

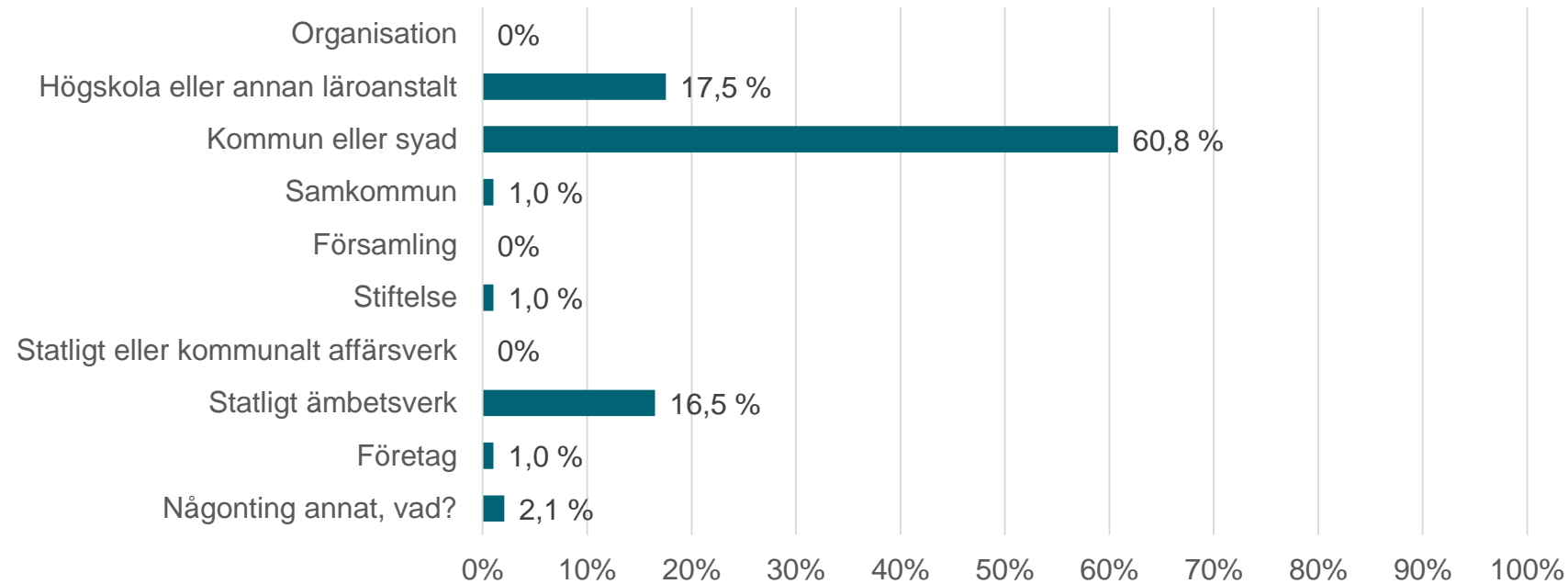


VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Förfrågan om implementeringen av lagen om digitala tjänster 2023: Alla svar (97 st.)

PROGRAMMET FÖR FRÄMJANDE AV DIGITALISERING
FINANSMINISTERIET
16.3.2023

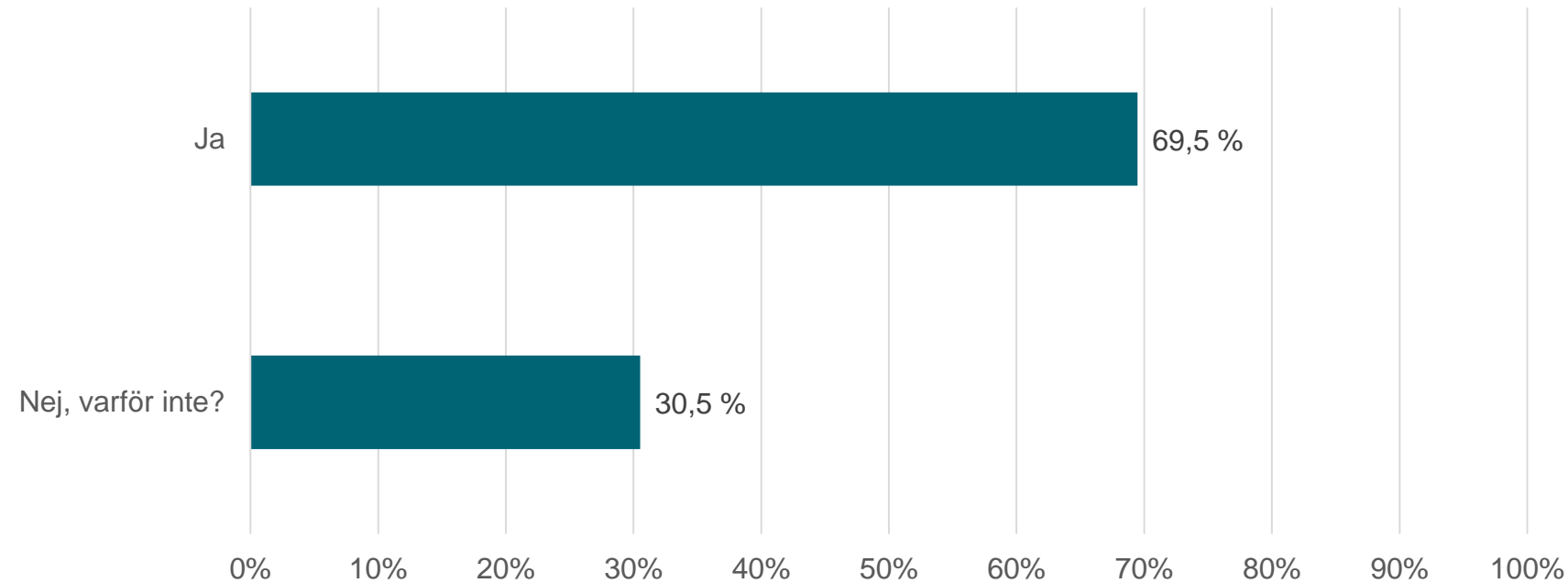
1. Organisation som du representerar



1.1. Någonting annat, vad?

- Ministerium
- Statsbidragsmyndighet
- En nämnd som lyder under ministeriet

2. Har ni bedömt kundernas behov att uträtta ärenden i organisationen?



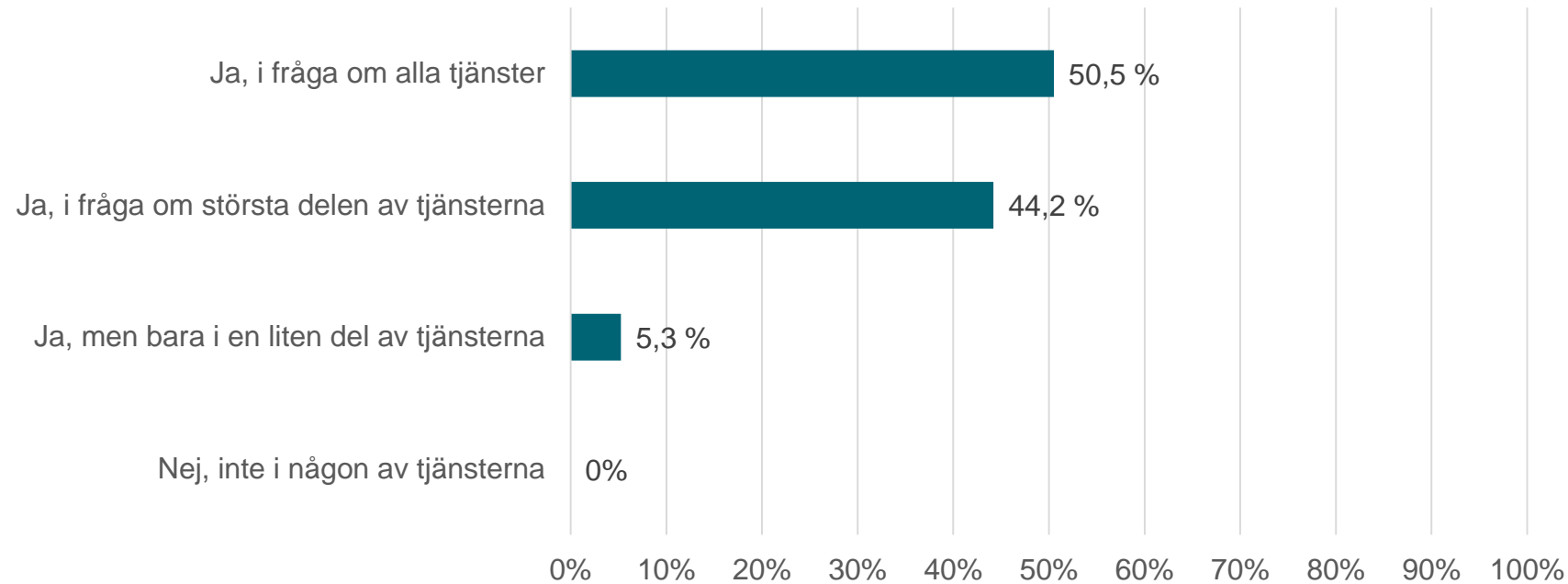
2.1. Ja

- Genomförd som ett led i uppdateringen av strategin
- Genomförd i fråga om vissa tjänster
- Kartläggningen har delvis gjorts tjänst- eller enhetsvist

2.2. Nej, varför inte?

- Resursbrist
- Förutsätter en enkät till kommuninvånarna
- En omarbetning av strategin pågår
- Behoven är kända utan någon kartläggning
- Har inte ansetts nödvändigt

