



STATSRÅDETS KANSLI



Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen

Kommunikationen under normala förhållanden och i störningssituationer

Statsrådets kanslis publikationer 2019:24

Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen

Kommunikationen under normala förhållanden och i störningssituationer

Statsrådets kansli

ISBN: 978-952-287-816-8

Layout: Statsrådets förvaltningsenhet, publikationsverksamheten

Helsinki 2019



Painotuotteet
4041-0619



Presentationsblad

Utgivare	Statsrådets kansli		20.12.2019
Författare	Arbetsgruppens sammansättning: Jussi Toivanen, ordförande, Kirsti Haimila, vice ordförande och Lauri Heikkinen, sekreterare. Medlemmar: Ulla Ahonen, Johanna Askolin-af Ursin, Antti Ellonen, Arto Hirvelä, Katja Huumo, Vesa Häkkinen, Janne Impiö, Virpi Kankaanpää, Elina Katajamäki, Tuomo Korhonen, Minna Laukka, Pipsa Lotta Marjamäki, Milla Meretniemi, Saara Nevala, Juha Ojanen, Jussi Puustinen, Kati Pärnänen, Leena Salonen, Antti Sillanpää, Mauri Vieru och Pekka Väisänen.		
Publikationens titel	Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen – Kommunikationen under normala förhållanden och i störningssituationer		
Publikationsseriens namn och nummer	Statsrådets kanslis publikationer 2019:24		
Diarie-/ projektnummer	VNK/1674/05/2018	Tema	Kommunikation
ISBN PDF	978-952-287-816-8	ISSN PDF	2490-1164
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-816-8		
Sidantal	53	Språk	svenska
Nyckelord	Förvaltning, övergripande säkerhet, beredskap, kommunikation, befolkning, säkerhet, jämlikhet		
Referat	<p>I anvisningen om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen fastställs principer och handlingsätt för statsförvaltningens kommunikation i situationer som kräver intensifierad kommunikation under normala förhållanden och för kommunikationen i störningssituationer. I anvisningen finns också praktiska anvisningar för kommunikativ beredskap och aktion i olika situationer. Separata anvisningar om kommunikationen under undantagsförhållanden bereds under 2020.</p> <p>Tillförlitlighet och förtroende är utgångspunkten för all verksamhet. Myndigheterna ska vara förberedda på plötsliga, oväntade och exceptionella situationer och beredda att snabbt och smidigt ta i bruk olika kommunikationskanaler, vid behov på olika språk. Det ska gå att flexibelt överföra resurser och personal inom och mellan olika förvaltningsområden. Särskild vikt bör läggas vid beredskap och riskhantering. Ledarskap, kommunikation och ett fungerande informationsutbyte på alla förvaltningsnivåer bildar en integrerad helhet. Myndigheterna måste ha förutsättningar för systematisk uppföljning och utvärdering av kommunikationen.</p> <p>Informationsmiljön och den operativa miljön utsätts för nya typer av hot såsom hybridpåverkan och det därtill hörande fenomenet informationspåverkan. Myndigheterna ska i olika situationer ge tillförlitlig information i rätt tid för att man ska kunna undvika rykten och minska möjligheten till avsiktlig spridning av falsk information. Samtidigt bör det säkerställas att rätt information är lätt att hitta och komma åt.</p>		
Förläggare	Statsrådets kansli		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi		

Kuvailulehti

Julkaisija	Valtioneuvoston kanslia		20.12.2019
Tekijät	Työryhmän kokoonpano: puheenjohtaja Jussi Toivanen, varapuheenjohtaja Kirsti Haimila ja sihteeri Lauri Heikkinen. Jäsenet: Ulla Ahonen, Johanna Askolin-af Ursin, Antti Ellonen, Arto Hirvelä, Katja Huomo, Vesa Häkkinen, Janne Impiö, Virpi Kankaanpää, Elina Katajamäki, Tuomo Korhonen, Minna Laukka, Pipsa Lotta Marjamäki, Milla Meretniemi, Saara Nevala, Juha Ojanen, Jussi Puustinen, Kati Pärnänen, Leena Salonen, Antti Sillanpää, Mauri Vieru ja Pekka Väisänen.		
Julkaisun nimi	Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje – Viestintä normaalioloissa ja häiriötilanteissa		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:24		
Diaari/hankenumero	VNK/1674/05/2018	Teema	Viestintä
ISBN PDF	978-952-287-816-8	ISSN PDF	2490-1164
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-816-8		
Sivumäärä	53	Kieli	ruotsi
Asiasanat	Hallinto, kokonaisturvallisuus, varautuminen, viestintä, hallinto, väestö, turvallisuus, yhdenvertaisuus		
Tiivistelmä	<p>Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeessa määritellään periaatteet ja toimintatavat valtionhallinnon viestinnälle normaaliolojen tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa ja viestinnälle häiriötilanteissa. Lisäksi ohjeessa annetaan käytännön ohjeita viestinnälliseen varautumiseen ja toimintaan tilanteiden aikana. Poikkeusolojen viestintää koskeva oma ohjeistuksensa valmistellaan vuoden 2020 aikana.</p> <p>Luotettavuus ja luottamus ovat kaiken toiminnan lähtökohta. Viranomaisten on varauduttava nopeasti syntyviin, luotuihin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin sekä oltava valmis käyttämään eri viestintäkanavia nopeasti ja joustavasti tarvittaessa useilla kielillä. Resursseja ja henkilöstöä on joustavasti voitava siirtää eri hallinnonalojen sisällä ja välillä. Varautumiseen ja riskienhallintaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Johtaminen, viestintä ja toimiva tiedonkulku kaikilla hallinnon tasoilla muodostavat tiiviin kokonaisuuden. Viranomaisilla on oltava kyky viestinnän järjestelmälliseen seurantaan ja arviointiin.</p> <p>Informaatio- ja toimintaympäristöön kohdistuu uudenlaisia uhkia, kuten hybridi-vaikuttaminen ja siihen liittyvänä osana informaatiovaikuttaminen. Viranomaisten on annettava eri tilanteissa oikea-aikaisesti luotettavaa tietoa, jotta voitaisiin välttyä huhuilta ja vähentää mahdollisuutta levittää tarkoituksella väärää tietoa. Samalla on kiinnitettävä huomiota oikean tiedon löydettävyyteen ja saavutettavuuteen.</p>		
Kustantaja	Valtioneuvoston kanslia		
Julkaisun jakaja/ myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi		

Innehåll

Inledning	7
1 Tillförlitlighet och förtroende är utgångspunkten	9
1.1 Grunden till mental kriställighet läggs i vardagen	9
1.2 Kommunikation svarar på förändringar och förväntningar	10
2 Principer för kommunikationen	12
2.1 Principer för statsförvaltningens kommunikation	12
2.2 Kommunikationen är tillgänglig och objektiv	13
2.3 Normala förhållanden, störningssituationer och undantagsförhållanden	15
2.4 Principer för kommunikationen i situationer som kräver intensifierad kommunikation	17
2.5 Kommunikationen ska planeras och utvärderas	18
2.6 Beredskap och regelbunden övning är vars och ens uppgift	19
3 Organisering och ansvarsfördelning	20
3.1 Organisering av kommunikationen	20
3.2 Kommunikationsansvar under normala förhållanden och vid störningar under normala förhållanden	21
4 Anvisningar för intensifierad kommunikation	29
4.1 Var beredd	29
4.2 Varna	32
4.3 Informera	33
4.4 Kom ihåg efteråtgärderna	35
4.5 Utvärdera	36
5 Anvisningar för beredskap för och mötande av informationspåverkan	37
5.1 En integrerad del av det dagliga arbetet	37
5.2 Skapa medvetenhet	38
5.3 Bygg förtroende genom strategisk kommunikation	39
5.4 Identifiera risker och sårbarheter i kommunikationen	40
5.5 Motåtgärder ska vara proportionella	41
5.6 Ta lärdom	44
5.7 Gör en strategisk bedömning	44
6 Författningar, anvisningar och rekommendationer om kommunikation	46
7 Ordlista	49

INLEDNING

De tidigare anvisningarna om statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden trädde i kraft 2007 respektive 2013. I dem låg fokus på hantering av och kommunikation i situationer som avviker från det normala. Denna tredje kommunikationsanvisning ersätter 2013 års anvisning och ändrar fokus jämfört med den. Den reviderade anvisningen fäster vikt vid intensifierad kommunikation under normala förhållanden samt vid att identifiera och möta informationspåverkan.

Myndigheterna ska vara förberedda på plötsliga, oväntade och exceptionella situationer och beredda att snabbt och smidigt ta i bruk olika kommunikationskanaler, vid behov på olika språk. Det ska gå att flexibelt överföra resurser och personal inom och mellan olika förvaltningsområden. Särskild vikt bör läggas vid beredskap och riskhantering. Ledarskap, kommunikation och ett fungerande informationsutbyte på alla förvaltningsnivåer bildar en integrerad helhet. Myndigheterna måste ha förutsättningar för systematisk uppföljning och utvärdering av kommunikationen.

Myndigheterna ska vara förberedda på s.k. riktade trakasserier, ett fenomen som ökat kraftigt. Det innebär att en eller flera aktörer inleder en koordinerad påtrycknings-, förföljelse- och trakasserikampanj mot en enskild tjänsteman eller dennes familjemedlemmar på sociala medier eller i den fysiska världen. Syftet med verksamheten är att undergräva myndigheternas och rättsstatens verksamhetsförutsättningar.

Informationsmiljön och den operativa miljön utsätts för nya typer av hot såsom hybridpåverkan och det därtill hörande fenomenet informationspåverkan. Myndigheterna ska i olika situationer ge tillförlitlig information i rätt tid för att man ska kunna undvika rykten och minska möjligheten till avsiktlig spridning av falsk information. Samtidigt måste man se till att rätt information är lätt att hitta och komma åt.

I denna kommunikationsanvisning beaktas rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation (2016), säkerhetsstrategin för samhället (2017), den nationella riskbedömningen 2018 (publicerad 2019) samt publikationen Att möta informationspåverkan

– Handbok för kommunikatörer (2019). I arbetet med anvisningen har beaktats iakttagelser och erfarenheter från störningssituationer i samhället och myndigheternas beredskapsarbete, till exempel beredskap för valpåverkan.

I kapitel 1–3 fastställs principer och handlingsätt som gäller statsförvaltningens kommunikation i situationer som kräver intensifierad kommunikation under normala förhållanden och kommunikationen i störningssituationer. I kapitel 4–5 finns praktiska anvisningar för kommunikativ beredskap och aktion i olika situationer. I kapitel 6 anges de lagar, anvisningar och bestämmelser som styr myndigheternas kommunikation. I kapitel 7 behandlas beredskapsrelaterade termer.

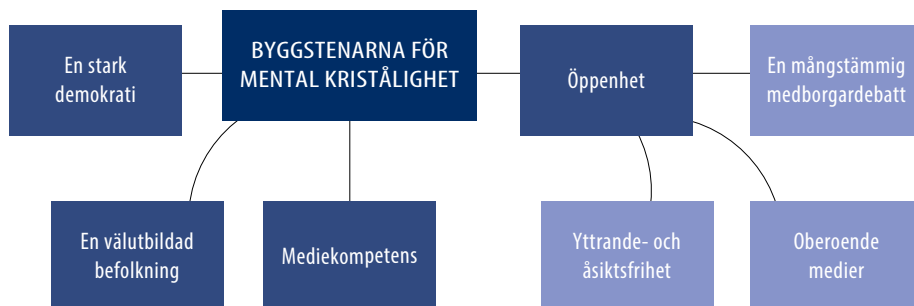
Anvisningen utgör en grund för utarbetandet av förvaltningsområdenas och organisationernas egna och gemensamma kommunikationsplaner.

Under 2020 bereds separata anvisningar för kommunikationen under undantagsförhållanden.

Anvisningarna om statsförvaltningens intensifierade kommunikation ersätter fr.o.m. den 20 december 2019 de anvisningar om statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden som trädde i kraft 2013¹.

