



Polisens interna och externa Kommunikation



Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Ansvar, organisationen och processen för kommunikationen	4
3 Identifiering av kommunikationsbehoven	7
4 Fastställande av kommunikationsbehoven per intressentgrupp	9
4.1 Interna intressentgrupper	9
4.2 Externa intressentgrupper	11
5 Kommunikationsplanering	15
6 Genomförandet av kommunikationen	16
6.1 Metoder och kanaler för den interna kommunikationen.....	16
6.2 Metoder och kanaler för den externa kommunikationen.....	19
6.3 Extern kommunikation med polisens olika riktlinjer för verksamheten.....	21
6.3.1 Tillståndstjänster	21
6.3.2 Fältverksamhet	21
6.3.3 Sammankomster	21
6.3.4 Trafik	22
6.4 Nödunderrättelser och myndighetsmeddelanden	23
6.5 Information om förundersökningar	23
6.5.1 Offentlighetslagens begränsningar av informationsförmedlingen	24
6.5.2 Offentliggörande av känslig information	24
6.5.3 Övriga allmänna riktlinjer för informationsförmedlingen om förundersökningen	26
6.6 Informationsförmedling om polisundersökning	27
6.7 Uppföljning och dokumentering av polisverksamheten	27
7 Uppföljning och utvärdering av kommunikationen	28
8 Ryktshantering	30
8.1 Ett gott rykte måste förtjänas.....	30
8.2 Utlåning av polisens emblem, uniformer och utrustning	31
9 Polisens effektiviserade kommunikation	33
9.1 Principerna för effektiviserad kommunikation	33
9.2 Organisation och åtgärder i operativa situationer	35

BILAGOR

- BILAGA 1: Exempel på befattningsbeskrivning för en polisenhets kommunikationskoordinator
 BILAGA 2: Minneslista för situationer som fordrar effektiviserad kommunikation
 BILAGA 3: Exempel på minneslista och loggbok för effektiviserad kommunikation
 BILAGA 4: Viktiga lagar, förordningar, föreskrifter, anvisningar och rekommendationer
 för polisens kommunikation

1 Inledning

De strategiska målen för polisens kommunikation, kraven på och ansvaret för kommunikationen, processerna och organisationen har fastställts i polisens kommunikationsstrategi och i föreskriften om polisens kommunikation.

I denna anvisning beskrivs den praxis gällande strategin och föreskriften som ska beaktas vid alla polisenheter.

2 Ansvaret, organisationen och processen för kommunikationen

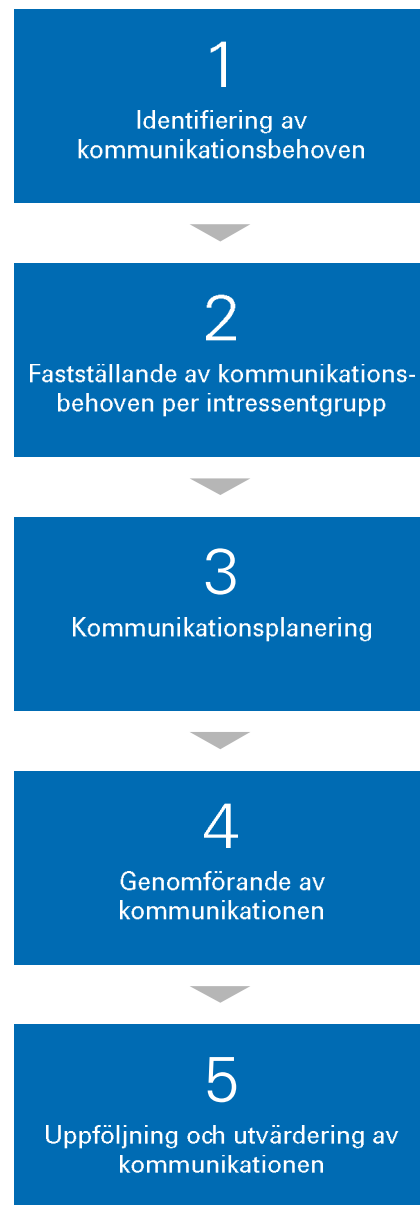
Grundprincipen inom statsförvaltningen är att varje myndighet själv svarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. Vid handräckningsärenden svarar den som bitt om handräckning för kommunikationen. Samarbetet mellan polisenheterna räknas inte som handräckning.

Polisstyrelsen ansvarar för anvisningar för, utvecklingen och samordningen av polisens interna och externa kommunikation. Den utvecklar verktyg för polisens kommunikation samt leder utbildningen i och forskningen kring kommunikation.

Chefen för polisenheten ansvarar för att kommunikationen är organiserad så att de stöder polisenhetens verksamhet och att kommunikationen är en del av beslutsfattandet och planeringen och att personalen är tillräckligt insatt i hur den ska skötas. Mål ställs upp för kommunikationen och den utvärderas som en del av planeringen av enhetens verksamhet och ekonomi. Chefen ansvarar för kommunikationsresurserna och att kommunikationen organiseras och genomförs enligt kommunikationsanvisningarna i samtliga situationer. Chefen bedömer kommunikationsåtgärderna vid störningar i arbetsgemenskapen och förutser eventuella behov av extern kommunikation i samarbete med kommunikationskoordinatorn.

Kommunikationskoordinatorn fungerar som ledningens och dess organisations stöd och expert i informationsförmedlingen och på ett bredare plan i hela kommunikationen samt leder det praktiska genomförandet av kommunikationen och informationsförmedlingen. Han eller hon planerar och utvecklar enhetens kommunikation samt samordnar

Processen för den interna och externa kommunikationen



de praktiska kommunikationsåtgärderna. Därutöver ser kommunikationskoordinatören till att aktuella anvisningar och stödmaterial gällande kommunikationen finns tillgängliga. Kommunikationskoordinatören håller aktivt kontakten med massmedierna och intressentgrupperna inom det egna området samt med polisens övriga kommunikationskoordinatörer.

En effektiv kommunikation förutsätter att kommunikationskoordinatören hör till enhetens ledningsgrupper och närvarar vid samarbetsorganens möten. En mall för kommunikationskoordinatörens befattningsbeskrivning finns i bilaga 4.

Förmannen ansvarar för den interna kommunikationen på sitt eget verksamhetsområde till sina underordnade och sina överordnade förmän. Förmannen ser till att informationen löper obehindrat i alla riktningar inom arbetsgemenskapen.

Varje tjänsteman ansvarar för kommunikationen gällande ärenden som hör till hans eller hennes befattningsbeskrivning. Kommunikationerna är en del av planeringen och genomförandet av projekt och planer. Tjänstemännen är skyldiga att informera personer som har hand om kommunikationen i ett tillräckligt tidigt skede om ärenden som uppstått och som kräver en lösning. På motsvarande sätt informerar kommunikationsenheten övriga tjänstemän om ärenden som har betydelse för utförandet av deras respektive uppgifter.

Vid polisenheterna bildas en arbetsgrupp som utvecklar kommunikationsärenden och som sammanträder regelbundet. Gruppen kommer med utvecklingsförslag till ledningen och drar upp riktlinjer för kommunikationspraxis tillsammans med kommunikationskoordinatören.

Varje polisenhet planerar och gör upp anvisningar för kommunikationsarrangemangen och de prak-

Varje tjänsteman ansvarar för kommunikationen gällande ärenden som hör till hans eller hennes befattningsbeskrivning.

Varje tjänsteman måste känna till kommunikationsprocessens förlopp och kunna utarbeta en kommunikationsplan i enlighet med den samt förstå hur metoder som mäter kommunikationens framgång och effekt tillämpas i ledningen av den egna verksamheten.



tiska åtgärderna (resurser, genomförande) i enlighet med Polisstyrelsens riktlinjer och med beaktande av de lokala förhållandena.

Kommunikationen har alltid en början och ett slut. Den börjar med ett behov och slutar när den begärda informationen har mottagits, efter den behövliga diskussionen eller när den produkt eller tjänst kommunikationen avser har producerats och levererats. Efter allt detta kan det uppstå ett nytt kommunikationsbehov, varvid man behöver mer information, mer specifika råd eller möjligheten att själv delta.

Polisens kommunikation leds enligt en processmodell. Kommunikationen är en fortlöpande process som omfattar identifiering av kommunikationsbehoven och att dessa fastställs för varje intressentgrupp samt planering, genomförande, uppföljning och utvärdering.

Basstrukturen för kommunikationsprocessen är alltid den samma och bibehålls oförändrad även i situationer som kräver effektiviserad kommunikation. Då förutsätts ett mer aktivt stöd av kommunikationsorganisationen.

Varje tjänsteman måste känna till kommunikationsprocessens förlopp och kunna utarbeta en kommunikationsplan i enlighet med den samt förstå hur metoder som mäter kommunikationens framgång och effekt tillämpas i ledningen av den egna verksamheten. Det är viktigt att var och en identifierar kommunikationsbehoven som berör ens befattningsbeskrivning och riktar kommunikationen till rätt målgrupper via rätt kanaler. Kommunikationsorganisationen är ett stöd i processarbetet.

3 Identifiering av kommunikationsbehoven

Identifieringen av polisens kommunikationsbehov sker utifrån från lagstiftningen, statsförvaltningens kommunikationsföreskrifter, mottagarnas behov samt polisens egna behov.

Kommunikation är en del av polisens samtliga processer och målet med kommunikationen är att stöda genomförandet av den egna organisationens strategiska uppgifter och mål. Tyngdpunkten i kommunikationen är polisens förebyggande verksamhet, med vilken man strävar efter att bland annat förebygga brott, upprätthålla den allmänna ordningen och säkerheten och trygga att trafiken fungerar.

Den tjänsteman som ansvarar för ärendet identifierar kommunikationsbehoven i sin egen verksamhet samt de förändringar som uppföljningen och utvärderingen fordrar. Delprocessen resulterar i ämnet eller temat för kommunikationen.

Kommunikationsbehovet kan uppstå som en del av ledningen och den egna förebyggande verksamheten. Det kan även uppstå i samband med en enskild händelse eller en aktuell fråga som diskuteras i offentligheten.

Var och en som arbetar inom polisförvaltningen ska sträva efter att identifiera kommunikationsbehov inom det egna ansvarsområdet. En medlem i en polispatrull, en förman vid en enhet eller en projektchef kan planera kommunikationen som en del av den övriga ledningen och föregripa kommande situationer. Föregripande kommunikation är att föredra eftersom man då på bästa sätt kan främja verksamhetens effektivitet. Emellertid kan man hamna i en situation där man reagerar på en viss händelse eller den publicitet som denna hän-

delse medför och därmed blir tvungen att förklara frågor i efterhand.

Kommunikationsorganisationen identifierar kommunikationsbehoven i hela organisationen och samhället inom kommunikationens samtliga delområden samt de förändringar uppföljningen fordrar. Kommunikationsorganisationen följer upp och utvärderar publicitet samt skapar en relaterad lägesbild.

Genast när ett kommunikationsbehov uppstår ska närmaste förman eller kommunikationsorganisationen underrättas så att kommunikationen kan skötas på ett lämpligt sätt. Identifieringen av kommunikationsbehoven dikterar om kommunikationen ska ske föregripande, som en reaktion eller inte alls.

Förvaltningens offentlighet är en av demokratins grundpelare och myndigheterna måste sörja för att öppenheten är så omfattande som möjligt. Offentlighetsprincipen innebär att myndigheternas handlingar i regel är offentliga och sekretessbelagda endast i undantagsfall. Att vissa delar av en handling sekretessbelagts utgör inget hinder för informationsförmedlingen i frågan. Om handlingssekretess föreskrivs i offentlighetslagen.

Offentlighetslagen framhäver öppenhet och deltagande i förvaltningens kommunikation. Deltagande förutsätter informationsförmedling även om ärenden som är under beredning. Deltagande är inte möjligt och öppenhet realiserar inte genom att endast tillhandahålla information, utan myndigheternas kommunikation måste ske aktivt och förebyggande.



Det är myndigheternas skyldighet att förmedla information om förvaltningen. Myndigheterna måste aktivt informera om sin verksamhet och sina tjänster. Myndigheterna måste producera och förmedla sådan väsentlig information som ger medborgarna möjlighet att bedöma myndigheternas verksamhet och dess verkan.

En krävande polisoperativ situation kräver effektiviserad kommunikation från polisen. Utgångspunkten för en situation som fordrar effektiviserad kommunikation från polisens sida är klar: polisen ansvarar för kommunikationen gällande den operativa situationen. Polisen måste se till att bristfälliga, felaktiga eller vilseledande uppgifter inte utgör ett hot mot situationen. Ett meddelande om att det inte finns något nytt att berätta kan i en sådan situation vara lika viktigt som ny information. De allmänna principerna för effektiviserad kommunikation beskrivs i en separat anvisning.

