



2013-10-28

Sam 165/2013

# Strategi för tillgänglighet

## Örebro kommun

P R O G R A M  
P O L I C Y  
R I K T L I N J E  
H A N D L I N G S P L A N









## Innehållsförteckning

Förord .....	3
1. Tillgänglighetsstrategi för Örebro kommun 2013- .....	4
1.1 Avgränsning .....	4
1.2 Ansvar .....	5
1.3 Ekonomi .....	5
1.4 Uppföljning .....	5
2. Tillgänglighetsarbete – internationellt och nationellt .....	5
3. Fokusområden för Örebro kommuns Strategi för tillgänglighet .....	7
3.1 Fysisk miljö .....	7
3.1.1 Enkelt avhjälpna hinder - Allmänna platser och publika lokaler .....	8
3.1.2 Plan- och bygglag, PBL .....	8
3.1.3 Aktiv tillsyn .....	8
3.2 Transporter .....	9
3.2.1 Kollektivtrafik .....	9
3.2.2 Färdtjänst .....	10
3.3 Information och kommunikation .....	11
3.3.2 Webbplats .....	12
3.3.3 Sammankomster och möten .....	12
3.3.4 Besöksinformation .....	12
3.4 Samhällsservice .....	12
3.4.1 Tillgänglig samhällsservice .....	12
3.4.2 Kommunens serviceutbud .....	13
3.4.3 E-tjänster .....	13
3.4.4 Telefonitjänster .....	13
3.4.5 Servicecenter .....	13
3.5 Upphandling .....	13
3.5.1 Lag om offentlig upphandling .....	13
3.5.3 Upphandling som verktyg i kommunens tillgänglighetsarbete .....	14
Referenser .....	15

Beslutat av kommunstyrelsen den 25 februari 2014

-  PROGRAM/PLANER uttrycker värdegrund och önskvärd utveckling av verksamheten inom Örebro kommun.
-  POLICY uttrycker ett värdegrundsbaserat förhållningssätt för arbetet i Örebro kommun.
-  RIKTLINJE säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet vid handläggning och utförande i Örebro kommun.
-  HANDLINGSPLAN anger strategier och konkreta åtgärder för att nå den politiska viljeinriktningen och fastställda mål på olika nivåer i organisationen.



## Förord

Varje människa har en inneboende rätt till livet. För att bejaka mångfald och göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att leva oberoende och kunna delta inom livets alla områden krävs en ökad medvetenhet i hela samhället om personer med funktionsnedsättning, deras behov och kapacitet.

Ändamålsenliga åtgärder ska vidtas för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning har tillgång på lika villkor som andra till den fysiska miljön, till transporter, till information/kommunikation, till service och arrangemang. Det innefattar tillgång till anläggningar, tjänster samt informations- och kommunikationssystem som erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden.

I Örebro har vi under senare år arbetat aktivt med tillgänglighetsfrågorna, inledningsvis med starkt fokus på undanröjande av hinder i den fysiska miljön. Ändå återstår arbete för att nå målet om en stad för alla. Örebro kommun höjer ambitionsnivån och konkretiserar arbetet med tillgänglighet inom flera områden. En tydlig utgångspunkt är FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Generella lösningar för alla är huvudalternativet. Individuellt stöd och särlösningar är komplement.

Föreliggande Strategi för tillgänglighet är en del i arbetet med ta ett helhetsgrepp när det gäller Örebro kommuns målsättning att verka för alla människors lika värdes, stärkt jämställdhet och för att de mänskliga rättigheterna respekteras och efterlevs. Genom att verka för att hinder i omgivning och miljö avlägsnas, utvecklas människors egenmakt och vi kan ta ytterligare ett steg mot visionen att Örebro ska bli Skandinaviens mest attraktiva medelstora stad.

