

STATSRÅDETS KANSLIS PUBLIKATIONER 2023:12

Öppenhet i tiden

Rekommendationen om statsförvaltningens
kommunikation 2023



VALTIONEUVOSTON KANSLIA
STATSRÅDETS KANSLI

Statsrådets kanslis publikationer 2023:12

Öppenhet i tiden

Rekommendationen om statsförvaltningens
kommunikation 2023

Statsrådets kansli Helsingfors 2023

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Statsrådets kansli

CC BY-NC-ND 4.0

ISBN pdf: 978-952-383-389-0

ISSN pdf: 2490-1164

Layout: Statsrådets förvaltningsenhet, publikationsverksamheten

Helsingfors 2023

Öppenhet i tiden

Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation 2023

Statsrådets kanslis publikationer 2023:12**Utgivare** Statsrådets kansli**Utarbetad av** Statsrådets kansli**Språk** svenska**Sidantal** 23**Referat**

I rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation beskrivs förändringarna i kommunikationsmiljön och effekten av dem samt de värderingar som styr kommunikationen och betydelsen av dem. Dessutom beskrivs verksamhetsmodellen för statsförvaltningens kommunikation. Rekommendationen ska ligga till grund för de interna kommunikationsstrategier och kommunikationsanvisningar för organisationerna inom statsförvaltningen genom vilka de principer som beskrivs i rekommendationen omsätts i praktiken.

Den tidigare versionen av statsförvaltningens kommunikationsrekommendation är från 2016 och den är fortfarande aktuell i många avseenden. I denna rekommendation 2023 har man därför fokuserat på de mest väsentliga uppdateringsbehoven.

Syftet med statsförvaltningens kommunikation är att stödja demokratin. Kommunikationen bidrar till att alla befolkningsgrupper oberoende av ställning och bakgrund får vara med i samhället och att alla har möjlighet att göra sina röster hörda med demokratiska medel.

Rekommendationen betonar öppenhet som utgångspunkt för statsförvaltningens verksamhet. Offentlig information ska vara så tillgänglig och lätt att utnyttja som möjligt. Olika målgrupper ska beaktas i kommunikationskanaler och kommunikationsformer, i språkets tydlighet och vid behov i flerspråkig kommunikation.

Kommunikation är en del av arbetet för alla anställda inom statsförvaltningen. Kommunikationsexperterna samarbetar med och stöder ledningen och de anställda samt beslutar om kommunikationen. Denna rekommendation är avsedd för alla som arbetar inom statsförvaltningen.

Nyckelord

lagberedning, offentlighetslagen, kommunikation, förvaltning, politik, ledning, statsförvaltning, demokrati, deltagande, öppenhet, offentlighet, lagstiftning, grundläggande fri- och rättigheter, jämlikhet, jämställdhet, beslutsfattande

ISBN PDF 978-952-383-389-0**Ärendenummer** VN/3642/2023**ISSN PDF** 2490-1164**Projektnummer** VNK008:00/2023**URN-adress** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-389-0>

Avoimesti ajassa Valtionhallinnon viestintäsuositus 2023

Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2023:12

Julkaisija Valtioneuvoston kanslia

Yhteisötekijä Valtioneuvoston kanslia

Kieli ruotsi

Sivumäärä 23

Tiivistelmä

Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa kuvataan viestintäympäristön muutosta ja sen vaikutuksia, linjataan viestintää ohjaavia arvoja ja niiden merkitystä sekä avataan valtionhallinnon viestinnän toimintamallia. Suositus toimii perustana valtionhallinnon organisaatioiden omille viestintästrategioille ja viestintäohjeille, joilla suosituksessa kuvatut periaatteet viedään käytäntöön.

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen edellinen versio on vuodelta 2016, ja se on monilta osin yhä ajantasainen. Tässä vuoden 2023 suosituksessa on siksi keskitytty olennaisimpiin päivitystarpeisiin.

Valtionhallinnon viestinnän tehtävä on tukea demokratiaa. Viestinnällä tuetaan sitä, että kaikki väestöryhmät pidetään yhteiskunnassa mukana asemasta ja taustasta riippumatta ja kaikilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin demokraattisin keinoin.

