

Myndigheten för delaktighets återkoppling

Funktionshinderspolitiskt arbete på Konsumentverket

Så ser arbetet med tillgänglighet och delaktighet ut på Konsumentverket

Den här presentationen ger en bild av hur Konsumentverket ligger till i arbetet med tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2025.

Den kan hjälpa er att:

- identifiera områden i er verksamhet där det finns utvecklingsbehov
- följa upp utvecklingen på er myndighet jämfört med andra strategimyndigheter
- prioritera bland utvecklingsområden.

Läs den nationella rapporten

MFD:s årliga rapport ger en övergripande bild av hur Sveriges myndigheter arbetar med tillgänglighet och delaktighet inom olika områden:

[Resultat från uppföljningen av myndigheter \(mfd.se\)](https://mfd.se/resultat-fran-uppfoljningen-av-myndigheter)

Om den här presentationen

Presentationen lyfter resultat från MFD:s årliga enkätundersökning till offentliga aktörer.

Enkäten besvarades hösten 2025 och bygger på självskattning. Det innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet.

Presentationen redovisar **Konsumentverkets** svar utifrån områdena i enkäten. Efter flera områden finns hänvisningar till olika typer av kunskap och stöd som MFD har tagit fram.

Presentationen lyfter också fram det genomsnittliga resultatet för de myndigheter som har ett strategiskt uppdrag inom funktionshinderspolitiken. MFD kallar dem strategimyndigheter.

Strategimyndigheterna har olika uppdrag, storlek och organisering, det gör att alla frågor inte är relevanta för alla myndigheter.



Strategiska myndigheter har en nyckelroll i att driva funktionshinderspolitiken framåt.

Varför arbeta med delaktighet?

Det nationella målet för funktionshinderspolitiken är att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. För att nå dit krävs insatser inom många olika områden, och myndigheterna har en viktig roll i detta arbete.

Enligt Förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken har myndigheter ett särskilt ansvar att verka för tillgänglighet och delaktighet. Som en del av detta ansvar ska myndigheterna regelbundet inventera sin verksamhet, ta fram handlingsplaner och aktivt arbeta för att lokaler, verksamheter och information ska vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

Under 2024 granskade FN:s kommitté för rättigheter för personer med funktionsnedsättning Sveriges funktionshinderspolitiska arbete och kom med flera rekommendationer för att stärka arbetet. Läs om FN:s rekommendationer: [Sammanfattande kommentarer \(mfd.se\)](https://mfd.se/sammanfattande-kommentarer).



**Delaktighet är en
mänsklig rättighet.**

Konsumentverkets resultat 2025

2025 fick Konsumentverket 30 poäng av 43 vilket gav ett resultat på 70 procent.
Det är bättre än förra året, då fick ni 29 av 43 poäng vilket är 67 procent.

Resultat för 2025:

70 procent

Resultat för 2024:

67 procent

Strategi och dialog

Kunskapshöjande insatser på Konsumentverket



Konsumentverket **har genomfört** kunskapshöjande insatser om funktionshinderfrågor under det senaste året.

Insatserna riktade sig till **chefer** och **medarbetare**.

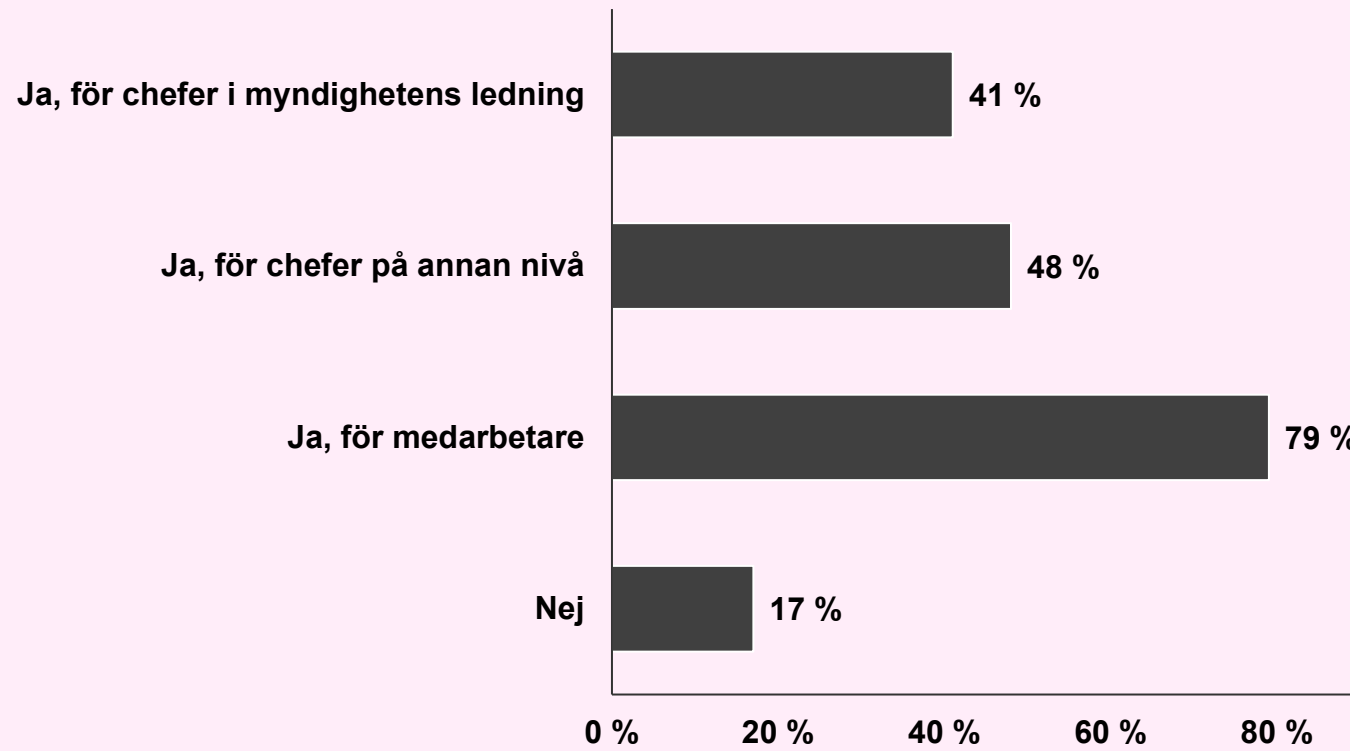
Varför?

Offentliga aktörer behöver arbeta strukturerat och systematiskt för att förbättra levnadsvillkoren för personer med funktionsnedsättning.

För att öka tillgängligheten och delaktigheten i en organisation är det viktigt att alla delar har kunskap om funktionshindersfrågor, vet vilket ansvar de har och på vilket sätt de behöver arbeta.

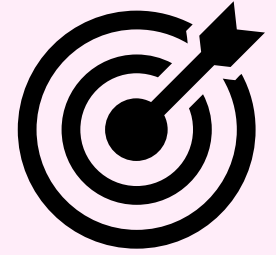
Kunskapshöjande insatser bland strategimyndigheterna

Har myndigheterna ökat kunskapen om funktionshindersfrågor – och för vem?



Introduktion till tillgänglighet och delaktighet, webbkurs:
[Delaktighetsguiden \(mfd.se\)](https://mfd.se/delaktighetsguiden)

Strategier och mål på Konsumentverket



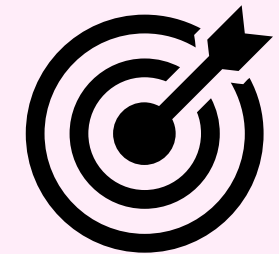
Konsumentverket **har** målsättningar för att systematisera arbetet med funktionshindersfrågor integrerat i andra styrdokument.

Varför?

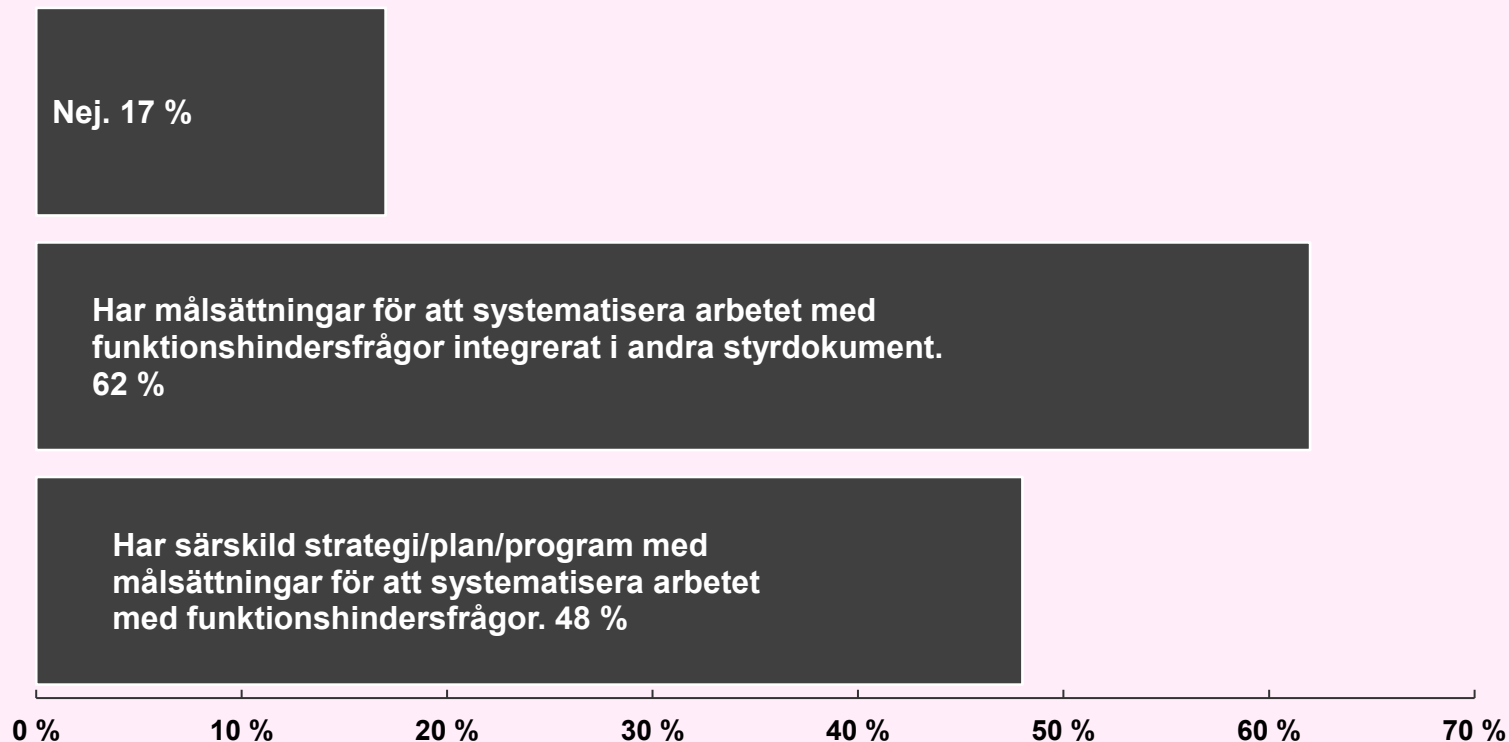
Offentliga aktörer behöver arbeta strukturerat och systematiskt för att förbättra levnadsvillkoren för personer med funktionsnedsättning.