Örebro 2013-10-25

Clas-Göran Classon  
Programdirektör Samhällsbyggnad



# 1. Tillgänglighetsstrategi för Örebro kommun 2014-2019

Örebro kommuns Övergripande strategier och budget för 2014 med plan för 2015 och 2016 anger följande mål inom tillgänglighet

Kommunen ska vara tillgänglig. Inte bara fysiskt utan även genom att alla ska kunna tillgodogöra sig den service som erbjuds och vara delaktiga i kommunala evenemang och dialoger. En ledstjärna för tillgänglighet ska vara FN:s standardregler för delaktighet och jämlikhet samt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Människor med funktionsnedsättningar ska kunna vara delaktiga i samhällslivet och ha jämlika levnadsvillkor. Stor hänsyn ska tas till funktionsnedsattas behov vid utformandet av offentliga anläggningar, arrangemang och informationssystem. Enkelt avhjälpta hinder inom kommunen ska tas bort. (ÖSB 2014 s 33).

Tillgänglighetsstrategi för Örebro kommun följer övergripande internationella och nationella mål med tydlig utgångspunkt i FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Tillgänglighetsstrategin är ett styrdokument för kommunens alla verksamheter. Den anger riktning för utveckling av tillgänglighet inom viktiga områden.

## 1.1 Avgränsning

Avsikten är att säkra tillgänglighet inom viktiga områden där kommunen har ett särskilt ansvar. De prioriterade områdena berör därför i första hand Örebro kommuns egen organisation. För att nå målen räcker dock inte kommunens eget arbete. Kommunen ska verka för ett tillgängligt samhälle för alla och har tillsynsansvar vad gäller undanröjande av hinder i publika lokaler och på allmänna platser.

Tillgänglighetsstrategin tar fasta på artiklar i FN-konventionen med fokus på tillgänglighet: Tillgänglig fysisk miljö, transporter, information och kommunikation, Tillgängliga anläggningar och samhällsservice, Yttrande och åsiktsfrihet (underlätta användning av teckenspråk, punktskrift, förstorande och alternativ kommunikation), Universellt utformade produkter (tillgänglig upphandling). Det är också utifrån dessa områden regeringen tagit fram särskilda inriktningsmål för tillgänglighet.

Dessa målområden täcker i huvudsak kommunens åtaganden vad gäller tillgänglighet. Fysisk miljö, transporter, information och kommunikation är centrala tillgänglighetsområden. Genomtänkt utformning av service, tjänster och produkter underlättar för fler att ta del av samhällets utbud.



Det bör observeras att kommunen utöver målområden avseende tillgänglighet även har ansvar för att utbud/innehåll i verksamheter som t ex individuellt stöd, utbildning, kultur/idrott inkluderar personer med olika funktionsnedsättning som aktörer.

## **1.2 Ansvar**

Kommunfullmäktige har det övergripande ansvaret för Örebro kommuns tillgänglighetsarbete. Berörda nämnder, förvaltningar och kommunala bolag ansvarar för genomförande av åtgärder. I ansvaret ingår att utarbeta direktiv/riktlinjer samt ange i budget de medel som krävs för åtgärdernas genomförande.

## **1.3 Ekonomi**

Ekonomisk analys krävs inför ställningstagande till Strategi för tillgänglighet. Kontinuerligt budgeterade medel avsätts för fortsatt undanröjande av enkelt avhjälpta hinder (Tekniska – allmänna platser, Fritid/kultur – anläggningar, Stadsbyggnad – aktiv tillsyn, Kolltrafikenhet – hållplatser och skyltar, Servicecenter – teknisk utrustning/ hjälpmedel).

## **1.4 Uppföljning**

Uppföljning sker i samband med årsredovisningen. Mål och åtgärder som finns beskrivna för de prioriterade tillgänglighetsområdena följs upp utifrån preciserade handlingsplaner. Kommunledningskontorets Ekonomi-, analys och hållbarhetsavdelning ansvarar för samordning av uppföljningsarbetet inför årsredovisning.