Suositus korostaa avoimuutta valtionhallinnon toiminnan lähtökohtana. Julkisen tiedon on oltava mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä. Erilaiset kohderyhmät on otettava huomioon viestinnän kanavissa ja muodoissa, kielen selkeydessä ja tarpeen mukaan monikielisessä viestinnässä.

Viestintä on osa kaikkien hallinnon työntekijöiden työtä. Viestinnän asiantuntijat toimivat johdon ja työntekijöiden tukena ja kumppaneina ja tekevät viestinnälliset ratkaisut. Tämä viestintäsuositus onkin tarkoitettu kaikille valtionhallinnossa työskenteleville.

Asiasanat

lainvalmistelu, julkisuuslaki, viestintä, hallinto, politiikka, johtaminen, valtionhallinto, demokratia, osallistuminen, avoimuus, julkisuus, lainsäädäntö, perusoikeudet, yhdenvertaisuus, tasa-arvo, päätöksenteko

ISBN PDF 978-952-383-389-0

Asianumero VN/3642/2023

ISSN PDF 2490-1164

Hankenumero VNK008:00/2023

Julkaisun osoite <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-389-0>

Openness and Timeliness

Government Communications Guidelines 2023

Publications of the Prime Minister's Office 2023:12**Publisher** Prime Minister's Office**Group author** Prime Minister's Office**Language** Swedish**Pages** 23**Abstract**

The Government Communications Guidelines describe the changes in the communications environment and the effects of those changes, outline the values that guide communications and the meaning of those values, and explain the central government's communications procedure. The guidelines provide a foundation for central government organisations' own communications strategies and instructions, which put the principles of these guidelines into practice.

The previous Government Communications Guidelines are from 2016 and are in many respects still up to date. For this reason, the 2023 guidelines focus on the most essential updates.

The purpose of central government communications is to support democracy. Communications help include all population groups in society regardless of status and background and ensure that everyone has the opportunity to make their voices heard through democratic means.

The guidelines highlight openness as the foundation of central government activities. Public information should be accessible and easy to use. Different target groups must be taken into account when selecting channels and forms of communication, in the clarity of language and, if necessary, through multilingual communications.

Communications are one aspect of the work done by all central government staff. Communications professionals support management and employees in this task and make communications decisions. These guidelines are intended for all central government employees.

Keywords

law-drafting, Act on the Openness of Government Activities, communications, administration, policies, management, government, democracy, participation, openness, publicity, legislation, fundamental rights, non-discrimination, equality, decision making

ISBN PDF 978-952-383-389-0**Reference number** VN/3642/2023**ISSN PDF** 2490-1164**Project number** VNK008:00/2023**URN address** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-389-0>

Innehåll

Förord.....	7
1 Förändringar i kommunikationsmiljön	8
2 Värderingar styr kommunikationen – vad innebär det?	10
2.1 Öppenhet.....	11
2.2 Tillförlitlighet	11
2.3 Jämlikhet.....	11
2.4 Begriplighet.....	12
2.5 Interaktion	12
2.6 Serviceinriktning.....	12
3 Syftet med och praxis i statsförvaltningens kommunikation	13
4 Roller och ansvar	15
4.1 Alla har ansvar för kommunikationen.....	16
4.2 Ledning är kommunikation	16
4.3 Intern kommunikation bidrar till en fungerande förvaltning	17
4.4 Samarbetet med intressegrupper främjar öppenheten	18
5 Målgrupper för kommunikationen.....	19
5.1 Den breda allmänheten.....	19
5.2 Medierna	19
5.2.1 Öppenheten vid behandlingen av begäranden om information.....	19
5.3 Kunder	20
6 Kriskommunikation och modell för intensifierad kommunikation	21
7 Styrande dokument	22
7.1 Anvisningar och rekommendationer.....	23

FÖRORD

Statsförvaltningen och statsförvaltningens kommunikation finns till för människorna. Ett centralt mål för statsförvaltningens kommunikation är att stärka demokratin. För att målet ska kunna nås måste kommunikationen systematiskt främja yttrandefrihet, öppenhet och jämlikhet.

