

23.10.2017

POL-2017-8358

Voimassaoloaika

23.10.2017 - 22.10.2022

Säädösperuste

Poliisilaki (872/2011), 1 §

Laki poliisin hallinnosta (110/1992),

4 §, 15 c § ja 15 f §

Valtion virkamieslaki (750/1994), 14 §

Muuttaa/Kumoo

POL-2017-8358, 9.6.2017 annetun ohjeen

Kohderyhmät

Poliisit ja poliisin muu henkilöstö sekä poliisiopiskelijat

---

## Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa

### 1. Johdanto

Tämä ohje määrittelee poliisin toimintaa, tavoitteita ja velvollisuuksia sekä vastuita sosiaalisessa mediassa.

Suomalainen poliisi on perinteisesti ollut ihmisten parissa - siellä missä ihmisetkin ovat. Poliisi hyödyntää sosiaalista mediaa sekä poliisitoiminnallisesti että viestinnällisesti kaikessa toiminnassa ja kanssakäymisessä ihmisten parissa - maineenhallinta huolella huomioiden.

### 2. Soveltamisala

Tämä ohje koskee sosiaalisen median käyttöä poliisin työtehtävissä; sosiaalisessa mediassa toteutettuja palveluita, niiden tavoitteita, velvollisuuksia, vastuita ja toteutuskeinoja sekä palveluihin liittyvää viestintää. Ohje koskee myös poliisin toimintaan ja tehtäviin liittyvää keskustelua, jota käydään sosiaalisessa mediassa organisaation edustajana.

Poliisien ja poliisin muun henkilöstön sekä poliisiopiskelijoiden on huomioitava tämä ohje soveltuvin osin myös vapaa-ajan sosiaalisen median käytössä yksityishenkilönä siviiliprofiililla.

### 3. Toiminnan tavoitteet

Poliisi toimii sosiaalisessa mediassa poliisin strategian ja arvojen mukaisesti. Poliisin strategiset tavoitteet ovat: turvallisuuden edistäminen, rikollisuuden torjuminen, hyvät palvelut sekä avoin toiminta ja vaikuttavuuden edistäminen. Poliisin arvot ovat: palvelu, oikeudenmukaisuus, osaaminen ja henkilöstön hyvinvointi.

Poliisin toimintaa sosiaalisessa mediassa ja sen vaikuttavuutta tulee kehittää koko poliisitoimintaa tukevista lähtökohdista poliisin kaikkien toimintojen prosessien yhteisvaikuttavuus huomioiden.

Sosiaalisessa mediassa toimivilla poliiseilla ja poliisin muulla henkilöstöllä on tehtäviensä mukaisesti erilaisia rooleja, kuten poliisitoiminnallisia, viestinnällisiä ja maineenhallinnallisia. Jokaisen toimijan tulee pidättäytyä oman tehtävänsä mukaisessa roolissa.

#### 4. Toiminnan periaatteet

Toiminnassa on noudatettava poliisitoiminnan yleisiä periaatteita. Sosiaalisen median virkakäytössä korostuu tasapuolisuuden ja puolueettomuuden vaatimus sekä poliisilain edellyttämä sovinnollisuuden edistäminen.

Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa tulee olla selkeästi johdettua, luotettavaa, avointa ja suunnitelmallista sekä tilanteen edellyttämällä tavalla vuorovaikutteista ja reagoivaa. Sosiaalista mediaa voidaan käyttää kaikessa poliisitoiminnassa, esimerkiksi tiedonhankinnassa ja henkilöiden tavoittelussa. Sosiaalisessa mediassa on huomioitava soveltuen poliisin viestintää koskeva ohjeistus, kuten poliisin viestintästrategia, viestintämääräys, visuaalinen ilme, sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja, sosiaalisen median käsikirja sekä viestinnän viikko- ja vuosisuunnitelmat.

Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa on yhdenmukaista, verkosto- maista ja valtakunnallista niin, että toimitaan yhteistyössä muiden poliisin sosiaalisen median toimijoiden kanssa. Yhdenmukainen ja verkostomainen toiminta korostuu ja konkretisoituu muun muassa valtakunnallisten kampanjoiden ja valvontateemojen yhteydessä kun verkostomaisella sosiaalisen median hyödyntämisellä tehostetaan kampanjoiden ja teemojen näkyvyyttä ja vaikuttavuutta; ennalta estävästi, toiminnan aikana ja toiminnan jälkeen.

