



ÖSTRA NYLANDS TINGSRÄTT

KOMMUNIKATIONSPLAN

INNEHÅLL

INNEHÅLL	1
1. MÅL FÖR KOMMUNIKATIONEN	3
1.1. Lagstiftning	3
1.2. Kommunikationens uppgifter	5
1.3. Ansvar för kommunikationen.....	6
1.4. Kommunikationsprinciper och intressenter	6
2. KUNDTJÄNST	8
2.1. Rådgivning och information	8
2.2. Utlämnande av uppgifter om anhängiggörande och behandling av ärenden..	8
2.3. Upprättande, förkunnande och meddelande av avgöranden	9
2.4. Övrig rådgivning.....	9
2.5. Kommunikation på det andra inhemska språket och främmande språk	9
3. MASSMEDIER	9
3.1. Samarbete med massmedier	9
3.2. Förhandsinformation om rättegångar	10
3.3. Mediarepresentanters närvaro på sammanträden och introduktion i tingsrättens verksamhet	10
3.4. Information om avgöranden och avgifter.....	10
3.5. Pressmeddelanden	11
3.6. Förtydligande av ett enskilt avgörande	12
3.7. Rättelse	12
3.8. Kommunikationsansvar och deltagande i offentliga debatter	13
4. ÖVRIG KOMMUNIKATION	13
4.1. Webbplatsens servicesidor och broschyrer	13
4.2. Verksamhetsberättelse	14
4.3. Annonser	15
4.4. Medieuppföljning	15
4.5. Övriga situationer	15

5.	INTERN KOMMUNIKATION	16
6.	UTVECKLING OCH UPPFÖLJNING AV KOMMUNIKATIONSFÄRDIGHETER	18
7.	GODKÄNNANDE	18

1. MÅL FÖR KOMMUNIKATIONEN

1.1. Lagstiftning

I enlighet med lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999) ska tingsrätten främja öppenhet i sin verksamhet och informera om sin verksamhet och sina tjänster samt om de rättigheter och skyldigheter som enskilda människor och sammanslutningar har i ärenden som anknyter till tingsrättens verksamhetsområde. Lagen föreskriver å ena sidan om myndighetshandlingars offentlighet och om rätten att få information om offentliga handlingar samt definierar å andra sidan myndigheters sekretesskyldighet och de grunder utifrån vilka en myndighet kan avvika från den. Lagen föreskriver också om myndigheternas skyldighet att främja tillgången till information. Enligt 19 § i lagen är en myndighet skyldig att lämna ut uppgifter i ett ärende som ännu behandlas och dessutom att producera och sprida information (20 §).

I lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019), som trädde i kraft i början av 2020, föreskrivs i sin tur om myndigheternas ansvar för informationshantering samt om skyldigheten att utarbeta en informationshanteringsmodell som definierar och beskriver informationshanteringen i myndighetens verksamhetsmiljö. Informationshanteringsmodellen ska upprätthållas för planering och genomförande av tjänster, ärendehantering och hantering av informationsmaterial, för genomförande av rättigheter och begränsningar i fråga om tillgången till information, för att minska överlappande insamling av information, för genomförande av interoperabilitet mellan informationssystem och informationslager samt för upprätthållande av informationssäkerhet (5 §). Lagen innehåller dessutom bestämmelser om bland annat informationssäkerhet och ordnande av ärendehantering på ett ändamålsenligt sätt.

Lagstiftningen kompletteras av förordningen om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet (1030/1999). Enligt den ska domstolarnas information, publikationsverksamhet och kommunikation av annat slag som syftar till öppenhet samt till att sammanställa och sprida sådan information som skapar förutsättningar för enskilda människor och sammanslutningar att bilda sig en så sanningsenlig bild av myndigheternas verksamhet som möjligt, att påverka allmänt betydelsefulla ärenden som är under beredning hos förvaltningsmyndigheterna samt att bevaka sina intressen och rättigheter. När kommunikation planeras och genomförs ska myndigheterna beakta kommunikationens betydelse vid en effektiv skötsel av myndigheternas lagstadgade uppgifter samt vid samarbetet mellan myndigheterna och medborgar- och intresseorganisationerna.

