



# Öppet, frimodigt och tillsammans

Rekommendationen  
om statsförvaltningens  
kommunikation

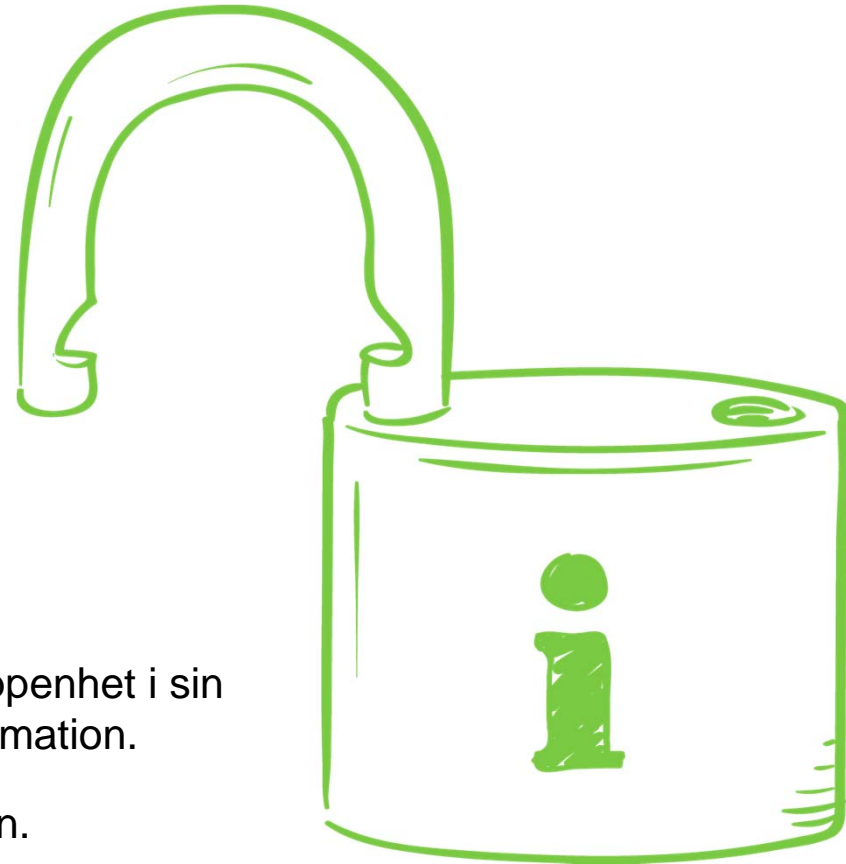
November 2016

# Målen för rekommendationen

- Riktlinjer för de värderingar som styr kommunikationen.
- Information om kommunikationens ställning och uppgifter i en föränderlig omvärld.
- Kommunikationen ska vara en daglig strategisk verksamhet i organisationen som ska ledas, planeras, utvärderas och utvecklas.
- Viktigt att ledningen visar exempel.
- Kommunikation ska ingå i allas arbete, kommunikationsexperterna ska stödja och samarbeta med ledningen och de anställda i kommunikationsfrågor.
- Rekommendationen är avsedd för alla som arbetar i statsförvaltningen, inte bara för kommunikationsexperterna.
- Rekommendationen utgör en grund och ett stöd för organisationernas egna mer specifika kommunikationsanvisningar.

