



ANVISNINGAR FÖR HELSINGFORS STADS KOMMUNIKATION OCH INFORMATION
Godkända av stadsstyrelsen 7.9.2009



7.9.2009

INNEHÅLL

1.	Inledning.....	3
2.	Information till stadsbor och andra intressentgrupper.....	4
2.1	Kommunikationsmål.....	4
2.1.1	Information om beredning och förvaltning.....	4
2.1.2	Information om tjänster	5
2.1.3	Information för olika invånargrupper	5
2.1.4	Växelverkan med invånarna	5
2.1.5	Allmän information om Helsingfors	6
2.1.6	Internationell kommunikation	6
2.2	Kommunikationsorganisationen	6
2.3	Kommunikationsmedel: direkt kommunikation	7
2.3.1	Kundservice och rådgivning.....	7
2.3.2	Webbkommunikation och -betjäning.....	8
2.3.2.1	Organisation av webbtjänster och uppdateringsansvar. ..	8
2.3.2.2	Webbinformation om beslutsfattande och förvaltning.....	9
2.3.2.3	Webbinformation om tjänster	12
2.3.2.4	Webbetjäning.....	12
2.3.2.5	Information som publiceras på webbplatsen.....	13
2.3.3	Invånarmöten.....	14
2.3.4	Offentliga kungörelser och tillkännagivanden	14
2.3.5	Trycksaker	15
2.3.6	Audiovisuellt material.....	16
2.3.7	Utställningar och kongresser	16
2.3.8	Kommunikationsspråk.	16
2.4	Kommunikationsmedel: indirekt kommunikation	17
2.4.1	Information om beredning.....	17
2.4.2	Information om beslut.	18
2.4.3	Relationen till massmedierna.....	18
2.4.4	Pressmöten	20
2.5	Offentlighetsprincipen och kommunikationen.....	20
2.5.1	Tidpunkten för när en handling blir offentlig.....	21
2.5.2	Rätt att ta del av handlingar	22
2.5.3	De förtroendevaldas, revisionsnämndens och revisorns rätt till information	22
2.5.4	Begäran om och utlämnande av information	22
2.5.5	Sökandet av tjänster och befattningar är offentligt.....	23
2.5.6	Löneuppgifter.....	24
2.5.7	Upphandlingsdokument	24
2.5.8	Privata brev	25
2.5.9	Sekretessbelagda handlingar	25
2.5.10	Personregister	26
2.5.11	Utlämnande av uppgifter ur ett personregister.....	26
2.5.12	Uppgifter om straff	28
2.5.13	Straff för brott mot sekretessen	28



7.9.2009

3.	Intern kommunikation	28
3.1	Mål för intern kommunikation	28
3.2	Samarbetslagen	29
3.3	Den interna kommunikationens organisation	31
3.4	De anställda som informatörer	31
3.5	Medel för intern kommunikation	31
	3.5.1 Personaltidning.....	32
	3.5.2 Intern webbkommunikation.....	32
	3.5.3 E-post	33
	3.5.4 Övriga medel för intern kommunikation	33
4.	Kommunikation i specialsituationer	34
4.1	Kommunikation i krissituationer.....	34
	4.1.1 Extern information i krissituationer.....	35
	4.1.2 Intern information i krissituationer.....	36
4.2	Undantagsförhållanden och beredskap inför dem	36
	4.2.1 Mål.....	37
	4.2.2 Innehåll och medel	38
	4.2.3 Organisation och ansvarsfördelning	39
	4.2.4 Samarbete med massmedierna.....	40
	4.2.5 Sekretessbelagda handlingar	40
5.	Marknadsföring.....	40
5.1	Marknadsföring och dess mål	40
5.2	Målgrupper för marknadsföringen	41
5.3	Profilering av staden och renomméhantering	41
5.4	Visuell framtoning och stadsvapnet.....	41
5.5	Marknadskommunikation	43
	5.5.1 Reklam	43
	5.5.2 Sponsorer och övriga marknadskommunikationsmedel	43



7.9.2009

1. INLEDNING

Anvisningarna för Helsingfors stads kommunikation och information bygger på 12 § i grundlagen, 29 § i kommunallagen samt 1, 19 och 20 § lagen om myndigheternas verksamhet (nedan offentlighetslagen).

Enligt offentlighetsprincipen i 12 § i grundlagen är myndighetshandlingar offentliga om inte något annat särskilt föreskrivs i lag. Inom stadens kommunikation ska dessutom 10 § i grundlagen om skydd för privatlivet beaktas.

Enligt 29 § i kommunallagen ska kommunen informera invånarna om ärenden som är anhängiga i kommunen, planer som gäller sådana, behandlingen av dessa ärenden samt om hur de avgjorts och deras effekter.

Enligt 1 § i offentlighetslagen är myndighetshandlingar offentliga, om inte något annat särskilt föreskrivs i lag. Dessutom ska en myndighet enligt 19 § i offentlighetslagen tillhandahålla handlingar av vilka framgår information om sådana planer, utredningar och avgöranden som är under beredning och som gäller allmänt betydelsefulla frågor. En myndighet ska också ge uppgifter om hur långt behandlingen av ett ärende har framskridit, om de föreliggande alternativen och om bedömning av deras konsekvenser samt om de möjligheter att påverka ärendet som enskilda människor och sammanslutningar har. Enligt 20 § i offentlighetslagen ska en myndighet informera om sin verksamhet och sina tjänster, om beredning av ärenden samt om de rättigheter och skyldigheter som enskilda människor och sammanslutningar har i ärenden som anknyter till dess verksamhetsområde.

Markanvändnings- och bygglagen föreskriver därtill att staden ska informera om planläggningen, stå i växelverkan med berörda parter samt upprätta en planläggningsöversikt.

Enligt 29 § i kommunallagen ska kommunen vid behov göra upp översikter över frågor som gäller kommunens service, ekonomi och miljövård. Invånarna ska också informeras om hur de kan ställa frågor om olika ärenden och framföra sina åsikter till beredare och beslutsfattare.

När skötseln av någon av stadens uppgifter har anförtrotts en sammanslutning eller en stiftelse, ska staden enligt 29 § i kommunallagen på lämpligt sätt ge invånarna tillräcklig information om sammanslutningens eller stiftelsens tjänster. I praktiken sker detta smidigast så att sammanslutningarna och stiftelserna själva informerar om sina tjänster i enlighet med stadens anvisningar eller på ett annat, med stadens ifrågavarande förvaltning överenskommet sätt. Därför gäller dessa anvis-



7.9.2009

ningar i tillämpliga delar även de sammanslutningar och stiftelser som betjänar stadens invånare och som staden har bestämmande inflytande över eller som har fått i uppdrag att sköta uppgifter som ankommer på staden.

Utöver de uppgifter som föreskrivs i lagen har Helsingfors stads informationsverksamhet till uppgift att med kommunikativa medel verka för stadens och dess invånares bästa.

Helsingfors stads kommunikation ska ge invånarna och övriga intressentgrupper riktiga och tillräckliga uppgifter om stadens tjänster, beslutsfattande och verksamhet. Stadens kommunikation ska vara öppen, aktuell, aktiv och initiativtagande samt jämlik. Den viktigaste målgruppen är stadens invånare, som stadens kommunikation ska betjäna såväl på båda inhemska språken som i tillräcklig mån även på andra språk som invånarna talar. Målgrupper för stadens kommunikation är dessutom andra för Helsingfors viktiga intressentgrupper både i Finland och utomlands.

2. INFORMATION TILL STADSBOR OCH ANDRA INTRESSENTGRUPPER

2.1 Kommunikationsmål

2.1.1 Information om beredning och förvaltning

I en representativ demokrati ger stadens förutseende och tillräckliga kommunikation invånarna möjligheten att följa och övervaka stadens beslutsfattande.

Informationen om beslutsfattande och förvaltning ska vara aktuell och förutseende samt sanningsenlig. Såväl positiva som negativa företeelser ska ovillkorligen ges offentlighet i enlighet med lika principer, och staden ska på eget initiativ aktivt informera om ärenden som är väsentliga för invånarna. Medborgarna har rätt att få tillräckligt omfattande svar på sina frågor om stadens beslutsfattande och förvaltning utan onödigt dröjsmål.

Med tanke på demokratin är det viktigt att engagera de olika medborgargrupperna i debatten om samhällets utveckling och i beslutsfattandet. Detta kan främjas med hjälp av kommunikation.

Kännedom om stadens förvaltning, beslutsfattande, planering och historia ökar invånarnas aktivitet och vilja att delta.



7.9.2009

2.1.2 Information om tjänster

Staden ska informera invånarna om deras rättigheter och skyldigheter som kommuninvånare samt om den service som staden tillhandahåller för sina invånare. Genom stadens förutseende information om tjänster underlättas helsingforsbornas dagliga liv och staden hjälper invånarna att bereda sig på eventuella svårigheter och problem.

Staden ska ge invånarna tillräcklig och förståelig information om stadens tjänster och om deras omfattning, om verksamhetsställets öppettider samt om alternativa betjäningssätt. Stadens förvaltningar ska dessutom informera om ändringar och undantagsarrangemang angående tjänster på ett förutseende sätt och på eget initiativ. Tillräcklig kommunikation är även ett centralt medel för att handleda invånarna i att använda nya betjäningssätt.

2.1.3 Information för olika invånargrupper

Befolkningens mångfald i staden förutsätter riktad kommunikation för att de olika invånargruppernas behov ska kunna tillgodoses. Skräddarsydd kommunikation till olika målgrupper behöver t.ex. äldre personer och barnfamiljer, helsingforsbor som talar något annat språk än de inhemska språken samt handikappade. Stadens förvaltningar ska erbjuda dem information om sina tjänster i en form som är anpassad för dem.

Stadens kommunikation ska se till att informationsbehoven hos både användarna av webbtjänster och sådana invånare som inte kan eller vill använda webbtjänster tillgodoses.

2.1.4 Växelverkan med invånarna

Ett sätt för staden att förbättra invånarnas och serviceanvändarnas möjligheter att delta i och påverka stadens verksamhet är att kommunicera tillräckligt mycket med olika invånargrupper. Markanvändnings- och bygglagen förpliktigar till växelverkan i planläggningsärenden.

Varje helsingforsbo bär ansvar för sin stad och för miljön i den samt för sig själv och andra. Kommunikationen spelar en viktig roll när det gäller att göra invånarna medvetna om detta ansvar.

Stadens kommunikation stöder invånarnas delaktighet och en kritisk debatt, tillhandahåller information för helsingforsbor och motverkar aliering. Detta arbete görs även av hembygds-, stadsdels- och invånarföreningar samt av politiska partier och andra medborgarorganisationer som verkar för att utveckla staden.



7.9.2009

2.1.5 Allmän information om Helsingfors

Staden ska informera utöver om ärenden angående stadens tjänster, beslutsfattande och förvaltning även om hela Helsingfors, dess befolkning, ekonomi och företagsverksamhet, kultur samt samhällsförhållanden. Den allmänna informationen om Helsingfors ska grunda sig på fakta och den ska erbjuda förståelig, klar och jämförbar information för helsingforsbor, de som överväger att flytta till Helsingfors, studerande och forskare, massmedier samt för andra inhemska och utländska intressentgrupper.

Helsingfors stads faktacentral spelar en viktig roll i att producera information om Helsingfors. Faktacentralen producerar systematiskt forskningsdata, statistik och historisk information om Helsingfors.

2.1.6 Internationell kommunikation

Staden informerar också internationellt om sig och sin verksamhet, både i Europa och globalt. Internationella massmedier informeras enligt samma principer som inhemska medier om händelser med nyhetsvärde, utvecklingen i Helsingfors och bakgrunden till den. Dessutom ger staden information om Helsingfors till andra utländska intressentgrupper, t.ex. representanter för utländska städer, forskare, företagare och placerare samt till de utlänningar som planerar skaffa en studieplats i Helsingfors.

2.2 Kommunikationsorganisationen

Stadsfullmäktige har godkänt ett strategiprogram för staden. Det skapar förutsättningarna för kommunikationen vid stadens förvaltningar. Stadens kommunikation styrs och övervakas av stadsstyrelsen. I praktiken har stadsdirektören huvudansvar för stadens kommunikation. Chefen för respektive förvaltning är ansvarig för förvaltningens kommunikation. De flesta förvaltningar har professionella informatörer som har till uppgift att sköta den praktiska informationsverksamheten och bereda kommunikationsärenden.

