



KOMMUNIKATIONSPLAN

VakO 179/00.04.01/2021

VAKO/151/2023

Ändringshistorik		
Koordineringsgruppen för kommunikation	Version 0.1	15.1 –22.1.2021
Behandling av ledningsgruppen	Version 0.1	26.1.2021
Stadfästelse av överdomaren	Version 1.0	27.1.2021
Blankett för ansökan om forskningstillstånd uppdaterad		4.10.2021
Extern kommunikation 4.2		12.6.2023

Innehåll

1.	Uppgifter och grundläggande principer för kommunikationen.....	3
2.	Organisation av och anvisningar om kommunikationen	4
3.	Principer för kommunikationen	5
4.	Kommunikationens målgrupper	5
4.1.	Intern kommunikation.....	6
4.1.1	Mål	6
4.1.2	Genomförande	6
4.2	Extern kommunikation.....	6
4.2.1	Försäkringsdomstolens beslut och rättspraxis	6
4.2.2	Kundtjänst	7
4.2.3	Forskare och andra som behöver juridisk information	7
4.2.4	Webbkommunikation.....	7
4.2.5	Sociala medier	7
4.2.6	Samarbete med massmedier	8
4.2.7	Pressmeddelanden	8
4.2.8	Rättelse	8
4.2.9	Deltagande i den offentliga debatten	8
4.2.10	Besök	9
4.2.11	Verksamhetsberättelse	9
4.2.12	Broschyrer	9
4.2.13	Lagstadgade referat och beskrivningar	9
5	Kommunikation vid störnings- och krissituationer.....	9
6	Utveckling och uppföljning av kommunikationsfärdigheter	10
7	Beredning av kommunikationsplanen och ikraftträdande.....	10

1. Uppgifter och grundläggande principer för kommunikationen

Försäkringsdomstolen har till uppgift att se till att de som söker ändring i ärenden som gäller social trygghet erbjuds fullgott och effektivt rättsskydd. Syftet med all kommunikation är att främja denna uppgift och kommunikationen och den anknutna kundbetjäningen är i enlighet med principerna om god informationsförvaltning och informationstillgång en del av de grundläggande principerna för försäkringsdomstolens verksamhet. I kommunikationen beaktas offentlighetsprincipen och integritetsskyddet och sekretessplikterna.

Målet med försäkringsdomstolens kommunikation är att ge korrekt, väsentlig och tillgänglig information om försäkringsdomstolens avgöranden, verksamhet och förfaringssätt. Försäkringsdomstolens avgöranden är alltid viktiga för parterna. Avgörandena styr också verksamheten vid besvärsnämnderna och förmånsanstalterna.

Kommunikationen är en viktig del av ledningen, och ledningen kan inte vara framgångsrik utan bra kommunikation. Försäkringsdomstolens ledning är kommunikationens ansikte utåt. Öppen kommunikation ökar kännedomen om och förtroendet för försäkringsdomstolens verksamhet och främjar försäkringsdomstolens framgång i sina grundläggande uppgifter. En framgångsrik kommunikation belyser det samhälleliga genomslaget av försäkringsdomstolens verksamhet och främjar en positiv offentlig bild av försäkringsdomstolen. Kommunikationen är en fast del av intressegruppssamarbetet.

En interaktiv arbetsgemenskapskommunikation är en viktig del av försäkringsdomstolens verksamhet och den främjar samhörigheten. Cheferna innehar en central roll i arbetsgemenskapskommunikationen. Varje tjänsteman är också en kommunikatör och kommunikationen är en del av hans roll. Cheferna sköter arbetsgemenskapskommunikationen vad gäller deras egna ansvar.



Bild 1. Kommunikationens målgrupper utgörs av olika intressentgrupper, medierna och medborgarna samt den egna arbetsgemenskapen.

2. Organisation av och anvisningar om kommunikationen

Kommunikationen omfattar försäkringsdomstolens information och kommunikation på eget initiativ och kommunikationen på initiativ av utomstående. Därtill är kundbetjäningen, som i regel gäller förfrågningar om anhängiga ärenden, en väsentlig del av kommunikationen.

