



STATSRÅDETS KANSLI



## Statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden



# **Statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden**



## STATSRÅDETS KANSLIS FÖRESKRIFTSSAMLING

Föreskrift     Anvisning     Rekommendation

### Titel eller beskrivning

Statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden

### Nummer eller annan identifikation

Föreskrifter, anvisningar och rekommendationer från statsrådets kansli 2/2013

### Myndighet

Statsrådets kansli

**Utfärdad**  
20.5.2013

**Målgrupp**  
Statsförvaltningen

**Träder i kraft**  
20.5.2013

**Giltighetstid**  
Tills vidare

### Upphäver/ändrar

Statsförvaltningens kommunikation i krissituationer och under undantagsförhållanden (2007)

### Kontaktinformation

Statsrådets kommunikationsavdelning

**Språk**  
Svenska

**ISBN (tryck)**  
978-952-287-035-3

**ISBN (PDF)**  
978-952-287-036-0

**Sidantal**  
52

### Publikationsseriens namn och nummer

Föreskrifter, anvisningar och rekommendationer från statsrådets kansli 2/2013

**ISSN**  
1798-9531

### Publikationen som PDF

[www.vnk.fi/julkaisut](http://www.vnk.fi/julkaisut)  
Ytterligare information: [julkaisut@vnk.fi](mailto:julkaisut@vnk.fi)

### Tryckort

Edita Prima Ab, Helsingfors, 2013

### Förläggare

Statsrådets kansli  
PB 23, 00023 Statsrådet  
Tfn 0295 16001

### Distribution

Statsrådets kansli  
[julkaisut@vnk.fi](mailto:julkaisut@vnk.fi)



# INNEHÅLL

FÖRORD .....	7
INLEDNING .....	9
1 DEFINITION AV HOTMODELLER, STÖRNINGSSITUATIONER OCH UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN .....	11
2 HANTERING AV STÖRNINGSSITUATIONER .....	14
2.1 Ledning, lägesbild och kommunikation .....	14
2.2 De olika nivåerna av ledning och kommunikation .....	17
3 KOMMUNIKATIONSBEREDSKAP .....	22
3.1 Beredskap .....	22
3.2 Varningar .....	23
3.3 Kommunikation i störningssituationer .....	23
3.4 Åtgärder efter störningssituationer .....	24
3.5 Utvärdering .....	24
4 KOMMUNIKATION I STÖRNINGSSITUATIONER .....	26
4.1 Genomförande av kommunikationen .....	26
4.2 Kommunikationsmetoder .....	29
5 KOMMUNIKATION UNDER UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN .....	34
5.1 Skyldighet att vidta förberedelser .....	34
5.2 Kommunikationsansvar och samordning under undantagsförhållanden .....	35
5.3 Skyldighet att publicera meddelanden .....	37
5.4 Avgörande av behörighet under undantagsförhållanden .....	37
6 MENTAL KRISTÅLIGHET .....	38
7 FÖRFATTNINGAR, ANVISNINGAR OCH REKOMMENDATIONER .....	40

## BILAGA: CHECKLISTA FÖR EN EFFEKTIVARE KOMMUNIKATION

	I STATSRÅDET .....	42
1	Beredskap .....	42
2	Varningar .....	43
3	Kommunikation under undantagsförhållanden.....	44
4	Kommunikation efter störningssituationer .....	47
5	Utvärdera hur kommunikationen lyckats .....	47



# FÖRORD

Statsrådets kansli tillsatte i april 2012 en arbetsgrupp med uppgift att utreda till vilka delar anvisningarna om statsförvaltningens kommunikation i krissituationer och under undantagsförhållanden från 2007 kräver revidering och att utarbeta ett förslag till uppdaterade anvisningar.

I de nya anvisningarna betonas att beredskap, ledning och kommunikation är en integrerad helhet samt vikten av en fungerande kommunikation. En tillförlitlig, effektiv och rättidig intern och extern kommunikation är en integrerad del av hanteringen av störningssituationer.

Flera omfattande störningssituationer som inträffat under de senaste åren, t.ex. sommar- och vinterstormarna, vulkanutbrottet på Island, svininfluensan och läckan vid gruvområdet i Talvivaara, har tydligt visat hur viktig beredskapen, ledningen och kommunikationen är för en lyckad hantering av olika krissituationer och återhämtningen från dem. Erfarenhet har visat att grunden för en lyckad verksamhet och kommunikation i olika situationer och under olika förhållanden skapas genom dagligt samarbete och genom att upprätta en tydlig praxis, satsa på att öva krävande kommunikationssituationer och att ta lärdom av tidigare insatser.

Samarbetet i praktiska situationer, t.ex. läckan vid gruvområdet i Talvivaara, och utvärderingen av agerandet erbjuder myndigheterna och förvaltningen en konkret möjlighet att se över och utveckla sitt agerande.

Anvisningarna ersätter de anvisningar om statsförvaltningens kommunikation i krissituationer och under undantagsförhållanden som statsrådets kansli meddelade den 10 september 2007. Anvisningarna gäller från och med den 20 maj 2013 tills vidare.

Helsingfors den 13 maj 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JK' with a stylized flourish.

Jyrki Katainen, statsminister

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Kari Mokko'.

Kari Mokko, avdelningschef, statsrådets kommunikations-  
direktör

# INLEDNING

En effektivare kommunikation och ett effektivare samarbete i situationer under normala förhållanden utgör tyngdpunkten i anvisningarna om kommunikationen i krissituationer och under undantagsförhållanden. När det gäller ledningen av och kommunikationen i störningssituationer är utgångspunkten att myndigheterna fungerar med den organisation och enligt de verksamhetsmodeller som tillämpas under normala förhållanden. Grunden för god praxis skapas under normala förhållanden. I störningssituationer sköts kommunikationen i enlighet med offentlighetslagen och offentlighetsförordningen samt rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation. Bestämmelser om utökade befogenheter under undantagsförhållanden finns i beredskapslagen och lagen om försvarstillstånd.

De behöriga myndigheterna har en central roll på alla förvaltningsnivåer. I anvisningarna betonas att ledning, lägesbildsverksamhet och kommunikation är en integrerad helhet samt vikten av en fungerande kommunikation inom förvaltningsområdena och mellan dem. Vid sidan av ett fungerande samarbete och samordning av de olika funktionerna ska man även satsa på planeringen av kommunikationen och åtgärderna efter störningssituationer. Myndigheterna ska även skapa förutsättningar för systematisk uppföljning och utvärdering av kommunikationen. Både i störningssituationer och under undantagsförhållanden ska man på ett effektivt, mångsidigt och smidigt sätt kunna använda olika kommunikationskanaler och kommunikationsmetoder.

I kommunikationsanvisningarna har man beaktat rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation (2010), säkerhetsstrategin för samhället (2010), den nya beredskapslagen (2012), statsrådets principbeslut om den övergripande säkerheten (2012) och riktlinjerna för en enhetlig strategisk kommunikation för statsrådet (2013, på finska). Vid utarbetandet av anvisningarna har man beaktat bl.a. att samhällets tekniska störningskänslighet har ökat samt erfarenheterna av de störningssituationer som sam-

hället drabbats av under de senaste åren. Dessutom har den terminologi som används i anvisningarna förenhetligats.

Anvisningarna utgör grund när egna och gemensamma kommunikationsplaner för förvaltningsområdena och organisationerna utarbetas.

# 1 DEFINITION AV HOTMODELLER, STÖRNINGSSITUATIONER OCH UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN

Grunden till dessa anvisningar utgör de hotmodeller som beskrivs i säkerhetsstrategin för samhället och som man ska förbereda sig på även i kommunikationen. Med en hotmodell avses i dessa anvisningar en beskrivning av eventuella störningar i säkerhetsmiljön.

**Hotmodell** är en allmänt hållen beskrivning av störningar i säkerhetsmiljön. I hotmodellen anges enligt typ av hot hotets konsekvensmekanism, källa, objekt, konsekvenser för objektet och sannolikheten samt uppräknas de allvarligaste störningssituationer som ingår i hotmodellen.

I hotmodellerna ingår ett stort antal störningssituationer som ministerierna har beredskapsansvaret för. Störningssituationer kan förekomma både under normala förhållanden och under undantagsförhållanden.