I sin informationsverksamhet ska stadens förvaltningar åtminstone följa minimikraven i dessa kommunikationsanvisningar, men de kan också eftersträva att informera bättre än minimikraven förutsätter. I sin egen kommunikation ska de beakta de särskilda behoven inom sitt verksamhetsområde. Förvaltningscentralens kommunikationsavdelning samordnar hela stadens kommunikation, ger behövliga instruktioner och råd angående stadens övriga kommunikation på basis av dessa anvis-



7.9.2009

ningar samt bistår i mån av möjlighet de övriga förvaltningarna då de utvecklar sin kommunikationsverksamhet.

Redan i beredningsfasen ska kommunikationspersonalen av sin egen organisation få tillgång till all nödvändig information om ett ärende. Den bästa lösningen för en tillförlitlig och snabb kommunikation är att förvaltningens informationsenhet är direkt underställd ledningen och att yrkesinformatörer med ansvar för kommunikationen har rätt att delta i ledningsgruppernas och organens möten.

Stadens hela personal deltar i den direkta kommunikationen. Kommunikativa färdigheter krävs av såväl ledningen, planerarna och de sakkunniga som av kundservicepersonalen. Både personalens och de förtroendevaldas kommunikativa färdigheter kan upprätthållas genom lämplig utbildning. De kommunikativa färdigheterna ska alltid ha en central roll i den chefsutbildning som staden erbjuder sin personal.

2.3 Kommunikationsmedel: direkt kommunikation

Informationen till stadsborna och andra intressentgrupper kan indelas i direkt och indirekt kommunikation. Med direkt kommunikation avses information som riktar sig direkt till invånarna. De viktigaste medlen för direkt kommunikation är webbkommunikation och trycksaker samt direkta kontakter till invånarna och invånarmöten.

Vid direkt kommunikation löper informationen direkt mellan förvaltningen och invånarna. Alla parter kan framföra sitt budskap i önskad form utan mellanhänder.

De viktigaste förmedlarna av indirekt kommunikation är press, radio och TV.

2.3.1 Kundservice och rådgivning

Den viktigaste formen av stadens direkta kommunikation är personlig kundservice. Stadens anställda behöver kunskaper i kundservicekommunikation såväl i alla kundserviceuppgifter som i planerings-, förvaltnings- och förmansuppgifter. Helsingforsbor och andra personer som behöver information får personlig rådgivning vid stadens serviceställen, på stadens webbplats samt per telefon och e-post.

Förvaltningarna ordnar självständigt sin egen informationstjänst som ska vara tillräckligt omfattande för att klienterna utan besvär ska kunna använda de tjänster som erbjuds. Virka Info vid förvaltningscentralens kommunikationsavdelning ger allmän rådgivning. Förvaltningarna ska se till att Virka Info har tillgång till aktuell information.



7.9.2009

För jämlikhetens skull ska staden beakta också t.ex. syn- och hörsel-skadade personers och andra handikappade personers behov och trygga deras rättigheter till tillräcklig information och rådgivning.

2.3.2 Webbkommunikation och -betjäning

Stadens webbplats är ett centralt kommunikationsmedel för staden och dess förvaltningar. Staden har både gemensamma webbsidor för hela stadsorganisationen och förvaltningsvisa webbsidor. På webbsidorna erbjuds utöver information också stadens tjänster som baserar sig på webbetjäning. Staden kan producera webbtjänster i samarbete med andra parter, t.ex. andra städer och kommuner i Helsingforsregionen, som en del av regionala tjänster. Stadens webbtjänster kan bygga förutom på text och bilder även på rörliga bilder och ljud. Staden producerar också mobila samt andra digitala tjänster. Dessa anvisningar gäller i tillämpliga delar även för dem.

På stadens webbsidor finns aktuell information om Helsingfors och dess förvaltning och tjänster samt om stadens beslut och deras beredning. Varje förvaltning ska ha en egen och snabbt uppdaterbar webbplats som medel för invånarkommunikation och annan kommunikation minst på båda de inhemska språken finska och svenska. Förvaltningarna ska se till att tillräcklig, förståelig och uppdaterad information om både beslutsfattandet och tjänster vid respektive förvaltning anges på deras egna webbplatser. På de olika förvaltningarnas webbplatser ska tillräckliga möjligheter garanteras för stadsborna att ge respons och att ställa frågor angående förvaltningens verksamhet och tjänster.

2.3.2.1 Organisation av webbtjänster och uppdateringsansvar

Varje förvaltning ska utse en redaktör som ansvarar för innehållet på förvaltningens webbsida. Dessutom ska förvaltningen utse ett behövligt antal andra webbinformatörer som i huvudsyssla eller vid sidan av sin egen befattning har som uppgift att producera innehåll på webbplatsen och att uppdatera innehållet enligt behov. Ansvarsredaktörerna och de andra webbinformatörerna ska i mån av möjlighet vara proffs i kommunikation och det är ändamålsenligt att förvaltningens webbredaktion organiseras i anslutning till förvaltningens övriga kommunikation.

I takt med att webbtjänsterna ökar ska förvaltningarna se till att de har tillräckligt mycket personal som har kunskaper i innehållsproduktion för webbsidor för att kunna svara på efterfrågan på tjänsterna.



7.9.2009

Förvaltningscentralens kommunikationsavdelning ansvarar för samordningen av innehållet i alla stadens webbtjänster. Avdelningen utser också de ansvariga redaktörerna för stadens gemensamma webbplats.

Det måste framgå av förvaltningarnas webbsidor att det är fråga om stadens verksamhet. På ingångssidan ska det finnas förvaltningens namn samt en länk till förvaltningens kontaktinformation. Varje förvaltning ska på sin ingångssida ha en länk till stadens ingångssida. Förvaltningarnas andra webbsidor ska alltid ha en länk till förvaltningens ingångssida.

Varje förvaltning ansvarar själv för uppdateringen av sin webbplats. Informationen på webben ska vara aktuell. Föråldrade uppgifter ska strykas utan dröjsmål.

Tjänstens användarvänlighet och tillgången till tjänsten ska säkerställas vid planeringen av webbsidorna med tanke på hela befolkningen och speciellt de handikappade.

Stadens hela webbplats är mycket omfattande. Informationens tillgänglighet ska beaktas vid planeringen av webbsidornas uppbyggnad. Informationen på webben ska i mån av möjlighet finnas på sådana webbadresser som är bekanta för stadsborna. Man ska förhålla sig försiktigt till att ta alldeles nya webbadresser i bruk. Förvaltningarna ska anmäla om nya ansökta domännamn som slutar på ändelsen .fi, .eu, .net och .com samt om sådana nya underdomän som ska grundas under webbplatsen hel.fi till webbredaktionen vid förvaltningscentralens kommunikationsavdelning och till it-avdelningen vid ekonomi- och planeringscentralen.

2.3.2.2 Webbinformation om beslutsfattande och förvaltning

Reglementen för stadens förvaltning, såsom förvaltningsstadgan, stadsfullmäktiges arbetsordning och instruktionerna för de olika förvaltningarna ger stadsborna och andra parter information om beslutsfattandet och förvaltningen inom staden. På förvaltningarnas webbsidor ska man på ett tydligt och förståeligt sätt redogöra för de verksamhetsprinciper som föreskrivs i dessa handlingar. Dessutom ska innehållet i dessa handlingar (förvaltningsstadgan, stadsfullmäktiges arbetsordning och instruktionerna) vara tillgängligt i sin helhet i en aktuell form på stadens webbplats.

På stadens webbplats publiceras regelbundet också stadsfullmäktiges, stadsstyrelsens, nämndernas, de centrala direktionernas och stadens andra organs beslutshandlingar, dvs. föredragningslistor, protokoll, stadens strategiprogram och planer som organen godkänt samt slut-



7.9.2009

meddelanden från organens sammanträden. Staden informerar om besluten från respektive möte på ett sätt som redogörs noggrannare för i punkt 2.4.2. i dessa anvisningar. Förvaltningarna ansvarar för publikationen av beslutshandlingar från förvaltningsorganens möten på sin egen webbplats i enlighet med dessa anvisningar. Länkarna till de olika organens webbsidor med beslutshandlingar finns på en söksida med beslut som upprätthålls av förvaltningscentralens kommunikationsavdelning.

Varje organ ska uppge på finska och på svenska organets namn och uppgifter, organets sammanträdestider samt ledamöternas och ersätternas namn på organets webbplats för beslutshandlingar. Dessutom uppges ledamöternas partiståndpunkt, stadsstyrelsens representant i nämnden eller i direktionen samt namn och kontaktinformation om organets sekreterare och informatör. Ledamöternas kontaktinformation uppges i den utsträckning som man har kommit överens om med ledamöterna. Som tilläggsuppgifter kan det uppges vem som är föredragande i vilket ärende, och när det är fråga om stadsfullmäktige samt stadsstyrelsen och dess koncernsektion kan det uppges i vilken stadsdirektörs verksamhetsområde som ett enskilt ärende ingår.

Organens föredragningslistor med beslut och bilagor läggs ut på organens webbsidor i god tid före sammanträdet. På webbsidorna ska det också publiceras ett separat meddelande om beslut som fattats vid sammanträdet i allmänhet redan samma dag då sammanträdet hållits. Också organens sammanträdesprotokoll ges ut i elektronisk form.

Föredragningslistorna ges ut samtidigt som de delas ut till ledamöterna och massmedierna. Också bilagorna till föredragningslistor ska läggas ut på organens webbplats samtidigt som föredragningslistorna. Om detta inte är möjligt ska man på andra sätt se till att beslutshandlingarna skickas åtminstone till massmedierna. Beslutshandlingarna offentliggörs omedelbart efter sammanträdet, eftersom de fattade besluten är då läsbara i skriftlig form redan innan det slutliga protokollet färdigställs. Protokollen ges ut till offentligheten på webbplatsen efter att de har justerats.

Eftersom stadsfullmäktigesammanträdena är offentliga kan de skickas som videosändningar i realtid samt inspelas och publiceras på stadens webbplats.

Att uppge personuppgifter eller privatpersoners namn, adress och andra personuppgifter i föredragningslistor, protokoll och andra handlingar samt i samband med webbkommunikation ska undvikas, om det inte är nödvändigt för behandlingen av ärendet och för effektiv informa-



7.9.2009

tionsförmedling eller om övervakningen av myndighetsverksamhet kräver det.

Information om privatliv, såsom information om en persons omständigheter och annan information som är sekretessbelagd genom lag, personbeteckningar, enskilda förteckningar med privatpersoners personuppgifter och andra personregister samt privatpersoners adress, telefonnummer och andra uppgifter får inte alls läggas ut på en webbplats. Om det undantagsvis är nödvändigt att uppges sådan information på en webbplats, ska det ske med den berörda personens samtycke eller på andra lagliga grunder.

Utlämnande av personuppgifter som ingår i personregister i ett externt och internt informationsnätverk räknas som elektroniskt utlämnande av personuppgifter som förutsätter den berörda personens samtycke eller en annan laglig anledning. Däremot är sammanträdeshandlingar som innehåller personuppgifter inte personregister och att publicera dem på en webbplats anses inte som elektroniskt utlämnande av uppgifter.

Förteckningar om privatpersoner, uppgifter om personer som fått löneförhöjning, för val upprättade sammandrag av personer som sökt en tjänst och andra ärendehanteringssystem som innehåller personuppgifter är stadens personregister och de får inte publiceras på en webbplats. Till exempel sammandrag av meritlistor utelämnas från de beslutshandlingar som offentliggörs i elektronisk form och sätts ihop i en enskild handling som inte får publiceras på en webbplats.

De sekretessbelagda uppgifter som ingår i de behandlade ärendena ska i mån av möjlighet inkluderas i bilagor. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på en webbplats.

