



VIESTINTÄSUUNNITELMA

VakO 179/00.04.01/2021

Muutoshistoria		
Viestinnän koordinaatioryhmä	Versio 0.1	15.1. – 22.1.2021
Johtoryhmän käsittely	Versio 0.1	26.1.2021
Ylituomarin vahvistus	Versio 1.0	27.1.2021

Sisällys

1.	Viestinnän tehtävät ja peruseriaatteen.....	3
2.	Viestinnän organisointi ja ohjeistus	4
3.	Viestinnän periaatteet.....	4
4.	Viestinnän kohteet	5
4.1.	Sisäinen viestintä	5
4.1.1	Tavoitteet	5
4.1.2	Toteutus	5
4.2	Ulkoinen viestintä	6
4.2.1	Vakuutusosoikeuden päätökset ja oikeuskäytäntö.....	6
4.2.2	Asiakaspalvelu.....	6
4.2.3	Tutkijat ja muut oikeudellisen tiedon tarvitsijat	6
4.2.4	Verkkoviestintä	7
4.2.5	Sosiaalinen media.....	7
4.2.6	Yhteistyö joukkoviestintien kanssa	7
4.2.7	Lehdistötiedotteet	7
4.2.8	Oikaisun tekeminen	8
4.2.9	Julkiseen keskusteluun osallistuminen	8
4.2.10	Vierailut.....	8
4.2.11	Toimintakertomus.....	8
4.2.12	Esitteet	8
4.2.13	Lakisäätöiset selosteet ja kuvaukset.....	8
4	Häiriö- ja kriisitilanteiden viestintä	9
5	Viestinnän valmiuksien kehittäminen ja seuranta.....	9
6	Viestintäsuunnitelman valmistelu ja voimaantulo	9

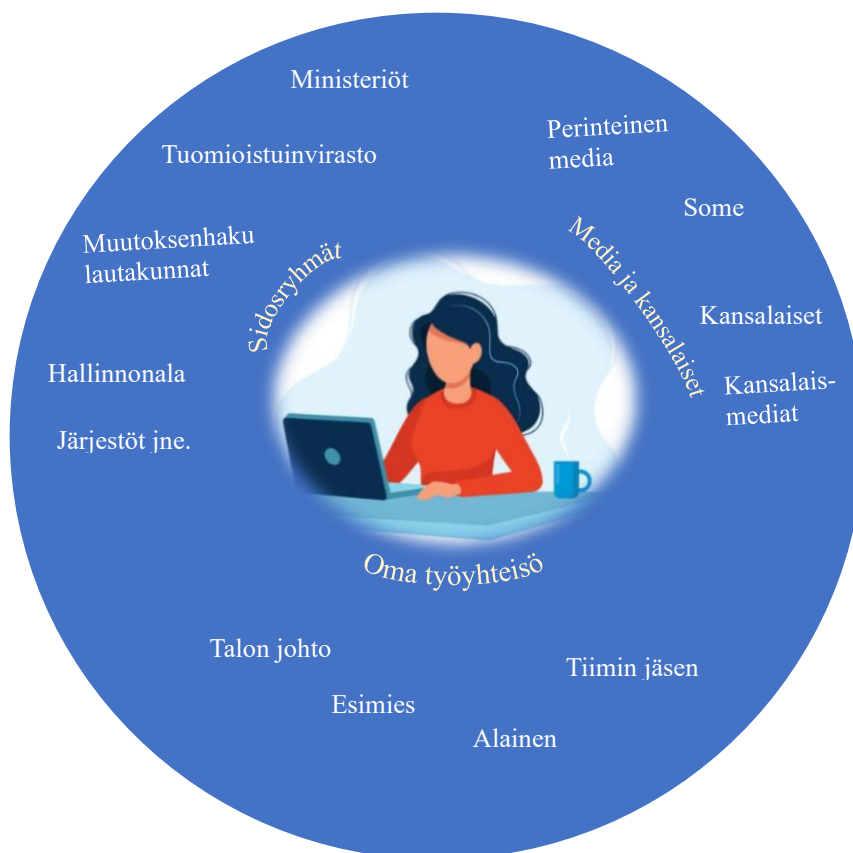
1. Viestinnän tehtävät ja peruseriaatteet

