









Öppet, frimodigt och tillsammans

Rekommendationen om
statsförvaltningens kommunikation

Öppet, frimodigt och tillsammans
– Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation
Statsrådets kanslis publikationsserie 15/2016
ISSN PDF 1799-7828
ISBN PDF 978-952-287-316-3

Illustrationer: Teemu Hotti / Statsrådets kansli

Innehåll

	Förord_____	4
	1 Öppenhet är grunden för verksamheten_____	5
	2 Värderingarna styr kommunikationen_____	6
	Öppenhet_____	6
	Tillförlitlighet_____	6
	Objektivitet_____	7
	Begriplighet_____	7
	Interaktion_____	7
	Serviceinriktning_____	7
	3 Kommunikation ska ledas, planeras och utvärderas_____	8
	Ledning är kommunikation_____	8
	Kommunikation på arbetsplatsen ökar personalens engagemang_____	9
	Kommunikationsplanering en garanti för objektivitet_____	9
	Politisk kommunikation har en egen roll_____	10
	4 Kommunikation svarar på förändringar och förväntningar_____	11
	Man ska vara medveten om allmänhetens förväntningar_____	11
	Medieutvecklingen utmanar myndigheternas kommunikation_____	12
	Digitaliseringen förändrar kommunikationen_____	12
	Ständig beredskap för intensifierad kommunikation_____	13
	Informationspåverkan åtgärdas genom samarbete_____	13
	Finlandsbilden byggs upp varje dag_____	13
	5 Författningar, anvisningar och rekommendationer om kommunikation_____	14

Förord

En central princip i statsförvaltningens verksamhet är att öppenhet, yttrandefrihet och likabehandling ska främjas. De finländska medierna är bland de friaste i världen.

Den här rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation, som är den femte i ordningen, drar upp riktlinjerna för de värderingar som styr kommunikationen, redogör för kommunikationsuppgifterna och beskriver utvecklingen och dess effekter för statsförvaltningens kommunikation. Rekommendationen utgör en grund och ett stöd för organisationernas egna mer specifika kommunikationsanvisningar.

I den föreslagna rekommendationen betonas öppenhet i förvaltningen i myndigheternas dagliga arbete. En öppen och interaktiv kommunikation är en väsentlig del av god förvaltning. Tillförlitlighet är grunden för all myndighetsverksamhet och den bästa konkurrensfaktorn i förvaltningens kommunikation. Öppenhet och förtroende går hand i hand. Utan öppenhet finns heller inget förtroende.

Myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk. Begriplighet är förutsättningen för en lyckad kommunikation. Alla medborgare har rätt att av myndigheterna få den information som gäller dem själva i en sådan form att de förstår den utan problem.

Myndigheterna ska vara medvetna om medborgarnas och andra intressentgruppers förväntningar. Olika intressentgrupper betjänas på lika villkor och olika synvinklar beaktas jämligt i kommunikationen. Serviceinriktningen framhävs i all interaktion.

Kommunikationen är en daglig strategisk verksamhet i organisationen, och den ska ledas, planeras, utvärderas och utvecklas. Kommunikation ingår i allas arbete. Organisationsledningen ansvarar för att öppenheten omsätts i praktiken. Kommunikationsexperterna stöder och samarbetar med ledningen och de anställda i kommunikationsfrågor. Den här rekommendationen är avsedd för alla som arbetar i statsförvaltningen, inte bara för kommunikationsexperterna.

Det behövs allt mer samarbete mellan myndigheterna i kommunikationen om omfattande samhällsreformer. Samarbete behövs också därför att man hela tiden måste vara beredd på överraskande situationer. Det förutsätter beredskap att reagera snabbt och smidigt via olika kommunikationskanaler och allt oftare även utanför tjänstetid. Genom samarbete kan olika instanser kombinera sina kompetensresurser och aktivt söka nya sätt att kommunicera.

Behovet av att mäta och utvärdera kommunikationens effekt samt få information om omvärlden ökar hela tiden. Ett potentiellt objekt för vidare beredning kunde vara att ta fram gemensamma verktyg för att mäta, utvärdera och följa upp kommunikationen i statsförvaltningen som stöd för kontinuerlig utveckling.

Rekommendationen grundar sig på det arbete som utfördes av en [arbetsgrupp](#) som tillsattes av statsrådets kansli i mars 2016 och ersätter den allmänna anvisningen om statsförvaltningens kommunikation som utfärdades av statsrådets kansli den 15 september 2010.

Vi ska kommunicera öppet, frimodigt och tillsammans.

Helsingfors den 25 november 2016



Juha Sipilä
Statsminister



Markku Mantila
Statsrådets kommunikationsdirektör



1 Öppenhet är grunden för verksamheten

Statsförvaltningens kommunikation präglas av mål och principer som bygger på de grundläggande fri- och rättigheterna, såsom:

- yttrandefrihet
- jämlikhet
- rätt att delta och påverka
- rättsskydd
- rätt till ett eget språk och en egen kultur

Den centrala grundläggande rättigheten med avseende på statsförvaltningens kommunikation är rätten att få uppgifter om myndigheternas offentliga beslut och beredningen av dem. Myndigheterna har en skyldighet att främja öppenhet i sin verksamhet och producera och förmedla information så att medborgarna och andra intressentgrupper får en sanningsenlig bild av verksamheten och kan påverka ärenden under beredning och bevaka sina intressen och rättigheter.

Kommunikationen syftar till att stödja en fungerande demokrati, tillgodoseendet av medborgarnas rättigheter och sammanslutningarnas och företagens verksamhet.