4 Fastställande av kommunikationsbehoven per intressentgrupp

Kommunikationsbehoven måste ofta fastställas från fall till fall beroende på med vem och för vem kommunikationen sker. Detta förutsätter att polisen har förståelse för vad som förväntas av var och en av oss och hur vi kan bemöta behovet.

Intressentgrupperna är indelade i interna och externa grupper. Intressentgrupperna inverkar på polisens verksamhet och polisen inverkar på deras. För att kunna tillgodose intressentgruppernas behov av information och växelverkan fordras fortlöpande kontakt och sondering. Polisen ska ha förmåga att identifiera teman och ha beredskap att ta ställning och diskutera.

Via intressentgrupperna kan polisen vidareförmedla sin information, men får även information om utvecklingen av verksamheten. Genom att höra intressentgrupperna ökar kvaliteten på beslutsfattandet: ju mer ingående diskussionen och samarbetet är i det förberedande skedet, desto bättre blir förberedelsen och slutresultatet. Omfattande kontakter till olika parter i det förberedande skedet främjar ett kvalitativt och smidigt verkställande av ärendet. För att skapa en öppen och konstruktiv interaktion är det viktigt att man är på det klara med motiveringarna till ståndpunkterna och åtgärderna och att man kan diskutera dem.

Kommunikationsbehoven kan fastställas per intressentgrupp. Då klargörs intressentgrupperna och de samfund som hör till dessa, intressentgruppernas nuvarande uppfattning, dvs. information om utförandet av polisens lagstadgade uppgifter, önskad omfattning, djup och noggrannhet i ärendehanteringen, de kontaktformer intressentgrupperna fö-

redrar dvs. kanaler, önskad kontaktfrekvens och ansvarspersoner och -instanser.

Analysen av intressentgrupperna kan göras som en självvärdering så att den genomförs av de som ansvarar för de olika grupperna och de instanser som känner till grupperna. Därutöver kan analysen kompletteras med en jämförande bedömning, t.ex. mellan olika verksamhetsområden eller förvaltningsenheter.

4.1 Interna intressentgrupper

Till de interna intressentgrupperna räknas polisens egen personal, den övriga polisförvaltningen och polisens strategiska samarbetspartners, med vilka polisen samarbetar för att uppnå sina mål.

I kommunikationen är polisförvaltningens egen personal viktigast och kommer alltid i första hand. Personalen måste oberoende av arbetsuppgifter och organisation förstå att medborgarna betjänas av en enda enhetlig polis.

Med *intern kommunikation avses* en fungerande interaktion och tillgång till information inom och mellan polisenheterna. Med hjälp av den säkerställs att alla i organisationen är medvetna om målet med verksamheten och känner till väsentlig information för arbetets utförande. Ledningen och förmännen har en central roll i det interna informationsflödet.

Lagen om samarbete inom statens ämbetsverk och inrättningar kräver att personalen har möjlighet att påverka det beslutsfattande som har betydelse för deras arbete och arbetsförhållanden och



som gäller ämbetsverkets verksamhet. I samarbetsförfarandet mellan statens ämbetsverk och inrättningar ska principerna för den interna informationen behandlas.

En öppen och interaktiv intern kommunikation stärker gemenskapen, ökar personalens arbetstillfredsställelse, ökar förtroendet för organisationens ledning samt främjar verksamhetens resultat och lönsamhet. Personalens erfarenheter av kommunikationen inom sin arbetsgemenskap är starkt beroende av hur engagerade organisationsledningen och förmännen är i en god intern kommunikation. Emellertid har även varje arbetare ett ansvar att ta reda på den information han eller hon behöver och själv vidareförmedla väsentlig information till dem som behöver den.

En framgångsrik kommunikation inom arbetsgemenskapen hjälper till att stärka den egna yrkesidentiteten. En god intern kommunikation är alltid en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation.

Betydelsen av den interna kommunikationen framhävs i synnerhet vid förändringar i organisationen. Huvudprincipen bör vara att personalen informeras om motiveringen till, konsekvenserna av och alternativen till de åtgärder som berör dem innan en fråga avgörs. Personalen ska informeras om beslut före medierna. När det är fråga om omfattande omstruktureringsprojekt lönar det sig att utarbeta en separat plan för den interna kommunikationen som behandlas i samarbetsförfarandet.

I planen ska man i synnerhet beakta de målgrupper som berörs av omstruktureringen, tidsschemat för förändringarna, de olika kommunikationskanalerna och -metoderna i omstruktureringens olika skeden samt tillfällen att höra personalen i frågan.

Principer för den interna kommunikationen:

- En del av ledningen i alla situationer är att säkerställa att personalen har tillgång till information.
- Personalen underrättas först.
- Personalen ska ges en genuin möjlighet till interaktion och att tillgodogöra sig information från sakkunniga.



Genom en god kommunikation om förändringarna möjliggör man att personalen hittar sin egen roll i förändringen och därigenom är fria att arbeta på ett ändamålsenligt sätt.

Den interna kommunikationen är baserad på samma värdegrund som polisförvaltningens övriga verksamhet. Personalens välbefinnande är en av polisens värderingar. Man bör säkerställa att polisorganisationens värderingar anammas bland personalen.

Principer för den interna kommunikationen:

- En del av ledningen i alla situationer är att säkerställa att personalen har tillgång till information.
- Personalen underrättas först.
- Personalen ska ges en genuin möjlighet till interaktion och att tillgodogöra sig information från sakkunniga.

Den interna kommunikationen är *interaktiv*. Informationen strömmar genom alla nivåer i organisationen. Hur den interna kommunikationen arrangeras vid polisens verksamhetsställen som finns på flera orter ska i synnerhet beaktas. Polispersonalen ska ges möjlighet att med jämna mellanrum föra diskussioner med förmännen, ställa frågor till dessa och få ändamålsenliga svar på sina frågor.

Interaktionen är *aktiv*. Var och en som arbetar inom polisen och i synnerhet förmännen ansvarar för kommunikationen gällande sina egna arbetsuppgifter. Alla är skyldiga att själva ta reda på information och även själva skaffa fram information från informationskanalerna.

Den interna kommunikationen är *öppen*. Informationen förmedlas i åtminstone den utsträckning offentlighetsprincipen och samarbetslagen kräver. I sådana ärenden, som medför konsekvenser för personalens ställning eller arbetsförhållanden, in-

formeras personalen om den bakomliggande motiveringen redan i det förberedande skedet. Polisstyrelsen förbereder polisensheterna i tillräckligt god tid för kommunikation på enhetsnivå i frågor gällande kommunikation.

En effektiv kommunikation sker *via flera kanaler*. Tillgången på aktuell information säkerställs genom att använda upprepning och parallella kommunikationsmetoder. I kommunikationen anges informationskällan samt varifrån personalen vid behov kan få mer information.

I den interna kommunikationen ska man alltid ha beredskap för situationer som kräver effektiviserad kommunikation och för interna krissituationer som berör organisationens personal, som t.ex. strömavbrott, vattenläckage och dödsfall.

4.2 Externa intressentgrupper

Polisen är en viktig del av samhället, så polisen har därför också flera externa intressentgrupper som man kommunicerar med bland annat beslutsfattare, säkerhets- och rättsliga myndigheter, den övriga offentliga förvaltningen, organisationer och företag inom säkerhetsbranschen, medierna, internationella samarbetspartners och medborgarna.

Kommunikationen med medborgarna utgår i första hand från medborgarnas rätt att få information om myndigheternas verksamhet och grunden till detta är förvaltningens offentlighet. Medborgarnas möjligheter att delta och påverka främjas genom myndigheternas kvalitativa tjänster och möjligheter att sköta sina ärenden. Medborgarna ska ha möjlighet att övervaka myndigheternas verksamhet och utövandet av den offentliga makten. Att myndigheternas verksamhet är offentlig möjliggör övervakning, deltagande i beredningen och medborgardebatten.



Medborgarnas deltagande blir möjligt tack vare en interaktiv kommunikation. Interaktionen inbegriper även att beakta responsen från medborgarna. Den respons man får följs upp regelbundet, besvaras så snabbt som möjligt och används i utvärderingen av verksamheten.

I viktiga frågor informerar man i allmänhet om att beredningen har inlett samt tillhandahåller information om hur beredningsprojekten framskrider. Förslag läggs fram till offentlig diskussion bland annat genom att dra nytta av verktygen för web-baserad kommunikation. En aktiv och interaktiv kommunikation med medborgarna via Internet förutsätter att myndigheterna har tillräckliga resurser.

Medierna är viktiga förmedlare av myndighetsinformation. Därför är medierna även viktiga övervakare av beslutsfattandet i samhället. Målet är att medborgarna via olika medier ska få en så bred och mångsidig bild som möjligt av myndigheters verksamhet och de beslut som fattas.

I kommunikationen med medierna ska man sträva efter att dra nytta av video- och ljudupptagningar från presskonferenser. På webbsidan finns tjänster och informationspaket för journalister för att bistå dem i deras arbete även utanför kontorstid.

Med *extern kommunikation* avses enkelriktad informationsförmedling och interaktiv kommunikation som bland annat sker via mediernas eller polisens egna offentliga kommunikationskanaler, t.ex. via polisens webbsidor och Facebook. Den information som används i den externa kommunikationen är alltid offentlig.

En öppen kommunikation ökar medborgarnas förtroende för polisen. Betydelsen av detta förtroende understryks i synnerhet i situationer som kräver effektiviserad kommunikation samt vid un-

Principer för den externa kommunikationen:

- Medborgarnas rätt till information ska tillgodoses.
- Polisens synlighet ökar liksom möjligheten att kommunicera med polisen vid olika offentliga sammanhang.
- Den allmänna ordningen och säkerheten måste upprätthållas.

dantagsförhållanden. I dessa förhållanden ökar också medborgarnas och massmediernas behov av information. Utöver öppenheten är innehållets tillförlitlighet och korrekta uppgifter viktiga delar av polisens kommunikation.

Principer för den externa kommunikationen:

- Medborgarnas rätt till information ska tillgodoses.
- Polisens synlighet ökar liksom möjligheten att kommunicera med polisen vid olika offentliga sammanhang.
- Den allmänna ordningen och säkerheten måste upprätthållas.

Det finns bara en polis i Finland och därför måste polisen sträva efter en *enhetlig offentlig bild*. Den externa kommunikationen måste så långt som möjligt skötas enligt enhetliga handlingsätt vid alla enheter. Polisens kommunikationsaktivitet ska inte variera mellan enheterna eller inom en enhet beroende på kommunikationsvilligheten hos den som är i tjänst just då. Varje polisenhet sörjer för kommunikationen gällande sin egen bransch eller sitt eget verksamhetsområde.

Polisens kommunikation är *opartisk och tillförlitlig*. Informationens riktighet måste alltid bekräftas innan den kommuniceras. Kommunikationen ska vara neutral så att den inte stämplar eller förringar enskilda människor eller grupper. Informationen måste även vara språkligt och politiskt opartisk.

Det väsentliga material som myndigheterna producerar måste finnas tillgängligt såväl på finska som på svenska och i vissa fall även på samiska. I synnerhet när det är fråga om information som är viktig för individens liv, hälsa och säkerhet samt egendom och miljö är det viktigt att informationsförmedlingen sker på båda inhemska språken i hela landet. Man måste alltid nämna källan till in-

Polisens kommunikation ska vara tydlig och på ett begripligt allmänt språk i enlighet med kraven i språklagen.

Svåra frågor ska i den mån det är möjligt populariseras och de begrepp som används ska redas ut.



formationen eller den grund som informationen eller bedömningarna bygger på.

I kommunikationen ska det framgå vilken polis-enhet som sköter informationen i vilka situationer och till vem man ska vända sig för mer information. En enhet eller en enskild person ska emellertid inte framhävas i onödan. Kommunikation som sker i tjänsteuppdrag ska inte användas för att driva personliga intressen, t.ex. i politiska uppdrag.

Polisens kommunikation är så **öppen** som den kan vara inom ramarna för lagstiftningen. Genom kommunikationen får man inte äventyra undersökningen av fall som inletts vid polisinrättningen, men information får inte heller undanhållas utan anledning. Informationen förmedlas i åtminstone den utsträckning offentlighetsprincipen kräver. Om information inte kan offentliggöras måste detta motiveras.

Polisen måste informera om frågor eller händelser som kommit dem till känna så **snabbt** som möjligt, eftersom medborgarnas behov av att få information i realtid om händelser som påverkar deras säkerhet har ökat märkbart. Det är viktigt att kommunikationen sker snabbt i synnerhet när det offentliga intresset för en fråga snabbt ökar eller kan antas öka snabbt. En snabb kommunikation får inte ske på bekostnad av informationens tillförlitlighet eller riktighet. Ett betydande brott eller en betydande olycka kan kräva att man reagerar snabbt även inom Polisstyrelsen eller inrikesministeriet, varför man även måste fästa speciell uppmärksamhet vid förvaltningens interna informationsflöde.