För att öka tillgängligheten och delaktigheten i en organisation är det viktigt att alla delar i verksamheten vet vilket ansvar de har, och på vilket sätt de behöver arbeta.

Strategier och mål bland strategimyndigheterna



Har myndigheterna satt målsättningar för att systematisera funktionshindersarbetet i en särskild strategi eller styrdokument?



Börja utveckla kommunens funktionshinderspolitiska strategi (också relevant för myndigheter):

[Metodstöd för strategi \(mfd.se\)](https://mfd.se)



Myndigheten för
delaktighet

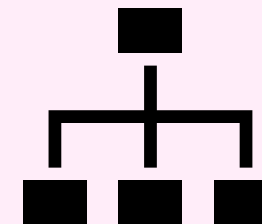
Var finns funktionshindersperspektivet?

Har myndigheterna integrerat funktionshinderperspektivet i andra områden?

Område	Ja	Nej	Ej relevant	Så svarade Konsumentverket
Mångfaldsarbete	72%	28%	0%	Ja
Jämställdhetsarbete	76%	24%	0%	Nej
Barnrättsarbete	45%	41%	14%	Nej
Antidiskriminering	76%	24%	0%	Nej
Lokalförsörjning	79%	21%	0%	Ja
Information & kommunikation	90%	10%	0%	Ja
Agenda 2030	38%	45%	17%	Nej
Krisberedskap och civilt försvar	38%	48%	14%	Ej relevant

Övergripande ansvar på Konsumentverket

- Konsumentverket **har** integrerat ansvaret i linjearbetet eller respektive chefslinje.

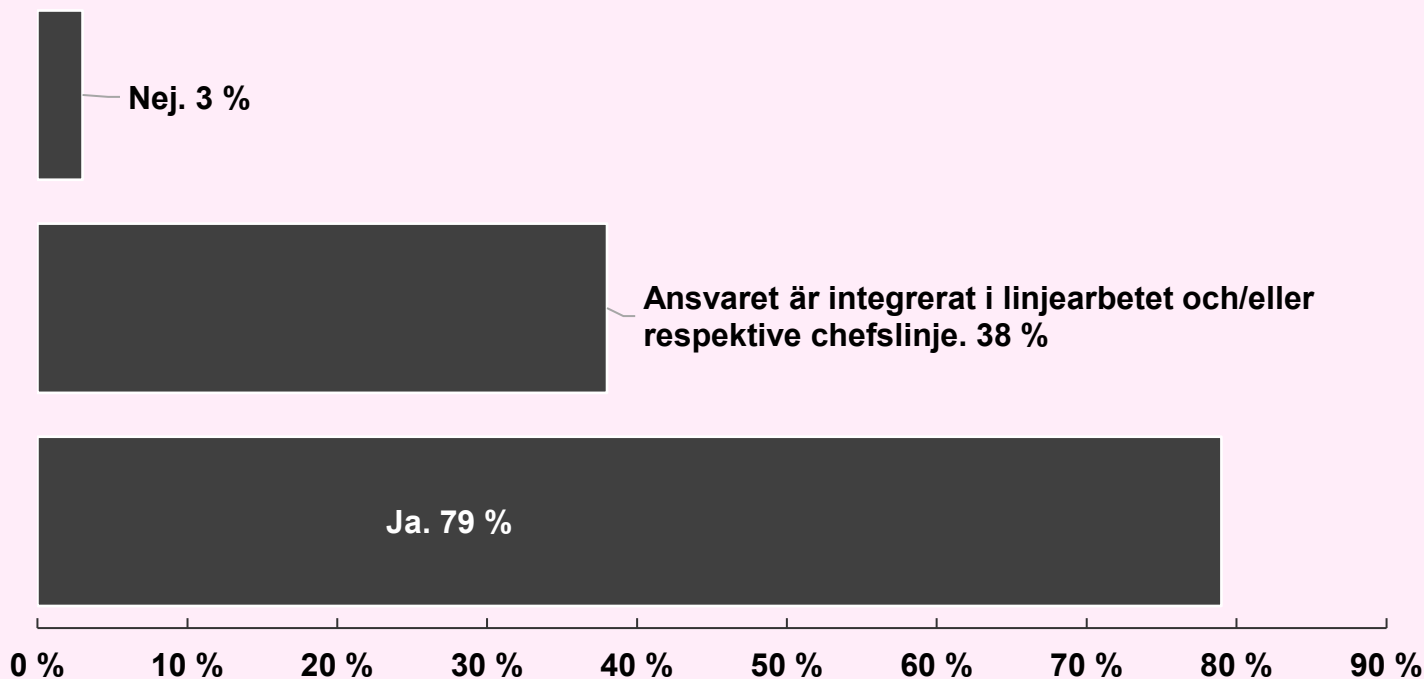
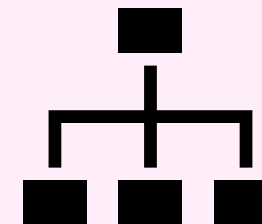


Varför?

För att öka tillgängligheten och delaktigheten i en organisation är det viktigt att alla delar i verksamheten vet vilket ansvar de har, och på vilket sätt de behöver arbeta.

Övergripande ansvar bland strategimyndigheterna

Finns det tjänstepersoner med ett övergripande ansvar för funktionshindersfrågorna bland myndigheterna?



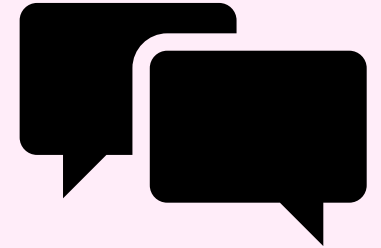
Lär dig mer:

[Rollfördelning och ansvar \(mfd.se\)](https://mfd.se/rollfordelning-och-ansvar)



Myndigheten för
delaktighet

Dialog och samråd i på Konsumentverket



Konsumentverket **genomför inte** centralt samråd med funktionshindersorganisationer minst en gång per år.

Ni **genomför inte** verksamhetsnära samråd.

Varför?

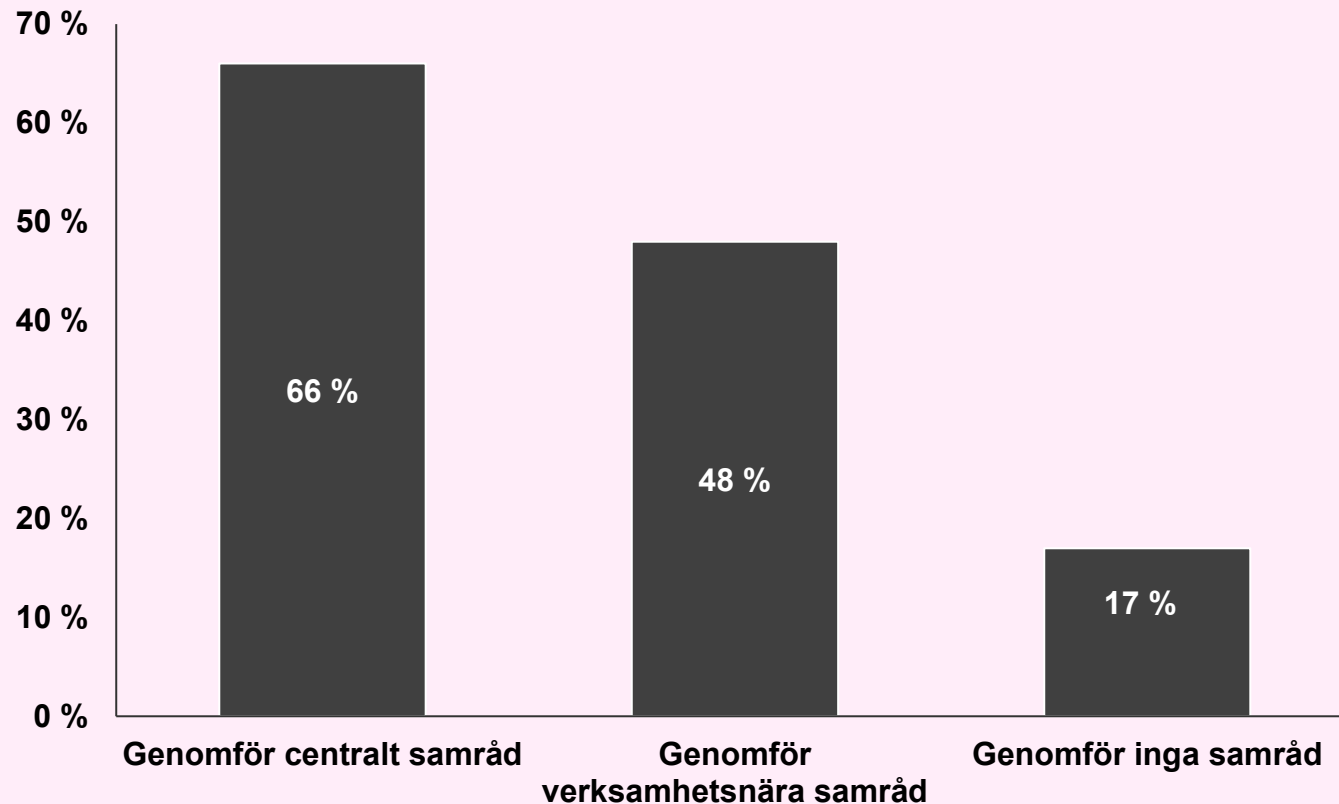
En viktig del i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning är att alla offentliga aktörer ska involvera personer med funktionsnedsättning i beslut och verksamheter som på olika sätt berör deras liv.