I den kommunikationsplan som avses i 8 b § i förordningen ska de grunder enligt vilka tingsrätten genomför sin lagstadgade kommunikationsuppgift fastställas. När kommunikationsplanen utarbetas skall särskild vikt läggas vid hur

- 1) man kan trygga enskilda människors och sammanslutningars möjligheter att få information om allmänt betydelsefulla ärenden som är anhängiga samt att framföra sina åsikter om dem under de olika beredningsskedena,
- 2) den allmänna rådgivningen i anslutning till de tjänster som myndigheten tillhandahåller och de ärenden som den handlägger kan genomföras så att rådgivningen i så stor utsträckning som möjligt når dem som är berättigade till tjänsterna och andra informationsbehövande,
- 3) den svenskspråkiga befolkningens tillgång till information i ärenden som gäller individens liv, hälsa och säkerhet tillgodoses samt dess rättigheter förverkligas,
- 4) man tillgodoser olika befolkningsgruppers, medborgarorganisationers, sammanslutningars och massmediers särskilda behov av information om myndigheternas verksamhet,
- 5) kommunikationen kan genomföras i samarbete med andra myndigheter och enskilda sammanslutningar,
- 6) uppföljningen av kommunikationen ordnas.

Kommunikationsplanen ska ses över tillräckligt ofta. När det gäller sättet att ordna kommunikationen enligt 8 c § i förordningen ska myndigheten se till att det finns förutsättningar för kommunikation som syftar till öppenhet i myndighetens verksamhet. I detta syfte ska myndigheten särskilt sörja för att

- 1) de som sköter informationen i ett tillräckligt tidigt skede får tillgång till information om ärenden som blir anhängiga och ärenden som ska avgöras samt om andra ärenden som förutsätter kommunikation,
- 2) samarbetet mellan dem som sköter kommunikationsuppgifter är ordnat på lämpligt sätt,
- 3) de tjänstemän som sköter föredragnings- och beredningsuppgifter har fått nödvändig utbildning och anvisningar för att delta i planeringen och genomförandet av kommunikationen.

Kommunikationen regleras också av lagen om offentlighet vid rättegång i allmänna domstolar (370/2007) samt EU:s allmänna dataskyddsförordning och den nationella dataskyddslagstiftningen (se dataskyddslagen 1050/2018 och lagen om behandling av personuppgifter i brottmål och vid upprätthållandet av den nationella säkerheten

1054/2018). Tingsrätten har upprättat dataskyddsbeskrivningar som denna lagstiftning förutsätter, och de är tillgängliga på tingsrättens webbplats.

I samband med det kvalitetsrelaterade arbetet vid Helsingfors hovrätts domkrets publicerades också arbetsgruppsrapporten Oikeudenkäynnin julkisuus 2007 som innehåller god praxis för att förbättra samarbetet mellan domstolen och medierna i syfte att främja offentligheten.

1.2. Kommunikationens uppgifter

Kommunikation utgör en central del av ledningen av tingsrätten, och utvecklingen av den kommer också att ingå i tingsrättens strategi för 2020–2025 som bereds för närvarande. Syftet med tingsrättens kommunikation är att ge människor information om tingsrättens verksamhet, förfaranden och avgöranden. Målet för kommunikationen är att säkerställa korrekt, väsentlig och tillräcklig information vid rätt tidpunkt. Öppen kommunikation ökar kännedomen om och förtroendet för tingsrättens verksamhet och främjar tingsrättens framgång i sina grundläggande uppgifter.

Syftet med kommunikationsplanen är att säkerställa att tingsrättens verksamhet sker öppet samt att intressenterna, allmänheten och personalen får tillräcklig information om tingsrättens verksamhet. Kommunikationsplanen innehåller de grundläggande principerna för tingsrättens kommunikation, som bör vara kända för alla.

Fokus för kommunikationsplanen ligger på tingsrättens externa kommunikation. Syftet med den externa kommunikationen är att dela information om tingsrättens verksamhet till intressenter och via medier till allmänheten. Den externa kommunikationen strävar efter att styra intressenternas verksamhet så att ärenden handläggs vid tingsrätten så smidigt som möjligt. Ett annat syfte är att betjäna intressenterna så att de kan organisera sin verksamhet på ett sätt som beaktar eventuella förändringar i tingsrättens verksamhet. Dessutom är syftet med den externa kommunikationen att locka fram respons som främjar utvecklingen och organiseringen av den egna verksamheten.