Vakuutusoikeyden tehtävänä on antaa laadukasta ja tehokasta oikeusturvaa toimeentuloturvan muutoksenhakijoille. Kaiken viestinnän tarkoituksena on tukea tätä tehtävää ja viestintä ja siihen liittyvä asiakaspalvelu kuuluvat hyvän tiedonhallinnan ja tiedonsaannin periaatteiden mukaisesti vakuutusoikeyden toiminnan peruseriaatteisiin. Viestinnässä otetaan huomioon julkisuusperiaate ja yksityisyyden suoja sekä salassapitovelvoitteet.

Vakuutusoikeyden viestinnän tavoitteena on antaa oikeaa ja olennaista sekä saavutettavaa tietoa vakuutusoikeyden ratkaisuksista, toiminnasta ja menettelytavoista. Vakuutusoikeyden ratkaisut ovat aina tärkeitä asianosaisille. Ratkaisut ohjaavat myös muutoksenhakulautakuntien ja etuuslaitosten toimintaa.

Viestintä on tärkeä osa johtamista eikä johtaminen voi onnistua ilman hyvää viestintää. Vakuutusoikeyden johto luo kasvot viestinnälle. Avoin viestintä lisää tietämystä ja luottamusta vakuutusoikeyden toimintaan ja tukee vakuutusoikeyden onnistumista perustehtävässään. Onnistunut viestintä havainnollistaa vakuutusoikeyden toiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta ja tukee vakuutusoikeyden myönteistä julkisuuskuva. Viestintä on kiinteä osa sidosryhmätyötä.

Vuorovaikutteinen työyhteisöviestintä on tärkeä osa vakuutusoikeyden toimintaa ja se tukee yhteisöllisyyttä. Esimiesten rooli työyhteisöviestinnässä on keskeinen. Jokainen virkamies on myös viestijä ja viestintä kuuluu hänen rooliinsa. Virkamiehet huolehtivat omien vastuidensa osalta työyhteisöviestinnästä.



Kuva 1. Viestinnän kohderyhmiä ovat eri sidosryhmät, media ja kansalaiset sekä oma työyhteisö.

2. Viestinnän organisointi ja ohjeistus

Viestintä käsittää vakuutusosoikeuden oma-aloitteisen tiedottamisen ja viestinnän sekä ulkopuolisten aloitteesta tapahtuvan viestinnän. Lisäksi asiakaspalvelu, joka pääsääntöisesti koskee vireillä oleviin asioihin liittyviä tiedusteluja, on olennainen osa viestintää.



Kuva 2. Vakuutusosoikeuden organisaatio viestinnän näkökulmasta.

Viestinnän asianmukaisuudesta vastaa vakuutusosoikeuden ylituomari. Käytännön viestinnän koordinoinnista, suunnittelusta ja seurannasta vastaavat kansliapäällikkö, hallinnollinen lakimies ja informaatikko. Käytännössä viestintää hoidetaan suurelta osin vastaamalla asiakkaiden sekä puhelimitse että kirjallisesti esittämiin kysymyksiin ja tiedusteluihin kirjaamon ja asiaa hoitavan notaarin sekä hallinnollisen lakimiehen toimesta, mutta viestinnän toteuttamisesta vastaa jokainen virkamies oman tehtävänsä ja vastuualueensa mukaisesti.

Vakuutusosoikeus voi antaa sisäisiä työ- ja toimintatapoja varten tarkempia ohjeita viestinnän ja asiakaspalvelun hoitamisesta. Esimiehet vastaavat siitä, että heidän alaisensa tuntevat viestintään liittyvän lainsäädännön, määräykset ja ohjeet sekä toimivat niiden mukaisesti.

3. Viestinnän periaatteet

Vakuutusosoikeuden viestintää toteutetaan seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- 1) *Avoimuus*. Viestinnän on oltava mahdollisimman avointa. Tietojen antamista rajoittavat ainoastaan laissa säädetyt salassapitoperusteet ja muut tietojen antamisen rajoitukset kuten henkilötietojen suoja.
- 2) *Palveluperiaate*. Kohteiden tarpeet ratkaisevat viestinnän sisällön ja keinot. Toiminnassa otetaan huomioon kielilakeihin perustuvat oikeudet.
- 3) *Luotettavuus*. Viestinnän on oltava virheetöntä ja olennaista.