# **2. Tillgänglighetsarbete – internationellt och nationellt**

FN:s standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning full delaktighet och jämlikhet ligger till grund för Sveriges handikappolitik. Med Sveriges ratificering av FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (prop. 2008/09:28) har riksdagen beslutat att främja, skydda och säkerställa det fulla och lika åtnjutandet av alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter för personer med funktionsnedsättning och att främja respekten för personernas inneboende värde. De 50 artiklarna beskriver vad vi ska sträva efter och är vägledande i vår omställning till ett samhälle för alla. FN-konventionen handlar om tillgänglighet till hela samhället och alla samhällsfunktioner.

**Faktaruta – Rättigheter för personen med funktionsnedsättning**



**med fokus på tillgänglighet utifrån FN-konventionens 50 artiklar**

Främja, skydda och säkerställa:

- Tillgänglig fysisk miljö (art.9)
- Tillgängliga transporter (art.9)
- Tillgänglig information/kommunikation. Underlätta användning av teckenspråk, punktskrift, förstorande, alternativ kommunikation (art.9, 21)
- Tillgängliga anläggningar och samhällsservice (art. 19)
- Tillgängliga produkter/tjänster. Främja utveckling av universellt utformade produkter. (art. 4)

Regeringen lanserade i augusti 2011, En strategi för funktionshinders politiken 2011-2016. Befintliga övergripande nationella mål ligger fast tillsammans med av regeringen prioriterade inriktningsmål. Mänskliga rättigheter är en tydlig utgångspunkt.

En strategi för genomförande av funktionshinders politiken 2011–2016 ( Reg. Skrivelse 2009/10:166).

De övergripande mål som presenterades i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken (Prop.1999/2000:79) ligger fast; en samhällsgemenskap med mångfald som grund, ett samhälle utformat så att människor med funktionsnedsättning i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet samt att levnadsförhållanden för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionsnedsättning är jämlika. En stor del av tillgänglighetsarbetet styrs även av nationell lagstiftning och nationella riktlinjer.

På nationell nivå har Diskrimineringsombudsmannen det övergripande ansvaret för att främja, skydda och övervaka. Myndigheten Handisam svarar för främjandet i delar som i första hand riktar sig till myndigheter, kommuner och landsting.

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har med anledning av arbetet med Nationell strategi för funktionshinderspolitiken beslutat om konkreta åtaganden och viljeinriktning (SKL s styrelse 2011-01-21). Även dessa tar fasta på tillgänglig fysisk planering, hållplatser/trafik, webbplatser samt upphandling men även utveckling av den kommunala kärnverksamhetens innehåll.



#### **Faktaruta: Regeringens inriktningsmål med fokus på tillgänglighet**

- Den fysiska tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning ska förbättras bl.a. genom att enkelt avhjälpna hinder undanröjs.
- Transportsystemet ska utformas så att det är användbart för personer med funktionsnedsättning.
- Tillgängligheten och användbarheten till offentliga webbplatser ska öka.
- Konsumentstödet stärks
- Offentlig upphandling och standardisering utvecklas som medel för att främja tillgänglighet

### **3. Fokusområden för Örebro kommuns Strategi för tillgänglighet**

Örebro kommuns Strategi för tillgänglighet tar i enlighet med internationella och nationella utgångspunkter fokus på tillgänglighet till den fysiska miljön, transporter, information/kommunikation, samhällsservice samt upphandling av tillgängliga tjänster och produkter.

#### **1. FYSISK MILJÖ (Enkelt avhjälpna hinder)**

Allmänna platser, Publika lokaler/Anläggningar, Tillsyn

#### **2. TRANSPORTER**

Kollektivtrafik, Färdtjänst

#### **3. INFORMATION OCH KOMMUNIKATION**

Tillgänglig information, Yttrande- och åsiktsfrihet, Arrangemang

#### **4. SAMHÄLLSSERVICE**

Tillgänglig samhällsservice, E-tjänster

#### **5. UPPHANDLING**

Universellt utformade produkter och tjänster

#### **3.1 Fysisk miljö**

För att göra det möjligt att leva oberoende och kunna delta inom olika områden är det viktigt att säkerställa tillgång på lika villkor till den fysiska miljön (FN-konventionen art 9). Kommunen har särskilda åtaganden för förbättrad tillgänglighet genom fysisk planering och visst fastighetsansvar.