Formella samråd med en eller flera funktionshindersorganisationer leder till en långsiktig dialog på strategisk och övergripande nivå.

Dialog och samråd bland strategimyndigheterna

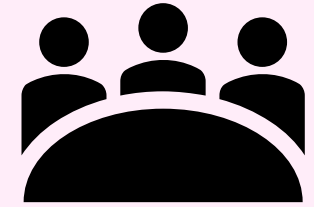


Genomför myndigheterna samråd med funktionshindersorganisationerna?



Kom igång med dialog och samråd:
[Metodstöd för dialog \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Medborgardialoger på Konsumentverket



Konsumentverket har i **viss utsträckning** anordnat dialoger riktade till enskilda medborgare med funktionsnedsättning.

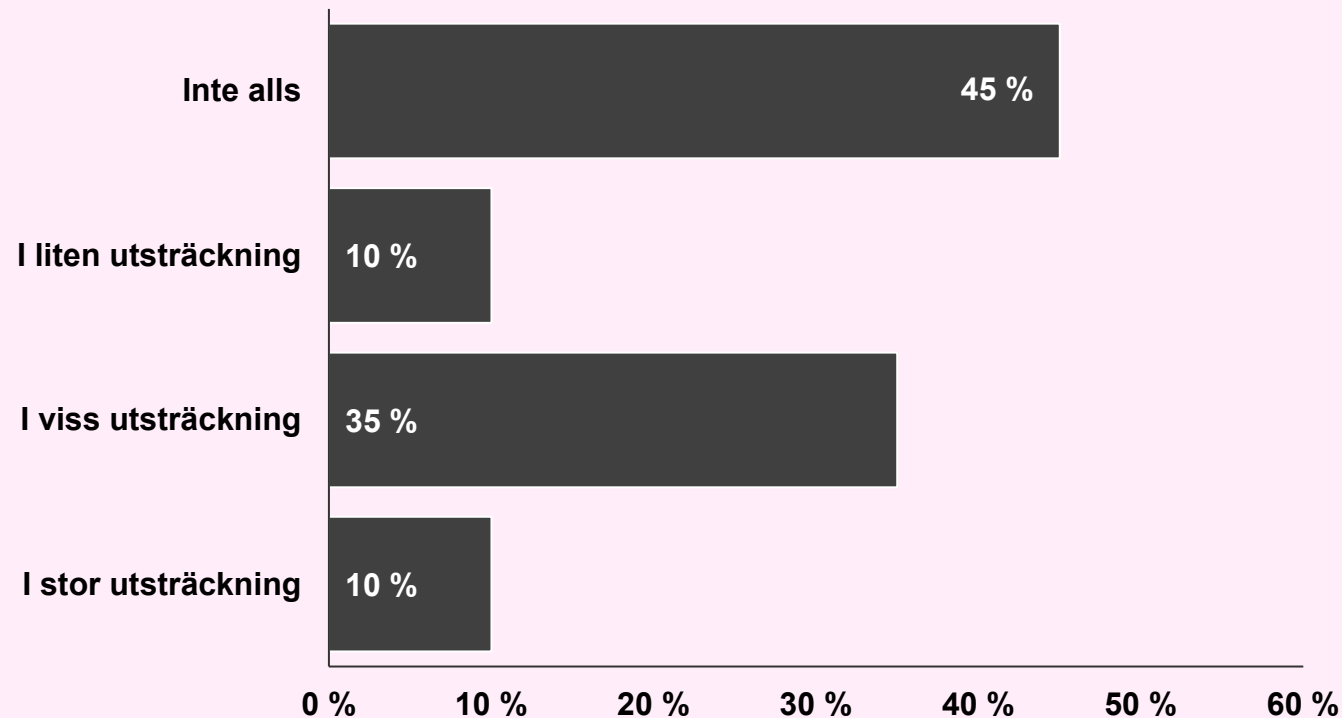
Varför?

En viktig del i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning är att alla offentliga aktörer ska involvera personer med funktionsnedsättning i beslut och verksamheter som på olika sätt berör deras liv.

Medborgardialoger bland strategimyndigheterna



I vilken utsträckning anordnar myndigheterna medborgardialoger?



Kom igång med dialog och samråd:

[Metodstöd för dialog \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Upphandling

Inköp och upphandling på Konsumentverket



Konsumentverket **har** ställt krav på tillgänglighet i några upphandlingar det senaste året.

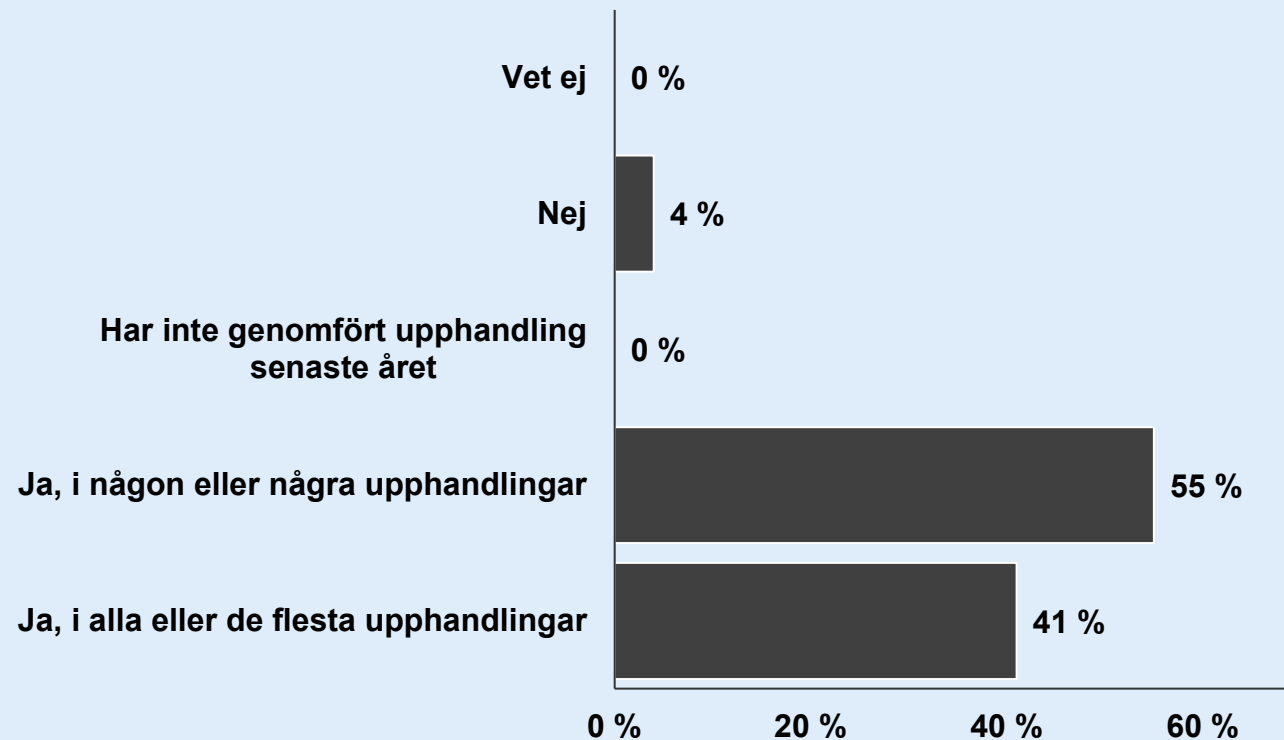
Varför?

Att ställa krav på tillgänglighet i upphandlingar är reglerat i lagen om offentlig upphandling (2016:1145). När det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska samtliga användares behov beaktas, inklusive personer med funktionsnedsättning.

Inköp och upphandling bland strategimyndigheterna



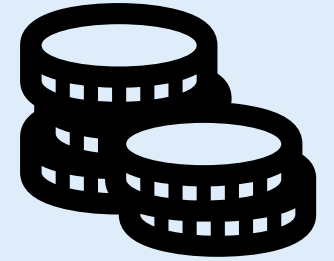
Andel myndigheter som ställer krav på tillgänglighet vid upphandling



Lär dig mer:

[Tillgänglighetskrav vid upphandling \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Utvärdering av upphandlade produkter och tjänster på Konsumentverket



Konsumentverket **har i viss utsträckning** utvärderat om det ni har upphandlat uppfyller era krav på tillgänglighet.

Ni **har** rutiner för att kontrollera att nya produkter eller tjänster är tillgängliga.