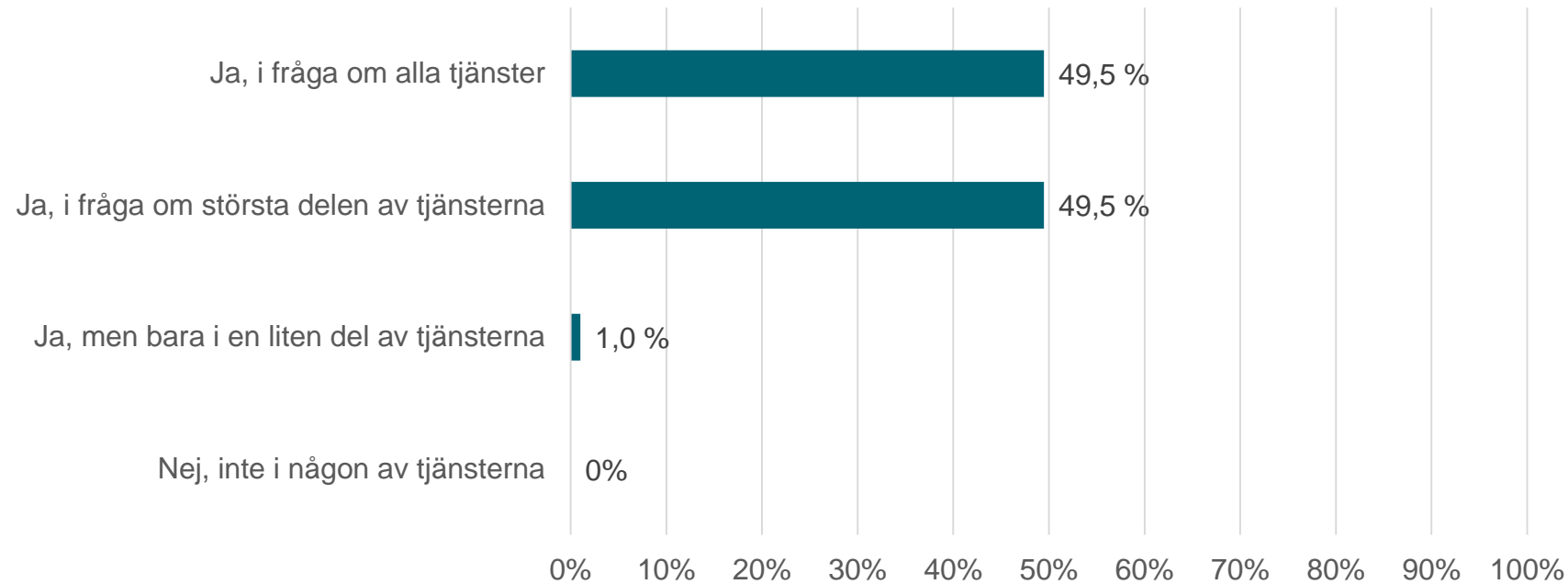
3. Har ni säkerställt tjänsternas datasäkerhet?



3.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Av en utomstående tjänsteleverantör
- Genom tekniskt säkerställande och uppdateringar
- Avtalstekniskt och i samband med upphandling
- Krypterad e-post, stark autentisering, användarrättigheter
- Utbildning av personal
- Inspektioner

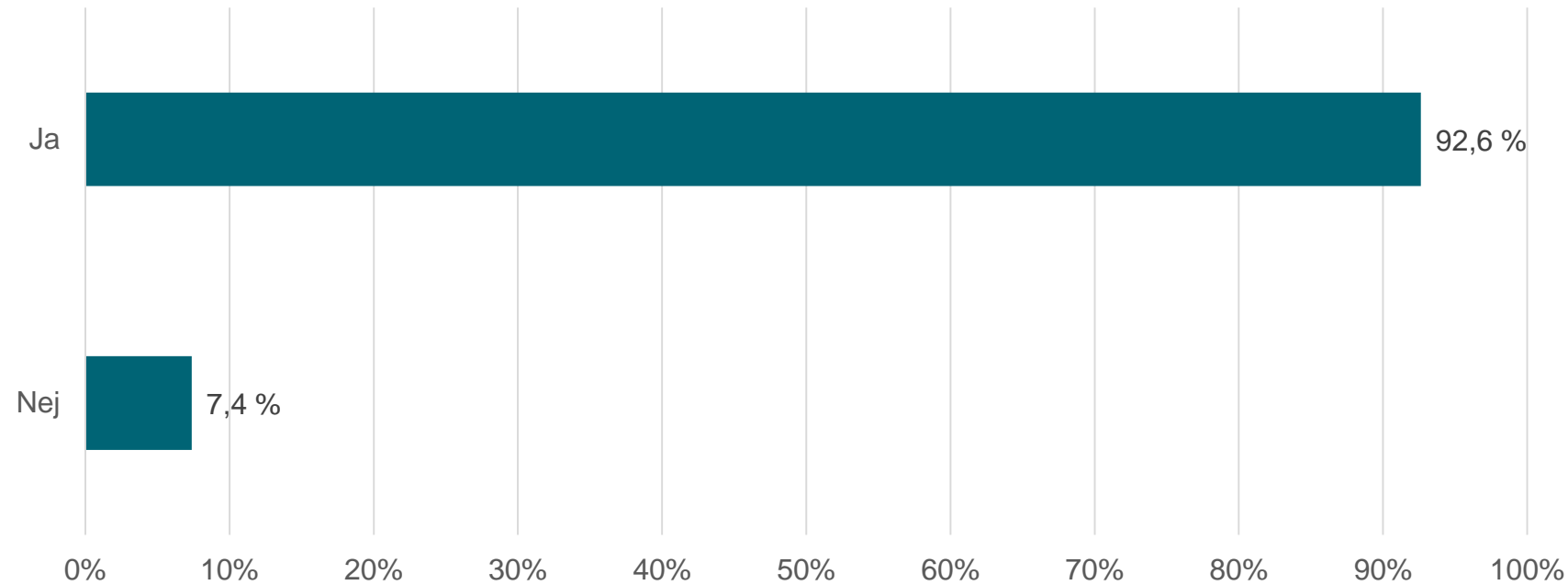
4. Har ni säkerställt tjänsternas dataskydd?



4.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Av en utomstående tjänsteleverantör
- Avtalstekniskt och i samband med upphandling
- Stark autentisering
- Utbildning och anvisningar för personalen
- Tillsyn, bedömningar
- Genom avgränsning av användarrättigheter

5. Har ni säkerställt att tjänsterna är lätta att hitta?



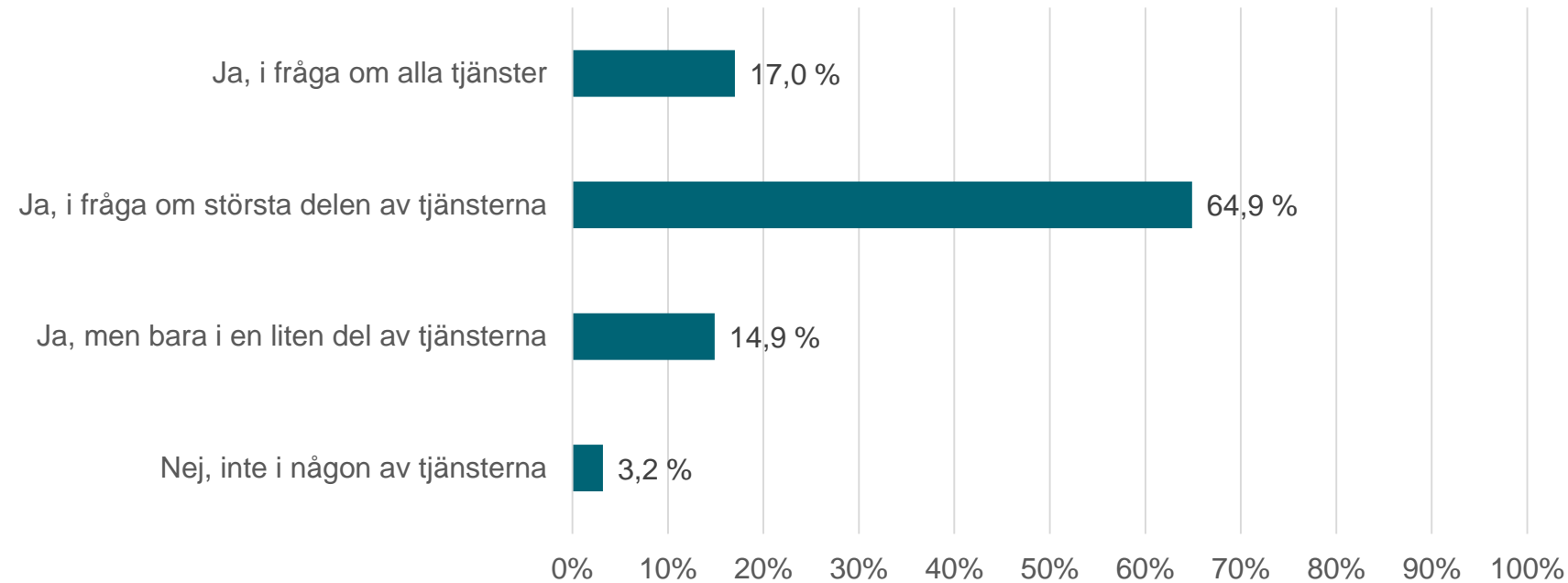
5.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Genom att ge anvisningar, informera (bl.a. i social media)
- Genom att beakta tillgängligheten
- Optimering av sökmotorer
- Tydliga webbsidor, länkar
- Sammanställningar på webbplatsen och beskrivningar i servicedatalagret
- Utnyttjandet av Suomi.fi

5.2. Nej, varför inte?

- Resursbrist
- Har inte beaktats
- Reformen pågår
- Pågående

6. Har ni säkerställt att tjänsterna är lätta att använda?



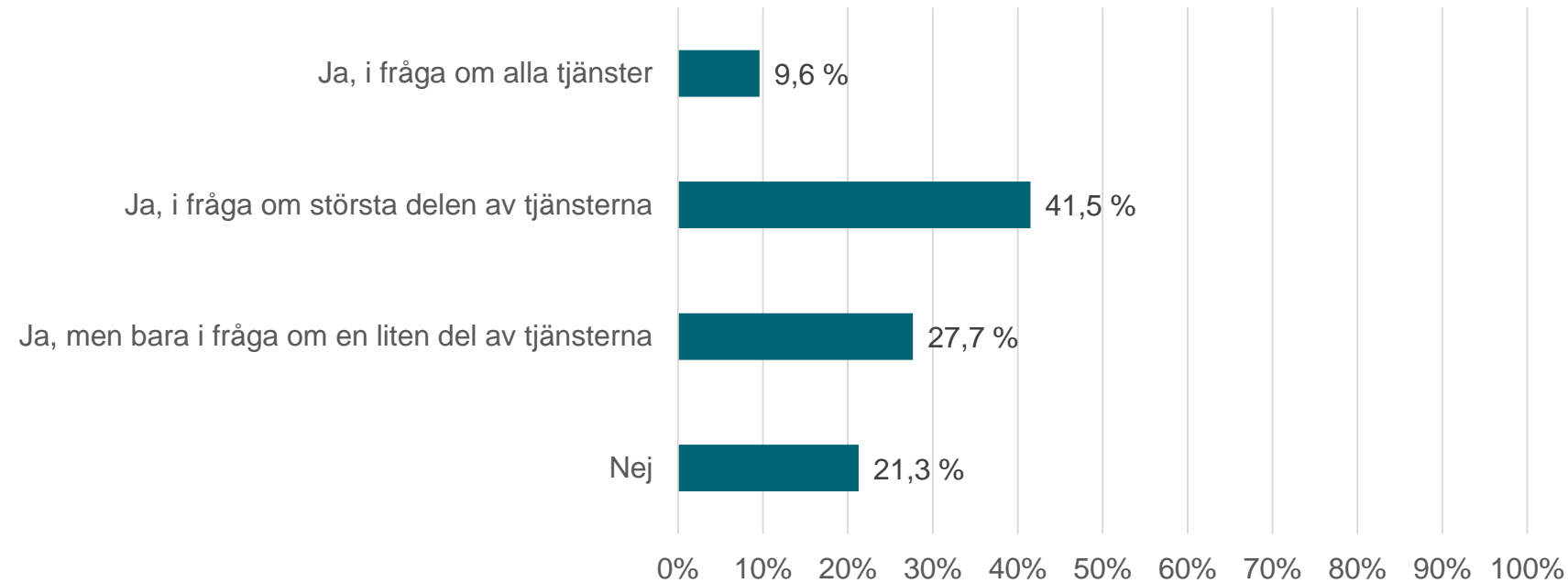
6.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Genom testning, utvärdering, insamling av respons
- Genom tillgänglighetsbedömning
- Tjänsteleverantören
- I upphandlingsskedet