Vem som ska få informationen?

Hur man ska nå olika målgrupper?

Och hur de kan göras delaktiga?

MAN SKA DÄRFÖR FRÅGA SIG:

Myndigheterna ska planera sin kommunikation så att de kan nå olika målgrupper, ordna rådgivning om servicen och tillgodose mediernas särskilda informationsbehov.

Den offentliga informationen ska vara så tillgänglig och lätt att utnyttja som möjligt. Här har man hjälp av god informationshantering som anger hur myndigheten ska hantera den information den besitter. Organisationen ska ha tydliga förfaringssätt för att fatta beslut om offentliggörande så att handlingar kan utlämnas snabbt och efter noggrant övervägande.

Myndigheterna ska se till att de anställda känner till principerna i offentlighetslagen och kan tillämpa dem i sitt eget arbete. Även kännedom om språklagstiftningen och insikter i kommunikation är en del av yrkeskunskapen.

2

Värderingarna styr kommunikationen

Statsförvaltningens kommunikation styrs av värderingar som öppenhet, tillförlitlighet, objektivitet, begriplighet, interaktion och serviceinriktning. Myndigheterna ska beakta dessa värderingar i sin dagliga kommunikation och planeringen av den.

ÖPPENHET

Beslutsberedningen och beslutsfattandet ska skötas öppet och transparent. Myndigheterna ska informera om sin verksamhet på ett aktivt och föregripande sätt och i rätt tid. Arbetets resultat ska delas för allmännare bruk.

- Öppenheten utgår från organisationskulturen. När ledningen visar exempel och tar initiativ till diskussioner sporrar hela arbetsgemenskapen.
- Experternas medverkan i den offentliga debatten bidrar till att öppna organisationen och göra verksamheten känd.
- Öppenheten ökar transparensen i förvaltningen och gör verksamheten lättare att förstå.
- De centrala offentliga handlingarna om myndighetens verksamhet ska finnas tillgängliga på nätet. De utnyttjas aktivt i kommunikationen. När handlingar offentliggörs ska hänsyn tas till bestämmelserna om integritetsskydd och sekretess.
- Myndigheterna förser allmänheten med öppna data, vilket ger möjlighet att skapa nya tjänster. Öppna data ger även möjlighet att utvärdera myndigheternas verksamhet.
- När informationsmaterial och data offentliggörs ska upphovsrätten och rekommendationen om användning av öppna licenser beaktas.

TILLFÖRLITLIGHET

Tillförlitlighet är grunden för all myndighetsverksamhet. De uppgifter som utlämnas ska vara riktiga, tydliga och tillräckliga. Oberoende och neutralitet är hörnstenar i kommunikationen.

- Förtroendet för myndigheternas kommunikation ska vinnas i den dagliga verksamheten.
- Information om ett ärende ges av den ansvariga myndigheten.
- Det går inte att satsa på snabb kommunikation på bekostnad av tillförlitligheten. Kommunikationen ska vara konsekvent.
- Väsentliga felaktiga uppgifter som gått ut i offentligheten ska korrigeras utan dröjsmål.
- Det är viktigt att säkerställa att den korrekta myndighetsinformationen kan hittas på nätet.



OBJEKTIVITET

Olika synvinklar beaktas jämlikt i kommunikationen. Kommunikationen ska betjäna olika intressentgrupper jämlikt.

- Allmänheten, sammanslutningarna och företagen ska ha lika möjlighet att bilda sig en helhetsuppfattning om den aktuella frågan. Myndigheterna ska i sin kommunikation jämlikt och öppet föra fram olika synpunkter, beskriva bakgrunden till frågorna och till exempel berätta om konsekvenserna av olika beslut. Myndigheterna ska också kunna tåla kritisk debatt.
- Kommunikationskanalerna ska användas mångsidigt för att kommunikationen ska vara objektiv. Att till exempel använda sociala medier som enda kommunikationskanal räcker vanligen inte.
- Med hjälp av tillgängliga nättjänster säkerställs allmänhetens lika möjligheter att agera och delta.
- Kommunikationen ska vara språkligt jämlik. Det viktigaste materialet från myndigheterna ska vara tillgängligt på både finska och svenska. Samiskspråkigas och teckenspråkigas rättigheter ska beaktas i kommunikationen.
- Tryggandet av information till utlänningar som bor och vistas i Finland förutsätter kommunikation på allt flera främmande språk.
- Hänsyn ska tas till behovet av kommunikation som är enklare än allmänspråket, till exempel genom klarspråk.

BEGRIPLIGHET

Myndigheterna ska använda ett sakligt och klart språk som är lätt att förstå. Begriplighet är en förutsättning för lyckad kommunikation.

- Ett sakligt, klart och begripligt myndighetsspråk hör till de anställdas grundläggande färdigheter i statsförvaltningen. Organisationen ska se till att dessa färdigheter upprätthålls.
- En medborgare har rätt att få myndighetsuppgifter om sig själv i en form som är lätt att förstå. Det handlar om medborgarnas rättsskydd.
- Kommunikationen ska ta hänsyn till målgruppen och målet.

- Visuella inslag gör texten intressantare och lättare att förstå. Budskap och innehåll kan uppfattas och urskiljas bättre när de presenteras i visuell form. Infografik, bilder, videor och animationer av hög kvalitet tydliggör budskapet.