**Störningssituation** är ett hot eller en händelse som äventyrar samhällets säkerhet, handlingsförmåga eller befolkningens levnadsmöjligheter och vars hantering förutsätter mera omfattande eller intensivare samverkan och kommunikation mellan myndigheter och andra aktörer än vad som normalt är fallet. De störningssituationer som förekommer under normala förhållanden hanteras med myndigheternas vanliga befogenheter eller resurser.

De system som utvecklas och de beredskapsåtgärder som vidtas under normala förhållanden skapar en grund för agerandet under undantagsförhållanden. Undantagsförhållanden har definierats i beredskapslagen och lagen om försvarstillstånd.

I beredskapslagen föreskrivs om myndigheternas befogenheter under undantagsförhållanden och myndigheternas förberedelser inför undantagsförhållanden. De myndighetsbefogenheter som ingår i lagen om försvarstillstånd kan införas för att stärka och komplettera befogenheterna enligt beredskapslagen i situationer då rikets försvar behöver intensifieras ytterligare och dess säkerhet stärkas i syfte att trygga självständigheten och upprätthålla rättsordningen. Ytterligare befogenheter enligt lagen om försvarstillstånd får införas endast om befogenheterna enligt beredskapslagen inte är tillräckliga och endast till den del det är nödvändigt för att syftet med lagen ska nås.

**Undantagsförhållanden** är enligt beredskapslagen och lagen om försvarstillstånd situationer som myndigheterna inte med normala befogenheter eller resurser kan få kontroll över. Enligt beredskapslagen är undantagsförhållanden

- 1) ett mot Finland riktat väpnat angrepp eller annat så allvarligt angrepp att det kan jämföras med ett väpnat angrepp och förhållandena omedelbart efter angreppet,
- 2) 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 denna lag måste tas i bruk omedelbart för att avvärja verkningarna av hotet,
- 3) sådana synnerligen allvarliga händelser eller hot mot befolkningens försörjning eller mot grunderna för landets näringsliv som innebär en väsentlig risk för samhällets vitala funktioner,

- 4) en synnerligen allvarlig storolycka och förhållandena omedelbart efter den, samt
- 5) en pandemi som till sina verkningar kan jämföras med en synnerligen allvarlig storolycka.

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

## 2 HANTERING AV STÖRNINGSSITUATIONER

### 2.1 Ledning, lägesbild och kommunikation

#### **Ledning**

Vid hanteringen av störningssituationer följs den gällande lagstiftningen och de principer som läggs fram i säkerhetsstrategin för samhället och principbeslutet om den övergripande säkerheten. Vid ledningen av störningssituationer är utgångspunkten att myndigheterna fungerar med den organisation och enligt de verksamhetsmodeller som tillämpas under normala förhållanden. Statsrådets kansli ansvarar för den allmänna samordningen i statsrådet av hanteringen av störningssituationer.

Ledningen kan delas in i följande helheter:

- beredskap (byggande av kapacitet samt anvisningar, kunnande och övningar)
- agerande i själva situationen
- åtgärder omedelbart efter händelsen och utvärdering

Den behöriga myndigheten leder den operativa verksamheten och ansvarar även för kommunikationen. Den ansvariga myndigheten vidtar åtgärder för att hantera störningssituationen och ger exakt information om situationen i rätt tid och på överenskommet sätt. De övriga myndigheterna deltar i verksamheten och ger i enlighet med lag och förordning handräckning. Vid sidan av de operativa åtgärderna är det vid ledningen viktigt att säkerställa den interna informationsgången samt informationsgången mellan aktörerna. Dessutom ska förvaltningsområdena informera statsledningen om sina beslut och åtgärder. Beroende på situationen avses med statsledningen riksdagen, republikens president, landets regering eller en enskild minister. Med tanke på informationen



till statsledningen ska man komma överens om förfarandena inom varje förvaltningsområde.

### **Lägesbild**

Tillgången till rätt information och en tillförlitlig lägesbild, dvs. den behöriga myndighetens uppfattning om det inträffade och de faktorer som påverkat det och en bedömning av utvecklingsalternativen, utgör förutsättningar för beslutsfattandet och ledningen på alla nivåer. I omfattande störningssituationer är det viktigt att kunna sammanställa en förvaltningsövergripande och samordnad lägesbild. En lägesbild över offentligheten är en del av den allmänna lägesbilden.

Det ska redan i ett tidigt skede säkerställas att informationsgången är störningsfri mellan de involverade aktörerna från operativ nivå till statsledning. Även de som är ansvariga för kommunikationen ska ha tillgång till lägesbilden.

Vid statsrådets kansli finns i detta syfte statsrådets lägescentral som tar fram information om händelser i realtid och skapar en lägesbild som har sammanställts utifrån uppgifter från de behöriga myndigheterna. Lägescentralen sammanför alltså uppgifter från olika förvaltningsområden och lämnar utifrån dessa uppgifter en rapport till statsledningen och de olika myndigheterna.

### **Kommunikation som en del av ledningen**

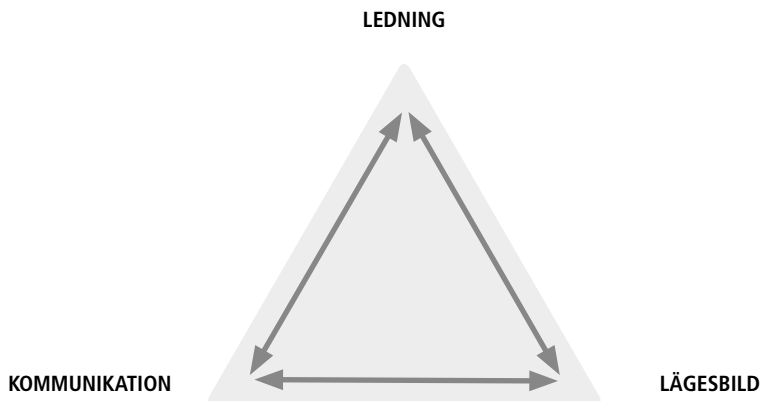
Kommunikationen är en del av ledningen. En tillförlitlig, effektiv och rättidig intern och extern kommunikation utgör en väsentlig del av hanteringen av störningssituationer och undantagsförhållanden. En förutsättning för tillförlitlighet är att de uppgifter som lämnas är riktiga, tydliga och tillräckliga och ges av en behörig myndighet. Andra centrala principer för kommunikation är förutsägbarhet, öppenhet, enhetlighet, snabbhet, begriplighet, objektivitet och interaktivitet.

Ledningen ska organiseras så att den interna och externa kommunikationen kan inledas omedelbart. Ju allvarigare störningen eller situationen som hotar befolkningens säkerhet eller hälsa är, desto viktigare är det att kommunikationen är snabb. Den personal som sköter kommunikationen ska delta i organisationens beredskaps- och jourgrupper. Kommunikationsexperterna ska även vara representerade i alla de sammansättningar där en störningssituation leds och hanteras.

Den myndighet som leder störningssituationen ska först internt och sedan i gott samarbete med olika aktörer säkerställa att kommunikationen är enhetlig. Vid kommunikationen och beredskapen ska även den regionala och språkliga jämlikheten beaktas. Det är också myndigheternas uppgift att se till att informationen inte är vilseledande.

Det ska finnas en nära och fortlöpande kontakt mellan ledningen, lägesbildsverksamheten och kommunikationen.

### **Bild: Ledning, lägesbildsverksamhet och kommunikation**



## 2.2 De olika nivåerna av ledning och kommunikation

### **Behöriga myndigheter**

Den allmänna principen är att de myndigheter som leder verksamheten och utredningen ansvarar för kommunikationen samt informationen till andra myndigheter och intressentgrupperna. De andra myndigheterna stöder den som ansvarar för kommunikationen.

Om en situation förutsätter åtgärder av flera myndigheter och det inte är klart vilket ministerium som har det allmänna ledningsansvaret, beslutar statsrådet särskilt om detta i enlighet med 10 § i lagen om statsrådet (175/2003).

Största delen av störningssituationerna sköts av de lokala myndigheterna som även ansvarar för kommunikationen samt informationsgången till andra myndigheter och intressentgrupper.