¹ Statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden; statsrådets kanslis publikationsserie 2/2013.

1 Tillförlitlighet och förtroende är utgångspunkten



1.1 Grunden till mental kristålighet läggs i vardagen

Ett organiserat och demokratiskt samhälle och myndigheternas verksamhet bygger på förtroende. Ju mer öppet, jämlikt, autonomt och ansvarsfullt myndigheternas dagliga agerande är, desto större är sannolikheten för att medborgarna får och upprätthåller förtroende för myndigheterna. I Finland har man lyckats bra med detta, eftersom studier visar att medborgarna litar på de finländska myndigheterna och deras kommunikation. Detta måste vi hålla fast vid. Utan medborgarnas förtroende blir samhället mer sårbart och utsatt för påverkansförsök med skadliga avsikter. Myndigheternas verksamhet och kommunikation ska basera sig på samma värderingar och grundläggande principer i alla situationer.

Enligt säkerhetsstrategin för samhället² avses med mental kristålighet individers, sammanslutningars och samhällets samt nationens förmåga att utstå den mentala press som krissituationer orsakar och klara av effekterna av den. God mental kristålighet underlättar återhämtningen efter kriser. Grunden till mental kristålighet läggs under normala

² Säkerhetsstrategi för samhället 2017, Statsrådets principbeslut

förhållanden. Mental kristålighet tar sig uttryck som vilja att arbeta för att upprätthålla statens självständighet, befolkningens livsmöjligheter och säkerheten i samtliga situationer. Medborgarnas förtroende för myndigheternas verksamhet, samhället och varandra är en väsentlig del av den mentala kriståligheten.

I Finland byggs den mentala kriståligheten upp bl.a. genom en stark demokrati, öppenhet, yttrande- och åsiktsfrihet, oberoende medier, en välutbildad och medieläskunnig befolkning samt en öppen medborgardebatt där alla får komma till tals. Detta arbete stöds av verksamhetsmodellen för den övergripande säkerheten. Enligt den byggs samhällets kritiska funktionsförmåga och beredskap upp i samarbete mellan myndigheterna, affärslivet, organisationerna och medborgarna.

I Finland är tröskeln till myndighetssamarbete och informationsutbyte mellan olika förvaltningsområden i frågor som rör säkerhet och beredskap ytterst låg. Officiella och inofficiella samarbetsforum möjliggör ett regelbundet informationsutbyte. Inom centralförvaltningen finns i synnerhet Säkerhetskommittén, beredskapschefs- och beredskapssekreterarmöten samt kanslichefs- och kommunikationsdirektörmöten vid ministerierna. Inom regionförvaltningen finns t.ex. de regionala beredskapskommittéerna som leds av regionalförvaltningsmyndigheterna. På olika håll i Finland har det också skapats fungerande samarbetsformer och samarbetsforum där företrädare för statliga myndigheter, kommuner, städer, organisationer och företag deltar.

1.2 Kommunikation svarar på förändringar och förväntningar

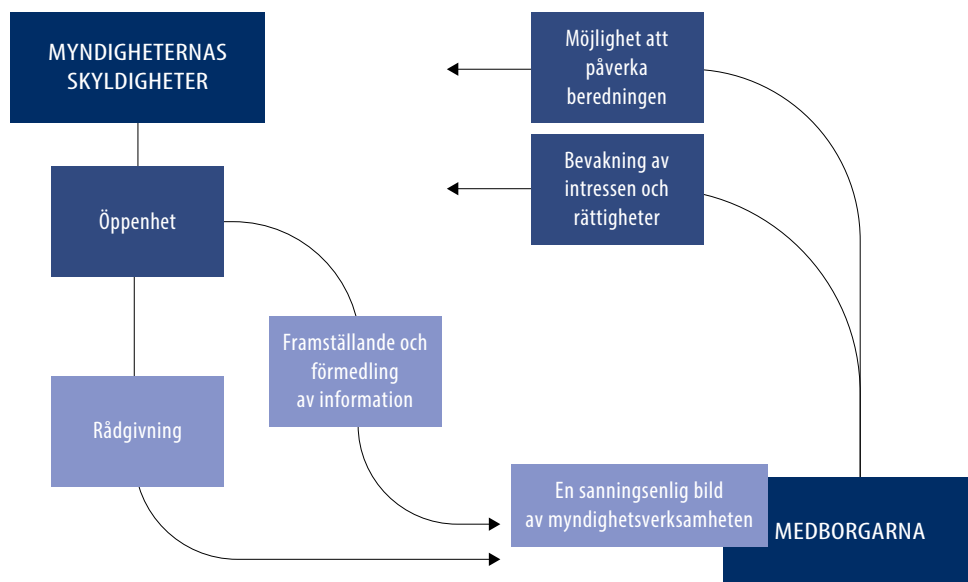
Hanteringen av vardagliga situationer och störningar kräver framförhållning, beredskap och flexibilitet av myndigheterna. För att lyckas med verksamheten och kommunikationen bör myndigheterna känna till människors behov, förväntningar och medievanor samt kunna identifiera nya slags samhällsfenomen. Hänsyn måste också tas till den ständiga förändringen i kommunikationsmiljön och kommunikationstekniken. En väl genomförd kommunikation som utvecklas kontinuerligt förutsätter tillräckliga resurser. I den nuvarande kommunikations-, medie- och informationsmiljön framhävs kommunikationsexperternas roll som konsulter och coachar i organisationens kommunikation ytterligare.

Betydelsen av berättelser i kommunikationen har ökat under de senaste åren. Ju starkare och mer tilltalande berättelsen är, desto mer påverkar den människor. Det finns aktörer som försöker påverka samhället och befolkningen t.ex. genom att sprida lögnar eller halvsanningar. Verksamheten syftar till att öka misstron, skada samhällets och dess institutioners dagliga verksamhet, polarisera samhällsklimatet och öka konflikterna. I praktiken kommer detta till uttryck t.ex. genom att man avsiktligt stör myndigheternas verksamhet

eller försöker undergräva förtroendet för dem. Här bör det påpekas att rätten att kritisera en myndighets eller tjänstemans agerande inte är samma sak som att avsiktligt störa eller trakassera dem.

Ett informationsvakuum fylls alltid: om en myndighet inte informerar om sin verksamhet eller sina planer gör någon annan det, och undergräver samtidigt oavsiktligt eller avsiktligt förtroendet för myndigheten och myndigheternas kommunikation. Detta sker både under normala förhållanden och vid kriser. Myndigheterna måste hela tiden fundera på hur man kan nå olika målgrupper. Grupper bildas kring ålder, åsikter om känsliga ämnen, språk, etnisk bakgrund, kön och många andra faktorer, och en egen jargong uppstår inom grupperna. Myndigheternas arbete bör vara meningsfullt och motiverat ur dessa gruppers perspektiv. Myndigheterna bör tänka på hur de olika grupperna kan nås och hur kommunikationen till dem ska se ut.

2 Principer för kommunikationen



2.1 Principer för statsförvaltningens kommunikation

Statsförvaltningens kommunikation regleras och styrs av ett flertal lagar, värderingar och principer samt av anvisningar och regler för förvaltningsområdena. De viktigaste tillämpliga lagarna är grundlagen, offentlighetslagen, förvaltningslagen, diskrimineringslagen och språklagen samt annan språklagstiftning, såsom samiska språklagen och teckenspråklagen.

Den centrala grundläggande rättigheten med avseende på statsförvaltningens kommunikation är vars och ens rätt att få uppgifter om myndigheternas offentliga beslut och beredningen av dem. Myndigheterna ska se till att deras anställda känner till principerna i offentlighetslagen och kan tillämpa dem i sitt arbete.

I rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation³ fastställs de värderingar som styr statsförvaltningens kommunikation, nämligen öppenhet, tillförlitlighet, objektivitet, begriplighet, interaktion och serviceinriktning. Myndigheterna ska beakta dem i sin dagliga kommunikation och planeringen av den.

Myndigheterna har en skyldighet att främja öppenhet i sin verksamhet och ge råd och producera och förmedla information så att medborgarna får en sanningsenlig bild av verksamheten och kan påverka ärenden under beredning och bevaka sina intressen och rättigheter. Målen och principerna för kommunikationen bygger på följande grundläggande fri- och rättigheter:

- yttrandefrihet
- likabehandling
- rätt att delta och påverka
- rättsskydd och
- rätt till eget språk och egen kultur.

Enligt diskrimineringslagen är alla myndigheter skyldiga att främja likabehandling. Detta gäller även situationer med intensifierad kommunikation. Jämlik kommunikation innebär inte enbart hänsyn till olika målgrupper med avseende på tillgängligheten, utan att man också ska beakta innehållet i kommunikationen och vilka uttryck som används.

Myndigheterna ska i sin kommunikation fästa vikt vid ett klart, vårdat och begripligt språk. I situationer som kräver intensifierad kommunikation är det särskilt viktigt att man når befolkningen och ser till att kommunikationen är begriplig. För att säkerställa allmänhetens känsla av trygghet och samhörighet måste myndighetskommunikationen vara sådan att människor upplever att de uppmärksammas. Tillräcklig hänsyn till likabehandling och tillgänglig kommunikation i vardagen skapar en god grund för kommunikation i undantagsförhållanden.

2.2 Kommunikationen är tillgänglig och objektiv

Det är på myndigheternas, ämbetsverkens och tjänstemännens ansvar att agera så att verksamheten och kommunikationen är opartisk, oberoende och objektiv.

³ Rekommendation om statsförvaltningens kommunikation (2016); Statsrådets kanslis publikationsserie 15:2016

Kommunikationskanalerna ska användas på ett mångsidigt sätt och kommunikationen ska ta hänsyn till målgruppen och målet. Kommunikation ska vara regionalt heltäckande, begriplig och sanningsenlig och ge en realistisk bild av situationen. Allmänheten, sammanslutningarna och företagen ska ha lika möjlighet att bilda sig en helhetsuppfattning om situationen och myndigheternas verksamhet.

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. Med hjälp av tillgängliga nättjänster säkerställs allmänhetens lika möjligheter att agera och delta.

Väsentligt kommunikationsmaterial från myndigheterna ska finnas tillgängligt på både finska och svenska. Materialet ska också finnas tillgängligt på de samiska språken när det huvudsakligen gäller samerna eller är av särskilt stor betydelse för dem. Myndigheten ska också främja teckenspråksanvändarnas tillgång till information med beaktande av att den skrivna texten inte ersätter teckenspråket. Det skrivna språket är ett främmande språk för dem som har teckenspråk som modersmål. Material ska vid behov även produceras på engelska. Behovet av information hos utlänningar som bor och vistas i Finland och grupper med särskilda behov ska beaktas. Hänsyn ska tas till behovet av kommunikation som är enklare än allmänspråket, till exempel genom klarspråk.

Presskonferenser bör tolkas på finskt och finlandssvenskt teckenspråk när det är fråga om krissituationer, storolyckor, eventuella terrorattacker som gäller medborgarna eller vid störningar i elnätet, i samband med extrema väderfenomen eller motsvarande. I störningssituationer är det ytterst viktigt att personer i den mån det är möjligt får information på sitt modersmål. Dessutom ska presskonferenser tolkas på finskt och finlandssvenskt teckenspråk när det är fråga om något som har en betydande inverkan på medborgarnas vardag och i synnerhet på dem som använder teckenspråk.

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

2.3 Normala förhållanden, störningssituationer och undantagsförhållanden

Hot mot samhället kan vara lokala, regionala, landsomfattande eller världsomfattande. Allt mer intensiva extrema väderfenomen, cyberbrottslighet och hot såsom terrorism eller pandemier bryr sig inte om statsgränser. De nya typerna av hot och de aktiviteter som förknippas med dem, såsom informationspåverkan⁴, präglas dessutom av att de är vaga och diffusa. Kriserna har också blivit vardagligare. Myndigheterna måste vara förberedda på överraskande och exceptionella situationer.

Förutom normala förhållanden definieras i lagstiftningen två andra säkerhetssituationer: störningssituationer och undantagsförhållanden. Även under normala förhållanden uppstår kriser som kräver intensifierad kommunikation.

