

Så tillgänglig är staten 2015

Resultat från Myndighetsenkäten

Myndigheten
för delaktighet

Myndigheten för delaktighet, 2015

Titel: Så tillgänglig är staten 2015

Serie A 2015:14

ISBN: 978-91-87883-10-1 (pdf)

Utredare: Anita Boman och Pedro Landfors

Rapporten finns att ladda ner från myndighetens webbplats www.mfd.se. Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210,

172 24 Sundbyberg

E-post: info@mfd.se

Fax: 08-600 84 99

Telefon: 08-600 84 00

Innehåll

Förord	4
Sammanfattning	5
Sammanfattning – Lättläst	7
Det finns mål för tillgängligheten	7
Myndigheterna har svarat på frågor.....	7
Resultaten av undersökningen.....	7
Inledning	9
Myndigheternas poäng 2015.....	11
Kriterier.....	11
Tillgänglig verksamhet 2015	13
Grundläggande tillgänglighet	13
Planarbete	14
Myndigheten som arbetsgivare	15
Tillgänglig kommunikation och information 2015.....	17
Förmedlingstjänster.....	17
Alternativa format	18
Hantera klagomål	19
Anpassad webb.....	19
Tillgängliga lokaler 2015.....	21
Huvudkontorens entréer.....	21
Lokalernas tillgänglighet.....	22
Bilaga 1. Kriterier	24
13 grundläggande kriterier för tillgänglighet.....	24
14 kriterier för kommunikation och information	25
17 kriterier för lokaler (huvudkontoret)	26
Bilaga 2. Resultat i tabellform	27

Förord

Myndigheten för delaktighet följer, på uppdrag av regeringen, myndigheternas arbete med tillgänglighet.

Arbetet tar sin utgångspunkt i förordning SFS 2001:526 som slår fast att statliga myndigheter ska verka för att personer med funktionsnedsättning ges möjlighet till full delaktighet i samhällslivet och till jämlika levnadsvillkor. Myndigheterna ansvarar för att den egna verksamheten, informationen och lokalerna blir tillgängliga. Alla människor ska kunna besöka en myndighet, ta del av dess information eller arbeta där. Utan att mötas av hinder.

Även i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, som Sverige ratificerat, är tillgänglighet en princip som går igenom hela konventionen.

Den här rapporten innehåller resultaten från 2015 års enkätuppföljning av myndigheternas arbete med tillgänglighet. Det visar sig att myndigheternas arbete generellt sett har gått framåt, men situationen är inte alltid enkel att beskriva. I dagsläget är det exempelvis få myndigheter som uppfyller alla kriterier för grundläggande tillgänglighet, samtidigt som flera myndigheter har gjort stora framsteg.

Det har skett en utveckling på tillgänglighetsområdet. Bland annat har kraven på myndigheterna ökat under de fjorton år som förordningen har funnits. Nya lagar, förordningar och policydokument har kommit till.

Det är vår förhoppning är att uppföljningen ska vara ett stöd för myndigheterna i det viktiga arbetet med att skapa ett tillgängligt samhälle där alla har möjlighet att delta!

Myndigheten för delaktighet
Sundbyberg september 2015

Anne Holm Gulati
Generaldirektör

Sammanfattning

Regeringen har i en förordning¹ fastslagit att myndigheterna ska utforma och bedriva sin verksamhet med beaktande av de funktionshinderspolitiska målen. De ska särskilt verka för att deras verksamhet, lokaler och information är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

Myndigheten för delaktighet har i uppdrag att följa upp myndigheternas systematiska tillgänglighetsarbete. En gång om året skickas en enkät till samtliga statliga myndigheter med mer än 10 anställda för att ta reda på hur, och i vilken utsträckning de lever upp till förordningen. I år skickades enkäten ut den 3 februari till 271 statliga myndigheter, varav 257 besvarade enkäten. Den här rapporten redovisar resultaten från 2015 samt utvecklingen från år 2013.

Årets undersökning visar att det systematiska tillgänglighetsarbetet på flera håll har gått framåt inom staten. Drygt en tredjedel av myndigheterna visar en positiv utveckling när det gäller grundläggande tillgänglighet. Samtidigt har 22 procent av myndigheterna backat en eller två poäng i årets undersökning, 37 procent står stilla. Det är fortfarande endast nio av de 257 svarande myndigheterna som uppfyller de 13 uppsatta kriterierna för grundläggande tillgänglighet, vilket är samma resultat som vid förra årets undersökning.

De största framstegen har skett inom området information och kommunikation, framförallt när det gäller myndigheternas webbplatser. En större andel av myndigheterna uppger i år att den egna webbplatsen har tydlig struktur och en överskådlig formgivning. Myndigheterna har även blivit bättre på att kunna erbjuda information i alternativa format som lättläst svenska, Daisyformat och teckenspråk. Det är dessutom en större andel som i år anger att de har infört rutiner för alternativa format.

I myndigheternas planmässiga arbete har framförallt integreringen av funktionshinderperspektivet inom det systematiska arbetsmiljö- och brandskyddsarbetet ökat. Men också inom myndigheternas rekryteringspolicy går det att se framsteg. Det är dock inte lika vanligt att funktionshinderperspektivet ingår i myndigheternas mångfalds- och jämställdhetsarbete.

¹ Förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av funktionshinderspolitiken.

När det kommer till upprättandet av en handlingsplan för tillgänglighetsarbetet har utvecklingen avstannat under de senaste åren och 2015 års rapport understryker detta. Samtidigt har andelen myndigheter som anger att de har utsett en samordnare för tillgänglighet minskat.

Sammanfattning – Lättläst

I den här rapporten sammanfattar vi resultaten av en undersökning som Myndigheten för delaktighet har gjort. Den handlar om hur olika myndigheter arbetar med tillgänglighet².