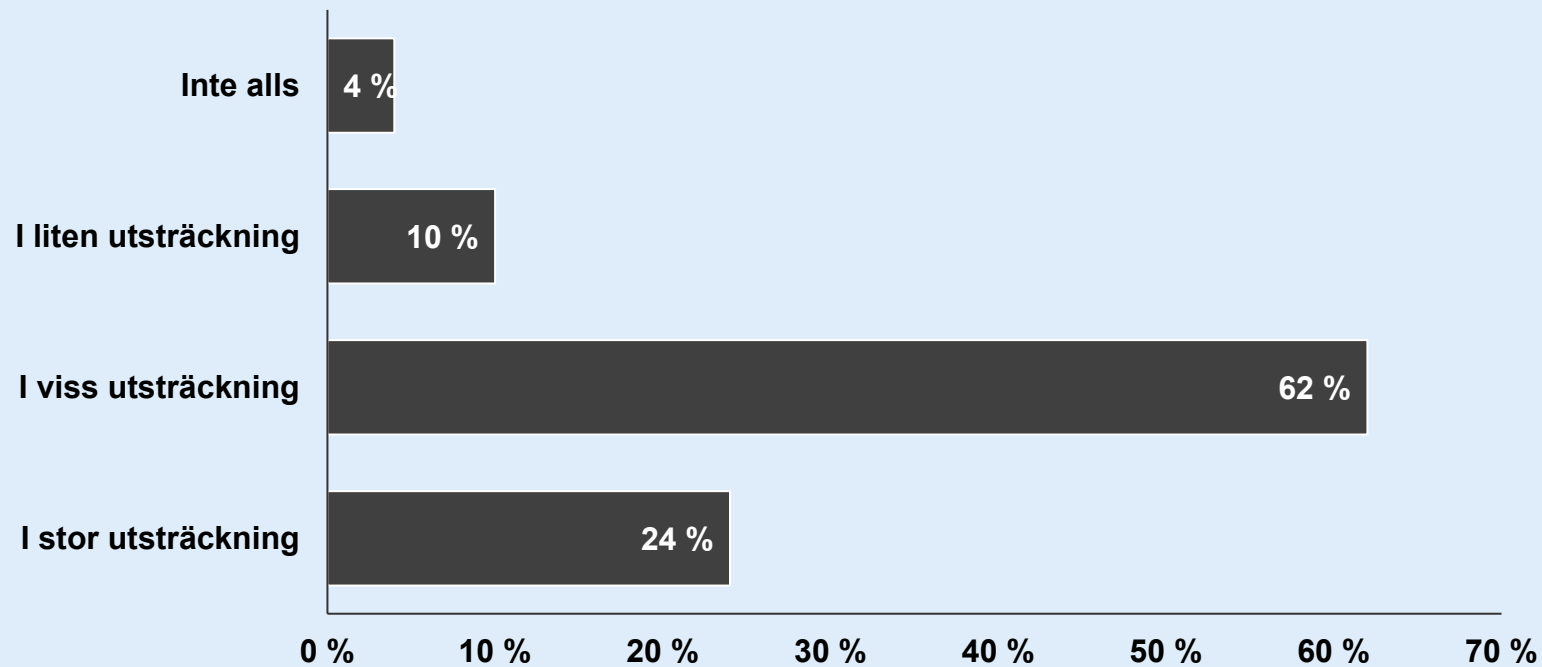
Varför?

Att ställa krav på tillgänglighet i upphandlingar är reglerat i lagen om offentlig upphandling (2016:1145). När det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska samtliga användares behov beaktas, inklusive personer med funktionsnedsättning.

Utvärdering av upphandlade produkter och tjänster bland strategimyndigheterna



I vilken utsträckning utvärderar myndigheterna att produkten/tjänsten är tillgänglig enligt deras krav?



Arbetsmiljöarbete och rekrytering

Tillgänglighet i det systematiska arbetsmiljöarbetet på Konsumentverket



Konsumentverket inkluderar i **viss utsträckning** tillgänglighet i sitt systematiska arbetsmiljöarbete.

Varför?

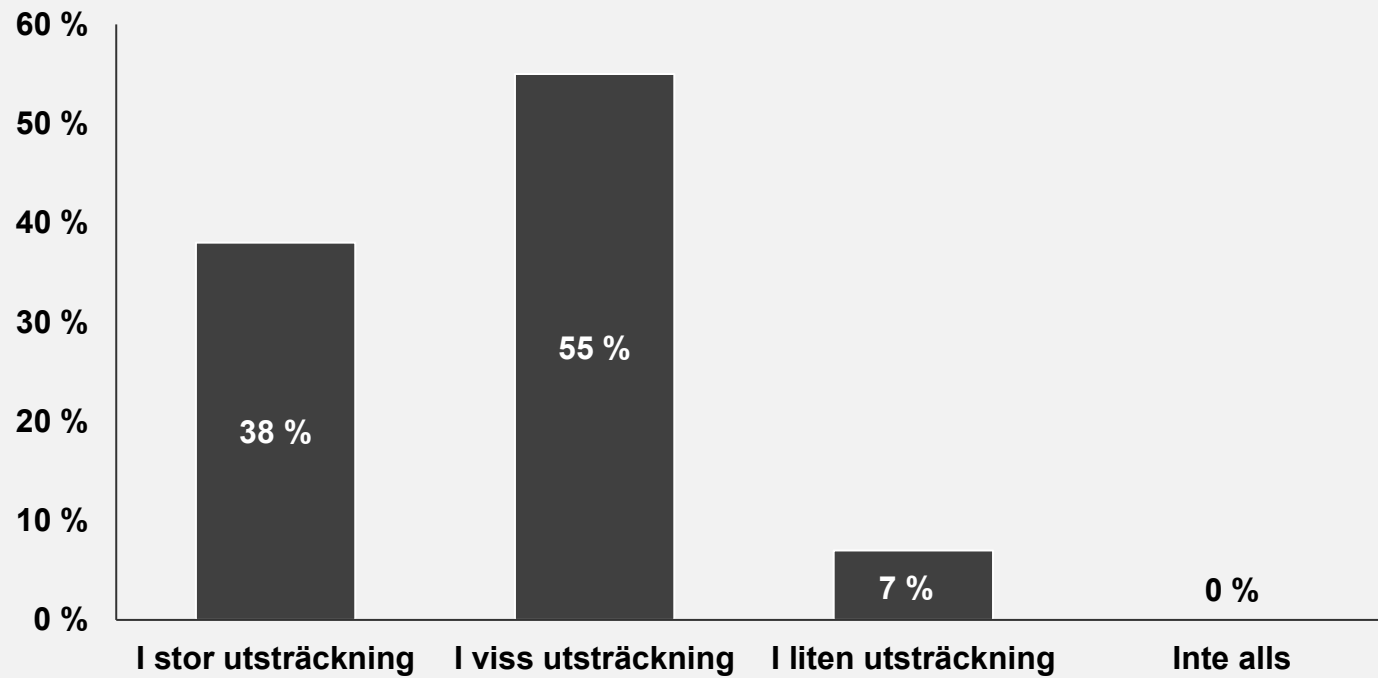
Arbetsmiljölagen (1977:1160) är tydlig med att arbetsförhållandena ska anpassas till människors olika förutsättningar i fysiskt och psykiskt avseende.

Genom att ta med tillgänglighetsperspektivet i det systematiska arbetsmiljöarbetet kan arbetsgivaren arbeta förebyggande. Vid behov ska arbetsgivaren anpassa arbetsmiljön för en enskild arbetstagare.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet bland strategimyndigheterna



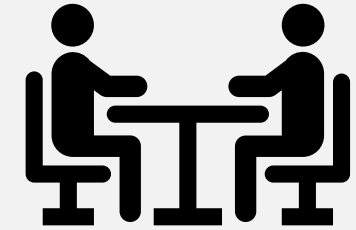
Andel myndigheter som inkluderar tillgänglighet i sitt systematiska arbetsmiljöarbete



Ta reda på mer:

[Arbetsmiljöverket \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Rekryteringsprocessen på Konsumtverket



Konsumtverket säkerställer i viss **utsträckning** tillgängliga rekryteringsprocesser.

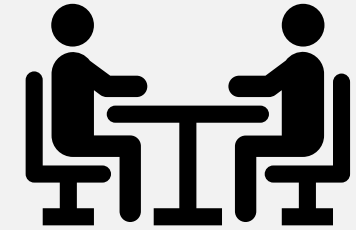
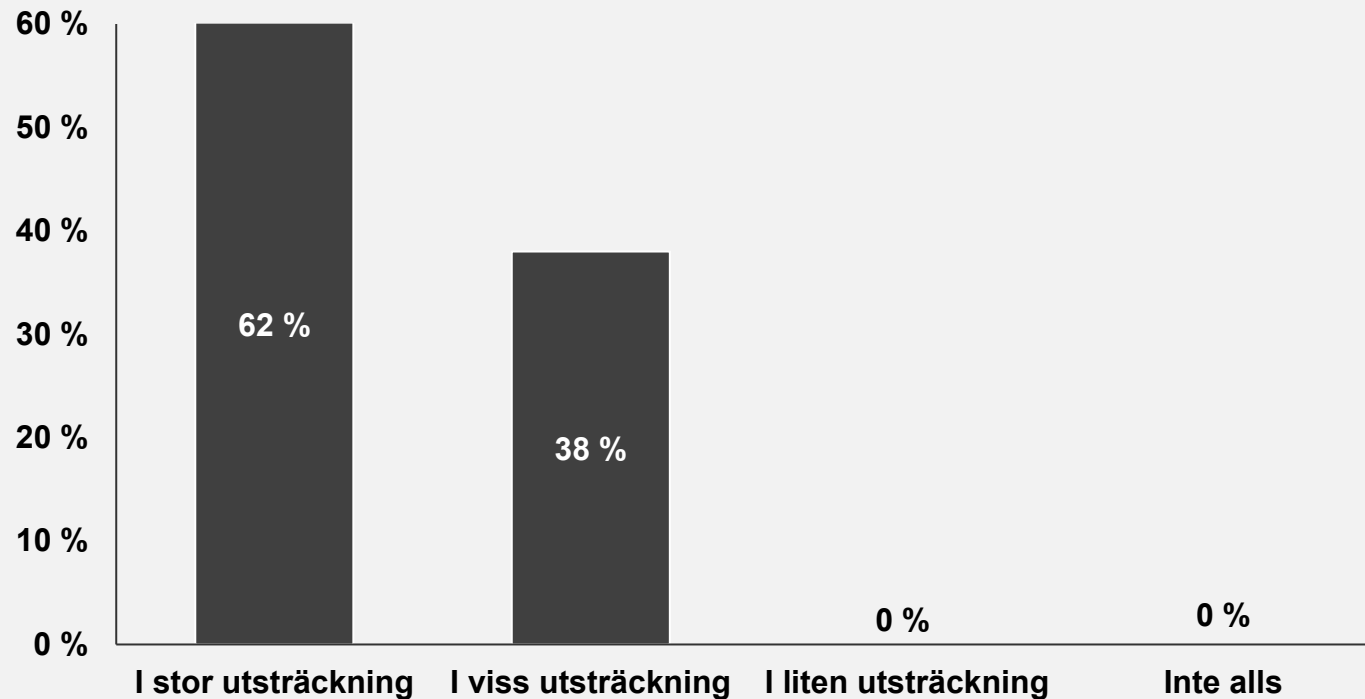
Varför?

