistettuja ulkoisen viestinnän kohderyhmiä ovat asiakkaat ja media. Aluehallintoviraston toimintakehyksessä asiakas on laaja käsite, joka voi toiminnasta ja tilanteesta riippuen tarkoittaa erilaisia konkreettisia yksilöitä, toimijoita tai ryhmiä. Asiakkuussuhteita voi olla monenlaisia.

Sisäisen viestinnän (työyhteisöviestinnän) kohderyhmä on henkilöstö.

5.1 Asiakkaat viestinnän kohderyhmänä

Aluehallintovirastojen asiakkuusstrategiassa v. 2020–2023 aluehallintoviraston asiakkaat segmentoitiin kolmeen pääkategoriaan: henkilöasiakkaisiin, yhteisöasiakkaisiin ja viranomaisiin. Asiakkaat vaihtelevat myös toimialoittain ja esimerkiksi yhdellä viraston toimialalla voi olla asiakkaita kaikista pääkategorioista.

Aluehallintoviraston toiminnan luonteesta, monialaisuudesta ja yhteiskunnallisesta toimintaympäristöstä johtuen viestinnän kohderyhmät limittyvät usein toisiinsa ja viestinnällisellä sisällöllä voi olla useita keskenään erilaisia kohderyhmiä. Asiakkaan tausta, rooli, tietotaso ja tilanne vaikuttavat siihen, millaista viestintää hänelle tulisi suunnata.

5.2 Verkostot ja sidosryhmät

Aluehallintoviraston toiminnalle tyypillistä on erilaisten verkostojen koordinointi ja niissä toimiminen. Sidosryhmät ja verkostot ovatkin tärkeitä viestinnällisiä kohderyhmiä. Etelä-Suomen aluehallintovirasto myös tukee sidosryhmiä ja verkostoja siinä, että nämä viestivät osaltaan tarkoituksenmukaisesti ja hallitusti aluehallintoviraston toiminnasta ja yhteistyöstä.

6 Viestinnän kanavat ja sisällöt

Viestinnässä käytetään tarkoituksenmukaisia kanavia käytettävissä olevien resurssien puitteissa. Kanavavalinnassa huomioidaan kohderyhmät, viestin sisältö, viestinnällinen tilanne sekä viranomaisviestintää ohjaava ja velvoittava normisto. Tavoitteena on tehdä vaikuttavaa ja resurssitehokasta viestintää.

Viestinnän kanavat voidaan jaotella omiin, ansaittuihin ja maksettuihin medioihin. Omat kanavat ovat aluehallintoviraston omassa hallinnassa olevia viestintäkanavia, kuten omat verkkosivut, uutiskirjeet ja sosiaalisen median organisaatiotilit. Ansaittuna mediana pidetään toimituksellisia julkaisuja sekä esimerkiksi sosiaalisen median vaikuttajia. Maksettua mediaa on mainosrahoitteinen näkyvyys perinteisessä ja sosiaalisessa mediassa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintä painottuu oman median hyödyntämiseen sekä journalistisen median viestintään. Lisäksi viraston viestinnälle tärkeänä kanavatyypinä voidaan tunnistaa yhteistyötahojen ja sidosryhmien viestintäkanavat.

Tuotamme laadukkaita ja tarkoituksenmukaisia sisältöjä omille verkkosivuillemme, sosiaalisen median kanaviimme ja muihin omassa hallinnassamme oleviin kanaviin. Hyödynnämme sisältöjä mahdollisuuksien mukaan pitkäkestoisesti ja linkitämme niitä toisiinsa mahdollisimman suuren vaikuttavuuden aikaansaamiseksi. Sisällöntuotantoprosesseissa huomioidaan kielelliset oikeudet, saavutettavuus ja selkeä kieli.

Viraston viestinnässä nojaututaan pääsääntöisesti aluehallintovirastojen yhteisiin viestintäkanaviin. Toimialojen tai vastualueiden viestinnässä hyödynnetään lisäksi eri kanavia tarpeen mukaisesti.