Regeringens inriktningsmål är att ”den fysiska tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning ska förbättras bl. a genom att enkelt avhjälpna hinder undanröjs” (s. 74 i regeringens skrivelse 2009/10:166).

### 3.1.1 Enkelt avhjälpna hinder - Allmänna platser och publika lokaler

Kommunstyrelsen antog 2009 En stad för alla 2010 – Örebro kommuns plan för tillgänglighet och användbarhet i inne- och utemiljö. Arbetet i denna hade fokus på att undanröja det som i lagstiftningen kallas ”enkelt avhjälpna hinder”.

I byggnader som innehåller lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser ska enkelt avhjälpna hinder mot lokalernas och platsernas tillgänglighet och användbarhet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga undanröjas i den utsträckning som följer av föreskrifter meddelade med stöd av denna lag, (PBL 8 kap 2 § andra stycket och 12 § andra stycket. Förtydligande av dessa krav finns i Boverkets föreskrifter BFS 2011:13).

Sammanfattningsvis kan konstateras att enkelt avhjälpna hinder i publika lokaler där kommunen har verksamhet till stor del har undanröjts. För allmänna platser (stora volymer) gäller motsvarande bild, då åtgärder kontinuerligt genomförs utifrån många olika kriterier parallellt (övergångställen, vattenrännor, trappor, lekplatser belysning). Från år 2012 är kommunens fastighetslokaler organiserade i kommunala bolag. Det innebär att ansvaret för fortsatt arbete med undanröjande av hinder i huvudsak åligger fastighetsbolagen.

Undanröjande av hinder på allmänna platser är fortsatt en kommunal angelägenhet. Kontinuerligt avsatta medel är en förutsättning för snabbare genomförande.

### 3.1.2 Plan- och bygglag, PBL

I och med den nya Plan- och bygglagen 2010:900 förstärktes kraven på tillgänglighet och användbarhet. En bedömning av byggnadens tillgänglighet och användbarhet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga ska göras redan vid bygglovsprövningen. Enkelt avhjälpna hinder ska fortsatt undanröjas (PBL kap 8 § 2).

För byggnation krävs tekniska egenskapskrav reglerade i Boverkets byggregler (BBR). Kommunens uppgift är att kontrollera att dessa följs. Vid nybyggnad gäller byggkraven fullt ut, vid tillbyggnad görs en bedömning utifrån hur stor tillbyggnaden är samt användningsområde. Vid ombyggnad gäller ej byggkrav fullt ut. En rimlighetsbedömning sker i relation till flera faktorer som t ex energi-, brand- och bevarandaspekter.

### 3.1.3 Aktiv tillsyn

Det är kommunens uppgift att övervaka efterlevnaden av PBL (PBL 11 kap. 1 § 5).





Vad gäller kommunens roll som utövare av tillsyn har åtgärder hittills skett utifrån anmälningar till Byggnadsnämnden. Ett systematiskt arbete med aktiv tillsyn bidrar till förbättrad tillgänglighet. Information och samverkan med fastighetsägare, butiksägare, restaurangägare, m.fl. om att undanröja enkelt avhjälpta hinder påskyndar tillgänglighetsarbetet. Kontrollen av att ägarna uppfyller kraven är beroende av aktiva tillsynsinsatser från kommunens sida.

Ingripande- och sanktionsmöjligheter kan användas mot fastighetsägare som inte åtgärdar enkelt avhjälpta hinder (kap 11 PBL §§ 19-20). Även HIN Boverkets föreskrifter och allmänna råd om undanröjande av enkelt avhjälpta hinder kan användas för att ställa krav på tillgänglighet. Att en byggnad är uppförd och slutbevis har utfärdats utgör inte hinder för senare ingripanden. Boverket aviserar uppföljning via länsstyrelserna av hur den kommunala tillsynen utifrån bestämmelserna om tillgänglighet och enkelt avhjälpta hinder följs.