Extern kommunikation sker i allt bemötande av personalen samt kunderna och intressenterna i den grad som sammanhanget förutsätter.

I planen för tingsrättens interna kommunikation behandlas dess centrala principer. Den ledande principen för intern kommunikation är att hela personalen får samtidigt identisk information som är tillräcklig och heltäckande trots att tingsrättens arbetsplatser är utspridda. I den interna kommunikationen används olika

kommunikationsmetoder på ett mångsidigt sätt. Den interna kommunikationen skapar en grund för framgångsrik extern kommunikation.

1.3. Ansvar för kommunikationen

I sista hand ansvarar lagmannen för tingsrättens kommunikation. Enligt tingsrättens arbetsordning ska lagmannen upprätthålla kontakterna med olika myndigheter, andra intressenter och medier även i internationella sammanhang. Förvaltningsdirektören och informatikern bistår lagmannen i dessa uppgifter. Enligt arbetsordningen ansvarar förvaltningsavdelningen för den interna och externa kommunikationen.

Ansvarsområdena utgörs av kundtjänst, information och kommunikation samt biblioteks- och informationstjänster. Ledningsgruppen ska behandla principerna för information och kommunikation.

Tingsrätten har en informatiker, vars huvudsakliga uppgift är att ansvara för administrationen och utvecklingen av tingsrättens intranät och webbplats samt övriga digitala kommunikationskanaler samt att planera och administrera tingsrättens interna och externa kommunikation och redigera verksamhetsberättelser och andra publikationer tillsammans med lagmannen och förvaltningsdirektören. Dessutom ansvarar informatikern för tingsrättens externa och interna informationstjänst samt deltar i redigeringen av rättskipningens pressmeddelanden tillsammans med lagmannen och domstolssammansättningarna.

Varje arbetstagare vid tingsrätten deltar i kommunikationen! Här följer några kommunikationstips:

- kom ihåg de nedan beskrivna grundläggande kommunikationsprinciperna och berätta om tingsrättens verksamhet på ett lämpligt sätt i kontakterna med intressenter,
- undvik att skicka personliga meddelanden till hela personalen (försäljningsannonser, reklam, personliga åsikter etc.),
- berätta inte om arbetsrelaterade frågor till utomstående,
- sprid inte rykten eller spekulationer till utomstående eller på arbetsplatsen – säg det direkt om du inte vet,
- be om råd av din chef, informatikern eller ledningen om du känner dig osäker,
- ta också del av anvisningen för sociala medier som bifogas denna plan.

1.4. Kommunikationsprinciper och intressenter

Tingsrättens kommunikation följer följande principer:

- 1) Öppenhet.** Kommunikationen bör vara så öppen som möjligt. Utlämnande av information begränsas endast av lagstadgade sekretessgrunder och andra begränsningar, såsom skyddet av personuppgifter.
- 2) Saklighet.** Kommunikationen är beroende av behoven hos dess intressenter. Rätten att få information om ärenden som behandlas vid tingsrätten och i även i övrigt om tingsrättens verksamhet är en grundläggande rättighet enligt grundlagen. Även kundrådgivning är viktig i kommunikationen.
- 3) Tillförlitlighet.** I kommunikationen säkerställs att den information som lämnas ut är felfri och väsentlig. De kommunikationsprinciper om vilka man kommit överens med intressenterna iakttas. Information om anhängiga rättskipningsärenden utlämnas på ett sätt som inte kan uppfattas som ett preliminärt avgörande av tingsrätten och som inte äventyrar förtroendet för att ärendet behandlas opartiskt och sakligt.
- 4) Förståelighet.** Kommunikationen bör vara förståelig, tydlig och begriplig för mottagarna. Behoven hos dem som talar finska och svenska samt vid behov även andra språk beaktas i kommunikationen.
- 5) Dialog.** Tingsrätten både utlämnar och tar emot information. Detta gäller i synnerhet rättegångar men också kundservice och tingsrättens interna kommunikation.
- 6) Opertiskhet.** Olika parter i kommunikationen bemöts opartiskt. När det gäller medier bör information vara lika tillgänglig för alla medier.
- 7) Effektivitet och ändamålsenlighet.** I kommunikationen används olika kommunikationsmetoder så flexibelt och effektivt som möjligt. I synnerhet digital kommunikation utnyttjas. Kommunikationen sker vid rätt tidpunkt och snabbt, och informationen ska vara lättillgänglig.