6.1 Sisäinen viestintä (työyhteisöviestintä)

Sisäinen viestintä eli työyhteisöviestintä vahvistaa sitoutumista työhön ja yhteisiin tavoitteisiin, luo yhteishenkeä, edistää työhyvinvointia ja tukee muutoksessa. Avoin tiedonkulku ja toimiva vuorovaikutus rakentavat osaltaan hyvää viestintäkulttuuria.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston sisäisessä viestinnässä tärkeää on huomioida viraston koko, monipaikkaisuus, monialaisuus ja johtamisjärjestelmän monipolvisuus. Pääperiaate sisäisessä viestinnässä on, että henkilöstöä koskevat asiat kerrotaan aina ensin henkilöstölle ennen ulkoisia sidosryhmiä. Siitä ovat vastuussa johto ja esihenkilöt.

Toimiva sisäinen viestintä on avain myös ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Ulkoisen viestinnän suunnittelua ja toteutusta varten tulee olla tarkoituksenmukaiset sisäisen vuorovaikutuksen ja tiedonvaihdon foorumit.

Henkilöstön tulee olla tietoinen siitä, mitä sisäisen viestinnän kanavia on käytössä mihinkin tilanteeseen ja tarkoitukseen. Tärkeää on perehdytys ja ajan tasalla oleva, helposti saatavilla oleva tieto viestinnän kanavista ja työkaluista.

Työyhteisöviestinnän merkitys korostuu erityisesti muutostilanteissa, joissa henkilöstö tarvitsee tietoa heitä koskevien toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista. Etelä-Suomen aluehallintoviraston henkilöstöä koskevista muutoksista viestitään monikanavaisesti ja mahdollistetaan hallittu vuorovaikutus.

6.1.1 Sisäisen viestinnän kanavat ja foorumit

Sisäisessä viestinnässä on käytössä useita kanavia, jotka painottuvat digitaalisiin viestintäkanaviin. Keskeisiä tiedon hallinnan ja jakamisen kanavia ovat aluehallintovirastojen yhteinen **Avinet-intra**, **Tiimeri-työtilat** ja **sähköposti**.

Tiimeri soveltuu tietoturvalliseen tiedostojen jakamiseen ja työstämiseen ja Avinet-intra on virastojen yhteisen perustiedon, ohjeiden ja uutisten julkaisualusta. Intrassa on myös virastokohtaiset osiot ja mahdollisuus julkaista virastokohtaisia uutisia. Intra on viraston yhteisen sisäisen viestinnän pääkanava.

Vuorovaikutukseen käytössä on etenkin **Teams**, jossa voidaan myös esimerkiksi työstää tiedostoja tietoturva ja -suoja huomioiden. Käytössä on lisäksi edelleen **Skype for Business**, joka soveltuu pikaviestimiseen ja kokousten järjestämiseen etenkin turvaluokiteltujen aineistojen ja aiheiden käsittelemiseksi.

Myös **henkilöstötilaisuuksia** järjestetään suunnitellusti ja tarpeen mukaan. Lisäksi käytössä voi olla muita osallistamisen, vuorovaikutuksen ja tiedonkulun kanavia etenkin merkittävässä muutostilanteissa.

Erilaiset kokoukset, tiimipalaverit ja yksiköiden, vastualueiden tai aihepiirien mukaan luodut omat Teams-kanavat tai keskustelut ovat merkittäviä sisäisen viestinnän kanavia. Vapaamuotoinen vuorovaikutus on osa sisäisen viestinnän kokonaisuutta.

Sisäinen viestintä yhteensovitetaan tarvittaessa muiden toimijoiden viestinnän kanssa esimerkiksi työympäristöhankkeissa ja aluehallinnon uudistuksessa. Myös valtakunnallisesti yhteinen sisäinen viestintä huomioidaan viraston työyhteisöviestinnässä.

Esihenkilöt ovat ratkaisevassa roolissa siinä, miten tieto kulkee organisaation sisällä. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu ottaa vastaan ja hankkia tarvitsemaansa tietoa ja välittää olennainen tieto niille, jotka sitä tarvitsevat. Jokaisen oma rooli viestijänä korostuu.

Valtori vastaa valtionhallinnon yhteisten viestintäratkaisujen toimivuudesta ja ylläpidosta. Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut vastaa avien yhteisesti käytössä olevien viestintäjärjestelmien hallinnoinnista ja lisensseistä.

Kaikkien sisäisen viestinnän kanavien osalta tulee varmistaa, että pääsy niihin on kaikilla asianosaisilla.

6.2 Aluehallintoviraston omat ulkoisen viestinnän kanavat

Aluehallintovirastoilla on valtakunnallisesti yhteisiä sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän kanavia, joita myös Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnässä hyödynnetään.