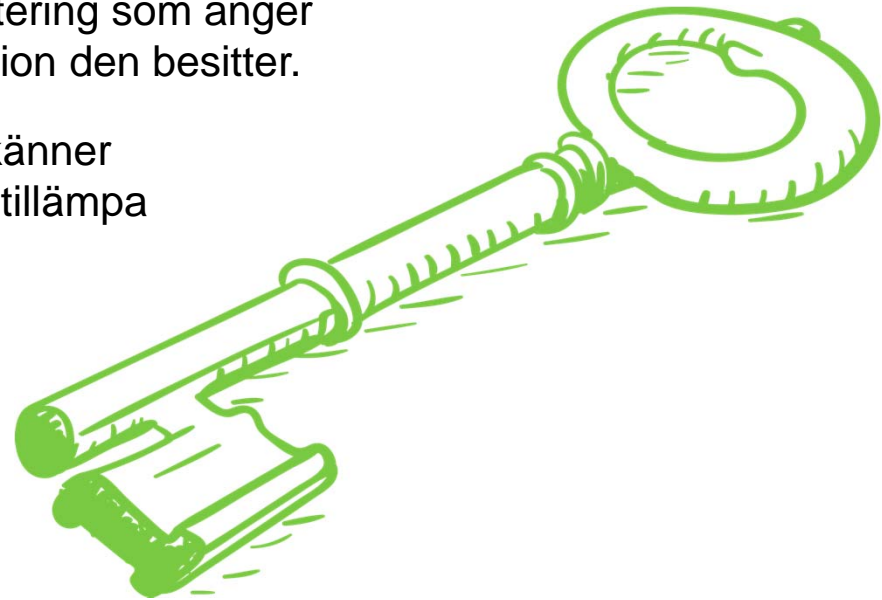
# Öppenhet är grunden för verksamheten

- Målen och principerna för Statsförvaltningens kommunikation bygger på de grundläggande fri- och rättigheterna.
- Den centrala grundläggande rättigheten är 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.
- Myndigheterna ska planera sin kommunikation.



# Öppenhet är grunden för verksamheten

- 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.
- Myndigheterna ska se till att de anställda känner till principerna i offentlighetslagen och kan tillämpa dem i sitt eget arbete.
- Organisationerna ska ha tydliga förfaranden för de offentliga beslut som fattas.



# Värderingarna styr kommunikationen

## Öppenhet

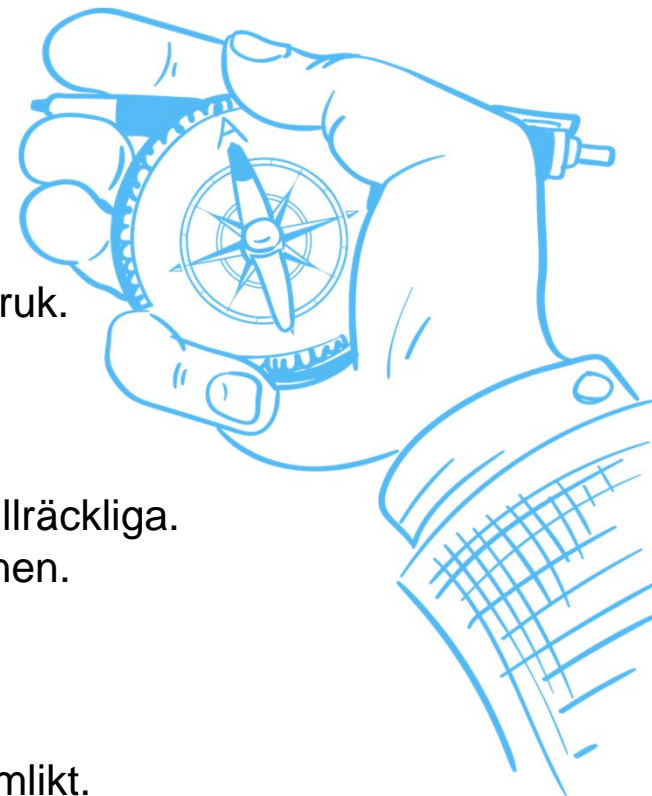
Beslutsberedningen och beslutsfattandet ska skötas öppet och transparent. Myndigheterna ska informera om sin verksamhet på ett aktivt och föregripande sätt och i rätt tid. Arbetets resultat ska delas för allmännare bruk.