Polisens kommunikation ska vara **tydlig och på ett begripligt allmänt språk** i enlighet med kraven i språklagen. Svåra frågor ska i den mån det är möjligt populariseras och de begrepp som används ska redas ut. Med en vårdad språkdräkt i meddelanden, dokument och framställningar blir kommunikationen mer effektiv, medan stavfel och en dåligt konstruerad text minskar trovärdigheten i innehållet. Kommunikationsstilen ska så långt möjligt väljas utifrån situationen och beakta de tilltänkta läsarna eller åhörarna.

Viktiga felaktiga uppgifter som förekommer i offentligheten och som rör polisens verksamhetsområde ska **korrigeras** antingen genom en skriftlig begäran om rättelse eller genom att ta direkt kontakt med journalisten bakom skrivelsen. Man ska alltid informera sin närmaste förman om felaktiga uppgifter. I frågor som rör polisen i allmänhet görs rättelsen av Polisstyrelsen, i övriga fall av den enhet som ansvarar för ärendet.

Den förebyggande verksamheten ska också framhävas i den externa kommunikationen. I samband med kommunikationen gällande polisens övervakning ska man även berätta om resultaten övervakningen har lett till. När man informerar om brottsutredning eller brottsliga företeelser ska man så långt möjligt även berätta om hur man kan skydda sig mot dessa brott. När man informerar om förändringar i brottsligheten och nya brottsliga företeelser ska man alltid berätta på vad uppgifterna eller bedömningarna grundar sig.



5 Kommunikationsplanering

Kommunikationen har till uppgift att planera och utveckla praxis med vilka man framgångsrikt kan möta samhället på ett sätt som ökar säkerheten. Utgångspunkten är interaktion. Ju större krav man ställer på kommunikationen, desto mer mångsidiga metoder måste man använda. Med en planerlig och förutseende kommunikation kan man uppnå den effekt man önskar på ett kostnadseffektivt sätt som sparar på myndighetsresurserna.

En god kommunikation kan inte åstadkommas utan planering och framförhållning. Hörnstenen i en planerad kommunikation är den skriftliga kommunikationsplanen. I den fastställs på förhand metoder, resurser, ansvar, kanaler som används, tidsplanering, uppföljning och utvärdering. På samma sätt som man med skriftliga meddelanden berättar om vad man har gjort beskriver man i den skriftliga kommunikationsplanen även vad man tänker göra.

Offentlighetsförordningen kräver att myndigheten utarbetar en aktuell kommunikationsplan där man i enlighet med statsförvaltningens kommunikationsrekommendationer också beaktar både de långsiktiga målen och metoderna för att uppnå dessa och de mer kortsiktiga operativa åtgärderna.

Kommunikationsplanen ska uppdateras årligen och ska användas som ett praktiskt verktyg. Den ska även utarbetas för olika större situationer och händelser samt för en omfattande förundersökning. Den kan även gälla projekt, planer, enskilda polisoperationer eller beredskap inför en krävande situation.

En god kommunikation kan inte åstadkommas utan planering och framförhållning.

Ju större krav man ställer på kommunikationen, desto mer mångsidiga metoder måste man använda.

Kommunikationsplanen ska uppdateras årligen och ska användas som ett praktiskt verktyg.

I polisens mötesrum för kommunikation sammanställs exempel på olika kommunikationsplaner, som t.ex.:

- årlig plan för en polisenhets kommunikation
- plan för intern kommunikation
- kommunikationsplan för en polisoperation
- kommunikationsplan för en krävande situation
- kommunikationsplan för en omfattande förundersökning
- kommunikationsplan för en plan
- kommunikationsplan för ett projekt



6 Genomförandet av kommunikationen

Till genomförandet av kommunikationen hör *informerings, rådgivning och främjande av deltagande*. Resultatet kan vara skriftliga, grafiska eller multimedieprodukter, fotografier, videoinspelningar samt olika tjänster och händelser. De kan gälla marknadsföring, kampanjer, sammankomster eller PR-verksamhet.

Både direkta och indirekta kanaler kan användas i kommunikationen. Viktigare direkta metoder är personliga träffar, möten, seminarier och arbetsgrupper.

Indirekta kommunikationsmetoder är bland annat meddelanden, webbsidor, e-postmeddelanden, elektroniska nyhetsbrev, publikationer och broschyrer.

De blanketter, meddelandemallar och publikationer polisen använder i kommunikationen ska lätt kunna identifieras som polisdokument. Därför ska alla polisenheter i all sin kommunikation och i alla sina meddelanden följa polisens grafiska regelverk.

6.1 Metoder och kanaler för den interna kommunikationen

De interna kommunikationsmetoderna och -handlingssätten varierar vid olika verksamhetsenheter beroende på deras karaktär, bransch, verksamhetsområde och storlek. En effektiv kommunikation förutsätter att olika kommunikationskanaler används parallellt. Till exempel kompletteras ett muntligt meddelande vid behov av ett skriftligt.

Planer för hur de olika kommunikationsmetoderna används samt beaktandet av interna och externa målgrupper och *intressentgrupper* ingår i kommunikationsplanen. Kommunikationsplanen utarbetas som en del av enhetens egna årliga plan och kom-

Den huvudsakliga kanalen för polisens interna kommunikation är ett gemensamt intranät (för närvarande Seitti). Samtliga polisenheter använder samma intranätssystem.

Mötesrummen (Microsoft Office Sharepoint Server, MOSS) utgör grunden för den operativa polisverksamhetens samarbete, informationsförvaltning och informationsutbyte.

Pokeweb är ett system som används för att uppdatera lägesbilden.

Man kan föra diskussioner och hålla möten med hjälp av videokonferenser och därmed minska resekostnaderna.



pletteras vid behov av mer detaljerade projekt-, plan- eller händelsespecifika kommunikationsplaner.

Förmännen ser till att till att informationsflödet är tillräckligt genom en ändamålsenlig distribution av *handlingar*. Speciellt viktiga handlingar förmedlas förutom till anslagstavlor och arkiv också direkt till de berörda parterna.

Den huvudsakliga kanalen för polisens interna kommunikation är ett gemensamt intranät (för närvarande Seitti). Samtliga polisenheter använder samma intranätsystem. Utöver det gemensamma innehållet på intranätet kan man i samma system göra innehåll tillgängligt för en enhet eller en annan begränsad grupp. Intranätet är startsidan i webbläsaren i alla datorer i polisens nät. Polisstyrelsens kommunikation ansvarar för den riksomfattande nyhetsrapporteringen och enheterna ansvarar själva för deras egen innehållsproduktion och nyhetsrapportering. De olika enheterna ansvarar för kommunikationen i frågor som gäller deras egen bransch via de riksomfattande sektionerna av intranätet. Polisenheterna kan förmedla nyheter som är av allmänt intresse för förvaltningen till den riksomfattande nyhetsströmmen via Polisstyrelsens kommunikationsenhet: viestinta.poliisihallitus@poliisi.fi.

Mötesrummen (Microsoft Office Sharepoint Server, MOSS) utgör grunden för den operativa polisverksamhetens samarbete, informationsförvaltning och informationsutbyte. Mötesrummen används som stöd för arbetsgruppernas arbete inom ett visst område eller ämnesområde. Mötesrummen ersätter inte det gemensamma intranätet. Kommunikationsgruppens mötesrum har sedan 2010 varit den riksomfattande kanalen för polisens kommunikationskoordinatorer och fungerar som en bred förberedelsekanal för kommunikationsfrågor. Alla som arbetar inom förvaltningen har läsrättigheter till mötesrummet. Därutöver ord-

När elektroniska distributionskanaler (t.ex. intranätet, tjänste-post, personlig e-post, gemensamma skrivenheter) används ska man speciellt se till att ärenden framställs tydligt.

Personalträffarna utgör den viktigaste möjligheten till interaktion och respons.

Möten är viktiga tillfällen för att förmedla information.

nas varje år två riksomfattande utbildningsdagar inom kommunikation.

Pokeweb är ett system som används för att uppdatera lägesbilden. Systemet kan användas både i bilen och vid arbetsplatsen.

Man kan föra diskussioner och hålla möten med hjälp av **videokonferenser** och därmed minska resekostnaderna. Videokonferenser förutsätter anläggningsreservationer, en tydlig uppställning av ärendena och att anläggningarna placeras så att man upplever att alla som deltar i mötet är närvarande.



Polisstyrelsen publicerar *tidningen Polis* både i tryckt och elektroniskt format som riktar sig till polisens personal och intressentgrupper. Alla polisenheter deltar i att utforma tidningens innehåll. Dessa ska sköta tidningsutdelningen så att personalen har tillgång till tidningen genast efter att den publicerats. Vid polisrättingarna och de riksomfattande enheterna rekommenderas det även att egna aktuella översikter publiceras i intranätet och i tryckt format.

När *elektroniska distributionskanaler* (t.ex. intranätet, tjänste-post, personlig e-post, gemensamma skrivenheter) används ska man speciellt se till att ärenden framställs tydligt. Ett gott redaktionsarbete sparar läsarna tid och möda samt gör att budskapet lättare går hem. Filerna ska ges beskrivande namn och förklarande text bifogas som klargör för bilagornas huvudsakliga frågor. För tjänste-postens sändlista utarbetas en enhets-specifik intern anvisning. Om formen på signaturfilen i e-postmeddelandet ges enhets-specifika anvisningar och en officiell signatur används i alla e-postmeddelanden.

Personalträffarna utgör den viktigaste möjligheten till interaktion och respons. Dessa ordnas regelbundet och planenligt vid enheterna.

Möten är viktiga tillfällen för att förmedla information. Detta är bra att beakta när möteshandlingarna utarbetas. Möteskallelser, föredragningslistor, promemorior och protokoll förmedlar kommunikativt korrekt utarbetad exakt och aktuell information till personalen. Målet är att även de som inte deltar i förberedelsen kan följa beredningen av ärendena. Videokonferenser ger möjlighet till en flexibel mötespraxis i en spridd organisation.

Att bekanta sig med kommunikationspraxis är en del av utbildningen och upprätthållandet av yrkeskunnigheten för varje person som arbetar vid

Genom skriftliga meddelanden garanteras att informationen förmedlas likadan såväl till medborgarna via polisens webbsidor som till massmedierna som anges i publikationssystemets sändlista.

Polisens riksomfattande webbsidor www.polisen.fi finns på finska, svenska och engelska.

Polisen finns med på sociala medier, såsom Facebook, YouTube och IRC-Galleria.



polisen. Polisens enhetliga kommunikation förblir trygg när kommunikation ingår i utbildningsplanerna, arbetsplatsutbildningen och är en del av inskolningsprogrammet för nya medarbetare.

6.2 Metoder och kanaler för den externa kommunikationen

Kommunikationsmetoderna bestäms utifrån målgruppen. I en situation som kräver en omfattande medborgarkommunikation måste man säkerställa att även specialgrupper och personer som inte har möjlighet att använda de nya medierna har tillgång till information, t.ex. genom att producera kampanjer, informationssnuttar och broschyrer.

Grunden för polisens kommunikation är alltid det skriftliga dokumentet. Genom *skriftliga meddelanden* garanteras att informationen förmedlas likadan såväl till medborgarna via polisens webbsidor som till massmedierna som anges i publikationssystemets sändlista. Det är också viktigt att man i efterhand kan dokumentera vad, när och till vem man informerat. Den skriftliga kommunikationen underlättar journalisternas arbete och den egna personalens och medborgarnas tillgång till information.

Den som ansvarar för kommunikationen beslutar om kommunikationens innehåll och tidsschema. Kommunikationskoordinatören hjälper till vid utarbetandet av meddelandet och sköter de praktiska arrangemangen för publiceringen, vilka bland annat omfattar stilisering, granskning, översättning, översändande och publicering vid interna och externa webbtjänster.

Polisens *riksomfattande webbsidor* www.polisen.fi finns på finska, svenska och engelska. Därutöver har polisens riksomfattande enheter och polisinrättningarna egna webbsidor. Samtliga polisenheter skapar webb-

sidorna med samma publiceringssystem. På polisens webbsidor finns allmän information om polisens verksamhet, olika elektroniska blanketter, en tipsspalt samt ett elektroniskt tidsbeställningssystem till tillståndsförvaltningen.

Polisens informerar aktivt med ett gemensamt publiceringssystem via webbsidorna. Meddelandena skickas via systemet till de e-postadresser som angetts där samt till nyhetsströmmen på webbsidornas första sida och till polisinrättningarnas egna webbsidor. Alla finländska och vissa utländska medier har angetts i sändlistan. Kommunikationskoordinatören vid respektive polisenhet ansvarar för upprätthållandet av sändlistan vad gäller den egna enheten. Polisstyrelsen ansvarar för den riksomfattande och internationella sektionen.