Uusia kanavia otetaan käyttöön vain harkitusti, ja käyttöönoton tueksi tulee tehdä suunnitelma. Kanavien käyttöön liittyvät tavoitteet, resurssit, vastuut, eettisyys ja elinkaari tulee varmistaa ennen päätöstä kanavan käyttöönotosta. Valtion aluehallinnon uudistuksen valmisteluaikana uusien kanavien käyttöönottoon suhtaudutaan pidättyväisesti.

Avi.fi-verkkosivut

Avi.fi on aluehallintovirastojen valtakunnallisesti yhteinen sivusto, joka toimii keskeisenä viraston toiminnan julkisena tietolähteenä ja asiakkaiden sähköistä asiointia tukevana kanavana.

Sivustolla on tietoa aluehallintoviraston tehtävistä ja toiminnasta sekä ajankohtaissisältöjä, kuten tiedotteita, blogikirjoituksia, päätöslyhennelmiä ja raportteja ja muita julkaisuja. Sisältöjen päivitykseen on valtakunnallisesti määritellyt vastuut ja prosessit. Verkkosivujen sisällöntuotannossa ja kehittämisessä huomioidaan myös viestintäympäristön akuutit muutokset.

Tärkeänä periaatteena on sivuston asiakasystävällisyys: sisällöt on kirjoitettu selkeällä virkakielellä, saavutettavuus ja kielelliset oikeudet on huomioitu ja sisällön löydettävyyteen on panostettu. Aluehallintovirastojen yhteinen asiakaspalvelu hyödyntää sivuja asiakkaiden neuvonnassa.

Avi.fi-sivustolla on lisäksi osio, jossa kuvataan Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimintaa ja toimintaympäristöä. Päivitysvastuu osiosta on viraston viestinnässä.

Erillissivustot

Avi.fi-sivuston lisäksi aluehallintovirastolla on käytössä pääsääntöisesti valtakunnallisesti yhteisiä temaattisia erillissivustoja. Näiden ylläpitovastuu on lähtökohtaisesti kyseisestä aihealueesta vastaavalla yksiköllä tai vastuualueella.

Lisäksi aluehallintovirasto on mukana tietyillä aihekohtaisilla viranomaisten yhteissivustoilla. Päivitysvastuu on erikseen sovitusti toimialan asiantuntijoilla tai muilla asiantuntijoilla.

Aluehallintoviraston toimintaa ja asiointia kuvataan myös suomi.fi-sivustolla. Näiden sisältöjen päivitykseen on erikseen sovitut ja kuvatut vastuut ja prosessit.

Uutiskirjeet

Viestintää tehdään uutiskirjeiden muodossa. Kirjeitä hyödynnetään ohjauksen ja viestinnän rajapinnassa eri toimialoilla sekä viestinnässä verkostojen ja sidosryhmien suuntaan.

Blogit

Etelä-Suomen aluehallintoviraston blogikirjoituksia julkaistaan avi.fi-sivuston blogiosiossa. Sivustolla julkaistut kirjoitukset ovat viraston viestintää, vaikka ne tyypillisesti julkaistaan tiettyjen virkamiesten nimissä. Blogikirjoituksilla voidaan esimerkiksi taustoittaa ja selventää viraston tehtäviä tai toimintaa, ottaa kantaa viraston näkökulmasta yhteiskunnallisiin ilmiöihin ja tukea asiakkaiden asiointia. Viraston johto ja asiantuntijat voivat kirjoittaa blogikirjoituksia myös muiden viranomaisten ja harkitusti muiden toimijoiden kanaviin.

Sosiaalinen media

Etelä-Suomen aluehallintovirasto hyödyntää organisaatioviestinnässä aluehallintoviraston yhteisiä sosiaalisen median kanavia, joissa julkaistaan viraston toimintaan liittyviä sisältöjä kanavan luonne ja kohdeyleisö huomioiden. Ajantasaiset sosiaalisen median kanavat on listattu aluehallintovirastojen verkkosivuilla. Virastokohtaista sosiaalisen median viestintää varten on myös Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylijohdajan Facebook-sivu, jossa jaetaan tietoa ja uutisia erityisesti viraston ja alueellisen toimintaympäristön näkökulmasta. Lisäksi osa toimialoista viestii omilla sosiaalisen median tileillään.