INTERAKTION

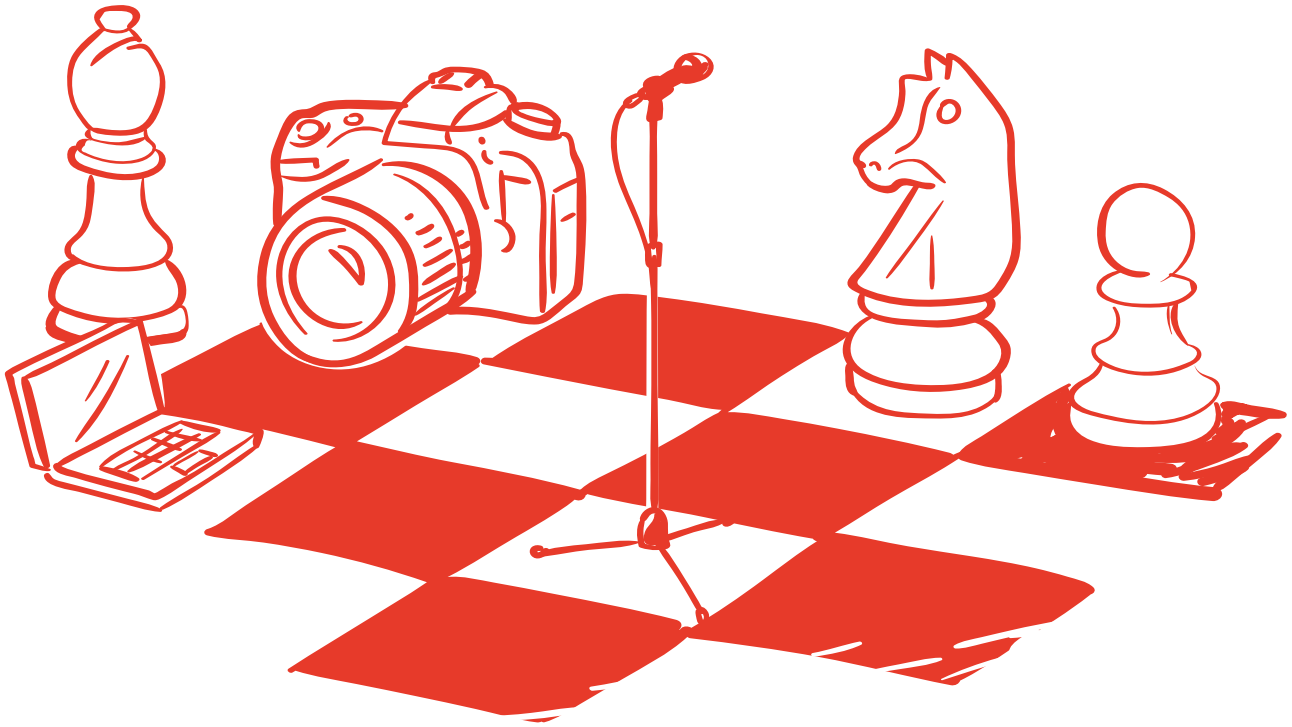
Kommunikation är interaktivt. Interaktionen ska vara öppen för nya inslag: ju mer omfattande diskussionen och samarbetet är redan före och under beredningen, desto bättre är slutresultatet.

- Medborgarnas och de andra intressentgruppernas delaktighet är en resurs som kan utnyttjas med hjälp av ny teknik och förvaltningens gemensamma elektroniska demokratitjänster (demokrati.fi).
- Interaktiv beredning främjar ett smidigt genomförande. Det är bra att be om respons på genomförandet och den relaterade kommunikationen för att utvärdera kommunikationens effekt.
- Sociala medier ska utnyttjas i expertarbetet. Myndigheterna bör finnas med på de forum där människor vill diskutera.

SERVICEINRIKTNING

Kommunikation innebär tjänstvillighet och lyhördhet. En väsentlig del av myndigheternas service är att kommunicera öppet med allmänheten.

- Man ska vara medveten om målgrupperna och deras förväntningar. Kommunikationen ska svara på målgruppernas behov och den ska vara intressant och rättidig.
- Serviceinriktningen ska framhävas i all interaktion.
- Experterna ska vara tillgängliga i frågor som faller under deras ansvar.
- Experterna ska ge medierna intervjuer och bakgrundsfakta.



3 Kommunikationen ska ledas, planeras och utvärderas

LEDNING ÄR KOMMUNIKATION

Kommunikation är en väsentlig del av ledningen. Den högsta ledningen ger organisationen ett ansikte och ansvar för organisationens kommunikationskultur, kunnande och informationshantering.

Kommunikationsexperterna ska vara representerade i organisationens ledningsgrupp. En lyckad och rättidig kommunikation förutsätter ett förtroendefullt samarbete mellan ledningen och kommunikationsavdelningen.

Kommunikationsexperterna ska ha tillgång till kärnan i beredningen och beslutsfattandet för att kommunikationsperspektivet ska kunna beaktas i ett tillräckligt tidigt skede och i tillräcklig omfattning. Detta är en förutsättning för att till exempel reformer ska kunna genomföras med framgång.

Kommunikationsexperterna svarar för planeringen, genomförandet, samordningen och utvärderingen av kommunikationen. En väl genomförd kommunikation som utvecklas kontinuerligt förutsätter tillräckliga resurser.

Som område utvecklas kommunikationen i snabb takt. Därför ska myndigheterna kontinuerligt utveckla sin kommunikation. Kommunikationsexperternas roll som konsulter och coachar i organisationens kommunikation framhävs ytterligare.