Organisation för kommunikationen

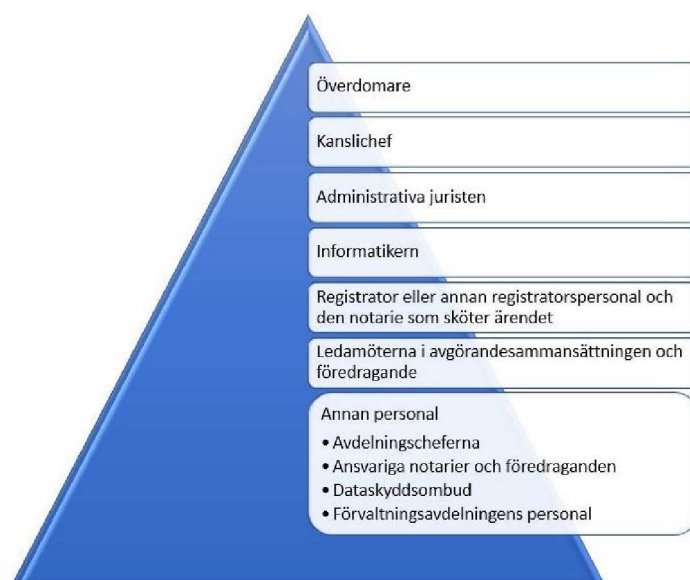


Bild 2. Försäkringsdomstolens organisation ur kommunikationssynvinkel.

Försäkringsdomstolens överdomare ansvarar för att kommunikationen är ändamålsenlig. Kanslichefen, administrativa juristen och informatikern ansvarar för den praktiska koordineringen, planeringen och uppföljningen av kommunikationen. I praktiken sköts kommunikationen till största del genom att registratorskontoret, den notarie som sköter ärendet och administrativa juristen besvarar kundfrågor och -förfrågningar som inkommer såväl per telefon som skriftligen, men varje tjänsteman ansvarar för genomförandet av kommunikationen inom ramen för den egna befattningen och det egna ansvarsområdet.

Försäkringsdomstolen ge närmare anvisningar om interna arbets- och förfaringsätt rörande kommunikationen och kundbetjäningen. Cheferna ansvarar för att deras underställda känner till lagstiftningen, föreskrifter och anvisningar i anknytning till kommunikationen och att de förfar enligt dessa.

3. Principer för kommunikationen

Försäkringsdomstolens kommunikation följer följande principer:

- 1) *Öppenhet*. Kommunikationen ska vara maximalt öppen. Utlämnande av information begränsas endast av lagstadgade sekretessgrunder och andra begränsningar, såsom skyddet av personuppgifter.
- 2) *Serviceprincipen*. Målgruppernas behov avgör kommunikationsinnehållet och -metoderna. I verksamheten beaktas de rättigheter som baserar sig på språklagarna.
- 3) *Tillförlitlighet*. Kommunikationen ska vara felfri och väsentlig.
- 4) *Begriplighet*. Kommunikationen ska vara begriplig, tydlig och enkel att tillägna sig. I kommunikationen beaktas kraven enligt tillgänglighetsförordningen.
- 5) *Interaktivitet*. Kommunikation omfattar också att ta emot information och mottagen respons ska beaktas i utvecklingen av kommunikationen. Interaktiv kommunikation är viktigt i synnerhet i kundbetjäningen och i den interna kommunikationen.
- 6) *Opartiskhet*. Målgrupperna för kommunikationen bemöts opartiskt. Detta gäller i synnerhet för parter, men också för andra målgrupper.
- 7) *Effektivitet och ändamålsenlighet*. I kommunikationen används lämpliga kommunikationsmetoder, som används i så rätt tid och så effektivt som möjligt.
- 8) *Flexibilitet och känsla för situationen*. Kommunikationssituationerna ska bedömas fördomsfritt, med måttfullhet och flexibelt och den aktuella situationen ska beaktas i kommunikationssätten. Kommunikationens funktion ska bedömas kontinuerligt och kommunikationsmetoderna ska vid behov ändras, också snabbt om situationen så kräver.