Intressenter i tingsrättens externa kommunikation är bland annat parter i ärenden, massmedier och enskilda personer och sociala grupper (den så kallade allmänheten). Viktiga intressenter är dessutom de övriga parterna i rättskipningen (advokater, allmänna rättegångsbiträden, åklagare, polisen), de rättsvårdande myndigheterna (RJO, JK), de övriga domstolarna, Domstolsverket, justitieministeriet, de övriga myndigheterna, advokatföreningarna och andra rättsliga föreningar, läroanstalter, forskare, skolelever och studerande.

Tingsrättens interna kommunikation omfattar tingsrättens personal och nämndemän.

2. KUNDTJÄNST

2.1. Rådgivning och information

Kunderna ges information och råd relaterade till behandling av ärenden vid tingsrätten och deras rättigheter och skyldigheter i olika skeden av förfarandet inom de gränser som domstolens opartiskhet ställer. Målet är bra, högkvalitativ och kompetent kundservice. Hela tingsrättens personal ansvarar för uppnåendet av målet.

De personer som deltar i rättegångar såsom parter och vittnen informeras om ärendets framskridande, rättens sammansättning, rättegångsprocessen och de involverades roll i den. Den domare som fungerar som rättens ordförande bär det primära ansvaret för detta. Även tingssekreteraren och stämningsmannen (vid delgivning) bär ett centralt ansvar för detta.

Tingsrätten har fast telefonrådgivning och kanslierna kundtjänst under ämbetsverkets öppettider. Kanslifunktionerna har centraliserats till verksamhetsställena i Vanda och Hyvinge. På sammanträdesplatsen i Borgå och Träskända finns dessutom serviceställen för stämningsmän.

2.2. Utlämnande av uppgifter om anhängiggörande och behandling av ärenden

Frågor om anhängiga ärendens diariér och avgöranden av ärenden besvaras av den handläggande tingssekreteraren eller registratorskontoret. I andra uppgifter om ärenden vidarebefordras förfrågningar vid behov till den domare som handlägger ärendet eller till en annan som avgör det.

När det gäller avslutade och arkiverade ärenden vidarebefordras förfrågningar till registratorskontoret. Registratorskontoret hänvisar förfrågan vid behov till den som avgjort ärendet eller till den tingssekreterare som fungerat som arbetspar.

Om den person som kunden vill kontakta inte omedelbart kan nås, vidarebefordras ärendet i första hand till jourtelefonen eller alternativt ber man kunden kontakta den handläggande avdelningen per e-post. Vid behov ber man kunden lämna sina kontaktuppgifter, så att den person som frågan gäller kan kontakta kunden genast när det är möjligt.

Vid utlämnande av handlingar och uppgifter gäller det att beakta bestämmelserna om offentlighet och sekretess samt behandling av personuppgifter.

2.3. Upprättande, förkunnande och meddelande av avgöranden

Det viktigaste området i tingsrättens kommunikation är information om avgöranden. Med tanke på kommunikationen är öppna, tydliga, förståeliga och högkvalitativa motiveringar även i övrigt viktiga. Med tanke på tingsrätternas förtroende är det mycket viktigt att inte misslyckas på denna punkt.

Tingsrättens mål är att förkunna och upprätta avgöranden på ett så lättfattligt sätt att parterna och allmänheten utan svårigheter kan förstå dem och vad de baserar sig på.

Om sekretessbelagda ärenden upprättas ett offentligt exemplar eller meddelande. Om ärendet har samhällsbetydelse eller har väckt stort allmänt intresse ska ett offentligt meddelande alltid upprättas.

2.4. Övrig rådgivning

Tingsrättens skyltar och anslagstavlor placeras på ett sätt som betjänar deras syfte bäst.

I tingsrättens kundtjänst är alla lagstadgade beskrivningar av IT-system och register lättillgängliga liksom också dataskyddsbeskrivningar och grunder för behandling av personuppgifter, tingsrättens arbetsordning samt de offentliga delarna av tingsrättens arkivbildningsstadga.