Responspost som inkommer via polisens webbsidor dirigeras till respektive polisenhet eller till polisinrättningens response-post. Enligt förvaltningslagen är myndigheterna skyldiga att behandla och besvara sakliga meddelanden utan dröjsmål. Myndigheterna ska besvara responsposten i enlighet med förvaltningslagen, så svaren till kunderna ska vara sakliga och ordentliga. Response-posten bör hanteras enligt ett fungerande system som följs upp dagligen med suppleanter. Svaren som ges på förfrågningarna via responsen ska registreras och arkiveras enligt polisens plan för informationsstyrning.

Polisen finns med på *sociala medier*, såsom Facebook, YouTube och IRC-Galleria. Genom att delta i nätgemenskaper vill polisen öka interaktionen mellan medborgarna och polisen, öka medborgarnas känsla av polisen närvaro i den virtuella världen samt sänka tröskeln att kontakta polisen.

Polisens *kampanj- och mässverksamhet* påverkar den offentliga bilden av polisen och via den sprider polisen information, ger råd och främjar medbor-



garnas och olika intressentgruppers deltagande och kontakttagande. Polisen uppträder i sin kampanj- och mässverksamhet med en enhetlig profil och med ett enhetligt meddelande oavsett enhet.

E-post är ett vardagligt redskap för att skicka meddelanden. Fundera från fall till fall om e-post är den lämpligaste metoden för att ta kontakt eller om ärendet kan skötas per telefon eller personligen. Överväg noggrant mottagarna av ditt e-postmeddelande och skicka endast till dem som verkligen behöver informationen. Formulera dig alltid kort och tydligt och undvik spetsiga uttryck. När du svarar på ett e-postmeddelande, undvik att utöka fälten för mottagare och kopia.

För att betjäna medierna har polisen en *extranet-tjänst* vart endast medierepresentanter har tillträde. Där finns aktuell tilläggsinformation t.ex. kontaktuppgifter till polisens kommunikation, statistik för bakgrundsinformation samt en särskild polisbildbank. Kommunikationskoordinatorerna vid polis enheterna ansvarar för att lägga till material till extranet och hålla det uppdaterat.

Tack vare den elektroniska kommunikationen har *presskonferensernas* betydelse minskat och endast i välmotiverade och viktiga situationer lönar det sig att kalla medierna till en särskild presskonferens. I situationer som kräver effektiviserad kommunikation är en presskonferens ett fungerande redskap för att omfattande nå ut till medierna samtidigt. Presskonferenser måste vara väl förberedda, lokaler och personer måste bokas och utrustas med den teknik som behövs för konferensen med beaktande av mediernas olika behov (bildupptagning, mikrofoner, direktsändning, fotografering). Vid presskonferensen delas också material ut såsom pressmeddelanden, bakgrundsmaterial och bilder som även delas ut via polisens publiceringssystem.

Varje polisenhet ska aktivt och på eget initiativ delta i samhällsdebatten om säkerhetsfrågor inom deras verksamhetsområden.

6.3 Extern kommunikation med polisens olika riktlinjer för verksamheten

Varje polisenhet ska aktivt och på eget initiativ delta i samhällsdebatten om säkerhetsfrågor inom deras verksamhetsområden. Med aktivt avses bl.a. att informera om resultaten av polisens verksamhet, verksamhetsplaner som ökar säkerheten och det allmänna säkerhetsläget och företeelser och händelser inom deras verksamhetsområde som inverkar på säkerhetsläget.

Detta förutsätter även diskussionsunderlag på polisens eget initiativ i säkerhetsfrågor via polisens egna kommunikationskanaler och medierna.

Polisstyrelsen ansvarar för polisens allmänna verksamhetslinjer, författningar som styr verksamheten och planerade eller kommande ändringar av dessa, polisens allmänna finansiering och externa kommunikationslinjer gällande de riksomfattande resurserna.

Som en del av kommunikationen kan polisen vid behov utfärda olika anvisningar och råd till dem som efterfrågar dessa. Varje polisenhet ansvarar för att polisens servicerådgivning fungerar.

6.3.1 Tillståndstjänster

Polisens tillståndsenheter informerar medborgarna på eget initiativ och aktivt om ärenden gällande tillståndstjänster och i synnerhet viktiga tillståndsvillkor, kommande ändringar av tillståndsvillkoren samt ändringar av handläggningstider för ansökan.

Polisen ökar aktivt med hjälp av extern kommunikation medborgarnas kunskap om nya tillståndsserviceformer, elektronisk ärendehantering, nya verksamhetsställen och ändringar av öppettider.

6.3.2 Fältverksamhet

Polisen informerar medborgarna via medierna och de egna kommunikationsmetoderna om ärenden som centralt berör deras fältverksamhet.

Målet med kommunikationen är att ge råd och handleda samt förebygga att störningar av ordningen och olyckor uppstår. Med en snabbt reagerande, tillförlitlig och aktiv kommunikation som sker i rätt tid främjas fältverksamhetens övriga taktiska principer. Med en lyckad kommunikation förhindras spridningen av felaktiga uppgifter och rykten.

Den allmänna ledaren ansvarar i samarbete med fältledaren under sin arbetstid för ordnandet av kommunikationen om den dagliga övervaknings- och utryckningsverksamheten. Kommunikationen är aktiv och sker på eget initiativ.

Ad hoc-organisationen vid en brotts- eller olycksituation sörjer för kommunikationen i det inledande skedet av situationen. När en undersökningsledare har utsetts, övergår ansvaret för kommunikationen om undersökningen till denne. Den allmänna ledaren ansvarar för att informera om situationen till dess att ad hoc-organisationen har upplösts.

I dessa situationer måste man se till att det inte blir avbrott i kommunikationen, men de som har hand om kommunikationen bör emellertid bli kvar i sina egna roller. I praktiken ska den allmänna ledaren, fältledaren och undersökningsledaren sinsemellan komma överens om huruvida den allmänna ledningen kan fortsätta att informera även om frågor angående undersökningen till dess att undersökningsledningen är ajour med situationen och kan överta informationsansvaret. Närmare anvisningar för kommunikationen om övervaknings- och utryckningsverksamheten finns i Operativa anvisningar för polisens fältverksamhet.



6.3.3 Sammankomster

Medborgarna ska alltid informeras på förhand via polisens kommunikationskanaler om speciella företeelser i samband med stora publikevenemang, som t.ex. nöjeställningar, tävlingar och uppvisningar, såsom exceptionella trafikarrangemang och övriga begränsningar eller buller.

Genom att informera på förhand kan man informera invånarna i området och personer som kommer för att delta i sammankomsten om de exceptionella arrangemangen och således på förhand förhindra trängsel och ordningsproblem.

6.3.4 Trafik

Trafikmeddelanden kan gälla vad som helst som berör vägnätet och som orsakar olägenheter eller förseningar i vägtrafiken. Exempel på händelser omfattar kollisioner, ovanligt halt väglag och evenemang som arrangeras på vägarna (tåg, demonstrationer, sportevenemang). Andra anledningar är trafikarrangemang för stora publikevenemang såsom utställningar, fester eller konstevenemang.

Syftet med trafikmeddelandena är att förse trafikanterna med information som de kan ha nytta av före eller under resan. Informationen hjälper trafikanterna att planera sin resa samt välja en lämplig tidpunkt, rutt och körstil.

Enligt anvisningarna för trafikmeddelanden är informationssystemet för vägtrafiken en del av polisens trafiksäkerhetsinformation. Polisen ska omedelbart från händelseplatsen informera Trafikverkets vägtrafikcentral om bland annat kollisioner som stör trafiken, ovanligt halt väglag, evenemang som arrangeras på vägarna eller om trafikarrangemangen för stora publikevenemang. Meddelandet läses upp i Rundradion och i lokalradion på vissa orter när det finns möjlighet i programmet. Meddelandet upprepas så länge situationen pågår. Därför är det viktigt

Riktlinjer för informationsförmedling om en förundersökning:

- Fallet har betydelse för samhället.
- Genom att offentliggöra fallet kan man förhindra andra brott.
- Fallet anknyter till en bredare brottslig företeelse.
- Fallet är ett prejudikatsfall.
- Fallet är exceptionellt omfattande.
- Fallet har andra exceptionella drag.
- Fallet figurerar redan på ett eller annat sätt i offentligheten.
- Genom informationsförmedlingen kan man få tips från allmänheten som gynnar undersökningen.



att polisen även meddelar när situationen är över.

Via trafikinformationssystemet förmedlas inga andra av polisens meddelanden t.ex. om försvunna personer eller brottsmisstänkta. Blanketten för nödunderrättelser och myndighetsmeddelanden får inte användas för vanlig trafikinformation.

Med hjälp av informationsförmedling är det möjligt att effektivisera trafikövervakningens effektivitet. Genom att förena informationsförmedling och övervakning kan man åstadkomma en mer omfattande förebyggande effekt. Med hjälp av informationsförmedlingen som sker före och under övervakningen kan polisen informera om varför just den aktuella övervakningen utförs.

Efter intensivövervakningen berättar man om vilka resultat och verkningar man åstadkommit. Med hjälp av metoderna för extern kommunikation är det möjligt att lyfta upp regionalt viktiga säkerhetsfrågor till offentlig debatt.

6.4 Nödunderrättelser och myndighetsmeddelanden

Myndighetsmeddelanden är antingen nödunderrättelser, varvid faran är omedelbar, eller andra myndighetsmeddelanden, varvid faran för människoliv eller egendom inte är lika omedelbar.

En nödunderrättelse eller ett myndighetsmeddelande gällande polisens verksamhetsområde kan utfärdas i en situation eller vid en händelse som kräver informationsförmedling av en polisman som hör till befälet och som agerar som allmän ledare. Polisenheterna skickar nödunderrättelser och myndighetsmeddelanden via ledningscentralen vid polisnärheten i Helsingfors.

Separata anvisningar för utfärdandet av myndig-

hetsmeddelanden och nödunderrättelser har utfärdats för situationer som kräver informationsförmedling och effektiviserad kommunikation (Om sändning av myndighetsmeddelanden och funktionen hos systemet för förmedling av nödunderrättelser).

Nödunderrättelser eller myndighetsmeddelanden ersätter inte övrig kommunikation i situationen. När en nödunderrättelse eller myndighetsmeddelande har utfärdats, handlar polisen enligt den effektiviserade kommunikationen. I situationer med effektiviserad kommunikation inleds polisens externa kommunikation omedelbart och polisen måste regelbundet meddela mer information till dess att situationen är över. Därefter utfärdar polisen ännu ett meddelande om att situationen är över.

6.5 Förundersökning

Offentlighetsprincipen enligt offentlighetslagen gäller även informationsförmedling om förundersökning. Ett större brott är ingen privatangelägenhet, utan det omfattar ofta ett allmänt intresse.

Undersökningsledaren, dennes förman eller annan person som förmannen utsett har rätt att informera om förundersökningen. För enkelhetens skull används endast undersökningsledare i denna anvisning.

Förundersökningshandlingar är enligt offentlighetslagen i regel hemliga tills ärendet har tagits upp till behandling vid ett domstolssammanträde, vilket i praktiken innebär förberedelsesammanträde, eller om sådant inte hålls, när den huvudsakliga behandlingen inletts. Handlingarna blir även offentliga om förundersökningen läggs ner utan att skickas vidare till åtalsprövning eller om den allmänna åklagaren beslutat låta bli att väcka åtal.

Undersökningsledaren har en stor prövningsrätt i sitt fall som även berör informationsförmedling-



en. Fastän handlingarna är hemliga har undersökningsledaren rätt att enligt egen prövning offentliggöra även ofullständiga uppgifter om förundersökningen. I denna prövning ska utgångspunkten vara offentlighetsprincipen. Mot detta avvägs de omständigheter som hindrar informationsförmedlingen. Beslutet att förmedla eller inte förmedla information ska alltid kunna motiveras.

Undersökningsledaren ska när han eller hon utarbetar undersökningsplanen beakta en eventuell informationsförmedling och även planera de åtgärder som krävs för detta tillsammans med den kommunikationsansvarige vid sin inrättning eller sitt institut. När informationsinitiativet ligger i ens egna händer kan informationsförmedlingen ske på ett övervägt sätt och tajmas så det är lämpligt från undersökningens synpunkt.

Prövningen av de typer av fall om vars förundersökning man informerar lämnas i sista hand till undersökningsledaren själv. Entydiga anvisningar kan ej ges, men t.ex. följande kan fungera som riktlinjer.

- Fallet har betydelse för samhället.
- Genom att offentliggöra fallet kan man förhindra andra brott.
- Fallet anknyter till en bredare brottslig företeelse.
- Fallet är ett prejudikatsfall.
- Fallet är exceptionellt omfattande.
- Fallet har andra exceptionella drag.
- Fallet figurerar redan på ett eller annat sätt i offentligheten.
- Genom informationsförmedlingen kan man få tips från allmänheten som gynnar undersökningen.