Störningssituation

Med störningssituation avses ett hot eller en händelse som äventyrar samhällets vitala funktioner eller strategiska uppgifter och som kräver mer omfattande eller intensivare samarbete och kommunikation mellan myndigheter och andra aktörer för att man ska kunna kontrollera den. Störningssituationer är t.ex. naturkatastrofer. Det finns också störningssituationer som orsakas av mänskligt agerande, såsom terrorism. Störningssituationer kan förekomma under såväl normala förhållanden som undantagsförhållanden. De störningssituationer som förekommer under normala förhållanden hanteras med myndigheternas vanliga befogenheter och resurser.

Vid hanteringen av störningssituationer följs den gällande lagstiftningen och de principer som läggs fram i Säkerhetsstrategin för samhället. När det gäller ledningen av störningssituationer är utgångspunkten att myndigheterna fungerar med den organisation och enligt de verksamhetsmodeller och befogenheter som tillämpas under normala förhållanden. Statsrådets kansli ansvarar för den allmänna samordningen i statsrådet av hanteringen av störningssituationer.

Den viktigaste uppgiften för kommunikationen i störningssituationer är att varna och skydda medborgarna mot en känd fara och eventuella ytterligare skador.

4 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. Att möta informationspåverkan – Handbok för kommunikatörer; Statsrådets kanslis publikationsserie 2019:13

Undantagsförhållanden

De system som utvecklas och de beredskapsåtgärder som vidtas under normala förhållanden skapar en grund för agerandet under undantagsförhållanden. Undantagsförhållanden definieras i beredskapslagen och lagen om försvarstillstånd. Bestämmelser om dessa två undantagsförhållanden finns i olika lagar och de sätts i kraft genom förordningar på olika nivåer. Beredskapstillstånd införs genom förordning av statsrådet och försvarstillstånd införs genom förordning av republikens president.

Undantagsförhållanden enligt beredskapslagen är

- ett mot Finland riktat väpnat angrepp eller annat så allvarligt angrepp att det kan jämföras med ett väpnat angrepp och förhållandena omedelbart efter angreppet,
- ett mot Finland riktat avsevärt hot om väpnat angrepp eller om annat så allvarligt angrepp att det kan jämföras med ett väpnat angrepp, om befogenheter enligt beredskapslagen måste tas i bruk omedelbart för att avvärja verkningarna av hotet,
- sådana synnerligen allvarliga händelser eller hot mot befolkningens försörjning eller mot grunderna för landets näringsliv som innebär en väsentlig risk för samhällets vitala funktioner,
- en synnerligen allvarlig storolycka och förhållandena omedelbart efter den, samt
- en pandemi som till sina verkningar kan jämföras med en synnerligen allvarlig storolycka.

Bestämmelser om inledande av tillämpningen av myndigheternas befogenheter under undantagsförhållanden enligt beredskapslagen utfärdas genom förordning av statsrådet, om statsrådet i samverkan med republikens president konstaterar att undantagsförhållanden råder i landet.

Enligt lagen om försvarstillstånd kan försvarstillstånd införas under krig som riktar sig mot Finland samt under sådana med krig jämförbara interna störningar som inbegriper våld och allvarligt påverkar upprätthållandet av allmän ordning och som syftar till att upphäva eller ändra det grundlagsenliga statsskicket. Beslut om försvarstillstånd fattas genom förordning av republikens president.

2.4 Principer för kommunikationen i situationer som kräver intensifierad kommunikation

I exceptionella situationer sköts kommunikationen i huvudsak med samma metoder som i den dagliga verksamheten, men på ett intensifierat sätt. Myndigheterna ska i sin kommunikation vara beredda att snabbt och smidigt ta i bruk olika kommunikationskanaler. Den ansvariga myndigheten ger information och kommunikationen ska vara konsekvent. Avkall på tillförlitligheten får inte göras för att få ut kommunikationen snabbare.

I krissituationer är kommunikationen en central del av ledningen av situationen. Samarbetet och informationsgången mellan ledningen, experterna och kommunikationsexperterna framhävs. Med hjälp av tillförlitlig och sanningsenlig kommunikation i rätt tid informeras medborgarna om att myndigheterna hanterar situationen.

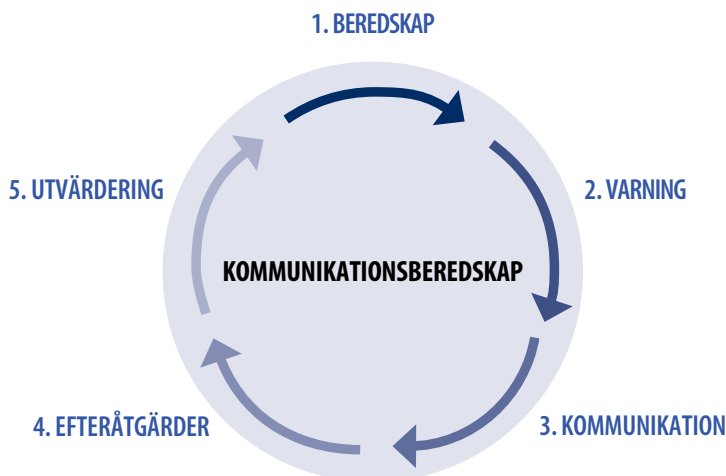
När det gäller hanteringen av störningssituationer är det viktigt med tillförlitlig kommunikation i rätt tid. Utgångspunkten är att den behöriga myndigheten leder den operativa verksamheten och ansvarar för kommunikationen. De övriga myndigheterna stöder den behöriga myndigheten vid behov enligt fastställd praxis.

Aktörer i näringslivet och det civila samhället kan stödja myndigheterna t.ex. i hanteringen av störningssituationer. Förvaltningsområdena måste identifiera verksamhetskritiska partner och nätverk och komma överens om samarbetsformerna redan under normala förhållanden. Samarbetet bygger på en välfungerande och internationellt sett unik samarbetsmodell för den övergripande säkerheten som har byggts upp under en lång tid i Finland.

Den interna kommunikationen skapar grunden för en lyckad extern kommunikation. Genom intern kommunikation säkerställs det att alla som arbetar inom organisationen får väsentlig information med tanke på arbetet och verksamhetens målsättningar.

Informationen måste löpa och den gemensamma lägesbilden ska kunna delas i ett tillgängligt format. Genom att byta information och erfarenheter kan man förbättra och effektivisera verksamheten. Samtidigt skapas beredskap mot verksamhet som syftar till att skada samhällets institutioner.

Kommunikationsfaserna och beredskapen i olika situationer kan delas in i delområden enligt figuren nedan. Närmare anvisningar ges i handbokens kapitel 4.



2.5 Kommunikationen ska planeras och utvärderas

Kommunikation är en del av en organisations strategiska verksamhet och en väsentlig del av ledningen. Kommunikationen ska ledas, planeras, utvecklas och budgeteras precis som all övrig verksamhet. Myndigheterna ska ha uppdaterade kommunikationsanvisningar. Organisationer ska säkerställa sin kommunikationskompetens genom att regelbundet utbilda kommunikationspersonalen och den övriga personal som deltar i hanteringen av kriser samt ha nära samarbete med andra aktörer.

Uppföljningen och analysen av medier, öppna källor, omvärlden och åsikts- och attitydklimatet är allt viktigare i dagens säkerhetspolitiska omgivning. En systematisk daglig verksamhet stöder myndigheternas beslutsfattande och ger beredskap för plötsliga spontant uppkomna situationer eller avsiktligt orsakade situationer. Beredskap för uppföljning och utvärdering ska finnas redan under normala förhållanden. I störningssituationer och under undantagsförhållanden höjs beredskapsnivån och verksamheten effektiviseras på ett flexibelt sätt.⁵

En bra och lyckad kommunikation förutsätter planering och utvärdering. Målet med kommunikationsplaneringen är förutsägbarhet och att de som behöver informationen ska kunna lita på att den är regelbunden, objektiv och konsekvent.

Medborgarnas uppfattningar om den rådande situationen och dess effekter kan också utredas med hjälp av opinions- och attitydundersökningar. Med hjälp av undersökningarna kan också medborgarnas krisberedskap utvärderas. Undersökningresultaten stöder

⁵ Slutrapport av projektgruppen Tutkimustoiminta kriisihoitamisen ja -viestinnän tukena; statsrådets kansli 2016

ledningen av situationen och kan utnyttjas för att planera och rikta in kommunikationsåtgärder.

2.6 Beredskap och regelbunden övning är vars och ens uppgift

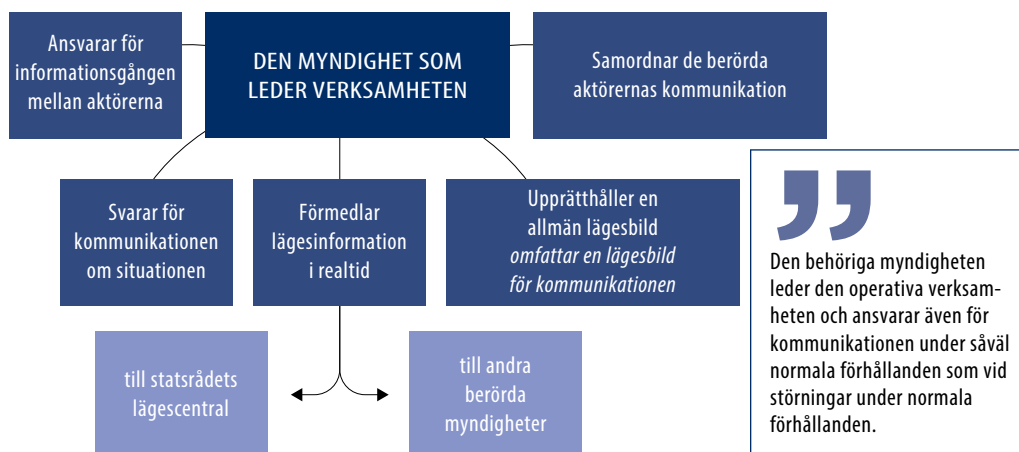
Beredskap är en del av alla myndigheters dagliga verksamhet och lagstadgade uppgifter. Till beredskapen hör att kommunikation tas in i alla beredskapsplaner och att det finns tillräckligt med personal för verksamheten.

Organisationerna ska öva de funktioner som är viktiga för upprätthållandet av samhällets vitala funktioner och att samordna kommunikationen i störningssituationer. Experternas kunnande måste säkerställas genom utbildningar och övningar.

I kommunikationsberedskapen ingår också kännedom om medborgarnas, mediernas och intressentgruppernas kommunikationssätt och olika aktörers uppfattningar samt uppföljning av förändringar i dessa. Beredskap omfattar dessutom säkerhetsanvisningar och instruktioner samt förebyggande kommunikationskampanjer. Att följa riskmedvetenheten och uppfattningarna i samhället och ställa den verkliga risken i proportion till uppfattningarna är en del av kommunikationsberedskapen.

Kommunikationsberedskap är en del av varje organisations dagliga riskhantering.

3 Organisering och ansvarsfördelning



3.1 Organisering av kommunikationen

En lyckad myndighetsverksamhet och kommunikationen utåt i olika situationer bygger på dagligt samarbete, tydlig praxis och övningar. Det ska gå att flytta resurser och personal inom och mellan olika förvaltningsområden.

Myndigheterna måste även under normala förhållanden se till att kommunikationen är en central del av ledningen och att den expert som ansvarar för kommunikationen är med i organisationens ledningsgrupp och deltar i organisationens beredskapsarbete.

En god kommunikation under normala förhållanden ger myndigheterna beredskap att intensifiera kommunikationen i störningssituationer.

När organisationen intensifierar kommunikationen ska den säkerställa att den ansvariga experten är med i larmkedjan och alla de informationsflöden som kommunikation i rätt tid förutsätter. För detta ändamål bör det finnas ändamålsenliga kommunikationsmedel för situationen.