6.2. Nej, inte i någon av tjänsterna. Varför inte?

- Resursbrist
- Brist på definition och ledning
- Brist på verksamhetsmodell

7. Har ni bedömt eller testat användbarheten av era digitala tjänster?



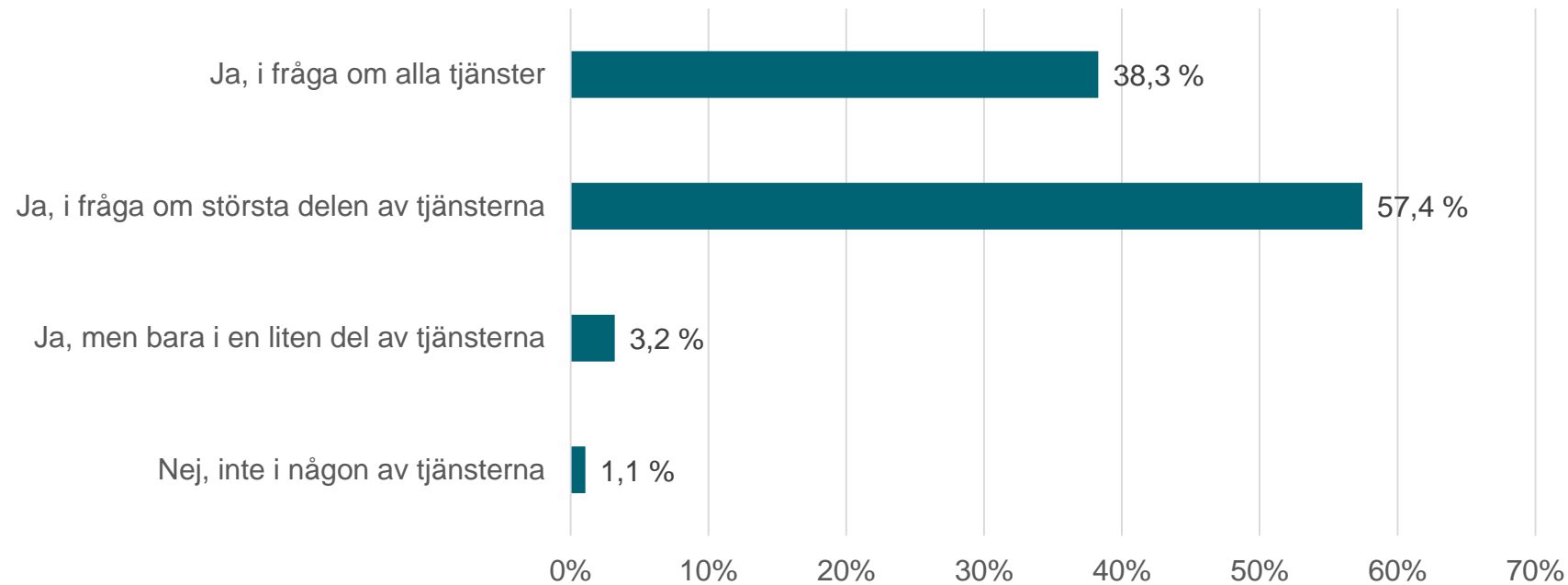
7.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Tjänsteleverantören
- Tillgänglighetsauditering
- Egen bedömning och testning, uppföljning
- Extern utvärdering
- Användbarhetstester

7.2. Nej, varför inte?

- Resursbrist
- Brist på anvisningar
- Behovet har inte identifierats
- Tjänst i slutet av livscykeln

8. Har ni säkerställt att de digitala tjänsterna är kompatibla med den programvara och de kommunikationsförbindelser som används allmänt?



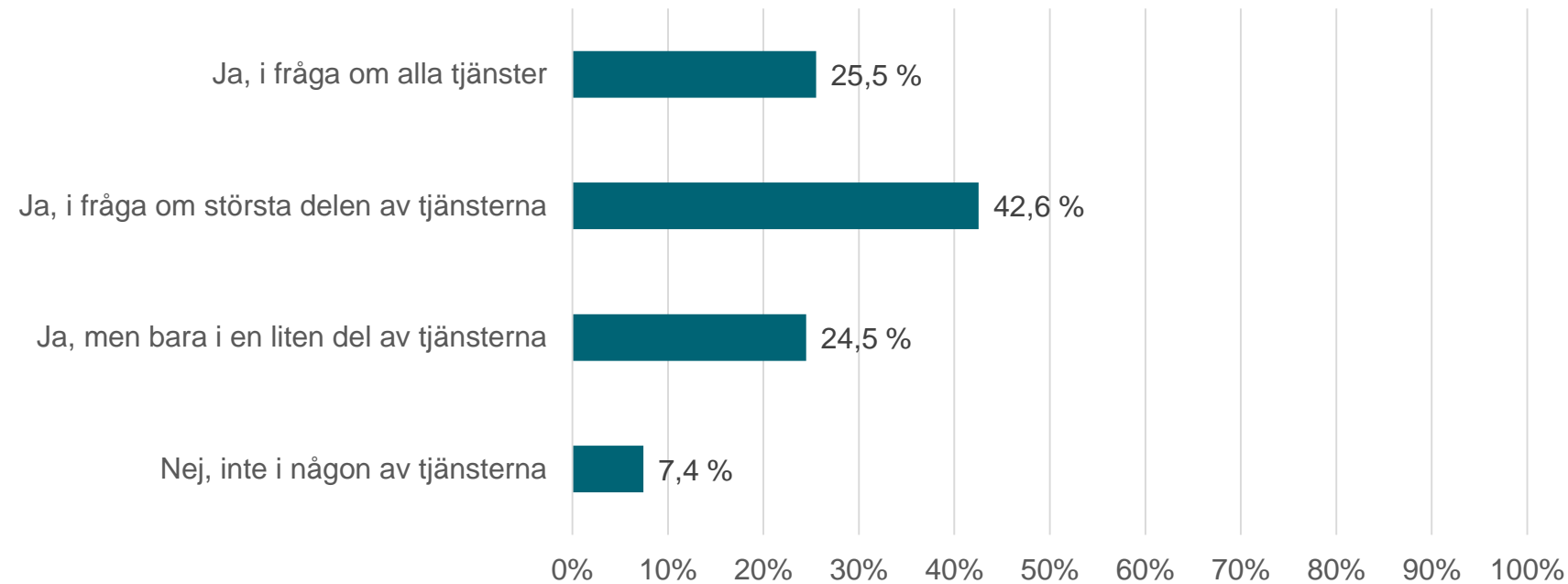
8.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Tjänsteleverantören
- Genom testning
- Beaktas vid upphandlingen

8.2. Nej, inte i någon av tjänsterna. Varför inte?

- Inga resurser

9. Har ni säkerställt att de digitala tjänsterna är kompatibla med övriga myndighetstjänster?



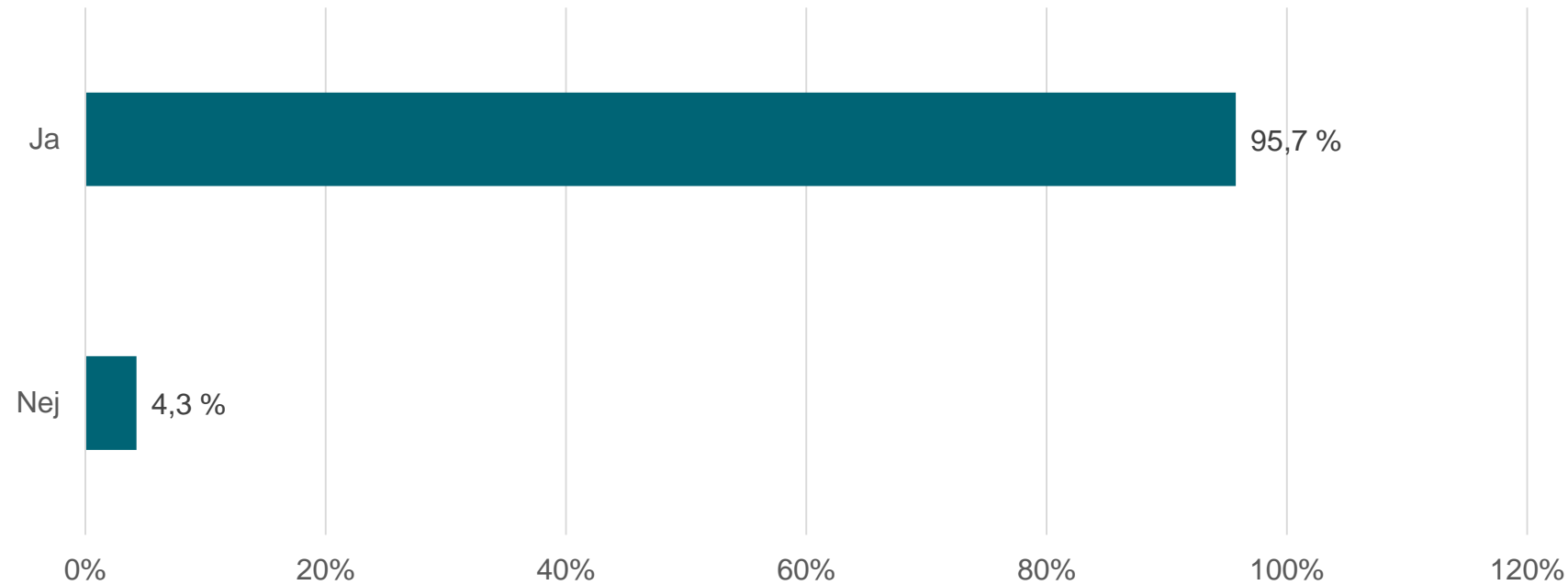
9.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- via Suomi.fi-tjänsterna
- Tjänsteleverantören
- Beaktats i upphandlingsskedet och tillsammans med andra myndigheter