Huvudansvaret för den lokala kommunikationen ligger hos kommunerna, de lokala myndigheterna, de kommunala sammanlutningarna, såsom sjukvårdsdistrikten och de regionala räddningsverken. Särskilt regionförvaltningsverken (RFV) och närings-, trafik- och miljöcentralerna (NTM) ska redan under normala förhållanden skapa fungerande kommunikativa kontakter till de lokala aktörerna. I situationer som inträffar inom flera kommuners område är det viktigt att kommunikationen sköts samordnat. Den myndighet som leder verksamheten ansvarar även för samordningen av kommunikationen.

Regionförvaltningsmyndigheterna stöder vid behov de behöriga myndigheterna och sammanställer en lägesbild för övriga myndigheter och centrala intressentgrupper. I den regionala kommunikationen ska man beakta bestämmelserna som gäller kommunikation samt anvisningar och rekommendationer som ministerierna har meddelat sina förvaltningsområden.

Det funktionella, kommunikativa stöd som centralförvaltningen, såsom ministerierna och de centrala ämbetsverken, ger region- och lokalförvaltningen är viktigt. Stödet kan t.ex. vara resursstöd, konsulttjänster i fråga om kommunikation och gemensam användning av kommunikationskanaler. Ett ministerium eller statsrådet får

i omfattande situationer ta över samordningen av kommunikationen.

Myndigheterna ska komma överens om den inbördes ansvars fördelningen och informera om förändringar i den samt säkerställa att kommunikationen är enhetlig.

I störningssituationer är det viktigt att myndigheterna, företagen, frivilligorganisationerna och medborgarrörelserna samarbetar. De företag och organisationer som behövs ska tas med i verksamheten och kommunikationen. Det är särskilt viktigt att myndigheterna och de företag som ansvarar för samhällets grundläggande infrastruktur genast då störningssituationen uppkommer utbyter information sinsemellan och avtalar om samordningen av kommunikationen i situationer som gäller medborgarnas basservice. Redan i beredningsplaneringen ska man överväga hur samarbetet ordnas med olika aktörer på lokal, regional och riksomfattande nivå.

## **Statsrådet**

Som stöd för den beredning som anknyter till hanteringen av störningssituationer kan ministerutskotten, kanslichefsmötet, beredningschefsmötet och ministeriernas permanenta samarbetsorgan anlitas. Beroende på störningssituationen kan vid behov också säkerhetskommitténs sakkunskap anlitas. I deras möten deltar företrädare för statsrådets kommunikationsavdelning och vid behov företrädare för kommunikationsenheten vid det ministerium som leder verksamheten.

Det ministerium som enligt lag är behörigt leder verksamheten och det behövliga samarbetet ministerierna emellan. Även statsledningen får vid behov vidta de åtgärder som situationen kräver. Ärendet förs enligt statsministerns beslut eller på framställning av den behöriga ministern till behandling vid regeringens överläggning, på det sätt som avtalats med statsministern. Vid behov avgörs vid statsrådets allmänna sammanträde till vilket ministerium ett ärende hör eller vilket ministerium som handlägger ett ärende med stor räckvidd. Till kanslichefens uppgifter hör att sörja för den

allmänna säkerheten inom ministeriet och dess förvaltningsområde samt för beredskapen.

Samarbetsorgan för statsrådets ledning är ministeriernas kanslichefs- och beredskapschefsmöten. Vid mötena samordnas åtgärderna inom de olika förvaltningsområdena och vid behov företagen inom näringslivet och frivilligorganisationerna. Ministeriernas beredskapschefer fungerar som kanslichefernas stöd vid hanteringen av störningssituationer. Frågor som gäller samarbetet vid statsrådets kommunikation behandlas i samarbetsgrupperna för kommunikation samt vid ministeriernas kommunikationsdirektörs-, beredskapschefs- och kanslichefsmöten.

Varje ministerium svarar för kommunikationen som gäller den egna verksamheten och för samordningen av kommunikationen inom sitt förvaltningsområde. Inom förvaltningsområdena ska särskild hänsyn tas till samordningen av den strategiska och operativa kommunikationen.

Statsrådets kansli svarar för regeringens och statsministerns kommunikation samt för samordningen av statsrådets kommunikation. Om en situation gäller flera förvaltningsområden eller kräver att regeringen vidtar åtgärder, får statsrådets kansli samordna kommunikationen. De förvaltningsområden som deltar i hanteringen av situationen ska se till att statsrådets kommunikationsavdelning och övriga samarbetsorgan får aktuella och tillräckliga uppgifter om utförda och planerade kommunikationsåtgärder.

I omfattande störningssituationer under normala förhållanden samt under undantagsförhållanden kan man till stöd för statsrådets ledning grunda en på ministeriesamarbete baserad statsrådets ledningscentral, vars kommunikation stärks enligt behov. Ledningscentralens kommunikation lyder under statsrådets kommunikationsdirektör.

I internationella störningssituationer är det viktigt att man avtalar om grundlinjerna för myndigheternas kommunikation i de internationella samarbetsorganen.

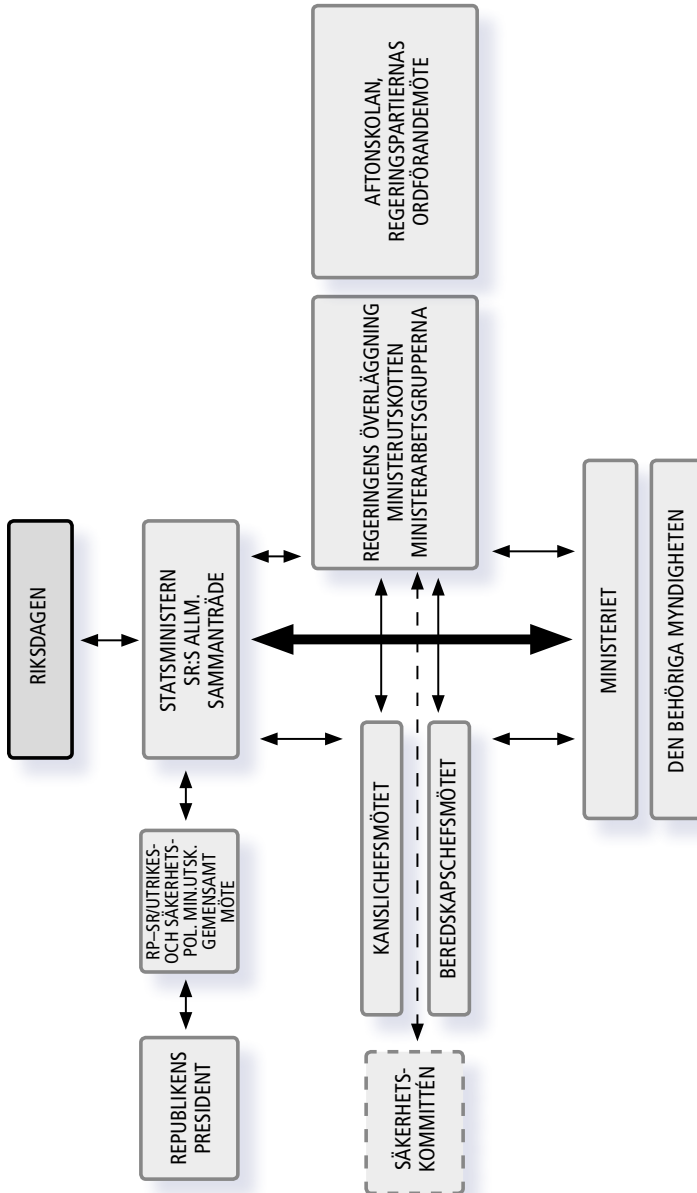
I samband med revideringen av EU:s samordningsarrangemang för nödsituationer och kriser (EU Emergency and Crisis Coordination Arrangements, CCA) har även arrangemangen i

fråga om kommunikationen preciserats. Kommunikationen ska beaktas redan i det första skedet av en störningssituation och under hela den politiska samordningsprocessen. Kommunikationen ska vara enhetlig och alla aktörer ska följa en gemensam kommunikationsstrategi. De gemensamma målen och meddelandena fastställs av Coreper. De som svarar för medlemsländernas och EU-institutionernas kommunikation ska samarbeta nära för att samordna EU:s kommunikation och den nationella kommunikationen.

De behöriga myndigheterna ansvarar för att snabbt informera riksdagen och republikens presidents kansli.