Hur pass exceptionellt, utbrett och betydande fallet är måste även övervägas regionalt. Det eller de brott som undersöks kan vara av lokalt intresse och ha lokal betydelse, trots att det inte väcker

När informationsinitiativet ligger i ens egna händer kan informationsförmedlingen ske på ett övervägt sätt och tajmas så det är lämpligt från undersökningens synpunkt.

Polisens externa kommunikation kan vara av stor betydelse t.ex. för att avdramatisera en lokal brottslig företeelse eller för att lösa ett brott som begåtts.

riksomfattande intresse. Polisens externa kommunikation kan vara av stor betydelse t.ex. för att avdramatisera en lokal brottslig företeelse eller för att lösa ett brott som begåtts.

6.5.1 Offentlighetslagens begränsningar av informationsförmedlingen

Enligt offentlighetslagen får man lämna information om pågående förundersökningar om det är uppenbart att utlämnandet av uppgifter

- inte äventyrar brottsutredningen eller undersökningens syfte
- inte utan vägande skäl vållar den som har del i saken skada eller lidande
- inte hindrar domstolen från att utöva sin rätt att sekretessbelägga handlingar enligt lagen om offentlighet vid rättegång (945/1984).



Kravet i den första punkten är tydligt: informationsförmedlingen får inte skada eller äventyra förundersökningen. Detta ska vara målet, men i praktiken blir man ibland tvungen att pröva dess gränser. Medier som arbetar i realtid kräver mer information snabbt om brott som kommit till deras kännedom och använder även andra källor utöver polisen.

Vad gäller undersökningen kan ett för tidigt offentliggörande skada utredningen men polisen kan inte förbjuda medierna från att publicera information de fått från andra källor. Om fallet ändå kommer ut i offentligheten, måste undersökningsledaren välja om man genast offentliggör någon information om fallet eller om man konstaterar att polisen just nu inte kan delge någon information alls trots att medierna publicerar händelsen baserat på uppgifter från andra källor. I varje fall måste man meddela när man kommer att informera om ärendet.

Enligt punkt två får man inte gå ut med uppgifter som vållar den som har del i saken skada eller lidande, om inte vägande skäl föreligger. I brottmålgör offentlighet ofta upphov till själsligt lidande eller annan skada för den som har del i saken, men denna olägenhet måste avvägas mot de omständigheter som talar för ett offentliggörande. Det samma avses också i förundersökningslagen, enligt vilken om förundersökning skall informeras så att ingen utan fog utsätts för misstankar och så att ingen i onödan orsakas skada och men. Även denna författning lämnar det upp till undersökningsledarens prövning när det allmänna intresset går före den enskildes intresse.

Den tredje punkten, domstolens rätt att sekretessbelägga handlingar, gäller huvudsakligen två typer av ärenden:

- frågor som berör statens yttre säkerhet eller Finlands internationella relationer

- känslig information om en person, som t.ex. berör privatlivet, hälsotillstånd eller brottsoffren.

6.5.2 Offentliggörande av känslig information

En person som misstänks för ett brott ska genom hela straffprocessen före domen behandlas som oskyldig i enlighet med förundersökningslagen och Europakonventionen.

Som det konstaterats ovan, får ingen heller utan fog utsätts för misstankar genom informationsförmedlingen. Namn och bild på den misstänkte offentliggörs vanligtvis inte och polisen bör inte heller lämna uppgifter om t.ex. sakägarens privatliv, hälsotillstånd eller etniska bakgrund om inte offentliggörandet av dessa är av väsentlig betydelse för undersökningen av fallet. Om en beskrivning av kännetecken är oundviklig för gripandet av den misstänkte eller för att identifiera en farlig person, kan uppgifter om etnisk härkomst lämnas till offentligheten.

Förordningen om förundersökning och tvångsmedel fastställer när polisen får avslöja den brottsmisstänktes identitet. Enligt förordningen får man offentligt gå ut med den misstänktes namn och bild endast om det är nödvändigt

- för att brottet ska kunna redas ut
- för att en misstänkt ska kunna gripas
- av andra synnerligen vägande skäl.

I förundersökningar som väcker stor offentlig uppmärksamhet känner medierna ofta till namnen på de misstänkta och de sprids även snabbt genom olika Internetgrupper. Massmedierna önskar att polisen bekräftar uppgifterna bland annat för att kunna publicera information från myndigheterna.

Polisen bör inte offentliggöra namnen på de misstänkta på grundval av att de redan är allmänt kän-



da, utan ska följa kriterierna i ovan nämnda förordning. Medierna kan trots det publicera namnen, men enligt sina egna kriterier.

6.5.3 Övriga allmänna riktlinjer för informationsförmedlingen om förundersökningen

Vid långvariga förundersökningar, där man redan börjat informera, ska man även fortsätta informationsförmedlingen vartefter undersökningen framskrider och utfärda ett sista meddelande när den är över.

Polisen får inte i sin informationsförmedling föregripa åklagarens eller domstolens avgörande eller på annat sätt ta ställning till åklagarens åtgärder. När undersökningen är klar konstateras om de fortsatta skedena att ärendet övergår till åklagaren för åtalsprövning.

När polisen känner till vilken åklagare som undersöker brottmålet är det bra att rådgöra med denne på förhand i frågor gällande informationens innehåll och förfarandet vid förmedlingen. Informationsansvaret i ärendet förblir emellertid hos polisen om inget annat avtalas. När polisen överlämnat förundersökningsprotokollet för åtalsprövning övergår ansvaret alltid till åklagaren.

I polisbrottsärenden är alltid åklagaren undersökningsledare och har därmed också informationsansvaret gällande undersökningen.

När man informerar om brottmål ska man beakta polistaktiken. Man ska i synnerhet vara försiktig med att avslöja omständigheter som endast den brottsmisstänkte och undersökaren kan känna till, undersökningsmetoder som inte kan anses vara allmänt kända sedan tidigare samt även metoder brottslingarna har använt sig av och som kan handleda andra att begå brott.

Polisen måste emellertid i förebyggande syfte in-

En av de grundläggande bestämmelserna för informationsförmedlingen är att man inte behöver berätta allt, men man får inte ljuga.

formera om bland annat nya brottsliga företeelser. Då ska man beroende på situationen även berätta om hur brottslingarna gått till väga så att medborgarna kan vara på sin vakt.

Polisen bör inte tillåta fotografering i sina egna lokaler av personer som kallats till förhör, tagits i förvar eller gripits om inte parterna själva ger sitt samtycke.

Enligt 11 § i förundersökningslagen har en part rätt att få del av vad som kommit fram vid förundersökningen så snart detta kan ske utan men för utredningen av brottet. Polisen bör när tidpunkten för informationsförmedlingen planeras utgå från att parterna får information om ärendet före allmänheten.

En av de grundläggande bestämmelserna för informationsförmedlingen är att man inte behöver berätta allt, men man får inte ljuga. Det är skäl att hålla sig till detta.

Endast i ytterst sällsynta fall när det är fråga om skydd av människoliv, kan det vara acceptabelt att sprida felaktig eller vilseledande information vilket kan liknas vid nödvärn. När situationen har retts ut måste man informera sanningsenligt i ärendet.



6.6 Informationsförmedling om polisundersökning

Polislagens finkänslighetsprincip kräver att man i regel inte informerar om ett vanligt dödsfall eller självmord. Händelser där man redan har inlett informationsförmedlingen, t.ex. om personen har anmälts försvunnen, utgör undantag. Ett dödsfall som inträffat på en offentlig plats kan även orsaka störningar i trafiken, varvid det är skäl att informera på ett övervägt sätt.

När man berättar om dödsorsaken ska man vara synnerligen återhållsam. Polisen kan offentligt berätta att en person omkommit till följd av olycka eller brott, men inte vad som i utredningen av dödsorsaken konstaterats vara den medicinska dödsorsaken.

Handlingarna gällande polisundersökningen blir offentliga när undersökningen slutförts. Man bör dock beakta att många olika lagar kan kräva att undersökningsresultaten sekretessbeläggs. Dödsorsaken utgör exempelvis information som i regel sekretessbeläggs.

Beslutet att offentliggöra namnen på de omkomna vid ett brott eller en olycka ligger ofta hos polisen. Lagstiftningen ger inga direkta anvisningar om t.ex. hur man ska förhålla sig till offentliggörandet av namnet på en misstänkt.

Om det inte föreligger några undersökningsmässiga skäl har polisen ingen orsak att publicera namnen på offren. Om det är nödvändigt att offentliggöra namnen, ska man i alla fall först informera offrens anhöriga och motivera offentliggörandet för dem.

6.7 Uppföljning och dokumentering av polisverksamheten

Varje polisenhet måste ha beredskap att presentera sin verksamhet för medborgarna, olika intressentgrupper och samarbetsmyndigheter på det sätt man finner ändamålsenligt och i enlighet med de egna resurserna.

För att trygga polisverksamheten och skydda integriteten är intressentgruppernas möjlighet att i egenskap av polisens samarbetspartners följa polisverksamheten begränsad. Därmed riskerar polisen inte att genom sin egen verksamhet bidra till att sekretessbelagd information hamnar i händerna på utomstående. Anvisningar har utfärdats om uppföljning, dokumentering och presentation av polisverksamheten. För den lokala dokumenteringen och presentationen ingås ett kontrakt mellan polisenheten och producenten. Polisstyrelsen ingår avtal om riksomfattande produktion.

Polisstyrelsen upprätthåller lägesinformation om all uppföljning och dokumentering som görs om situationer där representanter för externa intressentgrupper medverkar. En underrättelse ges på förhand till tjänsteposten för Polisstyrelsens kommunikation *viestinta.poliisihallitus@poliisi.fi*.



7 Uppföljning och utvärdering av kommunikationen

I kommunikationsprocessen är det mycket viktigt att regelbundet och övergripande utvärdera hur kommunikationen fungerar och vilken verkan den har. Det centrala målet är att utveckla kommunikationen så att den fungerar och tillmötesgår informationsbehoven. Verksamheten baserar sig på statsförvaltningens system för uppföljning och utvärdering av kommunikationen.

Den tjänsteman som ansvarar för ärendet är även själv ansvarig för att följa upp och utvärdera kommunikationen. Denne har till uppgift att följa upp och utvärdera kommunikationens och grundmeddelandes effekt inom sitt eget ansvarsområde. Den tjänsteman som ansvarar för ärendet fastställer målen som ska sättas upp för uppföljningen och utvärderingen, sörjer för att dessa genomförs, anvisar resurser samt beaktar den respons som inkommer i den fortsatta planeringen av kommunikationen.

Vilken roll polisenhetens kommunikationsorganisation har i uppföljningen och utvärderingen beror på den arbetsfördelning man kommit överens om. Rollen kan exempelvis vara att följa upp kommunikationens effekt i medierna eller att ansvara för uppföljningen och utvärderingen i sin helhet.

Kommunikationsorganisationens uppgift är att producera och upprätthålla gemensamma metoder och redskap för uppföljningen och utvärderingen av kommunikationen samt tillhandahålla den utbildning som behövs. Kommunikationsorganisationen följer upp hur polisens strategiska mål förverkligas och vilken effekt grundmeddelandet har.

Utgångspunkterna för uppföljningen och utvärderingen av kommunikationen är å ena sidan polisens strategiska mål och å andra sidan intressentgruppernas behov.

Genomförandet och planeringen av kommunikationen utvärderas på tre olika nivåer: självvärdering, jämförande bedömning och extern bedömning.



Polisstyrelsen styr och samordnar uppföljningen och utvärderingen av kommunikationen inom polisen. Statsrådets kommunikationsenhet ansvarar för utvecklingen av uppföljningen och utvärderingen av kommunikationen inom den offentliga förvaltningen. Till statsrådets kommunikationsenhet och inrikesministeriets kommunikation förmedlar Polisstyrelsens kommunikation information om alla centrala undersökningar som berör polisens kommunikation samt uppgifter som är väsentliga för att upprätthålla lägesbilden av kommunikationen.

Utgångspunkterna för uppföljningen och utvärderingen av kommunikationen är å ena sidan polisens strategiska mål och å andra sidan intressentgruppernas behov.

Den viktigaste frågan vad gäller utvärderingen är hur kommunikationen uppnår de allmänna målsättningar som ställts upp för den:

- hur kommunikationsfunktionerna har genomförts i förhållande till medborgarna (informerings, rådgivning, interaktion/offentlig debatt)
- hur den Internetbaserade kommunikationen har uppnått sina mål
- hur intressentgrupperna och samarbetspartnerna har beaktats med tanke på målen
- hur målen har uppnåtts i förhållande till medierna
- hur det praktiska genomförandet av kommunikationen överensstämmer med målen
- hur den strategiska ledningen av kommunikationen har genomförts i enlighet med målen för effektivitet.