9.2. Nej, inte i någon av tjänsterna. Varför inte?

- Behovet har inte identifierats
- En definition på detta saknas

10. Har ni säkerställt att tjänsternas tillgänglighet?



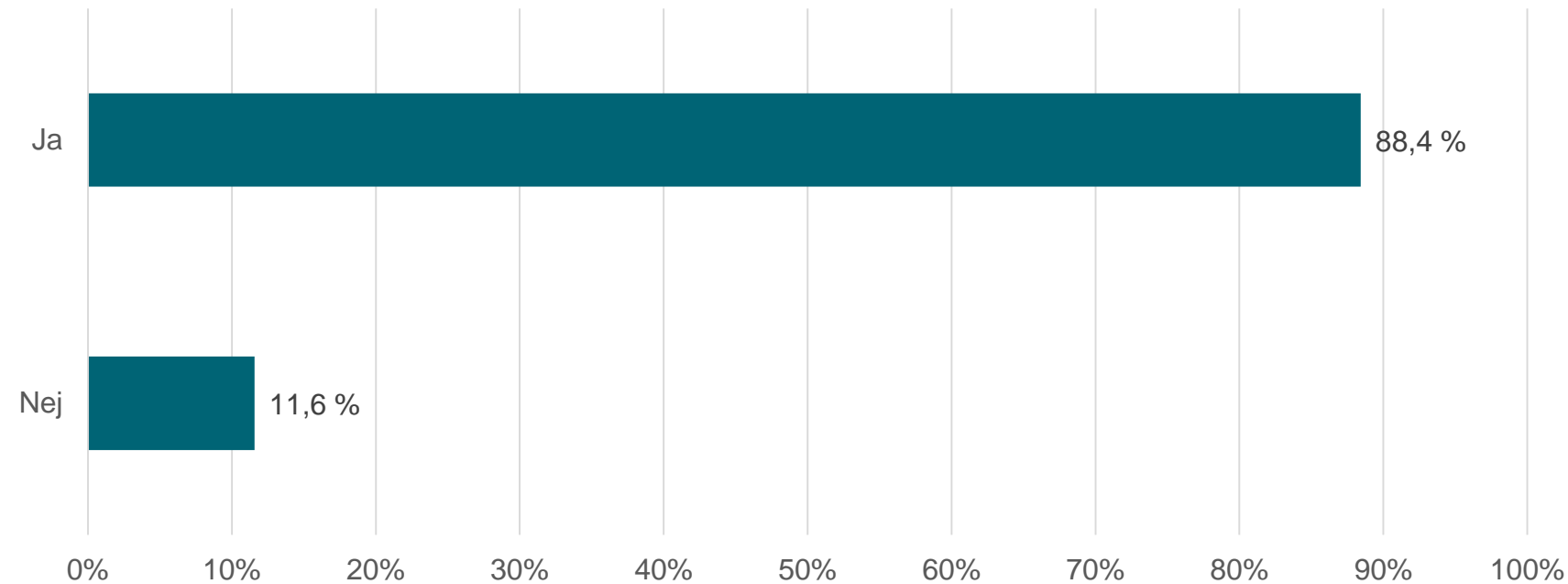
10.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Utveckling av tillgängligheten
- Avtalsvägen, i upphandlingsskedet
- Tjänsteproducenten
- Tjänsterna tillgängliga 24/7

10.2. Nej, varför inte?

- Resursbrist

11. Har ni beaktat skyldigheterna vid avbrott i de digitala tjänsterna?



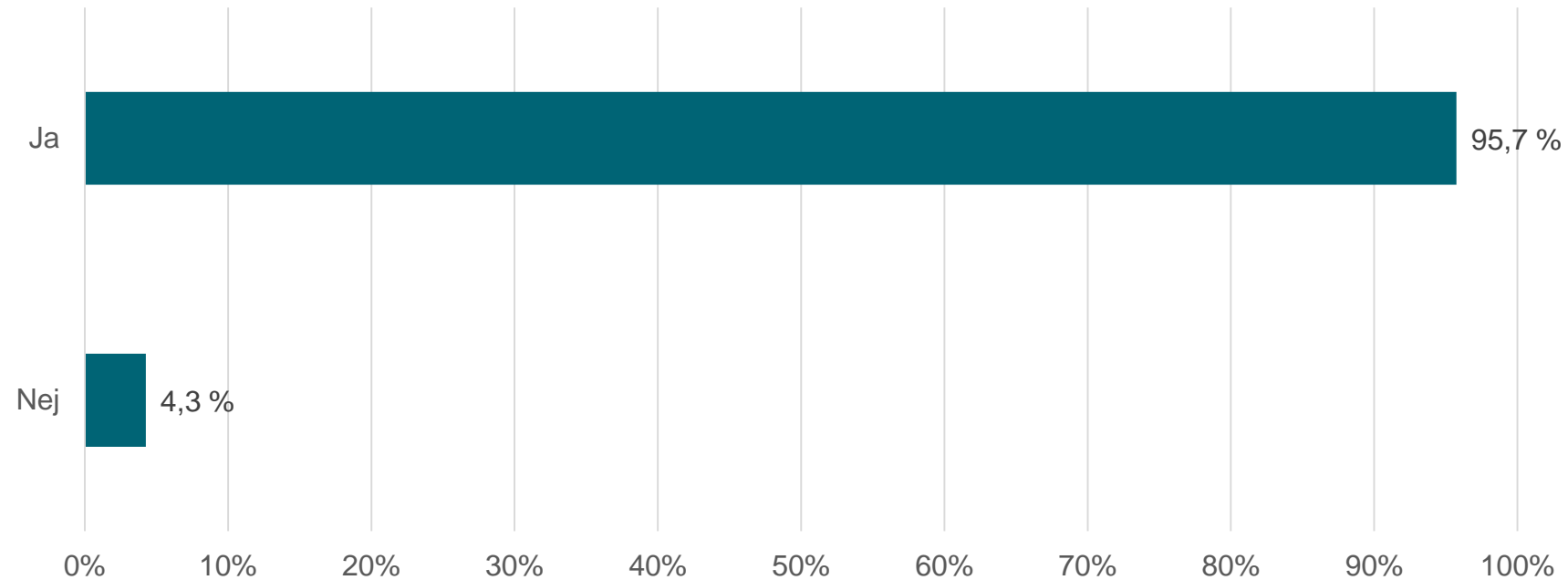
11.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Genom att informera (i god tid/så snart som möjligt)
- Avtalsvägen och av tjänsteproducenten
- Beredskapsplan
- Planerade avbrott under tysta tider
- Inget elektroniskt alternativ står till buds

11.2. Nej, varför inte?

- Det finns ingen enhetlig process
- Har lagts ut på entreprenad
- Oklara förpliktelser

12. Ger ni möjlighet till elektronisk kommunikation?



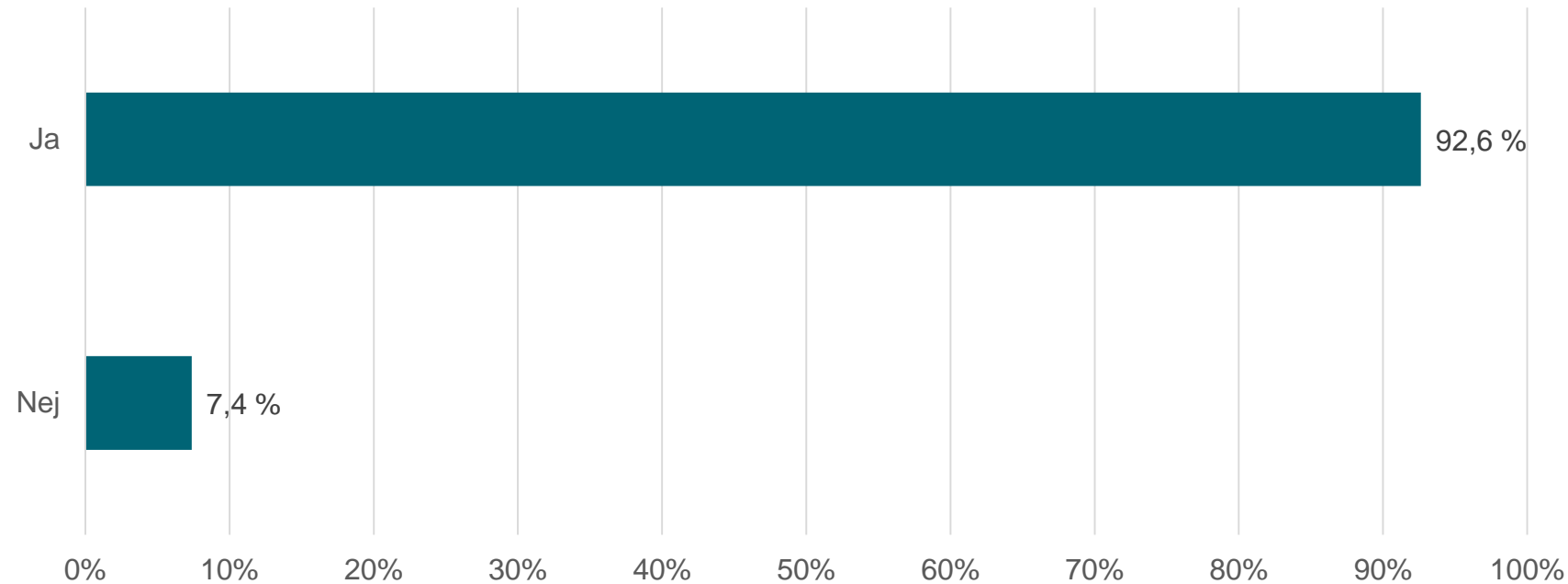
12.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Responsblankett (på nätet)
- Suomi.fi-meddelanden
- Social media, e-post
- Servicekanal
- Chatt

12.2. Nej, varför inte?

- Resursbrist
- Behovet har inte identifierats
- Möjligheterna att anlita en chatassistent utreds senare