Beslutshandlingarna bevaras på stadens webbplats under minst fem år efter att beslutet fattats eller en längre tid på begäran. Detta förutsätter dock att andra personuppgifter på webben än de som är motiverade med beaktande av informationskrav (t.ex. namn på personer som har blivit valda till en tjänst) ska strykas i handlingarna efter utgången av följande kalenderår efter att beslutet fattats. Personuppgifter och handlingar som innehåller sådana kan därför hållas framlagda på webben under 13–24 månader räknat från tidpunkten då beslutet fattats. Efter att bevaringstiden har löpt ut ska man se till att de elektroniska beslutshandlingarna arkiveras på ett behörigt sätt i enlighet med de angivna anvisningarna.

Stadens och dess förvaltningars strategiprogram och -planer publiceras på stadens webbplats och bevaras där minst så länge som de är giltiga.



7.9.2009

På sådana webbsidor som innehåller beslutshandlingar ska det också uppges var och när organens föredragningslistor och protokoll kan läsas som pappersutskrifter. Dessutom ska det framgå av dem vem som ger information om beslut på det andra inhemska språket.

2.3.2.3 Webbinformation om tjänster

Förvaltningarna ska sträva efter att lägga ut på sina webbsidor uppgifter om sina egna tjänster i en så stor omfattning som möjligt. Sådana är t.ex. uppgifter om tjänsternas innehåll, tillgänglighet och prissättning, serviceställenas öppettider samt nyheter angående ändringar i tjänsterna. De kan också ge invånarna rådgivning i ärenden inom deras eget verksamhetsområde.

Förvaltningarna ska se till att deras centrala broschyrer och meddelanden som delas ut som trycksaker finns tillgängliga också i elektronisk form på deras webbplats. Å andra sidan ska informationen på webbsidorna vara lättillgänglig även för dem som inte använder webbtjänster.

Sammanslutningar och stiftelser som har fått i uppdrag att sköta uppgifter som ankommer på staden informerar om sina tjänster på sina egna webbsidor i enlighet med tillämpliga delar i dessa anvisningar. Stadens förvaltningar ska övervaka att sammanslutningarnas och stiftelsernas kommunikation är tillräcklig, och de kan också själva sköta informationsförmedlingen om sammanslutningarnas och stiftelsernas verksamhet genom ett särskilt avtal. På stadens sidor kan det finnas länkar till sammanslutningar och stiftelser som stöder och anknyter till stadens verksamheter, t.ex. sammanslutningar som främjar turism. Information får inte ges om verksamheter som strider mot god sed eller allmän anständighet eller som kriminaliserats.

2.3.2.4 Webbetjäning

Webbetjäning innebär att medborgarna och sammanslutningarna har möjlighet att få stadens tjänster genom att utnyttja servicemöjligheterna på stadens webbplats. Lagen om elektronisk kommunikation förutsätter att förvaltningarna ska erbjuda kommuninvånarna möjlighet till elektronisk betjäning inom ramen för tekniska, ekonomiska och andra färdigheter. Webbetjäning och andra elektroniska kommunikationsformer utnyttjas i mån av möjlighet för att utveckla stadens serviceutbud och för att göra det mångsidigare. Stadens och regionens webbtjänster ska planeras kommunikativt fungerande så att stadsborna lätt kan använda dem. De olika branschernas webbtjänster ska i mån av möjlighet grunda sig på enhetliga verksamhetsprinciper.



7.9.2009

Utöver egentliga webbesök kan man med hjälp av t.ex. e-post bland annat göra ansökningar och beställningar samt komma med initiativ. Därför ska samtliga förvaltningar ha en egen e-postlåda. E-postadressen till respektive förvaltning eller sättet på vilket adressen bildas ska finnas på webbsidan. Några av stadens tjänster kan fås också per mobiltelefon.

Om personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter behövs i stadens webbtjänster eller i andra elektroniska tjänster, förutsätts alltid att användaren identifieras med hjälp av tillförlitlig elektronisk identifiering. Personuppgifter får användas bara över en säkrad förbindelse.

2.3.2.5 Information som publiceras på webbplatsen

Staden kan på sin webbplats lägga ut bara uppgifter om ärenden som är offentliga. Även om offentliga ärenden kan gälla inte bara juridiska personer, dvs. sammanslutningar och stiftelser av olika slag, utan även privata fysiska personer, begränsas publiceringen av uppgifter ur personregistren på webbsidorna av offentlighetslagens och personuppgiftslagens bestämmelser om utlämnande av personuppgifter i elektronisk form.

Däremot kan allmänt tillgängliga uppgifter om en person som är i stadens tjänst, t.ex. personens ställning, arbetsuppgifter och skötsel av dem läggas ut på stadens webbplats, om det behövs och är motiverat med tanke på förvaltningens verksamhet. Exempel är uppgifter om stadens anställda och kontaktuppgifter till deras arbetsplatser. Förtroendevaldas namn och partitillhörighet kan publiceras i de allmänna data-näten t.ex. i förteckningar över nämndmedlemmar. Om man har för avsikt att på webbplatsen lägga ut andra personuppgifter än namnet, såsom födelsetid, hemadress, telefonnummer hem eller ett fotografi, måste personens (eller vårdnadshavarens om det är fråga om en omyndig person) samtycke alltid inhämtas.

På stadens egna webbsidor och inom annan kommunikation ska principen om jämlik och rättvis behandling följas. Följaktligen ska till exempel politiska partier, religiösa samfund och serviceleverantörer inom samma bransch bemötas på samma sätt som grupp. Om staden på stadsfullmäktiges webbsidor bereder möjlighet att lägga in en länk till en fullmäktigegrupps webbsidor, ska alla fullmäktigegrupper ges samma möjlighet.

Om staden köper server- eller dylika tjänster utifrån gäller det att se till att staden eller dess service inte identifieras med ifrågavarande serviceleverantör och att staden inte fungerar som reklampelare för serviceleverantören.



7.9.2009

2.3.3 Invånarmöten

Enligt behov kan staden ordna invånarmöten för ett visst område eller för hela staden när det gäller stadens planer och projekt. De är ett bra forum för utdelning av information om markanvändning och stadsplanering, social- och hälsovård, utbildning, kultur- och fritidstjänster, trafik etc. Vid behov kan invånarmötena spelas in och sändas både direkt och inspelat på stadens webbplats.

2.3.4 Offentliga kungörelser och tillkännagivanden

Enligt kommunallagen ska kommunala tillkännagivanden göras kända genom att de sätts upp på anslagstavlan för offentliga kungörelser samt vid behov på något annat sätt som kommunen har fattat beslut om.

Enligt instruktionen för stadsstyrelsen beslutar stadsstyrelsen om de annonsmedier i vilka stadens officiella kungörelser och tillkännagivanden ska införas. Utöver det som anges i kommunallagen är bl.a. de ärenden som ska kungöras och tillkännages med stöd av markanvändnings- och bygglagen, miljöskyddslagen och -förordningen, vallagen, avfallslagen m.m. sådana tillkännagivanden och kungörelser. Också annonser om lediga tjänster och befattningar i arbetsavtalsförhållande hör till kommunens officiella tillkännagivanden.

Helsingfors stads officiella tillkännagivanden ska offentliggöras på det sätt som kommunallagen kräver på anslagstavlan för offentliga kungörelser och dessutom på stadens olika förvaltningars elektroniska anslagstavlur på stadens webbsidor och på finska i högst två annonsorgan som i betydande grad innehåller finskspråkigt redaktionellt material och på svenska i ett annonsorgan som i betydande grad innehåller svenskspråkigt redaktionellt material. Stadsstyrelsen väljer annonsorganen utifrån anbudsförfarande för en fullmäktigeperiod i sänder. Minst ett av de finskspråkiga annonsorganen och det svenskspråkiga annonsorganet ska vara tidningar som delas ut till hushåll i Helsingfors. Enbart annonser om sådana lediga tjänster och befattningar i arbetsavtalsförhållande vilkas innehavare utses av något kommunalt organ, såsom stadsfullmäktige, stadsstyrelsen, en nämnd eller en direktion, ska tillkännages också i stadens officiella annonsorgan och inte bara på en elektronisk anslagstavla.

Stadens officiella annonsorgan ska vara tidningar som utkommer minst två gånger i veckan. Stadens officiella kungörelser och tillkännagivanden publiceras i dessa förutsatt att de utkommer den dag då kungörelsen eller tillkännagivandet offentliggörs. Enligt förvaltningarnas pröv-



7.9.2009

ning kan officiella kungörelser och tillkännagivanden vid behov också publiceras i andra annonsmedier, om detta är ändamålsenligt för att rätt målgrupp ska nås.

För den annonsering som inte är officiell bestäms annonsmedierna av stadens förvaltningar själva, dock så att de alltid vid beslut om sina annonsmedier på ett tillräckligt tillförlitligt sätt utreder att valet är optimalt täckande och ger förmånliga priser med avseende på klientelet eller målgruppen; för annonser som riktar sig till stadens hela befolkning i första hand använder stadens officiella annonsorgan; i sin egen annonsering beaktar den bestämmelse i 32 § i språklagen (423/2003) enligt vilken en tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten ska finnas på finska och på svenska. Också vid annan kommunikation, t.ex. i reklam från stadens förvaltningar, ska både den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningens informationsbehov tillgodoses, trots att myndigheten inte är skyldig att översätta allt informationsmaterial som sådant till det andra inhemska språket.

2.3.5 Trycksaker

Staden ger ut ett informationsblad som delas ut till alla hushåll i Helsingfors. Informationsbladets uppgift är att informera invånarna om stadens tjänster, förvaltning, planer, beslutsfattande och kanaler för respons och deltagande samt att ge allmän, t.ex. statistisk och historisk bakgrundsinformation om Helsingfors som stad.

Informationsbladet redigeras i enlighet med god journalistisk sed med beaktande av stadens mål och strategier samt anvisningarna för kommunikation och information.

Förvaltningarna kan presentera sina ärenden både på sina webbsidor och i informationsbladets spalter men vid behov kan de också utarbeta egna tryckta publikationer för sina målgrupper.

Vid framställningen av trycksaker, såsom böcker, broschyrer och affischer ska staden särskilt se till att grundläggande information tillhandahålls. Staden utarbetar översikter och publikationsserier om anhängiga ärenden av betydelse. I publikationsverksamheten ska staden också beakta specialgruppernas och de olika minoriteternas behov.

Stadens förvaltningars publikationer, såsom tidningar, broschyrer, handböcker och guider, arbetsgruppsbetänkanden etc. ska ges ut inte bara i tryckt form utan i mån av möjlighet även läggas ut på stadens



7.9.2009

webbplats, eftersom de på detta sätt når en klart större potentiell läsargrupp än bara trycksaker. Man ska se till att publikationerna är lätt tillgängliga på webbsidorna. Bara av särskilda orsaker (t.ex. upphovsrättsliga orsaker eller kommersiella orsaker) kan staden låta bli att ge ut en publikation i elektronisk form.

2.3.6 Audiovisuellt material

Förvaltningscentralens kommunikationsavdelning upprätthåller stadens bildbank i samarbete med förvaltningarna. Från bildbanken kan förvaltningarna låna foton för sina kommunikationsbehov. Också utomstående, såsom massmedier, kan få foton från bildbanken till sitt förfogande till andra än kommersiella ändamål. Även andra förvaltningar har sina egna bildbanker.

Staden kan producera – vanligen i samarbete med utomstående yrkesproducenter – också andra bild-, film-, ljud- och multimediaupptagningar med Helsingforstema för kommunikationsändamål. Vid beställning av audiovisuellt material ska materialets eventuella spridning via andra kommunikationsmedel, t.ex. på webbsidor, planeras och det ska avtalas om upphovsrättsliga ersättningar.

2.3.7 Utställningar och kongresser

Utställningar med Helsingforstema kan användas som medel för att informera om Helsingfors både någon annanstans i Finland och utomlands.

Mässor, internationella konferenser och kongresser samt stora idrotts-evenemang och andra evenemang erbjuder bra tillfällen att informera om Helsingfors.

Helsingforsinformationens ansvarar för förvaltningscentralens kommunikationsavdelnings utställningsverksamhet. Virka Galleri i Stadshuset kan användas för stadens utställningar. Flera förvaltningar genomför dessutom sina egna utställningsprojekt och har egna utställningslokaler.