En förutsättning för att personer med funktionsnedsättning ska få lika möjligheter att kunna söka och konkurrera om tjänster är att hela rekryteringsprocessen är tillgänglig.

En tillgänglig rekryteringsprocess handlar om att digitala rekryteringsverktyg eller lokaler för intervjuer är tillgängliga och att kraven i annonser inte utesluter personer med funktionsnedsättning på ett diskriminerande sätt.

Rekryteringsprocessen bland strategimyndigheterna

I vilken utsträckning säkerställer myndigheterna tillgängliga rekryteringsprocesser?



Kom igång med arbetet:

[Systematiskt tillgänglighetsarbete
\(mfd.se\)](https://mfd.se)

Information och stöd till medborgarna

Stöd och lösningar på Konsumentverket



Konsumentverket **kan erbjuda** tolktjänst, ledsagning, alternativ text, teckenspråk och alternativa kontaktvägar.

Varför?

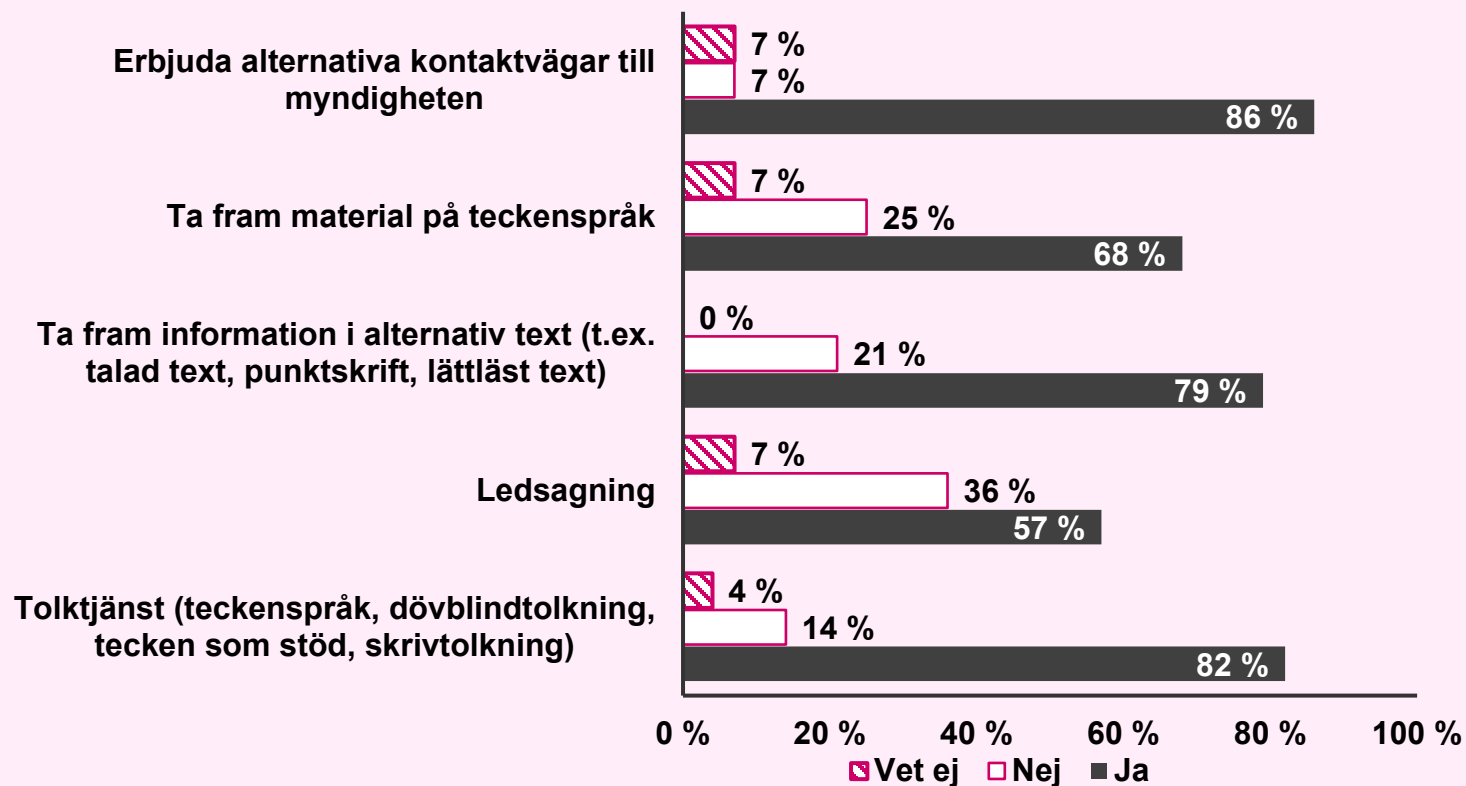
I bemötande och service gentemot medborgarna ingår att kunna erbjuda individuellt stöd och särskilda lösningar till personer med funktionsnedsättning när det behövs.

Det kan handla om att erbjuda särskild service som underlättar för en person att ta del av information, eller beslut, på ett sätt som är tillgängligt för dem. Det kan också vara att erbjuda alternativa kontaktvägar till myndigheten.

Stöd och lösningar bland strategimyndigheterna



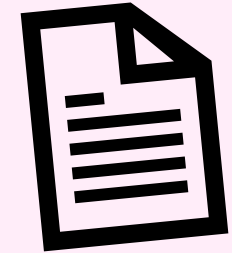
Vilka individuella stöd och lösningar kan myndigheterna erbjuda?



Lär dig mer:

[Individuella stöd och lösningar \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Att kunna ta del av beslut på Konsumentverket



Konsumentverket **har** rutiner för att kontrollera att de beslut ni fattar om individärenden är tillgängligt utformade.

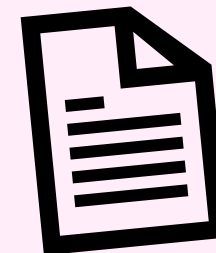
Ni **har** rutiner för att kontrollera att övergripande myndighetsbeslut är tillgängligt utformade.

Varför?

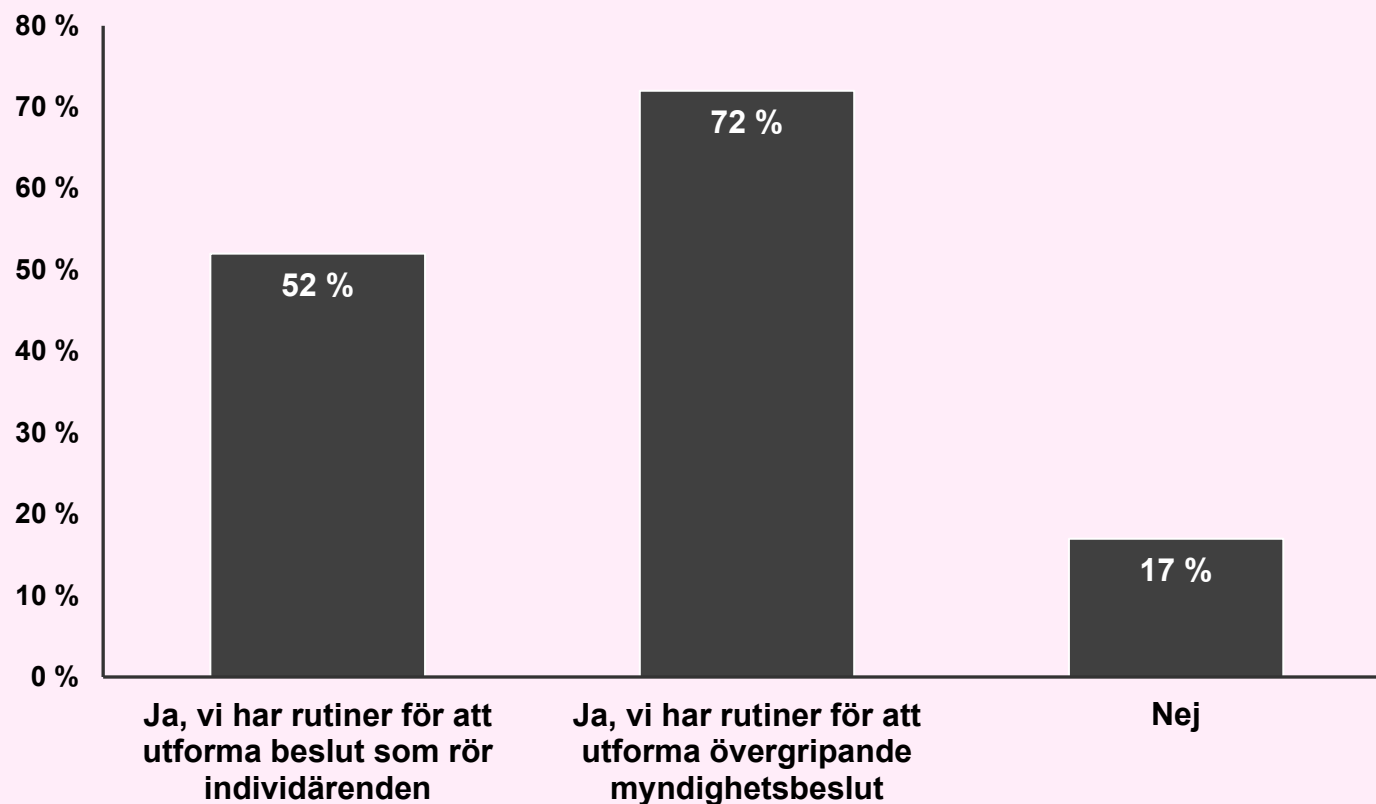
Myndighetsbeslut ska vara tillgängliga för alla. Det gäller exempelvis bidragsärenden, individärenden och fullmäktigeprotokoll.

För att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av beslut behöver de förmedlas i ett tillgängligt format.

Att kunna ta del av beslut bland strategimyndigheterna



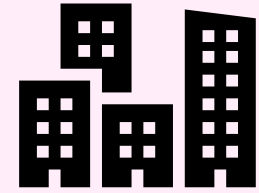
Har myndigheterna rutiner för att utforma tillgängliga beslut?