De snabba förändringarna i kommunikationsmiljön och erfarenheterna av de senaste årens kriser har gett anledning att uppdatera den föregående rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation från 2016. Denna uppdaterade rekommendation om statsförvaltningens kommunikation är den sjätte i ordningen. I rekommendationen redogörs för förändringarna i kommunikationsmiljön och deras konsekvenser, för de värderingar som styr kommunikationen och deras betydelse och för verksamhetsmodellen för statsförvaltningens kommunikation. Rekommendationen utgör en grund för de kommunikationsstrategier och andra kommunikationsanvisningar som organisationerna inom statsförvaltningen själva upprättar och som ska omsätta principerna i denna rekommendation i handling.

En mer omfattande revidering av rekommendationen inleds när den nya lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet har trätt i kraft och man har hunnit få tillräcklig praktisk erfarenhet av lagen.

Kommunikation är en del av arbetet för alla anställda inom statsförvaltningen. Kommunikationsexperterna är de som överväger och beslutar om kommunikationslösningar. Denna rekommendation är avsedd för alla som arbetar inom statsförvaltningen, inte bara för kommunikationsexperter.

Rekommendationen grundar sig på arbete som utförts av en [arbetsgrupp](#) som statsrådets kansli tillsatte i februari 2023. Den ersätter rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation från 2016.

Understatssekreterare

Timo Lankinen

Biträdande kommunikationsdirektör

Jyri Rantala

1 Förändringar i kommunikationsmiljön

De kraftiga förändringarna i informationsmiljön har fått mer fart av de senaste årens kriser, såsom covid-19-pandemin och Rysslands anfallskrig mot Ukraina. Den långvariga turbulensen har satt människors mentala kristålighet på prov och påverkat hur man tar emot statsförvaltningens budskap och hur man upplever kommunikationen.

Under de senaste åren har sociala medier blivit allt viktigare informationskanaler, och traditionella medier har förlorat fotfäste trots att deras ställning fortfarande är stark i Finland. Medieanvändningen har förändrats snabbast och mest i de yngsta åldersgrupperna. Medieanvändningen och sätten att tolka information är splittrade, och målgrupperna för kommunikationen har blivit mångsidigare. Olika informationsmiljöer har fjärmats från varandra till följd av den tilltagande polariseringen i samhället. På grund av den förändrade kommunikationsmiljön måste även statsförvaltningens kommunikation fortsätta förändra sin verksamhet i en mer målgruppsorienterad och interaktiv riktning. Utöver de traditionella pressmeddelandena från myndigheterna behövs det flera sådana kommunikationskanaler där innehållen kan skraddarsys och riktas till särskilda målgrupper.

Medierna publicerar mer och mer och i allt snabbare takt. Också detta ställer nya krav på statsförvaltningens kommunikation, bland annat när det gäller att svara på begäranden om information. Kommunikationens visuella betydelse har ökat, vilket har inverkat både på det journalistiska narrativet och på myndigheternas sätt att kommunicera. Det har gjorts stora framsteg inom artificiell intelligens. Den ständigt föränderliga artificiella intelligensen kommer under de kommande åren sannolikt att förändra verksamhetsmiljön betydligt, och öppna nya kommunikationsmöjligheter också för myndigheterna. Myndigheten ansvarar alltid för de AI-system som den använder.

På webben pågår en daglig kamp om vilka källor som innehåller korrekt och tillförlitlig information. Åsikter och uppfattningar som sprids på webben utmanar faktabaserad myndighetskommunikation. Det finns helt nya slags forum för offentlig debatt, och åsiktsbildningen äger allt oftare rum i utkanten av och utanför det traditionella systemet för demokratiskt beslutsfattande. Fientliga aktörer försöker påverka människors och samhällets verksamhet genom att dra nytta av förändringarna i informationsmiljön.