- 4) *Ymmärrettävyys*. Viestinnän on oltava ymmärrettävää, selkeää ja helposti omaksuttavaa. Viestinnässä otetaan huomioon saavutettavuusasetuksen mukaiset vaatimukset.
- 5) *Vuorovaikutteisuus*. Viestintä on myös tietojen vastaanottamista, ja viestinnän kehittämisessä on otettava huomioon saatu palaute. Vuorovaikutteinen viestintä on tärkeää erityisesti asiakaspalvelussa ja sisäisessä viestinnässä.
- 6) *Tasapuolisuus*. Viestinnän kohteita kohdellaan tasapuolisesti. Tämä koskee erityisesti asianosaisia, mutta myös muita kohderyhmiä.
- 7) *Tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus*. Viestinnässä käytetään sopivia viestinnän keinoja mahdollisimman oikea-aikaisesti ja tehokkaasti.
- 8) *Joustavuus ja tilanneherkkyys*. Viestintätilanteita on arvioitava ennakkoluulottomasti, maltillisesti ja joustavasti, ja viestintätavoissa on otettava huomioon käsillä oleva tilanne. Viestinnän toivuutta on arvioitava jatkuvasti ja viestinnän keinoja on tarvittaessa muutettava, tilanteen vaatiessa nopeastikin.

4. Viestinnän kohteet

Vakuutusosoikeuden viestinnän kohteita ovat oman henkilökunnan lisäksi asianosaiset sekä ne muut tahot, joihin vakuutusosoikeuden ratkaisut vaikuttavat tai joita ne ohjaavat. Tärkeitä kohteita ovat lisäksi asianajajat, julkiset oikeusavustajat, muut lakimiehet, korkein oikeus, korkein hallinto-oikeus, hallinto-oikeudet, muut erityistuomioistuimet, valtioneuvoston oikeuskansleri, eduskunnan oikeusasiamies, oikeusministeriö, tuomioistuinvirasto, joukkoviestimet ja suuri yleisö.

4.1. Sisäinen viestintä

4.1.1 Tavoitteet

Sisäinen viestintä tukee vakuutusosoikeuden toimintaa ja auttaa varmistamaan vakuutusosoikeuden tavoitteiden toteutumisen. Se on toimivan työyhteisön perusedellytyksiä ja muodostaa pohjan ulkoiselle viestinnälle.

Sisäinen viestintä on keskeinen vakuutusosoikeuden johtamisen väline. Hyvällä sisäisellä viestinnällä voidaan lisätä työmotivaatiota, parantaa henkilökunnan yhteistyötä ja ylläpitää hyvää työilmapiiriä.

Vakuutusosoikeuden sisäisen viestinnän piiriin kuuluvat vakuutusosoikeuden henkilöstö sekä asiantuntijajäsenet, lääkärijäsenet ja asiantuntijalääkärit. Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kaikilla on tiedossaan toiminnan tavoitteiden saavuttamisen ja työn tekemisen kannalta olennainen tieto.

4.1.2 Toteutus

Sisäinen viestintä käsittää kaiken sen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu vakuutusosoikeuden eri henkilöiden ja henkilöstöryhmien sekä osastojen ja yksikköjen välillä.

Vastuu sisäisen viestinnän toteuttamisesta on lähtökohtaisesti ylituomarilla, kansliapäälliköllä, hallinnollisella lakimiehellä ja informaattikolla sekä omalta osaltaan osaston johtajilla, vastaavilla esittelijöillä, vastaavilla notaareilla ja kirjaajalla. Jokaisella on myös velvollisuus omaksua työn kannalta tarpeellista tietoa ja jakaa sitä.

Sisäisessä viestinnässä käytetään pääsääntöisesti Intraa. Lisäksi järjestetään suullisia tilaisuuksia ja ajankohtaiskatsauksia ja viestitään sähköpostilla. Sisäisen viestinnän onnistumisen perustana on, että myönteisiä ja kielteisiä asioita käsitellään rakentavasti yhdessä.