Lär dig mer:

[Lagar och regler om information och kommunikation etc. \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Samhällsinformation på Konsumentverket



Konsumentverket **har** rutiner för att kontrollera att ert tryckta informationsmaterial är tillgängligt.

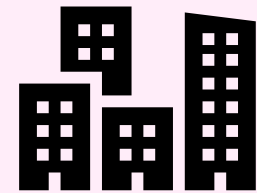
Ni **har** rutiner för att kontrollera att er digitala information är tillgänglig.

Varför?

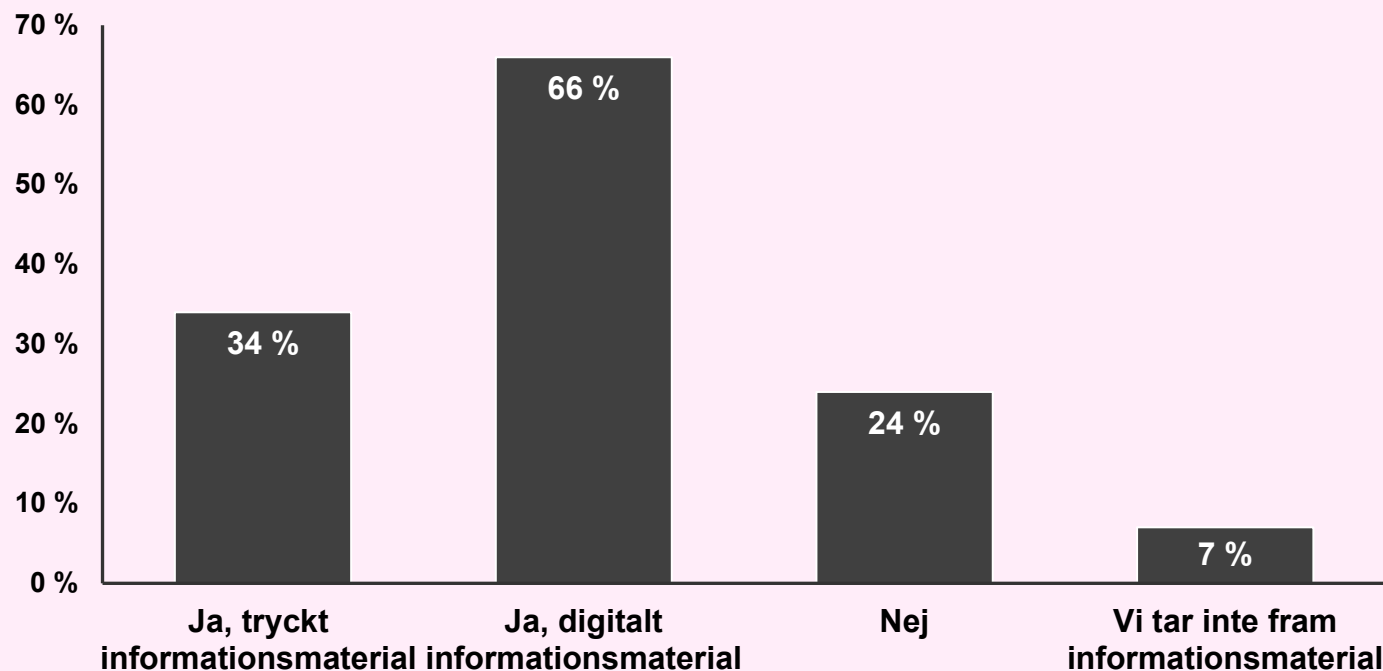
Alla invånare behöver få tillgång till viktig information, till exempel vid större händelser i samhällsplaneringen eller större evenemang. Myndighetsinformation i digitala och i tryckta format kan behöva ges i alternativa format för dem som behöver detta.

Alternativa format kan exempelvis vara lättläst, punktskrift, talad text, eller teckenspråk.

Samhällsinformation bland strategimyndigheterna

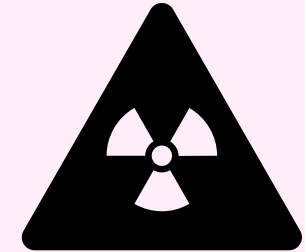


Tillgänglighetskontroll av samhällsinformation -
Har myndigheterna rutiner på plats?



Se en film om att byta perspektiv:
[Besök på myndigheten \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Krisinformation på Konsumentverket



Konsumentverket **saknar** rutiner eller arbetssätt för att säkerställa att information kan nå alla invånare med funktionsnedsättning i kris eller krig.

Varför?

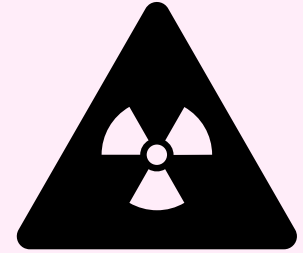
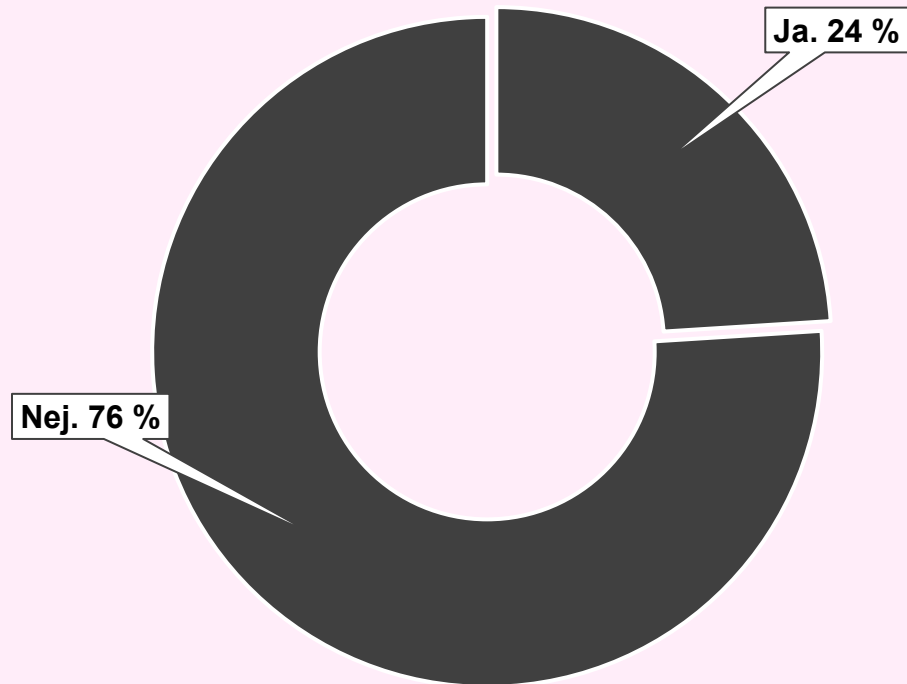
Alla invånare behöver få tillgång till viktig information, till exempel vid olika typer av kriser.

Myndighetsinformation i digitala och i tryckta format kan behöva ges i alternativa format för dem som behöver detta.

Alternativa format kan exempelvis vara lättläst, punktskrift, talad text, eller teckenspråk.

Krisinformation bland strategimyndigheterna

När krisen kommer - Har myndigheterna rutiner för tillgänglig krisinformation?



Planera inför en kris:
[Krisberedskap \(mfd.se\)](https://www.mfd.se/krisberedskap)

Digital tillgänglighet

Digital tillgänglighet på Konsumentverket



Konsumentverkets interna plattformar är i **viss utsträckning** tillgängliga.

Era externa webbplatser är i **stor utsträckning** tillgängliga.

Era digitala tjänster är i **stor utsträckning** tillgängliga.

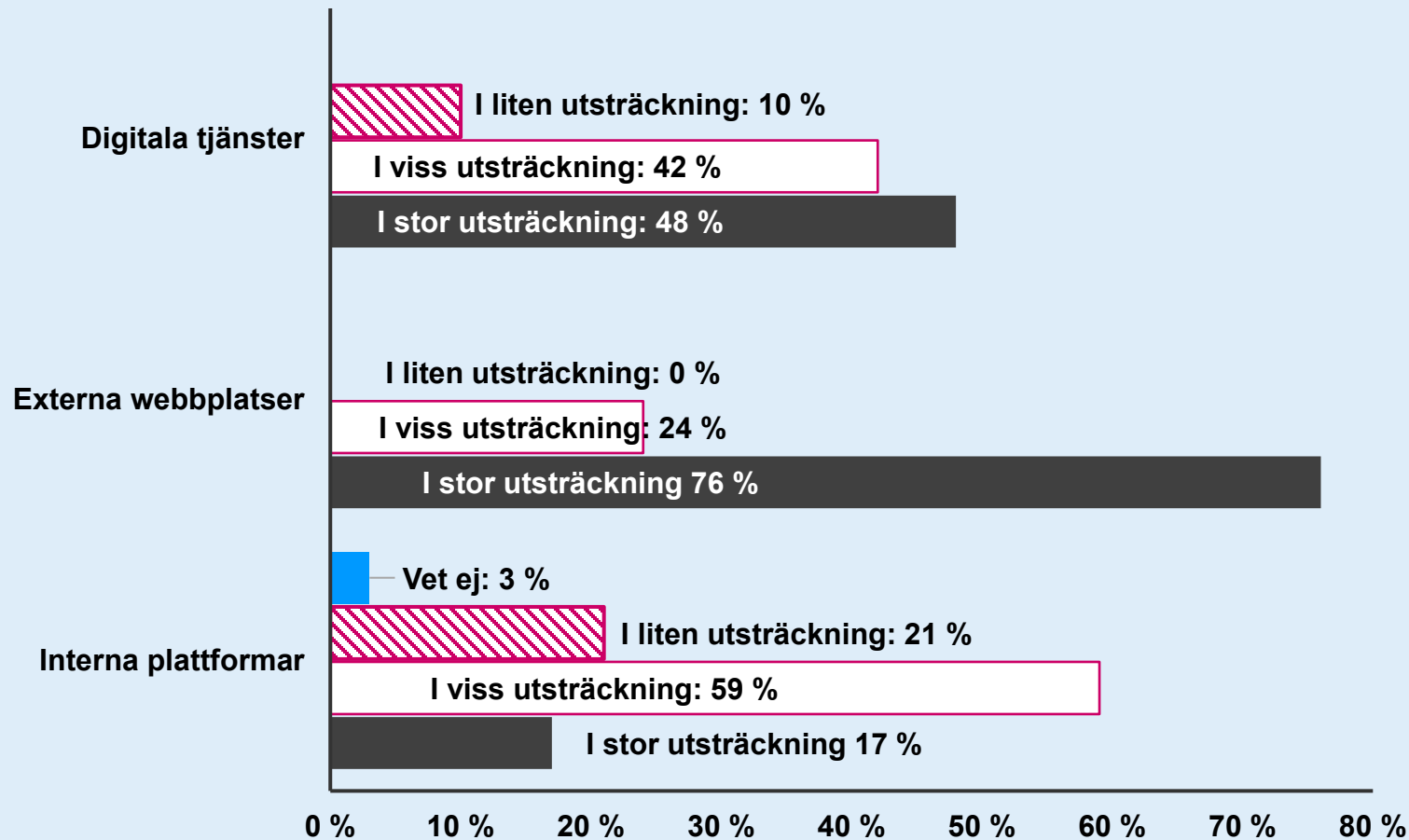
Varför?

Enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen) ska offentliga aktörers webbplatser, e-tjänster och mobila applikationer leva upp till särskilda krav på tillgänglighet.

Digitala tjänster som är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning är också bra för invånare som får en temporär eller situationsberoende funktionsnedsättning.

Digital tillgänglighet hos strategimyndigheterna

Hur tillgängliga är myndigheternas digitala system och tjänster?



Lär dig mer:

[Tillgänglig kommunikation \(mfd.se\)](https://mfd.se)

Att inventera digitala tillgänglighetsbrister hos strategimyndigheterna

Konsumentverket **har inte** rutiner för att inventera brister bland interna plattformar.

Ni **har rutiner** för att inventera brister bland externa webbplatser.

Ni **har rutiner** för att inventera brister bland digitala tjänster.

Varför?

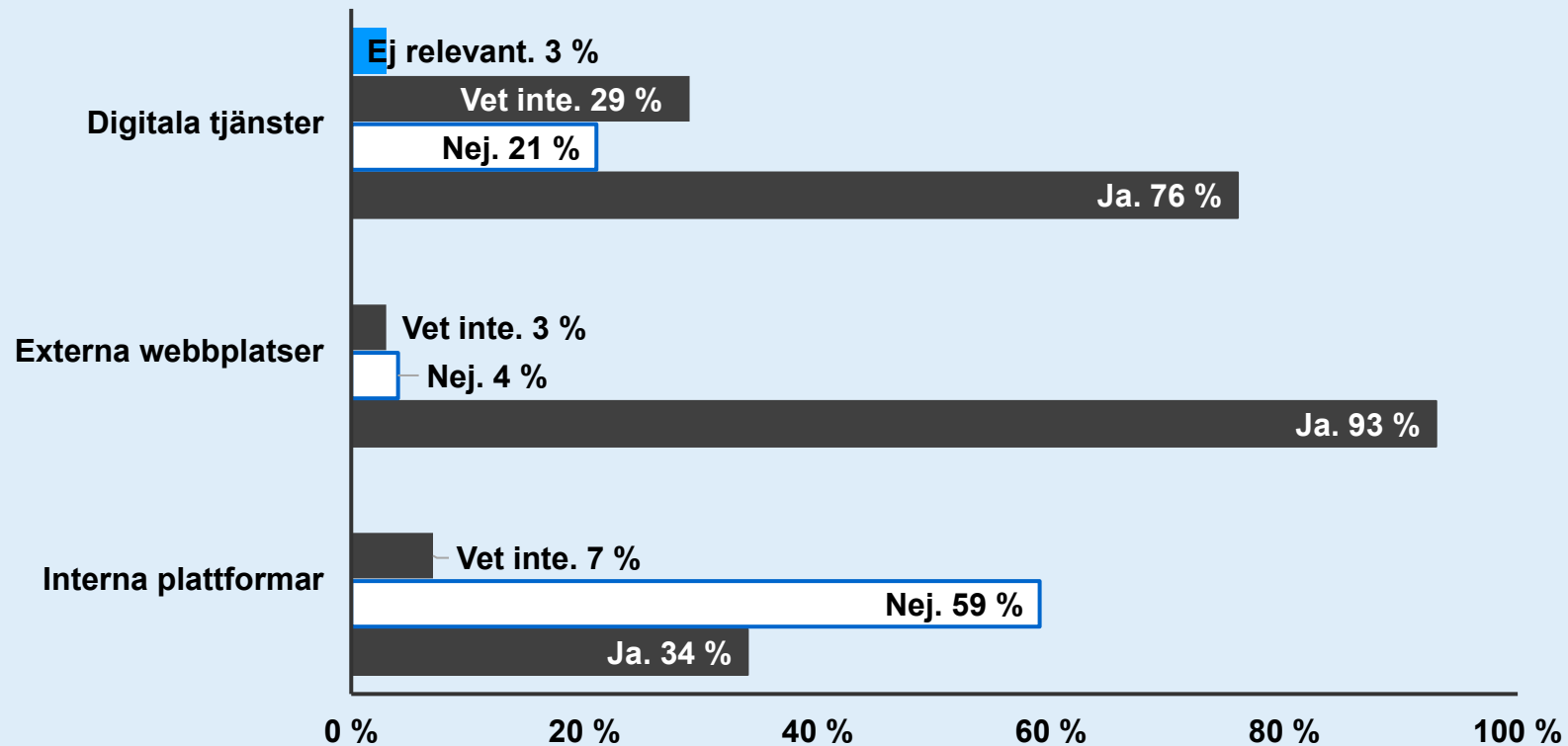
Både anställda och invånare ska kunna använda sig av myndighetens digitala system och tjänster.

För anställda är det viktigt att interna arbets- och kommunikationsplattformar, till exempel arbetssystem och intranät, är tillgängligt utformade.

För invånarna är det centralt att myndighetens externa webbplats och digitala tjänster är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

Att inventera digitala tillgänglighetsbrister hos strategimyndigheterna

Har myndigheterna rutiner för att granska tillgängligheten?



Brister i den digitala tillgängligheten på Konsumentverket



Konsumentverket **har inte åtgärdat** identifierade brister bland interna plattformar.

Ni **har åtgärdat några** identifierade brister bland externa webbplatser.

Ni **har åtgärdat några** identifierade brister bland digitala tjänster.

Varför?

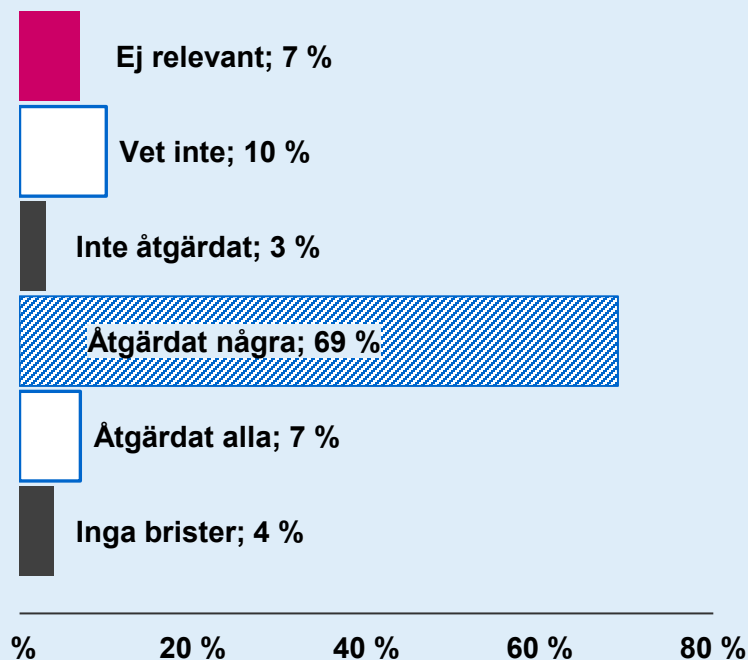
Enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen) ska myndighetens webbplatser, e-tjänster och mobila applikationer leva upp till särskilda krav på tillgänglighet.

Detta är en pågående process och ni behöver regelbundet omvärldsbevaka om uppdateringar och utveckling inom området.

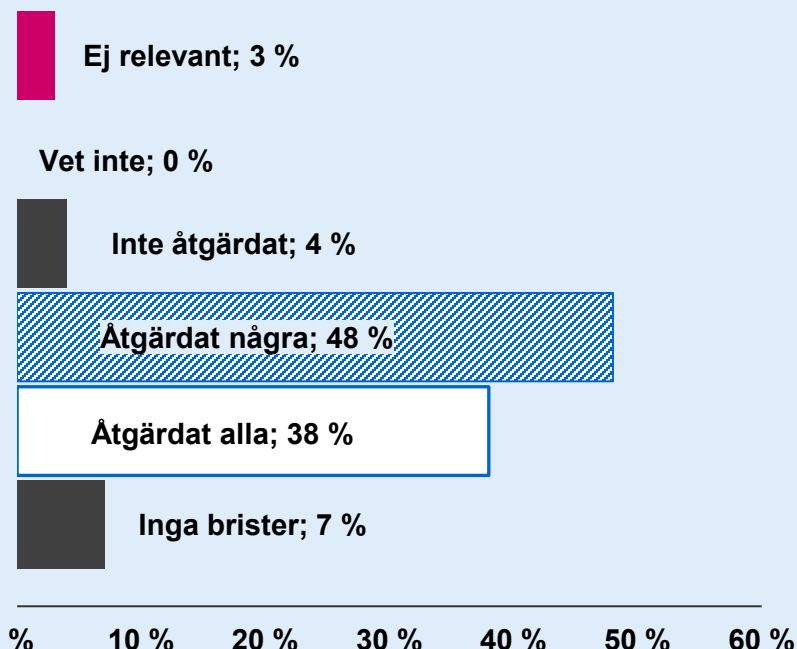
Brister i den digitala tillgängligheten bland strategimyndigheterna

Har myndigheterna åtgärdat identifierade brister?