Aluehallintovirastoa koskevia sosiaalisen median keskusteluja seurataan ja asiallisiin kommentteihin ja kysymyksiin pyritään vastaamaan. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan esimerkiksi aluehallintovirastojen yhteiseen asiakaspalveluun, joka vastaa asiakkaalle oman prosessinsa mukaisesti.

Johdon ja henkilöstön viestintää sosiaalisessa mediassa tuetaan huomioiden mahdollisuudet ja riskit. Aluehallintovirastojen sosiaalisen median opas sisältää käytännön ohjeita someviestinnän tueksi kaikille viraston työntekijöille.

6.3 Mediaviestintä

Media on valtionhallinnon viestintäsuosituksessa (2023) tunnistettu yhdeksi keskeisimmäksi yhteiseksi viestinnän kohderyhmäksi. Mediaviestintään panostetaan Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ja sen prosesseja kehitetään entistä sujuvammiksi sekä sisäisille että ulkoisille asiakkaille. Mediaviestintä voi olla proaktiivista tai sillä voidaan vastata akuuttiin tilanteeseen.

Mediaviestinnässä hyödynnetään mediatiedotteita, joiden jakeluun ja julkaisuun on aluehallintovirastojen yhteisessä käytössä järjestelmä. Julkaisujärjestelmän käyttöoikeudet ovat aluehallintovirastojen viestinnän ammattilaisilla.

Mediatiedotteita tehdään eri vastuualueilla viraston yhteiskunnallisesti merkittävästä tai yleisöä kiinnostavasta toiminnasta tai päätöksistä. Tiedotteilla voidaan myös tukea asiakkaiden asiointia ja viraston tavoitteiden toteutumista sekä kertoa viraston toiminnan vaikuttavuudesta. Tiedotteita laaditaan tiiviissä yhteistyössä toimialan ja viestinnän asiantuntijoiden kesken. Mediatiedotteista ja on tehty virastossa prosessikuvaus.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston tavoitteena on lisätä pitkäjänteistä mediayhteistyötä sekä henkilöstön valmiuksia mediaviestintään.

7 Viestinnän suunnittelu ja seuranta

7.1 Suunnittelu on vaikuttavan toteutuksen edellytys

Viestinnän vaikuttavuus, tehokkuus ja ennakointikyky edellyttävät suunnitelmallisuutta ja tiivistä yhteistyötä toimialojen asiantuntijoiden ja viestinnän asiantuntijoiden sekä johdon kesken. Suunnitelmallisuus tukee toimintavalmiutta myös äkillisissä ja ennakoimattomissa tilanteissa, jotka vaativat viestinnällistä panostusta.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintää suunnitellaan viraston kokonaisuuden tasolla sekä myös toimialakohtaisesti tarvittavassa laajuudessa. Vastuualue- tai toimialakohtainen viestinnän suunnittelu noudattelee viraston viestintäsuunnittelun linjauksia, ja toimialojen viestintää suunnitellaan osana viraston kokonaisviestinnän suunnittelua.

Viestinnän konkreettisia tavoitteita ja mittareita määritellään tarpeen ja tilanteen mukaisesti. Suunnitelmallisen viestinnän onnistumista ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti. Viestintää suunnitetaan ja kehitetään seurannan perusteella.

Viraston viestinnän kokonaisuuden suunnittelussa toimenpidetasolla hyödynnetään erillistä suunnittelutyökalua, jota päivitetään jatkuvasti.

7.2 Viestinnän ja viestintäympäristön seuranta

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintäympäristöä seurataan ja luodetaan mm. hyödyntäen media- ja someseurannan työkalua. Seurantaa toteutetaan suunnitelmallisesti, tarpeen mukaisesti ja joustavasti. Ajantasainen tieto viestintäympäristöstä ja viestinnän tilannekuvasta jaetaan sitä tarvitseville asiantuntijoille ja johtajille. Jokainen asiantuntija seuraa omalta osaltaan työhönsä liittyvää yhteiskunnallista ja viestinnällistä tilannetta ja tuo tarvittaessa esihenkilönsä tietoon huomionarvoiset havaintonsa.

Viestintäympäristön seuranta on tärkeää myös mahdollisten viestinnällisten häiriötilanteiden tunnistamiseksi ja niihin vastaamiseksi. Häiriötilanteissa korostuu viestinnällisen tilannekuvan ymmärrys viestinnän ja toiminnan suuntaamiseksi sen mukaisesti.