Då informationsmiljön förändras snabbt krävs det att kommunikationen har förmåga att förnya sig. Framför allt krävs mer målinriktad ledning, långsiktigare planering och bättre verktyg för mätning och utvärdering av kommunikationen. Kommunikationen är som effektivast när den görs till en del av den strategiska ledningen, varvid hela organisationens ord och handlingar är i balans.

2 Värderingar styr kommunikationen – vad innebär det?

Statsförvaltningens kommunikation styrs av följande värderingar:

- öppenhet
- tillförlitlighet
- jämlikhet
- begriplighet
- interaktion
- serviceinriktning.



2.1 Öppenhet

Öppen kommunikation är ett centralt element i god förvaltning och en grundläggande rättighet som tillkommer alla. Den stärker demokratin, yttrandefriheten och rättsstaten. Myndigheterna är skyldiga att främja öppenhet i sin verksamhet och att producera och sprida information. Öppen kommunikation gör det möjligt för enskilda individer och intressegrupper att påverka ärenden som är under beredning, få en rättvisande bild av verksamheten inom statsförvaltningen och bevaka sina rättigheter och intressen.

Statsförvaltningen informerar om beredningen av ärenden och om beslutsfattandet på ett öppet och transparent sätt. Det är viktigt att kommunicera även om sådant som fortfarande är under beredning.

Myndigheterna ska informera om sin verksamhet på ett aktivt och föregripande sätt och i rätt tid.

2.2 Tillförlitlighet

Kommunikation skapar förtroende för demokratin och beslutsfattandet. Tillförlitlighet är grunden för all myndighetsverksamhet. Den är i första hand ett resultat av konkreta gärningar, men byggs upp och upprätthålls genom en konsekvent kommunikation.

Statsförvaltningen ska kommunicera på ett sådant sätt att människor kan lita på att de har tillgång till riktig information på lika villkor och i rätt tid. Det gäller att redogöra tydligt för mål och konsekvenser. Målet är att ge en så bra helhetsbild som möjligt av komplicerade frågor.

2.3 Jämlikhet

Statsförvaltningens kommunikation är jämlik och stöder likabehandling. Alla kommunikationens kunder ska betjänas så bra och jämlikt som möjligt oberoende av deras ställning eller bakgrund.

Kommunikationen ska främja mångfald, inte stärka stereotyper. Både i bild och i text beaktar man att alla människor ska behandlas lika.

2.4 Begriplighet

Myndigheterna använder ett sakligt, klart och begripligt språk i sin kommunikation, och lätt språk i den mån det är möjligt.

Begriplighet och tillgänglighet är förutsättningar för lyckad kommunikation. Det gäller att satsa på dessa i alla kommunikationskanaler. Visuella inslag gör texten lättare att förstå, om de utnyttjas på rätt sätt.

Språklagen ska beaktas i all kommunikation. Information om de viktigaste frågorna ska också ges ut på de minoritetsspråk som används i Finland och på engelska. Detta är särskilt viktigt när man informerar om frågor som är viktiga för dem som använder dessa språk.

2.5 Interaktion

I en demokrati är en öppen dialog det bästa sättet att öka förtroendet.

Kommunikation är interaktiv verksamhet. Interaktionen ska vara öppen för nya inslag: omfattande diskussion och samarbete före och under beredningen bidrar till ett lyckat slutresultat.

2.6 Serviceinriktning

Statsförvaltningens kommunikation finns till för människorna. Kommunikation innebär tjänstvillighet och lyhördhet och en strävan att hitta en lösning på olika frågor.

3 Syftet med och praxis i statsförvaltningens kommunikation

Syftet med statsförvaltningens kommunikation är att stödja demokratin.

Kommunikationen bidrar till att alla befolkningsgrupper får vara med i samhället och att alla har möjlighet att göra sin röst hörd med demokratiska medel.

Detta förverkligas genom att säkerställa att alla både i Finland och utomlands får den information om statsförvaltningens verksamhet och beslutsfattande som de behöver på ett öppet, tillförlitligt, jämlikt och begripligt sätt. Kommunikationen gör statsförvaltningen, myndighetsverksamheten och tjänsterna kända och skapar förutsättningar för växelverkan.