## Tillförlitlighet

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

## Objektivitet

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



# Värderingarna styr kommunikationen

## Begriplighet

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

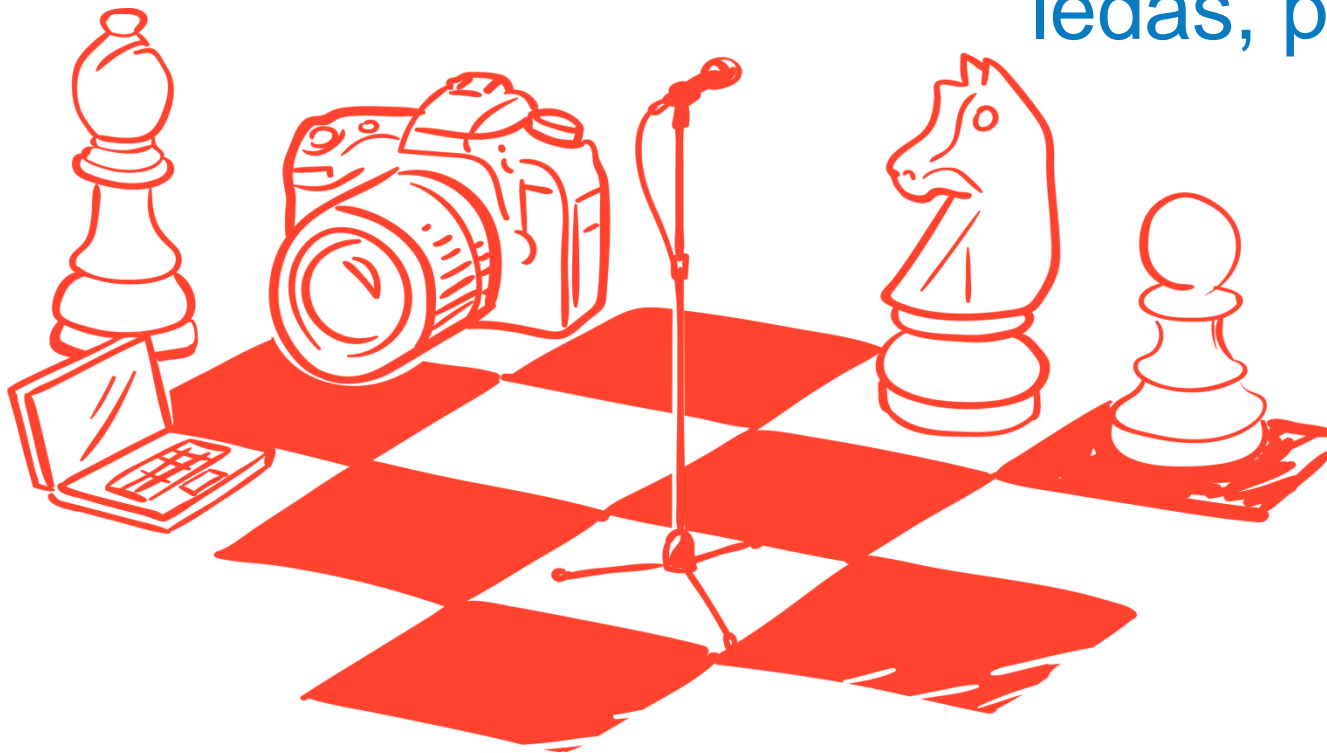
## Interaktion

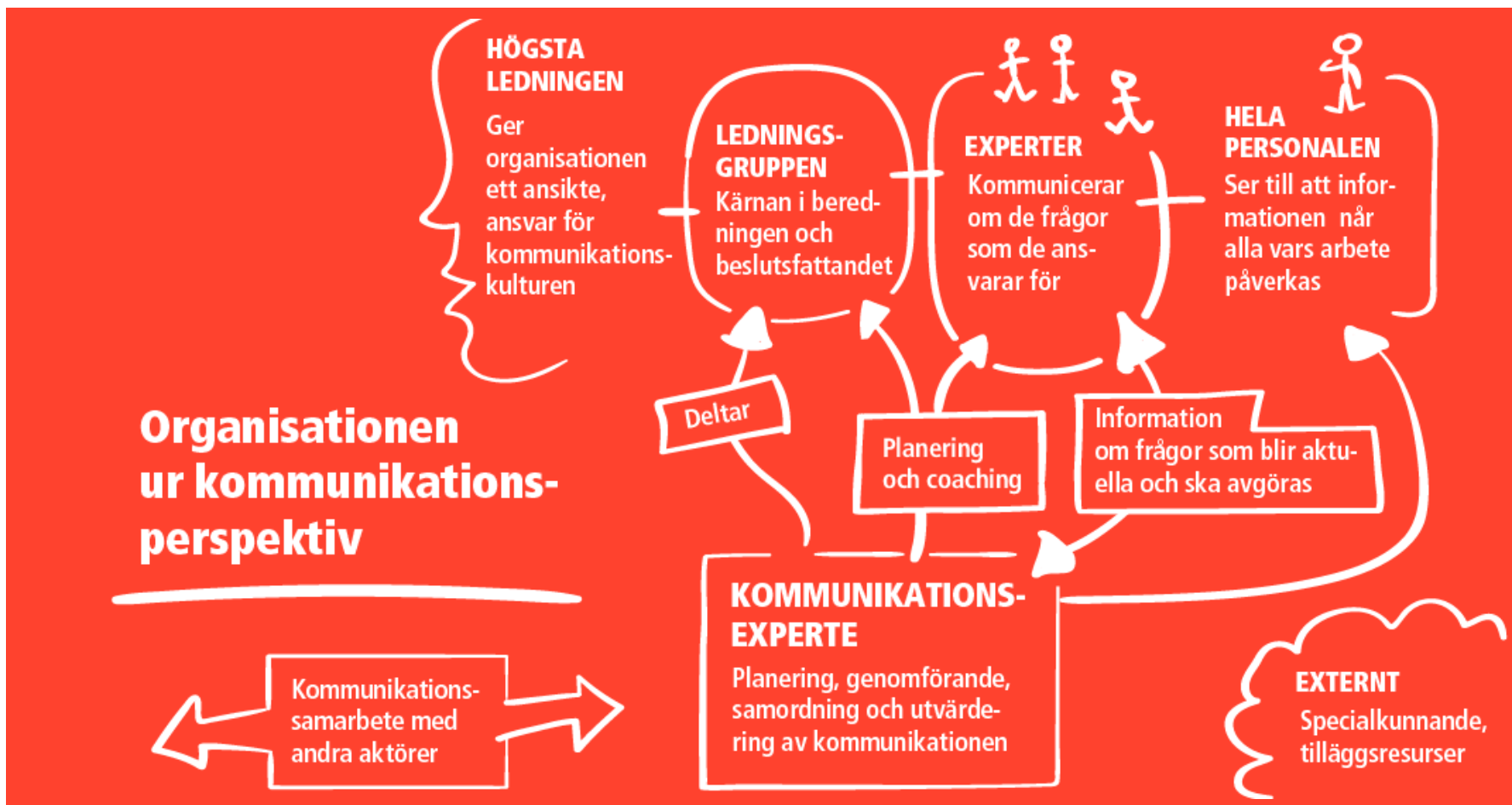
Kommunikation är interaktivt. Interaktionen ska vara öppen för nya inslag: ju mer omfattande diskussionen och samarbetet är redan före och under beredningen, desto bättre är slutresultatet.

## Serviceinriktning


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

# Kommunikationen ska ledas, planeras och utvärderas









Den högsta ledningen ger organisationen ett **ansikte** och ansvarar för organisationens kommunikationskultur, kunnande och informationshantering.

## Ledning är kommunikation

- En lyckad och rättidig kommunikation förutsätter ett förtroendefullt samarbete mellan ledningen och kommunikationsavdelningen.
- Cheferna har en avgörande roll med avseende på hur informationen löper inom organisationen.
- Cheferna har rätt att få stöd och utbildning för chefskommunikationen.