Tarvittaessa voidaan toteuttaa esimerkiksi tilauspalveluna viestintäympäristön syvällisempi analyysi. Viraston viestinnän ja viestintäympäristön seurannassa hyödynnetään myös hallinto- ja kehittämispalvelujen tuottamaa valtakunnallista viestinnän katsausta ja tilannekuvaa.

Viestinnän toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan tarkoituksenmukaisilla mittareilla. Nämä painottuvat numeerisiin, järjestelmistä helposti saataviin tietoihin. Tiedot ovat tukena viestinnän kehittämiselle ja toimenpiteiden ja resurssien suuntaamiselle.

8 Viestinnän organisoituminen ja vastuut

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän vastuut on pääsääntöisesti kuvattu viraston työjärjestyksessä ja tehtävänkuivissa. Hyvin hoidettu viestintä ja sen jatkuva kehittäminen edellyttävät riittäviä resursseja: myös asetuksessa viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta todetaan, että viranomaisen pitää turvata viestinnän edellytykset avoimuuden toteuttamiseksi.

Viraston viestinnän kokonaisuudesta vastaa viraston ylijohtaja.

Viraston viestintäpäällikkö sijoittuu viraston johdon tuen yksikköön ylijohtajan alaisuuteen. Hän vastaa osaltaan viraston viestinnän kokonaissuunnittelusta, koordinoinnista ja toteutuksesta. Viestintäpäällikkö tekee laajaa yhteistyötä viraston johdon, toimialojen asiantuntijoiden ja yksiköiden päälliköiden, hallinto- ja kehittämisspalvelujen sekä muiden aluehallintovirastojen viestintäpäälliköiden kanssa. Viestintäpäällikkö on asiantuntijajäsen viraston johtoryhmässä ja esittelee viraston viestintää koskevat linjattavat ja päätettävät asiat.

Jokaisella aluehallintoviraston työntekijällä on vastuu viestiä omaan työhönsä liittyvistä asioista.

Työsuojelun vastualueen viestintä on järjestetty itsenäisenä kokonaisuutena, joka toimii suoraan osana vastuualuetta.

Lisäksi Etelä-Suomen aluehallintovirastoon hallinnollisesti kuuluvaan hallinto- ja kehittämisspalvelujen vastualueen viestintä- ja kehittämisspalvelut -yksikkö toteuttaa sen vastuulle määritellyjä aluehallintovirastojen yhteisiä viestintätehtäviä ja vastaa oman vastualueensa viestinnästä.

Viestinnän resursseja tulisi lisätä ja kohdentaa viraston toimintaan liittyvissä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, jotka vaativat tehostettua viestintää. Häiriötilanteita varten laaditaan osana viraston valmiussuunnittelua erillinen häiriötilanneviestinnän ohje, joka täydentää valtakunnallista aluehallintovirastojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintäsuunnitelmaa.

8.1 Toimialojen viestintä on osa viraston kokonaisviestintää

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintää toteutetaan käytännössä myös toimialoilla eli vastuualueilla. Vastuualueen viestinnästä vastaa vastuualueen johtaja.

Toimialoilla voi olla nimettyjä viestijöitä tai työntekijöitä, joiden työnkuvaan sisältyy erityisesti toimialan viestinnän suunnittelu ja toteutus omaa asiantuntijan viestintävelvollisuutta laajemminkin. Toimialojen viestintä kytkeytyy osaksi viraston viestinnän kokonaisuutta.

Viraston viestintäpäällikkö koordinoi viestinnän kokonaisuutta ja tukee poikkihallinnollista viestinnän yhteistyötä. Tämän työn tueksi Etelä-Suomen aluehallintovirastossa toimii viraston viestintäpäällikön koordinoima viestintäverkosto, jossa mukana ovat toimialojen viestintävastaavat tai viestintää jokaisen virkamiehen viestintävastuuta laajemmin osana työtään tekevät asiantuntijat.