2.3.8 Kommunikationsspråk

I stadens information utåt ska den finsk- och svenskspråkiga befolkningens behov beaktas jämnt. För offentligheten avsedda meddelanden och broschyrer ska ges ut på bägge officiella språken. Även vid annan kommunikation, t.ex. vid meddelanden avsedda för massmedier, ska staden se till att både finsk- och svenskspråkiga personers infor-



7.9.2009

mationsbehov beaktas, fastän staden inte är skyldig att översätta allt informationsmaterial som sådant till det andra inhemska språket.

Vid sidan om den finsk- och svenskspråkiga befolkningen finns det allt fler helsingforsbor som har ett annat språk som modersmål än de inhemska språken. Även de ska kunna få information om stadens service och beslutsfattande, i mån av möjlighet på sitt eget språk. För detta ändamål har staden bl.a. webbsidor på flera andra språk och rådgivningsställen för personer med andra modersmål. Staden samarbetar också med massmedier som fungerar på främmande språk i Helsingfors för att förbättra åtkomsten till information om staden och dess tjänster.

2.4 Kommunikationsmedel: indirekt kommunikation

2.4.1 Information om beredning

Enligt offentlighetslagen ska en myndighet tillhandahålla handlingar av vilka framgår vilka planer, utredningar och avgöranden som är under beredning och som gäller allmänt betydelsefulla frågor. Kommunallagen förutsätter att kommunen också informerar om ärenden som är anhängiga i kommunen och deras effekter. Enligt markanvändnings- och bygglagen ska man i samband med beredningen av planläggning vara i kontakt med de personer och sammanslutningar vars omständigheter och fördelar detaljplanen betydligt kan påverka. Dessutom ska de myndigheter som bereder detaljplaner informera om planläggningen på så sätt att de som ärendet berör har möjlighet att följa planläggningen och inverka på den.

Fullmäktiges, stadsstyrelsens samt nämndernas och de centrala direktionernas föredragningslistor ska utan ersättning i god tid före sammanträdet skickas till massamedierna. Dessutom ska de läggas ut på stadens webbplats. Förvaltningarnas informatörer kan efter behov upprätta meddelanden om de viktigaste ärendena i föredragningslistan. I ett sådant meddelande ska det dock alltid omnämnas att det är fråga om föredragandens beslutsförslag och att organet beslutar om dess godkännande vid sitt sammanträde. Frågor som grundar sig på texten i föredragningslistan kan behandlas i offentligheten redan innan beslutet fattas. Kommunikationspersonalen har till uppgift att se till att stadsbor och journalister får klarhet i hur beslutsgången i staden fungerar. Informationen ska ge klart besked om vilket beslutsfattande organ som fattar det slutliga beslutet i ärendet.



7.9.2009

2.4.2 Information om beslut

Stadsfullmäktiges sammanträden är öppna för allmänheten. Representerer för massmedierna kan själva närvara och följa beslutsfattandet, och sammanträdena kan också produceras som videoinspelningar på stadens webbsidor. Förvaltningscentralens yrkesinformatörer informerar på stadens webbplats om beslut som fattats vid stadsfullmäktiges sammanträden omedelbart efter att sammanträdet avslutats.

Stadsstyrelsens och dess koncernsektions samt nämndernas och direktionernas eller de motsvarande organens sammanträden är inte öppna för allmänheten. Information om beslut som fattats vid dem ges ut till massmedierna omedelbart efter att sammanträdet avslutats. Meddelanden om beslut som fattats vid sammanträdena läggs ut på stadens webbplats genast efter sammanträdet, så att även stadsborna genast kan ta del av dem.

Organens skyldighet att informera om beslut hör vanligen till en yrkesinformatör som har utsetts till uppdraget och som deltar i organets sammanträden. Bara i undantagsfall kan det förfaras på ett annat sätt när det är fråga om information om sammanträden.

I beslutmeddelandena redogörs för beslut som fattats vid sammanträdena och omröstningar i samband med dem, bordläggningar och ärenden som avförs, avvikande meningar samt andra frågor som är viktiga med tanke på behandlingen. Däremot får de diskussioner som förts inte refereras enligt 57 § kommunallagen.

Beslut av tjänsteinnehavare syns efter behov på stadspersonalens elektroniska arbetsbord. Beslut av allmän betydelse kan överföras till offentliga webbsidor.

2.4.3 Relationen till massmedierna

Staden ska vara aktiv i sin kommunikation och får inte nöja sig med att enbart svara på frågor. Meddelanden om nyheter, redogörelser och planer som berör stadens förvaltning och särskilt om anhängiga betydelsefulla ärenden ska skickas till massmedierna i en så tidig behandlingsfas som möjligt. Massmedierna ska också förse med de uppgifter de begär och de som behöver information ska hänvisas till rätt informationskälla. Massmediernas frågor ska alltid besvaras utan dröjsmål, eftersom till exempel dagsmedier behöver den begärda informationen redan under samma dygn. Journalisternas frågor besvaras i första rummet av den tjänsteinnehavare som är ansvarig för ärendet och känner dess innehåll bäst. Denna uppgift kan också delegeras till en



7.9.2009

yrkesinformatör som då ska ha grundliga kunskaper om fakta angående ärendet.

Ärenden som är avsedda för massmedier och andra ärenden om vilka det ska informeras ska ha en bestämd publikationstidpunkt. Före denna tidpunkt är ärendet eller dokumentet i fråga inte offentligt, men omedelbart efter publikationstidpunkten är det offentligt för alla, och informationsmaterialet ska vara tillgängligt för alla intresserade – bl.a. stadsbor och journalister – enligt enhetliga principer. Det finns skäl att publicera till exempel det material som ges ut vid ett pressmöte genast i början av pressmötet även på den ifrågavarande förvaltningens webbplats. Vid behov kan sådant informationsmaterial skickas till ett medium som begär det även före publikationstidpunkten med den förutsättningen att mediet förpliktar sig att inte ge ut en nyhet om ärendet före den bestämda publikationstidpunkten.

Olika medier ska behandlas jämlikt. Utlämningen av information får inte begränsas i onödan, och bara juridiska skäl och sakskäl kan ge rätt att vägra lämna ut information. Om någon av de begärda uppgifterna inte kan offentliggöras ska det alltid motiveras, och när det är fråga om sekretessbelagda uppgifter ska journalisten också ges besked om den bestämmelse i offentlighetslagen med stöd av vilken uppgiften är sekretessbelagd. Staden kan inte i någon situation ta ut avgifter för att ge ut information som är behövlig i journalistiskt arbete.

Ett nyhetsämne som ett massmedium upptäckt på eget initiativ ska dock inte erbjudas andra medier, om dessa inte själva ställer frågor om saken.

Massmedierna bevakar maktutövningen och det är därför deras uppgift att kritiskt granska ärenden. Kritiken får inte leda till att massmedierna behandlas ojämlikt. Det är inte värt att bemöta massmediekritik med förklaringar, men om det förekommer sakfel i massmedierna är det skäl att kräva att de korrigeras. Lagen om yttrandefrihet säkerställer även myndigheternas rätt att framställa ett rättelseyrkande när det är fråga om väsentliga felaktiga uppgifter som framförts i massmedier. Åsikter som har framförts i massmedier kan dock inte krävas att bli rättade med stöd av rätt till rättelseyrkande. Frågor som ställs i tidningarnas insändarspalter ska besvaras utan dröjsmål.

När en representant för staden diskuterar med massmediejournalister har han eller hon alltid rätt att få veta om det handlar om att ge bakgrundsinformation eller om en egentlig intervju. Den intervjuade kan kräva att få granska de delar av journalistens text där den intervjuades uttalanden citeras eller där uppgifter som den intervjuade gett behandlas. Den intervjuade har då rätt att korrigera felaktiga citat samt andra



7.9.2009

sakfel i artikeln. Det är viktigt att komma ihåg att intervjuuttalanden kan korrigeras i efterhand bara då det är fråga om ett felaktigt återgivet citat från intervjun eller om rättande av ett sakfel.

2.4.4 Pressmöten

Pressmöten för massmedier ska ordnas bara när en fråga inte går att utreda med hjälp av ett pressmeddelande, till exempel när ett komplicerat projekt kräver att ett flertal personer föredrar ärendet eller när det är fråga om t.ex. presentation av en byggnad, en anordning eller en konkret åtgärd. Ärendet som offentliggörs vid ett pressmöte och informationsmaterialet omkring det är alltid offentliga från början av pressmötet.

Beslut om ordnande av pressmöten fattas av stadsdirektören, biträdande stadsdirektörerna, verksamhetscheferna och personer som befullmäktigats av dessa. Yrkesinformatörerna ansvarar alltid för de praktiska arrangemangen. Förvaltningscentralens kommunikationsavdelning ska underrättas om planerade pressmöten för undvikande av överlappningar.

2.5 Offentlighetsprincipen och kommunikationen

Enligt den offentlighetsprincip som ingår i grundlagen är handlingar och andra upptagningar som innehåller av myndigheterna i regel offentliga. Likaså ingår det i grundlagen en princip om skydd för privatlivet enligt vilken allas privatliv är skyddat, och om skyddet för personuppgifter stadgas närmare genom lag. Allmänna lagar om offentlighet i förvaltningen samt om skydd av personuppgifter och om informationsskydd är offentlighetslagen och personuppgiftslagen. För de anställda gäller också lagen om integritetsskydd i arbetslivet.

Myndigheter är stadsfullmäktige, stadsstyrelsen, nämnderna, direktionerna och kommittéerna samt sådana tjänsteinnehavare som har befogenhet att fatta självständiga beslut. Myndighetshandlingar är handlingar som innehåller av eller upprättats av en myndighet, handlingar som har inkommit till en myndighet för behandling av ett visst ärende eller i övrigt inkommit i samband med ett ärende som hör till myndighetens uppgifter eller verksamhetsområde. Tekniska upptagningar (till exempel adb-upptagningar, bild- eller ljudinspelningar av olika slag) är även de handlingar.

Var och en har rätt att ta del av offentliga handlingar. Handlingars offentlighet kan begränsas bara av tvingade skäl. Bestämmelser om begränsningar eller sekretess ska särskilt utfärdas genom lag.



7.9.2009

Offentlighetslagen ålägger myndigheten att producera och sprida information. Härvid ska myndigheten se till att de handlingar eller förteckningar över handlingar som är centrala för allmänhetens möjligheter att få uppgifter vid behov finns att tillgå på bibliotek eller i allmänna datanät eller på något annat för allmänheten lättillgängligt sätt.

Offentligheten tryggar invånarnas möjlighet att följa och övervaka myndigheternas verksamhet. Offentlighetsprincipen är också viktig för invånarnas rättsskydd.

Den grundlagsstadgade yttrandefriheten gäller även stadens anställda. De har rätt att i offentligheten framföra åsikter om ärenden som de behandlar i tjänsten. En person i stadens tjänst kan också framföra sina åsikter om sådana ärenden som han eller hon med största sannolikhet har intressant information om. Personen i fråga ska dock göra klart när han eller hon representerar organisationen resp. ger utlåtanden som privatperson. En tjänsteinnehavare eller anställd har rätt att som privatperson även framföra åsikter som avviker från arbetsgivarens synsätt.

2.5.1 Tidpunkten för när en handling blir offentlig

Offentlighetslagen innehåller bestämmelser om när en myndighetshandling blir offentlig, med undantag för uppgifter om vilka sekretess föreskrivits.

Tidpunkten för när en handling blir offentlig bedöms individuellt för olika handlingar och myndigheter. När det gäller handlingar som uppstår vid behandling av ett ärende som består av flera faser bestäms offentligheten i regel särskilt för varje enskild handling. En myndighets interna beredningsmaterial blir med undantag för sekretessbelagda handlingar offentlig när det ärende som handlingen gäller är slutbehandlat hos myndigheten i fråga.

Offentlighetslagen innehåller bestämmelser om när en myndighetshandling senast blir offentlig. Utlämnande av uppgifter ur en handling som ännu inte är offentlig är beroende av myndighetens prövning. Dyliga handlingar kan beskrivas som handlingar vars offentlighet är beroende av prövning.