2.5. Kommunikation på det andra inhemska språket och främmande språk

Tingsrätten ser till att de som sköter ärenden vid tingsrätten alltid kan betjänas på finska eller svenska. Målet är också att betjäna utlänningar åtminstone på engelska. I rättegångar är det ordföranden som ansvarar för språkfrågorna. När det gäller registratorskontoret ser man till att man i kundtjänsten (även telefontjänsten) kan ha en anställd som behärskar finska och svenska och om möjligt engelska att hjälpa till.

I tingsrättens kommunikation beaktas även i övrigt språklagens förpliktelser.

3. MASSMEDIER

3.1. Samarbete med massmedier

Dialogen mellan tingsrättens och mediernas representanter främjas. Man kommer överens om samarbetsformer med medier inom tingsrättens verksamhetsområde,

eftersom mediernas önskemål och informationsbehov kan variera mellan dem och deras orter.

3.2. Förhandsinformation om rättegångar

Diarieuppgifter som innehåller grundläggande rättegångsuppgifter (parternas namn, ärendets art, sammanträdestid och -plats) lämnas på begäran till medier.

Tingssekreteraren eller en annan utsedd person lämnar denna information.

Dessutom skickar tingsrätten månatligen en så kallad medierapport om anhängiga brott- och tvistemål. Rapporten skickas till alla medier som anmält sig till sändlistan. I allmänhet skickas rapporterna av informatikern eller dennes ställföreträdare.

Vid behov informerar tingsrätten på förhand om rättegångar även i ett meddelande av handläggaren (se förutsättningarna och innehållet i meddelandet i avsnitt 3.5).

Informatikern publicerar även dessa meddelanden och offentliga meddelanden om avgöranden på tingsrättens webbplats, där de är tillgängliga för alla. Detta ska beaktas när meddelanden skrivs.

3.3. Mediarepresentanternas närvaro på sammanträden och introduktion i tingsrättens verksamhet

Mediarepresentanter är välkomna att följa med tingsrättens sammanträden och även i övrigt bekanta sig med tingsrättens verksamhet. Expeditionsvakterna eller andra anställda bistår mediarepresentanter på sammanträden genom att vid behov skaffa extra bord till sammanträdessalen. Ordföranden ser till att ärendet handläggs i en så stor sammanträdessal att även mediernas representanter kan följa med handläggningen.

Ordföranden avgör om det bild- eller ljudinspelningar är tillåtna på sammanträdet. Bild- och ljudinspelningar kan till exempel tillåtas i början av sammanträdet och när domen förkunnas, eftersom detta sällan stör sammanträdet.

3.4. Information om avgöranden och avgifter

Kopior av tingsrättens avgöranden skickas till intresserade medier och andra parter i ett digitalt format (som e-postbilaga) eller på ett annat avtalat sätt.

Enligt 34 § i offentlighetslagen **tas inte en avgift ut** för överlämnade av en handling då

- 1) uppgifter ur handlingen lämnas muntligen,
- 2) handlingen läses eller kopieras hos myndigheten,

- 3) en offentlig handling som lagrats i elektronisk form sänds per e-post till den som begärt uppgifterna,
- 4) en handling som lagrats i elektronisk form sänds till en part per e-post,
- 5) lämnandet av den begärda handlingen ingår i myndighetens skyldighet att ge råd, höra eller informera.

Enligt samma bestämmelse kan dock en avgift tas ut som motsvarar kostnaderna i situationer där det krävs mer arbete än sedvanligt för att ta fram handlingar. Tingsrätten har utfärdat en separat anvisning för avgifter för handlingar.

Avgifter tas inte ut för avgöranden eller delar av dem som skickas till **medier** i informationssyfte, om avgörandet skickas till medier omedelbart i samband med meddelandet av avgörandet (inom några veckor från avgörandet) eller om avgörandet i övrigt blivit föremål för aktuell debatt. Avgöranden i aktuella ärenden är avgiftsfria för medier även när meddelanden publicerats om ärendet.

3.5. Pressmeddelanden

Tingsrätten publicerar pressmeddelanden om ärenden som väckt allmänt intresse eller undantagsvis om ärenden som rätten själv valt. Meddelanden kan publiceras om avgöranden och även under behandlingen av dem. När meddelanden övervägs fästs särskild uppmärksamhet vid integritetsskyddet. I brottmål skrivs meddelandena så att oskuldspresumtionen inte kränks och så att åklagarens och svarandens synpunkter är i balans med varandra.