Organisationen ska säkerställa sin kommunikationskompetens genom att regelbundet utbilda kommunikationspersonalen och ha nära samarbete med andra aktörer. Vikten av kommunikationssamarbete mellan myndigheterna framhävs vid omfattande reformer över förvaltnings-

gränserna. Genom samarbete kan man kombinera sina kompetensresurser och frimodigt söka nya sätt att kommunicera. Utomstående kommunikationstjänster utnyttjas om det krävs specialkompetens som behövs mer sällan eller när organisationens egna kommunikationsresurser inte räcker till.

I vår globala värld med sociala medier iakttar kommunikationsuppgifterna inte tjänstetid. De myndigheter som regelbundet behöver kommunicera utanför tjänstetid bör avtala om arbetstids- eller jourarrangemang för kommunikationen.

Experterna ska kommunicera om frågor som de ansvarar för och samarbeta aktivt med kommunikationsexperter i planeringen av kommunikationen. Experterna ska kunna medverka i nätverk. Organisationen ska se till att alla experter känner till sitt ansvar för kommunikationen och sina uppgifter. Experterna har rätt att få det stöd och den utbildning de behöver för kommunikationen.

De anställda i statsförvaltningen ska känna till principerna i offentlighetslagen och vad lagen kräver av dem. I synnerhet ska de vara insatta i den aktuella avvägningen mellan offentlig och icke-offentlig information som förutsätts i offentlighetslagen.

Experterna ska informera kommunikationsproffsen i ett tillräckligt tidigt skede om frågor som blir aktuella och ska avgöras. De kommunikationsansvariga ska också informera övriga experter om frågor som är relevanta för skötseln av deras uppgifter.

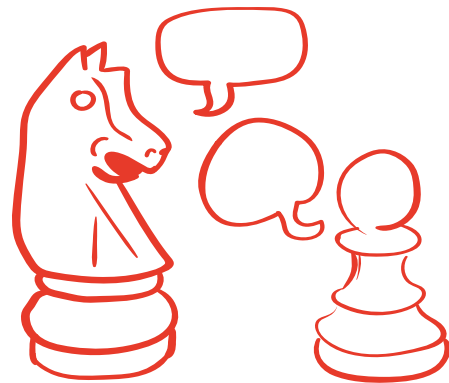
KOMMUNIKATION PÅ ARBETSPLATSEN ÖKAR PERSONALENS ENGAGEMANG

En öppen och interaktiv kommunikation på arbetsplatsen ökar personalens arbetstrivsel och engagemang. Aktiv kommunikation, transparent verksamhet och moderna kommunikationsmedel stöder ledningen av arbetsgemenskapen och dess verksamhet. Fungerande intern kommunikation är en förutsättning för att man ska kunna svara på externa intressentgruppers förväntningar.

Organisationskulturen byggs upp med hjälp av officiell och inofficiell kommunikation. Smidig information ger möjlighet att genomföra verksamheten enligt målen. Ett djupare samarbete och effektivare information medför lägre murar inom organisationen och skapar möjligheter till ny praxis och verksamhetsutveckling.

Målet för kommunikationen på arbetsplatsen är att personalen ska kunna bilda sig en uppfattning om organisationens verksamhet som helhet och få information om sådant som påverkar det egna arbetet. På så sätt kan de anställda påverka sitt eget arbete och verksamheten på arbetsplatsen.

Cheferna har en avgörande roll med avseende på hur informationen löper inom organisationen. Cheferna har rätt att få stöd och utbildning för chefskommunikationen. Även varje anställd har ansvar för att skaffa den information de



behöver och förmedla den till de rätta målgrupperna.

Kommunikationen på arbetsplatsen ska planeras och genomföras i nära samarbete mellan representanter för ledningen, personalförvaltningen, kommunikationen och personalen. Med hjälp av planering säkerställs bland annat möjligheten att delta i beredningen av ärenden. Personalen ska alltid vara den första målgruppen som informeras om frågor inom organisationen.

Vikten av en aktiv och interaktiv intern kommunikation framhävs i synnerhet i nya situationer där de anställda behöver information om grunderna för de åtgärder som gäller dem och åtgärdernas konsekvenser och alternativ. I reformprojekt utarbetas en särskild plan för den interna kommunikationen som behandlas inom ramen för samarbetsförfarandet.

KOMMUNIKATIONSPLANERING EN GARANTI FÖR OBJEKTIVITET

Kommunikation är en strategisk verksamhet inom organisationen och den ska ledas, planeras, utvecklas och budgeteras precis som all övrig verksamhet. Myndigheterna ska ha uppdaterade kommunikationsanvisningar.

Med hjälp av kommunikationsplaneringen strävar man efter förutsägbarhet och efter att de som behöver informationen kan lita på att den är regelbunden, objektiv och konsekvent. Myndigheternas verksamhet och kommunikation planeras så att medborgarna och de andra intressentgrupperna i god tid kan påverka ärenden som är under beredning. I kommunikationen utnyttjas på ett mångsidigt sätt olika metoder och kanaler för att nå intressentgrupperna.

Kommunikationsplanering ska ingå i alla betydande projekt och genomförandet av dem. I stora projekt stöds kommunikationen genom tillräcklig personal och finansiering. Vid behov utnyttjas marknadsföringskommunikation för att nå målgrupperna.

