

**Inventeringsformulär för**

# **Kommunikation och information**

Uppdaterad 2003-09-26

Handikappombudsmannen (HO) 2003-09-26

Titel: Inventeringsformulär för kommunikation och information

Dokumentet (i Word) finns att ladda ner från

HO: s webbplats: [www.ho.se](http://www.ho.se).

Utskrivna kopior eller alternativa format kan beställas från HO.

Postadress: Handikappombudsmannen, Box 49132, 100 29 Stockholm

E-post: [info@ho.se](mailto:info@ho.se)

Fax: 08-20 43 53, telefon: 08-20 17 70, texttelefon: 08-21 39 39,

mobilnummer: 070-555 11 58, nummer för SMS: 070-555 11 58

### ***Inför inventeringen***

De statliga myndigheterna ska arbeta för att personer med funktionshinder blir fullt delaktiga och jämlika i samhället. Det har regeringen slagit fast i en särskild förordning (2001:526). De ska genomföra inventeringar och utarbeta handlingsplaner. Myndigheterna ska särskilt arbeta för att deras lokaler, verksamhet och information är tillgänglig för människor med funktionshinder.

Det här formuläret är ett verktyg då myndigheten ska se över sin kommunikation och information. Formuläret anknyter till skriften *Riktlinjer för en tillgänglig statsförvaltning*.

Det är viktigt att människor med olika typer av funktionshinder kan kommunicera med myndigheten och söka information på lika villkor som andra medborgare.

Det här formuläret är till hjälp då myndigheten ska se över kommunikation med myndigheten via telefon, brev, fax, e-post, SMS och blanketter. Den är även till stöd för inventering av den skriftliga informationen, webb- och e-tjänster samt myndighetens information på film och video.

Inventeringen ska vara ett led i myndighetens handlingsplan. Inventeringsarbetet ska följas av analys av resultatet och ska resultera i en åtgärdsplan där olika åtgärder prioriteras och kostnadsberäknas. Därefter följer en genomförandefas och efter denna en utvärdering.

Inventeringen måste inte nödvändigtvis baseras på detta formulär men måste göras på sådant sätt att den kan vara underlag för åtgärdsplan.

För att kunna förbättra inventeringsformuläret vill vi gärna ha synpunkter och ta del av erfarenheter av att använda det. (Kontaktadress: [soren.hansson@ho.se](mailto:soren.hansson@ho.se))

**Telefonsamtal**

	ja	nej	ej relevant	Kommentarer (t. ex. förslag till åtgärd)
<b>Talsvarssystem</b>				
- Begränsas menyn till max 4 val?				
- Är personlig kontakt ett av menyvalen?				
- Kopplas man till telefonist om inget val görs inom en viss tid (ca 15 s)?				
- Erbjuds texttelefonanvändare ett alternativ med samma service?				
<b>Taltjänst</b>				
- Har all personal informerats om hur Taltjänst fungerar och hur den kontaktas?				
<b>Texttelefon</b>				
- Har all personal informerats om hur förmedlingstjänsten för texttelefoni fungerar och hur den kan kontaktas?				
- Är texttelefoner placerade så att all personal kan använda någon texttelefon?				
- Har nyckelpersoner, t ex personer som tar emot många externa telefonsamtal, utbildats i att använda texttelefon?				
- Anges alltid texttelefonnumret när andra adress- och kontaktuppgifter lämnas ut/sprids?				
<b>Bildtelefonitjänst</b>				
- Har all personal informerats om hur tolktjänsten för bildtelefoni fungerar och hur den kan kontaktas?				

Inventerare.....

Datum.....

**Korrespondens och meddelanden**

	ja	nej	ej relevant	Kommentarer (t. ex. förslag till åtgärd)
<b>Brev</b>				
- Finns rutiner för att vid behov ta fram brevsvar och skrivelser i olika format, till exempel storstil, lättläst, punktskrift och talkassett eller elektroniskt på diskett?				
- Anges alltid myndighetens adress, e-postadress, faxnummer, telefonnummer, texttelefonnummer, mobilnummer och nummer för SMS på utgående skrivelser och brev?				
<b>Fax</b>				
- Anges alltid faxnummer till myndigheten när övriga adress- och kontaktuppgifter lämnas ut/sprids?				
- Anges vid behov faxnummer till olika avdelningar/enheter t ex i samband med ärendekorrespondens?				
<b>E-post</b>				
- Anges alltid e-postadress till myndigheten när andra adress- och kontaktuppgifter lämnas ut/sprids?				
- Anges vid behov en e-postadress för varje bestämd typ av ärende?				
<b>SMS</b>				
- Anges myndighetens nummer för SMS-meddelanden när andra adress- och kontaktuppgifter lämnas ut/sprids?				
- Finns etablerade rutiner för myndighetens hantering av kortare dialoger per SMS?				