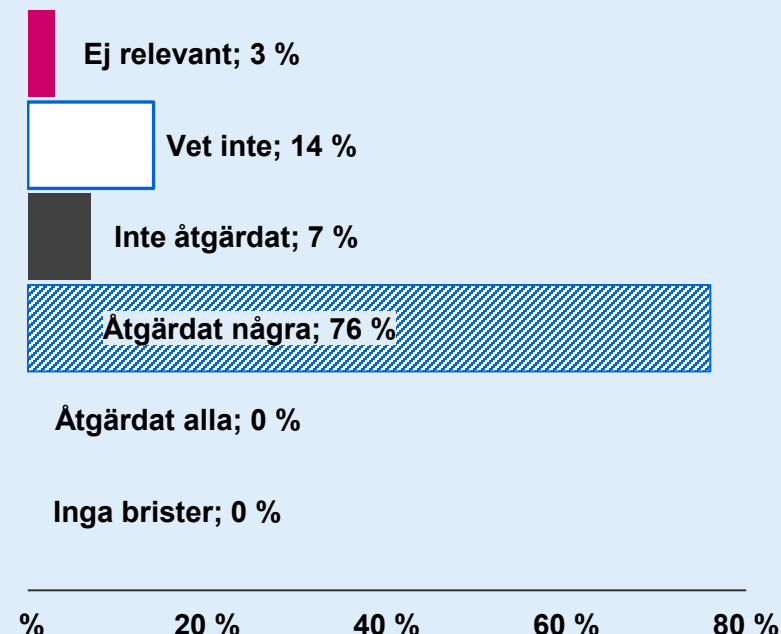
Digitala tjänster



Externa webbplatser



Interna plattformar



Evenemang, lokaler och allmänna platser

Arrangemang och konferenser på Konsumentverket



Konsumentverket genomför i **viss utsträckning** tillgängliga externa arrangemang och konferenser.

Varför?

För att personer med funktionsnedsättning ska kunna delta i möten och konferenser behöver arrangören ge rätt förutsättningar.

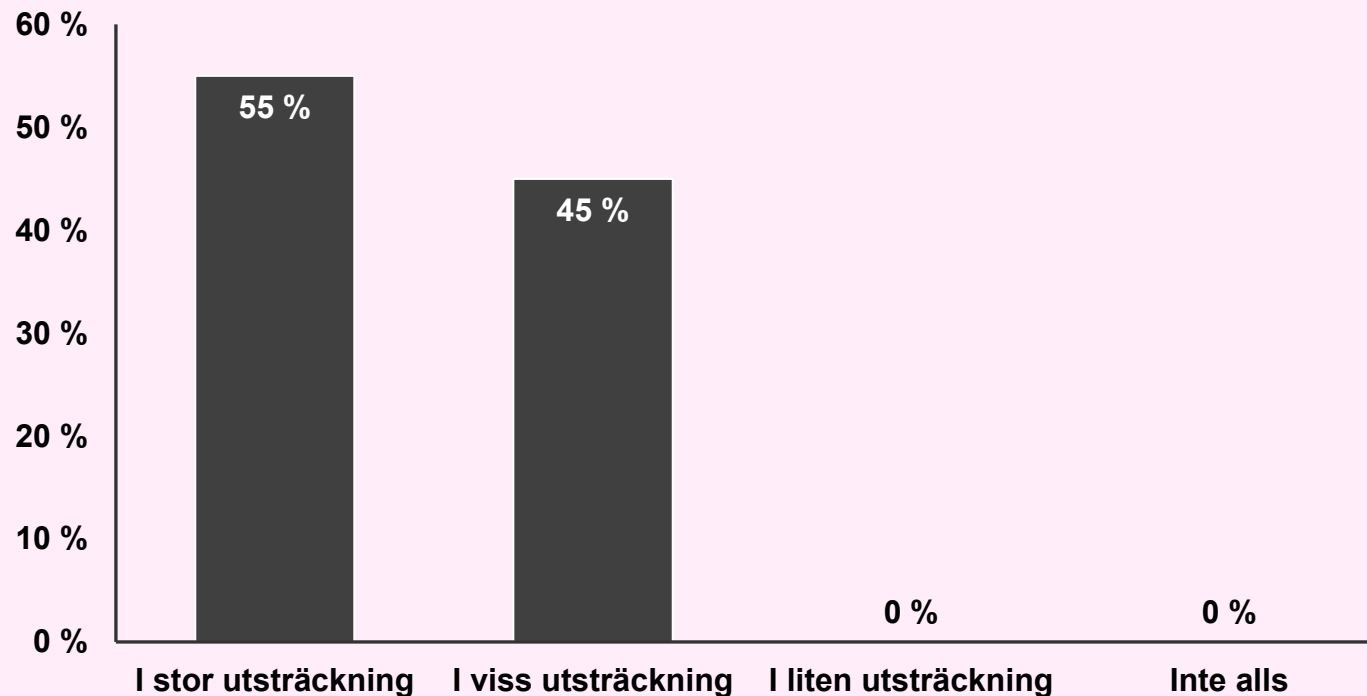
Det kan handla om att i förväg ta reda på vilka tillgänglighetsbehov som finns. Samt att välja en lokal som fungerar för alla deltagare och att använda rätt teknik, exempelvis mikrofon.

Vid digitala möten är möjligheten att testa mötesverktyget i förväg avgörande.

Arrangemang och konferenser hos strategimyndigheterna



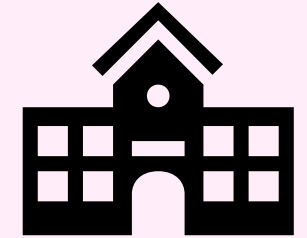
Andel myndigheter som säkerställer tillgänglighet vid arrangemang och konferenser



Använd i planeringen:

[Checklista för tillgängliga möten och konferenser \(mfd.se\)](https://mfd.se/konferenser)

Förbättra tillgängligheten i offentliga lokaler på Konsumentverket



Konsumentverket arbetar i **viss utsträckning** med att förbättra tillgängligheten i de lokaler där myndigheten bedriver verksamhet.

Varför?

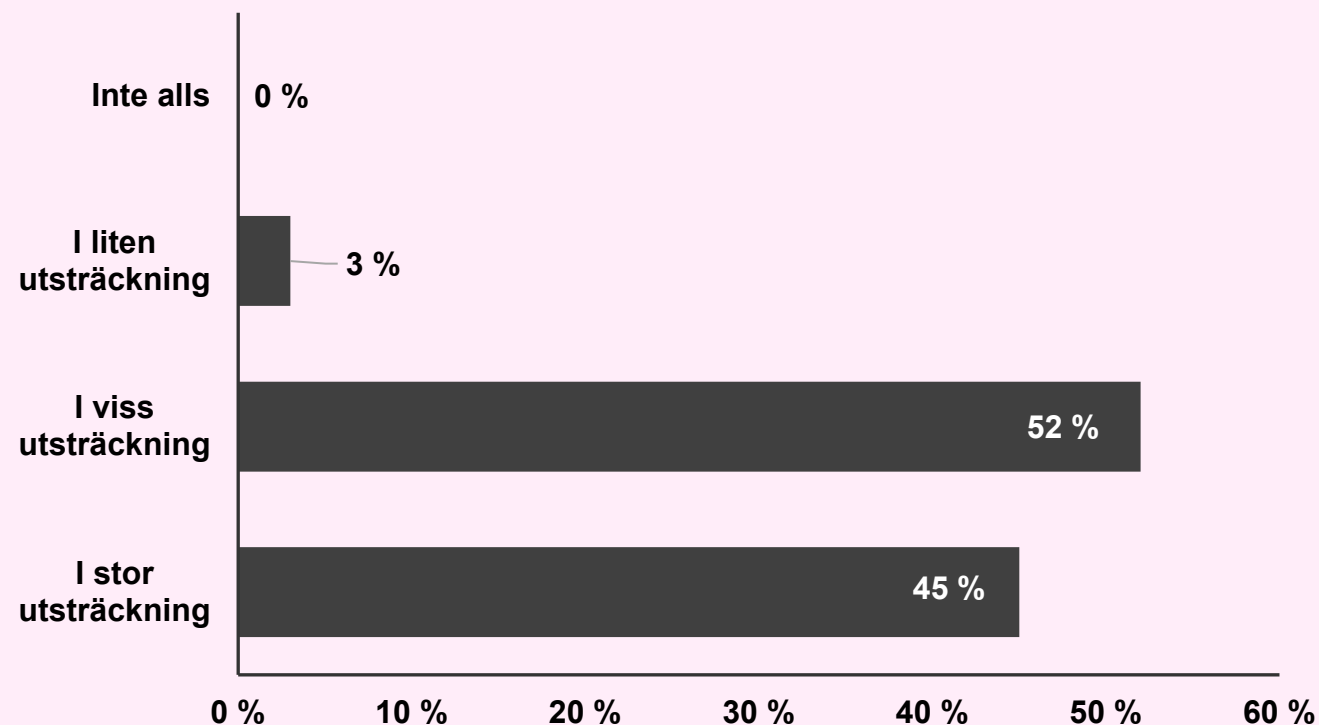
Plan- och bygglagen (2010:900) och plan- och byggförordningen (2011:338) ställer krav på tillgänglighet i byggnader.

Tillgänglighetskraven gäller också vid ombyggnad och ändring av en byggnad. Det finns dessutom krav på att åtgärda enkelt avhjälpna hinder för tillgänglighet i befintliga offentliga miljöer, till exempel lokaler dit allmänheten har tillträde och allmänna platser.

Förbättra tillgängligheten i offentliga lokaler hos strategimyndigheterna



Arbetar myndigheterna löpande för att förbättra tillgängligheten i de lokaler de bedriver verksamhet?



Öka tillgängligheten i era lokaler:

[Tillgängliga lokaler \(mfd.se\)](https://mfd.se/tillgangliga-lokaler)

Ta del av MFD:s stöd

På MFD:s webbplats finns stödmaterial, webbkurser, checklistor och filmer som ni kan använda i ert fortsatta arbete med tillgänglighet och delaktighet.

[Myndigheten för delaktighet \(mfd.se\)](https://mfd.se)