Arbetet med intressentgrupperna ska vara målinriktat och planmässigt. För att kunna svara på intressentgruppernas informationsbehov och förväntningar behövs kontinuerlig samverkan och pejling. Arbetet med intressentgrupperna är en del av arbetet inom tjänsten. Kund- och servicekommunikationen ska beakta olika gruppers behov och särdrag. Kundkommunikationen utvecklas i samarbete

med kunderna. Det är viktigt att se till att allmänheten känner till servicen och att den är tillgänglig.

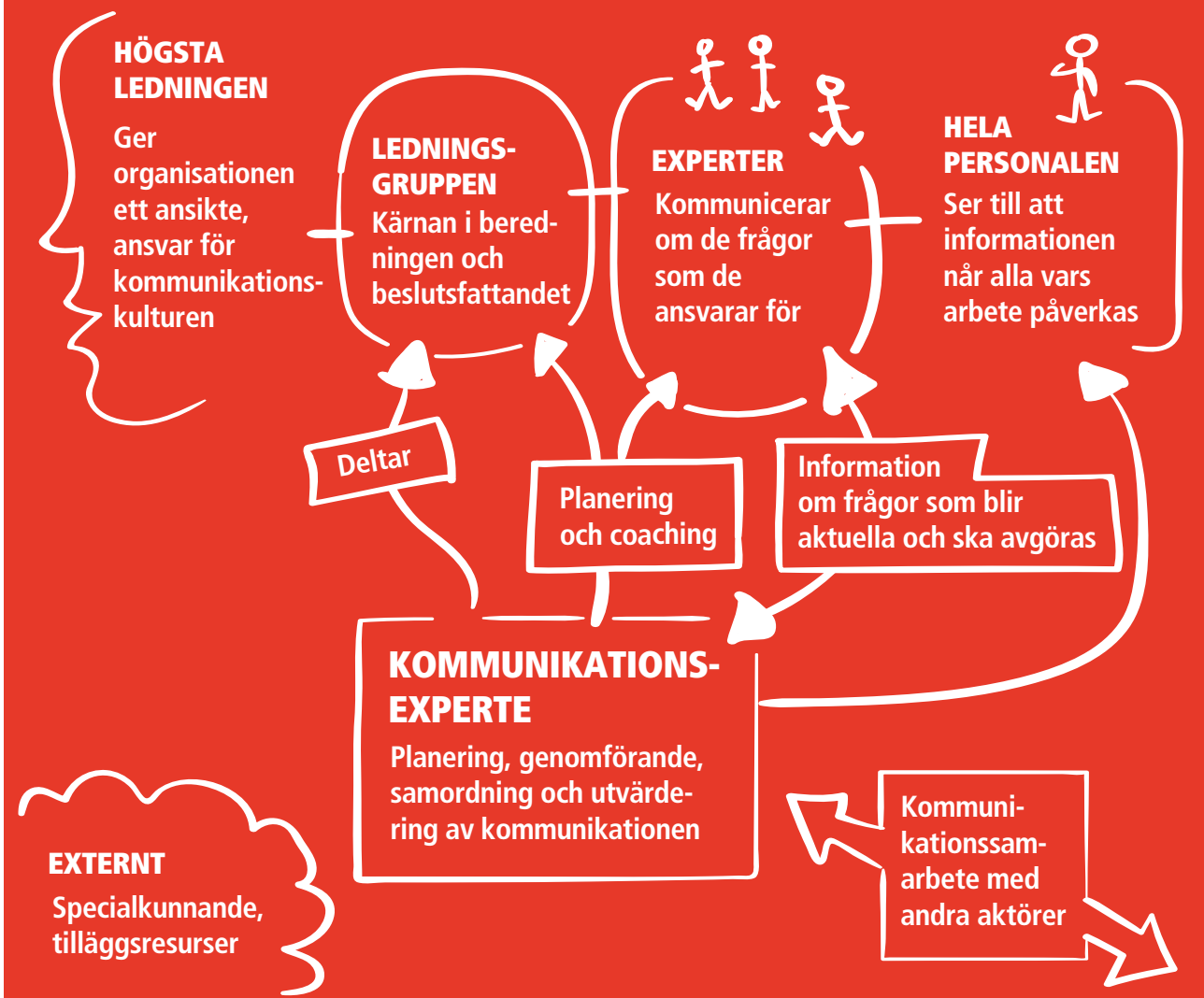
Kommunikationens utfall och effektivitet ska utvärderas i relation till målen. Syftet med utvärderingen är att utveckla kommunikationen så att man kan svara på medborgarnas, mediernas och de centrala intressentgruppernas förväntningar och informationsbehov i olika situationer.

De som arbetar med kommunikation ska ha tillgång till verktyg som ger möjlighet att kontinuerligt följa upp och utvärdera kommunikationen. Sådana verktyg är till exempel kundrespons, verktyg för uppföljning och analys av mediernas och organisationens digitala tjänster samt åsikts- och attitydundersökningar.

En organisations rykte återspeglar intressentgruppernas förväntningar och hur de upplever organisationen. Ryktet uppkommer av det sätt på vilket organisationen och dess anställda agerar. En välskött, öppen kommunikation påverkar också ryktet. Att en myndighet har gott rykte och är känd bland allmänheten är ofta en förutsättning för framgångsrik och effektiv verksamhet. Hörnstenen för organisationerna inom statsförvaltningen är tillförlitlighet.

Myndigheterna främjar sina mål med hjälp av olika partnerskap och samarbete. Utgångspunkten för kommunikationssamarbetet och den gemensamt finansierade verksamheten är att nå förvaltningens egna mål. Den samarbetsform som används får inte äventyra myndigheternas oavhängighet som utövare av offentlig makt.