4.2 Ulkoinen viestintä

4.2.1 Vakuutusosoikeuden päätökset ja oikeuskäytäntö

Vakuutusosoikeuden päätökset ovat keskeinen osa viestintää. Päätökset pyritään kirjoittamaan siten, että asianosaiset ja yleisö vaikeuksista ymmärtävät ratkaisun lopputuloksen ja ne syyt, miksi siihen on päädytty.

Viestinnän kannalta perustelujen avoimuus, selkeys ja ymmärrettävyys ovat tärkeitä. Tasokkaat perustelut lisäävät luottamusta vakuutusosoikeuden ratkaisutoimintaan.

Oikeuskäytännön kannalta keskeisistä tai muuten merkittävistä ratkaisuista laaditaan oikeustapausseoste, joka julkaistaan vakuutusosoikeuden verkkosivuilla (<https://www.vakuutusosoikeus.fi/fi/>) ja Finlex-tietopankissa (<https://www.finlex.fi/fi/>). Oikeustapauksista voidaan laatia tarvittaessa myös lehdistötiedotteita.

4.2.2 Asiakaspalvelu

Vakuutusosoikeuden asiakkaita ovat lainkäyttöasioiden asianosaiset ja kaikki muut tahot, jotka tarvitsevat tietoa vakuutusosoikeuden toiminnasta.

Lainkäyttöasioiden muutoksenhakijoille lähetetään ilmoitus asian vireilletulosta. Kirjeen yhteydessä asiakas saa tietoa asian käsittelystä ja vakuutusosoikeuden toiminnasta.

Vireillä olevia asioita koskeviin tiedusteluihin vastataan pääsääntöisesti kirjaamon henkilökunnan tai asiaa hoitavan notaarin toimesta viraston aukioloaikoina. Asian käsittelyn päättymisen ja päätöksen lähettämisen jälkeen kyseistä ratkaisua koskeviin tiedusteluihin vastaa pääsääntöisesti asian esittelijä. Lisäksi hallinnollinen lakimies opastaa ja neuvoo asiakkaita tarvittaessa.

Huomioon on kuitenkin otettava, että vakuutusosoikeus ei tuomioistuimena anna asianajollista neuvontaa, vaan tällaisissa tilanteissa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä esimerkiksi oikeusaputoimistoon.

4.2.3 Tutkijat ja muut oikeudellisen tiedon tarvitsijat

Vakuutusosoikeudelle voi tehdä tietopyynnön tai tutkimuslupahakemuksen. Tietopyyntöihin vastaamisessa ja tutkimuslupapäätöksiä tehtäessä otetaan huomioon julkisuuslainsäädännön rajoitukset.

Asiakirjapyynnön voi esittää suullisesti tai kirjallisesti. Selvyyden vuoksi tietopyyntö olisi hyvä tehdä kirjallisesti ja pyydettävät tiedot tai asiakirjat tulisi yksilöidä tarkasti. Samalla tulisi ilmoittaa pyydettyjen tietojen tai asiakirjojen käyttötarkoitus.

Tutkimuslupahakemuksen tekemisessä suosittelemme käyttämään oikeusministeriön valmista lomaketta ([Lomake tutkimuslupahakemus](#)).

4.2.4 Verkkoviestintä

Verkkoviestinnän tavoitteena on tarjota ajantasaista, riittävää, oikeaa ja saavutettavaa tietoa vakuutus-oikeuden toiminnasta ja ratkaisukäytännöstä sekä muista ajankohtaisista asioista. Verkkosivuilla on myös kattavasti ohjeita muutoksenhakijalle niin valituksen tekemisestä kuin prosessin etenemisestä ja ratkaisukokoonpanoista vakuutus-oikeudessa.

Verkkosivuilla on lisäksi vakuutus-oikeuden yhteystiedot sekä tietoa muun muassa asiakirjojen lähettämisestä ja sähköisestä asioinnista.