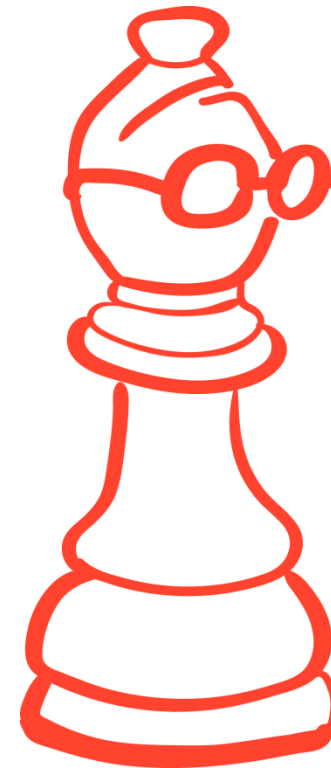
# Kommunikationsexperter

- Kommunikationsexperterna svarar för planeringen, genomförandet, samordningen och utvärderingen av kommunikationen.
- Kommunikationsexperternas roll som konsulter och coachar i organisationens kommunikation framhävs ytterligare.
- Kommunikationsexperterna ska ha tillgång till kärnan i beredningen och beslutsfattandet. Kommunikationsperspektivet ska beaktas i ett tillräckligt tidigt skede och i tillräcklig omfattning.



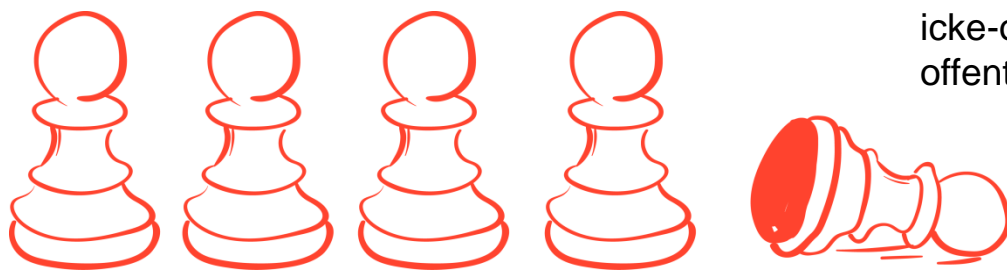
# Experter

- Experterna ska kommunicera om frågor som de ansvarar för och samarbeta aktivt med kommunikationsexperter i planeringen av kommunikationen samt 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.
- 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.



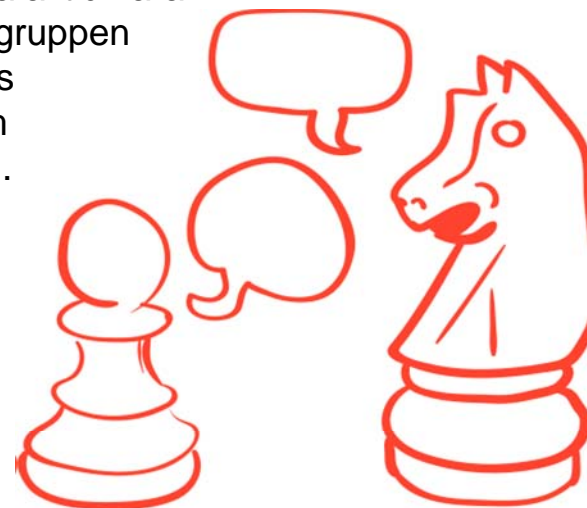
# Organisationen ska se till att det finns kunnande och resurser för kommunikation

- Regelbunden utbildning och samarbete med andra aktörer.
- Utomstående kommunikationstjänster utnyttjas om det krävs specialkompetens som behövs mer sällan eller när organisationens egna kommunikationsresurser inte räcker till.
- De myndigheter som regelbundet behöver kommunicera utanför tjänstetid bör avtala om arbetstids- eller jourarrangemang 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.



# Kommunikationen på arbetsplatsen

- En öppen och interaktiv kommunikation på arbetsplatsen ökar personalens arbetstrivsel och engagemang, dess betydelse ökar vid förändringar.
- Målet är att personalen ska kunna bilda sig en uppfattning om organisationens verksamhet som helhet och få information om sådant som påverkar det egna arbetet.
- Kommunikationen på arbetsplatsen ska planeras och genomföras i nära samarbete mellan representanter för ledningen, personalförvaltningen, kommunikationen och personalen.
- Att informationsgången fungerar är en förutsättning för att verksamheten ska uppfylla målen.
- Personalen ska alltid vara den första målgruppen som informeras om frågor inom organisationen.