4. Kommunikationens målgrupper

Målgruppen för försäkringsdomstolens kommunikation är utöver den egna personalen parter och andra aktörer som påverkas av försäkringsdomstolens avgöranden eller som styrs av avgörandena. Andra viktiga målgrupper utgörs av advokater, offentliga rättsbiträden, andra jurister, högsta domstolen, högsta förvaltningsdomstolen, förvaltningsdomstolarna, övriga specialdomstolar,

statsrådets justitiekansler, riksdagens justitieombudsman, justitieministeriet, domstolsverket, massmedierna och den stora allmänheten.

4.1. Intern kommunikation

4.1.1 Mål

Den interna kommunikationen stöder försäkringsdomstolens verksamhet och bidrar till att säkerställa att försäkringsdomstolens mål uppnås. Den är en grundläggande förutsättning för en fungerande arbetsgemenskap och utgör grunden för den externa kommunikationen.

Intern kommunikation är ett centralt ledningsverktyg vid försäkringsdomstolen. Med bra intern kommunikation är det möjligt att öka arbetsmotivationen, förbättra personalens samarbete och upprätthålla ett bra arbetsklimat.

Försäkringsdomstolens interna kommunikation omfattar försäkringsdomstolens personal och sakkunnigledamöter, läkarledamöter och sakkunnigläkare. Med intern kommunikation säkerställs det att alla anställda har den information som är väsentlig för att uppnå verksamhetsmålen och utföra arbetet.

4.1.2 Genomförande

Den interna kommunikationen omfattar allt informationsflöde och all växelverkan mellan försäkringsdomstolens olika personer och personalgrupper och mellan avdelningarna och enheterna.

Ansvaret för genomförandet av den interna kommunikationen ligger i princip hos överdomaren, kanslichefen, administrativa juristen och informatikern och för egen del hos avdelningscheferna, de ansvariga föredragandena, de ansvariga notarierna och registratorerna. Var och en har också en skyldighet att tillägna sig information som är nödvändig för arbetet och att dela sådan.

I den interna kommunikationen används i regel intranätet. Därtill anordnas muntliga tillfällen och aktualitetsöversikter och kommunikation förs över e-post. Grunden för den interna kommunikationen är att positiva och negativa ärenden behandlas tillsammans på ett konstruktivt sätt.

4.2 Extern kommunikation

4.2.1 Försäkringsdomstolens beslut och rättspraxis

Försäkringsdomstolens beslut är en central del av kommunikationen. Målet är att skriva beslut på så sätt att parterna och allmänheten utan svårighet kan förstå slutresultatet av avgörandet och varför ett sådant avgörande gjorts.

Med tanke på kommunikationen är öppna, tydliga och begripliga motiveringar viktiga. Högklassiga motiveringar ökar förtroendet för försäkringsdomstolens avgörandeverksamhet.

Försäkringsdomstolen publicerar i Finlex-webbtjänsten (<https://www.finlex.fi/sv/>) och på sin webbplats (<https://www.vakuutusoikeus.fi/sv/index.html>) sådana avgöranden som har betydelse för lagens tillämpning i andra liknande fall eller som annars har allmän betydelse som sin referat eller korta referat. Vid behov är det också möjligt att uppgöra pressmeddelanden om rättsfall.

4.2.2 Kundtjänst

Försäkringsdomstolens kunder utgörs av parter i rättskipningsärenden och alla andra aktörer, som behöver information om försäkringsdomstolens verksamhet.

Ett meddelande om att ärendet är anhängigt sänds till dem som sökt ändring i rättskipningsärenden. I samband med brevet får kunden information om behandlingen av ärendet och försäkringsdomstolens verksamhet.

Förfrågningar om anhängiga ärenden besvaras i regel av registratorskontorets personal eller av den notarie som sköter ärendet inom ramen för ämbetsverkets öppettider. Efter att behandlingen av ett ärende avslutats och beslutet sänts, besvaras förfrågningar om avgörandet i fråga i regel av föredraganden i ärendet. Därtill ger administrativa juristen handledning och råd till kunderna vid behov.

Det ska dock beaktas att försäkringsdomstolen inte i egenskap av domstol ger advokatrådgivning, utan i sådana situationer styrs kunden att kontakta till exempel rättshjälpsbyrån.

4.2.3 Forskare och andra som behöver juridisk information

Det är möjligt att framföra en begäran om uppgifter eller en ansökan om forskningstillstånd till försäkringsdomstolen. I besvarandet av begäran om uppgifter och i beslut om forskningstillstånd beaktas begränsningarna i offentlighetslagstiftningen.