Poliisin toiminnassa sosiaalisessa mediassa tulee huomioida vaatimus yksityisyyden suojan turvaamiseen sekä muut tietosuojan vaatimukset käsiteltäessä henkilötietoja sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisessa mediassa tulee korostetusti kiinnittää huomiota henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuteen ja siihen, ettei tarpeettomia henkilötietoja levitetä tai muutoin käsitellä.

#### 5. Organisointi ja vastuut

Poliisihallitus vastaa poliisitoiminnan ja viestinnän valtakunnallisesta suunnittelusta, johtamisesta, kehittämisestä, valvonnasta ja palveluiden tasapuolisesta saatavuudesta maan eri osissa sekä poliisiyksiköiden välisestä yhteistoiminnasta.

Poliisin yksiköillä on velvollisuus järjestää poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa selkeästi johdettuna toimintana ja tiiviissä yhteistyössä viestinnän kanssa. Tähän liittyen jokaisen yksikön tulee määritellä sosiaalisessa mediassa toimimiseen liittyvät johtovastuut ja toiminnalliset tavoitteet

yksikön ohjausasiakirjoissa. Sosiaalisessa mediassa toimivien henkilöiden vastuut tulee huomioida toimenkuviissa. Toiminta sosiaalisessa mediassa tulee huomioida myös yksikön laillisuusvalvonnassa.

Poliisin yksiköiden viestintäpäälliköt ja muut viestinnästä vastaavat koordinoivat osaltaan yksiköiden toimintaa sosiaalisessa mediassa.

Poliisin yksiköt huolehtivat siitä, että kaikkiin perustettaviin ja ylläpidettäviin sosiaalisen median profiileihin osallistutaan johdetusti ja aktiivisesti sekä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Kokonaisuuteen kuuluu, että esimerkiksi kiireellisiä toimenpiteitä edellyttävät yhteydenotot, kuten havainnot ja vihjeet, eivät jää huomiotta. Poliisin yksiköiden tulee huolehtia siitä, että vähäiselle käytölle jäävät tai tavoitteita heikosti tukevat profiilit lakkautetaan.

Poliisin yksiköiden toimintamallina tulee korostua yksikköprofiilien tehokas ja kattava hyödyntäminen sekä kehittäminen. Yksikköprofiilien käytöllä voidaan torjua osaltaan myös henkilöön käyviä uhkia.

Yksikköprofiilitoimintamallissa poliisin kaikki eri osaajat ja vastuuhenkilöt tuottavat sisältöjä yhteistyössä sekä poliisitoiminnan että viestinnän tavoitteet huomioiden. Yksikköprofiilien käytöllä turvataan ja katetaan poliisitoiminnan eri sektorit ja varmistetaan riittävä palveluvaste, joka tarkoittaa muun muassa sitä, että erilaisiin tiedusteluihin ja ilmoituksiin vastataan taksapuolisesti kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalisen median palveluissa olevia teknisiä ominaisuuksia, joilla rajoitetaan yksipuolisesti poliisin tavoitettavuutta, tulee käyttää harkiten. Esimerkiksi Twitter -palvelussa ei tulisi käyttää teknistä estämistä. Sen sijaan toistuvien asiattomien ja tarkoituksellisesti virkatehtävien hoitamista epäasiallisella toiminnalla haittaavien profiilien hiljentäminen teknisillä ominaisuuksilla voidaan katsoa olevan mahdollista hyvin perustelluista syistä.

Mahdollisuuksien ja tarveharkinnan mukaan voidaan perustaa ja ylläpitää yksittäisten henkilöiden virkaprofiileja, joilla tulee olla riittävän laaja ja todellinen palveluvaste sekä tavoitteiden mukainen vaikuttavuus. Virkaprofiilin omaavien yksittäisten henkilöiden toiminnan tulee tukea yhdenmukaisuutta ja verkostomaisuutta ja olla tarvittaessa valtakunnallista, kun toimitaan yhteistyössä muiden poliisin sosiaalisen median toimijoiden kanssa esimerkiksi valtakunnallisten kampanjoiden ja valvontateemojen yhteydessä.