Undersökningen visar att myndigheterna har blivit bättre på vissa saker, till exempel information på webbplatser. Men det finns fortfarande flera brister i tillgängligheten.

Det finns mål för tillgängligheten

Svenska myndigheter måste vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Det gäller hela myndigheten, inklusive lokalerna och information från myndigheten.

För att se till att myndigheterna är tillgängliga har regeringen formulerat särskilda mål. Målen ingår i Sveriges funktionshinders-politik. Alla myndigheter måste arbeta för att uppnå målen.

Myndigheterna har svarat på frågor

Varje år får svenska myndigheter svara på en enkät om hur de arbetar med tillgänglighet. Enkäten skickas till alla myndigheter med fler än 10 anställda. I år var det 271 myndigheter som fick enkäten. Nästan alla svarade. Svaren har jämförts med enkäten från 2013.

Resultaten av undersökningen

Arbetet med statens tillgänglighet har gått framåt på flera sätt. Men många myndigheter behöver fortfarande förbättras.

Den grundläggande tillgängligheten ökar

Det finns 13 saker som krävs för att en myndighet ska ha grundläggande tillgänglighet.

² Med tillgänglighet menas att något är anpassat så att personer med funktionsnedsättning enkelt kan använda det.

Endast 9 av 257 myndigheter uppfyller alla 13 krav.
Det är lika många som i förra undersökningen.

Några myndigheter inte utvecklats alls
och vissa har blivit sämre.
Men det har ändå blivit bättre:
en tredjedel av myndigheterna uppfyller fler krav än förra gången.

Informationen har blivit bättre

De största förbättringarna finns inom information och kommunikation.
Fler myndigheter säger nu att deras webbplats är bra:
att den har en tydlig struktur och formgivning.

Myndigheterna har också blivit bättre på
att erbjuda information i alternativa format,
till exempel teckenspråk och lättläst svenska.

Myndigheterna måste planera för tillgänglighet

Myndigheterna måste också planera för tillgänglighet.
Det behövs om arbetsmiljön ska vara trygg och tillgänglig för alla.

Bland annat måste man tänka på funktionshinder
när man jobbar med arbetsmiljö och brandskydd.
Det har myndigheterna blivit bättre på.

Fler myndigheter är också förberedda på att
kunna anställa personer med funktionsnedsättning.

Något som många myndigheter saknar är handlingsplaner och
samordnare.

En handlingsplan beskriver hur man tänker arbeta
och vad myndigheten behöver göra för att bli tillgänglig.
En samordnare är någon som organiserar arbetet.

Rapporten visar att fler myndigheter behöver göra handlingsplaner.

Inledning

I förordning (SFS 2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för funktionshinderspolitiken slår regeringen fast att de statliga myndigheterna har ett speciellt ansvar för att genomföra funktionshinderspolitiken. Myndigheterna ska särskilt verka för att den egna verksamheten, informationen och lokalerna är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och för att de nationella målen för funktionshinderpolitiken nås.

Målet för den svenska funktionshinderspolitiken är ”en samhällsgemenskap med mångfald som grund där samhället utformas så att kvinnor och män, liksom flickor och pojkar med funktionsnedsättning, blir fullt delaktiga i samhällslivet och får jämlika levnadsvillkor”. Funktionshinderspolitiken berör därför inte bara personer med funktionsnedsättning, utan hela samhället.

De statliga myndigheterna ska vara föredömen när det gäller tillgänglighet och som arbetsgivare åt personer med funktionsnedsättning. I och med att Sverige ratificerat FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning har hela det offentliga Sverige ett ansvar. Ansvaret följer också av målsättningen i regeringsformen, kapitel 1 § 2, som innebär att verka för allas delaktighet och jämlikhet samt att motverka diskriminering.

Myndigheten för delaktighet skickar årligen ut en enkät till alla statliga myndigheter med mer än tio anställda för att ta reda på hur, och i vilken utsträckning de lever upp till förordningen. Enkäten skickades tidigare ut av dåvarande Handisam som tillsammans med delar av Hjälpmedelsinstitutet bildade Myndigheten för delaktighet den 1 maj 2014.

I år skickades enkäten ut den 3 februari till 271 statliga myndigheter, varav 257 besvarade enkäten. Svarsfrekvensen var 95 procent. Antalet statliga myndigheter har sjunkit sedan 2014, från 297 till 271. Den stora skillnaden beror på att de 21 polismyndigheterna från och med januari 2015 har slagits samman till en myndighet. De sex andra myndigheterna som inte återfinns i årets enkätundersökning är Ekobrottsmyndigheten, Hovstaterna, Justitieombudsmannen, Rikspolisstyrelsen, Statens kriminaltekniska laboratorium och Säkerhetspolisen. Sedan förra årets undersökning har

Ungdomsstyrelsen bytt namn till Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor för att spegla sitt breddade uppdrag.

Rapporten redovisar resultaten från 2015 samt utvecklingen från år 2013. På myndighetens webbplats går det att jämföra enskilda myndigheter och grupper av myndigheter. På webbplatsen redovisas även resultaten för varje enskild myndighet över tid. Det går också att göra jämförelser utifrån departementstillhörighet, storlek och kategori.³

Enkätens utformning bygger på Myndigheten för delaktighets Riktlinjer för tillgänglighet – Riv hindren. I denna definieras vad som menas med tillgänglig verksamhet, information och lokaler med koppling till förordningen (SFS 2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för funktionshinderspolitiken.⁴

Poängen som presenteras i avsnittet Myndigheternas poäng 2015 (sidan 9) och även på Myndigheten för delaktighets webbplats, bygger på kriterierna som presenteras för de tre områdena (bilaga 1). Varje uppfyllt kriterium ger myndigheten en poäng. Det totala antalet kriterier för varje område speglar den maximala poängen som myndigheten kan uppnå för varje enskilt område. Områdena är:

- Grundläggande tillgänglighet (13 kriterier).
- Tillgänglig kommunikation och information (14 kriterier).
- Tillgängliga lokaler med avseende på myndighetens huvudkontor (17 kriterier).