## **3.2 Transporter**

För att göra det möjligt att leva oberoende och kunna delta inom olika områden är det viktigt att säkerställa tillgång på lika villkor till transporter (FN-konventionen art. 9). Kollektivtrafik och färdtjänst är viktiga delar av transportsystemet, där kommunen har ett särskilt ansvar.

Regeringens inriktningsmål är att ”transportsystemet utformas så att det är användbart för personer med funktionsnedsättning”.

### **3.2.1 Kollektivtrafik**

Trafikverket har det övergripande ansvaret (sektorsansvaret) för den långsiktiga infrastrukturplaneringen samt för byggande, drift och underhåll av statliga vägar och järnvägar. Trafikverket ska enligt förslag till förordning (2010:185) verka för en grundläggande tillgänglighet i den interregionala kollektivtrafiken samt bistå de regionala kollektivtrafikmyndigheterna med råd och stöd angående utformningen av transportförsörjningsprogram.

Trafikverkets krav på kvalitet för att uppfylla en lägsta nivå på tillgänglighet sammanfattas i dokumentet Användbar kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning.

Från årsskiftet 2011/2012 har Länstrafiken Mälardalen efter skatteväxling ansvar för kollektivtrafiken i Örebro län vilket innefattar den lokala och regionala linjetrafiken. Väghållaren ansvarar för hållplatser med undantag för statliga genomfartsvägar. Kommunen är väghållare för kommunal mark.

Kommunens särskilda ansvar:

- Infrastruktur d.v.s. möjligheter att ta sig fram



- Kommunen ansvarar för att hållplatser kommer till, möjlighet att ta sig till och från hållplatsen samt bytespunkter (byte mellan bussar)
- Hållplatsens utformning
- Trafikverket utformar riktlinjer för hur hållplatser ska se ut t.ex. nivåer, taktila plattor, vita/svarta kontraster etc.
- Information
- Information på hållplats, i bussen/utrop

Kommunens kollektivtrafikenhet identifierar behov och beställer efterhand antal hållplatser utifrån tilldelad budget. Tekniska förvaltningen bygger hållplatserna. Samverkan sker med Stadsbyggnad vad gäller infrastrukturen.

Mål för att skapa rätt antal tillgängliga hållplatser bör kunna uttalas tydligare samt kostnadsberäknas. Kontinuerlig uppföljning bidrar till förbättrad tillgänglighet.

Länstrafiken ansvarar för upphandling (trafikutbud, fordon) utifrån avtal med kommunen. Avtalet reglerar biljetter, söksystem inklusive samtrafik, information på hållplats/i bussen, fordonets utformning som t.ex. lågt golv, antal dörrar och deras bredd.

Ett tilläggsavtal med länstrafiken kan förtydliga kravet på tillgänglig information på hemsidan, på bussar, på hållplatser och bytespunkter. Det kan gälla tydliga skyltar med taktil information, symboler etc. Mål/krav enligt avtal följs upp kontinuerligt i syfte att successivt förbättra tillgängligheten.

### 3.2.2 Färdtjänst

Färdtjänst är en form av kollektivtrafik som är anpassad efter behov hos personer med funktionsnedsättning. Länstrafiken har genom avtal ansvar för färdtjänst och riksfärdtjänst från årsskiftet 2011/2012. Kommunen har fortsatt kostnadsansvar för färdtjänsten.

Rätten till färdtjänst har den som efter ansökan är folkbokförd i länet och har en funktionsnedsättning som kvarstår i minst tre månader och som har stora svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel (som t.ex. stadsbuss eller regiontrafik). Resor med färdtjänst kan ske på samma tider som ordinarie kollektivtrafik och gäller normalt för obegränsat antal resor i länet. Resa utanför länet är begränsad till 30 km från länsgränsen. För längre avstånd gäller riksfärdtjänst. Transam ansvarar för tillstånd till färdtjänst och riksfärdtjänst. Ansökan skickas till landstinget som utreder och fattar beslut. Transam är gemensam beställningscentral för länet med ansvar för bl.a. planering av sjuk-, riks- och färdtjänstresor. Ett antal entreprenörer kör de fordon som nyttjas i färdtjänsten.