En begäran om en handling kan läggas fram muntligt eller skriftligt. För klarhetens skull finns det skäl att göra en begäran om uppgifter skriftligen och specificera de begärda uppgifterna eller handlingarna noggrant. På samma gång borde användningsändamålet för de begärda uppgifterna eller handlingarna meddelas.

Vad gäller uppgörande av en ansökan om forskningstillstånd rekommenderar vi användning av domstolsverkets blankett, som finns på försäkringsdomstolens webbplats ([Blankett för ansökan om forskningstillstånd](#)).

4.2.4 Webbkommunikation

Målet med webbkommunikationen är att erbjuda uppdaterad, tillräcklig, rätt och tillgänglig information om försäkringsdomstolens verksamhet och avgörandepraxis och andra aktuella ärenden. Webbplatsen innehåller också omfattande anvisningar för ändringssökanden vad gäller hur en överklagan görs, processförloppet och avgörandesammansättningarna i försäkringsdomstolen.

På webbplatsen finns därtill försäkringsdomstolens kontaktuppgifter och information bland annat om sändning av handlingar och e-tjänster.

Försäkringsdomstolens webbplats på finska finns på adressen: <https://www.vakuutusoikeus.fi/fi/>
Den svenskspråkiga webbplatsen finns på adressen: <https://www.vakuutusoikeus.fi/sv/index.html>

Webbplatserna uppdateras. Administreringen sköts av webbplatsarbetsgruppen och koordineringsgruppen för kommunikation.

4.2.5 Sociala medier

Försäkringsdomstolen använder inte tjänster inom sociala medier i kundbetjäningen eller i den övriga externa kommunikationen, utan vad gäller elektroniska medier är kommunikationen begränsad till webbplatserna, ämbetsverkets e-post och e-tjänsten. När det gäller tjänster på sociala medier har försäkringsdomstolen tillgång till en profil på LinkedIn, där platsannonser och evenemang publiceras. Försäkringsdomstolens tjänstemän verkar inte heller i sociala medier inom ramen för deras tjänsteuppdrag.

Om de som söker ändring eller andra kunder kontaktar försäkringsdomstolen via sociala medier, ges de med ämbetsverkets e-post information om de kommunikationskanaler vid kundbetjäningen vilka försäkringsdomstolen använder och de ombeds att i fortsättningen ta kontakt via dessa.

4.2.6 Samarbete med massmedier

Växelverkan och samarbetet mellan försäkringsdomstolen och massmedier främjas. All information som journalister begär överlämnas till dem, såvida den inte är sekretessbelagd. Journalister hjälps att skaffa information som gäller försäkringsdomstolen. I mån av möjlighet försöker domstolen få tid att svara på frågor och tillräckligt med tid för att inhämta de nödvändiga uppgifterna.

Företrädare för massmedier är välkomna att ta del av försäkringsdomstolens verksamhet och de kan bjudas in också till utbildningsevenemang som anordnas av försäkringsdomstolen.

Försäkringsdomstolens informationsansvar gentemot massmedier innehas av överdomaren, avdelningscheferna, kanslichefen och administrativa juristen samt vad gäller dataskyddsfrågor av dataskyddsombudet.

4.2.7 Pressmeddelanden

Försäkringsdomstolen kan uppgöra pressmeddelanden som gäller avgöranden som väcker allmänt intresse eller som är principiellt betydelsefulla. När meddelanden övervägs, riktas särskild uppmärksamhet mot integritetsskyddet. Den avdelning i vilken ärendet avgjorts, ansvarar för att uppgöra meddelandet i samarbete med administrativa juristen och informatikern.

Försäkringsdomstolen kan efter behov också uppgöra meddelanden om annan försäkringsdomstolsverksamhet än enskilda avgöranden.

Ett pressmeddelande överlämnas till massmedier och publiceras på försäkringsdomstolens webbplats efter att beslutet är tillgängligt för parterna.

4.2.8 Rättelse

Om ett tydligt och väsentligt sakfel upptäcks i ett mediums nyheter, kan det rättas. Åsikter rättas inte. Ärenden som ger utrymme för tolkning ska inte rättas. Rättelsen görs omedelbart och sänds till det medium som publicerat den felaktiga uppgiften.