Genom sin kommunikation ger statsförvaltningen en helhetsbild av sina tjänster och av sina beslut och deras konsekvenser. Utifrån denna helhetsbild har människorna möjlighet att förstå orsakerna till och konsekvenserna av beslut, påverka ärenden som är under beredning och bevaka sina intressen och rättigheter. Statsförvaltningens kommunikation ska basera sig på fakta. Det är viktigt att också informera om tråkiga saker.

Det är viktigt att statsförvaltningen är närvarande i de kommunikationskanaler som människorna använder. Varje myndighet väljer själv i vilka kanaler den informerar.

Sociala medier har blivit en viktig del av människors vardag, och de blir sannolikt bara viktigare och viktigare i framtiden. I bästa fall är sociala medier en utmärkt kanal för statsförvaltningen att förmedla information och bidra till växelverkan och förtroende. Sociala medier har emellertid också gett upphov till vissa negativa fenomen. Även dessa ska beaktas när myndigheterna begrundar sin närvaro i sociala medier. Det gäller i synnerhet att beakta tjänsternas datasäkerhet, dataskydd och ansvarsfullhet.

Varje myndighet ska ha en officiell kommunikationskanal som den själv äger. Andra aktörers kanaler är kompletterande. På så sätt blir det inte avbrott i myndighetens kommunikation om en annan aktör till exempel gör ändringar i eller lägger ned sin kommunikationskanal.

Strävan är att nå dem som inte fångas upp av traditionell myndighetskommunikation till exempel genom riktade kampanjer eller koncept. Detta kan innebära användning av betald reklam och samarbete med influerare i sociala medier. Betald reklam och samarbete med influerare kan också vara kopplat med vissa risker och begränsningar som det är bra att beakta på förhand. Speciell omtanke krävs när man behandlar frågor som är polariserade i samhället. Kommunikation sker aldrig i ett vakuum, utan informationen tolkas alltid mot bakgrunden av det rådande samhällsklimatet.

4 Roller och ansvar

Varje aktör inom statsförvaltningen ansvarar för sin egen kommunikation. Alla är skyldiga att samordna både kommunikationen inom sitt eget förvaltningsområde och vid behov också kommunikationen över förvaltningsgränserna. På så sätt undviker man motstridiga anvisningar och ett oklart slutresultat.

Kommunikation är en nödvändig del av den strategiska ledningen. Organisationen förblir inte livskraftig eller överhuvudtaget funktionsduglig om man inte planerar och leder dess kommunikation. Kommunikation är strategisk verksamhet som ska ledas, planeras, utvecklas och budgeteras precis som all annan verksamhet.

Kommunikationen kan ge organisationen ett stort mervärde, förutsatt att man förstår att den inte bara är en stödfunktion eller beställningsfunktion. Det ligger på kommunikationsexperternas och språkexperternas ansvar att överväga olika kommunikationslösningar. På så sätt kan man se till att kommunikationen blir begriplig, ges i rätt tid, har ett lämpligt tonfall och kan anpassas till olika kommunikationskanaler på ett målinriktat sätt. Myndigheterna bör ha uppdaterade riktlinjer för sin kommunikation, inklusive behövliga anvisningar.

Kommunikationsbranschen utvecklas hela tiden, och kommunikationsexperternas roll som organisationens interna konsulter, strateger och utbildare framhävs ytterligare. Det lönar sig för organisationen att säkerställa en fungerande kommunikation genom att stärka kommunikationsexperternas kompetens och utbildning. Det lönar sig också att ta intryck av den globala utvecklingen och internationella trender inom kommunikation.

Kommunikationsuppgifterna iakttar inte tjänstetid. De myndigheter som regelbundet behöver kommunicera utanför tjänstetid bör avtala om arbetstids- eller jourarrangemang för kommunikationen.

Vikten av kommunikationssamarbete mellan myndigheterna framhävs i överraskande situationer och i samband med omfattande reformer som sträcker sig över förvaltningsgränserna. Samarbete gör det möjligt att kombinera resurser och frimodigt söka nya sätt att kommunicera.