I regel publiceras ett offentligt meddelande om ett sekretessbelagt avgörande, i vilket de huvudsakliga dragen hos ärendet och motiveringarna beskrivs i en omfattning som inte äventyrar sekretessintresset.

Meddelanden skrivs enligt följande kriterier:

1. meddelandet är en kort, 1-2 sidor lång sammanfattning av ärendet
2. i meddelandet står det viktiga först
3. bakgrundsinformation skrivs på ett sätt som vid behov kan publiceras direkt i medier
4. när meddelandet skrivs beaktas att redaktioner kan förkorta det utan att sakinnehållet förändras väsentligt
5. ju klarare ett meddelande är, desto lättare publiceras det
6. av meddelandet ska framgå vem som ger ytterligare information och när det får publiceras
7. det gäller att beakta att meddelandet publiceras på tingsrättens webbplats

Meddelandet och beskrivningen skrivs av den som avgjort ärendet. Informatikern kan vid behov hjälpa med att skriva meddelandet (bl.a. inställningar och formateringar), även om handläggaren ansvarar för innehållet.

Meddelandet är tillgängligt för medier vid tingsrättens kansli så fort som möjligt efter att avgörandet har offentliggjorts eller beslut fattats om handläggningen av ärendet. Meddelandet skickas till medier som bett om det. Meddelandet skickas också till lagmannen. Man ser till att parterna i ärendet har möjlighet att få information om avgörandet innan meddelandet skickas till medierna.

Meddelandet publiceras också på tingsrättens webbplats, såvida inga särskilda hinder för detta föreligger. Den som skriver meddelandet ska säga till om hen anser att meddelandet inte bör publiceras. Ett meddelande om ett enskilt ärende eller avgörande publiceras på servicesidan så att de personer som förekommer i det är anonyma och även i övrigt så att integritetsskyddet inte kränks. Tingsrättens informatiker ansvarar för publiceringen av meddelandet på servicesidan.

Tingsrätten förvaltning skriver vid behov meddelanden om tingsrättens övriga verksamhet.

3.6. Förtydligande av ett enskilt avgörande

Den som avgör ärendet kan på begäran precisera omständigheter kring fallet för medier eller andra parter om det finns orsak till det.

Diskussioner om huruvida ett enskilt avgörande är lagenligt eller godtagbart bör undvikas. Även deltagande i eventuella tidningsskriverier bör undvikas. Om det uppkommer ett omedelbart behov av att komma med rättelser eller bemötanden, bör man före det diskutera frågan med lagmannen. Målet är att tingsrättens avgöranden förkunnas och skrivs tydligt och förståeligt, så att de inte behöver förtydligas i offentligheten senare.

3.7. Rättelse

Rättelser på grund av information som publicerats i medier ska inlämnas endast då det i en nyhet förekommer klara och väsentliga sakfel. Åsikter rättas inte. En rättelse får inte heller involvera lagtolkning.

Rättelsen görs av lagmannen eller en utsedd tjänsteman på eget eller den avgörande tjänstemannens initiativ efter att ha hört den som avgjort ärendet. Den som avgjort ärendet gör inga rättelser på eget initiativ.

Rättelsen görs antingen redan samma dag som den felaktiga informationen publicerats eller senast följande dag.

Rättelsen skickas till det medieföretag som publicerat den felaktiga informationen.

3.8. Kommunikationsansvar och deltagande i offentliga debatter

Lagmannen ansvarar för tingsrättens kommunikation. Förvaltningsdirektören ansvarar för kommunikationen i administrativa frågor. Tingsrättens alla anställda svarar på journalisters frågor när det gäller frågor som berör dem. Det är dock bra att informera lagmannen om intervjuer.

Tingsrättens lagman deltar redan på tjänstens vägnar i den offentliga diskussionen genom att ge intervjuer eller skriva sakkunnigtexter om aktuella teman.

Det rekommenderas att även tingsrättens övriga anställda i egenskap av sakkunniga behandlar till exempel aktuella och allmänna frågor om lagstiftning och lagtillämpning eller andra allmänna frågor relaterade till tingsrättens verksamheten i offentligheten.