## Bild: Modell för hantering av störningssituationer

(Källa: Principbeslutet om den övergripande säkerheten 2012)



## 3 KOMMUNIKATIONSBEREDSKAP

God kommunikation kan inte existera utan planering och framförhållning. Utgångspunkten för planeringen är effektivitet samt den egna organisationens och mottagarnas behov. Ju mer krävande målen för kommunikationen är, desto mångsidigare metoder måste användas. I störningssituationer är myndigheternas resurser ofta även begränsade och de måste kunna utnyttjas så effektivt som möjligt.

De olika skedena i kommunikationen kan delas in i fem helheter

- beredskap
- varningar
- kommunikation i störningssituationer
- åtgärder efter störningssituationer
- utvärdering

### 3.1 Beredskap

Vid förberedelserna ska man fästa uppmärksamhet vid höjningen av den egna och de andra aktörernas beredskapsnivå, personalens kunnande, fungerande utrustning, ändamålsenliga lokaler och förbättringen av informationsgången samt att kommunikationsanvisningarna och planerna som gäller störningssituationer är uppdaterade. I förberedelserna ingår att kommunikation tas in i alla beredskapsplaner, och att tillräckligt med personal reserveras och utbildas samt regelbundna övningar.

I kommunikationsberedskapen ingår även kännedom om medborgarnas, mediernas och intressentgruppernas kommunikationssätt samt uppföljning av dessas uppfattningar och vetande. Till förberedelserna hör dessutom säkerhetsanvisningar och instruk-



tioner samt kommunikationskampanjer genom vilka man strävar efter att på förhand påverka människors beteende. Kännedom om risker och uppföljning av uppfattningarna i samhället är en viktig del av kommunikationsberedskapen.

I statsrådets projektregister ([hare.vn.fi](http://hare.vn.fi), på finska) finns exempel på kommunikationsanvisningar för störningssituationer som ministerierna och ämbetsverken utarbetat. Anvisningarna finns i projektregistret under nummer VNK004:00/2012.

## 3.2 Varningar

Den omedelbara uppgiften för kommunikationen i störningssituationer är att varna och rädda människor från en fara som man vet om. Till varningsskedet hör att varna alla parter som är delaktiga i situationen. Varningsskedet kan beroende på situationen vara kort eller långt. Aktiv och förebyggande kommunikation behövs genast när de första svaga signalerna kan observeras.

I varningsskedet omfattar medborgarkommunikationen att skicka ut varningsmeddelanden, ge anvisningar och följa upp reaktionerna. En varning kan ges genom ett i lag angivet varningsmeddelande, myndigheternas andra meddelanden eller kombinationer av dessa. Mediekommunikationens viktigaste uppgift är att snabbt ge medierna den första informationen om situationen. Huvuduppgiften för den interna kommunikationen och kommunikationen med intressentgrupperna är att säkerställa att alla aktörer som deltar i hanteringen av situationen får en tillräcklig och enhetlig första information om situationen.

## 3.3 Kommunikation i störningssituationer

I det akuta skedet inbegriper kommunikationen att ge anvisningar, genom vilka man upprepar viktiga instruktioner och försöker säkerställa att instruktionerna når fram.

Genom kommunikationen strävar man efter att förhindra att ytterligare skada uppstår samt att stödja återhämtningen från situationen. Med hjälp av kommunikationen ökar man även förståelsen av det inträffade och visar medkänsla med de berörda parterna. Medborgarnas, mediernas och intressentgruppernas informationsbehov, åsikter och inställningar följs upp och beaktas i verksamheten.

### 3.4 Åtgärder efter störningssituationer

Kommunikation behövs efter störningssituationer för att informera om reparationsåtgärder och motivera aktörer att delta i dem. Utredningen av orsakarna till och följderna av situationen ökar förståelsen, främjar återhämtningen från situationen samt ökar samhällets beredskap för störningssituationer.

I skedet efter störningssituationen har kommunikationen till uppgift att

- ge anvisningar om åtgärder efter situationen
- förtydliga situationen
- öka kunskapen
- följa upp informationsbehov, åsikter och inställningar och beakta dem i verksamheten

### 3.5 Utvärdering

Uppföljningen och analysen av medier, öppna källor och åsikts- och attitydsklimatet får ökad betydelse i störningssituationer och under undantagsförhållanden.

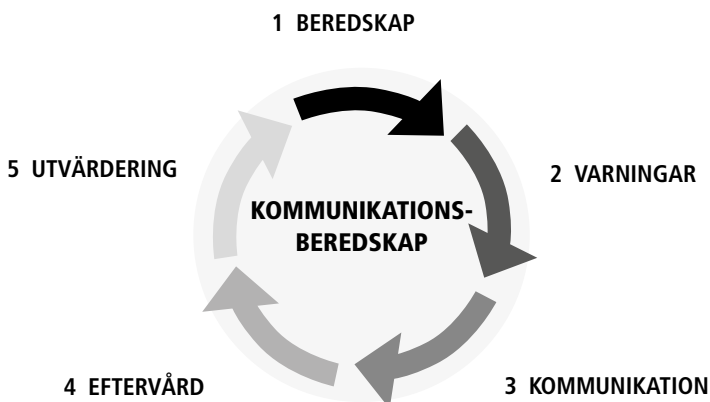
Med en systematisk uppföljning och analys stöder man myndigheternas beslutsfattande och försöker förhindra att rykten och felaktiga eller vilseledande uppgifter uppkommer och sprids. Medborgarnas uppfattningar om den rådande situationen och dess

effekter kan utredas med hjälp av opinions- och attitydundersökningar.

Statsrådets kommunikationsavdelning bär det allmänna ansvaret för att med tanke på olika slags situationer utveckla och genomföra den undersökningsverksamhet som stöder kommunikationen inom statsförvaltningen. Varje ministerium svarar för att den undersökningsberedskap som stöder kommunikationen utvecklas inom det egna förvaltningsområdet och samarbetar nära med statsrådets kommunikationsavdelning.

I uppföljnings- och utvärderingssystemet för kommunikationen inom statsförvaltningen består utvärderingen av planeringen och genomförandet av kommunikationen av självutvärdering, kollegial utvärdering och extern utvärdering. Självutvärderingen är viktigast. Hur kommunikationen lyckats ska granskas i förhållande till de målsättningar som har fastställts i kommunikationsplanerna. Kollegial utvärdering bidrar till att god praxis sprids. Extern utvärdering ger information om kommunikationskompetensen inom en vidare samhällelig ram. Undersökningar av kommunikationens effekter baserar sig på omfattande samhälls- och beteendevetenskaplig forskning, vars genomförande bäst lämpar sig för externa forskningsanstalter och företag.

### **Bild: Kommunikationsberedskapen**



## 4 KOMMUNIKATION I STÖRNINGSSITUATIONER

Genom en fungerande daglig kommunikation och god praxis skapas grunden för kommunikation i störningssituationer. Vid kommunikationen iaktas samma principer och samma metoder som vid kommunikationen under normala förhållanden.

### 4.1 Genomförande av kommunikationen

#### **Medborgarkommunikation**

Syftet med medborgarkommunikationen är att förmedla enhetlig information, lindra befolkningens oro och upprätthålla förtroendet för myndigheternas sakkunskap och agerande. Medborgarna ska ha möjlighet att övervaka myndigheternas verksamhet och utövande av offentlig makt samt diskutera dem.

I vissa situationer kan man förhindra eller avvärja att störningssituationer uppkommer eller förvärras genom tydlig information om riskerna. Med detta avses t.ex. information om miljö- och hälsorisker. Ofta motsvarar experternas och befolkningens uppfattningar om hur sannolika hotbilder är inte varandra. Okända faror kan upplevas som mycket skrämmande, även om sannolikheten för att de ska inträffa är väldigt liten. Risker som är svåra att gestalta kan åskådliggöras genom bilder som beskriver proportionerna eller t.ex. vardagliga metaforer som alla kan förstå. Man är skyldig att öppet och tydligt informera om även svåra och känsliga situationer och ärenden.

Om den behöriga myndigheten misslyckas med att informera om risker, minskar förtroendet för myndigheternas verksamhet och situationen kan förvärras. Det är viktigt att kunna förutse när en situation som utvecklas långsamt håller på att tillspetsas och bli en störningssituation eller offentlighetskris. I detta fall behövs det en omfattande kommunikation med intressentgrupperna samt en aktiv och öppen dialog.