Utomstående kommunikationstjänster anlitas om det krävs specialkompetens som behövs mer sällan eller när organisationens egna resurser inte räcker till.

4.1 Alla har ansvar för kommunikationen

Kommunikationen är en viktig del av arbetet för alla anställda inom statsförvaltningen. Kommunikationsexperterna är de som överväger och beslutar om kommunikationslösningar. Experten på det ämne som det ska informeras om ser till att sakinnehållet är korrekt.

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

För att säkerställa ett smidigt samarbete och ett så bra slutresultat som möjligt borde experterna på det ämne som det ska informeras om be kommunikationsexperterna tänka över ämnet och ställa frågor i ett tillräckligt tidigt skede. Också kommunikationsexperterna ska informera om frågor som är väsentliga med tanke på deras arbete och engagera substansexperterna i dessa. Dessutom ska de olika experterna aktivt förbereda kommunikationen tillsammans.

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 inom statsförvaltningen ska känna till principerna i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet och vad lagen kräver av dem. I synnerhet ska de känna till sin skyldighet enligt lagen att i varje enskilt fall bedöma om informationen är offentlig eller inte.

4.2 Ledning är kommunikation

En resultatrik kommunikation är möjlig endast om hela organisationen redan från första början förbinder sig till de gemensamma målen. Därför måste kommunikationen finnas i kärnan av beslutsfattandet, med en representant i ledningsgruppen och som en del av den strategiska ledningen. Den högsta ledningen ger organisationen ett ansikte och ansvarar för organisationens kommunikationskultur, kunnande och informationshantering. En lyckad och rättidig kommunikation förutsätter ett förtroendefullt samarbete mellan ledningen och kommunikationsexperterna.

En effektiv och verkningsfull kommunikation omfattar mycket samarbete både inom organisationen och i allt högre grad också utanför organisationen. Kommunikationen lyckas bäst när kommunikationen byggs upp, styrs och utvecklas genom ett interaktivt samarbete.

Vår miljö och våra arbetssätt förändras i snabb takt. Att förbereda ändringar tillsammans med kommunikationen är en förutsättning för att de ska kunna genomföras på ett framgångsrikt sätt. Vid förändringar och kriser är det bra att ha beredskap för att öka organisationens resurser för kommunikationen.

4.3 Intern kommunikation bidrar till en fungerande förvaltning

En lyckad intern kommunikation skapar grunden för en fungerande förvaltning. Den interna växelverkan inom olika organisationers arbetsgemenskaper följer inte en enda modell. Den måste emellertid vila på samma grundpelare.

En öppen intern kommunikation upprätthåller och stärker sammanhållningen, välbefinnandet i arbetet och engagemanget för gemensamma mål. Den interna kommunikationen ska planeras och genomföras i nära samarbete mellan representanter för ledningen, personalförvaltningen, kommunikationen och personalen. Betydelsen av intern kommunikation framhävs i synnerhet i nya situationer där de anställda behöver information om grunderna för olika åtgärder som gäller dem, åtgärdernas konsekvenser och alternativa åtgärder.

En smidig informationsförmedling är en förutsättning för att målen ska kunna nås. En effektiv extern kommunikation är inte möjlig utan en öppen och dialogbaserad intern kommunikation. I en organisation med en öppen intern kommunikation står också den externa kommunikationen på en stadig grund. Detta är ytterst viktigt med tanke på förtroendet för organisationen, organisationens rykte och arbetsgivarbilden.

Huvudprincipen är att de anställda alltid ska vara de första som informeras om personalfrågor. Det är ledningen och cheferna som ansvarar för detta. Cheferna har en avgörande roll med avseende på hur informationen löper inom organisationen. Även varje anställd har ansvar för att skaffa den information de behöver och förmedla den till de rätta målgrupperna. Vars och ens roll som kommunikatör framhävs. Experterna och cheferna eller de andra i arbetsgemenskapen kan inte informera internt om sådant som de inte är medvetna om.

En positiv arbetstagarupplevelse är en förutsättning för en positiv arbetsgivarbild. Även statsförvaltningen måste satsa på sin arbetsgivarbild och se till att den är en attraktiv arbetsgivare. Det ligger i allas intresse att statens gemensamma uppgifter sköts av kunliga och motiverade anställda.