## **6. Poliisin ennalta estävä toiminta ja sosiaalinen media**

Poliisin ennalta estävä toiminta kuuluu kaikkeen poliisitoimintaan.

Sosiaalinen media ja sen laajojen ja monipuolisten mahdollisuuksien hyödyntäminen on poliisin ennalta estävän toiminnan keskeinen väline. Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa liittyy tiiviisti ennalta estävään toimintaan ja viestintään. Toiminta ei saa rajoittua ennalta estävään toimintaan ja viestintään, vaan sosiaalisen median mahdollisuuksia tulee hyödyntää mahdollisimman laajasti kaikessa poliisitoiminnassa; eli valvonta- ja hälytystoiminnan, rikostorjunnan ja liikenneturvallisuuden sekä lupahallinnon prosessien

yhteisvaikuttavuus kattavasti ja tehokkaasti sekä tuottavasti huomioiden. Yhtäläilla tulee huomioida strategiset kumppanuudet ja tehdä heidän kanssaan yhteistyötä myös sosiaalisessa mediassa.

Poliisihallituksen ennalta estävän toiminnan koordinoitiryhmä ja poliisin ennalta estävän toiminnan valtakunnallinen ohjausryhmä koordinoivat osaltaan poliisin ennalta estävän toiminnan kokonaisuutta ja sidosryhmäyhteistyötä sekä osaltaan myös poliisin toimintaa sosiaalisessa mediassa ennalta estävän toiminnan osalta tiiviissä yhteistyössä poliisin viestinnästä vastaavien kanssa.

## **7. Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa johto- ja tilannekeskuksissa**

Poliisihallitus kannustaa poliisin yksiköitä sosiaalisen median aktiiviseen ja monipuoliseen käyttöön. Sosiaalisella medially voidaan lisätä ja edistää vaikuttavuutta, niin päivittäisjohtamisessa kuin operatiivisessa toiminnassa.

Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että poliisin johto- ja tilannekeskuksissa tulee olla sosiaalisen median käytön hyödyntämiseen tarvittavaa osaamista ja valmiutta sekä käytännön toteutusta, esimerkiksi operatiivisten tilanteiden ohjaavassa ja neuvovassa viestinnässä. Poliisin johto- ja tilannekeskusten tulee hyödyntää ja kehittää sosiaalisen median vaikuttavuutta koko poliisitoimintaa tukevista lähtökohdista poliisin kaikkien toimintojen prosessien yhteisvaikuttavuus huomioiden. Lisäksi poliisin johto- ja tilannekeskusten tulee kehittää toimintaansa liittyvää sosiaalisen median aktiivista seuranta.

## **8. Henkilökohtaisella virkaprofiililla toimiminen**

Sosiaalisessa mediassa virkaprofiililla toimivat yksittäiset henkilöt ovat erikseen tehtävään nimettyjä ja perehdytettyjä henkilöitä, joille tulee järjestää tarvittavaa koulutusta. Virkaprofiili on tarkoitettu käytettäväksi lähtökohtaisesti vain työtehtävissä ja työaikana. Virkaprofiilin käytön pitää tukea poliisin yhteisten tavoitteiden toteutumista.

Virkaprofiilissa julkaistavien asioiden tulee liittyä omaan tehtäväalueeseen. Virkaprofiilissa tulee pidättäytyä esimerkiksi poliittisten, uskonnollisten ja muiden katsomuksellisten näkemysten esittämisestä.

Virkaprofiilia ei käytetä henkilökohtaisen elämän esille tuomiseen, eikä henkilökohtaisen elämän viestien lähettämiseen eikä vastaanottamiseen tai muuhun yksityiseen kanssakäymiseen. Virkatehtäviin kuulumattomat yksityisviestit tulee ohjata käsiteltäviksi siviiliprofiileissa.