I medborgarkommunikationen ska man sträva efter att mångsidigt använda olika kommunikationsmetoder genom vilka olika målgrupper nås. Kommunikationsmetoder är bl.a. daglig kommunikation, dvs. pressmeddelanden, presskonferenser och diskussionsmöten och sändning av dem på nätet, mobil-, nät- och telefon tjänster, nätkommunikation, sociala medier och e-post samt i långvariga situationer även kampanjer, broschyrer och andra publikationer.

I medborgarkommunikationen betonas nätkommunikationen och de sociala medierna. Nätkommunikation möjliggör att information ges effektivt till en bred allmänhet, och via den kan medborgarna delta. Tillgången på information ska tryggas även för dem som inte har möjlighet att använda eller inte använder internet eller sociala medier.

Det centrala material som myndigheterna producerar ska finnas tillgängligt på finska och svenska. Materialet ska även finnas tillgängligt på samiska när det i huvudsak gäller samer eller det finns andra särskilda orsaker. Material produceras vid behov även på engelska. Även behovet av information hos invandrare, utläningar som reser i Finland och grupper med särskilda behov ska beaktas.

## **Mediekommunikation**

Medierna är en viktig förmedlare av myndighetsinformation. Växelverkan med medierna ska vara öppen, aktiv och serviceinriktad. Målet är att medborgarna via olika medier ska få en så bred och mångsidig bild som möjligt av situationen och myndigheternas agerande. I störningssituationer är det viktigt att de som har ansvar för ledningen och de som har sakkunskap om situationen är tillgängliga för medierna. Detta gäller alla nivåer av verksamheten. Massmedierna ska behandlas så jämlikt som möjligt.

Alla störningssituationer kan i princip även utvecklas till offentlighetskriser. Detta kan ske t.ex. om verksamheten misslyckas eller de som verksamhetsmässigt eller politiskt har ansvar för situationen inte snabbt tar på sig ansvaret även i offentligheten. För att förtroendet för myndigheternas handlingsförmåga inte ska minska, krävs det att någon synligt bär ansvaret.

## **Kommunikation med intressentgrupper och sakkunniga**

Med intressentgrupper avses de samarbets- och målgrupper som statsförvaltningen samarbetar med för att uppnå sina mål. Via intressentgrupperna kan statsförvaltningen föra information vidare, men får samtidigt även information så att den kan utveckla sin verksamhet.

I kommunikationen med intressentgrupperna är organisationer, företag och sammanslutningar viktiga. Myndigheterna ska ha fungerande och intensiva kontakter med de intressentgrupper som är viktiga med tanke på verksamheten. De viktigaste metoderna för kommunikation med intressentgrupperna är nätkommunikation samt olika evenemang och sammankomster. En effektiv kommunikation med intressentgrupperna stöder, kompletterar och fördjupar medborgarkommunikationen i dess olika former.

Organisationerna inom statsförvaltningen är sakkunnigorganisationer. Det är därför viktigt att de sakkunniga effektivt kan kommunicera, påverka och uppträda i offentligheten som professionella inom sin egen bransch.

## **Internationell kommunikation**

Varje ministerium svarar för att utveckla den internationella kommunikationen inom det egna området. Utrikesministeriet kan tillsammans med det ministerium som ansvarar för kommunikationen ha en central roll i situationer som har en internationell dimension. Sådana är bl.a. faror som hotar finländares säkerhet utomlands eller en händelse i Finland som väcker stort internationellt intresse.

Under ledning av utrikesministeriets informations- och kulturavdelning inrättas vid behov en internationell mediecentral som svarar för tillhandahållandet av kommunikationstjänster för de företrädare för internationella medier som befinner sig i Finland eller kommer till Finland. Tillsammans med protokolltjänsterna informerar utrikesministeriets informationsavdelning även de främmande makters beskickningar som finns i Finland om situationen. Beskickningarna ombeds i första hand följa den behöriga myndighetens kommunikation.

Finlands beskickningsnät svarar för tillhandahållandet av de kommunikationstjänster som situationen kräver för myndigheterna och medierna inom dess ansvarsområde. Det ministerium som svarar för kommunikationen, utrikesministeriets informations- och kulturavdelning och beskickningarna svarar tillsammans för den internationella medieuppföljning som situationen förutsätter.

### **Intern kommunikation och informationsutbyte**

En fungerande intern kommunikation skapar grunden för en lyckad extern kommunikation. Genom intern kommunikation säkerställs det att alla som arbetar inom organisationen får väsentlig information med tanke på verksamhetens målsättningar och arbetet i fråga. Ämbetsverkets ledning och överordnade har en central roll i fråga om informationsgången inom organisationen och mellan myndigheterna. Alla tjänstemän som deltar i hanteringen av en situation svarar för att den interna kommunikationen är aktiv och effektiv. Centrala hjälpmedel med tanke på den interna kommunikationen är telefoner, snabbmeddelanden, textmeddelanden, e-post, intranät, extranät, videokonferensförbindelser, skyddade myndighetsnät, såsom Virve, samt olika personalmöten och möten mellan myndigheterna.

Varje organisations informationsutbyte mellan ledningen, lägesbildsverksamheten och kommunikationen ska löpa fritt och vara intensivt. Kommunikationspersonalen måste kunna följa hur lägesbilden utvecklas i realtid, producera material som behövs för lägesbilden samt utnyttja material som informationstjänsterna tar fram ur olika källor.

## **4.2 Kommunikationsmetoder**

Kommunikationen sköts i huvudsak med samma metoder som i den dagliga verksamheten, men mera effektivt. De viktigaste medlen är pressmeddelanden, presskonferenser, nätkommunikation, de sociala medierna och telefontjänster.

## **Pressmeddelanden**

Pressmeddelanden är grundläggande kommunikationsmetoder även vid kommunikation i störningssituationer. Den behöriga myndighetens första pressmeddelande skickas ut så snabbt som möjligt. I det konstateras fakta och vem som ger ytterligare information, inklusive kontaktuppgifter, samt när mer information om ärendet ges. Pressmeddelanden kan förutom som omfattande mediedistributioner även vid behov skickas till olika målgrupper som riktade distributioner.

Pressmeddelanden med bakgrunden till situationen är ett effektivt sätt att ge journalister grundläggande information om situationen (statistik, förklaringar av begrepp, sammandrag av lagstiftning).

Genom initiativrik och snabb kommunikation kan man minska behovet av reaktiva åtgärder. Ett lämpligt tillvägagångssätt är kommunikation enligt konceptet "en mening i taget", vilket innebär att korta skriftliga pressmeddelanden skickas ut med korta mellanrum. Innehållet i kommunikationen baserar sig på offentliga uppgifter som väcker allmänt intresse och är väsentliga för skötseln av situationen och som fastställts särskilt utifrån lägesbilden. I modellen "kommunikation en mening i taget" betonas kopplingen i realtid mellan kommunikationen, lägesbilden och ledningen och förmågan till snabbt beslutsfattande även vad gäller kommunikation.

## **Varningsmeddelanden**

Myndigheterna får utfärda varningsmeddelanden om det är nödvändigt för att varna allmänheten när det har inträffat en farlig händelse som kan innebära fara för människors liv eller hälsa eller omfattande skada eller förstörelse av egendom.

Varningsmeddelanden ska enligt språklagen ges på både finska och svenska. Om en farlig händelse eller dess följder gäller samernas hembygdsområde enligt 4 § i sametingslagen (974/1995) ska varningsmeddelandet även ges på samiska inom nämnda område.

Rundradion har enligt lag ansvar för förmedlingen av varningsmeddelanden till allmänheten. Rundradion förmedlar varningsmed-



delanden via alla sina egna radiokanaler. Samtidigt förmedlas meddelandet automatiskt också på de kommersiella radiokanalerna och offentliggörs enligt myndigheternas beslut på tv-kanalerna. Ett varningsmeddelande avbryter alla pågående program.

Varningsmeddelanden kan sändas av en räddningsmyndighet som avses i 26 § i räddningslagen (379/2011), en polisinsättning, en gränsbevakningsmyndighet som avses i 4 § i lagen om gränsbevakningsväsendets förvaltning (577/2005), Nödcentralsverket, Polisstyrelsen, en riksomfattande enhet under Polisstyrelsen som avses i 1 § 2 mom. i polisförvaltningslagen (110/1992), Strålsäkerhetscentralen, Meteorologiska institutet, Trafikverket, Trafiksäkerhetsverket, Livsmedelssäkerhetsverket, Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården, Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet samt alla ministerier.