I rapportens andra avsnitt, Tillgänglig verksamhet 2015, presenteras en fördjupad rapportering om tillgängligheten i staten år 2015. Presentationen utgår ifrån ett antal utvalda enkätfrågor, med relevans för att kunna kartlägga utvecklingen av de statliga myndigheternas arbete med tillgängligheten. Resultaten presenteras i denna del på en aggregerad nivå för att göra utvecklingen mer överskådlig. Till skillnad från i avsnittet Myndigheternas poäng 2015, där resultaten omräknas till poäng, redovisas här utvecklingen i procent. I bilaga 2 redogörs för alla enkätsvaren i tabellform, utifrån procent och antal. Här går det även att se resultaten för 2013 och 2014 års enkäter.

³ www.mfd.se

⁴ www.mfd.se/publikationer/rapporter/riktlinjer-for-tillganglighet-riv-hindren/

Myndigheternas poäng 2015

I det här avsnittet presenteras en kort sammanställning av myndigheternas poäng i myndighetsuppföljningen 2015.

Resultatet redovisas i sin helhet som Öppna jämförelser – Myndighetsuppföljning 2015 på Myndigheten för delaktighets webbplats www.mfd.se.

Kriterier

Poängsättningen bygger på beslutade kriterier inom de tre områdena grundläggande tillgänglighet, information och kommunikation samt lokaler. Myndigheterna ges sammanlagd poäng inom varje område. Avsikten med kriterierna är att försöka mäta myndigheternas tillgänglighet. Poängen blir en indikator på hur detta arbete fortskrider alternativt upprätthållits.

Mer information om kriterierna finns i bilaga 1.

Den samlade bedömningen av enkätresultatet visar att det, precis som föregående år, är nio myndigheter som uppfyller alla de 13 grundläggande kriterierna för tillgänglighet. Resultaten visar även att 89 myndigheter (35 procent) har förbättrat sitt arbete med grundläggande tillgänglighet. Samtidigt har 67 myndigheter (26 procent) backat och 95 (37 procent) stått stilla i arbetet med grundläggande tillgänglighet på myndigheten.

Tabell 1. Andel myndigheter avseende grundläggande kriterier för tillgänglighet i procent och poäng.

Poäng	År 2013	År 2014	År 2015
0–3 poäng	5 %	5 %	3 %
4–6 poäng	18 %	24 %	20 %
7–9 poäng	50 %	43 %	47 %
10–13 poäng	27 %	28 %	30 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
Antal svarande myndigheter	289	285	257

Av de 257 myndigheter som deltagit i årets enkät har 24 myndigheter (nio procent) förbättrat sig inom samtliga tre områden: grundläggande tillgänglighet (13 kriterier), tillgänglig kommunikation och information (14 kriterier) och tillgängliga lokaler med avseende på myndighetens huvudkontor (17 kriterier). Samtidigt som 33 myndigheter (13 procent) har oförändrad poäng för samtliga tre områden.

Den starkaste utvecklingen går att se inom området tillgänglig kommunikation och information, där nästan hälften av myndigheterna (48 procent) visar på en positiv utveckling. Inom området tillgängliga lokaler visar 33 procent på en positiv ökning.

Inom de olika kategorierna av myndigheter, det vill säga domstolar, högskolor, länsstyrelser, museer och polismyndigheter, har utvecklingen gått framåt på flera områden, om än sakta. Inom området kommunikation och information står domstolarna för den mest markanta ökningen. Av de 68 domstolarna som deltog i årets enkät visar 90 procent en poängmässig förbättring när det gäller att tillgängliggöra sin kommunikation och information. Sju domstolar uppfyller också full poäng (17) när det gäller lokalernas tillgänglighet, vilket är en ökning med tre domstolar mot förra årets undersökning.

Landets högskolor har förbättrat tillgängligheten sedan föregående års undersökning. Två högskolor uppfyller nu alla de 13 grundläggande kriterierna för tillgänglighet. Elva högskolor (i förra undersökningen nio) befinner sig inom intervallen 10–13 poäng.

Tillgänglig verksamhet 2015

I det här avsnittet presenteras myndigheternas grundläggande tillgänglighet inom den egna verksamheten.

De statliga myndigheterna ska verka för att den egna verksamheten är tillgänglig. Det innebär bland annat att ha en verksamhet som inte utestänger någon och på så sätt vara ett föredöme i samhället.

Några av frågorna som redogörs för i avsnittet handlar om hur myndigheterna har inkluderat funktionshindersperspektivet i policydokument, om de har upprättat en handlingsplan och utsett en samordnare. Frågorna belyser också myndigheternas roll som arbetsgivare. Resultatet presenteras på en aggregerad nivå, där andelen redogörs för i procent.

För att myndigheten ska bli tillgänglig måste funktionshindersperspektivet finnas med i planering, beslut och processer som rör den interna verksamheten. I många fall behöver rutiner skapas för detta. Exempelvis kan det behöva tydliggöras att hänsyn ska tas till tillgänglighetsaspekterna vid förändringar i lokalerna eller vid omorganisation. Myndigheter kan också behöva rutiner för att ta hand om synpunkter på tillgängligheten från besökare eller medarbetare.

Annat som bör tydliggöras är vem som har ansvar för att funktionshindersperspektivet finns med när utbildningar planeras, vid inköp och upphandlingar, ombyggnader samt vid skötsel och underhåll.

Utbildning i tillgänglighetsfrågor bör vara en del av myndighetens kompetensutvecklande insatser. Resultaten från enkätundersökningen visar att endast 41 procent har genomfört utbildning om tillgänglighet för sin personal. Det kan till exempel röra sig om vad tillgänglighet och användbarhet innebär och vilka lagar och riktlinjer som finns. Årets undersökning visar att 87 procent av anställda med personalansvar har fått utbildning eller redan har den kompetens som krävs.