## **9. Sosiaalisen median käyttö yksityishenkilönä**

Poliisit ja poliisin muu henkilöstö sekä poliisiopiskelijat käyttävät sosiaalista mediaa halutessaan yksityishenkilöinä. Poliisin sosiaalisen median toimintaan liittyvät yksikkö- ja muut virkaprofiilit pitää erottaa selvästi yksityisistä siviiliprofiileista. Sosiaalisen median yksityisessä käytössä on huomioitava,

että jo poliisihallintoon kuulumisen ilmaiseminen saattaa joissain tapauksissa tarkoittaa sitä, että yksityisprofiilia käyttävän henkilön voidaan katsoa olevan poliisihallinnon edustaja sosiaalisessa mediassa. Tästä voi aiheutua väärinkäsityksiä siksi, että henkilön toimien ja sanomisten tulkitaan edustavan poliisihallinnon linjauksia yksittäisessä asiassa.

Jos sosiaalisen median yksityisprofiilissa ilmaisee kuuluvansa poliisihallintoon, on mahdollista, että henkilön toiminta voi vaarantaa hänen, muun henkilöstön sekä heidän lähipiirin turvallisuutta. Henkilöt saattavat joutua esimerkiksi häirinnän ja vainoamisen kohteeksi sosiaalisessa mediassa.

Sosiaalisessa mediassa pätee se, mitä ohjeistuksessa sanotaan virkatehtävistä ja virkapuvussa esiintymisestä. Näin ollen virkapuvussa esiintymisen sekä poliisin välineiden, kaluston ja toiminnan esille tuomisen osalta tulee olla pidättyväinen ja käyttää erityistä harkintaa. Tämä koskee sekä virka- ja työtehtäviin liittyvää että henkilökohtaista yksityishenkilönä tapahtuvaa sosiaalisen median käyttöä.

Hyvä ja asiallinen käyttäytyminen sekä luottamuksen ylläpitäminen on parasta maineenhallintaa myös sosiaalisessa mediassa.

## 10. Käyttäytymisvelvollisuudesta

Valtion virkamieslain 14 §:n 2 momentin mukaan virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. Poliisin hallinnosta annetun lain 15 f §:n mukaan poliisimiehen on virassa ja yksityiselämässään käyttäydyttävä siten, ettei hänen käyttäytymisensä ole omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon.

Arvioitaessa poliisin käyttäytymistä otetaan huomioon myös hänen asemansa ja tehtävänsä poliisihallinnossa. Mainittu käyttäytymistä koskeva säännös tiukentaa kohdistettavia vaatimuksia suhteessa virkamieslakiin.

Käyttäytymisnormi velvoittaa ja tulee sovellettavaksi myös toimittaessa internetissä esimerkiksi sosiaalisen median alustoilla. Poliisin toiminta nimimerkin takana, salatulla alustalla tai muutoin rajoitetun identiteetin tai yhteisön sisällä, ei poista käyttäytymisvelvoitetta. Oleellista on, ettei käyttäytymisen muodosta olosuhdetta, joka olisi omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon.

Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tapahtuva poliisin esiintyminen ei saa olla luonteeltaan sellaista, että sen perusteella vaarannettaisiin luottamusta poliisin kykyyn hoitaa tehtäviään tai käsitellä tietoja asianmukaisesti ja turvallisesti. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, ettei kansalaisten käsitys poliisista tasapuolisena ja puolueettomana toimijana heikkene. Tämä säännös on pakottava ja esimiesten, viimekädessä poliisiyksikön päällikön, tulee puuttua tämän ohjeen vastaiseen toimintaan tai menettelyyn.

Poliisin on oltava tarkkana havainnoissaan erilaisia sosiaalisen median yhteisöjä ja harkitessaan niihin kuulumista. Sama koskee erilaisten sisältöjen jakamista. Sisältöjä jaettaessa on kiinnitettävä tarkoin huomiota niiden

merkitykseen ja pyrittävä analysoimaan niiden oikeellisuutta ja siihen, ettei sosiaalisessa mediassa tarpeettomasti levitetä henkilötietoja. Tämä korostuu virkatehtävissä sosiaalista mediaa käyttävien kohdalla.

Sosiaalisen median yksityisessä käytössä salassa pidettävien virka- ja työasioiden käsittely, poliisin sähköpostiosoitteiden tai muiden työhön liittyvien tunnusten käyttö on kielletty.