Helsingfors stadsförvaltning har en så öppen inställning som möjligt till handlingar som är under beredning och andra handlingar vars offentlighet är beroende av prövning. Varje förvaltning ska ge anvisningar om att information om ärenden som är under beredning vid verket ska ges så öppet som möjligt. Stadsfullmäktige har beslutat att ge stadsstyrelsen rätt att besluta om en så omfattande offentlighet som möjligt i fråga om beredningshandlingar och att ge erforderliga anvisningar. När det



7.9.2009

gäller ärenden vars offentlighet är under prövning ska en informationsvänlig hållning intas, och därför har stadsstyrelsen gett föredragande i stadsstyrelsen rätt att lämna ut information om handlingar redan i beredningsfasen, om inte stadsstyrelsen i något fall bestämmer annorlunda av särskilda skäl.

I praktiken innebär detta bl.a. att stadsdirektören har rätt att informera om stadens budgetförslag redan innan stadsstyrelsen behandlat förslaget. Nämndernas budgetförslag blir för sin del offentliga när nämnden fattat beslut om saken. Dessutom offentliggörs stadsorganens föredragningslistor redan före sammanträdena i enlighet med punkt 2.4.1 i dessa anvisningar och skickas till massmedierna även om de enligt offentlighetslagen skulle bli offentliga först efter sammanträdet som en del av det justerade sammanträdesprotokollet.

2.5.2 Rätt att ta del av handlingar

Var och en har rätt att ta del av en offentlig myndighetshandling samt av den offentliga delen av en sekretessbelagd handling.

Med vissa lagstadgade undantag har en part även rätt att ta del av en handling som inte är offentlig, om handlingen kan eller har kunnat påverka behandlingen av det ärende där personen i fråga är part. Rätten att ta del av en handling gäller även sådant material som enligt lagen inte ännu är offentligt.

2.5.3 De förtroendevaldas, revisionsnämndens och revisorns rätt till information

De förtroendevalda har rätt att få information av kommunens myndigheter och att få se handlingar som de anser nödvändiga i sitt arbete. Rätten till information begränsas dock av sekretessbestämmelserna. Såväl förtroendevalda som tjänsteinnehavare och anställda har rätt att behandla sådana sekretessbelagda handlingar som har samband med det ärende som de ska bereda, föredra eller fatta beslut om. Stadsdirektören har rätt att få information av stadens myndigheter och få se handlingar, om inte något annat följer av sekretessbestämmelserna.

Revisionsnämnden och revisorn har den mest omfattande rätten till information. De har rätt att utan hinder av sekretessbestämmelser få uppgifter av kommunens myndigheter och få se handlingar som de anser nödvändiga för fullgörande av sitt granskningsuppdrag.

2.5.4 Begäran om och utlämnande av information

Var och en har rätt att få information om en offentlig myndighetshandling. Handlingsbegäran ska specificeras tillräckligt noggrant så att



7.9.2009

myndigheten ska kunna utreda vilken handling den avser. Den som begär en handling behöver inte utreda sin identitet eller motivera sin begäran, om det inte är fråga om en sekretessbelagd handling eller en uppgift som finns i myndighetens personregister.

När begäran avser en sekretessbelagd handling eller någon annan handling ur vilken en uppgift kan lämnas ut endast under vissa förutsättningar, ska den som begär att få ta del av handlingen meddela för vilket ändamål uppgifterna ska användas, lämna uppgifter om övriga omständigheter som myndigheten behöver för att kunna utreda förutsättningarna för utlämnande av uppgifter samt vid behov meddela hur uppgifterna kommer att skyddas.

En uppgift om innehållet i en handling lämnas ut av en sådan anställd hos myndigheten som av denna har förordnats att handha detta uppdrag eller som det på grund av den anställdas ställning och uppgifter annars hör till. Uppgiften ska lämnas ut så snabbt som möjligt, dock minst inom två veckor från begäran om information.

Beslut om att en handling lämnas ut ska fattas av den myndighet som innehar handlingen eller av den myndighet som gett uppdraget. Med stöd av 26 b § i förvaltningsstadgan kan ett organ delegera beslutanderätt till en underlydande tjänsteinnehavare när det gäller utlämnande av handlingar, i enlighet med 14 § i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet.

Myndigheten ska ha en förteckning över det material som är offentligt tillgängligt samt beskrivningar på de datasystem den upprätthåller och på de offentliga uppgifter som kan tas fram ur dessa. Förvaltningarna ska se till att de som är intresserade ges tillgång till offentliga handlingar på ett smidigt sätt och inom en skälig tidsrymd och att de på begäran får kopior av handlingarna mot fastställd ersättning.

2.5.5 Sökandet av tjänster och befattningar är offentligt

Sökandet av tjänster och befattningar är offentligt. Ansökningshandlingarna blir offentliga, med undantag av sekretessbelagda frågor, när de inkommer till registratorskontoret eller när de har skickats i elektronisk form med hjälp av stadens rekryteringssystem. Namnen på de sökande är offentliga utan inskränkningar, även namnen på dem som har bett att deras namn ska hållas hemligt. Vid utlämnandet av uppgifter om de sökande ska staden dock även uppge vilka av de sökande som bett att deras namn ska hållas hemligt. Massmedierna avgör sedan om de offentliggör namnet eller inte.



7.9.2009

Ansökningshandlingar innehåller ofta personbeteckningar. Personuppgiftslagen innehåller särskilda bestämmelser om utlämnande av dessa. När i övrigt offentliga handlingar visas eller när kopior ges av dem är det skäl att täcka över personbeteckningen eller åtminstone dess slutdel.

2.5.6 Löneuppgifter

Uppgifter om stadens personals löner och de förtroendevaldas arvoden är offentliga. Utbetalda kostnadsersättningar, exempelvis kilometerersättningar och dagpenningar, är offentliga uppgifter.

Vid de kommunala affärsverken kan personalens löner i en konkurrenssituation dock anses som stadens affärshemlighet, och då är uppgifterna inte offentliga.

Personalens löner vid sammanslutningar som en kommun äger eller stiftelser som en kommun förvaltar är inte offentliga.

2.5.7 Upphandlingsdokument

När det är fråga om ett upphandlingsärende offentliggörs texten i föredragningslistan och dess bilagor i anslutning till föredragningslistan med undantag av de sekretessbelagda delarna.

Sekretessbelagda delar av upphandlingsdokumenten är sådana som innehåller stadens eller anbudsgivarens affärs- eller yrkeshemligheter, till exempel det tekniska genomförandet eller programmeringssättet vid dataanskaffningar. Anbudsgivaren ombes i anbudsförfrågan att på en separat bilaga anmäla de delar av sitt anbud som innehåller sekretessbelagda affärs- eller yrkeshemligheter. Myndigheten avgör efter prövning huruvida de uppgifter som anbudsgivaren anser vara affärshemligheter ska sekretessbeläggas. Priset kan i allmänhet inte vara anbudsgivarens affärshemlighet.

Upphandlingsbeslutet med bilagor blir offentliga när beslutet fattats. Anbudet och övriga upphandlingsdokument som inte är bilagor till föredragningslistan, till en tjänsteinnehavares beslut eller till ett organs protokoll blir dock offentliga med undantag av de sekretessbelagda delarna först efter att avtalet träffats. En anbudsgivare har som part dock rätt att få kännedom om en annan anbudsgivares anbud redan då beslutet fattats med undantag av affärs- och yrkeshemligheter.



7.9.2009

2.5.8 Privata brev

Till staden adresserade brev från privatpersoner och privata instanser är offentliga genast när de inkommit till registratorskontoret. Däremot får privata brev som myndigheterna kommit i besittning av på annat sätt, till exempel som hittegods, inte ges offentlighet utan skribentens, eller efter hans eller hennes död arvingarnas, samtycke.

2.5.9 Sekretessbelagda handlingar

Vilka handlingar som är sekretessbelagda kan enbart bestämmas genom lag. En kommunal myndighet kan inte bestämma att ett ärende eller en handling är sekretessbelagt material.

De vanligaste grunderna för sekretessbeläggande anges i offentlighetslagen, som i 24 § upptar en förteckning med sammanlagt 32 olika punkter.

Den person som är huvudansvarig för beredningen av ett ärende avgör om ärendet eller en handling ska sekretessbeläggas.

Tjänsteinnehavare och arbetstagare, förtroendevalda samt berörda parter får inte yppa sekretessbelagt innehåll i en handling och inte heller andra omständigheter som de fått kännedom om i sitt arbete inom myndigheten och som enligt lagen är sekretessbelagda. En sekretessbelagd myndighetshandling eller en sekretessbelagd del i en offentlig handling, en kopia eller utskrift av den får inte visas eller överlåtas till utomstående och inte heller i övrigt ges till en utomstående för påseende eller användning.

En myndighet kan lämna ut sekretessbelagda uppgifter enbart om detta särskilt föreskrivs i lag eller om den person vars intressen skyddas genom sekretessbeläggandet ger sitt samtycke till att uppgifterna lämnas ut.

En part har dock med vissa lagstadgade undantag rätt att ta del av ett sekretessbelagt beslut med bilagor för att kunna söka ändring i beslutet. I detta sammanhang har parten tystnadsplikt i fråga om de övriga sekretessbelagda uppgifter som han eller hon tar del av. Om sekretessbelagda handlingar ges till en part med stöd av partens rätt att ta del av dem, ska parten åta sig att följa tystnadsplikten och förbudet mot utnyttjande i enlighet med 23 § i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. I upphandlingsärenden har en part dock inte rätt att få information om en annan anbudsgivares affärs- eller yrkeshemligheter.



7.9.2009

En kommunmedlem har rätt att ta del av bara de offentliga delarna i ett beslut.

Elektroniska medier får inte användas för översändande av sekretessbelagda eller känsliga uppgifter, om inte datasäkerheten hos ifrågakörande medier har tryggats på ett tillförlitligt sätt.

2.5.10 Personregister

Ett personregister är en datamängd som innehåller personuppgifter och består av anteckningar som hör samman på grund av sitt användningsändamål. Datamängden behandlas helt eller delvis automatiskt eller har ordnats som ett kartotek, en förteckning eller på ett annat motsvarande sätt så att information om en bestämd person kan erhållas med lätthet och utan oskäliga kostnader.

Med personuppgifter avses alla slags anteckningar som beskriver en fysisk person eller hans egenskaper eller levnadsförhållanden som kan hänföras till honom själv eller till hans familj eller någon som lever i gemensamt hushåll med honom.

Ett organs föredragningslista eller beslutsprotokoll kan också innehålla personuppgifter. Dessa kan dock inte i sig anses utgöra ett personregister som har sammanställts för ett visst ändamål. Utlämnande av uppgifter ur sådana handlingar kan därför inte anses som utlämnande av personuppgifter ur ett myndighetsregister. Eftersom föredragningslistor och beslutsprotokoll inte är ett personregister, begränsar bestämmelserna i 16 § 3 mom. i offentlighetslagen inte utlämnande av uppgifter ur dem till exempel som kopior.

2.5.11 Utlämnande av uppgifter ur ett personregister

Offentlighetslagen tillämpas på utlämnande av personuppgifter ur en myndighets personregister.

Att lämna ut uppgifter muntligen eller så att handlingen läggs fram för påseende, läsning eller kopiering är inte detsamma som att lämna ut uppgifter i form av kopior, utskrifter eller i elektronisk form.

Om uppgifter lämnas ut muntligen efterfrågas inte namnet på den person som begär uppgifterna eller vad uppgifterna ska användas till. Om en person däremot ber att få se eller kopiera en stor mängd uppgifter, är det befogat att upplysa personen i fråga om vad som föreskrivs i personuppgiftslagen om förutsättningarna för behandling av personuppgifter.



7.9.2009

När offentliga personuppgifter begärs i form av kopior, utskrifter eller i elektronisk form ska den person som begär uppgifterna meddela för vilket ändamål uppgifterna ska användas samt även sin rätt att registrera och använda personuppgifter. Den som lämnar ut uppgifterna ska då bedöma om det användningsändamål som meddelats är sådant att det är tillåtet att lämna ut personuppgifter för ändamålet i fråga. Mottagaren av uppgifterna får använda uppgifterna bara för det ändamål för vilket uppgifterna begärts.

Offentliga personuppgifter kan lämnas ut till massmedierna för redaktionella ändamål.

Likaså kan offentliga personuppgifter lämnas ut till en fysisk person för rent personliga ändamål eller därmed jämförbara sedvanliga privata ändamål.

Personuppgifter ur ett personregister kan i allmänhet inte lämnas ut för direktmarknadsföring eller för opinions- och marknadsundersökningar.