Organisationen ur kommunikationsperspektiv



POLITISK KOMMUNIKATION HAR EN EGEN ROLL

En del av organisationerna inom statsförvaltningen leds av en politiskt vald förtroendevald, till exempel en minister. Den politiska kommunikationen och myndighetskommunikationen bildar en helhet och bägge har sina välgrundade samhällliga roller.

Den politiska kommunikationen stärker den medborgardebatt som är nödvändig för demokratisk åsiktsbildning. Myndighetskommunikationen å sin sida tillgodoser medborgarnas och de övriga intressentgruppernas rätt att få information om ärenden som är under beredning och om fattade beslut. Till exempel statsrådets kommunikation

handlar både om att sköta myndighetsuppdrag och om politisk ledning inom riksdagen och ministerierna.

Ministerierna har av tradition särskilt mellan myndighetskommunikation och partipolitisk kommunikation. Ministerns specialmedarbetare och ministeriets kommunikationsavdelning sköter tillsammans ministerns medierelationer och övriga kommunikation. Ministerns partipolitiska kommunikation och kommunikation i samband med valkampanjer hör till partiernas ansvar.

Den politiska kommunikationens roll ska kunna identifieras i den föränderliga statsförvaltningen. Vid reformer ska man se till att uppgiftsfördelningen och organiseringen är tydlig i fråga om expertkommunikation och politisk kommunikation.



4 Kommunikation svarar på förändringar och förväntningar

MAN SKA VARA MEDVETEN OM ALLMÄNHETENS FÖRVÄNTNINGAR

Man ska kunna lyssna på medborgarna. Deras förväntningar på myndigheterna bör kännas till när förvaltningen och servicen utvecklas. Kommunikationen gör förvaltningen, myndighetsverksamheten och tjänsterna kända och skapar förutsättningar för växelverkan mellan medborgarna och förvaltningen.

Man ska kunna identifiera samhälleliga fenomen. Man ska svara proaktivt på medborgarnas behov av information och interaktion. Information om ärenden under beredning ska

gå ut via flera kanaler i medierna, nättjänsterna, de sociala medierna, på olika evenemang och i kundservicen.

I och med digitaliseringen har medborgarna blivit allt mer betydande kommunikatörer och enskilda aktörer. De producerar och delar aktivt information och diskuterar på nätet, där de lätt kan nå andra som tänker lika.

Myndigheternas kommunikation säkerställer att korrekt information finns tillgänglig och kan delas och att myndigheterna är närvarande i de kanaler som medborgarna använder. Olika språkgrupper ska beaktas. Myndigheterna ska lägga vikt vid behovet av information på klarspråk.

MEDIEUTVECKLINGEN UTMANAR MYNDIGHETERNAS KOMMUNIKATION

Den snabba förändringen i medievärlden kräver att myndigheterna börjar tänka på ett nytt sätt. Myndigheterna bör allt mer satsa på högkvalitativ och mångsidig kommunikation.

I vår snabbt föränderliga värld har högklassig och tillförlitlig journalism en viktig uppgift. Pressfrihet och medier som förbundet sig vid god journalistisk sed är stöttepelare för demokratin och yttrandefriheten.

Medierna har en central roll i förmedlingen och tolkningen av myndighetsinformation och övervakningen av beslutsfattandet i samhället. Myndigheterna ska kommunicera aktivt, öppet, jämlikt och serviceinriktat med medierna. Experterna ska informera medierna om bakgrunden till olika frågor och fenomen och vara beredda att uppträda i medierna. Övriga myndigheter förutsätter av många myndigheter att de har beredskap att svara på mediernas behov även utanför tjänstetid.

Material och tjänster inom kommunikationen ska produceras så att medierna kan utnyttja dem. Presskonferenser på nätet i realtid ger möjlighet att förse medierna och allmänheten

med information på ett jämlikt sätt och samtidigt. Väl administrerade och informativa nättjänster och aktiv och interaktiv kommunikation i de sociala medierna betjänar både medierna och den breda allmänheten. Även bilder, infografik, videor och animationer av hög kvalitet fungerar bra.

Bakgrundsbriefing är ett etablerat sätt att tillhandahålla medierna bakgrundsfakta och en bredare inblick, ofta om frågor som är under behandling. Dessa pressmöten ska tydligt särskiljas från vanliga presskonferenser redan i inbjudan, så att deltagarna har klart för sig vilket slags möte inbjudan gäller. Därtill ska man tydligt informera om vilken information som framkommit i briefing som kan citeras offentligt. Bakgrundsbriefing kan också ordnas i mindre skala så att man bjuder in sådana redaktörer och andra parter som särskilt sysslar med det ämne som ska behandlas.

På presskonferenser och andra pressmöten ska medierna behandlas lika. Om antalet deltagare måste begränsas ska motiveringen vara objektiv och tydlig. Myndigheten ska se till att det finns tillräckligt med information om ämnet att tillgå även för dem som inte deltar i mötet.

Möten mellan myndigheterna och enskilda redaktioner eller redaktörer ingår i det normala arbetet med intressentgrupper.



DIGITALISERINGEN FÖRÄNDRAR KOMMUNIKATIONEN

Digitaliseringen utvecklas i snabb takt och påverkar kommunikationens innehåll och hur det förmedlas. Digital kommunikation ska vara aktuell, interaktiv och lätt att använda. Medborgarna och de övriga intressentgrupperna ska lätt kunna leta efter och hitta myndighetsinformation på nätet när de behöver den. Informationen ska vara tillgänglig oberoende av utrustning. Tillgängligheten ska beaktas i utvecklingen av nättjänster.