Virkamiehellä on oikeus sananvapauteen. Sananvapaus ei kuitenkaan poista vastuuta sanomisista, vaan niillä voi olla rikos- ja virkamiesoikeudellisia seuraamuksia. Poliisilla on virasta johtuen joissain tilanteissa rajoitettu sananvapaus. Yksittäisen poliisin lausumat tulkitaan usein koko hallinnon näkemyksenä ja ne saattavat siten vaarantaa poliisia kohtaan tunnettua luottamusta.

## **11. Velvollisuudesta puuttua havaitsemiinsa rikoksiin (internetissä ja sosiaalisessa mediassa)**

Myös sosiaalisessa mediassa poliisilla on velvollisuus ryhtyä toimiin tietoonsa tulleiden rikosten osalta.

Poliisimies on poliisin hallinnosta annetun lain 15 c §:n 3 momentin mukaan ilman eri määräystä velvollinen ryhtymään kiireellisiin toimiin koko maassa myös toimialueensa ulkopuolella ja vapaa-aikanaan, jos se on välttämätöntä vakavan rikoksen estämiseksi, tällaista rikosta koskevan tutkinnan aloittamiseksi tai yleistä järjestystä ja turvallisuutta uhkaavan vakavan vaaran torjumiseksi taikka jos se näihin rinnastettavan muun erityisen syyn vuoksi on tarpeen.

Säännös saa merkitystä myös internetissä ja sosiaalisessa mediassa. Poliisin velvollisuus ryhtyä kiireellisiin toimiin toteutuu esimerkiksi hänen havaitessaan vapaa-ajalla internetin keskustelupalstalla vakavaa rikosta koskevan suunnitelman, johon on välttämätöntä puuttua.

## **12. Käytettävät laitteet ja järjestelmät**

Sosiaalisen median käyttöön on hankittava erilliset laitteet ja varmistettava niiden tietoturva.

Ulkopuolisten hallinnoimissa sosiaalisen median palveluissa poliisi toimii käyttäjän roolissa ilman erityistä palvelun tai palveluntuottajan ohjaus- tai hallintamahdollisuutta tai riittävää mahdollisuutta vaikuttaa palvelun tietoturvallisuuteen. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat esim. Facebook ja Youtube. Tällaisissa järjestelmissä toimitaan palvelun rajoitusten puitteissa.

Poliisin tietojen käsittely ulkopuolisten hallinnoimissa palveluissa rajoitetaan julkiseen tietoon ja poliisin toiminta ei saa olla riippuvaista palvelun saatavuudesta. Ulkopuolisissa palveluissa poliisin rooli on myös suojata kansalaisten yksityisyyttä sekä ohjata mahdollinen luottamuksellinen tai yksityisyyden suojaan liittyvä tiedonvaihto suojattuun palveluun tai henkilökohtaiseen tapaamiseen.

### 13. Sosiaalisen median profiilien perustaminen ja lakkauttaminen

Virkaprofiilien perustamisessa käytetään yhteystietona lähtökohtaisesti virkasähköpostia ja virkapuhelimen numeroa. Kaikki julkiset virkaprofiilit koostaan poliisi.fi -verkkopalveluun, jolloin niiden oikeellisuus vahvistetaan. Lisäksi kannattaa käyttää palveluiden omaa verifiointia.

Virkaprofiili on lakkautettava kun sen toiminta loppuu, virkasuhde päättyy tai virkamies vaihtaa tehtävään, jossa virkaprofiilia ei enää käytetä. Virkaprofiilia ei voi ottaa yksityiskäyttöön siviiliprofiiliksi esimerkiksi muuttamalla profiilin visuaalista ilmettä, vaan käyttämätön virkaprofiili on lakkautettava. Samalla tieto poistetaan poliisi.fi verkkopalvelusta. Poliisin yksiköt vastaavat ylläpitotiedoista erillisen ohjeistuksen mukaan.

Poliisiylijohtaja

Seppo Kolehmainen

Poliisijohtaja

Sanna Heikinheimo

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Poliisi 23.10.2017 klo 08:56. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaa-  
masta.

Liitteet

Ohje/Suositus yksityisten tietojen suojaamisesta

Jakelu

Poliisihallitus  
Poliisilaitokset  
Keskusrikospoliisi  
Poliisiammattikorkeakoulu

Tiedoksi

Sisäministeriö, poliisiosasto  
Suojelupoliisi