Kommunens särskilda områden att bevaka

- Inflytande- och kvalitetskontroll
- Handläggningsprocessen
- Bemötande och väntetider
- Flextrafik

Kommunens inflytande över kollektivtrafik/färdtjänst sker dels genom det nya Trafikförsörjningsprogrammet som utarbetas i samråd med kommunerna, regional samverkan samt dels genom kommunens egen uppföljning i samband med årsredovisning. Kriterier och krav på kvalitet för att uppfylla en lägsta nivå på tillgänglighet sammanfattas i Trafikverkets dokument Användbar kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning.

Handläggningsprocessen för färdtjänstillstånd hanteras av Transam på delegation av landstinget. Överklagande sker till landstinget som ansvarig myndighet. Handläggningsprocessen för färdtjänst liksom riksfärdtjänstens provningsformer är viktiga områden att följa ur kvalitetssynpunkt.

Bemötandefrågor är en återkommande kvalitetsfråga. Upphandling av chaufförer ställer krav på viss grundutbildning om olika funktionsnedsättning och deras behov samt ett gott bemötande. Bl.a. efterfrågas teckenspråkiga chaufförer.

### **3.3 Information och kommunikation**

För att kunna ta del av kommunens information och kommunikation är det viktigt att den är tillgänglig för alla. Det innebär bland annat att beslut och annan skriftlig information som är avsedd för allmänheten går att få utan dröjsmål och extra kostnader i alternativa format och att webbplatsen är uppbyggd så att alla kan ta del av dess innehåll (FN-konventionen art. 21).

Kommunen ska underlätta användning av teckenspråk, punktskrift, förstorande och alternativ kommunikation. Det är viktigt att språket är enkelt och tydligt med informativa rubriker och logiskt disponerade texter. Formgivningen ska underlätta för läsning genom tydligt teckensnitt och fetstil (ej kursivstil) eller versaler för att markera text samt radlängd mellan 6 och 13 cm.

Tryckt information som broschyrer, formulär, blanketter och affischer som är avsedda för allmänheten bör ha en utformning som är anpassad på ett tillgängligt sätt. Detsamma gäller vid produktion av informationsfilm, tv och dvd.

Tillgänglighetskrav kräver översyn av kommunens policy samt rekommendationer både vad gäller skriftlig och tryckt information.



### 3.3.2 Webbplats

Kommunens webbplats ska ha en tydlig struktur och ett klart språk i enlighet med internationell standard och riktlinjer för tillgänglighet. Om en webbplats är tillgänglig kan varje användare anpassa presentationen av innehållet efter sina egna behov.

### 3.3.3 Sammankomster och möten

Det är viktigt att tänka igenom hur möten med medborgare genomförs så att alla oavsett förmåga kan delta. Tillgängliga lokaler är grunden samt att det finns hörselteknisk utrustning och information i alternativa format. I inbjudan informeras om tillgänglighet samt kontakt för särskilda behov. Alla mötesdeltagare ska kunna komma in i anläggningen genom samma entré. Plats för färdtjänst liksom reserverad parkeringsplats ska finnas inom rimligt avstånd från entrén. Alla deltagare ska kunna använda konferenslokal, tekniskt utrustning och toalett. Blommor och parfymer som kan framkalla allergi undviks. Föreläsare informeras om vikten av att beskriva och läsa upp texter som visas på bild samt att hålla angivna programtider.

### 3.3.4 Besöksinformation

En viktig service för medborgarna är att informera om tillgänglighet i lokaler och på platser som medborgare kan tänka sig vilja besöka. Det kan gälla idrottsarenor, sevärdheter, bibliotek, restauranger och hotell. Att presentera tillgänglighet handlar också om marknadsföring.