Nödcentralerna förmedlar polisens och räddningsverkets första meddelanden t.ex. vid olyckor och brott.

Myndigheterna kan även utnyttja myndighetsnätet (VIRVE) för att informera varandra.

## **Presskonferenser**

Presskonferenser ordnas alltid vid behov, även med kort varsel, och det kan ordnas flera presskonferenser per dag. Presskonferenser lämpar sig för situationer där behovet av information är stort, ärendet gäller flera olika aktörer och man vill förmedla informationen till så många som möjligt. Presskonferenser kan även ordnas för enbart de viktigaste intressentgrupperna. Lägesinformationen kan mellan presskonferenserna uppdateras genom pressmeddelanden.

## **Intervjuer och kommentarer om situationen**

Intervjuer med ledningen och sakkunniga samt kommentarer i medierna är en viktig form av myndighetskommunikation. Via medierna når man vid behov snabbt och heltäckande en bred målpublik. Den ansvariga myndigheten avtalar om vem eller vilka av de sakkunniga som i offentligheten yttrar sig om situationen. Med hjälp av en god intern kommunikation och informationsgång säkerställs det att meddelandena är enhetliga.

Organisationerna ska understödja ledningens och de sakkunnigas utbildning i att uppträda i offentligheten och erbjuda möjligheter till övning i att uppträda.

### **Rundradions text-tv**

I störningssituationer har text-tv en stor betydelse när det gäller att förmedla myndighetsinformation. Den har ännu för närvarande en större funktionssäkerhet än internet och den når ett större antal människor. Rundradions nyhets- och aktualitetsverksamhet upprätthåller nyhetsförmedling dygnet runt på text-tv.

Vissa myndigheter (räddningsväsendet, Strålsäkerhetscentralen, Meteorologiska institutet och Försvarsmakten) har egna webbsidor på Rundradions text-tv. I störningssituationer erbjuder sidorna ett sätt för myndigheterna att t.ex. ge anvisningar till medborgarna.

### **Nätkommunikation och sociala medier**

Pressmeddelanden och anvisningar offentliggörs på nätet allt eftersom de meddelas. I synnerhet i långvariga situationer lönar det sig att på nätet lägga ut en lista med vanliga frågor och svar på dem. I god beredskap ingår det att redan på förhand utarbeta en grundläggande lista.

Grunden för användningen av nättjänster och sociala medier i störningssituationer skapas redan under normala förhållanden. Bekanta och etablerade kanaler är en förutsättning för en lyckad kommunikation på nätet och i de sociala medierna.

Nätkommunikationen möjliggör en snabb och jämlik informationsförmedling. Till statsrådets nättjänster länkas viktigt material från olika myndigheter om störningssituationen. Via nyhetsflödet på statsrådets webbsidor förmedlas pressmeddelanden och aktuellt material från alla ministerier.

Sociala medier ska i störningssituationer utnyttjas från första början, eftersom diskussionen på nätet inleds omedelbart. Med hjälp av sociala medier kan man öka växelverkan med medborgarna samt hänvisa och styra dem till myndigheternas webbtjänster.

Rykten och felaktiga uppgifter ska rättas till snabbt, eftersom de upprepas och lever på nätet.

Ministerierna och de olika förvaltningsområdena ansvarar för att de egna webbsidorna och distributionskanalerna fungerar och för deras innehåll. Att nätkommunikationen fungerar ska säkerställas genom tillräcklig kapacitet och gott samarbete. De sociala medierna fungerar även vid behov som ett reservsystem för nätkommunikationen och möjliggör att beroendet av ett kommunikationssystem minskar.

### **Telefontjänster**

I omfattande och långvariga situationer kan man för att stödja den övriga kommunikationen ta i bruk en separat telefontjänst riktad till medborgarna. För det tekniska underhållet och ibruktagandet av tjänsten svarar statsrådets kansli. Telefontjänsten kan ordnas för en bransch eller vara gemensam för flera aktörer. Dessutom ska man förbereda sig på att ta i bruk en servicetelefon för psykologiska behov.

Genom telefontjänsten förmedlas och insamlas viktig information om situationen. När tjänsten ordnas måste man i första hand beakta behoven hos dem som är delaktiga i krisen och deras anhöriga.

### **Reservsystem för kommunikation**

I störningssituationer måste man också vara beredd på att elektroniska kommunikationsmetoder inte går att använda.

Vid allvarliga elavbrott är radion myndigheternas främsta reservsystem för kommunikation. Andra reservsystem är bl.a. högtalare, fotpatruller och tryckt material. De möjligheter och tillvägagångssätt som mobiltjänster erbjuder ska utvecklas.

Statens högsta lednings och säkerhetsmyndigheternas kommunikationsförbindelser har säkerställts via förvaltningens säkerhetsnät.

## 5 KOMMUNIKATION UNDER UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN

### 5.1 Skyldighet att vidta förberedelser

Enligt beredskapslagen ska statsrådet, statliga förvaltningsmyndigheter, statens självständiga offentlighetsrättsliga inrättningar, övriga statsmyndigheter och statliga affärsverk samt kommunerna, samkommunerna och kommunernas övriga sammanslutningar genom beredskapsplaner och förberedelser för verksamhet under undantagsförhållanden samt genom andra åtgärder säkerställa att deras uppgifter kan skötas så väl som möjligt också under undantagsförhållanden.

Förberedelserna leds och övervakas av statsrådet samt av varje ministerium inom sitt ansvarsområde. Varje ministerium ska samordna förberedelserna inom sitt eget ansvarsområde. I fråga om statsrådets samordning av förberedelserna föreskrivs särskilt.

Under undantagsförhållanden ökar medborgarnas behov av information om säkerhet och hälsa väsentligt. Myndigheterna ska kunna tillgodose detta behov genom tillräcklig kommunikation (varningsmeddelanden och myndighetsanvisningar) och effektiv kommunikation som ger bakgrundsfakta till situationen.

Situationer som kräver effektiv kommunikation och att tillräckligt med personal reserveras ska redan under normala förhållanden planeras så att personalen även under undantagsförhållanden kan ökas stegvis på det sätt som situationens allvar och omfattning kräver. Även under undantagsförhållanden ska man vara beredd att på ett effektivt, smidigt och mångsidigt sätt använda alla kommunikationskanaler och kommunikationsmetoder som lämpar sig för respektive situation.

## 5.2 Kommunikationsansvar och samordning under undantagsförhållanden

Statsförvaltningens kommunikation baserar sig också vid undantagsförhållanden på lagstiftningen för normala förhållanden. Denna lagstiftning kompletteras av vissa bestämmelser i beredskapslagen och lagen om försvarstillstånd. Den allmänna principen enligt beredskapslagen är att den direkta ledningen av statsförvaltningens kommunikation hör till statsrådets kansli.

Undantagsförhållanden gäller på ett övergripande sätt hela samhället. En snabb informationsgång och tillförlitlig lägesbild samt tydliga kommunikationsansvar och betydelsen av samordning av kommunikationen betonas ytterligare. Varje förvaltningsområde svarar fortfarande i princip för sin egen effektiva kommunikation. Kommunikationsberedskapen höjs och funktionsförmågan förbättras så steglöst som möjligt när läget skärps.

För samordningen av kommunikationen under undantagsförhållanden svarar

- statsrådets kansli
- varje ministerium inom sitt förvaltningsområde
- den myndighet som svarar för ledningen på lokal och regional nivå

Statsrådet får när situationen är så allvarlig att den kräver det tillätta en samarbetsgrupp för kommunikation som har till uppgift att samordna kommunikationen mellan flera myndigheter. I detta fall ansvarar statsrådets kansli för samordningen av kommunikationen mellan de olika förvaltningsområdena. I praktiken ligger ansvaret på statsrådets kommunikationsavdelning. I samarbetsgruppen ingår de förvaltningsområden som är centrala med tanke på situationen. Gruppen ska styra och samordna myndigheternas riksomfattande kommunikation enligt statsrådets riktlinjer och se-

parata beslut. Också statsrådets ledningscentral som statsrådets kansli ansvarar för stärks med kommunikation under undantagsförhållanden och med undersöknings- och samarbetsverksamhet. Ledningscentralens kommunikation lyder under statsrådets kommunikationsdirektör.