Utvärderingen kan gälla såväl enstaka dagliga kommunikationshändelser, hela kampanjer eller den årliga planen för hela polisens verksamhet och ekonomi. Med hjälp av uppföljningen kan man även utföra analyser av hur kommunikationen går hem och kommunikationens ton (positiv publicitet/negativ publicitet). Som uppföljningens slutresultat kan man bedöma kommunikationens framgång.

Genomförandet och planeringen av kommunikationen utvärderas på tre olika nivåer: självvärdering, jämförande bedömning och extern bedömning.

Självvärderingen är den viktigaste utvärderingsnivån inom alla polisenheter. Kommunikationens framgång granskas i förhållande till målen som fastställts i den årliga kommunikationsplanen. Med VISA-snabbtestet kan man utvärdera hur kommunikationen och informationsflödet fungerar och hitta de centrala utvecklingspunkterna. Testet är avsett för polisens samtliga förvaltningsenheter och i synnerhet för deras kommunikationsorganisationer.

En jämförande bedömning med de bästa i branschen främjar spridandet av god praxis. Vad god praxis omfattar behandlas bland annat under utbildningsdagarna om kommunikation.

Den externa bedömningen sätter kunskapen om kommunikation i ett bredare samhällsligt perspektiv. Undersökningar om kommunikationens effektivitet baserar sig på omfattande samhällsvetenskaplig och beteendevetenskaplig forskning och tillämpas bäst av utomstående forskningsinstitut och företag. Vid polisen har man som redskap för extern bedömning bland annat använt personalbarometern, 360-graders utvärderingar av förmän, mediebarometern, polisbarometern, CAF-utvärderingar och olika redskap för medieuppföljning.



8 Rykteshantering

8.1 Ett gott rykte måste förtjänas

Ett gott rykte uppstår när man handlar rätt och berättar om det för andra. Rykteshantering är en långvarig, strategisk verksamhet som planeras på förhand genom vilken man aktivt strävar efter att både styra organisationens egen verksamhet och påverka intressentgruppernas tolkningar av gemenskapen. Ett rykte uppstår genom olika möten som en samverkan mellan handlingar och kommunikation. Alla sammanhang där polisen figurerar är också kommunikationstillfällen. Polisen ska genom sin närvaro, klädsel och sitt uppträdande alltid vara företrädare för polisens goda rykte och tillförlitlighet.

Medborgarna och intressentgrupperna bedömer inrättningen eller verkets rykte på basis av sina egna och andras erfarenheter samt den information som förmedlas via medierna. Om man inte har några egna erfarenheter av inrättningen eller verket skapas uppfattningen på basis av idéer och föreställningar. Dessa formas bland annat utifrån den bild som förmedlas via mediernas och gemenskapens kommunikationskanaler.

Dessa idéer och föreställningar formas framför allt av medierna, men också av polisen själv via olika kommunikationskanaler, som t.ex. polisens webbsidor. Just därför är det viktigt att polisens kommunikationsfält granskas mer ingående än ur ett traditionellt medieinformationsperspektiv.

Ryktesbedömningens viktigaste uppgift är att hitta klyftor mellan intressentgruppernas uppfattningar och gemenskapens egen verklighet och styra både gemenskapens verksamhet och kommunikation. I den praktiska rykteshanteringens känner gemen-

Ett gott rykte uppstår när man handlar rätt och berättar om det för andra.

Ett rykte uppstår genom olika möten som en samverkan mellan handlingar och kommunikation.

Dessa formas bland annat utifrån den bild som förmedlas via mediernas och gemenskapens kommunikationskanaler.

Idéer och föreställningar kan påverkas av ett planerligt samarbete med medierna och övriga intressentgrupper.



skapen sitt eget rykte och intressentgruppernas växlande förväntningar samt utbildar och förbereder medlemmarna i organisationen att agera så att det goda ryktet bevaras under alla omständigheter. I rykteshantering är det sist och slutligen fråga om huruvida gemenskapen medvetet strävar efter att påverka ryktesbildningen eller om den lämnar över definitionsmakten till andra aktörer.

Idéer och föreställningar kan påverkas av ett planligt samarbete med medierna och övriga intressentgrupper. Idéerna och föreställningarna om polisens arbete har påverkats av dokumentär-tv-serier och -program om polisen som har visats från olika tv-kanaler. Polisens mål är att med hjälp av dokumentärerna förmedla en sanningsenlig bild av polisens verksamhetsmiljö och uppgifter, öka synligheten och vara där medborgarna är.

Dokumentärer om polisens arbete har visat sig ha en inverkan på föreställningarna om bland annat rekrytering och yrkesval.

Polisen deltar dessutom i flera olika säkerhetsaktörers gemensamma kampanjer och mässor. Temaspecifika mål och indikatorer fastställs för kampanjerna och mässorna vilka mäter effektiviteten hos verksamheten.

8.2. Utlåning av polisens emblem, uniformer och utrustning

Rykteshantering handlar också om att övervaka användningen av polisens emblem och utrustning. Man ber ofta om att få låna polisens materiel, uniformer och utrustning för reklam, filmer, skådespel och bildlig kommunikation.

Användningen av Finlands polis eller polisenheter nas namn, emblem eller symbol i säljfrämjande

För bildlig eller föreställande kommunikation kan beviljas tillstånd att använda polisens personal, materiel och utrustning vid inspelningen, om inte föreställningen står i strid med polisens vanliga handlingsätt eller polisens vedertagna etiska principer.



marknadsföringssyfte är förbjudet utan skriftligt tillstånd från Polisstyrelsen.

Polisinrättningens chef kan enligt polislagen ge tillstånd att bära polisuniform vid teaterföreställningar eller andra motsvarande evenemang.

Polisenhetens chef ger ett skriftligt beslut om uthyrning av sin egen enhets materiel och utrustning och eventuellt om sin egen personals deltagande i föreställningen eller produktionen. Beslutet förutsätter en skriftlig ansökan och övervakning av användningssyftet.

Polisstyrelsen beviljar tillstånd för utrustning till produktioner och föreställningar som får riksomfattande synlighet. Utrustningen överlämnas från polisens teknikcentral. Detta gäller emellertid inte tillståndshandlingar, t.ex. pass och identitetskort. För tillverkningen av dessa måste man kontakta Polisstyrelsens tillståndsenhet.

Tillstånd att använda polisens museimaterial beviljas av förvaltaren av museisamlingarna efter samråd med Polisstyrelsen.

För bildlig eller föreställande kommunikation kan beviljas tillstånd att använda polisens personal, materiel och utrustning vid inspelningen, om inte föreställningen står i strid med polisens vanliga handlingssätt eller polisens vedertagna etiska principer.

Ur ansökan måste framgå utrustningens användningssyfte, användningstidpunkt, förvaringsplats och -sätt samt vem som ansvarar för förvaringen. En bedömning av föreställningens karaktär görs utifrån manuskriptet, inspelningsplanen eller motsvarande utredning.

För att polisen ska kunna övervaka användningen av utrustningen säljs polisutrustning inte till utomstående bolag eller teatrar. Tillstånd att hyra och använda utrustningen är alltid tidsbundet och bundet till specifika användningsdagar. Återlämningen av utrustningen sker enligt avtal och ska dokumenteras. Besluten sparas i polisens ärendehanteringssystem.

Polisen lånar eller hyr endast ut produkter med polisens emblem och rekommenderar vad gäller övrig utrustning att man vänder sig till den privata säkerhetsbranschen. En enskild polisman överläter aldrig sin uniform för användning till någon annan.

En enskild polisman ska inte i affärssammanhang uppträda så att en uppfattning skapas om hur Finlands polis eller dess enhet förhåller sig till produkten eller tjänsten i fråga. Polisen lämnar inte ut sin utrustning för marknadsföring av produkter och framträder inte heller i sådan.

Företag eller organisationer från vilka polisförvaltningen har skaffat produkter eller tjänster får inte använda polisen som referens eller visa upp material som producerats för polisen i marknadsföringen av sina tjänster.



9 Polisens effektiviserade kommunikation

Polisens effektiviserade kommunikation är kommunikationslösningar i situationer där något oförutsett, ofta något som inträffar plötsligt, leder till ett stort behov av information i polisens verksamhetsmiljö eller inom arbetsgemenskapen. I dessa situationer baserar sig kommunikationen på polisens gemensamma kommunikationsprocess medan ledningsförhållandena, handlingsätten och redskapen i regel förblir oförändrade.

Polisen ska omedelbart övergå till en effektiviserad intern och extern kommunikation när man utifrån vad som framgått kan dra slutsatsen att en polissituation kommer att bli krävande eller när man kan anta att en händelse kommer att få extra mycket uppmärksamhet. När människor upplever att deras säkerhet är hotad, ökar behovet av information och polisen måste kommunicera snabbt och effektivt. Effektiviserad kommunikation används även för att hantera andra än polisens operativa situationer i den mån det är möjligt beroende på situationens karaktär.

Åtgärderna vid effektiviserad kommunikation ska planeras vid varje enhet och övas in på förhand så att alla kommunikationsåtgärder kan utföras med beaktande av enhetens egna särdrag och resurser i situationer som kräver effektiviserad kommunikation. I en operativ polissituation kan den allmänna ledaren som ansvarar för kommunikationen och den person som utsetts till informatör samt de personer som bistår denne efter orienteringen genomföra den effektiviserade kommunikationen med hjälp av denna anvisning och dess bilagor, under förutsättning att personerna har giltiga rättigheter till olika system.

9.1 Principerna för effektiviserad kommunikation

Polisens effektiviserade kommunikation måste vara föregripande, snabb, initiativrik, öppen, ansvarsfull och människovärdig samt stöda förundersökningen och tillhandahålla rätt och exakt information.

Dessa principer iaktas när

- informationen är tillräcklig och förmedlas tillräckligt ofta
- man berättar mer när det händer något nytt
- man berättar när man informerar nästa gång
- man informerar vid den på förhand utlovade tidpunkten även om inget nytt har hänt
- man tar hänsyn till att man inte alltid kan berätta allt, bl.a. för att trygga förundersökningen eller p.g.a. att lagstiftning eller tystnadsplikt förhindrar detta
- man håller sig till fakta och inte spekulerar eller gissar
- man i varje skede reder ut till vem och om vad man måste informera
- hela personalen stöder de kommunikationsansvariga genom att delta i anskaffandet av prognoser och genom att överlämna tillräckliga uppgifter om händelser som eventuellt kan leda till specialsituationer
- man berättar när specialsituationen är över och
- man fattar de beslut som behövs för att genomföra kommunikationen.

Polisen informerar om det som inträffat endast i den utsträckning det berör polisen och alltid i nära samarbete med övriga aktörer. I brådskan får man inte i informationsförmedlingen avslöja taktisk information eller taktiska planer som kan äventyra t.ex. parters liv eller polisens arbetsskydd. Man får

inte ge ut detaljer om polisoperationen till medierna, eftersom man då kan avslöja uppgifter som enligt lag är sekretessbelagda.

Grunden för den effektiviserade kommunikationen är skriftliga meddelanden. Skriftliga meddelanden spelar en viktig roll bland annat när ett fall väcker de utländska mediernas intresse, eftersom skriftliga meddelanden vid behov kan översättas till olika språk.

Polisens skriftliga meddelanden skapas och sparas i publiceringssystemet på polisens webbsidor, varefter de publiceras på enhetens egna webbsidor, webbplatsen www.polisen.fi och skickas via sändlistan till mediernas e-postadresser. På webbplatsen www.polisen.fi är det möjligt att skapa en s.k. nödsida där polisen även kan publicera aktuell information. Nödsidan tas i bruk genom att man tar kontakt med Polisstyrelsens kommunikation.

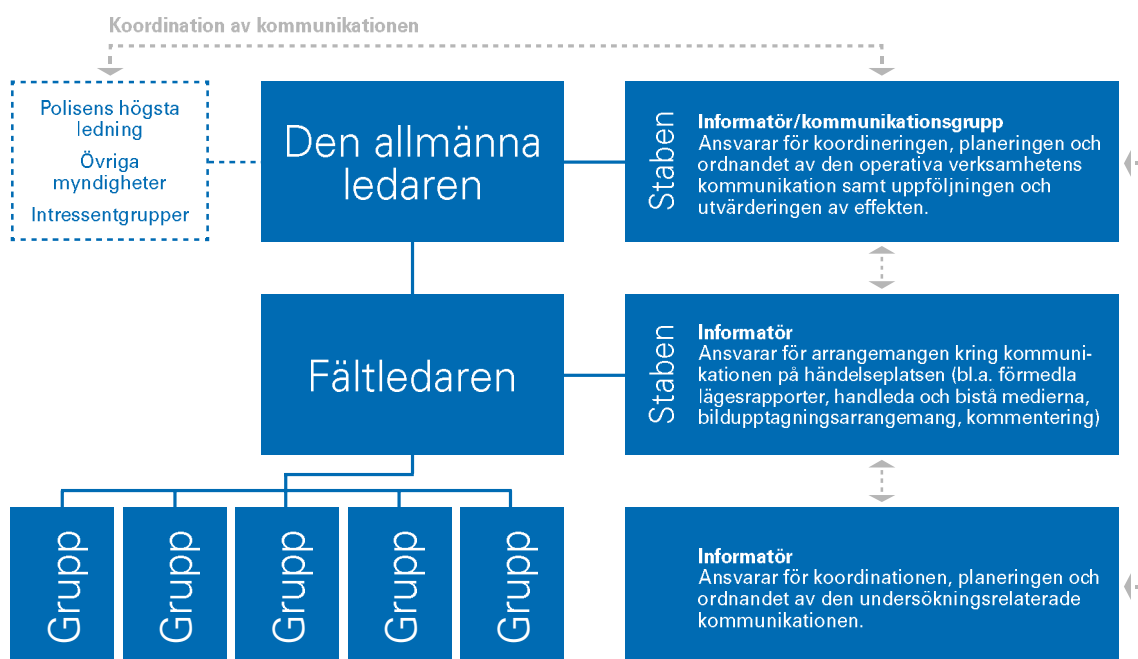
Om situationen drar ut på tiden måste lägesrappor-

ter skickas ut med jämna mellanrum. Vid händelser som väcker stort intresse ska man vid behov ordna en presskonferens så snabbt som möjligt. Samtidigt kan man komma överens om spelreglerna för kommunikationen.