4.4 Samarbetet med intressegrupper främjar öppenheten

Syftet med samarbetet med intressegrupper är att främja växelverkan, öppenheten i förvaltningen och transparensen i den offentliga verksamheten. Samarbetet stöder till exempel beredningen av ärenden och gör det möjligt att höra vad de berörda aktörerna tycker och tänker.

Ett lyckat samarbete med intressegrupper garanterar att besluten är väl beredda och motiverade och att olika synpunkter har beaktats i bred utsträckning.

5 Målgrupper för kommunikationen



5.1 Den breda allmänheten

Statsförvaltningens kommunikation ska nå ut till en så stor del av allmänheten som möjligt. Förändringarna i informationsmiljön leder till att befolkningen splittras i mindre målgrupper. Därför måste myndigheten kommunicera via flera kanaler och känna till målgrupperna och deras särdrag.



5.2 Medierna

Medierna utgör den viktigaste intressegruppen med tanke på kommunikationen. Med medier avses, oberoende av kommunikationskanal och kommunikationsform, sådan informationsförmedling som har förbundit sig till journalistreglernas viktigaste principer.

Via medierna förmedlas budskap snabbt och effektivt till den breda allmänheten. Det är viktigt att myndigheterna för en kontinuerlig dialog med medierna för att utveckla samarbetet. När man ordnar till exempel informationsmöten eller presskonferenser är det viktigt att komma ihåg att informationen ska nå ut till olika områden. Detta är möjligt med hjälp av distansförbindelser.

5.2.1 Öppenheten vid behandlingen av begäranden om information

Öppenhet är utgångspunkten för statsförvaltningen. Offentlig information ska vara så tillgänglig och lätt att utnyttja som möjligt. Här har man hjälp av bestämmelser om god informationshantering som anger hur myndigheten ska hantera den information den besitter. Målet är att centrala offentliga handlingar ska finnas tillgängliga via webben.

Organisationen ska ha tydliga förfaranden för hur begäranden om information ska behandlas enligt offentlighetslagen, så att besluten om offentliggörande av handlingar kan fattas snabbt och efter noggrant övervägande. För behandlingen av begäranden om information kan endast i särskilda fall tas ut en avgift.

Medierna begär mycket information som en del av den journalistiska informationsinhämtningen. De begäranden om information som gäller nyhetsituationer med snabbt förlopp kräver särskild uppmärksamhet.



5.3 Kunder

Många myndigheter producerar tjänster för människor och organisationer, vilket innebär att det uppstår ett kundförhållande. Det kan exempelvis vara fråga om en konkret produkt (t.ex. pass eller tillstånd), fullgörande av skyldigheter eller erhållande av förmåner. För att kundkommunikationen ska vara smidig och effektiv måste den vara mer interaktiv och personlig än den kommunikation som riktas till medierna eller allmänheten. Kundkommunikationen sänker tröskeln mellan myndigheten och kunden, hjälper kunden att handla rätt och säkerställer att kunden är medveten om sina rättigheter.

Lyckad kundkommunikation hjälper organisationen att förstå kundernas förväntningar, vilket i sin tur hjälper att utveckla produkterna och tjänsterna så att de bättre motsvarar kundernas behov. I kundkommunikation är det viktigt att säkerställa att kunden vet hur ärendet framskrider och vad som förväntas av honom eller henne. Kundkommunikation baserar sig på kundförståelse och utgår från kundernas olika livssituationer. En väsentlig del av utvecklingen av kundkommunikationen är att kontinuerligt kartlägga och identifiera kundernas behov. En viktig värdering som styr kundkommunikationen är att kommunikationen måste utgå från människorna.

Typiskt för kundkommunikationen är att den sker via flera olika kanaler. Det är viktigt att organisationen väljer det kommunikationssätt och den kommunikationskanal som lämpar sig bäst för kundernas behov och kommunicerar tydligt med beaktande av varje målgrupps särdrag. Målgrupperna nås med hjälp av bland annat myndighetens e-tjänster och riktad marknadsföring i sociala medier.