## Kommunikationsplanering en garanti för objektivitet

- 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.

- Arbetet med intressentgrupperna ska vara målinriktat och planmässigt, eftersom det är en del av arbetet inom tjänsten.
- För att kunna svara på intressentgruppernas informationsbehov och förväntningar behövs kontinuerlig samverkan och pejling.



# Kommunikationens effektivitet utvärderas

- Kommunikationens utfall och effektivitet ska utvärderas i relation till målen
- De som arbetar med kommunikation ska ha tillgång till verktyg som ger möjlighet att kontinuerligt följa upp och utvärdera kommunikationen
- **Ryktet** uppkommer av det sätt på vilket organisationen och dess anställda agerar. En välskött, öppen kommunikation påverkar också ryktet. Hörnstenen för organisationerna inom statsförvaltningen är tillförlitlighet
- Myndigheterna främjar sina mål med hjälp av olika **partnerskap** samt **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.

# Politisk kommunikation har en egen roll

- Den politiska kommunikationen och myndighetskommunikationen bildar en helhet och bägge har sina välgrundade samhällseliga 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.
- Ministerns specialmedarbetare och ministeriets kommunikationsavdelning sköter tillsammans ministerns medierelationer och övriga kommunikation.
- Ministerns specialmedarbetare och ministeriets kommunikationsavdelning sköter tillsammans ministerns medierelationer och övriga kommunikation.





## 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 svara proaktivt på medborgarnas behov av information och interaktion. Information om ärenden under beredning ska gå ut via flera kanaler i medierna.
- Medborgarna har 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.



# Medieutvecklingen utmanar myndigheternas kommunikation

- Den snabba förändringen i medievärlden kräver att myndigheterna börjar tänka på ett nytt sätt.
- Pressfrihet och medier som förbundit 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 informerar medierna om bakgrunden till olika frågor och fenomen och är beredda att uppträda i medierna.

# Medieutvecklingen utmanar myndigheternas kommunikation

- Den snabba förändringen i medievärlden kräver att myndigheterna börjar tänka på ett nytt sätt.
- Oväntade händelser 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 i realtid ger möjlighet att förse medierna och allmänheten med information på ett jämlikt sätt och samtidigt.

Väl administrerade och informativa nättjänster.

Aktiv och interaktiv kommunikation i de sociala medierna.

Bilder, infografik, videor och animationer av hög kvalitet.

# Medierna ska behandlas lika

- 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.

## Bakgrundsbriefing

Bakgrundsbriefing är ett etablerat sätt att tillhandahålla medierna bakgrundsfakta om och en bredare inblick i frågor som är under behandling.

Ska tydligt särskiljas från vanliga presskonferenser i inbjudan, så att deltagarna har klart för sig vilket slags möte inbjudan gäller.

Man ska informera om vilken information som framkommit i briefing som kan citeras offentligt.

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.

# Digitaliseringen förändrar kommunikationen

- 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 beaktas i utvecklingen av nättjänster.
- Myndigheterna väljer kommunikationskanaler utifrån medborgarnas och de övriga intressentgruppernas behov och informerar användarna klart och tydligt om vilka kanaler som används.
- I sin dagliga kommunikation ska myndigheterna utnyttja sociala medier aktivt, mångsidigt och fördomsfritt. Närvaron i sociala medier involverar allt flera tjänstemän.
- Eftersom de sociala medierna är snabba är de ett viktigt verktyg för kriskommunikationen.

# Informationspåverkan åtgärdas genom samarbete

- 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 t.ex. 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.
- När någon sprider missvisande information tendentiöst, ska man reagera snabbt med korrekt information, också på andra språk.

## Ständig beredskap för intensifierad kommunikation

- 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.
- Genom 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.