Förutom polisens egna kommunikationskanaler förmedlar även medierna information till medborgarna. Polisen har till uppgift att ta säkerheten som helhet i beaktande samt sträva efter att skydda brotts- eller olycksoffrens och deras anhörigas privatliv. Tillsammans med journalisterna och fotograferna kan man på förhand komma överens om gemensamma förfaringssätt.

Med en snabb, fortgående och omfattande nätkommunikation samt upprepade presskonferenser kan man främja polisoperationens egna mål och minska behovet av att reagera på mediernas begäran om information, som att ständigt svara på samma frågor som ställs via telefon av olika journalister.

Kommunikation inom verksamheten



9.2 Organisation och åtgärder i operativa situationer

I operativa situationer som kräver effektiviserad kommunikation lyder kommunikationen under den allmänna ledaren. När den polisman ur befälet som har ansvar för situationen (den allmänna ledaren) konstaterar att det är fråga om en situation som kräver effektiviserad kommunikation, utser denne när han eller hon bildar ad hoc-organisationen en av polismännen som hör till befälet för sin egen stab till informatör för situationen och meddelar detta. Om resurserna tillåter utses någon annan än undersökningsledaren för den förundersökning situationen har föranlett till informatör.

Interna lägesrapporter

Den allmänna ledaren sörjer för att lägesrapporter utfärdas till:

- chefen för den egna enheten och
- Polisstyrelsen via ledningscentralen vid polisinrättningen i Helsingfors.

Stabens informatör informerar Polisstyrelsens kommunikation (Sändlistan i Outlook: POL_JL_POHA_Esikunta_Viestintä eller viestinta.poliisi-hallitus@poliisi.fi) om situationen. Polisstyrelsen å sin sida rapporterar om situationen till statens politiska ledning. I lägesrapporterna berättas i korthet om situationen enligt polisens dåvarande beskrivning, om polisresurser som allokaterats och reservats för den, om att informationsförmedlingen har inletts och en uppskattning av hur länge situationen kan fortgå.

Den allmänna ledaren ansvarar för att kommunikationen till dess att ad hoc-organisationen har upplösts. Personen som den allmänna ledaren utsett till informatör sörjer för samordningen, planeringen och ordnandet av informationsförmedlingen om den operativa verksamheten samt sörjer för uppföljning och utvärderingen av kommunikationens effekt-

fullhet. Denne sörjer enligt separat överkommelse också för kommunikationen om undersökningen av dessa händelser utan att emellertid informera om själva förundersökningen. Informatören bedömer kommunikationsbehoven och utser ansvarspersonerna för de olika kommunikationsuppgifterna.

Informatörens uppgifter

Informatörens viktigaste uppgift är att förutse och leda kommunikationsfunktionerna underordnad den allmänna ledaren. Det är informatörens uppgift att förmedla grundmeddelandena den allmänna ledaren utfärdar om situationen samt fastställa kommunikationsbehoven för varje målgrupp:

- intern kommunikation (både enheten och organisationen),
- kommunikation med intressentgrupperna,
- kommunikation med medborgarna (information riktad till medborgarna),
- mediekommunikation (information riktad till massmedierna) och
- internationell kommunikation.

Informatören börjar genast förbereda det första meddelandet och distributionen av det samt ordna kommunikationens handlingsförmåga. Dessutom måste man genast i det inledande skedet börja dokumentera kommunikationen och medieuppföljningen. Informationsansvaret kan inte fördelas inom polisförvaltningen, men det kan kommunikationsuppgifterna.

Kommunikationsgrupp

I de uppgifter som hör till informatörens ansvar bistås han eller hon av en kommunikationsgrupp som bildas i mån av befintliga resurser. I denna grupp ingår enhetens kommunikationskoordinator och övrig personal i behövlig mån. Medlemmarna i kommunikationsgruppen ska bestå av andra än de polismän som deltar i den operativa verksamheten och de ska få utbildning för situationer som kräver effektiviserad kommunikation.



Lägesbild

Informatören skaffar den personal och utrustning som behövs i kommunikationsgruppen samt sørjer för att lägesbilden ständigt är tillgänglig (vad har hänt? var? när? vad händer just nu? vad har polisen för resurser vad gäller personal och materiel? vad gör polisens olika funktionella grupper? finns det möjlighet att använda handräckning? etc.). För att få en aktuell lägesbild används Pokeweb-systemet där de det pågående informationsutbytet smidigt kan följas upp vid både den allmänna ledarens och situationsledarens stab och i polisbilarna. Informationsflödet mellan den allmänna ledaren, situationsledaren och informatören måste tryggas.

Medietelefon

Meddelanden publiceras hela tiden när det finns ny information. Vid behov kan man ta en medietelefon i bruk där samtalen besvaras av en person som utsetts för uppgiften. Medietelefonen är ett telefonnummer som är reserverat endast för medierna. Telefonnumret anges i fältet Mer information fås från i publiceringssystemet när meddelandet sparas. Man måste noga överväga om flera personer kan vara mediernas kontaktperson för den pågående situationen om målet om förmedlandet av ett enhetligt meddelande ska kunna uppfyllas.

Presskonferenser

Om situationen fortsätter måste man bedöma om det behövs presskonferenser och, om så är fallet, i vilket skede de ordnas, vem som bjuds in och hur. Medierna bjuds in med hjälp av publiceringssystemet. Dessutom måste man se till att även andra myndigheter och intressentgrupper som deltar i situationen bjuds in till presskonferensen för att svara på mediernas frågor. Presskonferensens ordförande är den som i situationen har bäst förutsättningar att dirigera ordet till både medierepresentanterna och de som svarar på frågorna.

E-postadresser till förvaltningens kommunikation:

Polisstyrelsen
viestinta.poliisihallitus@poliisi.fi
Inrikesministeriet
viestinta@intermin.fi
Utrikesministeriet
viestinta.um@formin.fi,
under tjänstetid: pressi.um@formin.fi
Statsrådets kansli
viestinta@vnk.fi

Utländska medier

För uttalanden till utländska medier utses en person som har en tillräcklig lägesbild över situationen och som behärskar utformandet av uttalanden på åtminstone engelska. Eftersom polisoperativa situationer som väcker stort intresse lockar till sig representanter för utländska medier, måste polisinsatserna planera och i sina kommunikationsanvisningar fastställa handlingsmodeller och ansvar för att betjäna de internationella medierna. De inhemska medierna stöder också de internationella medierna.

Anhörig- och kristelefoner

Informatören och kommunikationsgruppen som bistår honom eller henne har till uppgift att besluta om vilka metoder/verktyg som används i enhetens och förvaltningens interna kommunikation samt hurdana verktyg som finns till förfogande när medborgarnas informationsbehov ökar. Kommunikationsgruppen bedömer bland annat behovet av en anhörigtelefon och kristelefon, sätter igång och informerar om dessa.

Anhörigtelefonen är ett nummer som reserverats för kontakttaganden från och rådgivning av anhöriga till personer som skadats, omkommit eller för-

svunnit i samband med situationen. Kristelefonen är ett nummer som medborgarna kan ringa till för att få rådgivning i traumatiska situationer.

Kommunikation med intressentgrupperna

Kommunikationsgruppen ska arrangera kommunikationen som riktar sig till polisens intressentgrupper. Man ska även komma överens med intressentgrupperna om hurudana kommunikationsuppgifter de kan åta sig (bl.a. kan kommunerna ha hand om kristelefonen) och vilka frågor endast polisen informerar om (hälsovårdsmyndigheterna publicerar inte antalet skadade eller döda utan särskilt tillstånd etc.).

I situationer som väcker stort nationellt och internationellt intresse förmedlas kontaktuppgifterna till den som ansvarar för kommunikationen till kommunikationsenheterna vid:

- inrikesministeriet (viestinta@intermin.fi),
- utrikesministeriet (viestinta.um@formin.fi, under tjänstetid: pressi.um@formin.fi) och
- statsrådets kansli (viestinta@vnk.fi).

På detta sätt kan de styra samtalen från medierna gällande den operativa situationen direkt till rätt instans.

Vid behov samordnar och bistår inrikesministeriets kommunikationsenhet i inrikesförvaltningens kommunikation. I situationer som kräver effektiviserad kommunikation måste man säkerställa att ministerrarna, ministeriets ledning och informationsenheten informeras om de händelser som föranleder eller kan föranleda kommunikationsåtgärder på ministerienivå. Även utrikesministeriets informations- och kulturavdelning stöder polisen i krävande situationer som kräver effektiviserad kommunikation. Utrikesministeriet delar ut polisens meddelanden och kontaktuppgifter till beskickningarna och de internationella medierna som är ackrediterade till Finland. Polisstyrelsen koordinerar begäran om stöd.

Situationsledningens kommunikation

Om en krävande polissituation drar ut på tiden, utses även en polisman med ansvar för situationsledningens informationsförmedling och anvisningar om kommunikationen utfärdas. Situationsledningens informatör ansvarar för kommunikationsarrangemangen på händelseplatsen. I uppgifterna ingår att bland annat förmedla lägesuppgifter, handleda och bistå medierna samt att skydda händelseplatsens integritet med beaktande av arrangemangen för bildupptagning samt avspärrning och evakuering.

Kommunikationsgruppen samordnar och sörjer för arrangemangen kring polisens egen bildupptagning. Situationsledningens ovan nämnda informatör kan ges i uppgift att genomföra bildupptagningen på händelseplatsen.

Dokumentering och uppföljning av kommunikationen

Åtgärderna vid effektiviserad kommunikation ska dokumenteras. Minneslistan och loggboken för kommunikationen som bifogas denna anvisning kan vara till hjälp i informatörens arbete vad gäller denna uppgift. Loggboken fylls i vartefter situationen framskrider. I minneslistan för kommunikationen beskrivs de viktigaste åtgärderna i en krävande situation och listan håller informatören ajour med vad som gjorts och vad som fortfarande måste göras.

Man ska se till att sköta arrangemangen kring uppföljningen av kommunikationen samt informationsförmedlingen efteråt, så att ett väl utfört arbete även slutförs. Även kommunikationens effektivitet ska följas upp. Responser från medborgarna eller viktig information som man fått via mediernas nyhetsrapportering ska bifogas som en del av polisens lägesbild. Via uppföljningen får man bl.a. material för utvecklingen av kommunikationen. Informationsförmedlingen efteråt ökar trygghetskänslan och ger en bild av en organisation som slutför krävande situationer med omsorg.

Befattningsbeskrivning för en polisenhets kommunikationskoordinator

- centraliserad intern och extern informationsförmedling samt enhetsledningens kommunikationsstöd
- samordna kommunikationen och polisoperationerna
- koordinering av kommunikationsåtgärder som märkbart påverkar polisens rykte
- stöd av massmediernas verksamhet och kontaktperson till aktörerna inom kommunikationsområdet
- styrning av kommunikationen och säkerställande av kunnandet så att de tjänstemän som ansvarar för ärendena behärskar processen för intern och extern kommunikation och därmed relaterade förfaranden
- utveckling och ledning av kommunikationen samt kommunikationens resultat- och resursstyrning, kommunikations- och PR-material och audiovisuellt material, kommunikationskampanjer och PR-evenemang
- uppföljning och utvärdering av kommunikationen inom olika offentliga sektorer
- uppföljning av utvecklingen inom kommunikationsbranschen
- beredskapsplanering inom kommunikationsområdet



Minneslista för situationer som fordrar effektiviserad kommunikation

Polischefen

1. Var förberedd och skapa den prestationsförmåga som behövs.
2. Upprätthåll anvisningarna för kommunikationen och säkra personalens kunskande.
3. Planera årlig kompletterande utbildning inom kommunikation för personal i ledande och nyckelposition.