En positiv kundupplevelse och effektiv kundkommunikation förbättrar kundtillfredsställelsen.

6 Kriskommunikation och modell för intensifierad kommunikation

Att den offentliga maktens kommunikation är tydlig och exakt är av väsentlig betydelse i synnerhet i exceptionella krissituationer. Vid kriser har myndigheterna en särskild skyldighet att sörja för medborgarnas tillgång till information. Vid kriskommunikation är det synnerligen viktigt att se till att informationen är tillgänglig.

Även betydelsen av statsledningens kommunikation framhävs vid nationella kriser. Samtidigt behövs också ett smidigt samarbete över förvaltningsgränserna. Med tanke på mental kristållighet är det väsentligt att ord och handlingar stämmer överens.

Den behöriga myndigheten ansvarar för att informera om den operativa verksamheten också under kriser. Det ministerium som styr den behöriga myndigheten ansvarar för kommunikationen inom hela förvaltningsområdet. Om krisen berör flera förvaltningsområden är det särskilt viktigt att samordna kommunikationen mellan de olika förvaltningsområdena. Ansvaret för att leda och samordna den gemensamma kommunikationen kan också överföras till statsrådets kommunikationsavdelning genom ett separat beslut.

Grunden för hur kommunikationen samordnas och samarbetet fungerar under en kris skapas under de normala förhållandena. Syftet med att samordna kommunikationen är att förbättra kommunikationens genomslag och stödja de behöriga myndigheterna. I praktiken kan detta innebära bland annat att man tar fram gemensamma kärnbudskap, upprätthåller en lägesbild för kommunikationen och kommer överens om tidsramar och kanaler.

[Anvisningen om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen](#) innehåller principer, anvisningar och rekommendationer som gäller intensifierad kommunikation. Anvisningen innehåller också en verksamhetsmodell för hantering av informationspåverkan.

Under undantagsförhållanden leds och samordnas kommunikationen i enlighet med lagstiftningen om undantagsförhållanden.

7 Styrande dokument

Statsförvaltningens kommunikation styrs av olika författningar, anvisningar och rekommendationer.

De viktigaste av dem är följande:

- 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)
- Lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019)
- Diskrimineringslagen (1325/2014)
- Lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation (917/2014)
- Lagen om integritetsskydd i arbetslivet (759/2004)
- Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)
- Lag om offentlighet vid rättegång i förvaltningsdomstolar (381/2007)
- Arbetsavtalslag (55/2001)
- Statstjänstemannalag (750/1994)

Språklagar

- Språklagen (423/2003)
- Samiska språklagen (1086/2003)

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 säkerhetsutredning av olyckor och vissa andra händelser (525/2011)

7.1 Anvisningar och rekommendationer

- Ministerns handbok (2023)
- Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen
- En tjänsteman i de sociala medierna, rekommendation från statens tjänstemannaetiska delegation (2016)
- Praktiska anvisningar om tillämpningen av språklagstiftningen i webbtjänster, justitieministeriets rekommendation (2015) (på finska)
- Klart myndighetspråk – ett handlingsprogram, undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar (2014)
- Användarrättighet för öppen data, JHS rekommendation 189 (2014) (på finska)
- Etiska regler för kommunikation, delegationen för etisk kommunikation (2023)
- Rekommendation om användningen av teckenspråk i statsrådets kommunikation
- Selkokeskus, anvisningar om lättläst text (på finska)
- Selkokeskus, behovet av lättlästa texter (på finska)
- Handbok om inkluderande kommunikation
- Strategin för reformering av den offentliga förvaltningen
- Offentliga förvaltningens etiska rekommendationer för artificiell intelligens



VALTIONEUVOSTON KANSLIA
STATSRÅDETS KANSLI

SNELLMANSGATAN 1, HELSINGFORS

PB 23, 00023 STATSRÅDET

tfn 0295 16001

info.vnk@gov.fi

vnk.fi/sv

ISBN pdf: 978-952-383-389-0

ISSN pdf: 2490-1164