När anställda eller nämndemän vid tingsrätten säger sin egen personliga åsikt om sitt arbete eller tingsrättens verksamhet, bör de för att undvika oklarheter tydligt påpeka att det är fråga om personliga åsikter.

En anvisning för agerande i sociala medier har bifogats denna plan.

4. ÖVRIG KOMMUNIKATION

4.1. Webbplatsens servicesidor och broschyrer

Tingsrätten har egna servicesidor på rättsväsendets webbplats (www.oikeus.fi) och egna intranätsidor i anslutning till justitieministeriets förvaltningsområde.

Det grundläggande innehållet på sidorna omfattar:

- kontaktuppgifter, besöksadresser, postadress, telefon, fax, e-post på förstasidan
- samtalspriser
- anvisningar för e-postbilagor (länk till sidan)
- beskrivning av domkretsen
- länkar till tingsrätternas gemensamma sidor
- sida om domstolspraktik
- sida om stämningsmännens uppgifter

- sida om lediga arbetsplatser
- sida om personalen
- beskrivning av verksamhetsställets läge, serviceställen på karta (www.suomi.fi/kartta/haku)
- information om parkeringsmöjligheter
- detaljerad information om kundservice
- på varje sida information om när den har uppdaterats
- När servicesidorna utvecklas övervägs om till exempel följande uppgifter ska få plats på sidorna
- uppgifter om arkiverade handlingar
- uppgifter om ändringssökande och tingsrättens hovrättskrets
- tingsrättens meddelanden
- tingsrättens verksamhetsberättelser
- tingsrättens egna broschyrer
- besök i tingsrätten
- länkar till andra sidor som kan vara viktiga för kunderna (åklagarenheten, rättshjälpsbyrån, de regionala kommunernas webbplatser, advokatförbundet etc.)
- sida om aktuella frågor

Tingsrättens servicesidor produceras med justitieförvaltningens publikationssystem. Tekniska lösningar som inte ingår i publikationssystemet används inte. Tingsrätternas sidor har en gemensam layout som kan kompletteras med egna bilder.

För administrationen av sidorna utses en ansvarig person (informatikern), som ansvarar för administrationen tillsammans med förvaltningsdirektören och lagmannen. Sidorna utvecklas vid behov i synnerhet när det gäller fortlöpande uppdatering av information.

Tingsrätten kan vid behov även publicera broschyrer om tingsrättens verksamhet. Broschyren kan också vara ett dokument som kan skrivas ut via tingsrättens servicesidor.

Tingsrättens broschyrer och även övriga broschyrer är tillgängliga och synliga för kunderna i tingsrättens kundservicelokaler och väntrum.

4.2. Verksamhetsberättelse

Tingsrättens verksamhetsberättelse upprättas årligen. Syftet med verksamhetsberättelsen är att ge information om tingsrättens verksamhet och om

omständigheter som påverkat den under verksamhetsåret. Verksamhetsberättelsen är tillgänglig på tingsrättens intranät och webbplats.

Lagmannen och förvaltningsdirektören ansvarar för upprättandet av verksamhetsberättelsen.

4.3. Annonser

Tingsrätten publicerar annonser relaterade till sin verksamhet såsom lediga arbetsplatser eller publikevenemang (t.ex. öppna dörrars dagar) i valda medier samt sina kontaktuppgifter i lokala telefonkataloger.

Jobbannonserna utformas så att de är attraktiva för kompetenta sökande. Särskild uppmärksamhet fästs vid annonsernas layout och språkdräkt.

4.4. Medieuppföljning

Informatikern ansvarar för medieuppföljningen.

Informatikern bedömer fortlöpande hur tingsrättens kommunikation fungerar och kommer med framställningar om hur den kunde effektiviseras.

4.5. Oväntade situationer

Med oväntade situationer avses störningar eller kriser som avviker från det normala och där människors liv, hälsa och egendom eller miljön och domstolens funktionsförmåga är eller upplevs vara utsatta för fara (bombhot, incident på sammanträde, brand etc.). I sådana situationer ökar informationsbehovet eller förändras kommunikationsmiljön plötsligt. Det gäller då att omedelbart informera lagmannen och förvaltningsdirektören om situationen och den övriga personalen så snabbt som möjligt. Läget förutsätter i allmänhet kontakt med Domstolsverket och eventuellt också andra intressenter.