Registerbeskrivningar ska hållas tillgängliga för allmänheten på registratörskontoret eller något annat betjäningssälle för allmänheten, och de kan också läsas på de allmänna datanäten samt på stadens webbplats.

Personuppgifter som ingår i ett personregister får inte läggas ut på stadens webbplats utan den berörda personens behöriga samtycke eller andra lagliga grunder. Däremot får information om personens ställning och uppgifter och skötseln av dem i en offentlig sammanslutning publiceras om det är i sak motiverat och nödvändigt för stadens verksamhet att publicera dem.

Därför får man inte i en beslutshandlingstext på webben ange namnen på alla de personer som sökt en tjänst utan bara antalet personer som sökt tjänsten och högst namnen på dem som intervjuats samt vem som blivit vald. I valsituationen utges även namnen på övriga kandidater som var med i valet samt uppgifter om hur många röster kandidaterna fick. En bilaga till föredragningslistan med sammandrag av kandidaternas meriter får inte heller publiceras på stadens webbplats. Till exempel namnen på de intervjuade ska strykas i beslutshandlingarna som publiceras på webben före utgången av följande kalenderår när det inte längre finns omedelbara informationsbehov. Däremot kan namnet på den person som blivit vald till tjänsten i fråga permanent läggas ut i en webbversion av en beslutshandling.

Dessutom kan namn på och kontaktinformation om de tjänsteinnehavare och arbetstagare som är centrala för stadens beslutsberedning och



7.9.2009

kundservice publiceras till exempel i en elektronisk telefonkatalog på stadens webbplats. Informationen ska gälla arbetsplatsen.

2.5.12 Uppgifter om straff

Ett utdömt straff är en sekretessbelagd uppgift. En skriftlig varning är inte en sådan straffuppgift som avses i lagen, och uppgiften om en sådan varning är därför offentlig.

2.5.13 Straff för brott mot sekretessen

En tjänsteinnehavare eller en arbetstagare vid en offentlig sammanlutning kan dömas till straff enligt strafflagen för brott mot skyldigheten att iakta sekretess, tystnadsplikten och förbudet att utnyttja uppgifter. Den som använder elektroniska medier kan också göra sig skyldig till brott eller åsamka staden eller en utomstående skada. Personuppgiftslagen innehåller bestämmelser om straff i anknytning till personuppgiftssystemet.

3. INTERN KOMMUNIKATION

En kommunikation som på ett planerat och organiserat sätt utförs inom en organisation kallas för personalkommunikation eller intern kommunikation.

Med hjälp av intern kommunikation informeras personalen om mål, strategier, planer, verksamhet, tjänster, ekonomi, kommande ändringar, beslut, personalförmåner och aktuella frågor inom branschen vid staden eller förvaltningarna. Utöver att informera strävar man efter att förklara olika frågor, att göra dem lättare att förstå och att ge bakgrundsinformation om dem.

Den interna kommunikationen skapar också förutsättningar för den externa kommunikationen, eftersom var och en som hör till stadens personal signalerar information också i sin närmaste omgivning.

3.1 Mål för intern kommunikation

Målet för intern kommunikation är en deltagande personal som förbinder sig till sitt arbete och på ett mångsidigt, öppet och rättidigt sätt har informerats om organisationens verksamhet och bakgrunden till den.

Den interna kommunikationen ska vara aktiv, förutseende, öppen och tillräcklig, interaktiv och rättidig på alla organisationsnivåer.



7.9.2009

Öppen kommunikation betyder att informationen om verksamheten är sanningsenlig, realistisk och objektiv. Utöver lyckade frågor informeras även om de problematiska frågorna och om hur man har planerat lösa dem.

Interaktiv kommunikation innebär att kommunikationen inte är envägs-kommunikation utan att informationen löper i alla riktningar inom arbetsenheten. Genom samarbetsförfarande kan verksamheten ändras, korrigeras och förbättras med hjälp av respons, diskussion, och som resultat av dessa, samförstånd.

Rättidig kommunikation betyder att informationen ges utan undantag i tillräckligt god tid, så att den är nyttig för personalen och att den också upplevs som sådan.

Målet för intern kommunikation är att stöda organisationens verksamhet, att informera om verksamheten, att ge bakgrundsinformation om den, att fördela organisationens målföreställning bland personalen och att stöda interaktionen och diskussionen inom organisationen. Interaktionen inom organisationen främjar att gemensamma mål fastställs samt att de uppnås och förverkligas. Att delta i diskussionen ökar förståelsen för verksamheten och målen samt främjar viljan att förbinda sig till gemenskapen. Genom interaktion kommer det upp utvecklingsidéer som ger respons som stöder beredningen och planeringen. Målgruppen eller kommunikationspartnern för intern kommunikation är personalen.

Personalen ska vara den första att få information om sådana frågor som berör stadens verksamhet eller den ska åtminstone få informationen samtidigt som den ges ut till allmänheten. Sådana frågor är t.ex. viktiga planer och ändringar inom organisationen, verksamheten eller servicen.

Ledarskapet i förändrade situationer förutsätter öppenhet och interaktion. Senast då de föreslagna ändringarna blir offentliga i beslutshandlingar ska personalen underrättas om dem och diskussioner föras med de anställda vars arbete väsentligt kommer att påverkas av ändringarna. För detta ändamål kan t.ex. informations- och diskussionsmöten ordnas.

3.2 Samarbetslagen

Arbetsgivaren har också en i lagen om samarbete mellan kommunala arbetsgivare och arbetstagare stadgad förpliktelse att informera personalen. Samarbetslagen skapar förutsättningar för samarbetet mellan arbetsgivaren och personalen. Samarbetet är en del av ett större delak-



7.9.2009

tighetssystem som omfattar även förtroendemanna- och arbetarskyddsverksamheten.

Enligt samarbetslagen ska arbetsgivaren innan samarbetsförfarandet inleds ge personalen eller dess representanter de uppgifter som behövs för att de tillräckligt bra ska kunna sätta sig in i och förbereda sig för behandlingen. Informationen i de frågor som omfattas av samarbetsförfarandet ska dessutom ske på ett sådant sätt att personalens påverkningsmöjligheter tryggas. Enligt god sed informeras personalen om de frågor som omfattas av samarbetsförfarandet redan då frågan för första gången blir offentlig till exempel i ett organs föredragningslista.

Information om organisations- och personalförändringar som omfattas av samarbetsförfarandet måste också ges muntligt till de personer som berörs av förändringen.

Målet för samarbetsförfarandet är att ge personalen en möjlighet att i samförstånd med arbetsgivaren delta i att utveckla verksamheten och att påverka beredningen av de beslut som berör ens eget arbete och arbetsgemenskap.

Enligt samarbetslagen behandlas genom samarbetsförfarande åtminstone de frågor som berör

förändringar i arbetets organisation, kommunens servicestruktur, kommunindelning eller sådant samarbete mellan kommuner som väsentligt påverkar personalens ställning
principerna för omorganisering av tjänster, om detta väsentligt kan påverka personalen
principer och planer som berör personalen, utveckling och jämlik behandling av personalen samt den interna kommunikationen i arbetsenheten
omändring av en tjänst till deltid, permitteringar eller uppsägningar på ekonomiska grunder eller av produktionsskäl.

Arbetsgivaren förhandlar åtminstone med de personer som frågan berör om grunderna till, påverkan av och alternativ för en sådan åtgärd under beredning innan arbetsgivaren fattar beslut om den. Förhandlingarna ska inledas i så god tid som möjligt.

Samarbetet inom Helsingfors stad sköts av stadens personalkommitté samt av förvaltningarnas och deras organisationsenheters motsvarande organ.



7.9.2009

3.3 Den interna kommunikationens organisation

Centralförvaltningen ansvarar för den centraliserade interna kommunikationen inom staden. Chefen för en förvaltning ansvarar för förvaltningens interna kommunikation. I en enhet ansvarar enhetschefen för den interna kommunikationen. I sista hand är alltså cheferna ansvariga för tillräcklig, öppen och rättidig intern kommunikation men samtidigt är verksamhetsmodellen för den interna kommunikationen decentraliserad: den som har informationen ger också ut den.

Flera förvaltningar har en heltidsanställd person som ansvarar för den interna kommunikationen. Därtill finns det informatörer i bisyssla, informationskontaktpersoner eller informationsansvariga på arbetsplatserna. De ansvariga redaktörerna för personaltidningen och för de interna webbsidorna ska vara proffs på kommunikation eller redaktionellt arbete, så att dessa medier kan redigeras enligt god journalistisk sed.

3.4 De anställda som informatörer

Chefen har ansvar för den interna kommunikationen inom arbetsenheten. Chefens uppgift är att berätta om förvaltningens verksamhet och mål samt om vad målen konkret innebär för verksamheten och det egna arbetet inom varje enhet. Den interna kommunikationen inom enheterna bygger på diskussion och interaktion som det är önskvärt att alla deltar i. En professionell informatör är ett bra stöd för chefen.

Stadens personal ska ha bra kommunikations- och interaktionsberedskap för växelverkan med stadsborna och klienterna. Varje anställd är informationsförmedlare i sådana frågor som ingår i hans eller hennes ansvarsområde. Personalen för aktivt fram de meddelanden, den respons och de utvecklingsidéer som fås av stadsborna genom olika responsystem för beredning och planering.

3.5 Medel för intern kommunikation

Helsingfors stad är en av landets största arbetsgivare, med tusentals arbetsplatser i staden och några även utanför Helsingfors. Drygt hälften av personalen arbetar i olika slags skiftarbetssystem på sjukhus och vårdinrättningar, vid mottagningshem, med underhållsuppgifter, i hamnen, i räddningsuppdrag, i trafiken samt inom energi- och vattenförsörjningen. På många arbetsplatser kan hela personalen inte samlas på en gång. Detta skapar utmaningar för organiseringen av den interna kommunikationen.



7.9.2009

Medel för intern kommunikation är personaltidningar, intranät, e-post, möten, promemorior, seminarier, delaktighets- och informationsforum för hela personalen samt personlig interaktion.

3.5.1 Personaltidning

Personaltidningarnas huvudsakliga uppgift är att informera om organisationens verksamhet, att ge bakgrundsinformation om verksamheten och att insätta personalen i organisationen. Tidningen förmedlar information om verkets strategier, mål, planer och verksamhet samt gör dem lättare att förstå genom att belysa bakgrunden till dem. Den erbjuder information och material som grund för gemensamma diskussioner. Både arbetsgivarens och personalens synpunkter behandlas i tidningen. De olika personalgruppernas synpunkter framförs så jämnt som möjligt. På detta sätt främjar personaltidningen för sin del organisationens verksamhet och uppnåendet av målen.

I tidningens redaktionspolitik tas hänsyn till förpliktelserna i samarbetslagen, stadens personalstrategi och anvisningarna för stadens kommunikation och information. Personaltidningen redigeras enligt god journalistisk sed.

Som stöd för tidningsredaktionen kan det finnas en redaktionskommitté som bestämmer principerna för hur tidningen redigeras och som övervakar att principerna följs. Redaktionskommittén drar också linjerna för planeringen av tidningens innehåll enligt strategierna och ansvarar för att tidningen utvecklas.

De flesta förvaltningar har sina egna personaltidningar. Staden ger ut personaltidningen Helsingin Henki för hela stadens personal.

3.5.2 Intern webbkommunikation

Stadens förvaltningar ska ha en intern webbplats som de använder. Intern webbkommunikation är ett medel för snabb nyhetsförmedling och den utgör en del av stadens personals gemensamma elektroniska arbetsbord. På arbetsbordet finns vid sidan av intern nyhetsinformation även de informationsförråd, applikationer och interna diskussionsforum som behövs i arbetet. För att de interna webbsidorna ska kunna fungera som ett viktigt och effektivt medel för kommunikation, informationsinsamlande och interaktion, ska man se till att de uppdateras tillräckligt ofta och hålls tidsenliga.

Hela stadens personal kan använda sig av stadens gemensamma webbplats.



7.9.2009

3.5.3 E-post

E-posten används i första rummet för informationsförmedling till en viss mottagargrupp eller till en enskild person.