Med hjälp av sociala medier kan myndigheterna göra sitt arbete och sin service bättre kända och handleda dem som söker information till mer detaljerade uppgifter, till exempel officiella handlingar och datamaterial. Samtidigt ska man dock säkerställa att viktig information också är tillgänglig för allmänheten på annat håll.

Via de digitala kommunikationskanalerna kan man

nå merparten av medborgarna. Myndigheterna väljer kommunikationskanaler utifrån medborgarnas och de övriga intressentgruppernas behov och informerar användarna klart och tydligt om vilka kanaler som används. Kanalerna ska användas konsekvent. Verksamheten ska följa den tekniska utvecklingen, som också ska beaktas i kommunikationsutvecklingen.

I sin dagliga kommunikation ska myndigheterna utnyttja sociala medier aktivt, mångsidigt och fördomsfritt. De är särskilt lämpade för interaktion och kundservice. Närvaron i sociala medier involverar allt flera tjänstemän. Via sociala medier kan myndigheterna effektivt berätta om bakgrunden till beslut och vid behov rätta till missförstånd. Eftersom de sociala medierna är snabba är de ett viktigt verktyg för kriskommunikationen.

När nya kommunikationskanaler och tjänster införs ska resursfördelningen beaktas. Administrationen kräver aktiv uppföljning och snabba svar på respons och frågor.

STÄNDIG BEREDSKAP FÖR INTENSIFIERAD KOMMUNIKATION

I vår nätverkande och globala värld tas nyheter och fenomen snabbt upp i den offentliga debatten. Myndigheterna ska i sin kommunikation vara förberedda på oväntade och exceptionella situationer och beredda att snabbt och smidigt ta i bruk olika kommunikationskanaler.

Vid oväntade och exceptionella händelser och situationer intensifieras kommunikationen med stöd av de principer och den praxis som tillämpas under normala förhållanden. I krissituationer är kommunikationen en del av ledningen.

Samarbetet och informationsgången mellan ledningen, experterna och kommunikationsexperterna framhävs. Med hjälp av tillförlitlig, rättidig och empatisk kommunikation informeras medborgarna om att myndigheterna har uppmärksammat deras situation.

För att myndigheterna ska lyckas med verksamheten och kommunikationen om den i olika störningssituationer krävs dagligt samarbete, tydlig praxis och övningar. Närmare anvisningar om kriskommunikation finns i anvisningen för statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden.

INFORMATIONSPÅVERKAN ÅTGÄRDAS GENOM SAMARBETE

Allmänheten har tillgång till en ofantlig mängd varierande information vars tillförlitlighet och riktighet är svåra att bedöma. Information, informationshantering och strategiskt utnyttjande av information har blivit allt viktigare verktyg.

Med informationspåverkan avses verksamhet som systematiskt syftar till att påverka den allmänna opinionen, människors agerande och beslutsfattarna och därigenom hela samhällets funktionsförmåga. Medel för påverkan är till exempel att sprida felaktig eller missvisande information, utöva påtryckning eller utnyttja korrekt

information tendentiöst. Det är fråga om strategisk verksamhet som syftar till att få objektet att fatta skadliga beslut och handla mot sitt eget intresse.

Det bästa sättet att motverka informationspåverkan är att myndigheterna samarbetar, medborgarna har en god allmänbildning och är medieläskunniga samt att medierna har förbundit sig vid god journalistisk sed. Myndigheterna ska reagera snabbt med korrekt information när någon sprider missvisande information tendentiöst. Särskild vikt ska fästas vid att den korrekta och tillförlitliga myndighetsinformationen är lätt att hitta. Eftersom fenomenet är internationellt ska myndigheterna också vara beredda att producera och förmedla information på andra språk.

FINLANDSBILDEN BYGGS UPP VARJE DAG

Statsförvaltningens verksamhet är internationell. Alla ministerier, ämbetsverk och inrättningar bär ansvar för genomförandet, utvecklingen och det gemensamma samordnandet av internationell kommunikation. Vid sidan av den finländska allmänheten ska även medier och målgrupper utomlands beaktas.

Finlands mål främjas utomlands förutom genom traditionell diplomati, besök och kommunikation även genom det relaterande Finlandsfrämjandet. Målet med Finlandsfrämjandet är att framhäva Finlands styrkor på ett sanningsenligt sätt så att Finland och finländarna upplevs som pålitliga och stabila partner. Målet är bland annat att främja de finländska företagens och anställdas internationalisering och att locka utländska investeringar till Finland.

Finlandsfrämjandet är påverkan, kommunikation och marknadsföring på lång sikt. Innehållet och verktygen etableras och samordnas av Finland Promotion Board, som tillsatts av statsministern och har ett sekretariat vid utrikesministeriet. Alla ministeriers och myndigheters dagliga verksamhet påverkar Finlands rykte.