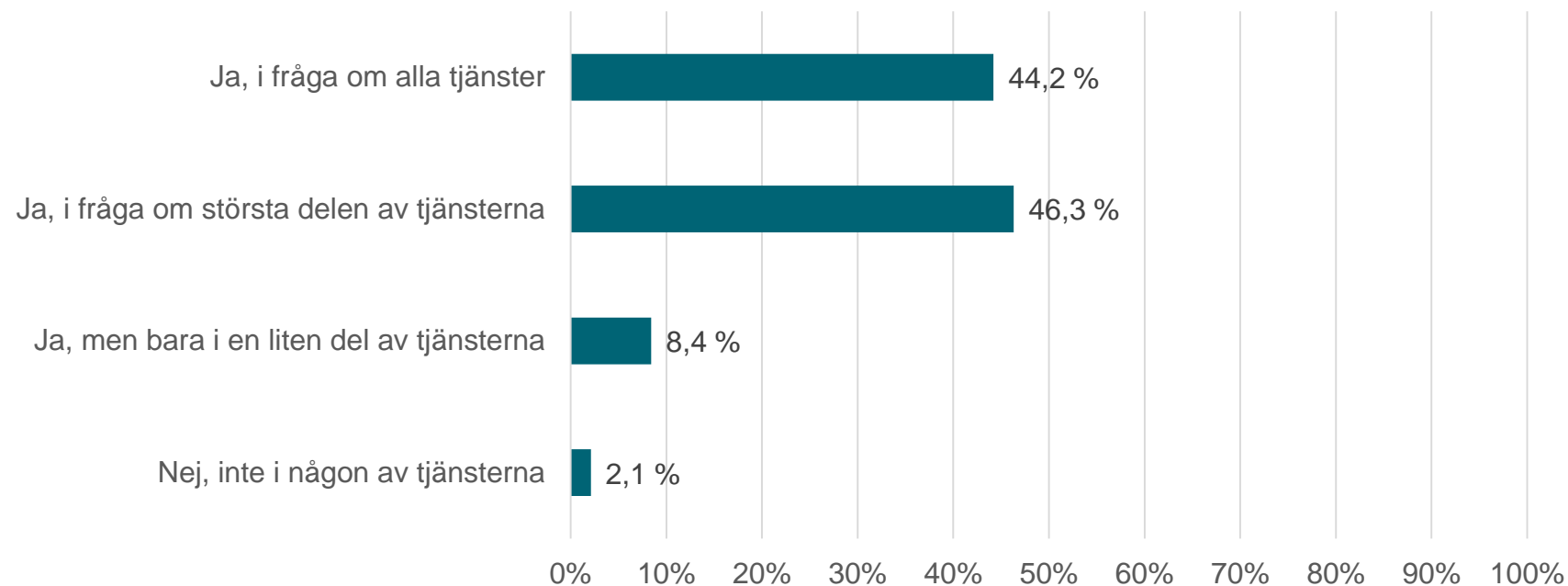
13. Har ni gett klar och tydlig information om de digitala tjänsterna för uträttande av ärenden?



13.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- Genom information (bl.a. social media, media)
- Länkar och anvisningar på webbplatsen
- Servicedatalagret
- Via intranätet

14. Har ni gett klar och tydlig information om kontakt till rådgivning?



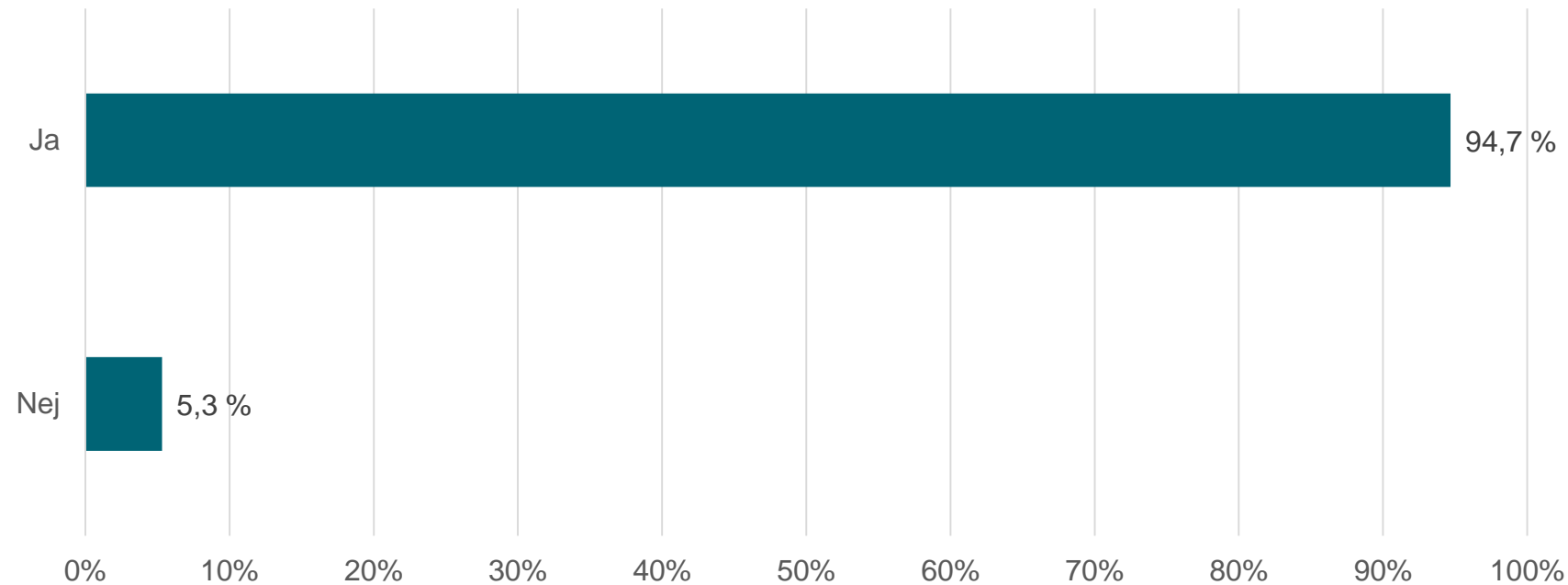
14.1. Ja. Hur har kravet uppfyllts?

- På webben
- Via servicedatalagret
- I samband med tjänster
- Genom information (även per post)

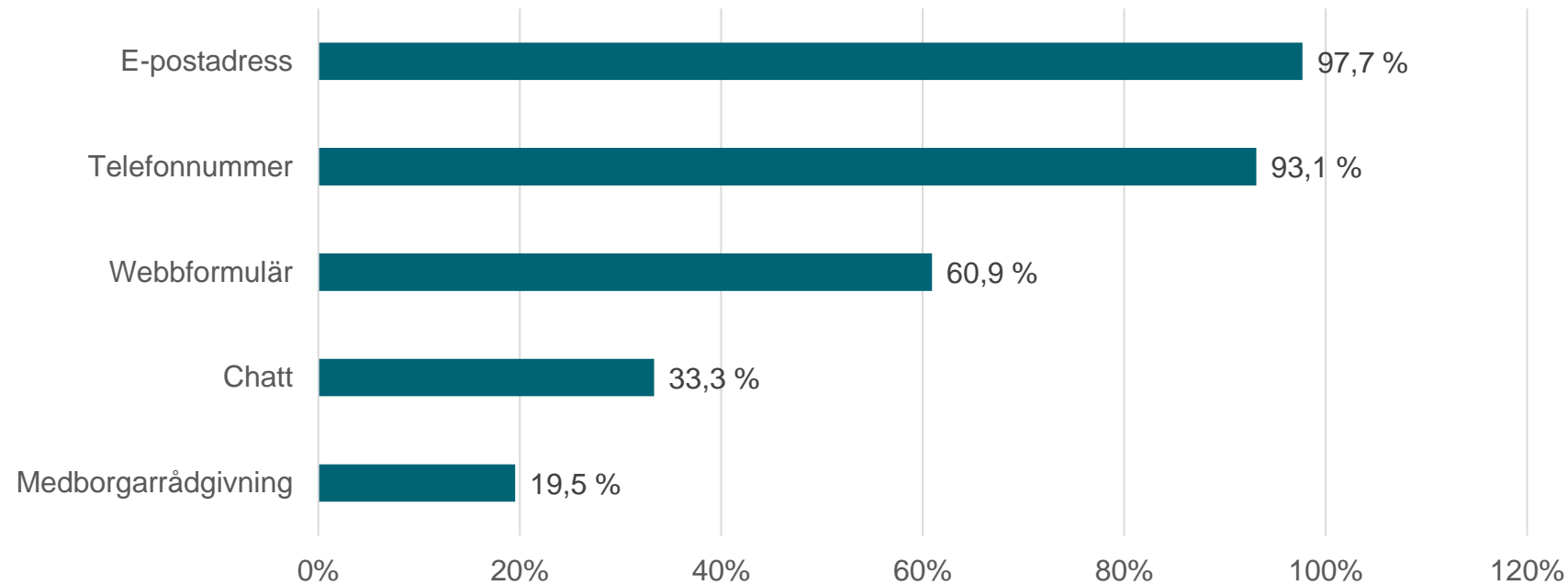
14.2. Nej, inte i någon av tjänsterna. Varför inte?