3.5.4 Övriga medel för intern kommunikation

Övriga medel för intern kommunikation är bl.a.
personliga kontakter och diskussioner mellan ledningen, chefen och personalen
sammanträden och förhandlingar: information och diskussion om ärenden
föredragningslistor och promemorior
e-post
teamkalender
telefon
mobil kommunikation
anslagstavla
snabbmeddelanden
andra forum och informationsmöten
arbetskamrater
samarbetsorgan och förtroendemän.

De mest effektiva medlen för intern kommunikation är ofta möten som grundar sig på personligt deltagande eller interaktion, till exempel avdelnings- eller enhetsmöten, arbetsgruppsmöten och personalens andra interaktions- och diskussionsforum. Möten och diskussioner möjliggör personlig interaktion i realtid då man omedelbart kan utbyta information och synpunkter samt få respons. Ju svårare den behandlade frågan är desto personligare ska kommunikationsforumet vara.

Det är viktigt att vid arbetsenheternas möten och i diskussioner mellan närmaste chef och anställd behandla vad målen för och förändringarna vid förvaltningen konkret betyder i det egna arbetet. I de flesta organisationer anses närmaste chefen som den primära informationskällan. Att främja kommunikation som baserar sig på personlig kommunikation är även i fortsättningen en av utmaningarna för den interna kommunikationen.

I regel är språket för Helsingfors stads interna kommunikation på stadsnivå samt för förvaltningarnas interna kommunikation finska. I de svenska förvaltningarna eller verksamhetsenheterna kan språket för intern kommunikation vara också svenska. För de anställda som har svenska som modersmål ska tillräckligt stöd säkerställas för att kunna använda de system, formulär och anvisningar som behövs i arbetet.



7.9.2009

4. KOMMUNIKATION I SPECIALSITUATIONER

Ett internationaliserat, tekniskt och nätverksbildande samhälle är utsatt för störningar. Undantagssituationer, som man ska bereda sig för också när det gäller kommunikation, orsakas inte bara av krig och deras följder utan allt oftare också av olika fenomen och hot som utgör en risk inom samhällets grundläggande strukturer och verksamhetsförmåga.

Ibland kan det vara svårt att skilja krissituationer och störningar i normala förhållanden och i undantagsförhållanden från varandra. Därför är det viktigt att förbereda sig för att behärska alla undantags-situationer.

Kommunikationen har en central uppgift både i olika krissituationer och vid störningar i normala förhållanden och i sådana undantagsförhållanden som anges i beredskapslagen, såsom under krig och krigshot. Kommunikationen har en central roll också när man förbereder sig för undantagsförhållanden, ger anvisningar för hur man klarar sig i en kris eller i en farlig situation eller när man hjälper vid en olycka.

Beredskapsanvisningen för Helsingfors stad innehåller för hela stadens förvaltning gemensamma principer för beredskap inför undantagsförhållanden.

4.1 Kommunikation i krissituationer

Överraskande störningar och krissituationer som inte är lika allvarliga som egentliga undantagsförhållanden kräver en snabb informationshantering både externt och internt. Samhällets livsviktiga funktioner kan utsättas för fara t.ex. av olika olyckssituationer och avbrott som stör servicen (trafik, vatten, energi), oväntade förändringar i servicetider (tillfällig stängning av t.ex. skolor, daghem, bibliotek), olyckor, bränder, spridning av gifter, arbetsnedläggelse och arbetsolyckor. Allvarigare störningar och krissituationer i normala förhållanden är också bl.a. hot mot informationssystem
illegal ankomst till landet och befolkningsrörelser som utsätter säkerheten för fara
hot mot befolkningens näring och hälsa
störning av internationell handel och produktion samt ekonomisk recession eller depression
organiserad brottslighet
stora miljökonsekvenser eller hälsoeffekter på grund av förorening
problem i produktion eller distribution av el, vatten och fjärrvärme
omfattande sjukdomsepidemier som sprids över gränserna



7.9.2009

terrorism
naturkatastrofer.

4.1.1 Extern information i krissituationer

I krissituationer och vid störningar är en snabb information till stadsborna alltid en nyckelfaktor för en framgångsrik hantering av situationen. Vid störningar som är kända på förhand ska stadsborna och andra intressentgrupper i god tid informeras i tillräcklig utsträckning t.ex. om tillfälliga undantag i fråga om serviceutbudet och andra specialarrangemang i anslutning till situationen. Också i plötsliga krissituationer, t.ex. vid allvarliga olyckor, ska förvaltningen i fråga så snart den får kännedom om situationen se till att alla berörda parter snabbt får tillräcklig information om saken.

Stadens webbsidor är en central kanal för direkt kommunikation i olika krissituationer och vid störningar. I krissituationer kan informationen vid behov koncentreras till en säkerhetswebbplats på någon annan än stadens permanenta server. Webbplatsen ska ha en tillräcklig kapacitet även för ett stort antal besökare. I en krissituation ska man på webbplatsen upplysa om situationens centrala drag och orsaker till den samt dess inverkan. På webbplatsen kan man också ge befolkningen instruktioner inför krissituationer och vid störningar. Där publiceras alltid även eventuella myndighets- eller nödmeddelanden.

Staden har också beredskap att upprätta en telefonservice för nödvändig rådgivning i krissituationer.

I krissituationer räcker det inte att utge bara webbinformation och i allvarliga krissituationer är det inte ens möjligt att lägga ut information på webbsidor. Massmedierna är en viktig samarbetspartner i störningssituationer. Radio, TV och andra snabba elektroniska medier är i nyckelställning vid akuta krissituationer. Väsentlig information om situationen ska skickas till massmedierna, och massmedierna ska också hållas ajour med hur specialsituationen utvecklas. Instruktioner som myndigheterna utfärdat på grund av situationen ska också förmedlas till massmedierna. De som ansvarar för informationen i en krissituation ska kunna nås av journalisterna så bra som möjligt. Massmedierna ska också informeras om när en specialsituation är överstånden. Vid behov kan tryckta meddelanden och annat dylikt material delas ut till allmänheten eller motsvarande material kan skickas som elektroniska meddelanden.

I en olyckssituation eller i en annan krissituation ska journalisterna som förmedlar information om den hjälpas åt i mån av möjlighet. Represen-



7.9.2009

tanter för massmedierna ska ges t.ex. rätt att röra sig i olycksområdet, om detta inte äventyrar journalisternas eller verksamhetens säkerhet.

Vid störningar och i krissituationer har förvaltningens ledande tjänsteman alltid informationsansvar, och han biträds av förvaltningens yrkesinformatörer. Kännedom om allvarliga störningar och krissituationer ska alltid meddelas till stadens ledning och förvaltningscentralens kommunikationsavdelning. I sådana kris- och störningssituationer som berör flera förvaltningar fungerar förvaltningscentralens kommunikationsavdelning i samarbete med förvaltningarnas yrkesinformatörer, förvaltningarna ansvarar för informationen om de ärenden och tjänster som är på deras ansvar, förvaltningscentralens kommunikationsavdelning ansvarar för den allmänna informationen i en krissituation och samordningen av informationen.

4.1.2 Intern information i krissituationer

I krissituationer och vid störningar ska också den interna informationsförmedlingen vara adekvat, korrekt och snabb samt enhetlig och överensstämmande med verkligheten. Personalen befinner sig i en nyckelsituation när det gäller att förhindra spridning av falska rykten och att informera befolkningen om sådana undantagsarrangemang som krissituationen medför.

Om stadens personal eller en del av den deltar i en arbetskonflikt, ska staden och förvaltningen i fråga informera personalen och dem som använder servicen om konsekvenserna av arbetskonflikten. Information ska ges om på vilket sätt arbetskonflikten kan tänkas störa verksamheten: vilka serviceformer som är tillgängliga under arbetskonflikten, vilka serviceformer som eventuellt upphör och vilka ersättande arrangemang som erbjuds. Information om dessa ska ges såväl före som under arbetskonflikten. Felaktiga uppgifter ska rättas till.

4.2 Undantagsförhållanden och beredskap inför dem

Undantagsförhållanden enligt beredskapslagen är bl.a.
lokal eller omfattande storolycka
spänd internationell situation
allvarligt brott mot territoriell integritet
krigshot
beväpnat anfall och krig
efterkrigs läge.

Med tanke på undantagsförhållanden ska de centrala förvaltningarna utarbeta egna kommunikationsplaner för respektive verksamhets-



7.9.2009

område, och dessa planers aktualitet och användbarhet ska regelbundet ses över.

I normala förhållanden riktas beredskapsinformationen till invånarna, myndigheterna och massmedierna. I undantagsförhållanden underrättas invånarna, förvaltningarna samt massmedierna på lämpligt sätt om kommunikationsanvisningen och -planen, i syfte att åstadkomma en trovärdig och fungerande informationsförmedling.

Huvudprincipen är att staden ska fungera normalt i specialsituationer och undantagsförhållanden, dock med beaktande av de krav som beredskapstillståndet ställer. I normala förhållanden upprätthålls en grundläggande beredskap, och åtgärderna i anslutning till denna lägger grunden för en övergång till förhöjd beredskap. Vid förhöjd beredskap har verksamheten intensifierats till den nivå som krävs vid en hotande eller redan uppkommen specialsituation. Vid full beredskap tas alla resurser i bruk på det sätt som krävs för att hantera störningen eller krissituationen.

4.2.1 Mål

Enligt lagen om räddningsväsendet ska kommunen sörja för upplysning och rådgivning som gäller räddningsväsendet. Målet är att invånarna ska känna igen olika företeelser som medför fara, kunna förebygga olyckor och handla då en olycka inträffat samt veta hur de kan förbereda sig inför undantagsförhållanden.

I normala förhållanden har kommunikationen som mål att ge invånarna en tillräcklig grundläggande beredskap för att kunna handla rätt vid olyckor eller farliga situationer.

När invånarna förbereder sig på förhand och är medvetna om olycksriskerna, kommer de snabbare över den chock som händelsen förorsakar. Fortlöpande sanningsenlig information ökar invånarnas förmåga att klara av kriser mentalt.

I undantagsförhållanden accentueras kommunikationens betydelse, och vid full beredskap höjs kommunikationen till maximal prestationsnivå. Av informationen krävs snabbhet, öppenhet och tillförlitlighet. Informationen ska vara enkel, klar och entydig. Missförstånd och tolkningar ska minimeras och budskapet levereras i en lättbegriplig form.



7.9.2009

4.2.2 Innehåll och medel

Till invånarna delas regelbundet ut guider och anvisningar om hur de ska handla i undantagsförhållanden och hur de kan klara sig i farliga situationer av olika slag, hur de kan förebygga faror och olyckor och begränsa skadans omfattning om olyckan redan varit framme.

Det är viktigt att informera om befolkningsskyddet i både normala förhållanden och undantagsförhållanden. I meddelanden som skickas ut till hemmen, i stadens informationsblad och på webbsidorna samt via massmedierna ges regelbundet information om hur befolkningsskyddet är organiserat, om iståndsättning av egna skyddsrum i fastigheterna, om skyddsrummets placering och även anvisningar för vad invånarna ska göra då larmet går.

I specialsituationer, vid storolyckor osv. ska kommunikationen inledas så snabbt som möjligt.

I undantagsförhållanden accentueras massmediernas betydelse ytterligare. Massmedierna fungerar nämligen inte bara som nyhetsspridare utan är också det snabbaste sättet att nå ut till stora tittar- och lyssnarskaror med brådskande myndighetsmeddelanden samt med den utbildning och upplysning som situationen kräver.

Myndigheten ska själv vara den första som öppet och sanningsfullt berättar vad som har hänt och vad som görs för att åtgärda situationen. Snabb information från myndigheterna gör att rykten, missförstånd och eventuella manipulationsförsök inte får fart.

Vid en olycka kan staden vid behov inrätta ett särskilt informationsställe dit informationen om situationen, pressmöten och kommunikationspersonalen koncentreras. Förfrågningar från allmänheten styrs också till informationsstället.

Intern information om olyckan ska ges samtidigt som eller före den externa kommunikationen.

Vid extern kommunikation är radion effektivast av de normala informationskanalerna, eftersom invånarna har fått lära sig att lyssna på radio i en krissituation. Utöver de sedvanliga informationskanalerna såsom webbsidor, press, radio och TV ska staden på förhand reda ut möjligheterna att även utnyttja andra kommunikationsmedel, eftersom ökade störningsmoment i samband med undantagsförhållanden dramatiskt kan inskränka användningen av massmedierna. Vid den interna informationen använder staden de förbindelser som byggts upp med tanke på denna verksamhet.