Organisationer inom statsförvaltningen ska se till att den kommunikationsansvariga experten

- hör till organisationens ledningsgrupp och är representerad i alla de sammansättningar där situationer leds och hanteras
- är en del av organisationens larmsystem
- får all väsentlig information för att kunna sköta den kommunikation som situationen kräver.

Dessutom ska organisationerna se till att kommunikationspersonalen kan nås med hjälp av larm- och jourarrangemang och att lägesbilden för kommunikationen är en del av hela organisationens lägesbild.

Att ha hand om intensifierad kommunikation kan vara belastande, i synnerhet om situationen blir långvarig. Som en del av beredskapen ska organisationerna planera personalens arbets- och vilotider och vara beredda att ordna med stöd för de experter som deltar i hanteringen av situationen, både medan den pågår och i efterhand.

3.2 Kommunikationsansvar under normala förhållanden och vid störningar under normala förhållanden

Den behöriga myndigheten leder den operativa verksamheten och ansvarar även för kommunikationen under såväl normala förhållanden som vid störningar under normala förhållanden. En förutsättning för tillförlitlig kommunikation är att den behöriga myndigheten och dess kommunikationsansvariga experter har tillgång till en aktuell lägesbild av det som har hänt.

Merparten av störningssituationerna hanteras av lokala myndigheter, som utöver kommunikationen också ansvarar för informationsgången till andra myndigheter och intressentgrupper. Huvudansvaret för den lokala kommunikationen ligger på kommunerna, de lokala myndigheterna och de kommunala sammanslutningarna, såsom sjukvårdsdistrikten och de regionala räddningsverken.

Varje ministerium svarar för kommunikationen som gäller den egna verksamheten och för samordningen av kommunikationen inom sitt förvaltningsområde. Statsrådets kommunikationsavdelning svarar för regeringens och statsministerns kommunikation samt för samordningen av statsrådets kommunikation. Om situationen gäller flera förvaltningsområden eller förutsätter åtgärder av regeringen, kan statsrådets kansli svara för samordningen

av kommunikationen. Beslut om statsrådets kanslis samordningsuppgift fattas av statsministern på föredragning av statssekreteraren.

I störningssituationer är det viktigt att informationen mellan republikens president, statsrådet, riksdagen och olika myndigheter löper snabbt och smidigt.

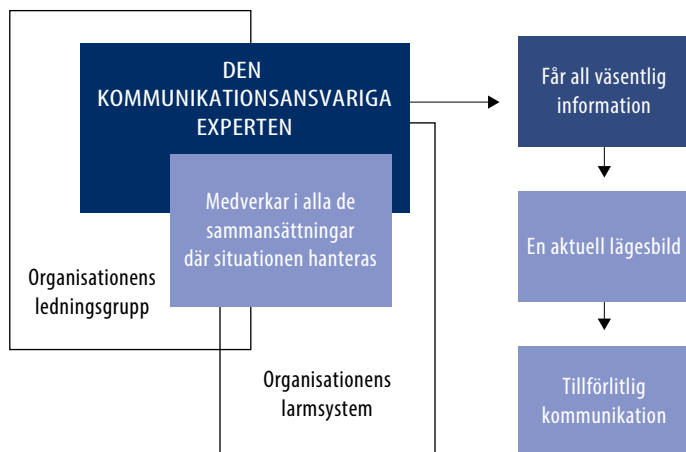
Statsrådets kansli har till uppgift att informera republikens presidents kansli och tillsammans samordna kommunikationen om krävande internationella kontakter. Republikens presidents roll när det gäller att stödja nationens mentala kristålighet bör också kommas ihåg.

Myndigheterna ska komma överens om den inbördes ansvarsfördelningen och informera om förändringar i den samt säkerställa att kommunikationen är enhetlig. Samarbetet med de viktigaste intressentgrupperna fortsätter också i störningssituationer. Samarbetsformerna fastställs redan under normala förhållanden.

Organisationerna kan stödja myndigheternas kommunikation med hjälp av sina egna kanaler och kontakter, t.ex. genom att dela information och hänvisa människor till hjälp. Dessutom kan frivilliga söka upp och arbeta med dem som behöver hjälp. Med organisationernas hjälp kan man således nå ut till människor och grupper som myndigheternas kommunikation annars inte nödvändigtvis skulle nå i störningssituationer. Samarbete i kommunikationen är särskilt viktigt för att nå utsatta människor och grupper och för att kunna stödja dem efter en kris.

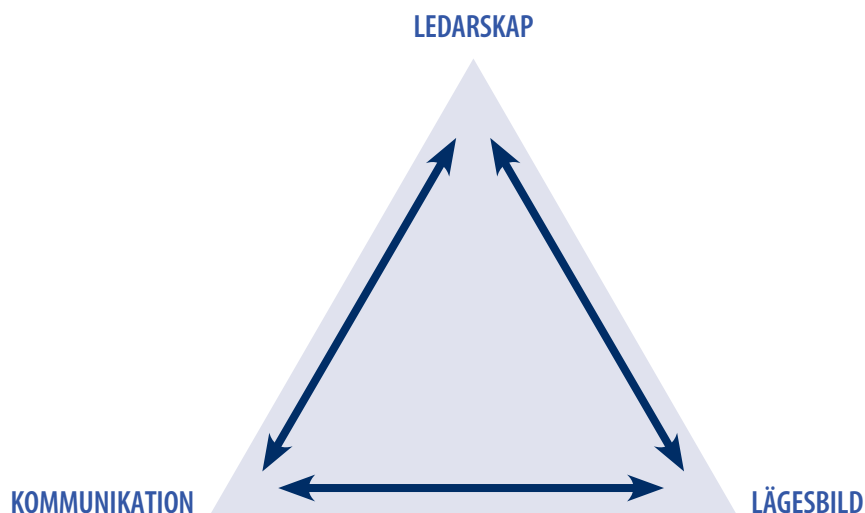
Kriser som inträffar i Finland intresserar också utomlands, och en kris i Finland kan också drabba personer som inte kan våra inhemska språk. Den behöriga myndigheten ska således beakta behovet av kommunikation på engelska i synnerhet i den akuta fasen av en kris. När myndigheterna utformar sin kommunikation bör de ta hänsyn till att betydelser och innehåll kan tolkas på mycket olika sätt och i en annan kontext utomlands.

Vid en kris som inträffar i Finland behöver andra länders beskickningar information om sina egna medborgare som är eller kan vara involverade i krisen. Myndigheterna ska beakta detta behov i sin beredskap. Utrikesministeriets kommunikationsavdelning kan vid behov bistå den behöriga myndigheten med att hålla kontakt med beskickningar i Finland både i beredskapsfasen och under en kris. Ett sådant stöd är möjligt också vid stora kriser där de internationella mediernas intresse är större än vad man normalt är beredd på.



Lägesbild

Ledningen och kommunikationen i störningssituationer förutsätter att myndigheten sammanställer och upprätthåller en aktuell lägesbild. I omfattande störningssituationer är det viktigt att kunna sammanställa en förvaltningsövergripande och samordnad lägesbild. Lägesbilden för kommunikationen integreras i den allmänna lägesbilden.



Myndigheterna ska kunna kommunicera också i situationer där informationen är bristfällig och lägesbilden ytterst oklar.

För att upprätthålla en bättre lägesbild och förbättra informationsdelningen förbättrades verksamhetsförutsättningarna för statsrådets lägescentral med ny lagstiftning 2017. Den förbättrar lägescentralens tillgång till information och stöder myndighetssamarbetet också i krissituationer.

Organisering av kommunikationen i situationer som berör flera myndigheter

Störningssituationer kräver ofta åtgärder av flera olika myndigheter. Då ska den myndighet som leder verksamheten se till att andra berörda myndigheter får tillräcklig information om händelsen. Den ledande myndigheten svarar också för att statsrådets lägescentral får uppdaterad information om händelserna.

NÄR EN STÖRNINGSSITUATION BERÖR FLERA OLIKA MYNDIGHETER SKA DEN LEDANDE MYNDIGHETEN

- svara för kommunikationen om situationen
- samordna de berörda aktörernas kommunikation
- förmedla saklig realtidsinformation till andra berörda myndigheter
- upprätthålla en allmän lägesbild som också omfattar en lägesbild för kommunikationen
- förmedla lägesinformation i realtid till statsrådets lägescentral

De övriga myndigheterna ansvarar för att

- De aktörer som ansvarar för de berörda myndigheternas kommunikation håller kontinuerlig kontakt och utbyter lägesinformation med varandra.
- De berörda myndigheterna kommer överens med den myndighet som leder verksamheten om kommunikationens innehåll och stöder den ledande myndigheten i kommunikationen.
- Alla myndigheter ser till att det inte ges sådan motstridig information om situationen som kan försvåra medborgarnas agerande eller äventyra deras säkerhet.
- De berörda myndigheterna och de myndigheter som har ledningsansvaret kommer överens om ansvarsfördelningen och kommunikationens innehåll.
- Rätt slags kommunikation kan rädda människoliv:
- I varningsfasen varnas alla parter om faran. De ges också praktiska anvisningar om hur man skyddar sig mot eller undviker faran och information om fortsatta åtgärder. Genom snabb kommunikation kan ytterligare skador förhindras.

I situationer som berör flera myndigheter och som väcker stort intresse i offentligheten finns tre dimensioner av kommunikationen:

1. Den operativa (vad hände och var)

2. Den administrativa (t.ex. undersökningsprocessen, förfaranden och lagstiftningen)
3. Den samhälleliga (vad har händelsen samband med eller vad påverkar den ur ett samhälleligt och politisk perspektiv?)

I den operativa verksamheten ska hänsyn tas till att situationen snabbt kan kräva ett ställningstagande av den politiska ledningen. Därför är det viktigt att informationen löper smidigt ända upp till tjänstemannaledningen och den politiska ledningen.

Myndighetskommunikation i larm- och varningssituationer

Medborgarna och övriga intressentgrupper ska vid behov enkelt kunna söka och hitta myndighetsinformation. Webbkommunikation och sociala medier ger goda förutsättningar för detta. Användningen av dessa kanaler och redskap ska ske med hänsyn till resurserna och tillgängligheten. Tillgången till information ska säkerställas även för dem som inte har möjlighet att använda eller inte använder internet eller sociala medier.

Allmänheten kan också varnas med hjälp av varningsmeddelanden, larmanordningar, fotpatruller och textmeddelanden eller via Rundradions text-tv.

1. Myndigheternas varningsmeddelanden

De centrala säkerhets- och hälsoansvariga myndigheterna samt ministerierna har rätt att förmedla varningsmeddelanden för att varna allmänheten när det har inträffat en farlig händelse som kan innebära fara för människors liv eller hälsa eller omfattande skada av egendom.

Varningsmeddelanden ska i enlighet med 32 § i språklagen (423/2003) utfärdas på både finska och svenska. Om händelsen har inträffat eller fått följder inom samernas hembygdsområde, ska varningsmeddelandet utfärdas på samiska.

Rundradion har enligt lag ansvar för att förmedla varningsmeddelanden. Rundradion förmedlar varningsmeddelanden via sina egna radiokanaler. De förmedlas samtidigt på de kommersiella radiokanalerna. På televisionskanalerna visas varningsmeddelandena som en rullande text upptill på mottagarens skärm. Nödcentralsverket kompletterar det officiella förmedlingssystemet genom att publicera varningsmeddelandena på webbplatsen 112.fi, sina egna kanaler i sociala medier⁶ och i applikationen 112 Suomi.

⁶ Närmare information om Nödcentralsverkets verksamhet och bl.a. de sociala medier som verket använder finns på adressen 112.fi.

Den kostnadsfria applikationen 112 Suomi kan installeras på alla smarttelefoner. Användare som laddar ner applikationen och tillåter att den sänder positionsdata kan snabbt ta emot regionala varningsmeddelanden.

De myndigheter som utfärdar varningsmeddelanden ska upprätta organisationsspecifika anvisningar för snabbt inledande av varningsmeddelandeprocessen och öva verksamheten. Larm- och jourssystemet måste fungera dygnet runt för att det vid behov ska gå att utfärda varningsmeddelanden utan fördröjning.