- Ingen klar och gemensam verksamhetsmodell
- Beaktas i fortsättningen

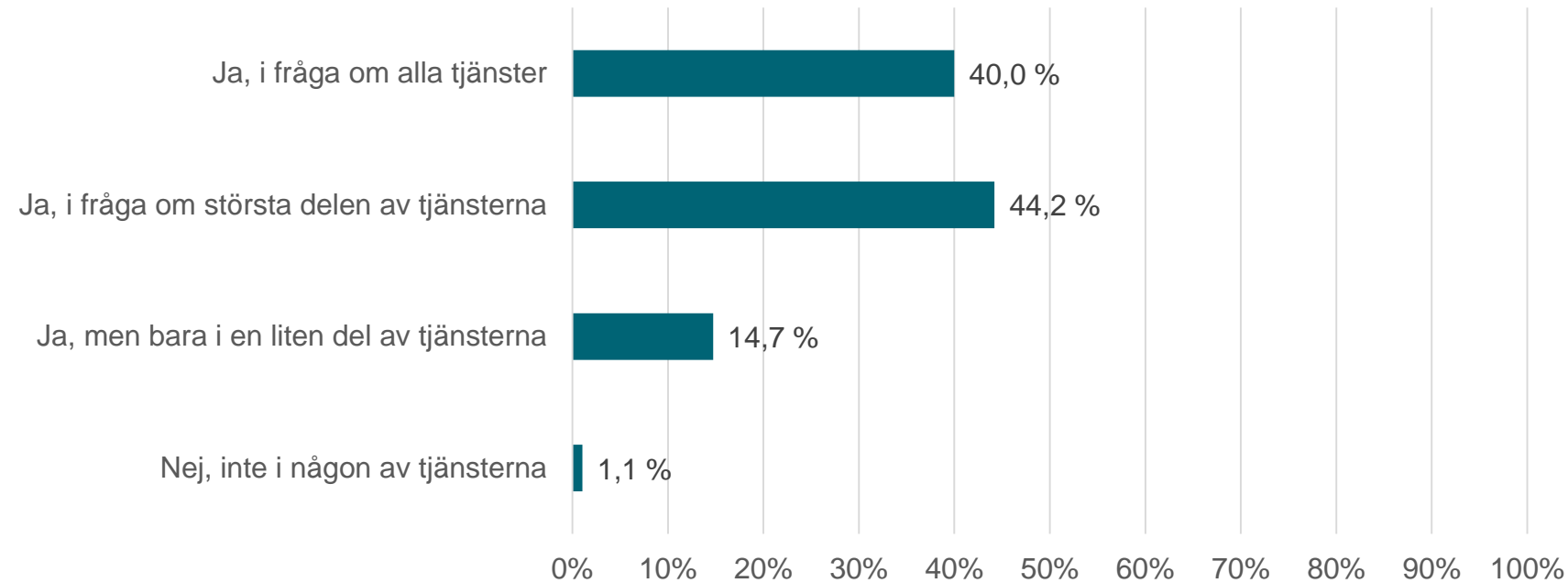
15. Får man råd för användning av tjänsten genom att ta kontakt?



15.1. Ja. Kontaktuppgiften är:



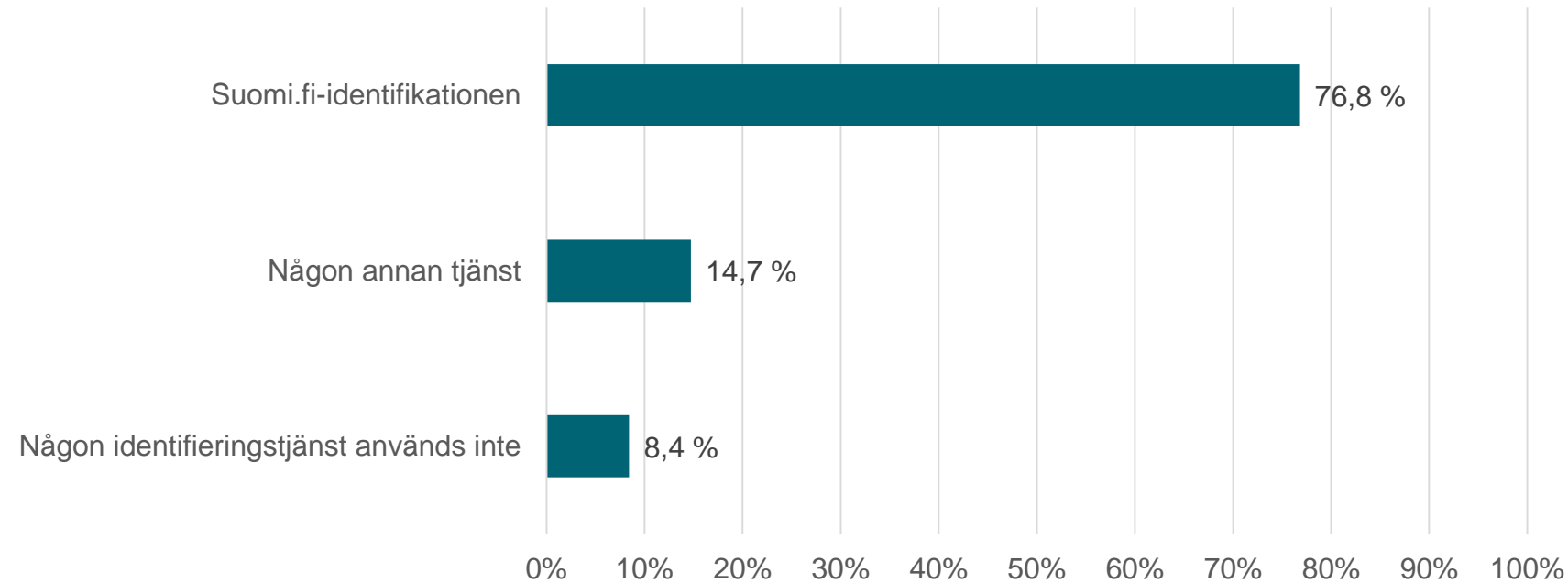
16. Har ni bedömt behoven till elektronisk identifiering i era digitala tjänster?



16.1. Nej, inte i någon av tjänsterna. Varför inte?

- Arbetet pågår

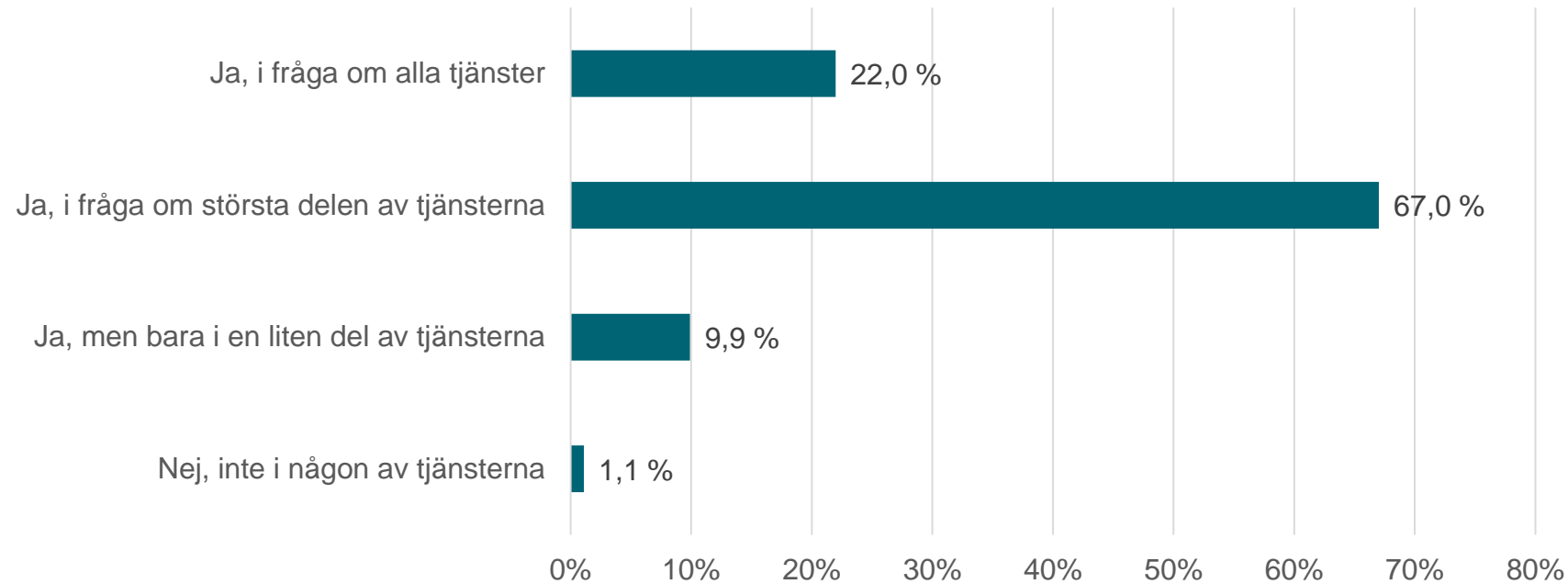
17. Vilken tjänst använder ni för stark autentisering av användarna?



17.1. Någon annan tjänst, vilken?

- e-tjänst
- Elisa
- Haka
- Candour ID
- Signicat
- VismaSign
- Identifiering med bankkoder, mobilcertifikat
- MFA

18. Har ni säkerställt att era digitala tjänster uppfyller tillgänglighetskraven i lagen?



18.1. Ja. På vilket sätt har ni säkerställt att de digitala tjänsterna uppfyller tillgänglighetskraven i lagen?

- Med hjälp av tillgänglighetsgranskningar, -bedömningar och -test samt genom att vidta korrigerande åtgärder för att avhjälpa de olägenheter som observerats
- Genom att säkerställa tillgängligheten i avtal med tjänsteproducenten/den tekniska genomföraren och genom att förutsätta tillgänglighet vid upphandlingen
- Genom utbildning av personalen
- Tillgänglighetskraven har beaktats särskilt i fråga om nya tjänster

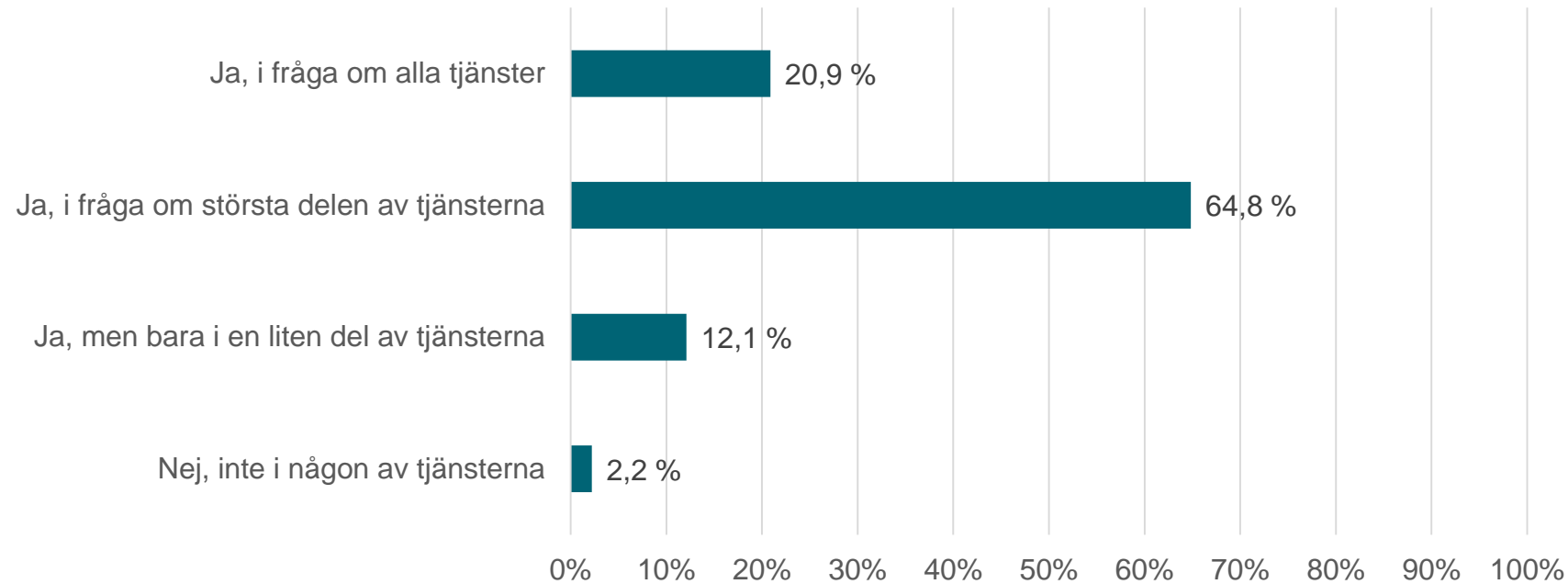
18.2. Nej, inte i någon av tjänsterna. Varför inte?