8.2 Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnän yhtymäpinnat aluehallintovirastojen yhteiseen viestintään ja valtionhallinnon muuhun viestintään

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnässä huomioidaan virastokohtaisen ja aluehallintovirastojen yhteisen, valtakunnallisen viestinnän yhteensovittaminen. Yhteensovittaminen on tärkeää, sillä iso osa viraston käyttämistä viestinnän kanavista on valtakunnallisesti yhteisiä ja aluehallintovirastoa koskevat yhteiskunnalliset ilmiöt ja tapahtumat vaativat usein virastojen välistä yhteistyötä myös viestinnässä.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestinnässä huomioidaan myös muu valtionhallinto ja sen viestintä. Virastossa noudatetaan periaatetta, jonka mukaan kukin valtionhallinnon toimija vastaa omasta viestinnästään. Häiriötilanteissa vastuuviranomainen vastaa myös tilanteen viestinnästä ja muut viranomaiset tukevat viestintää osaltaan.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston viestintää yhteensovitetään muiden viranomaisten kanssa tarvittavilta osin. Viestinnällistä yhteistyötä tehdään avoimesti ja aktiivisesti yli virastorajojen ja myös yli hallinnonalan rajojen. Viranomaisella on velvollisuus koordinoida sekä omalla hallinnonalallaan että tarvittaessa hallinnonalojen rajat ylittävää viestintää.

9 Henkilöstön viestintävalmiudet ja -osaaminen

Viestintä kuuluu jokaisen aluehallintoviraston työntekijän työhön, ja viestinnän suunnittelu ja toteuttaminen on osa jokapäiväisiä työprosesseja. Viestinnän ammattilainen punnitsee ja tukee viestinnällisten ratkaisujen valintaa, ja toimialan tai viestittävän aiheen asiantuntija vastaa sisällön oikeellisuudesta.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston johto ja esihenkilöt huolehtivat siitä, että jokainen työntekijä tietää, millainen viestinnällinen vastuu ja rooli hänellä on. Asiantuntijoilla on oikeus saada tarvittava tieto, tuki ja koulutus viestintään. Viraston viestinnän ammattilaiset antavat asiantuntijoille ja johdolle tukea viestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston johto ja viestinnän asiantuntijat edistävät aktiivisesti henkilöstön viestintävalmiuksia. Viestinnän keskeisimpiä osaamistarpeita täyttäviä koulutuksia ja ohjeita toteutetaan henkilöstölle sekä virastossa että mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä muiden virastojen ja hallinto- ja kehittämispalvelujen kanssa. Viestintäosaamisen edistämisessä hyödynnetään myös valtionhallinnon yhteisiä koulutus- ja ohjemateriaaleja.

Sekä yleistä että virastokohtaista tietoa viestinnän käytännöistä ja toimintamalleista jaetaan aktiivisesti henkilöstölle. Virastossa varmistetaan, että henkilöstöllä on pääsy ajantasaiseen tietoon viraston viestinnän järjestelyistä.

10 Lähteet

- [Aluehallintovirastojen kielelliset periaatteet. 2019](#)
- [Aluehallintovirastojen sosiaalisen median käsikirja. 2022](#)
- [Aluehallintovirastojen tekoälylinjaukset. 2023](#)
- [Aluehallintovirastojen viestinnän strategiset linjaukset 2024–2027 \(luonnos\)](#)
- [Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta, 2 a luku: Valtionhallinnon viestintä \(380/2002\).](#)
- [Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimintasuunnitelma 2023.](#)
- [Etelä-Suomen aluehallintoviraston työjärjestys 2024.](#)
- [Hallintolaki \(434/2003\).](#)
- [Kielilaki \(423/2003\).](#)
- [Kotimaisten kielten keskus.](#)
- [Laki aluehallintovirastoista \(896/2009\).](#)
- [Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta \(306/2019\).](#)
- [Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(621/1999\).](#)
- [Suomen perustuslaki \(731/1999\).](#)
- [Työ- ja elinkeinoministeriö: Aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten strategia 2024–2027.](#)
- [Valmiuslaki \(1552/2011\).](#)
- [Valtioneuvosto: Hallitusohjelma 2023.](#)
- [Valtioneuvoston asetus aluehallintovirastoista \(906/2009\).](#)
- [Valtioneuvoston kanslia: Valtionhallinnon viestintäsuositus. 2023.](#)
- [Valtiovarainministeriö: Aluehallintovirastojen tulossopimus 2023.](#)
- [Valtiovarainministeriö: Avoimen hallinnon strategia.](#)
- [Valtiovarainministeriö: Julkisen hallinnon strategia.](#)
- [Viittomakielilaki \(359/2015\).](#)
- [Yleinen tietosuoja-asetus \(GDPR\).](#)



Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Hämeenlinna

2024