Om situationen ytterligare förvärras kan man bli tvungen att helt eller delvis överföra ansvaret för kommunikationen från fackmyndigheterna till statsrådets kansli. Statsrådet beslutar med stöd av beredskapslagstiftningen om när och i vilken omfattning kommunikationsansvaret ska överföras.

Enligt beredskapslagen kan genom förordning av statsrådet vid behov inrättas Statens kommunikationscentral. Statsrådets kansli och Statens kommunikationscentral kan meddela statsförvaltningens myndigheter föreskrifter om innehållet i kommunikationen. I detta fall kan statsrådets kansli och Statens kommunikationscentral förplikta myndigheter som lyder under statsrådet samt kommunala myndigheter att i sin kommunikation publicera meddelanden med visst innehåll eller förbjuda publiceringen av meddelanden med visst innehåll.

För att främja samarbetet mellan de statliga myndigheterna och medierna tillsätter statsrådet för den tid försvarstillstånd råder en delegation där det finns företrädare för utgivare som gör periodiska publikationer och nätpublikationer tillgängliga för allmänheten, utövare av programverksamhet och de myndigheter som är viktiga vid hanteringen av situationen under undantagsförhållanden.

Även under undantagsförhållanden svarar varje ministerium för att kommunikationen inom det egna förvaltningsområdet samordnas effektivt och att informationsgången är störningsfri mellan de olika aktörerna från den operativa nivån ända till statsförvaltningen.

På lokal och regional nivå sörjer myndigheterna som ansvarar för ledningen av situationen på motsvarande sätt för att kommunikationen samordnas mellan de egna samarbetsparterna. I detta fall ska det även säkerställas att informationsgången är effektiv och

att informationsutbytet mellan centralförvaltningen och företagen som ansvarar för samhällets grundläggande infrastruktur fungerar.

### 5.3 Skyldighet att publicera meddelanden

Enligt beredskapslagen är utgivare och utövare av programverksamhet skyldiga att under undantagsförhållanden utan ersättning publicera eller sända statsrådets, ministeriernas, regionförvaltningsverkens, närings-, trafik- och miljöcentralernas, kommunstyrelsernas, polisens, de militära myndigheternas och räddningsmyndigheternas meddelanden om tillämpningen eller iakttagandet av lagen, vilka snabbt måste nå hela befolkningen eller befolkningen inom ett visst område för att syftet med beredskapslagen ska nås.

Sådana meddelanden ska utan dröjsmål i oförändrad form publiceras i ifrågavarande periodiska publikation, nätpublikation eller program.

### 5.4 Avgörande av behörighet under undantagsförhållanden

I beredskapslagen finns det även bestämmelser om avgörande av behörighet under undantagsförhållanden. Statsrådet avgör på framställning av statsministern meningsskiljaktigheter mellan olika förvaltningsområden om vilken myndighet eller statlig enhet som ska handlägga ett ärende. Varje ministerium avgör meningsskiljaktigheterna inom sitt förvaltningsområde.

Statsrådet och varje ministerium inom sitt förvaltningsområde kan under undantagsförhållanden också besluta vilken myndighet under statsrådet som ska sköta ett sådant med tanke på uppnåendet av beredskapslagens syfte viktigt ärende eller uppdrag som gäller flera än en enhets verksamhetsområde eller om vilket inte har föreskrivits särskilt.

## 6 MENTAL KRISTÅLIGHET

Förändringar i säkerhetsmiljön påverkar människor på många olika sätt. Överraskande och exceptionella händelser väcker osäkerhet och oro. Till exempel när det skett en miljöolycka behöver befolkningen få information om olyckans konsekvenser för hälsan, livsmiljön och naturen samt möjligheterna till näringsverksamhet i framtiden. Myndigheterna ska tillgodose detta behov av information och bemöta denna oro genom sitt eget agerande och sin egen kommunikation i samarbete med intressentgrupperna.

Kommunikationen ska vara öppen, sanningsenlig och aktiv. Medborgarnas, mediernas och intressentgruppernas informationsbehov, åsikter och attityder följs upp och beaktas i verksamheten. Genom att förklara orsakerna till situationer och händelser ökar man förståelsen, visar medkänsla med de berörda, främjar återhämtningen från situationen samt ökar samhällets beredskap för störningssituationer.

I säkerhetsstrategin för samhället har man lyft fram den mentala kristålighetens betydelse för nationens förmåga att hantera de mentala påfrestningar som förändringar i säkerhetssituationer orsakar och att klara av verkningarna av dem och påskynda återhämtningen efter kriser. Nationens mentala kristålighet upprätthålls bl.a. med hjälp av fostran, utbildning, forskning, kommunikation, andlig verksamhet och skydd av kulturegendomen.

Den högsta statsledningen, bl.a. republikens president, riksdagens talman eller statsministern, har en viktig roll vid upprätthållandet av nationens mentala kristålighet och säkerställandet av den i allvarliga störningssituationer eller under undantagsförhållanden.



Mental kriställighet kan delas upp i följande delar:

- ledning av staten, ett välfungerande politiskt system
- befolkningens välfärd och handlingsförmåga
- ett fungerande civilt samhälle
- fungerande andliga tjänster
- fungerande kommunikation
- ett fungerande utbildnings- och forskningssystem
- fungerande kulturtjänster
- skydd av kulturegendomen
- försvarsvilja och andligt försvar
- nationens och medborgarnas förmåga att återhämta sig från långvariga störningssituationer och undantagsförhållanden

## 7 FÖRFATTNINGAR, ANVISNINGAR OCH REKOMMENDATIONER

Grundlagen (731/1999)

Förvaltningslagen (434/2003)

Personuppgiftslagen (523/1999)

Språklagen (423/2003)

Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)

Lagen om televisions- och radioverksamhet (744/1998)

Lagen om varningsmeddelanden (466/2012), i kraft från och med den 1 juni 2013

Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)

Lagen om samarbete inom statens ämbetsverk och inrättningar (651/1988)

Lagen om Rundradion Ab (1380/1993)

Lagen om försvarstillstånd (1083/1991)

Samiska språklagen (1086/2003)

Lagen om smittsamma sjukdomar (583/1986)

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

Beredskapslagen (1552/2011)

Lagen om likabehandling (21/2004)

Förordningen om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet (1030/1999) jämte ändringar

Säkerhetsstrategin för samhället (2010)

Principbeslutet om den övergripande säkerheten (2012)

Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation (2010)

Handboken om varningsmeddelanden (2013)

# BILAGA: CHECKLISTA FÖR EN EFFEKTIVARE KOMMUNIKATION I STATSRADET

Anvisningarna utgör grunden när man utarbetar mer detaljerade kommunikationsplaner för organisationerna. I checklistan har man lyft fram sådant som stöder utarbetande av egna planer särskilt i ministerierna. Checklistan är inte som sådan heltäckande, utan varje förvaltningsområde bör utarbeta mer detaljerade checklistor med beaktande av de egna behoven och särdragen.

## 1 Beredskap

### **Vidta förberedande åtgärder och identifiera situationen i tid**

Var på förhand bered på eventuella störningssituationer. Fundera på eventuella störnings- eller hotsituationer som gäller ministeriet samt arbetsfördelningen och ansvarsfördelningen inom enheten. I förberedelserna ingår även att kartlägga ministeriets centrala inhemska och utländska intressentgrupper och att utreda samarbets- och stödmöjligheterna.

Kommunikationsansvaret ska anpassas till trygghandet av samhällets vitala funktioner så att de olika aktörernas och de olika förvaltningsnivåernas kommunikationsansvar är klart i omfattande störningssituationer. Förberedelserna kan även effektiviseras genom kommunikationsanvisningar mellan förvaltningsområdena.

Säkerställ att organisationens centrala kommunikationspersonal är tillgänglig genom larm- och jourssystem.

Kom överens om enhetens arrangemang med vikarier och kartlägg tillgången på tilläggsresurser för kommunikationen inom förvaltningsområdet. Resurser ska kunna användas smidigt även inom förvaltningsområdena. Kartlägg även de tillgängliga kommunikationskanalerna och kommunikationsmedierna, inklusive reservsystem, samt deras funktionssäkerhet. Vid förberedelserna ska

tillgången till information säkerställas för dem som inte har möjlighet att söka information via webbtjänster eller sociala medier.