Varningsmeddelanden får utfärdas av räddningsmyndigheterna, polisen, Polisstyrelsen, gränsbevakningsmyndigheterna, Nödcentralsverket, Strålsäkerhetscentralen, Meteorologiska institutet, Trafikledsverket, Transport- och kommunikationsverket, Livsmedelsverket, Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården, Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet samt alla ministerier.

Aktörerna bör i förväg tänka på vilka situationer som kräver att varningar skickas ut snabbt och komma överens om varningssätten med sina samarbetspartner. De kommunala hälsovårdsmyndigheterna har inte rätt att skicka varningsmeddelanden, men det har t.ex. räddningsmyndigheterna.

2. Larmanordningar för varning av allmänheten

Räddningsmyndigheterna kan varna allmänheten om en omedelbar fara med en allmän farosignal som ljuder via larmanordningar. Den allmänna farosignalen består av stigande ljudsignaler på 7 sekunder och sjunkande ljudsignaler på 7 sekunder och varar sammanlagt en minut. Den sänds ut via yttre larmdon eller fordon.

Myndigheterna ska uppmana allmänheten att ta sig inomhus när den allmänna farosignalen hörs. Dörrar, fönster och ventilation ska stängas. För att undvika fara är det förbjudet att gå ut eller avlägsna sig från området utan separata order eller anvisningar från myndigheterna.

Allmänheten är inte särskilt väl förtrogen med hur larmanordningarnas signaler låter, och måste därmed varnas även på andra sätt. Vid sidan av larmen utfärdar myndigheterna därför också varningsmeddelanden och/eller ytterligare anvisningar via massmedier och sina egna kommunikationskanaler. Då ska myndigheterna uppmana allmänheten att endast använda sina telefoner i verkliga nödsituationer för att inte överbelasta telefonlinjerna. Användningen av larmanordningar ska alltid kompletteras med övrig kommunikation, så att också personer som inte hör eller som befinner sig inomhus eller annars utanför hörbarhetsområdet nås.

3. Snabb varning till allmänheten med direkta textmeddelanden

Myndigheterna har för närvarande inte tillgång till en direkt textmeddelandekanal för direkta varningar till allmänheten. EU förutsätter att det ska finnas ett smarttelefonbaserat omfattande system för varningsmeddelanden i alla EU-länder senast sommaren 2022.

Inrättande av situationsspecifika ledningscentraler och kommunikation

Ledningen av en omfattande eller allvarig störningssituation kan kräva att det inrättas en separat ledningscentral. Då ska det säkerställas att den kommunikationsansvariga experter vid den organisation som svarar för ledningen av situationen deltar i centralens verksamhet.

Genom intern kommunikation säkerställs att den egna organisationen hålls uppdaterad och kan ge det stöd som behövs till ledningscentralen.

I långvariga situationer ska det säkerställas att personalresurserna inom kommunikationen räcker till för ledningscentralens verksamhet och för att ordna de presskonferenser och den mediekommunikation som behövs.

Kommunikationskanalerna ska användas mångsidigt

I störningssituationer är det viktigt med snabb kommunikation för att undvika en eskalering av situationen, för att rädda människor och för att förhindra spridningen av felaktig information. Kommunikationskanalerna ska användas flexibelt och mångsidigt.

I situationer som är livshotande eller eventuellt kan orsaka stor materiell skada används varningsmeddelanden eller larmanordningar avsedda för varning av allmänheten, om säkerhetsmyndigheterna bedömer att det är nödvändigt.

Ofta behövs presskonferenser för att kunna tillgodose både mediernas och den breda allmänhetens informationsbehov samtidigt. I långvariga situationer ordnas vid behov flera presskonferenser, beroende på hur situationen utvecklas.

För att garantera en enhetlig kommunikation bör organisationen utse en person eller aktör som förser medierna med regelbundna lägesrapporter och finns tillgänglig för medierna under hela situationen. Det är viktigt att den egna organisationen hålls kontinuerligt uppdaterad om situationen.

I omfattande och långvariga situationer kan en separat telefontjänst för medborgarna tas i bruk. En del av myndigheterna är förberedda på att sätta igång tjänsten. I statsrådet svarar statsrådets kansli för inrättandet och den tekniska administrationen av telefontjänsten.

När telefontjänster inrättas ska de olika språkgruppernas, såsom teckenspråksanvändarnas, behov beaktas.

Uppföljning av massmedier och sociala medier bör inledas så fort en störningssituation uppstår. Felaktig information som är av betydelse i sammanhanget ska rättas till så fort som möjligt.

I EN STÖRNINGSSITUATION SKA FÖLJANDE ÅTGÄRDER VIDTAS I SAMRÅD MED LEDNINGEN:

- fastställ den behöriga myndigheten och dess kommunikationsansvar
- varna allmänheten vid behov
- inled förberedelser för intensifierad kommunikation och eventuella presskonferenser
- utfärda ett första meddelande om det inträffade tillräckligt snabbt
- kontrollera i situationer som berör flera myndigheter vem som leder kommunikationen och vilka andra aktörer som berörs av situationen
- utse en person som ger medierna närmare information
- se till att informationsutbytet mellan andra berörda myndigheter fungerar
- förmedla en aktuell lägesbild till den aktör som svarar för kommunikationen och till andra berörda myndigheter under hela situationen
- inled medieuppföljningen genast
- rätta till felaktig information
- använd kommunikationskanalerna på ett mångsidigt sätt och agera dygnet runt om situationen kräver det.

Om de elektroniska systemen är ur funktion

I störningssituationer måste man vara beredd på störningar i telekommunikationen och elnäten. Organisationerna kan råka ut för situationer där elektroniska kommunikationsmedel inte går att använda.

Vid allvarliga elavbrott är radion myndigheternas främsta reservsystem för kommunikation. Rundradion har en lagstadgad uppgift att förmedla myndighetsmeddelanden och ha beredskap för att sköta televisions- och radioverksamheten under undantagsförhållanden.

4 Anvisningar för intensifierad kommunikation



Anvisningarna nedan utgör en grund för utarbetandet av organisationernas mer detaljerade kommunikationsplaner. Checklistan är inte heltäckande, utan varje förvaltningsområde bör utarbeta mer detaljerade listor där de egna behoven och särdragen beaktas.

4.1 Var beredd

- Var beredd på eventuella störningssituationer. Kartlägg olika hot samt svagheter och sårbarheter i din egen organisation. Definiera riskerna i din organisation och vilka situationer som kräver

intensifierad kommunikation. Håll anvisningarna och planerna för kommunikationen uppdaterade som en del av organisationens och förvaltningsområdets beredskapsplan.

- Säkerställ personalens kunskaper genom regelbundna utbildningar och övningar. Planera en årlig fortbildning i kommunikation för ledningen och nyckelpersonalen.
- Öva de funktioner som är viktiga för upprätthållandet av samhällets vitala funktioner och att samordna kommunikationen i störningssituationer. Övningarnas innehåll ska motsvara verkligheten i så stor utsträckning som möjligt. De tjänstemän som deltar i övningarna ska öva de uppgifter som de i praktiken arbetar med i olika situationer och använda sina befintliga arbetsredskap.
- Var beredd på de viktigaste störningssituationerna genom att bereda och på förhand få godkännande för meddelanden som är avsedda för olika målgrupper och sändlistor.
- Se tillsammans med din organisations ledning och beredskapschef till att hela organisationen inser vikten av intensifierad kommunikation och vilka kommunikationens uppgifter är.
- Var beredd på störningar i telekommunikationen och elnäten. Kartlägg vilka reservsystem för kommunikation det finns och var beredd att publicera kommunikationsmaterial via t.ex. statsrådets eller någon annan myndighets webbplats. Kom överens om samarbete med olika aktörer och partner.
- Uppföljning och analys av medier, öppna källor och omvärlden ska vara en del av den dagliga verksamheten. Säkerställ att tjänster och metoder fungerar och finns tillgängliga i olika situationer. Utvärdera verksamheten kontinuerligt och samla in respons från dina intressentgrupper.
- Var medveten om medborgarnas, mediernas och intressentgruppernas kommunikationssätt och olika aktörers uppfattningar. Följ hur dessa förändras.
- Fastställ arbets- och ansvarsfördelningen för intensifierad kommunikation vid din enhet. Ta reda på vilka inhemska och utländska samarbetspartner som behövs för att hantera situationen och uppdatera kontaktpersonernas kontaktuppgifter.
- Säkerställ att organisationens centrala kommunikationspersonal är tillgänglig genom larm- och jourssystem.

- Kom överens om enhetens vikariearrangemang och kartlägg tillgången på tilläggsresurser för kommunikationen inom ditt förvaltningsområde. Säkerställ att kommunikationskanalerna och kommunikationsmedierna fungerar och att det finns reservsystem för dem. Tänk på hur tillgången till information ska säkerställas för dem som inte har möjlighet att söka information via webbtjänster eller sociala medier.
- Beakta vikten av tillgänglig och lättläst kommunikation i din dagliga kommunikation. Var beredd på att kommunikationen ska finnas tillgänglig på finska och svenska samt vid behov på samiska, teckenspråk och även andra språk. Ta reda på om översättningstjänster och tolkningstjänster på teckenspråk finns tillgängliga dygnet runt. Var beredd på att ordna med tolkning av presskonferenser åtminstone på finskt teckenspråk när det är fråga om krissituationer, storolyckor, eventuella terrorattacker som gäller medborgarna eller vid störningar i elnätet, i samband med extrema väderfenomen eller motsvarande. Var beredd på att publicera ett sammandrag på finlandssvenskt teckenspråk efter presskonferensen. Beroende på situationen bör man överväga att omedelbart tolka evenemanget på båda teckenspråken.
- Öva förfaranden för att hantera en kraftig ökning av antalet besökare på webbtjänsterna, t.ex. genom publicering av en avskalad webbsida. Beakta det tväradministrativa perspektivet i övningen och utnyttja t.ex. de tjänster som Cybersäkerhetscentret erbjuder.
- I sociala medier finns verktyg som ökar tillgängligheten och gör att budskapet når en bredare målgrupp. Ett exempel på detta är användningen av metadata för bilder och textning av videomaterial.
- Var beredd på s.k. riktade trakasserier, som innebär att en eller flera aktörer inleder en koordinerad påtrycknings-, förföljelse- och trakasserikampanj mot en enskild tjänsteman eller dennes familjemedlemmar på sociala medier eller i den fysiska världen. Riktade trakasserier syftar till att påverka den utsatta personens skötsel av sina tjänsteuppgifter. Din organisation måste ha tydliga anvisningar och rutiner som beaktar olika arbetsuppgifter och säkerställer att den som utsatts för trakasserier får stöd. Anvisningarna ska omfatta psykosocialt stöd, tryggnad av den fysiska säkerheten och behövliga rättsmedel. Tydliga arbetsätt och rutiner för att hantera trakasserier och förföljelser samt i synnerhet

ledningens stöd sänder ett starkt budskap till personalen. Samtidigt sänds en signal till utomstående.

- Var beredd på att någon aktör kan försöka utnyttja störningssituationen för att driva sin sak med hjälp av informationspåverkan. Metoderna för detta kan inbegripa spridning av osanna uppgifter och rykten, falska webbplatser, falska medier och falska profiler på webben och i sociala medier, synliggörande av falska myndigheter eller experter, trakasserier mot tjänstemän som deltar i hanteringen av situationen, blockering av myndigheternas kommunikationskanaler med hjälp av brus eller blockering av webbplatser med hjälp av överbelastningsattacker. Närmare anvisningar om identifiering av och beredskap för informationspåverkan finns i kapitel 5.
- Var beredd på att falska uppgifter, bilder, videor eller påståenden om händelser eller situationer som aldrig har inträffat kan spridas i sociala medier eller i offentligheten.
- Gör upp en lista på experter inom din organisation samt cheferna och de viktigaste experterna vid ämbetsverken och inrättningarna inom förvaltningsområdet. Listan bör innehålla t.ex. det specialkunnande och de uppgifter experterna har. Säkerställ att listan alltid är aktuell och avtala om ansvar för jourtjänstgöring.
- Kartlägg intressentgrupperna i din organisation och nätverken i det civila samhället. Skapa kontakter och kom överens om samarbete med dessa nätverk redan under normala förhållanden.