Vakuutus-oikeuden suomenkieliset verkkosivut löytyvät osoitteesta: <https://www.vakuutus-oikeus.fi/fi/>
Ruotsinkieliset verkkosivut löytyvät osoitteesta: <https://www.vakuutus-oikeus.fi/sv/index.html>

Verkkosivut pidetään ajan tasalla. Ylläpidosta huolehtivat verkkosivutyöryhmä ja viestinnän koordinaatioryhmä.

4.2.5 Sosiaalinen media

Vakuutus-oikeus ei käytä asiakaspalvelussa eikä muussa ulkoisessa viestinnässä sosiaalisen median palveluja, vaan rajoittuu sähköisten viestimien osalta verkkosivujen ja virastosähköpostin sekä sähköisen asiointipalvelun käyttöön. Vakuutus-oikeuden virkamiehet eivät myöskään toimi virkatehtävissä sosiaalisessa mediassa.

Jos muutoksenhakijat tai muut asiakkaat ottavat vakuutus-oikeuteen yhteyttä sosiaalisen median kautta, heille tiedotetaan virastosähköpostilla vakuutus-oikeuden käytössä olevista asiakaspalvelun viestintäkanavista ja pyydetään jatkossa ottamaan yhteyttä niiden avulla.

4.2.6 Yhteistyö joukkoviestinten kanssa

Vakuutus-oikeuden ja joukkoviestinten välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä edistetään. Toimittajille annetaan kaikki heidän pyytämänsä tieto, joka ei ole salassa pidettävää. Toimittajia autetaan vakuutus-oikeutta koskevan tiedon hankinnassa. Kysymyksiin pyritään mahdollisuuksien mukaan saamaan vastaustaikaa ja riittävästi aikaa tarvittavien tietojen hankkimiseen.

Joukkoviestinten edustajat ovat tervetulleita tutustumaan vakuutus-oikeuden toimintaan ja heidät voidaan kutsua myös vakuutus-oikeuden järjestämiin koulutustilaisuuksiin.

Vakuutus-oikeuden tiedotusvastuu joukkoviestimiin nähden on ylituomarilla, osaston johtajilla, kansliapäälliköllä ja hallinnollisella lakimiehellä sekä tietosuojakysymysten osalta tietosuojavastaavalla.

4.2.7 Lehdistötiedotteet

Vakuutus-oikeus voi laatia lehdistötiedotteita yleistä mielenkiintoa herättävistä tai periaatteellisesti merkittävistä ratkaisuista. Tiedotteen laatimista harkittaessa ja sitä laadittaessa kiinnitetään erityistä huomiota yksityisyyden suojaan. Osasto, jolla asia on ratkaistu, huolehtii tiedotteen laatimisesta yhteistyössä hallinnollisen lakimiehen ja informaation kanssa.

Vakuutus-oikeus voi tehdä tarvittaessa tiedotteita myös muusta vakuutus-oikeuden toiminnasta kuin yksittäisistä ratkaisuista.

Lehdistötiedote toimitetaan joukkoviestimille ja julkaistaan vakuutusoikeuden verkkosivuilla sen jälkeen, kun päätös on asianosaisten saatavilla.

4.2.8 Oikaisun tekeminen

Mikäli tiedotusvälineen uutisoinnissa havaitaan selvä ja olennainen asiavirhe, se voidaan oikaista. Mielipiteitä ei oikaista. Tulkinnanvaraisia asioita ei pidä oikaista. Oikaisu tehdään viipymättä ja lähetetään sille viestimelle, joka on julkaissut virheellisen tiedon.

4.2.9 Julkiseen keskusteluun osallistuminen

Vakuutusoikeuden ylituomari, osaston johtajat, vakuutusoikeustuomarit, kansliapäällikkö ja hallinnollinen lakimies voivat osallistua harkintansa mukaan julkiseen keskusteluun antamalla haastatteluja tai laatimalla asiantuntijakirjoituksia ajankohtaisista aiheista.

4.2.10 Vierailut

Vierailut ovat tärkeä viestinnän muoto. Vakuutusoikeus voi järjestää yhteistyötahoille, tutkijoille ja opiskelijoille sekä muille tahoille tutustumis- ja vierailukäyntejä vakuutusoikeudessa.