- Resursbrist

19. Vilka svårigheter har ni stött på i fråga om att följa tillgänglighetskraven?

- Besvärliga EU-standarder och deras framställningsform, tillgänglighetskraven svåra att tolka, anvisningarnas mångtydighet
- Att göra gamla tjänster tillgängliga
- Om organisationen har flera digitala tjänster, omfattande webbplatser eller på annat sätt mycket material som borde göras tillgängligt
- Svårt kunskaps- och resursläge
- Textning av videor
- Det är svårt att bedöma vad som utgör oskäligen hög börda
- Man kan inte själv påverka alla applikationer

20. Har ni bedömt tillgängligheten hos era digitala tjänster?



20.1. Ja. Hur ofta gör ni bedömningar om tillgängligheten hos era tjänster och hur genomför ni tillgänglighetsbedömningen?

Hur ofta:

- Årligen
- En gång per fullmäktigeperiod
- I samband med större uppdaterings- och ändringssituationer samt ibruktagande.
- Alltid när ändringar görs
- Sporadiskt
- Kontinuerlig utvärdering med hjälp av verktyget

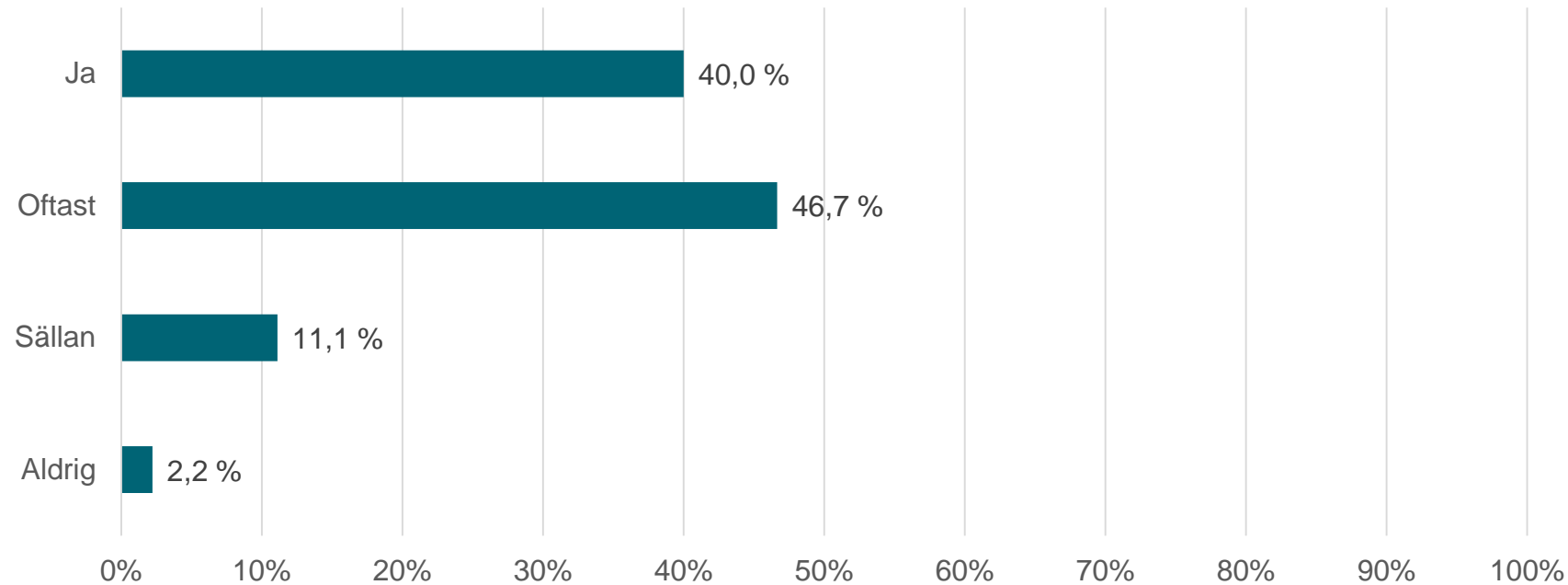
Genomförande:

- Tillsammans med kunderna
- Tillsammans med externa tjänsteproducenter
- Själv
- Anlitar utomstående aktörer

20.2. Nej, inte i någon av tjänsterna. Varför inte?

- Resursbrist

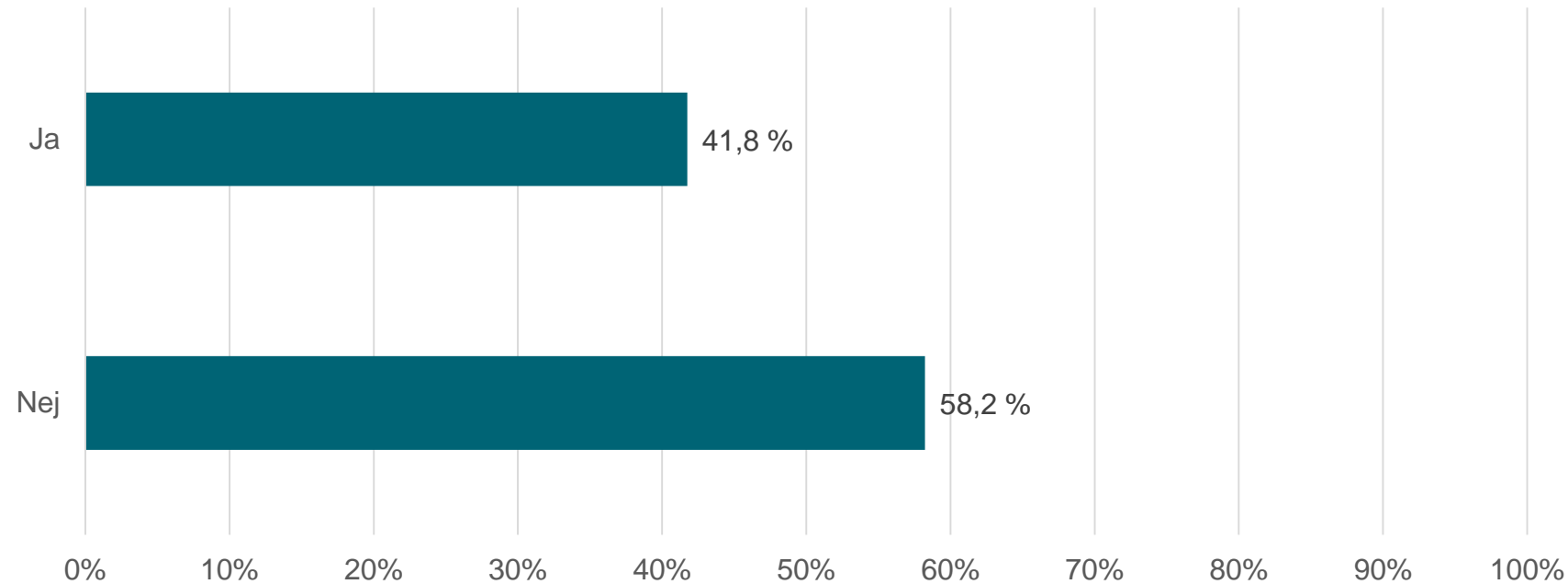
21. Har ni hittat den information ni behöver om tillgänglighetskraven på tillgänglighetstillsynens webbplats www.tillgänglighetskrav.fi?



22. Fritt formulerad respons om webbplatsen tillgänglighetskrav.fi:

- Webbplatsen fick beröm för att den är täckande, begriplig och tydlig
- Alla kände inte till webbplatsen och man önskade bättre marknadsföring
- Anvisningarna och innehållen borde vara mer konkreta, precisa och lösningsorienterade
- Innehållet borde finnas även på engelska

23. Har ni fått respons om tillgängligheten från era kunder?



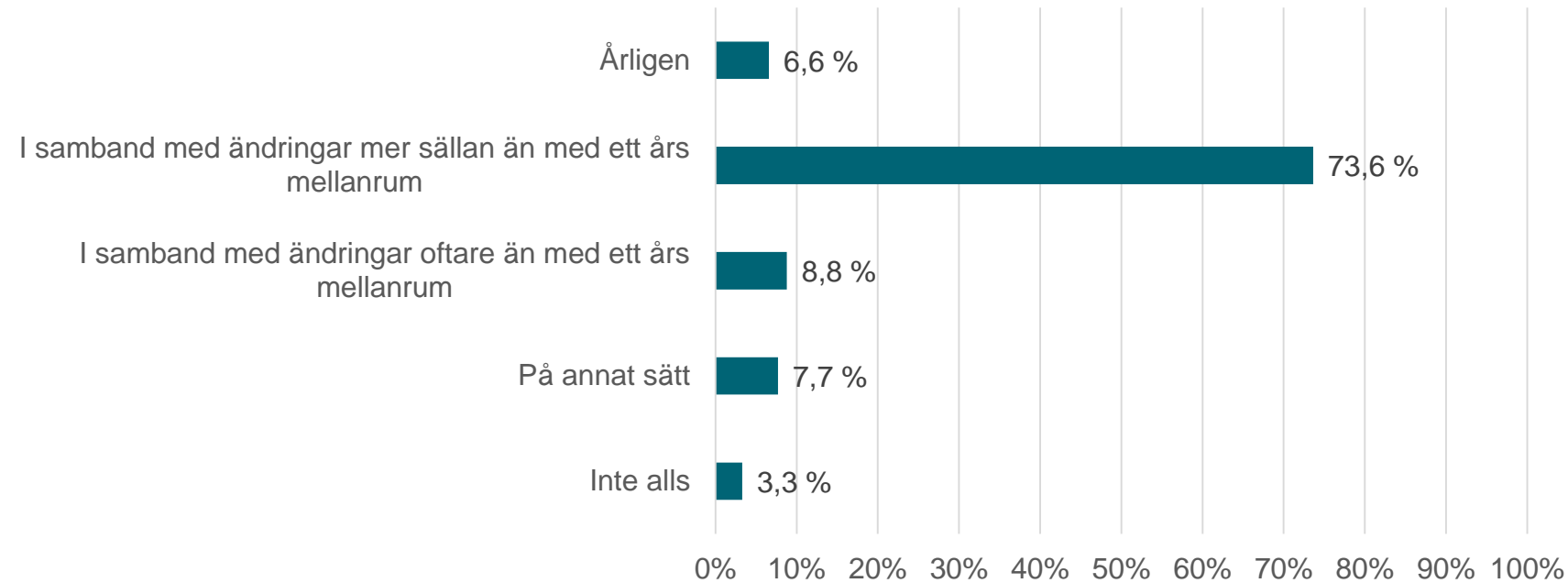
23.1. Ja. Vilka frågor som gäller tillgängligheten har ni fått respons om?