4.2 Varna

- Säkerställ att den kommunikationsansvariga experten från första början medverkar i ledningsgruppen för situationen och i andra sammansättningar som deltar i hanteringen av situationen och att han eller hon får all behövlig information om situationen.
- Bedöm tillsammans med ledningen kommunikationsbehoven i initialfasen: eventuell varning av allmänheten, behovet av att ordna en presskonferens, utnämning av en kontaktperson för kontakter med medierna samt författande av pressmeddelanden eller inlägg på sociala medier.

- Informera dem som ansvarar för administrationen av nättjänster, t.ex. ministeriets informationsförvaltning, så att de kan säkerställa att nättjänsterna fungerar.
- Skriv ett första pressmeddelande och/eller ordna en presskonferens så att alla får information om situationen på lika villkor.
- Se till att olika myndigheter inte ordnar presskonferenser samtidigt, utan att den aktör som ansvarar för situationen involverar samarbetspartnerna i presskonferensen.
- Säkerställ att fotografernas behov beaktas och att journalisterna vid behov har arbetsutrymmen på platsen.
- Var beredd på att sprida material som ska publiceras på internet till flera webbplatser som är oberoende av varandra. Då är tillgången till materialet inte beroende av endast en webbplats. Utnyttja sociala medier också som reservsystem.
- Utse omedelbart en person som ansvarar för medieuppföljningen av situationen och se till att medielägesbilden förmedlas som en del av helhetsbilden.
- Kom ihåg att informera även översättarna, telefonväxeln och expeditivakterna.

4.3 Informera

- Avtala om de uppgifter och ansvar som respektive situation kräver i kommunikationsenheten. För bok över de kommunikationsåtgärder som vidtagits.
- Bedöm kommunikationsbehoven, kommunikationskanalerna, kommunikationsmedierna och de resurser som behövs enligt målgrupp: intern kommunikation, kommunikation med intressentgrupper, medborgarkommunikation, mediekommunikation och internationell kommunikation.
- Säkerställ att de viktigaste cheferna och experterna vid organisationen och inom förvaltningsområdet känner till situationen och att de är beredda på kontakter från medierna. Kom överens om vem som i första hand yttrar sig i medierna för att garantera att kommunikationen är enhetlig.

- Sammanställ det bakgrundsmaterial som behövs, t.ex. lagstiftningssammandrag, statistik, förklaringar av begrepp, fotografier eller grafiska framställningar.
- Följ nyhetsrapporteringen och diskussionerna i sociala medier från första början och reagera vid behov. Säkerställ att felaktig information genast rättas till och att bristfällig information kompletteras med ny information.
- Informera om nät- och telefontjänster riktade till allmänheten. Även i dessa, särskilt i telefontjänsterna, bör hänsyn tas till olika språkgrupper, i synnerhet personer som använder teckenspråk. Var beredd på att svara på förfrågningar från internationella medier. När presskonferenser ordnas ska hänsyn även tas till de internationella mediernas behov, såsom översättning av pressmeddelanden och vid behov ordnande av tolkningstjänster.
- Ta vid behov kontakt med andra kommunikationsansvariga experter och intressentgrupper inom ditt förvaltningsområde. Tillkalla vid behov tilläggsresurser till kommunikationsenheten. Värna om kommunikationspersonalens välbefinnande och se till att den får psykiskt stöd, även efter situationen.
- Se till att kommunikationen förmedlas obehindrat och snabbt inom förvaltningsområdet för att kommunikationen ska vara enhetlig på alla förvaltningsnivåer. Det ska omedelbart ges information om förändringar i ansvarsfördelningen mellan myndigheterna.
- Skapa fungerande förbindelser även med myndigheterna som svarar för utredningen, t.ex. Centralen för undersökning av olyckor.
- Skapa snabbt ett informationsförmedlingsnätverk även med de kommunikationsansvariga i de intressentgrupper som deltar i hanteringen av situationen. Avtala om regelbundna kontakter och kommunikationsförfaranden. Nätverk och förfaranden som det avtalats om gemensamt hjälper till att skapa en helhetsbild och samordna kommunikationen.
- Via nätverken i det civila samhället kan information förmedlas effektivt och nå olika målgrupper. Skapa fungerande kontakter med kommunikationsorganisationerna i de organisationer och sammanslutningar som är centrala för verksamheten.
- Om störningssituationen är en följd av en storolycka i ett företags produktionsanläggning eller lokaler, ska kanaler för informationsutbyte skapas med företagets kommunikationsansvariga.

- Säkerställ att statsrådets kommunikationsavdelning har fått information om händelsen. Kom överens med avdelningen om hur kommunikationen ska skötas i en situation som gäller flera förvaltningsområden eller som kräver att regeringen vidtar åtgärder. Om statsrådets kommunikationsavdelning ansvarar för samordningen av kommunikationen, meddela detta till de kommunikationsansvariga inom ditt förvaltningsområde.
- Om kommunikationen till utlandet behöver intensifieras, se till att utrikesministeriets kommunikationsavdelning har informerats om händelsen. Kom överens med statsrådets och utrikesministeriets kommunikationsavdelningar om hur det informationsmaterial som behövs vid internationell kommunikation ska produceras, hur uppföljningen av internationella medier sköts samt om vilka faktorer som i övrigt ska beaktas i servicen till de internationella medierna.
- Informera vid behov också republikens presidents kansli och riksdagsinformationen.
- Beakta eventuell fientlig informationspåverkan. Följ diskussionerna i sociala medier och de konton du ansvarar för. Kontrollera att det inte skapas falska konton på sociala medier eller webbsidor som utger sig för att tillhöra din organisation eller tjänstemän som deltar i hanteringen av situationen. Om du upptäcker sådana profiler, rapportera dem genast till tjänsteleverantören. Underrätta vid behov polisen. Reagera snabbt på avsiktlig spridning av falsk information och desinformation.
- Fortsätt den intensifierade kommunikationen så länge situationen varar om så behövs.

4.4 Kom ihåg efteråtgårderna

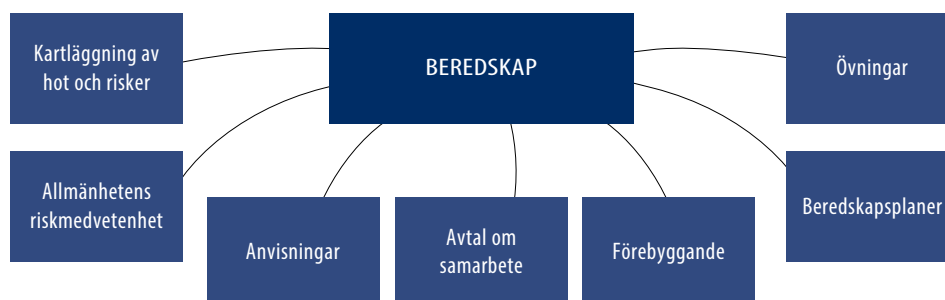
- Uppmärksamhet ska ägnas åt åtgärderna efter en situation. Berätta vilka korrigerande åtgärder som vidtagits och gör ditt för att situationen ska återgå till det normala. Dessa åtgärder spelar en viktig roll när det gäller att bevara och stärka samhällets kriställighet.
- Efter störningssituationer är det viktigt att i kommunikationen ge anvisningar, klarlägga händelserna, öka kunskapen och följa upp befolkningens, mediernas och de centrala intressentgruppernas behov av information. Att samla in och utvärdera allmänhetens

erfarenheter av en situation bidrar till att bearbeta den och återhämta sig från den. Kom överens med samarbetsparterna om de åtgärder som situationen kräver. Här kan till exempel organisationslivet, evangelisk-lutherska kyrkan och ortodoxa kyrkan samt andra religiösa samfund hjälpa och stödja befolkningen i att återhämta sig från situationen och samla erfarenheter.

4.5 Utvärdera

- Uppdatera anvisningarna vid behov och ta tillvara de lärdomar som situationen gav i utbildningen.
- Utvärdera i efterhand hur kommunikationen lyckats. Förnya anvisningarna, planerna och förfarandena. Be också dina samarbetsparter utvärdera hur kommunikationen lyckats. Kom ihåg regelbunden övnings- och utbildningsverksamhet.

5 Anvisningar för beredskap för och mötande av informationspåverkan



5.1 En integrerad del av det dagliga arbetet

Överraskande och exceptionella händelser väcker osäkerhet och oro. Händelserna kan vara verkliga, men i grupper och i offentligheten kan det också spridas påståenden, videor och bilder på händelser som aldrig har inträffat.

När en verklig olycka inträffar kan en aktör t.ex. med hjälp av lögnar försöka störa myndigheternas verksamhet och hantering av situationen. Med hjälp av t.ex. video- och bildmanipulationer är det möjligt att fördunkla situationen så att det är svårt att få en helhetsuppfattning och en lägesbild.

Bakom fientliga påverkansförsök kan finnas statliga eller icke-statliga aktörer eller rentav enskilda människor. Det kan vara svårt eller till och med omöjligt att peka ut en aktör. En annan utmaning är att aktiviteten kan vara avsiktligt vag och tvetydig. Då är det ytterst svårt att identifiera eller reagera på den. Ofta utövas denna typ av påverkan i gränslandet mellan laglig och olaglig verksamhet.

När det gäller beredskap för och mötande av osaklig påverkan är det viktigt med ökad medvetenhet och samarbete. Utgångspunkten är att den behöriga myndigheten leder

verksamheten och ansvarar för kommunikationen. Övriga aktörer bistår vid behov. I statsrådet svarar statsrådets kommunikationsavdelning för den allmänna samordningen av situationer med anknytning till informationspåverkan. Om situationen har en internationell dimension eller om de internationella mediernas intresse är större än vad man normalt är beredd på, kan utrikesministeriets kommunikationsavdelning stödja den behöriga myndigheten.

En lyckad verksamhet baserar sig på god beredskap och riskhantering. När olika planer och strategier för beredskap och kommunikation uppdateras ska informationspåverkan beaktas, och får inte ses som ett fenomen som är avskilt från den dagliga verksamheten. Som utgångspunkt för beredskapen och riskhanteringen kan man med fördel tillämpa det tillvägagångssätt som beskrivs i rutan nedan.

3 X LÄR KÄNNA OCH 1 X AGERA

Lär känna och förstå fenomen och verksamhetsmodeller för sociala medier.

Lär känna din organisation.

Lär känna de aktörer och nätverk som anknyter till verksamheten i din organisation.

Agera; var uppmärksam och på alerten, förbered dig på störningar och informationspåverkan. När saker och ting går snett, rapportera om det och försök rätta till situationen

Närmare anvisningar och information om informationspåverkan finns i statsrådets kanslis handbok "Att möta informationspåverkan – Handbok för kommunikatörer" (Statsrådets kanslis publikationsserie 11:13), som anvisningarna nedan bygger på.

5.2 Skapa medvetenhet

- Definiera hot och sårbarheter samt utbildningsbehov och utbildningsmöjligheter i din organisation.
- Diskutera ämnet med ledningen och inom organisationen.
- Skapa ett nätverk med experter också utanför din organisation.
- Öka transparensen och medvetenheten om din organisations verksamhet. Detta kan förhindra att felaktig information sprids.

5.3 Bygg förtroende genom strategisk kommunikation

Ett av målen med informationspåverkan är att undergräva människors förtroende för samhällets institutioner, organisationer och rättsstaten. Kommunicera aktivt, sanningsenligt och öppet om din organisations dagliga verksamhet och mål. Detta bidrar till att skapa och upprätthålla förtroende.

Tänk på din organisation, dess värderingar och mål. Hur kommer dessa till uttryck i ert dagliga arbete och i er kommunikation? Känner era anställda till värderingarna och förstår de dem? Kan de berätta och kommunicera om dem som en del av sitt dagliga arbete? Er organisations bredare narrativ eller ramberättelse ska grunda sig på er verkliga verksamhet och på fakta.