Grundläggande tillgänglighet

Myndigheter bedriver olika verksamheter och har olika visioner, mål, resurser, ambitioner och utgångslägen. Varje myndighet måste därför analysera sin egen verksamhet och utifrån denna ta ställning till vad tillgänglighetskraven innebär specifikt för dem.

Ledningen ska ta fram en övergripande policy som tydligt markerar hur myndigheten ser på frågan om tillgänglighet. Denna policy kan fungera som grund för det fortsatta arbetet och ingå i handlingsplanen för tillgänglighet. Men den kan också vara ett separat dokument eller ingå i ett annat policydokument. För att alla medarbetare ska bli medvetna om tillgänglighetsarbetet och kraven som ställs bör den högsta ledningen kommunicera att tillgänglighetsarbetet är prioriterat.

Årets undersökning visar att 30 procent av myndigheterna inte har någon övergripande handlingsplan, här har ingen förändring skett från föregående år.

I tabell 2 framgår det att 61 procent av myndigheterna har utsett en samordnare, vilket innebär en minskning med fyra procent sedan 2014. Det är viktigt att funktionshindersperspektivet integreras i organisationen och att nyckelpersoner utses, med ansvar för att planera och bevaka tillgänglighetsfrågorna.

Tabell 2. Om grundläggande tillgänglighet

Om tillgänglighetsarbetet	Procent
Har handlingsplan	70 %
Har utsett samordnare	61 %
Har inventerat lokaler	90 %
Har inventerat skriftlig information	48 %
Har inventerat kommunikationen	59 %
Har inventerat webbplatsen	76 %

Planarbete

Frågor ställdes om myndigheterna arbetar förebyggande med systematiskt arbetsmiljöarbete och planering för att undanröja hinder för personer med funktionsnedsättningar. Så som varje myndighet är ålagd att göra.

I tabell 3 visas att ett relativt stort antal myndigheter har involverat funktionshindersperspektivet i sitt planarbete. Framförallt ingår det i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Nio av tio myndigheter uppger detta, vilket är en ökning i jämförelse med 2014 års undersökning.

Myndigheterna har många gånger ett tvärsektoriellt ansvar och det är därför av vikt att funktionshinderperspektivet lyfts fram i myndighetens olika policydokument för att det ska få genomslag i verksamheten. Tre av fem myndigheter har exempelvis uppgett att de har låtit involvera funktionshinderperspektivet i sin rekryteringspolicy.

Att låta funktionshinderperspektivet vara en integrerad del i hela verksamheten innebär att skapa kunskap om personers olika förutsättningar och potential, men också att sätta tillgänglighetsfrågorna i ett sammanhang. Exempel på detta är att skapa annonser och ansökningsförfaranden som uppmuntrar sökande oavsett funktionsförmåga att söka en tjänst, eller att intervjusituationen uppfyller kraven på tillgänglighet. Andelsmässigt går det att se en generell ökning inom planarbetet i jämförelse med tidigare år. Det är dock svårt att avgöra om det har skett en reell ökning, eller om ökningen beror på att antalet respondenter är lägre än föregående år.

Tabell 3. Om planarbete

Tillgänglighetsperspektiv ingår i	Procent
Arbetsmiljöplanen	90 %
Mångfaldsplanen	72 %
Jämställdhetsplanen	74 %
Brandskyddsarbetet	80 %
Rekryteringspolicyn	60 %

Myndigheten som arbetsgivare

För att skapa en arbetsmarknad där personer med funktionsnedsättning kan arbeta på samma villkor som andra medarbetare behövs tydliga krav. Genom att undanröja hinder och därmed förebygga funktionshindrande strukturer och beteenden skapas långsiktiga positiva effekter för alla.

Myndigheten som arbetsplats ska motsvara de tillgänglighetskrav som i övrigt ställs på verksamheten. Utöver den generella tillgängligheten kan enskilda medarbetare behöva särskild anpassning av sina

individuella arbetsplatser. Enligt arbetsmiljölagen (1977:1 160) ska arbetsgivaren anpassa arbetsförhållandena efter medarbetarens individuella förutsättningar. Det kan bland annat innebära att arbetsgivaren ska skaffa hjälpmedel, till exempel förstoringsprogram till datorn eller program för att kommunicera.

Andra exempel på anpassningar är flexibla arbetstider och möjlighet att delvis kunna arbeta hemifrån. Grundtanken är att inte skapa onödiga hinder för arbetet. Personer med funktionsnedsättning ska kunna rekryteras och befordras samt delta i internutbildningar på samma villkor som alla andra.

I årets undersökning anger 83 procent av myndigheterna att de har vidtagit sådana särskilda åtgärder. Exempel är anpassningar av arbetstid, arbetstempo och arbetsuppgifter. Andra åtgärder är hjälpmedel och olika lokalanpassningar.

Det är 22 procent av de svarande myndigheterna som anger att de under 2014 anställt personer som varit i behov av särskilda anpassningar. Samtidigt uppger vissa myndigheter att de inte för någon statistik över om anställda har någon funktionsnedsättning eller inte. Cirka hälften av myndigheterna svarade att det finns medel avsatta i budgeten för åtgärder som syftar till att förbättra den generella tillgängligheten på myndigheten.

Via arbetsförmedlingens praktikantprogram, som specifikt riktar sig till den statliga sektorn, ges personer med funktionsnedsättning som innebär nedsatt arbetsförmåga chansen till praktik. Syftet med praktikantprogrammet är att få erfarenhet av att arbeta inom en statlig myndighet och förbättrade möjligheter till framtida anställning. I årets enkät svarar 33 procent av myndigheterna att de har skrivit avtal med arbetsförmedlingen om praktikantprogrammet, samtidigt som åtta procent svarar att de ämnar göra detta under 2015. I kommentarerna framkommer att många myndigheter har ambitionen att rekrytera personer med funktionsnedsättning, men att det är svårt. Framförallt har det uppstått problem med matchningen.