I oväntade situationer ansvarar lagmannen eller en person som denne utsett för kommunikationen. Anvisningarna för kommunikation i undantagssituationer införs i säkerhetsplanen för Östra Nylands tingsrätt.

5. INTERN KOMMUNIKATION

Tingsrättens interna kommunikation är en grundläggande förutsättning för en fungerande arbetsplats och tingsrättens verksamhet och således det viktigaste kompetensområdet för tingsrättens kommunikation. En god intern kommunikation ökar arbetsmotivationen, förbättrar personalens samarbete, säkerställer uppnåendet av tingsrättens mål, förbättrar stämningen på arbetsplatsen och främjar även i övrigt en fungerande arbetsplatskultur. En fungerande intern kommunikation utgör grunden för en framgångsrik extern kommunikation. Intern kommunikation är också ett centralt ledningsverktyg vid tingsrätten.

De grundläggande principerna för intern kommunikation vid tingsrätten är:

- kommunikationen är planmässig och aktiv
- kommunikationen är tydlig och öppen för att undvika missförstånd
- personalen uppskattas och får sin röst hörd
- hela personalen informeras så snabbt som möjligt och vid rätt tidpunkt om eventuella kommande förändringar, reformer och beslut
- personalen deltar i planeringen och utvecklingen av tingsrättens verksamhet
- varje anställd är viktig; vi värdesätter och respekterar varandra – och kommunicerar därefter
- var och en ansvarar för att den egna kommunikationen är korrekt och saklig; rykten och spekulationer sprids inte

Den interna kommunikationen säkerställer att alla anställda har den information som uppnåendet av verksamhetsmålen och arbetet kräver.

Lagmannen och förvaltningsdirektören samt de övriga cheferna vid tingsrätten ansvarar för den interna kommunikationen.

Intern kommunikation omfattar interna kontakter och intern information. Syftet med interna kontakter är att främja dialogen mellan tingsrättens ledning och personal och inom personalen samt samhörigheten och vi-andan.

De interna kontakterna omfattar bland annat:

- respons på arbetsprestationer
- dialog och möten mellan chefer och underordnade
- erkänsla och bemärkelsedagar
- personalevenemang (julfester, årsfester, kvällssitsar, rekreationsdagar etc.)

- fritidsverksamhet
- uppföljning av tingsrättens interna arbetsplatsstämning

Syftet med intern information är i sin tur att upprätthålla personalens medvetenhet om aktuella frågor: tingsrättens mål och uppnåendet av dem, utvecklingen av tingsrättens verksamhet, ändringar av lagstiftningen etc. Intern information omfattar bland annat:

- chefskommunikation
- möten om ansvarsområden
- meddelanden
- verksamhetsberättelser
- intern telefonbok
- informationsmöten (inkl. Skype-information och lagmanskvarter)
- samarbetsorgan
- anslagstavlor
- digital information (e-post, intranät)
- introduktion av nyanställda

6. UTVECKLING OCH UPPFÖLJNING AV KOMMUNIKATIONSFÄRDIGHETER

Tingsrättens personal informeras om kommunikationsplanen. Planen sparas på tingsrättens intranät. För att förbättra kommunikationskompetens vid tingsrätten ordnas utbildningar som säkerställer att varje anställd vid tingsrätten har en klar bild av organiseringen av kommunikationen vid tingsrätten och dess ansvarsområden, handlingars offentlighet och begränsningar för offentligheten samt integritetsskydd.

Genomförandet av kommunikationsplanen och behoven av att utveckla den följs upp och bedöms regelbundet minst en gång om året. Kommunikationsplanen uppdateras vid behov. Förvaltningsdirektören ansvarar för uppföljningen av genomförandet av kommunikationsplanen och utvecklingen av kommunikationen vid tingsrätten.

7. GODKÄNNANDE

Kommunikationsplanen för Östra Nylands tingsrätt behandlades

- av ledningsgruppen 6.10.2020 och
- vid samarbetsmötet 2.11.2020

Planen publiceras på tingsrättens intranät och webbsidor.

Fastställd 2.11.2020

Lagman

Timo Heikkinen

BILAGOR:

1. Offentlighet vid rättegång, Helsingfors hovrättskrets kvalitetsprojekt (se [länk](#))
2. Anvisning för sociala medier för personalen och nämndemännen