Inventerare.....

Datum.....

<b>Blanketter</b>				
- Är myndighetens blanketter logiskt uppbyggda och har ett begrip- ligt språk?				
- Är blanketter ifyllda så långt det är möjligt?				
- Erbjuder myndigheten stöd till den som behöver hjälp med att fylla i blanketter?				
- Är typografin tydlig och kontrasten god i tryckta blanketter?				
- Erbjuder myndigheten blanketter i alternativa format?				
- Har WAI:s riktlinjer använts för att utforma elektroniska blanket- ter?				

**Skriftlig information**

	ja	nej	ej relevant	Kommentarer (t. ex. förslag till åtgärd)
<b>Tillgängligt språk</b>				
<p>- Arbetar myndigheten med ett begripligt språk för att underlätta läsning och förståelse?</p> <p>Förvaltningslagen (1986:223) uppmanar offentligt anställda att sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Grunden för att information ska vara tillgänglig - användbar - är att den är begriplig. För att den ska vara begriplig måste ett klart och enkelt språk användas.</p> <p>Inom Regeringskansliet är Klarspraksgruppen verksam. Den har bland annat tagit fram olika modeller och tester för att förbättra myndighetsspråket. Klarspraksgruppen finns på Justitiedepartementet. Länk till Klarspraksgruppens webbplats, se under <a href="http://www.justitie.regeringen.se/klarsprak/index.htm">www.justitie.regeringen.se/klarsprak/index.htm</a>.</p>				
<b>Tillgänglig layout</b>				
- Ger formgivningen bästa möjliga läsbarhet?				

Inventerare.....

Datum.....

<b>Tillgängliga format och versioner</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tar myndigheten på beställning fram önskat material i lättläst version, inläst på kassett, i Daisy-format, på punktskrift och storstil.</li> <li>- Är det också möjligt att beställa materialet elektroniskt, i Word eller tillgänglig PDF?</li> <li>- Finns upparbetade rutiner och tydlig ansvarsfördelning för att hantera dessa beställningar?</li> <li>- Tas alternativa format och versioner fram inom rimlig tid vid individuella beställningar?</li> <li>- Finns idag grundläggande information om myndigheten eller information av centralt samhällsintresse i lättläst version, inläst på kassett och/eller i DAISY-format, i tecken-tolkad version samt elektroniskt, i Word eller tillgänglig PDF?</li> </ul>				

Inventerare.....

Datum.....

<b>Information om informationsmaterial</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informerar myndigheten om vilket informationsmaterial som finns och de olika existerande formaten/versionerna?</li> <li>- Informerar myndigheten också om att de versioner/format som inte finns, går att ta fram på beställning.</li> <li>- Anger myndigheten i alla trycksaker att de går att beställa i alternativa format?</li> </ul>				

Inventerare.....

Datum.....

**2.4 Webb- och e-tjänster**

	ja	nej	ej relevant	Kommentarer (t. ex. förslag till åtgärd)
<b>WAI:s riktlinjer</b>				
- Arbetar myndigheten med att webbplatsen ska uppfylla WAI:s riktlinjer (Web Content Accessibility Guidelines 1.0)?				
- Ställdes krav på att publiceringsverktyget ska uppfylla WAI:s riktlinjer när myndigheten köpte det?				
- Används WAI:s metod för utvärdering när en webbplats tillgänglighet utvärderas?				
- Finns grundläggande information om myndigheten och information av centralt samhällsintresse i lättlästa versioner på webbplatsen?				
- Inleds varje avsnitt på webbplatsen med en kort sammanfattning på ett enkelt språk?				
- Finns grundläggande information om myndigheten och information av centralt samhällsintresse i teckentolkade versioner på webbplatsen, (svenskt teckenspråk)?				
- Underlättas användarens navigering på webbplatsen genom en tydlig och överskådlig struktur?				

Inventerare.....

Datum.....

**Film och video**

	ja	nej	ej relevant	Kommentarer (t. ex. förslag till åtgärd)
<b>Film, multimedia eller video/TV</b>				
- Textas allt tal?				
- Återges andra ljud än tal med text i annan färg eller erbjuds en likvärdig lösning?				
- Används en textteknik som medför att texten följer med om användaren spelar in/kopierar filmen?				
- Produceras en version med svenskt teckenspråk, som kan sändas vid en annan tidpunkt än ursprungsversionen eller i en separat kanal eller erbjuds en likvärdig lösning?				
- Produceras en syntolkad version eller erbjuds en likvärdig lösning?				

Inventerare.....

Datum.....