Tillgänglig kommunikation och information 2015

I det här avsnittet presenteras myndigheternas tillgänglighet när det gäller kommunikation och information.

Frågorna som redogörs för här handlar därför bland annat om i vilken utsträckning personer med funktionsnedsättning kan kontakta myndigheterna. Det handlar exempelvis om alternativ telefoni, att kunna ta del av både skriftlig och elektronisk information samt om funktionshinderperspektivet har beaktats i arbetet med webbplatsens utformning. Resultatet presenteras på en aggregerad nivå och där andelen redogörs för i procent.

Alla människor ska kunna kommunicera med myndigheter och ta del av dess information. Det kan till exempel handla om den skriftliga informationen eller webbplatsens utformning.

För att så många människor som möjligt ska kunna kommunicera med myndigheter är det viktigt att öka medarbetarnas kunskaper om människors olika behov.

Grunden för all kommunikation oavsett kanal är att den går att förstå och är möjlig att ta del av. För att få kunskaper som leder till att alla kan vara i kontakt med myndigheten och ta del av budskapen krävs att myndigheten ständigt följer upp och utvecklar kommunikationsvägarna och rutinerna.

Förmedlingstjänster

Allmänhetens kontakter med myndigheter sker ofta via telefon. För att detta ska fungera för alla krävs att det finns alternativa sätt att ringa till myndigheter, bland annat via förmedlingstjänster. Förmedlingstjänsterna är ett sätt att skapa förutsättningar för personer med funktionsnedsättning att kunna kommunicera med myndigheten via telefon. Det är landstingen som förskriver så kallad alternativ telefoni till brukarna och Post- och telestyrelsen som säkerställer förmedlingstjänsterna.

I tabell 4 redovisas hur många myndigheter som har förmedlingstjänster. Resultaten visar på en viss spridning när det gäller vilka förmedlingstjänster myndigheterna erbjuder. Den vanligaste tjänsten

är taltjänst, lite över två femtedelar anger detta, en femtedel av myndigheterna erbjuder bildtelefoni.

Dagens tekniska system och tjänster gör det möjligt för fler att kommunicera med myndigheter, det är dock inget krav att myndigheter exempelvis ska ha en egen texttelefon eller bildtelefon. Däremot finns de tekniska förutsättningarna och därmed är utvecklingspotentialen inom området stort. När teknologin väl är på plats handlar det också om att förankra och öka kunskaperna hos medarbetarna inom myndigheten om hur tjänsterna fungerar. Detta för att kunna utnyttja dess fulla potential och skapa en mer tillgänglig verksamhet.

Tabell 4. Förmedlingstjänster

Förmedlingstjänster	Procent
Taltjänst	44 %
TeleTal	39 %
Texttelefoni	37 %
Bildtelefoni	26 %

Alternativa format

De digitala kanalerna är i dagsläget en av de största källorna för information, kommunikation och meddelanden. Utvecklingen har underlättat för många, men det förutsätter också att informationen är tillgänglig och begriplig. Det innebär bland annat att kunna erbjuda grundläggande informationsmaterial om myndigheten och information av centralt samhällsintresse i lättläst eller inläst version, inspelad på teckenspråk och även som tillgängliga elektroniska dokument.

I årets undersökning uppger närmare sex av tio myndigheter (58 procent) att de i dagsläget har grundläggande information i lättläst format. När det gäller grundläggande information i elektroniskt format (Word eller pdf) är siffran något högre, 67 procent. En fjärdedel av myndigheterna anger dessutom att all eller viss information finns i Daisyformat eller annat inspelat format, och en tredjedel att det finns inspelat på teckenspråk.

Utvecklingen har gått framåt jämfört med tidigare år när det gäller att erbjuda information i alternativa format. Resultaten från under-

sökningen visar samtidigt att det finns en hel del kvar att göra innan alla människor kan kommunicera med myndigheterna och ta del av dess information. Här finns en stor utvecklingspotential. Vissa förändringar kan nås genom att exempelvis öka kunskaperna inom organisationen om olika människors behov.

Tabell 5. Alternativa format

Alternativa format	Procent
Lättläst	58 %
Inläst version (till exempel Daisyformat, CD, mp3)	26 %
Teckenspråk	31 %
Tillgänglig PDF	67 %

Hantera klagomål

Det bör finnas rutiner för klagomålshantering så att myndigheten får kunskap om hur tillgängligheten kan bli bättre och vilka behov som målgruppen har. I årets undersökning anger 75 procent av myndigheterna att de har rutiner för att hantera interna och externa klagomål på bristande tillgänglighet från personer med funktionsnedsättning.

Anpassad webb

Om en webbplats är tillgänglig kan varje användare anpassa presentationen av innehållet efter sina egna behov. Innehållet och strukturen förändras inte. Rekommendationen i E-delegationens Vägledning för webbutveckling är att svenska myndigheter ska uppnå den internationella standarden WCAG 2.0 nivå AA.

Resultaten i undersökningen visar att merparten av alla myndigheter har ett enkelt språk och en tydlig struktur och formgivning. Däremot anger endast en tredjedel att den grundläggande informationen om myndigheten och den samhällsrelevanta informationen är tecken-tolkad. Det gör det svårare för personer som har svenskt teckenspråk som sitt förstaspråk att ta del av informationen.

Tabell 6. Anpassad webbplats

Anpassad webbplats	Procent
Tydlig struktur	91 %
Tydlig formgivning	94 %
Enkelt och begripligt språk	88 %
Lättläst	60 %
Teckentolkad	32 %
Alternativ-texter (beskriver bilder)	78 %

Tillgängliga lokaler 2015

I det här avsnittet presenteras myndigheternas tillgänglighet när det gäller de egna huvudkontoren.