Var bered på att kommunikationen ska finnas tillgänglig på finska och svenska samt vid behov på samiska och även andra språk. Ta reda på om översättningstjänster finns att få dygnet runt.

Upprätthåll anvisningarna och planerna för kommunikationen som en del av organisationens och förvaltningsområdets beredskapsplan samt säkerställ kunnandet genom regelbunden utbildnings- och övningsverksamhet. Stå i regelbunden kontakt med organisationens beredskapschef och beredskapssekreterare. Planera en årlig fortbildning i kommunikation för ledningen och nyckelpersonalen.

En viktig del av beredskapen för nätkommunikation är att den egna nättjänstens användarkapacitet testas regelbundet. Som en del av beredskapen ska man öva förfaranden genom vilka man hanterar en kraftig ökning av antalet besökare på webbtjänsterna, t.ex. genom publicering av en avskalad webbsida.

Gör upp en lista på de sakkunniga inom ministeriet samt cheferna och de viktigaste experterna vid ämbetsverken och inrättningarna inom förvaltningsområdet. Listan bör innehålla t.ex. det specialkunnande och de uppgifter de sakkunniga har. Säkerställ att listan alltid är aktuell och avtala om ansvar för jourtjänstgöring.

## 2 Varningar

### **Organisera och inled kommunikationen vid ministeriet**

Ta redan i det inledande skedet kontakt med ledningen vid det egna ministeriet och med den jourhavande/beredskapspersonen, med statsrådets kommunikationsavdelning samt med utrikesministeriets informations- och kulturavdelning i frågor av internationellt intresse. Skapa genast kanaler via vilka aktuell och tillräcklig information om situationen kan fås.

Informera aktörerna som ansvarar för upprätthållandet av nättjänsterna, såsom ministeriets informationsförvaltning, så att de kan säkerställa att nättjänsterna fungerar. Var förbered på att

det material som ska publiceras på webben eventuellt ska spridas på flera webbsidor som är oberoende av varandra, t.ex. webbsidor som tillhör ämbetsverk inom det egna förvaltningsområdet eller statsrådet. På detta sätt är tillgången till materialet inte beroende av endast en webbsida.

Ta vid behov kontakt med dem som ansvarar för sammanställningen av förvaltningsrådets lägesbild eller med statsrådets lägescentral. Säkerställ att kommunikationen involveras i möten om hanteringen av situationen där det avtalas om bl.a. ministeriets kommunikationslinjer, kommunikationsansvar och kommunikationskanaler. Även om myndigheten som leder verksamheten svarar för den allmänna kommunikationen behöver medierna efter den första informationen snabbt information och kommentarer också av ministeriet. Kom ihåg att informera även översättarna, telefonväxeln och expeditivakterna.

### 3 Kommunikation under undantagsförhållanden

#### **Säkerställ snabbhet, enhetlighet, kontinuitet och uppföljning**

Avtala om de uppgifter och ansvar som respektive situation kräver i kommunikationsenheten. För bok över de kommunikationsåtgärder som utförts.

Bedöm kommunikationsbehoven, kommunikationskanalerna, kommunikationsmedierna och de resurser som behövs enligt målgrupp: intern kommunikation, kommunikation med intressentgrupper, medborgarkommunikation, mediekommunikation och internationell kommunikation.

Utred tillgången till tilläggsresurser för kommunikation om situationen eventuellt blir långvarig samt tillgången på översättningstjänster även utanför tjänstetid. Tillkalla vid behov tilläggsresurser till kommunikationsenheten.

Säkerställ att de centrala cheferna och sakkunniga vid ministeriet och inom förvaltningsområdet känner till situationen och

att de är beredda på kontakter från medierna. Gör med tanke på medierna och de centrala intressentgrupperna upp en lista med de sakkunnigas kontaktuppgifter. Anteckna på listan de uppgifter och det specialområde som de sakkunniga och deras eventuella ställföreträdare kan svara på frågor om. Avtala för att garantera att kommunikationen är enhetlig om vem som i första hand yttrar sig i medierna.

Samla in det bakgrundsmaterial som behövs. Med detta avses t.ex. lagstiftningssammandrag, statistik, förklaringar av begrepp, fotografier eller grafiska framställningar.

Följ nyhetsrapporteringen i medierna och diskussionerna i sociala medier från första början och reagera vid behov. Säkerställ att felaktig eller vilseledande information genast rättas till och att bristfällig information kompletteras med ny information.

Skriv ett första pressmeddelande och/eller ordna en presskonferens så att alla får information om situationen så snabbt som möjligt och på lika villkor. Säkerställ att olika myndigheter inte ordnar presskonferenser samtidigt. Säkerställ även att fotografernas behov beaktas och att journalisterna vid behov har arbetsutrymmen på platsen.

Informera om nät- och telefontjänster riktade till allmänheten. Var bered på att svara på kontakter 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 kontakt med andra informatörer och intressentgrupper inom förvaltningsområdet**

För att kommunikationen ska vara enhetlig på alla förvaltningsnivåer, ta så snabbt som möjligt kontakt med den som svarar för kommunikationen vid den myndighet som leder verksamheten och säkerställ att informationen störningsfritt och snabbt förmedlas vidare inom förvaltningsområdet. Det ska omedelbart ges information om förändringar i ansvarsfördelningen mellan myndigheterna.

Skapa fungerande förbindelser även med myndigheterna som svarar för utredning, t.ex. Centralen för undersökning av olyckor.

Skapa snabbt ett informationsförmedlingsnätverk även med dem som svarar för kommunikationen i de intressentgrupper som deltar i hanteringen av situationen. Avtala om regelbundna kontakter och kommunikationsförfaranden. Nätverk och gemensamt överenskomna förfaranden underlättar skapandet av en helhetsbild och samordnandet av kommunikationen.

Via nätverken i medborgarsamhället kan information förmedlas effektivt och nå olika målgrupper. Säkerställ fungerande kontakter till organisationer och sammanslutningar som är viktiga för verksamheten.

Om störningssituationen eller undantagsförhållandena är en följd av en storolycka i ett företags produktionsanläggning eller lokaler, ska kanaler för informationsutbyte skapas med företaget.

### **Håll statsrådets kommunikationsavdelning och utrikesministeriets informations- och kulturavdelning underrättade och avtala om kommunikationen**

Säkerställ att statsrådets kommunikationsavdelning har fått information om händelsen. Avtala med avdelningen om hur kommunikationen ska skötas i en situation som gäller flera förvaltningsområden eller som kräver att regeringen vidtar åtgärder. Om statsrådets kommunikationsavdelning samordnar kommunikationen ska den som svarar för kommunikationen inom förvaltningsområdet underrättas om detta.

Om kommunikationen till utlandet ska effektiviseras, säkerställ att utrikesministeriets informations- och kulturavdelning har fått information om händelsen. Avtala med statsrådets kommunikationsavdelning och utrikesministeriets informations- och kulturavdelning om hur det informationsmaterial som behövs vid internationell kommunikation ska produceras, hur uppföljningen av internationella medier ska skötas samt om vad som i övrigt ska beaktas i servicen till de internationella medierna.



Kom ihåg att även informera republikens presidents kansli och riksdagsinformationen.

## 4 Kommunikation efter störningssituationer

### **Informera om korrigerande åtgärder och stöd återhämtningen**

Efter störningssituationer är det viktigt att i kommunikationen ge anvisningar, klargöra händelserna, öka kunskapen och följa upp befolkningens, mediernas och de centrala intressentgruppernas behov av information. Avtala med samarbetsparterna om de åtgärder som situationen kräver.

## 5 Utvärdera hur kommunikationen lyckats

### **Förnya vid behov anvisningarna och inkludera nya erfarenheter i utbildningen**

Utvärdera i efterhand hur kommunikationen lyckats. Förnya vid behov anvisningarna, planerna och förfarandena. Be också samarbetsparterna utvärdera hur kommunikationen lyckats. Kom ihåg den regelbundna övnings- och utbildningsverksamheten.



STATSRÅDETS KANSLI

SNELLMANGATAN 1, HELSINGFORS  
PB 23, 00023 STATSRÅDET  
tfn 0295 16001  
fax 09 1602 2165  
julkaisut@vnk.fi  
[www.vnk.fi/julkaisut](http://www.vnk.fi/julkaisut)

ISBN (Tryck) 978-952-287-033-9  
ISBN (PDF) 978-952-287-034-6  
ISSN 1798-9531