Tänk också på vilket kärnbudskap du vill föra fram om din organisation. Ett bra kärnbudskap är starkt och konsekvent med din organisations ramberättelse och värderingar.

Kartlägg hot och risker som riktar sig mot din egen organisation och din organisations omvärld som en del av beredskapen. Tänk på hur du kan bemöta dem ur ett kommunikationsperspektiv. Motstånd mot organisationens narrativ möts bäst genom att upprätthålla de värderingar som din organisation står för.

Förbered allmänna budskap som lätt kan anpassas till enskilda händelser. Kom ihåg olika kanaler och målgrupper när du förbereder budskapen. Inhämta godkännande för budskapen i din organisation på förhand. När du utformar budskapen bör du ta hänsyn till vad det talas om i din organisation och hur budskapen kan tolkas. Lär känna din målgrupp. Fastställ vilka grupper som ska nås i olika krissituationer. Ta reda på hur sårbara målgrupperna och intressentgrupperna är för fientlig informationspåverkan.

Öka medvetenheten genom att informera om fientliga försök att påverka din organisation, såsom avsiktligt störande av verksamheten och trakasserier. Ovan avses inte rätten att kritisera en myndighets eller en tjänstemans verksamhet, vilket hör till en öppen, demokratisk och transparent rättsstat. Myndigheterna måste tåla kritik.

Hur kan man då motverka påverkansförsök mot organisationen? Svaret är enkelt – med god beredskap.

5.4 Identifiera risker och sårbarheter i kommunikationen

Organisationen bör göra en bedömning av vilka konsekvenser informationspåverkan kan ha för dess verksamhet. Samtidigt bör man överväga hur de egna värderingarna, budskapen och narrativen kan kommuniceras till olika målgrupper i olika situationer. Kartläggningen och analyseringen av olika publikationer och målgrupper samt sårbarheter och risker skapar en god grund för att möta informationspåverkan.

När risker och sårbarheter kartläggs ska utgångspunkterna kartläggas i steg ett.

- Hur ser rollerna, arbetsfördelningen och ansvarsområdena ut i din organisation?
- Vilka metoder kan användas för att identifiera och utvärdera hot och risker? Vilka synpunkter och avgränsningar bör analysen innehålla?
- Vilken kunskapsnivå och kompetens har din organisation när det gäller informationspåverkan? Är ledningen och personalen medvetna om vad informationspåverkan handlar om? Hur kan man identifiera påverkan och hur ska man svara på den? Vad bör beaktas i beredskapen?
- Beaktas informationspåverkan i olika interna anvisningar, riskkartläggningar eller beredskapsplaner? Är de tidigare versionerna aktuella?

Steg 2: Bedöm risker

I steg två bedöms risker och hot som kan rikta sig direkt mot din egen organisation, intressentgrupper som är centrala för er verksamhet eller mot organisationens omvärld.

- Vilka interna och externa hot samt risker hänförs till organisationens dagliga verksamhet?
- Med vilken sannolikhet realiserar riskerna och hoten? Vilka direkta och indirekta konsekvenser kan de ha?
- Hur kan risker och hot förebyggas och hur kan man förbereda sig på dem?
- Vilka aktörers verksamhet kan medföra hot och risker?

I steg tre bedöms sårbarheterna och deras konsekvenser för organisationens verksamhet samt förtroendet för er organisation.

- Vilka konsekvenser kan informationspåverkan få?
- Hur kan påverkan bekämpas och hur stödja återhämtningen efter påverkan?

- På vilka sätt kan olika aktörer försöka undergräva allmänhetens förtroende för din organisation?
- Kan anställda i din organisation bli utsatta för riktade trakasserier? Finns det tydliga stödformer för anställda som utsatts för riktade trakasserier? Känner personalen till hur man ska agera vid trakasserier, till vem fallen rapporteras och var man kan få hjälp?

I steg fyra ligger fokus på riskhantering.

- Vilka åtgärder ska vidtas om informationspåverkan upptäcks? Vem har ledningsansvaret och vem ansvarar för att slå larm?
- Förmedlas informationen och lägesbilden obehindrat mellan ledningen, experterna och eventuella utomstående partner?
- Fungerar reservsystemen för kommunikation och behövliga stöd-tjänster?
- Kan kommunikativa motåtgärder inledas omedelbart?

5.5 Motåtgärder ska vara proportionella

Bedöm situationen och hur allvarligt hotet är när du funderar på hur ett identifierat fall av informationspåverkan ska mötas. Kom ihåg att det inte finns en enda riktig lösning på alla problem och situationer.

I statsrådets kanslis handbok om att möta informationspåverkan⁷ delas motåtgärder inom kommunikationen in i två kategorier. I den första kategorin, som kallas faktabaserad (steg 1 "bedöm" och steg 2 "informera"), är det viktigt att kommunikationen är neutral och bygger på fakta. Detta utgör en grund för faktabaserade motåtgärder. I den andra kategorin, som kallas argumentbaserad, (steg 3 "förespråka" och steg 4 "försvara") försvarar man med argument. Beroende på situationen tillgriper man dessa åtgärder efter noggrann prövning.

⁷ "Att möta informationspåverkan – Handbok för kommunikatörer" (Statsrådets kanslis publikationsserie 11:13)

Steg 1: Bedöm situationen.

Steg 2: Informera intressentgrupperna generellt om situationen och om fakta.

Steg 3: Argumentera mot exempelvis framförda lögner. Åtgärderna syftar till att främja organisationens sak och stödja dess budskap.

Steg 4: Försvara organisationen genom att svara på aktiviteten

1. Faktabaserad motåtgärd

De två första stegen när det gäller att möta informationspåverkan är att bedöma och informera.

Steg 1: Bedöm

- Bedöm situationen ur så många synvinklar som möjligt: Vad är det som pågår? Vilka är de centrala aktörerna? Vilka är deras motiv?
- Kontrollera fakta, dvs. ta reda på vad som är sant.
- Agera öppet, informera utomstående aktörer, till exempel medierna.

Steg 2: Informera

- Informera dina målgrupper efter att du har bedömt situationen. Utnyttja målgruppsanalys.
- Gör ett uttalande. Ange din syn på vad som är fakta.
- Korrigera. Gör ett faktabaserat uttalande som besvarar och korrigerar ett falskt påstående.
- Hänvisa. Kan utomstående experter och aktörer bekräfta dina fakta?
- Betona värdegrunden. Påminn målgrupperna om vad din organisation står för.
- Informera alla berörda parter så fort som möjligt.
- Meddela att frågan/situationen utreds.

2. Argumentbaserad motåtgärd

Steg 3: förespråka (advocate)

- Att förespråka sin position och verksamhet är en upptrappning från att neutralt informera. Tänk på vilket mandat och ansvar du har samt organisationens värdegrund och kommunikationspraxis.
- För dialog med målgrupper och viktiga intressentgrupper.
- Underlätta. Försäkra dig om att informationen når målgruppen.

- Samarbeta med nyckelaktörer. På så sätt kan ni stärka ert budskap till målgrupperna.
- Delta. Använd olika händelser, initiativ eller debatter för att nå ut med fakta till andra.
- Paketera. Sätt ihop ett faktabaserat informationspaket om händelsen som presenterar händelseförloppet och lägger fram fakta.
- Storytelling. Relatera händelsen till ett bredare narrativ om exempelvis din organisation och era värderingar. Argumentation hjälper målgruppen att förstå situationen.

Steg 4: Försvara

- I detta skede måste man bedöma om det behövs motåtgärder mot den fientliga aktiviteten. Sådana åtgärder kan vara kontroversiella och ska därför endast användas i extrema situationer. Se till att åtgärderna inte överskrider ditt mandat eller riskerar att förvärra situationen.
- Ignorera. Att ignorera aktiviteten är en lämplig lösning, om den inte har fått stor uppmärksamhet eller om en reaktion från din organisation skulle stödja angriparen.
- Rapportera. Om aktiviteten strider mot lagen eller en medieplattformens användarregler ska det anmälas till polisen eller plattformens ägare. Detta bör inte göras lättvindigt, utan endast vid uppenbara överträdelser, för att undvika att den offentliga debatten tystas.
- Blockera. Var medveten om vad yttrandefriheten innebär och vikten av att respektera den. Varje blockering ska basera sig på gällande regelverk. Att slippa svåra diskussioner är ingen grund för blockering.
- Avslöja den fientliga aktiviteten för allmänheten. Det är fråga om en mer strategisk åtgärd som i princip inte rekommenderas och som inte bör vidtas på lätta grunder. Avslöjande måste föregås av en analys av vilka konsekvenser det får för den egna organisationen, intressenterna och för den som exponeras.

5.6 Ta lärdom

Nedan följer exempel som det lönar sig att utnyttja i den första fasen, dvs. vid bedömningen.

Beskriv

- Beskriv händelsens bakgrund.
- Vilka aktörer var inblandade? (Undvik spekulation)
- Vilka av informationspåverkans utmärkande karaktärsdrag kunde observeras?
- Vilka sårbarheter utnyttjades?
- Vilka påverkanstekniker användes? Vilka målgrupper och narrativ nyttjades?
- Passar händelsen in i ett större sammanhang?

Reflektera

- Vilken effekt tror du att angriparen vill uppnå? Vad baserar du din bedömning på?
- Hur agerade du? Reflektera över vilka åtgärder du vidtog och varför du valde dem.
- Vad tror du hade hänt om du inte agerat?
- Vilken effekt fick ditt agerande?
- Vad fungerade bra och vad kunde du ha gjort annorlunda?
- Vilka lärdomar kan du dra av händelsen?

Dela

- Spara de uppgifter som rör ärendet.
- Diskutera informationspåverkan med dina chefer och kollegor. Dela med dig av dina erfarenheter.
- Upprätthåll regelbunden kontakt med kollegor inom och utanför din egen organisation.
- Dela med dig av dina kunskaper och erfarenheter inom och utanför din egen organisation genom exempelvis utbildning och möten.

5.7 Gör en strategisk bedömning

Arbetet med att möta informationspåverkan får aldrig leda till att den offentliga debatten tystas ner. För samhället är det viktigt att upprätthålla och stödja en öppen och fri debatt samt demokratiska värderingar.

Genom att öka medvetenheten och förbereda dig mot informationspåverkan höjer du samtidigt tröskeln för fientliga aktörer till att inleda verksamhet av denna typ.

Utveckla proaktiva, rätt dimensionerade och ändamålsenliga kommunikativa motåtgärder som riktar sig till målgruppen (snarare än motståndaren) och som kan bidra till att försvara samhällets gemensamma värderingar.

Upprätthåll din förmåga att vidta faktabaserade motåtgärder. Under vissa omständigheter är det bra att vidta argumenterande och förespråkande motåtgärder på högre nivå.

Dela med dig av metoder som fungerar till kollegor och lär av varandra.

Var vaksam men inte paranoid!