Personer med funktionsnedsättning ska kunna besöka en myndighet och ta del av och delta i verksamheten där. Frågorna som redogörs för här berör möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att besöka myndighetens lokaler och att kunna vara en del av verksamheten, både som besökare men även som anställd. Resultatet presenteras på en aggregerad nivå där andelen redogörs för i procent.

Att kunna besöka en byggnad handlar inte bara om lokalernas tillgänglighet utan också om tillgängligheten i den omgivande miljön. Det ska exempelvis finnas en framkomlig gångväg fram till entrén och möjlighet att parkera.

Huvudkontorens entréer

Ett antal frågor i enkäten handlar om hur tillgänglig entrén är för besökare eller för en anställd med funktionsnedsättning. Svaren avser myndigheternas huvudkontor.

Nästan alla myndigheter uppger att de antingen har en entré i marknivå, eller att denna är kompletterad med ramp eller hiss. För att entrén ska kunna ses som tillgänglig behöver dock fler aspekter vägas in. Det ska bland annat finnas en tillgänglig gångväg mellan byggnadens entré och exempelvis parkeringsplatsen, allmän gångväg eller hållplats. Angöringsplats eller reserverade parkeringsplatser ska finnas inom 10 meters avstånd från entrén och som högst 25 meter.

I årets undersökning uppger merparten av myndigheterna (96 procent) att vägen fram till entrén är framkomlig, vilket är en ökning från föregående år. Dessutom anger nästintill alla svarande (99 procent) att entrén antingen är i marknivå eller kompletterad med ramp alternativt hiss. Även här går en ökning att se utifrån föregående års resultat.

Fyra av fem myndigheter anger att en angöringsplats finns 10 meter från entrén, närmare 15 procent anger att en sådan finns inom 25 meter. Samtidigt anger ungefär hälften av de svarande myndigheterna att det finns en reserverad parkeringsplats inom 10 meter från entrén och 27 procent anger att en sådan finns inom 25 meter. När det gäller

angöringsplats och reserverad parkering går inga nämnvärda skillnader att se i jämförelse med förra årets resultat.

Tabell 7: Entréer

Entrén till huvudkontoret	Procent
Angöringsplats 0-10 m från entrén	81 %
Parkeringsplats 0-10 m från entrén	47 %
Gångväg framkomlig för rullstol	96 %
Entré i marknivå utan trappor eller hiss/ramp	99 %
Dörröpnare finns	92 %

Lokalernas tillgänglighet

Personer med nedsatt syn och/eller kognitiva svårigheter ska kunna orientera sig och förflytta sig utan att utsättas för onödiga säkerhetsrisker. Kontrastmarkeringar, syntetiskt tal i hissar samt skyltar som är lätta att hitta och läsa är exempel på medel att använda för att uppnå tillgänglighet.

Lite mer än tre fjärdedelar av myndigheterna uppger att det finns taktill markering i hissarna. Samtidigt som 68 procent anger att det finns en röst som informerar om på vilket våningsplan hissen stannar.

Taktill markering samt akustisk och visuell information i hissar är av vikt för att hissen ska kunna användas av personer med nedsatt orienteringsförmåga. För att sedan kunna ta sig runt i byggnaden bör exempelvis trappor, ramper och hissar vara utformade så att de kan användas av personer med funktionsnedsättning. I årets undersökning uppger 84 procent av de svarande myndigheterna att de har kontrastmarkerade trappor, vilket är en ökning i jämförelse med föregående år. Det är dock endast 59 procent av myndigheterna som anger att de kan erbjuda hörselteknisk utrustning i en eller flera lokaler, vilket ändå indikerar en ökning i jämförelse mot föregående år. Hörselteknisk utrustning är väsentligt för att personer med nedsatt hörsel ska kunna ta del av bland annat information.

Myndigheterna tillfrågas också om i vilken mån de tar hänsyn till personer med allergi eller överkänslighet. Resultaten visar att merparten av myndigheterna (86 procent) inte har allergiframkallande växter. Hälften av myndigheterna avråder inte personer från att använda parfym vilket är en lätt ökning från föregående år.

Tabell 8. Tillgänglighetskrav vid nedsatt syn, hörsel och allergier

Andra tillgänglighetskrav	År 2015
Taktil markering i hissen	77 %
Röst informerar i hissen om våningsplan	68 %
Kontrastmarkerade trappor	84 %
Hörselteknisk utrustning	59 %
Allergihänsyn (parfym)	50 %
Allergihänsyn (pälsdjur)	76 %
Allergihänsyn (växter)	86 %

Bilaga 1. Kriterier

13 grundläggande kriterier för tillgänglighet

1. Har handlingsplan
2. Har utsett samordnare
3. Har inventerat lokaler
4. Har inventerat skriftlig information
5. Har inventerat kommunikationen
6. Har inventerat webbplatsen
7. Har åtgärdat publika utrymmen
8. Har åtgärdat personalutrymmen
9. Ingår i brandskyddet
10. Har utbildat personer med personalansvar
11. Har rutiner för alternativa format
12. Alternativa format går att beställa – anges i alla eller vissa publikationer
13. Har utformat webbplatsen enligt internationell standard

14 kriterier för kommunikation och information

1. Möjligt att kommunicera via taltjänst
2. Möjligt att kommunicera via Teletal
3. Möjligt att kommunicera via förmedlingstjänst för Texttelefoni
4. Möjligt att kommunicera via förmedlingstjänst för Bildtelefoni
5. Information på lättläst svenska finns
6. Information i Daisyformat finns
7. Information inspelad på teckenspråk finns
8. Information finns i Word-format eller som tillgänglig pdf
9. Webbplatsen har tydlig struktur
10. Webbplatsen har överskådlig formgivning
11. Webbplatsens språk är enkelt, tydligt och begripligt
12. Webbplatsen har information på lättläst svenska
13. Webbplatsen innehåller teckentolkad information
14. Webbplatsen har alternativtexter som beskriver bilder