Flera aktörer, både kommunala och privata, som t ex turistnäring, kultur- och fritidsverksamheter och fastighetsägare bör uppmantras att presentera sin tillgänglighet på sina respektive webbplatser tillsammans med övrig besöksinformation som öppettider m.m. Användaren själv ska kunna avgöra om besöksmålet är tillgängligt varför faktauppgifter, måttangivelser och fotografier är att föredra. Kontinuerlig uppdatering är nödvändig.

## 3.4 Samhällsservice

### 3.4.1 Tillgänglig samhällsservice

Konventionsstaterna ska säkerställa att samhällsservice avsedd för allmänheten är tillgänglig på lika villkor för personer med funktionsnedsättning. Den enskildes rätt att leva självständigt och delta i samhället ställer krav på kommunens serviceutbud och hjälp i förhållande till andra myndigheter och övrigt samhällsutbud (FN-konventionen art 19).

Utifrån regeringens inriktningsmål för genomförande av funktionshinderpolitiken riktas särskilda insatser på e-förvaltning i syfte att underlätta för medborgare att ta del av service.



### 3.4.2 Kommunens serviceutbud

Genomtänkt utformning av service, tjänster och produkter underlättar för fler att ta del av samhällets utbud. Utbud och innehåll i kommunens verksamheter som t ex individuellt stöd, utbildning, kultur/idrott ska inkludera personer med olika funktionsnedsättning som aktörer.

### 3.4.3 E-tjänster

Utformningen av eSamhället ska enligt de övergripande målen ske med beaktande av människors olika förutsättningar att använda informationsteknik och skapa möjligheter därefter. Därför behöver olika kontaktvägar erbjudas baserat på personers förmåga och val. E-tjänster ska vara lätta att hitta, användarvänliga, någorlunda likartade och i många fall samordnade. Genom att kunna använda olika digitala kanaler och särskilda IT-verktyg för medborgardialog är avsikten att demokratin och möjligheter till påverkan och delaktighet utvecklas. E-förvaltning kräver att tekniska plattformar och olika IT-stöd kan kommunicera med varandra.

### 3.4.4 Telefonitjänster

För att kontakt via telefon ska vara möjlig för alla är kunskap om hur olika förmedlingstjänster för telefoni fungerar samt hur man bäst kan använda dem. betydelsefullt

### 3.4.5 Servicecenter

Ett kommungemensamt Servicecenter som förenklar kontakten med Örebro kommun för medborgare och företag öppnar under år 2014. Det är av stor vikt att funktionshinderperspektivet genomsyrar såväl fysisk utformning som verksamhetens informations- och kommunikationsroll.

## 3.5 Upphandling

I FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning konkretiseras konventionsstaternas åtagande att främja utveckling av universellt utformade produkter, tjänster, utrustning och anläggningar. Ett av regeringens särskilda insatsområden för funktionshinderpolitiken 2011– 2016 gäller ”offentlig upphandling och standardisering som medel att främja tillgänglighet och användbarhet”.

Upphandling är ett viktigt verktyg i kommunens tillgänglighetsarbete. Det innebär att inköp av produkter och tjänster från början är så utformade att de kan användas av alla i största möjliga utsträckning utan behov av anpassning eller specialutformning.

### 3.5.1 Lag om offentlig upphandling

Sedan den 1 januari 2008 är arbetet med anpassning för personer med funktionsnedsättning och ökad tillgänglighet reglerad i Lag om offentlig upphandling LOU. Enligt det EU-direktiv som låg till grund för den nya tvådelade



versionen av LOU krävdes en skrivelse som även tog upp tillgänglighetsaspekten för alla vid offentliga upphandlingar (EU-direktiv 2004/18/EG om offentlig upphandling). Själva texten återfinns både i den klassiska lagen (Lag om offentlig upphandling 2007:1091) och försörjningslagen (Lag 2007: 1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster) under 6 kap. 1§ och lyder ordagrant ”När det är möjligt bör specifikationerna bestämmas med hänsyn till kriterier avseende tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning eller utformning med tanke på samtliga användares behov”.