7.9.2009

4.2.3 Organisation och ansvarsfördelning

I normala förhållanden ansvarar förvaltningscentralens kommunikationsavdelning och räddningsverket för den allmänna kommunikationen till invånarna och för de anvisningar som gäller räddningsväsendet, i samarbete med de förvaltningar som är strategiskt viktiga i undantagsförhållanden.

Vid kommunikationen som gäller beredskap kan staden också samarbeta med stadsdels- och invånarföreningar som representerar invånarna, så att det ordnas informations- och diskussionsmöten om undantagsförhållanden.

Vid storolyckor leds och samordnas informationen på riksnivå av inrikesministeriet, och vid ekonomiska kriser och undantagsförhållanden vilar informationsansvaret på statsrådets informationsenhet. I krig upprättas en informationsbyrå vid stadsrådets kansli som stöd för den minister som är ansvarig för informationen.

I undantagsförhållanden leds myndighetsinformationen inom länet av länsstyrelsen. Staden sköter om myndigheternas information i Helsingfors i undantagsförhållanden. Staden samarbetar med länsstyrelsen, grannkommunerna, de lokala militärmyndigheterna samt övriga regionala och lokala myndigheter.

Kommunikationen i undantagsförhållanden är koncentrerad, och all viktig information kanaliseras via stadens ledningscentral. Stadsdirektören leder informationsverksamheten även i undantagsförhållanden. Stadsdirektören biträds av förvaltningscentralens kommunikationsavdelning. I undantagsförhållanden överflyttas ett erforderligt antal anställda från förvaltningscentralens kommunikationsavdelning till Helsingfors ledningscentral. Chefen för förvaltningscentralens kommunikationsavdelning ansvarar för den praktiska samordningen och styrningen av ledningscentralens kommunikation. Den informationspersonal som stannar kvar på förvaltningscentralen ansvarar för den allmänna information som delas ut till befolkningen. Förvaltningarna informerar om sin egen verksamhet i samarbete med informationschefen.

Räddningsverkets system med distriktsbrandmästare effektiviserar särskilt den direkta kommunikationen, dvs. den information som ges direkt till invånarna och arbetsplatserna. Räddningsverkets upplysningsarbete är dock inte i sig tillräckligt för att målet ska nås, utan detta förebyggande och attitydpåverkande arbete för att skapa och utveckla en så-



7.9.2009

kerhetskultur ska ske inom alla förvaltningar. Det är särskilt de personer som är ansvariga för säkerheten som ska ta till sig denna uppgift.

4.2.4 Samarbete med massmedierna

Enligt beredskapslagen och lagen om försvarstillstånd är massmedierna i undantagsförhållanden skyldiga att förmedla myndigheternas handlingsdirektiv till allmänheten som sådana. Förutom de statliga myndigheterna kan också stadsstyrelsen ge order om att handlingsdirektiv förmedlas.

Även i exceptionella situationer ska journalisterna få hjälp med att skaffa fram och skicka informationsmaterial. Staden ska förhålla sig positivt till önskemål om intervjuer. Vid behov ska en bland stadens informatörer utses till kontaktperson och koncentrera sig på att stöda journalisterna och underlätta deras arbete.

4.2.5 Sekretessbelagda handlingar

Enligt offentlighetslagen är sådana handlingar sekretessbelagda som gäller beredskap för olyckor eller undantagsförhållanden, befolkningskydd eller utredning av olyckor.

5. MARKNADSFÖRING

5.1 Marknadsföring och dess mål

Stadens förvaltningar kan marknadsföra sina tjänster för stadsborna och andra intressentgrupper enligt behov. Med hjälp av marknadsföringsmedel – till exempel reklamer – kan kommunikationen med allmänheten effektiviseras vid sidan av att ge ut sedvanlig information.

Marknadsföringen ska vara målinriktad verksamhet. Målet för marknadsföringen kan till exempel vara att få invånarna och andra klientgrupper att använda tillgängliga tjänster, att handla klienter när nya serviceformer tas i bruk, att effektivisera informationen om tjänster och evenemang, att rekrytera ny personal eller att locka nya arbetstillfällen, placeringskapital eller turister till staden.

Stadsmarknadsföring är ett strategiskt verktyg för stadens ledning. Stadsmarknadsföring används som ett medel för att utveckla staden ur invånarperspektiv och för att marknadsföra stadens starka sidor till olika intressentgrupper.



7.9.2009

5.2 Målgrupper för marknadsföringen

Den primära målgruppen för stadens förvaltningars marknadsföring är stadsborna. Marknadsföringen erbjuder förvaltningarna medel att informera om stadens service och att styra klienter att använda dem.

Målgrupper för Helsingfors stadsmarknadsföring är också bl.a. inhemska och utländska industri- och serviceföretag som letar efter en placeringsort för sina kontor och sin produktion, placerare, nya invånare, turister, researrangörer och kongressarrangörer.

5.3 Profilerings av staden och renomméhantering

Med profilering avses en långsiktig uppbyggnad av en önskad bild av kommunen med hjälp av service- och myndighetsverksamhet, kommunikation och visuell framtoning.

Med renommé avses stadsbornas och andra intressentgruppernas uppfattning om Helsingfors stad. Renomméet påverkas främst av stadens service och personalens kunnande. Det påverkas också av kommunikationsfrågor, såsom information om tjänster och beslutsfattande, serviceställenas utseende och inredning, trycksaker samt stadens visuella framtoning, såsom stadens vapen, färgval och typografi, vilka bestäms i de grafiska anvisningarna, samt de olika förvaltningarnas egna visuella kännetecken. Nyckelfaktorer för stadens renomméhantering är personliga erfarenheter, andras erfarenheter och den bild av staden som ges i massmedierna.

Stadens renommé består alltså av tre avgörande faktorer: vad staden gör och hur den gör det, vad den säger och hur den säger det samt hur staden ser ut. Med enbart marknadsföring kan ett gott renommé aldrig garanteras, utan renomméhanteringen ska alltid grunda sig på så bra kvalitet som möjligt hos de tjänster som staden producerar.

5.4 Visuell framtoning och stadsvapnet

Till den visuella igenkännbarheten hör bl.a. stadens verksamhetsställens kännetecken (till exempel olika skyltar och vägvisare) och inredning, kundservicepersonalens klädsel, trycksaker, audiovisuellt material, webbsidornas visuella framtoning, reklamgåvor samt övrigt representationsmaterial.

De grundläggande elementen i den visuella framtoningen är stadens vapen, den typografi som valts samt det färgval som används vid grafiska framställningar.



7.9.2009

Stadens stadsemlen dvs. grafiska symbol är Helsingfors stadsvapen som har profilerats i klienternas och andra intressentgruppernas medvetande ända sedan 1639. Stadsstyrelsen har utfärdat separata anvisningar för användning av stadsvapnet. Dessa anvisningar gäller både stadens förvaltningar och annan användning av stadsvapnet.

Staden använder i sin egen kommunikation en enhetlig visuell framtoning vars grundläggande element är stadsvapnet. En tillämpad version av Helsingfors stadsemlen består av stadsvapnet och namnlogotypen "Helsingfors stad". Denna logotyp med stadsvapnet och en krona ovanför används av stadsfullmäktige, stadsstyrelsen, stadsdirektörerna och verken inom stadens centralförvaltning i extern kommunikation. Logotyperna för stadens övriga förvaltningar följer den officiella framtoningen och består av stadsvapnet och verkets namn med texten "Helsingfors stad".

Stadens visuella framtoning bestäms noggrannare i de grafiska anvisningarna om stadens och förvaltningarnas officiella framtoning utfärdat av stadsdirektören samt i förvaltningarnas egna grafiska anvisningar.

Av grundade skäl har stadens förvaltningar dessutom möjlighet att använda sitt eget emblem på ett av stadsstyrelsen godkänt sätt. Stadsstyrelsen fastställer förvaltningens emblem på förslag av nämnden eller direktionen. Innan ett sådant emblem som avviker från stadens sedvanliga vapen fastställs, ska man begära förvaltningscentralens kommunikationsavdelnings utlåtande om det.

Till exempel stadens affärsverk samt enheter med ansvar för kultur- och fritidsverksamheten kan ha grundade skäl för självständig framtoning när det är fråga om deras egen kundmarknadsföring. Med tanke på kundservicen och -marknadsföringen vid de förvaltningar som har ansvar för produktionen av stadens bastjänster är det dock i allmänhet motiverat att även med hjälp av den visuella framtoning som grundar sig på stadsvapnet visa att Helsingfors stad ansvarar för de tjänster som förvaltningen i fråga producerar.

Vid behov kan förvaltningarna vid marknadsföring av sina egna tjänster använda också en enskild visuell framtoning för servicen eller kampanjen i fråga. I ett sådant här marknadskommunikationsmaterial ska man kunna tillägga information om vilken förvaltning som ansvarar för produktion av tjänsten i fråga. Informationen ska följa stadens officiella eller förvaltningens egen framtoning.



7.9.2009

5.5 Marknadskommunikation

Med marknadskommunikation avses en dubbelriktad kommunikation som staden riktar till sina intressentgrupper och som har till syfte att skapa en efterfrågan som överensstämmer med de uppställda målen för marknadsföringen samt attityder och beteende som inverkar positivt på denna efterfrågan.

5.5.1 Reklam

Reklam är betald marknadskommunikation. Vid reklam, såsom vid annan marknadskommunikation, ska budskapets avsändare alltid vara tydligt identifierbar. Stadens förvaltningar ska i sin egen kommunikation avhålla sig från att publicera sådana betalda tidningsartiklar som i själva verket är reklam, men där reklamens avsändare inte kan tydligt identifieras. Sådana här betalda artiklar är inte önskvärda för stadens offentlighetsbild.

Reklam är ett dyrt kommunikationsmedel och kräver avsevärda resurser. Därför är det skäl att vara återhållsam med reklam i stor skala och att kritiskt avväga kostnaderna mot nyttan i fråga om reklamkampanjer. Reklam har den bästa effekten då man med dess hjälp förmedlar information om till exempel stadens service till nuvarande och potentiella användare av servicen. En dylik informativ reklam passar oftast också bra för sammanslutningar som representerar den offentliga förvaltningen.

Bara i undantagsfall är det skäl att tillgripa imagereklam som är avsedd att förbättra stadens och dess förvaltningars yttre framtoning, och denna reklam ska alltid vara fast knuten till konkreta insatser t.ex. för förbättrande av stadens service. Allmänt hållen och ospecifik imagereklam ska helt undvikas.

Stadens förvaltningar gör efter övervägande reklam för sin verksamhet inom ramen för sina anslag. Annonser och kungörelser ska vara lättlästa, informativa till utseendet och de ska följa stadens visuella framtoning.

5.5.2 Sponsorer och övriga marknadskommunikationsmedel

Sponsring är ett marknadskommunikationsmedel genom vilket sponsringsavtalets ena part dvs. sponsorn betalar den andra parten – t.ex. evenemangs- eller verksamhetsarrangörer – ett avtalat belopp mot att han får marknadskommunikativ synlighet i anslutning till det sponsrade projektet.



7.9.2009

Med stadens sponsring avses att staden mot ett belopp får marknadsnytta vid ett sådant evenemang eller en sådan verksamhet där staden inte ansvarar för hela produktionen.

Stadens förvaltningar kan också söka externa sponsorer för sitt eget arbete. Samarbete med medborgarorganisationer, näringslivet och andra intressentgrupper kan öka stadens marknadsföringsresurser. Vid valet av samarbetspartner ska staden försäkra sig om att deras verksamhet harmonierar med stadens egna mål och etiska principer.

Stadens marknadskommunikation ska antingen medföra staden direkt ekonomisk nytta eller främja positiv evenemangsverksamhet eller annan verksamhet med tanke på stadens mål. Det kan inte handla om stödverksamhet eller välgörenhet. Därför är sponsring utan motsvarande nytta och betalning av stödannonser inte godtagbara former för stadens marknadsföring. Beviljandet av bidrag bestäms av nämnderna i fråga på det sätt som framgår av deras instruktioner.