17 kriterier för lokaler (huvudkontoret)

1. Reserverad parkeringsplats finns inom 25 m från entrén
2. Framkomlig gångväg till entrén för personer som använder rullstol finns
3. Entré i marknivå ellerramp/hiss finns
4. Automatisk dörröppnare i entrén finns
5. I entrén finns ingen tröskel eller högst 15 mm och avfasad tröskel
6. Toalett med plats för eldriven rullstol finns
7. Markeringar på stora glasytor finns
8. Taktill markering på hissknappar finns
9. Röst i hiss som informerar om våningsplan finns
10. Trappor är kontrastmarkerade
11. Konstraterande dörrar finns
12. Skyltar är lätta att hitta och läsa
13. Hörselteknisk utrustning finns i en eller flera lokaler
14. Avråder användning av parfym
15. Har pälsdjursförbud
16. Har inga allergiframkallande växter
17. Har inget starkt doftande rengöringsmedel

Bilaga 2. Resultat i tabellform

Här redogörs för indikatorerna för tillgänglighetsarbetet (processen) och tillgängligheten (hur det ser ut) på myndigheterna enligt enkät-svaren för 2013, 2014 och 2015.

I tabellerna presenteras andelen ”ja-svar” utifrån antalet myndigheter som besvarat enkäten.

Den kraftiga variationen i svarsbasen för 2015 i jämförelse med föregående år beror delvis på att polismyndigheterna slogs samman till en myndighet inför 2015 (se tabell 1 nedan).

*** Frågorna överensstämmer inte helt mellan åren. Några frågor har exempelvis kompletterats med ett nytt svarsalternativ- ”delvis” och frågan Inläst (CD,Mp3) ingår år 2013 i frågan om Daisyformat. Detta gäller för alla tabeller i bilaga 2.

Tabell 1 – Bilaga 2. Antal svarande myndigheter

Antal svarande myndigheter	År 2013	År 2014	År 2015
Antal svarande myndigheter	289	285	257
*Antal svarande utom domstolar	218	216	189
**Antal svarande utom domstolar och polismyndigheter 2013 och 2014	197	196	189
Antal domstolar	71	69	68
Antal svarande polismyndigheter	21	20	-

Tabell 2 - Bilaga 2. Tillgänglighetsarbete i procent åren 2013, 2014 och 2015

Ämnesområde: Verksamhet – tillgänglighetsarbete	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 antal Ja
Färdig handlingsplan	70	201	70	197	70	181
Utsett samordnare	60	172	64	181	61	156
Kontakt med funktionshinderorganisationer	39	113	40	113	45	115
Inventerat lokaler till stor del eller fullständigt*	84	183	86	186	90	170
Inventerat skriftlig information*	41	90	42	90	48	90
Inventerat kommunikation*	49	107	55	120	59	111
Inventerat webbplats**	72	141	76	149	76	143
Åtgärdat publika lokaler*/***	75	163	78	170	83	157
Åtgärdat personalutrymmen*	68	149	72	156	76	144

Tabell 3 – Bilaga 2. Funktionshindersperspektivet finns integrerat i procent åren 2013, 2014 och 2015

Ämnesområde: Funktionshindersperspektivet finns integrerat	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
I det systematiska arbetsmiljöarbetet	83	239	81	231	90	231
I mångfaldsplanen	71	206	71	203	72	184
I jämställdhetsplanen	74	214	71	202	74	190
I det systematiska brandskyddsarbetet	74	215	72	204	80	205
I rekryteringspolicy	53	154	55	156	60	155
I verksamhetsplan	53	153	55	156	61	156
Krav på tillgänglighet i	45	131	46	130	46	117

Ämnesområde: Funktionshinders- perspektivet finns integrerat	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
upphandlingar						
Pengar finns avsatta i budgeten för åtgärder	40	116	45	129	48	124

Tabell 4 – Bilaga 2. Verksamhet – arbete, rekrytering, utbildning i procent åren 2013, 2014 och 2015

Ämnesområde: Verksamhet – arbete, rekrytering, utbildning:	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Rutiner för klagomål	69	198	67	190	74	189
Genomfört utbildning om tillgänglighet***	27	78	32	91	41	105
Utbildat personer med personalansvar***	84	243	85	243	86	222
Vidtagit generella åtgärder för anställning	40	117	46	131	44	114
Vidtagit särskilda åtgärder för anställning	72	208	80	228	82	210

Tabell 5 – Bilaga 2. Kommunikation och information – rutiner att kommunicera via förmedlingstjänst i procent åren 2013, 2014 och 2015

Ämnesområde: Kommunikation och information – rutiner att kommunicera via förmedlingstjänst	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Rutiner för Taltjänst	39	112	42	120	44	113
Rutiner för TeleTal	31	90	35	99	39	100
Rutiner för Texttelefoni	34	98	35	100	37	96
Rutiner för Bildtelefoni	19	55	21	61	26	66

Tabell 6 – Bilaga 2. Kommunikation och information – grundläggande information i alternativa format i procent åren 2013, 2014 och 2015

Ämnesområde: Kommunikation och information – grundläggande information finns på:	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Lättläst svenska	57	124	55	118	58	109
Inläst (kassett, cd, mp3)*, ***	-	-	-	-	-	-
Daisyformat*, ***	20	44	23	50	26	50
Teckenspråk*	19	41	23	50	31	59
Word eller tillgänglig pdf*	55	120	61	132	67	126

Tabell 7 – Bilaga 2. Kommunikation och information – rutiner för alternativa format i procent åren 2013, 2014 och 2015