Den allmänna ledaren/ undersökningsledaren

1. Utvärdera kommunikationsbehovet.
2. Avgränsa ansvarsområden.
3. Gör lägesrapporter.
4. Fatta beslut om grundmeddelanden.
5. Fastställ informationsbehoven för varje målgrupp:
 - intern kommunikation
 - kommunikation med intressentgrupperna
 - kommunikation med medborgarna
 - mediekommunikation
 - internationell kommunikation.
6. Säkra kommunikationens handlingsförmåga och resurser (tillräcklig lägesbild, utrustning och utrymnen).
7. Förutse och led kommunikationen.

Den allmänna ledningens informatör/kommunikationsgrupp

Den allmänna ledningens informatör arbetar i den allmänna ledningens stab direkt under den allmänna ledaren. Till informatörens hjälp kan man bilda en särskild kommunikationsgrupp som bedömer vilka resurser som behövs för att genomföra uppdraget, planerar och koordinerar kommunikationsåtgärderna, förbereder för kommunikation i alternativa situationsmodeller, samlar in bakgrundsmaterial till informationen, upprätthåller händelsedagbok för kommunikationen samt följer upp och utvärderar kommunikationens effektivitet.

Fältledare

1. Utvärdera kommunikationsbehovet.
2. Utnäm en polisman som stöder informationsförmedlingen till situationsledningen.
3. Ge informatören en lägesbild.
4. Förutse och led kommunikationen.

Situationsledningens informatör

Situationsledningens informatör arbetar i situationsledningens stab direkt under situationsledaren. Han eller hon stöder situationsledaren och massmediernas verksamhet på händelseplatsen.

- Följer med lägesbilden och informerar den allmänna ledningen om de centrala linjerna för kommunikationen, åtgärder, händelsen och mediernas begäran om information.
- Koordinerar arrangemangen för polisens egen bildupptagningsverksamhet.
- Hjälper och handleder mediernas representanter.
- Förmedlar intervjuförfrågningar till situationsledaren och den allmänna ledningens kommunikation.



Kommunikationens tidsram

(0-15 min)

- Informera den högre ledningsinstansens kommunikation; be vid behov om handräckning.
- Bedöm behovet av information och resurser per målgrupp:
 - intern kommunikation (Seitti, situationsrapporter till högre ledningsinstans)
 - informationsförmedling till intressentgrupper (andra myndigheter och organisationer)
 - informationsförmedling till medborgarna (www.polisen.fi, telefonlinje för anhöriga, telefonlinje för tips)
 - informationsförmedling till medierna (distribution av polisens meddelanden, www.polisen.fi, medietelefoner, presskonferenser)
 - internationell kommunikation (uttalanden, översättningar, presskonferenser).
- Anvisningar för situationsledarens kommunikation.
- Koordinera polisens och övriga myndigheters kommunikation.

(15-60 min)

- Förbered och distribuera det första meddelandet (H + 30 min); använd polisens gemensamma distributionskanaler (Häke, Seitti, distribution av pressmeddelanden, www.polisen.fi).
- Informera växelns så att de är beredda på samtal från anhöriga, medborgare och medierna.
- Förbered den första presskonferensen (H + 2 h).

(60 min -)

- Följ med lägesbilden och informera högre ledningsinstans om de centrala linjerna för kommunikationen, åtgärderna, händelsen och mediernas begäran om information.
- Fortsätt att med jämna mellanrum via webbtjänsten distribuera skriftliga meddelanden om läget (t.ex. var 15 minut) utifrån information från den allmänna ledaren och situationsledaren
- Informera om webbtjänster för medborgare, anhörigtelefoner och tipstelefoner samt se till att de fungerar.
- Koordinera innehållet i den egna organisationens och intressentgruppernas meddelanden och informationsförmedling (läkare, den kommunala ledningen, räddningsmanskaper, soldater...).
- Förbered presskonferenser (finska, svenska, engelska) och dokumentera frågor och svar; förmedla uppgifterna till högre ledningsinstans.
- Stöd den allmänna ledaren i förberedandet och utfärdandet av uttalanden samt i hanteringen av frågor som dykt upp i medierna.
- Genomför arrangemang för internationell kommunikation och översättningstjänster.
- Koordinera inhemska och utländska mediers telefonbud och intervjuer.
- Styr bildupptagningsarrangemang (fotografier och videor) så att polisens egna kommunikationskanaler och massmedierna kan använda dem.
- Samla in det bakgrundsmaterial som behövs.
- Följ upp och utvärdera kommunikationens effekt, massmediernas nyhetssändningar och responsen från medborgarna; korriger felaktiga uppgifter och förmedla viktig ny information så att den kan införlivas i polisledningens lägesbild.



Exempel på minneslista och loggbok för effektiviserad kommunikation 1(2)

Polisenhet					
Händelse					
Ärende	Ansvarsperson	Tidschema	Åtgärder	Noteringar	
Utse en informationsansvarig och fastställ dokumentationen av kommunikationen	Den allmänna ledaren				
Utveckla och dela ut det första meddelandet					
Ordna kommunikationens handlingsförmåga: plats/lokaler personal redskap lägesbildens tillgänglighet					
Ordna medietelefon och informera om numret					
Gör lägesrapporter					
Informera kommunikationen vid högre ledningsinstans					
Avtala om informationsförmedlingens ansvarsfordelning med undersökningsledningen					
Fastställ kanalerna för den interna kommunikationen					
Ordna anhörigtelefon och dess driftsärenden					

Exempel på minneslista och loggbok för effektiviserad kommunikation 2 (2)

Ärende	Ansvarsperson	Tidsschema	Åtgärder	Noteringar
Fastställ redskapen för kommunikationen med medborgarna				
Kartlägg behovet av nödunderrättelse				
Anvisningar för situationsledningens kommunikation				
Kartlägg kommunikationen med intressentgrupperna avtala om meddelansvar deltagande i presskonferenserna				
Arrangemang kring medie kommunikationen: skriftliga meddelanden intervjuer				
Bestäm presskonferenserna: 1. 2. 3.				
Avtala om den internationella kommunikationens tjänster intervjuer översättningsjänster				
Avtala om arrangemangen för polisens egen bildupptagningsverksamhet				
Fastställ arrangemangen för uppföljningen av kommunikationen				
Avtala och meddela om informationsförmedlingen efter ad hoc-organisationen				
Sovi ja ilmoita tilanneorganisaation jälkeisestä tiedottamisesta				

Viktiga lagar och förordningar för polisens kommunikation

- Finlands grundlag (731/1999)
- Förordningen om förundersökning och tvångsmedel (575/1988)
- Strafflagen (184/1999)
- Förundersökningslagen (449/1987)
- Tvångsmedelslagen (450/1987)
- Förvaltningslagen (434/2003)
- Personuppgiftslagen (523/1999)
- Språklagen (423/2003)
- Samisk språklag (1086/2003)
- Lagen om likabehandling (21/2004)
- Lagen om samarbete inom statens ämbetsverk och inrättningar (651/1988)
- Statsförvaltningens kommunikation i krissituationer och under undantagsförhållanden, statsrådets kanslis publikationsserie, 15/2007
- Statstjänstemannalagen (750/1994)
- Statsrådets förordning om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet (1030/1999)
- Lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation (516/2004) Regeringens proposition till Riksdagen med förslag till ändring av lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation möjliggör från och med 1.6.2006 förmedlingen av riktade myndighetsmeddelanden i form av ett textmeddelande eller i övrigt med hjälp av elektroniska riktade kommunikationstjänster i mobiltelenät. (RP 152/2005).
- Lagen om utredande av dödsorsak (459/1973)
- Lagen om offentlighet vid rättegång i allmänna domstolar (370/2007)
- Lagen om yttrandefrihet i masskommunikation (460/2003)
- Lagen om televisions- och radioverksamhet (744/1998)
- Häktninglagen (768/2005)
- Lagen om behandlingen av personer i förvar hos polisen (841/2006)
- Regeringens proposition till Riksdagen med förslag till ny beredskapslag, för närvarande under behandling i riksdagen (RP 3/2008)
- Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
- Statsrådets förordning om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet (1030/1999, ändrad 380/2002)

Föreskrifter, anvisningar och rekommendationer för polisens kommunikation

- Polisens operativa ledningsberedskap och informationsförmedling POHADno/2010/1123
- Föreskrift om Polisstyrelsens deltagande i ledningsberedskapen POHADno/2010/1124 (intern föreskrift)
- Effektiviserad kommunikation inom inrikesförvaltningen – Rapporten för arbetsgruppen för beredskapskommunikation 2006 (IM)
- Om sändning av myndighetsmeddelanden och funktionen hos systemet för förmedling av nödmeddelanden (SMDno/2008/596)
- Statsförvaltningens kommunikationsrekommendation (2010)
- Polisens grafiska regelverk 2006
- Anvisningar för journalister



MINNESLISTA FÖR DAGLIG INFORMATIONSFÖRMEDLING

På förhand:


- Meddela medierna när polisens dagliga meddelanden publiceras och håll vad som lovats.
- Minimikravet är ett dagligt meddelande per dygn under vardagarna.
- Planera informationsförmedlingen för veckosluten och utanför kontorstid.
- Säkerställ kunnandet, personer och reserver. Utbilda den egna personalen i hur systemen används.
- Se till att meddelandena automatiskt publiceras i Seitti (rss-feed). Se till att den egna personalen underrättas om alla meddelanden antingen via Seitti eller genom att skriva in deras namn i sändlistan så att meddelandena skickas direkt till de personliga e-postadresserna.

Dagligen:

- Sammanställ ett meddelande om de brottanmälningar som registrerats och andra företeelser och händelser som kommit till känna, regelbundet från Patja-systemet.
- Svara i meddelandet på frågorna vad, var, när, varför, hur och vem.
- Meddelandet förses med en rubrik som beskriver ärendet, t.ex. Älgkollision på riksväg 3 i Tavastehus. I rubriken anges inte datum, polisinsrättningens namn eller t.ex. förmiddagsmeddelande, eftersom dessa uppgifter framgår ur systemet.
- Ange i informationsblankettens fält för vem som ger mer information till vem medierepresentanterna kan vända sig till samt dennes kontaktuppgifter: titel, namn, telefonnummer. Informationen skickas inte till webbsidan utan endast till medierna.
- Se till att den som ger mer information är anträffbar.
- Skicka meddelandet till medierna via Internetpubliceringssystemet.
- Meddelandet skickas samtidigt till nyhetsströmmen på polisens webbsidor.



MINNESLISTA FÖR INFORMATIONSFÖRMEDLING OM EN BROTTsutredning

- Undersökningsledaren bestämmer alltid när informationsförmedlingen sker.
 - Försök att i meddelandet svara på frågorna vad, var, när, varför, hur och vem.
 - Om du inte kan ge ut information och en journalist ställer en fråga om ärendet, motivera varför du inte kan svara.
 - Berätta när polisen informerar nästa gång om denna fråga.
 - Meddelandet har alltid en rubrik som beskriver ärendet t.ex. Undersökningen av blodsdådet i Kotokylä framskrider
 - Ange i fältet för vem som ger mer information till vem man kan vända sig för mer information samt dennes kontaktuppgifter. Informationen skickas inte till webbsidan utan endast till medierna.
 - Se till att den som ger mer information är anträffbar.
 - Skicka meddelandet till medierna via Internetpubliceringssystemet. Meddelandet skickas samtidigt till nyhetsströmmen på polisens webbsidor.
- 



ATT ORDNA EN PRESSKONFERENS

- Bestäm tid och plats och säkerställ lokalens tekniska möjligheter för medierna.
 - Se till att det även kommer representanter från andra myndigheter.
 - Skicka inbjudan till medierna via Internetpubliceringssystemet. Ändra inte tidpunkten för presskonferensen, åtminstone inte till en senare tidpunkt, om du inte är tvungen.
 - Förankra situationen och utarbeta ett pressmeddelande om bakgrunden som delas ut vid konferensen. Översätt meddelandet till svenska och vid behov till engelska.
 - Om det är möjligt att förse medierna med fotografier, se till att dessa delas ut samtidigt som meddelandet. OBS! Bilderna i jpg-format, INTE infogade i Word.
 - Se till att det finns servering vid presskonferensen, eventuella vägs skyltar, namnskyltar för de som medverkar och anteckningsmaterial.
 - Se till att någon tar emot de inbjudna och att det finns tillräckliga säkerhetskontroller.
 - Se till att materialet för presskonferensen delas ut via publiceringssystemet även till de massmedier som inte har möjlighet att närvara vid presskonferensen.
 - Materialet delas ut samtidigt som presskonferensen börjar. Du kan dela ut materialet på förhand men kom ihåg att förse det med ett klockslag (=den tidpunkt när presskonferensen börjar) då materialet får publiceras.
- 