### 3.5.3 Upphandling som verktyg i kommunens tillgänglighetsarbete

Örebro kommun köper varor och tjänster för drygt två miljarder kronor per år. Vid alla inköp, utom de allra minsta, måste Örebro kommun göra en offentlig upphandling. Vid anbudsförfarandet används ett förfrågningsunderlag som beskriver vad som ska köpas och vilka krav som ska uppfyllas.

Miljöanpassning är ett kundkrav som ger tydlig signal till marknaden om minskad miljöpåverkan. Sociala hänsyn ska ställas där så är möjligt och gäller tjänste- och entreprenadupphandlingar. På motsvarande sätt bör när så är möjligt hänsyn tas till tillgängligheten när man bestämmer kriterier i specifikationen.

Tillgänglighetskrav i upphandlings- och inköpsrutinerna kan vara ett kraftfullt verktyg för att förbättra tillgängligheten. Det påverkar även marknaden att producera varor, tjänster och produkter som är tillgängliga.



## Referenser

**En strategi för genomförande av funktionshinderns politiken 2011-2016**  
(Reg. Skrivelse 2009/10:166).

**Från patient till medborgare - en nationell handlingsplan för handikappolitiken**, Prop. 1999/2000:79

**FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning** (Prop. 2008/09:28)

**FN:s Standardregler**, FN:s g generalförsamling 1993-12-01

**Sveriges kommuner och landstings åtaganden och viljeinriktning utifrån funktionshinder**, SKLs styrelse 2011-01-21

**Diskrimineringsombudsmannen (DO)**

Diskrimineringsombudsmannen arbetar mot diskriminering.

**Handisam**, Myndigheten för handikappolitisk samordning.

**Plan- och bygglagen (PBL)**

- Enkelt avhjälpna hinder (EAH), 8 kap 2 § andra stycket och 12 § andra st.
- Tillämpningsföreskrifter, BFS 2011:13 HIN
- Aktiv tillsyn. PBL 11 kap 1§.5

**Boverket**

- Bygglov, Boverkets byggregler, BBR.
- Sanktionsmöjligheter

**Trafikverket**

- Grundläggande tillgänglighet
- Användbar kollektivtrafik för funktionshindrade
- Riktlinjer för vägar och gators utformning (VGU) samt rekommendationer för hur bussterminaler, bytespunkter och hållplatser ska anpassas.

**Avtal om kollektivtrafik för Örebro län 2011**

**Lagen om färdtjänst, 1997:736**

**Lagen om riksfärdtjänst 1997:735**



**Riktlinjer för tillgänglig information, Handisam.**

**TillgänglighetsDatabasen (TD), [www.t-d.se](http://www.t-d.se)**

**Strategi för eSamhället SKL. It i människans tjänst- en digital agenda för Sverige, Regeringskansliet**

**Lag om offentlig upphandling (LOU) 2007:1091**

**Lag (2007: 1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster.**

**Upphandlingsutredningen 2010 (Dir. 2010:86)**

**Utvärdering av upphandlingsregelverket. Kommittédirektiv Dir. 2010:86**

**Upphandlingsstödet framtid, SOU 2012:32**

**Statskontorets vägledning för bedömning av användbarhet vid avrop från ramavtal**

**Design for all**

[http://www.designforall.se/default\\_126.aspx](http://www.designforall.se/default_126.aspx)

**Tillgänglighet för alla - En vägledning, Örebro kommun mars 2008**

**EN STAD FÖR ALLA 2010 – Örebro kommuns plan för tillgänglighet och användbarhet i inne- och utemiljö 2010. KS Dec 2008/Jan 2009**

**Årsredovisning tillgänglighet 2009, 2010 och 2011, Örebro kommun. Förbättra tillgänglighet och användbarhet i inne- och utemiljö**

**Övergripande Strategier och Budget för 2013 med plan för 2014 och 2015. Örebro kommun, KF oktober 2012**

**Kommunala handikapprådet (KHR). Protokoll ([www.orebro.se](http://www.orebro.se))**

Tillgänglighetsplan, Enkelt avhjälpna hinder, 2009-2010, MR 2011, Kollektivtrafik 201112, Information 201205.