5 Författningar, anvisningar och rekommendationer om kommunikation

Statsförvaltningens kommunikation styrs av olika författningar, anvisningar och rekommendationer. De viktigaste av dem är:

[Grundlagen \(731/1999\)](#)

[Förvaltningslagen \(434/2003\)](#)

[Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet \(621/1999\)](#)

[Förordningen om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet \(1030/1999\)](#)

[Statsrådets förordning om informationssäkerheten inom statsförvaltningen \(681/2010\)](#)

[Diskrimineringslagen \(1325/2014\)](#)

[Informationssamhällsbalken \(917/2014\)](#)

[Lagen om samarbete inom statens ämbetsverk och inrättningar \(1233/2013\)](#)

[Lagen om integritetsskydd i arbetslivet \(759/2004\)](#)

[Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet \(13/2003\)](#)

[Personuppgiftslagen \(523/1999\)](#)

SPRÅKLAGAR

[Språklagen \(423/2003\)](#)

[Samiska språklagen \(1086/2003\)](#)

[Teckenspråklagen \(359/2015\)](#)

UPPHOVSRÄTT OCH YTTRANDEFRIHET

[Upphovsrättslagen \(404/1961\)](#)

[Lagen om yttrandefrihet i masskommunikation \(460/2003\)](#)

LAGAR SOM REGLERAR STÖRNINGSSITUATIONER OCH UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN

[Beredskapslagen \(1552/2011\)](#)

[Lagen om försvarstillstånd \(1083/1991\)](#)

[Lagen om varningsmeddelanden \(466/2012\)](#)

[Lagen om Rundradion Ab \(1380/1993\)](#)

[Lagen om smittsamma sjukdomar \(583/1986\)](#)

[Lagen om säkerhetsutredning av olyckor och vissa andra händelser \(525/2011\)](#)

ANVISNINGAR OCH REKOMMENDATIONER

[Statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden, statsrådets kansli \(2013\)](#)

[Handbok om varningsmeddelanden, inrikesministeriet \(2013\)](#)

[Riktlinjer för statsrådets strategiska kommunikation, statsrådets kansli \(2013\)](#)

[Handbok för hörande vid författningsberedning, justitieministeriet \(2016\)](#)

[Ministerns handbok \(2015\)](#)

[Statsrådets kanslis meddelande om minister, statssekreterare och specialassistent samt valkampanj \(2015\)](#)

[En tjänsteman i de sociala medierna, rekommendation från statens tjänstemannaetiska delegation \(2016\)](#)

[Praktiska anvisningar om tillämpningen av språklagstiftningen i webbtjänster, justitieministeriets rekommendation \(2015\)](#)

[Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram, undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar \(2014\)](#)

[Användarrättighet för öppen data, JHS rekommendation 189 \(2014\)](#)

[Riktlinjer för utformning av tillgängligt innehåll på webben\(WCAG\) 2.0 \(2008\)](#)

[Anvisningar om etisk kommunikation, delegationen för etisk kommunikation VEN \(2015\)](#)

Presentationsblad

Utgivare	Statsrådets kansli		November 2016
Publikationens titel	Öppet, frimodigt och tillsammans – Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation		
Publikationsseriens namn och nummer	Statsrådets kanslis publikationsserie 15 2016		
Diarie-/ projektnummer	-	Tema	Kommunikation
ISBN PDF	978-952-287-316-3	ISSN PDF	1799-7828
URN-adress	URN:ISBN: 978-952-287-316-3		
Sidantal	16	Språk	Svenska
Nyckelord	Förvaltning, politik, kommunikation, ledarskap, statsförvaltning, demokrati, delaktighet, öppenhet, offentlighet, lagstiftning, lagberedning, offentlighetslagen, grundläggande fri- och rättigheter, jämlikhet, jämställdhet, beslutsfattande		
Referat	<p>I rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation dras det upp riktlinjer för de värderingar som styr statsförvaltningens kommunikation samt beskrivs kommunikationens ställning och uppgifter i en omvärld som hela tiden förändras.</p> <p>Rekommendationen ska ligga till grund för och stödja organisationernas egna mer specifika kommunikationsanvisningar. Rekommendationen är avsedd att betjäna hela statsförvaltningen.</p> <p>Rekommendationen betonar främjande av öppen förvaltning i myndighetsarbetet liksom även kännedom om medborgarnas och andra intressentgruppers förväntningar. Kommunikationen är en daglig strategisk verksamhet i organisationen, och den ska ledas, planeras, utvärderas och utvecklas. Kommunikationen är en central del av ledningen av organisationerna. Alla anställda inom statsförvaltningen deltar i kommunikationen i sitt arbete. Kommunikationsexperternas roll som konsulter och rådgivare när det gäller organisationens kommunikation blir allt viktigare.</p> <p>I rekommendationen betonas betydelsen av planering av kommunikationen. På författningsnivå har det föreskrivits att myndigheterna ska planera sin kommunikation. I rekommendationen konstateras det att målet med myndigheternas planering av kommunikationen är förutsägbarhet och att de som behöver information ska kunna lita på att kommunikationen är regelbunden, objektiv och konsekvent. Kommunikation är en väsentlig del av god förvaltning. Ett omfattande samarbete är en viktig del av den dagliga kommunikationen.</p> <p>I en omvärld som hela tiden förändras måste myndigheterna i sin kommunikation ständigt vara beredda på överraskande situationer. Därför behövs det förmåga att reagera snabbt och smidigt via olika kommunikationskanaler. Ett gediget kunnande och förmåga att identifiera nya fenomen, såsom påverkan genom information, får allt större vikt.</p>		
Förläggare	Statsrådets kansli		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: vnk.fi/julkaisut / julkaisut@vnk.fi		



STATSRÅDETS KANSLI

Öppet, frimodigt och tillsammans
– Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation
Statsrådets kanslis publikationsserie 15/2016
ISSN PDF 1799-7828
ISBN PDF 978-952-287-316-3