4.2.9 Deltagande i den offentliga debatten

Försäkringsdomstolens överdomare, avdelningscheferna, kanslichefen och administrativa juristen kan enligt egen prövning delta i en offentlig debatt genom att ge intervjuer eller uppgöra sakkunnigskrifter om aktuella ämnen.

4.2.10 Besök

Besök är en viktig kommunikationsform. Försäkringsdomstolen kan ordna studie- och gästbesök för samarbetsaktörer, forskare och studeranden och andra aktörer.

4.2.11 Verksamhetsberättelse

Försäkringsdomstolens verksamhetsberättelse om föregående år publiceras i början av det därpå följande året. Verksamhetsberättelsen innehåller information om försäkringsdomstolens verksamhet och om omständigheter som påverkat den under verksamhetsåret.

Verksamhetsberättelsen publiceras på försäkringsdomstolens intranät och webbplats. Verksamhetsberättelsen sänds till justitieministeriet, Domstolsverket, högsta domstolen, högsta förvaltningsdomstolen, förvaltnings- och specialdomstolarna, statsrådets justitiekansler och riksdagens justitieombudsman och vissa andra aktörer.

4.2.12 Broschyrer

Försäkringsdomstolen har också broschyrer som beskriver verksamheten. Broschyerna är tillgängliga för kunderna och tydligt framlagda i registratorskontorets kundbetjäningslokal och i väntrummet för muntliga behandlingar. Dessutom placeras skyltar och anslagstavlor som gäller försäkringsdomstolens verksamhet på ett sätt som bäst betjänar deras syfte.

4.2.13 Lagstadgade referat och beskrivningar

Försäkringsdomstolens dataskydds- och tillgänglighetsbeskrivningar och beskrivningen av handlingsoffentligheten publiceras på försäkringsdomstolens webbplats och därtill är de tillgängliga också i registratorskontorets kundbetjäningslokal.

5 Kommunikation vid störnings- och krissituationer

Störningar och kriser i normalförhållanden vilka förutsätter kommunikation ska identifieras snabbt. Överdomaren, kanslichefen och administrativa juristen ska få information om sådana utan dröjsmål och hela personalen så fort som möjligt. I sådana situationer fattas beslut om informationen och de ansvariga personerna av överdomaren, eller om hen är hindrad, av överdomarens vikarie och kanslichefen eller hens vikarie.

Intensifierad kommunikation förutsätts i situationer där människors liv, hälsa och egendom, miljön eller domstolens funktionsförmåga är eller upplevs vara äventyrade. Det kan handla om en plötslig enskild situation eller en händelsekedja som framskrider långsamt utan att upptäckas.

Vid störnings- och krissituationer ökar behovet av information och kommunikationsatmosfären ändras markant. Därför ska kommunikationen vara snabb, omfattande, tillförlitlig och maximalt öppen. Kommunikationen ska efter behov skötas i samarbete med andra domstolar och myndigheter.

6 Utveckling och uppföljning av kommunikationsfärdigheter

För att förbättra kommunikationskompetensen vid försäkringsdomstolen ordnas utbildningar som säkerställer att varje anställd vid försäkringsdomstolen har en klar bild av organiseringen av kommunikationen vid försäkringsdomstolen och dess ansvarsområden, handlingarnas offentlighet och begränsningarna för offentligheten samt integritetsskyddet.

Koordineringsgruppen för kommunikation ansvarar för att följa efterlevnaden av kommunikationsplanen och utvecklingen av kommunikationen. Efterlevnaden av kommunikationsplanen och behoven av att utveckla den följs upp och bedöms regelbundet minst en gång per år av koordineringsgruppen för kommunikation.

7 Beredning av kommunikationsplanen och ikraftträdande

Kommunikationsplanen har beretts i koordineringsgruppen för kommunikation vid försäkringsdomstolen, i vilken försäkringsdomstolens alla personalgrupper är företrädade.

Planen träder i kraft på den dag då den publiceras.

Planen lagras i ärendehanteringsregistret för administrativa ärenden och publiceras i försäkringsdomstolens intranät under punkten Kommunikation och kundbetjäning och på försäkringsdomstolens webbplats.

12.6.2023

Tuula Kivari
Överdomare