Ämnesområde: Kommunikation och information – rutiner för alternativa format:	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Lättläst svenska	37	106	38	109	42	109
Punktskrift	16	47	18	50	24	61
Inläst (kassett, cd, mp3), ***	-	-	-	-	-	-
Daisy format ***	23	67	26	73	31	79
Teckenspråk	15	42	18	52	25	63
Storstil	38	111	42	121	44	112
Word eller tillgänglig pdf	60	174	64	181	63	163
Anger i publikationer att de går beställas i alternativa format*	28	62	27	58	32	60

Tabell 8 – Bilaga 2. Tillgänglighet på webbplatsen i procent åren 2013, 2014 och 2015

Webbplatsen är/har:	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2013 antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Webbplatsen anpassad efter internationell standard**, ***	83	164	86	168	88	167
Tydlig struktur**	88	173	90	176	91	172
Tydlig och överskådlig formgivning**	92	181	91	178	94	177
Klarspråk: enkelt, tydligt, begripligt**	82	161	84	165	88	167
Lättläst**	62	122	58	114	60	114
Teckentolkad**	21	41	24	48	32	60
Alternativ-texter**	76	150	73	144	78	148

Tabell 9 – Bilaga 2. Webbplatsen är utvärderad tillsammans med användare med funktionsnedsättning. I procent åren 2013, 2014 och 2015

Webbplatsen är utvärderad tillsammans med användare med funktionsnedsättning	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Webbplatsen utvärderad**	53	104	50	98	53	101
Interna digitala system, diarium utvärderade**	21	41	22	44	20	37
E-tjänster är utvärderade**	24	47	20	39	27	51

Tabell 10 – Bilaga 2. Besöka lokaler fungerar för personer med nedsatt funktionsförmåga. I procent åren 2013, 2014 och 2015

Besöka lokaler fungerar för personer med nedsatt funktionsförmåga	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Angörningsplats inom 10 m	79	229	80	227	81	207
Angörningsplats inom 10 till 25 m	13	38	14	39	14	37
Reserverad parkeringsplats inom 10 m	47	135	47	133	47	122
Reserverad parkeringsplats inom 10 till 25 m	26	76	27	77	27	70
Gångväg framkomlig	92	266	93	266	96	246
Entré i marknivå eller hiss	98	283	97	277	99	254
Plan yta framför entré	94	273	96	273	98	251
Automatisk dörröppnare, entré	88	255	89	255	92	236
Ingen tröskel eller 25/15 mm/avfasad ***	89	258	89	254	88	226
Entré för personer med funktionshinder är huvudentré	85	246	85	243	87	223
Möjlighet att ta sig till ofta använda lokaler utan att passera nivåskillnader *** (15 mm tröskel)	96	276	96	275	98	252
Toalett för eldriven rullstol	86	249	88	251	91	233

Tabell 11 – Bilaga 2. Besöka lokaler fungerar för personer med nedsatt syn. I procent åren 2013, 2014 och 2015

Besöka lokaler fungerar för personer med nedsatt syn.	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Ögonhöjdmarkering på stora glasytor***	88	253	91	260	97	249
Taktil markering på hissknappar***	71	205	76	217	77	197
Röst i hiss som informerar om våning***	58	169	66	189	68	175
Kontrastmarkerade trappor***	76	221	77	220	84	217
Kontrasterande dörrar***	70	202	72	206	77	198
Skyltar lätta att hitta och läsa***	83	241	89	253	92	237

Tabell 12 – Bilaga 2. Besöka lokaler fungerar för personer med nedsatt hörsel. I procent åren 2013, 2014 och 2015

Besöka lokaler fungerar för personer med nedsatt hörsel	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Hörselteknisk utrustning i en lokal	23	65	21	59	19	50
Hörselteknisk utrustning i fler lokaler	45	131	51	145	59	151
(hörselteknisk utrustning i en eller flera lokaler)	(68)	(196)	(72)	(204)	(78)	(201)

Tabell 13 – Bilaga 2. Besöka lokaler – fungerar för personer med allergi eller överkänslighet. I procent åren 2013, 2014 och 2015

Besöka lokaler fungerar för personer med nedsatt hörsel	År 2013 Andel Ja	År 2013 Antal Ja	År 2014 Andel Ja	År 2014 Antal Ja	År 2015 Andel Ja	År 2015 Antal Ja
Avråder användning av parfym***	45	130	51	145	50	128
Pälsdjursförbud	70	202	76	218	76	195
Inga allergiframkallande växter	80	230	85	242	86	222
Inget starkt doftande rengöringsmedel	83	241	91	258	90	232

Så tillgänglig är staten 2015

Resultat från myndighetsenkäten

Den här rapporten innehåller en redovisning av resultaten från en årlig enkät om tillgängligheten i staten.

Myndigheten för delaktighet har i uppdrag att följa upp myndigheternas systematiska tillgänglighetsarbete. En gång om året skickas en enkät till samtliga statliga myndigheter med mer än 10 anställda. Syftet är att ta reda på hur, och i vilken utsträckning de lever upp till förordning (SFS 2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för funktionshinderspolitiken.

Årets undersökning visar att nio myndigheter uppfyller alla de grundläggande kriterierna för tillgänglighet. 89 myndigheter har förbättrat sitt arbete med grundläggande tillgänglighet. 67 myndigheter har backat och 95 stått stilla i arbetet med grundläggande tillgänglighet på myndigheten sedan förra årets mätning.

Resultatet redovisas i sin helhet som Öppna jämförelser – Myndighetsuppföljning 2015 på Myndigheten för delaktighets webbplats www.mfd.se

Myndigheten för delaktighet
Box 1210, 172 24 Sundbyberg
Besöksadress: Sturegatan 3
08-600 84 00
info@mfd.se
www.mfd.se
Serie A 2015:14