6 Författningar, anvisningar och rekommendationer om kommunikation

De viktigaste författningarna:

- Förordningen om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet (1030/1999)
- Förvaltningslagen (434/2003)
- Lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (976/2019)
- Lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation (917/2014)
- Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)
- Lagen om statsrådet (175/2003)
- Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
- Lagen om samarbete inom statens ämbetsverk och inrättningar (1233/2013)
- Lagen om integritetsskydd i arbetslivet (759/2004).
- Grundlagen (731/1999)
- Dataskyddslagen (1050/ 2018)
- Diskrimineringslagen (1325/2014)

Språklagar

- Språklagen (423/2003)
- Samiska språklagen (1086/2003)
- Teckenspråklagen (359/2015)

Upphovsrätt och yttrandefrihet

- Lagen om yttrandefrihet i masskommunikation (460/2003)
- Upphovsrättslagen (404/1961)

Lagar som reglerar störningssituationer och undantagsförhållanden

- Lagen om varningsmeddelanden (466/2012)
- Lagen om Rundradion Ab (1380/1993)
- Lagen om försvarstillstånd (1083/1991)
- Lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016)
- Lagen om säkerhetsutredning av olyckor och vissa andra händelser (525/2011)
- Beredskapslagen (1552/2011)

Andra lagar och författningar

- Förundersökningslagen (805/2011)
- Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019)
- Lagen om behandling av personuppgifter i brottmål och vid upprätthållandet av den nationella säkerheten (1054/2019)
- Lagen om offentlighet vid rättegång i allmänna domstolar (370/2007)
- Lagen om militär underrättelseverksamhet (590/2019)
- Lagen om civil underrättelseinhämtning avseende datatrafik (582/2019)
- Lagen om statsrådets lägescentral (300/2017)
- Tvångsmedelslagen (806/2011)
- Polislagen (872/2011)
- Den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) (EU) 2016/679 och dataskyddsdirektivet (EU) 2016/680

Anvisningar och rekommendationer

- Praktiska anvisningar om tillämpningen av språklagstiftningen i webbtjänster, justitieministeriets rekommendation (2015)
- Ministerin käsikirja (Handbok för ministrar), Statsrådets kansli (2019)
- Att möta informationspåverkan – Handbok för kommunikatörer, Statsrådets kansli (2019)
- Handbok om varningsmeddelanden, inrikesministeriet (2013)
- Rekommendation om statsförvaltningens kommunikation, statsrådets kansli (2016)
- En tjänsteman i de sociala medierna, rekommendation från statens tjänstemannaetiska delegation (2016)

Redogörelser, strategier och principbeslut

- Strategin för den inre säkerheten, statsrådets principbeslut (2017)
- Strategin för cybersäkerheten i Finland, statsrådets principbeslut (2019)
- Statsrådets försvarsredogörelse, statsrådets kansli (2017)
- Statsrådets redogörelse för den inre säkerheten, Inrikesministeriet (2016)
- Statsrådets utrikes- och säkerhetspolitiska redogörelse, statsrådets kansli (2016)
- Säkerhetsstrategi för samhället, statsrådets principbeslut (2017)

Andra publikationer

- Nationell riskbedömning 2018, Inre säkerhet.
- Ordlista om övergripande säkerhet (2 upplagan 2017), Terminological centralen TSK
- Handbok för kommunens kommunikation, Kommunförbundet (2016)
- Turvallinen Suomi – Tietoja Suomen kokonaisturvallisuudesta (2018), Säkerhetskommittén
- Tutkimustoiminta kriisijohtamisen ja -viestinnän tukena. Slutrapport från projektgruppen, Statsrådets kansli (2017)
- Slutrapport för utbildningsprojektet om valpåverkan, Statsrådet (2019)

7 Ordlista

Ordlistan bygger bl.a. på termbanken TEPA, Säkerhetskommitténs ordlista om övergripande säkerhet, Säkerhetsstrategin för samhället 2017 och statsrådets kanslis handbok Att möta informationspåverkan – Handbok för kommunikatörer.

Beredskapschefsmöte

Ministeriernas permanenta samarbetsorgan som stöder ministeriernas beredskap och som vid störningar stöder den behöriga myndigheten, statsrådet och ministerierna och vid behov lägger fram förslag till samordning av åtgärderna.

I varje ministerium finns en beredskapschef samt en beredskapskommitté och en beredskapssekreterare som bistår beredskapschefen. (Ordlista om övergripande säkerhet)

Beredskapsplanering

I beredskapsplaneringsprocessen utreds bl.a. hur störningssituationer och undantagsförhållanden påverkar organisationens uppgifter och verksamhet, förändringar i verksamheten och uppgifterna, tryggnad av verksamhetens kontinuitet och åtgärder för att återgå till normala förhållanden.

Utarbetandet av en beredskapsplan är en viktig del av beredskapsplaneringen. (Ordlista om övergripande säkerhet)

Beredskapssekreterarmöte

Ett organ som bistår beredskapschefsmötet och består av företrädare för ministerierna och vissa centrala ämbetsverk. (Ordlista om övergripande säkerhet)

Desinformation

Desinformation – Felaktig eller manipulerad information som sprids avsiktligt i syfte att vilseleda allmänheten. (TEPA)

Förberedelse och beredskap

Verksamhet som säkerställer att uppgifterna kan skötas så störningsfritt som möjligt och som inkluderar de avvikande åtgärder som eventuellt behövs i händelse av störningar och under undantagsförhållanden. Beredskapsåtgärder är bland annat beredskapsplanering, kontinuitetsshantering, förberedelser, utbildning och beredskapsövningar. (Säkerhetsstrategin för samhället)

Försvarstillstånd

Samhällstillstånd som kan införas för att trygga självständigheten och upprätthålla rättsordningen i en situation där Finland utsätts för krig eller med krig jämförbara interna störningar som inbegriper våld och allvarligt påverkar upprätthållandet av allmän ordning och säkerhet.

Försvarstillstånd införs genom förordning av republikens president. Bestämmelser om försvarstillstånd finns i lagen om försvarstillstånd (1083/1991). Enligt lagen är syftet med försvarstillstånd att effektivisera rikets försvar och stärka dess säkerhet. I försvarstillstånd kan de grundläggande fri- och rättigheterna begränsas och ekonomisk verksamhet regleras, men endast i den mån det är nödvändigt för att lagens syfte (tryggande av statens självständighet och upprätthållande av rättsordningen) ska uppnås. (Ordlista om övergripande säkerhet)

Hybridpåverkan

Verksamhet där man försöker uppnå egna mål genom att använda olika metoder som kompletterar varandra och utnyttjar föremålets svagheter. Hybridpåverkan kan genomföras med t.ex. ekonomiska, politiska eller militära medel. Vid hybridpåverkan kan man också använda teknik och sociala medier. Metoderna kan användas samtidigt eller så att de följer på varandra. Det kan vara svårt att identifiera hybridpåverkan. (Säkerhetsstrategin för samhället)

Informationspåverkan

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. Enligt denna definition är informationspåverkan skadlig kommunikation och bakom den kan finnas en statlig aktör, en icke-statlig aktör, som medvetet eller omedvetet också kan agera

för en stats räkning, individer, olika organisationer eller sammanslutningar men även andra aktörer. (Statsrådets kansli)

Kris

En farlig, svår, förvirrande eller exceptionell situation som kräver intensifierade åtgärder. En kris kan vara t.ex. ekonomisk, politisk eller militär. Den kan vara internationell, nationell, regional eller lokal. (TEPA)

Lägesbild

En samlad beskrivning av de rådande omständigheterna, de händelser som lett till situationen i fråga, bakgrundsuppgifter om situationen och bedömningar av situationens utveckling samt olika aktörers aktionsberedskap.

Lägesbilden behövs som stöd för beslutsfattandet. (Ordlista om övergripande säkerhet)

Normala förhållanden

Samhällets normala tillstånd, där samhällets vitala funktioner kan tryggas utan befogenheter som avviker från det normala. Även om det förekommer störningar i samhället är det fråga om normala förhållanden så länge som inte statsrådet i samverkan med republikens president konstaterar att undantagsförhållanden råder. Under normala förhållanden kan hot förebyggas eller vid behov avvägras inom ramen för myndigheternas regelrätta befogenheter och resurser samt företagets normala riskhanteringsmetoder. De system och andra åtgärder som byggs upp under normala förhållanden lägger grunden för agerandet vid störningar och under undantagsförhållanden. (TEPA)

Riktade trakasserier

Målmedvetet förnedrande och trakasserande av tjänstemän i syfte att påverka myndigheternas beslutsfattande eller verksamhet. Vilken myndighet som helst kan utsättas för riktade trakasserier. Trakasserier kan riktas mot såväl myndigheter som aktörer i det civila samhället, såsom journalister, forskare, politiker och beslutsfattare. Verksamheten kan vara ytterst systematisk och koordinerad. Den kan innefatta påtryckningar, hot, trakasserier och förföljelse både i sociala medier och i den fysiska världen. (Källa för definitionen ett lagändringsförslag av bl.a. Polisstyrelsen, Riksåklagarämbetet och lagmännen vid tingsrätterna från 1.7.2019).

Riskhantering

Systematisk verksamhet som inkluderar riskanalys samt planering, genomförande och uppföljning av nödvändiga åtgärder samt korrigerande åtgärder. (Ordlista om övergripande säkerhet)

Samhällets vitala funktioner

Funktioner som är nödvändiga för att samhället ska fungera. Till samhällets vitala funktioner hör ledning, internationell verksamhet, försvarsförmåga, den inre säkerheten, ekonomi, infrastruktur och försörjningsberedskap, befolkningens handlingsförmåga och service samt mental kriställighet. (Säkerhetsstrategin för samhället)

Störningssituation

Ett hot eller en händelse som äventyrar samhällets vitala funktioner eller strategiska uppgifter och som kräver mer omfattande eller intensivare samarbete och kommunikation mellan myndigheter och andra aktörer för att man ska kunna kontrollera den. Störningssituationer är t.ex. naturkatastrofer eller händelser som orsakas av mänsklig verksamhet, såsom terrorism. En störningssituation kan beröra hela riket eller vara regional eller lokal. En störningssituation kan också gälla en specifik funktion, t.ex. penningförsörjningen. Störningssituationer kan förekomma under såväl normala förhållanden som undantagsförhållanden. (Säkerhetsstrategin för samhället)

Undantagsförhållanden

Samhällstillstånd som avses i beredskapslagen under vilket det förekommer så många eller så allvarliga störningar eller hot att det blir nödvändigt att göra det möjligt för myndigheterna att använda befogenheter som avviker från det normala.

Som undantagsförhållanden betraktas

- Ett mot Finland riktat väpnat angrepp eller annat så allvarligt angrepp att det kan jämföras med ett väpnat angrepp och förhållandena omedelbart efter angreppet
- Ett mot Finland riktat avsevärt hot om väpnat angrepp eller om annat så allvarligt angrepp att det kan jämföras med ett väpnat angrepp, om befogenheter enligt beredskapslagen måste tas i bruk omedelbart för att avvärja verkningarna av hotet
- Sådana synnerligen allvarliga händelser eller hot mot befolkningens försörjning eller mot grunderna för landets näringsliv som innebär en väsentlig risk för samhällets vitala funktioner

- En synnerligen allvarlig storolycka och förhållandena omedelbart efter den samt
- En pandemi som till sina verkningar kan jämföras med en synnerligen allvarlig storolycka. (Säkerhetsstrategin för samhället)

Varningsmeddelanden

Ett varningsmeddelande är ett meddelande som den behöriga myndigheten utfärdar i syfte att varna för farliga händelser och ge förhållningsregler.

Ett varningsmeddelande får utfärdas när det har inträffat en farlig händelse som kan innebära fara för människors liv eller hälsa eller omfattande skada eller förstörelse av egendom.

Ett varningsmeddelande får också utfärdas när den situation som gett upphov till utfärdandet av meddelandet är över. Varningsmeddelanden förmedlas till allmänheten i radio. Varningsmeddelanden får dessutom förmedlas i television, om den utfärdande myndigheten beslutar det. Varningsmeddelanden får utfärdas av räddningsmyndigheterna, polisen, gränsbevakningsmyndigheterna, Nödcentralsverket, Polisstyrelsen, Strålsäkerhetscentralen, Meteorologiska institutet, Trafikledsverket, Transport- och kommunikationsverket, Livsmedelsverket, Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården, Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet samt alla ministerier.

(Ordlista om övergripande säkerhet)

Övergripande säkerhet

Ett tillstånd där man har förberett sig på hot och risker som riktar sig mot samhällets vitala funktioner. Det finländska samhällets beredskap genomförs enligt principen för övergripande säkerhet, vilket innebär att samhällets vitala funktioner tryggas genom samverkan mellan myndigheterna, näringslivet samt organisationerna och medborgarna. (Säkerhetsstrategin för samhället)



STATSRÅDETS KANSLI

SNELLMANGATAN 1, HELSINGFORS
PB 23, 00023 STATSRÅDET
tfn 0295 16001
info@vnk.fi
vnk.fi/sv

ISSN PDF 2490-1164
ISBN PDF 978-952-287-816-8