4.2.11 Toimintakertomus

Vakuutusoikeuden toimintakertomus edelliseltä vuodelta julkaistaan seuraavan vuoden alkupuolella. Toimintakertomuksessa on tietoja vakuutusoikeuden toiminnasta ja siihen vaikuttaneista tekijöistä toimintavuoden aikana.

Toimintakertomus julkaistaan vakuutusoikeuden Intrassa ja verkkosivuilla. Toimintakertomus lähetetään oikeusministeriölle, Tuomioistuinvirastolle, korkeimmalle oikeudelle, korkeimmalle hallinto-oikeudelle, hallinto- ja erityistuomioistuimille, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja eduskunnan oikeusasiamiehelle sekä eräille muille tahoille.

4.2.12 Esitteet

Vakuutusoikeudella on myös toimintaa kuvaavia esitteitä. Esitteet pidetään asiakkaiden saatavilla ja selvästi näkyvillä kirjaamon asiakaspalvelutilassa ja suullisten käsittelyiden odotustilassa. Lisäksi vakuutusoikeuden toimintaan liittyvät opasteet ja ilmoitustaulut sijoitetaan niiden käyttötarkoitusta parhaiten palvelevalla tavalla.

4.2.13 Lakisäätteiset selosteet ja kuvaukset

Vakuutusoikeuden tietosuoja- ja saavutettavuusselosteet sekä asiakirjajulkisuuskuvaukset julkaistaan vakuutusoikeuden verkkosivuilla ja lisäksi ne ovat saatavilla myös kirjaamon asiakaspalvelutilassa.

4 Häiriö- ja kriisitilanteiden viestintä

Viestintää edellyttävät normaaliolojen häiriöt ja kriisit on tunnistettava nopeasti. Ylituomarin, kansliapäällikön ja hallinnollisen lakimiehen on saatava tieto niistä viipymättä ja koko henkilöstön mahdollisimman nopeasti. Tällaisissa tilanteissa tiedottamisesta ja sen vastuuhenkilöistä päättävät ylituomari tai hänen estyneenä ollessa ylituomarin sijainen sekä kansliapäällikkö tai tämän sijainen.

Tehostettua viestintää edellytetään tilanteissa, joissa ihmisten henki, terveys ja omaisuus, ympäristö tai tuomioistuimen toimintakyky ovat tai näiden koetaan olevan vaarassa. Kyseessä voi olla äkillinen yksittäinen tilanne tai hitaasti ja huomaamatta etenevä tapahtumaketju.

Häiriö- ja kriisitilanteissa tiedontarve kasvaa ja viestinnän ilmapiiri muuttuu selvästi. Sen vuoksi viestinnän on oltava nopeaa, kattavaa, luotettavaa ja mahdollisimman avointa. Viestintää on tarvittaessa hoidettava yhteistyössä muiden tuomioistuinten ja viranomaisten kanssa.

5 Viestinnän valmiuksien kehittäminen ja seuranta

Viestinnän osaamisen kehittämiseksi vakuutusosoikeudessa järjestetään koulutusta, jolla varmistetaan, että jokaisella vakuutusosoikeudessa työskentelevällä on selkeä kuva viestinnän organisoinnista vakuutusosoikeudessa ja sen vastuualueista, asiakirjojen julkisuudesta ja julkisuuden rajoituksista sekä yksityisyyden suojasta.

Viestinnän koordinaatioryhmä vastaa viestintäsuunnitelman toteutumisen seuraamisesta ja viestinnän kehittämisestä. Viestintäsuunnitelman toteutumista ja sen kehittämistarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa viestinnän koordinaatioryhmässä.

6 Viestintäsuunnitelman valmistelu ja voimaantulo

Viestintäsuunnitelma on valmisteltu vakuutusosoikeuden viestinnän koordinaatioryhmässä, jossa vakuutusosoikeuden kaikki henkilöstöryhmät ovat edustettuina.

Suunnitelma tulee voimaan sen julkaisupäivänä.

Suunnitelma tallennetaan hallinnollisten asioiden asianhallintarekisteriin ja julkaistaan vakuutusosoikeuden Intrassa kohdassa Viestintä ja asiakaspalvelu sekä vakuutusosoikeuden verkkosivuilla.

27.1.2021



Tuula Kivari
Ylituomari