- Bland annat om följande: otillräckliga kontraster, pdf-dokumentens tillgänglighet, skärmläsaren har svårt att använda tjänsten
- Uppdatering av tillgänglighetsutlåtanden
- Allmänt taget lite respons
- Respons om tillgängligheten har fåtts också om andra tillgänglighetsfrågor än dem som gäller hittbarhet

24. Hur har ni behandlat responsen och på vilket sätt har ni svarat den som gett respons?

- Responsen behandlas enligt en överenskommen process
- Även om responsen har varit liten finns det en intern anvisning om hur man ska gå till väga med responsen
- Respons med kontaktuppgifter besvaras
- Responsen leder till tillgänglighetskorrigeringar
- Svaren sammanställs i samarbete
- Responsen går dessutom årligen igenom med tanke på den allmänna utvecklingen

25. Tillgänglighetsbeskrivningen har uppdaterats:



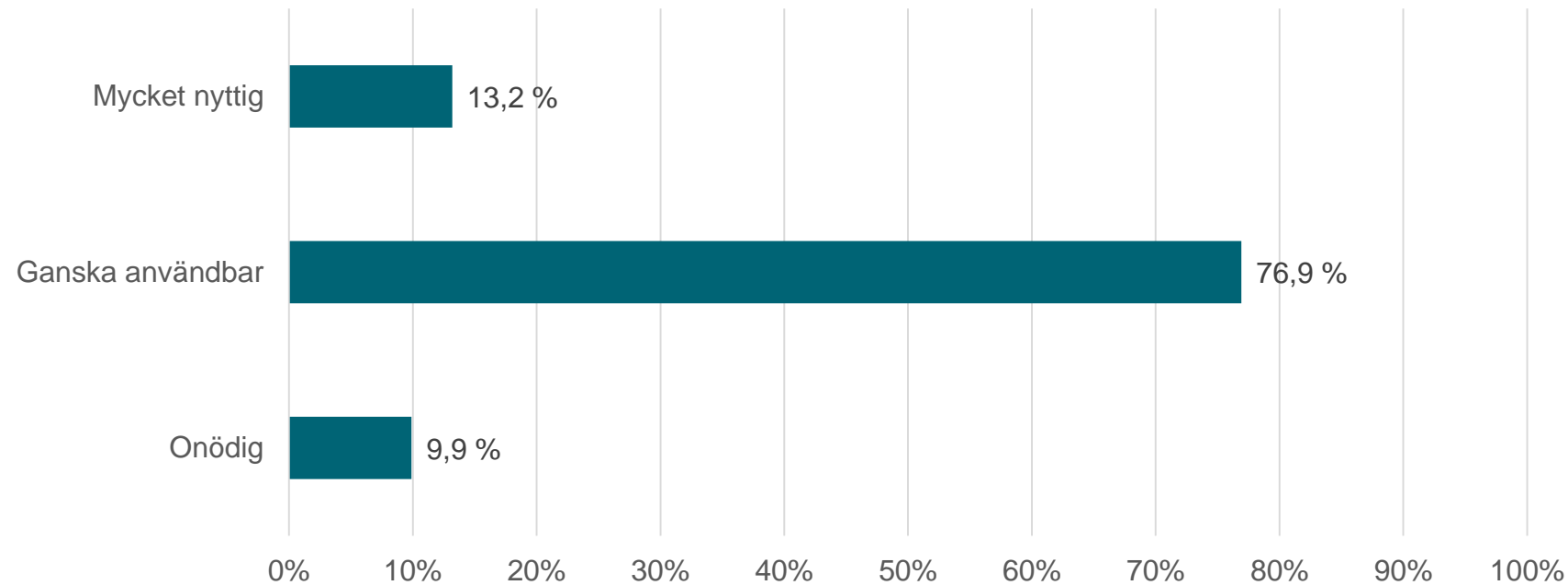
25.1. På annat sätt, när?

- I samband med ändringar vid behov
- Flera beskrivningar med varierande uppdateringstider

25.2. Inte alls. Varför?

- På grund av bristande resurser och kompetens
- Har inte ansetts nödvändigt eftersom beskrivningen utarbetades ungefär för ett år sedan

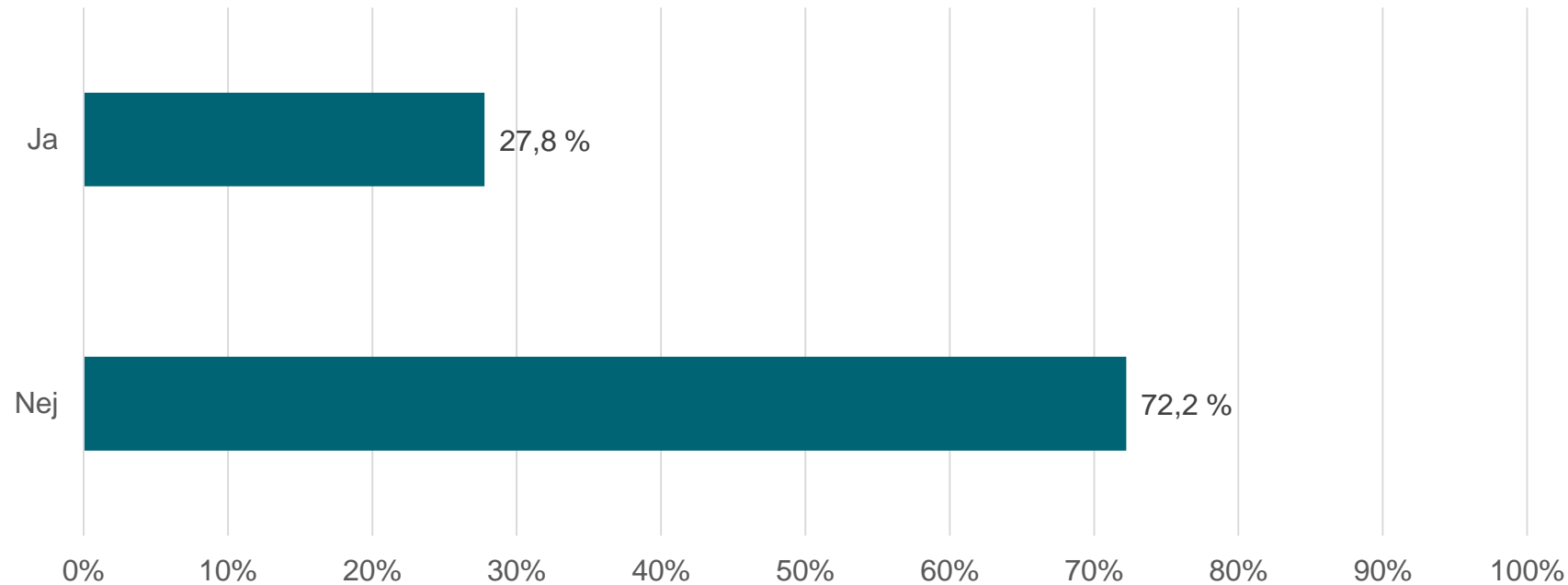
26. Tillgänglighetsbeskrivningen är:



26.1. Onödig, varför?

- Frågan om vilket värde tillgänglighetsutlåtandet har för kunden, om utlåtandena är begripliga för kunden och om kunderna ens läser dem lyftes fram i svaren

27. Har ni åberopat oproportionell börda i fråga om tillgängligheten i era digitala tjänster?



27.1. Ja. Vilka faktorer har ni beaktat vid bedömningen av möjligheten att åberopa oproportionell börda?

- Kostnader
- Behoven hos personer med funktionsnedsättning att använda webbtjänsten
- Användargrupp och typ av tjänst
- Organisationens storlek och resurser
- Kostnader och arbetsmängd i förhållande till nyttan
- I svaren framhövdes att man hänvisat till en oproportionell börda särskilt i fråga om tjänster som försvinner eller tjänster som byts och i fråga om textning av videor

28. Hurdant material eller hurdan rådgivning skulle ni behöva som stöd för verkställigheten av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster?

- Mer och regelbunden konkret utbildning om lagens krav och upphandling i anslutning till detta
 - Branschvist
- Praktiska exempel och bästa praxis
- Tydliga anvisningar för produktion av tillgängligt material
- Webbplats för vanliga frågor, materialbank

29. Eventuella hälsningar till finansministeriet:

- Kommunernas resurser bör beaktas vid sidan av de nya förpliktelserna
- Förpliktelserna är ibland oskäligen i förhållande till ämbetsverkets resurser och tjänsternas särdrag
- De som inte använder e-tjänster måste också tas i beaktande
- *Utbildningarna och webbmaterialet från hösten 2022 utgör ett utmärkt sammandrag av lagen om digitala tjänster. Tack till experterna för de mycket intressanta webbseminarierna!*
- Omsorgsfull efterlevnad av lagen har ökat arbetsmängden för både informatörerna och substansexperterna på ett avsevärt sätt. Resurser har emellertid inte anvisats i motsvarande mån, vilket innebär att detta är bort från det övriga arbetet
- Den övergripande styrningen av hela den digitala utvecklingen är fortfarande splittrad

Mer information om lagens förpliktelser

- Anvisningar för ordnandet av digitala tjänster (2 kap.)
 - Suomidigi [på svenska](#) och [på finska](#)
- Information om tillgänglighet och tillgänglighetsskyldigheter
 - Tillgänglighetskrav.fi [på svenska](#) och [på finska](#)
- Öppna eOppiva-utbildningar
 - Högklassiga digitala tjänster som mål [på svenska](#) och [på finska](#)
 - Tillgänglighet och kraven i lagen om digitala tjänster [på svenska](#) och [på finska](#)



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Tack