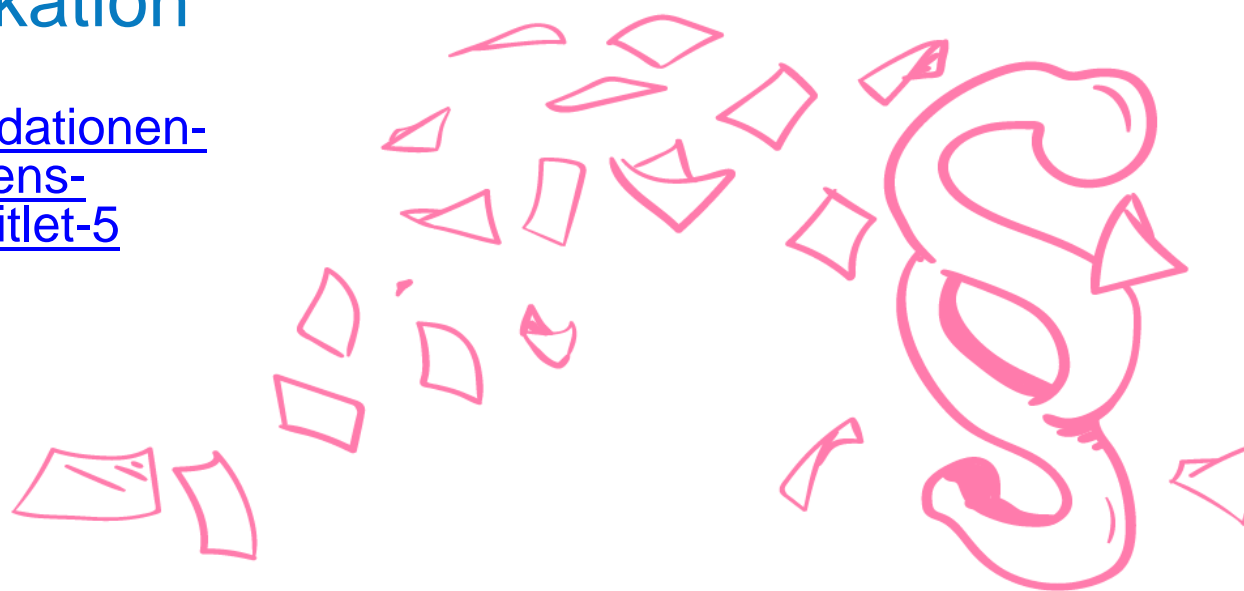
# Finlandsbilden byggs upp varje dag

- Alla myndigheter bär ansvar för den internationella kommunikationen.
- Finlands mål främjas utomlands förutom genom traditionell diplomati, besök och kommunikation även genom det relaterande Finlandsfrämjandet. Målet med detta är att framhäva Finlands styrkor på ett sanningsenligt sätt så att Finland och finländarna upplevs som pålitliga och stabila partner.
- Finlandsfrämjandet är påverkan, kommunikation och marknadsföring på lång sikt. Innehållet och verktygen etableras och samordnas av Finland Promotion Board, som har ett sekretariat vid utrikesministeriet.
- Alla ministeriers och myndigheters dagliga verksamhet påverkar Finlands rykte.



# Författningar, anvisningar och rekommendationer om kommunikation

- [vnk.fi/sv/rekommendationen-om-statsforvaltningens-kommunikation/kapitlet-5](https://vnk.fi/sv/rekommendationen-om-statsforvaltningens-kommunikation/kapitlet-5)



# Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation 2016

- Rekommendationen  
[vnk.fi/sv/rekommendationen-om-statsforvaltningens-kommunikation](https://vnk.fi/sv/rekommendationen-om-statsforvaltningens-kommunikation)
- Kommunikationsmaterial  
[vnk.fi/sv/rekommendationen-om-statsforvaltningens-kommunikation/material](https://vnk.fi/sv/rekommendationen-om-statsforvaltningens-kommunikation/material)
- Kommunikation  
Öppet, frimodigt och tillsammans!