



## Kyrkostyrelsens cirkulär nr 7/2019

29.3.2019

### TILLGÄNGLIGHET OCH DIGITALA TJÄNSTER

#### Ändring av kyrkolagen

En ändring av kyrkolagen (411/2019) träder i kraft den 1 april 2019. Ändringarna i kyrkolagen är tekniska och beror på den nya dataskyddslagstiftningen och på att personuppgiftslagen upphävts. Samtidigt har man beaktat tillgänglighetsdirektivet som förpliktar den offentliga förvaltningen. En ny 5 b § har infogats i 25 kap. i kyrkolagen. Enligt den nya paragrafen tillämpas lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019) på digitala tjänster som tillhandahålls av kyrkan, församlingarna och de kyrkliga samfälligheterna. Lagarna hittas med hjälp av författningsnumret i tjänsten [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi).

#### Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster

Syftet med lagen är att främja vars och ens möjligheter att använda digitala tjänster på lika villkor genom att förbättra tillgången, informationssäkerheten, kvaliteten och innehållets tillgänglighet. Genom lagen genomförs nationellt Europaparlamentets och rådets direktiv om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer (EU) 2016/2102 (tillgänglighetsdirektivet).

Ett mål är också att förbättra tillgängligheten i offentliga myndigheters tjänster och mobila applikationer bland användarna, särskilt bland personer med funktionsnedsättning. Syftet är också att främja myndigheternas tillhandahållande av digitala tjänster och tillgången till dem på ett sådant sätt att kunderna i framtiden kan sköta sina ärenden elektroniskt i så gott som alla situationer som förutsätter kontakt med myndigheterna.

De grundläggande tillgänglighetskraven är att de digitala tjänsterna ska vara möjliga att uppfatta och begripliga och att användargränssnitten och navigeringen ska vara hanterbara och driftsäkra. Tillgänglighetskraven specificeras närmare utifrån de europeiska standarderna.

Tillgänglighetskraven förbättrar möjligheterna särskilt för synskadade, döva och personer med motoriska störningar eller läs- och skrivsvårigheter att få information om myndigheternas verksamhet med hjälp av digitala tjänster och sköta sina ärenden med myndigheterna självständigt. Dessutom bidrar lagen om tillhandahållande av digitala tjänster till genomförandet av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Också för äldre personer innebär förbättrad tillgänglighet bättre möjligheter att sköta sina egna ärenden.

Samtidigt gäller det att beakta att alla inte har tillgång till datateknik eller förmåga att använda den. Som en del av åtgärderna för att uppnå likabehandling och uppfylla de krav som ställs i grunderna för god förvaltning ska man se till att det finns ett tillräckligt urval av tjänster för olika användargrupper. Det

här innebär t.ex. att man i tillräcklig utsträckning upprätthåller telefontjänster, kundserviceställen eller gemensamma kundserviceställen för församlingarna.

### ***På vilka tjänster tillämpas lagen?***

Med stöd av den tillämpningsbestämmelse som tagits in i kyrkolagen tillämpas lagen om tillhandahållande av digitala tjänster på de digitala tjänster som tillhandahålls av kyrkan, församlingarna och de kyrkliga samfälligheterna. Med digitala tjänster avses webbplatser eller mobilapplikationer och deras funktioner.

Med en webbplats avses textinnehåll, filer, bilder, blanketter och annat reproducerbart datainnehåll i digital form som individualiseras med hjälp av ett domännamn och är tillgängliga i ett datanät genom olika terminalutrustningar och deras programvara. Med en mobilapplikation avses en programvara som har planerats och utvecklats för användning av allmänheten i mobila enheter som smarttelefoner och pekplattor. Bestämmelserna tillämpas därmed på bl.a. församlingarnas webbplatser, elektroniska beställningsformulär i tjänsterna och elektroniska anmälningsformulär för evenemang.

Med stöd av den begränsning som tagits in i kyrkolagen tillämpas lagen dock inte på församlingarnas småbarnspedagogik och konfirmandundervisning, när en webbplats eller mobilapplikation kommer till i samband med den småbarnspedagogiska verksamheten eller konfirmandundervisningen och används i en avgränsad grupp under en viss tid. I praktiken innebär det här att lagen om tillhandahållande av digitala tjänster inte tillämpas på sådana digitala tjänster som planeras och genomförs i samband med konfirmandundervisningen eller småbarnspedagogiken i en konfirmandgrupp eller en barngrupp under en viss tid eller på försök. Utanför tillämpningsområdet faller därmed digitala tjänster som elever planerat och genomfört samt digitala tjänster som församlingens personal tagit fram för att användas i undervisningen. Även då ska man emellertid vid behov beakta skyldigheten att enligt diskrimineringslagen (1325/2014) göra rimliga anpassningar. Om en tjänst som kommit till i samband med undervisning införs permanent ska man se till att tillgängligheten realiserar.

Kraven tillämpas inte på innehållet på webbplatser och i mobilapplikationer som tagits fram av en tredje part och som inte finansieras, utvecklas eller övervakas av myndigheten. Det betyder t.ex. inbäddade nyhetsflöden från sociala medier på en webbplats. Tillgänglighetskraven tillämpas inte heller när en myndighet erbjuder strömning på sin webbplats eller i en mobilapplikation, t.ex. från ett möte eller ett evenemang. Om materialet publiceras efter den 23 september 2020 som inspelning på webben ska innehållet uppfylla tillgänglighetskraven.

Intranät och extranät som används på arbetsplatser och är avsedda för ett begränsat antal personer ska uppfylla tillgänglighetskraven om de publiceras den 23 september 2020 eller senare. På intranät eller extranät som publiceras före den 23 september 2019 tillämpas tillgänglighetskraven endast om de förnyas helt t.ex. på grund av att ett nytt publiceringsverktyg anskaffats.

### ***Digitala tjänster som myndigheterna ordnar***

Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster föreskriver om digitala tjänster som myndigheter ordnar för allmänheten. Myndigheterna omfattas av de **allmänna skyldigheterna att planera digitala tjänster**.

Myndigheterna ska planera och underhålla sina digitala tjänster på ett sådant sätt att tjänsternas informationssäkerhet och dataskydd garanteras och så att tjänsterna är lätta att hitta och använda. Dessutom ska myndigheterna se till att deras digitala tjänster är kompatibla med programutbud och kommunikationsförbindelser som används allmänt.

Därmed ska de redan vid planeringen av en digital tjänst bedöma hur informationssäkerheten i anslutning till användningen ska ordnas. Det här ska också visas genom planeringsdokumentation. Närmare bestämmelser om skyldigheten att sörja för dataskyddet finns i EU:s allmänna dataskyddsförordning och i dataskyddslagen som kompletterar den (1050/2018). Att sörja för dataskyddet innebär att personuppgifter inte behandlas i onödan i de digitala tjänsterna och i deras datainnehåll.

Att säkerställa att de digitala tjänsterna är lätta att hitta innebär att man ser till den senaste versionen av den digitala tjänsten och datainnehållet i den kan hittas t.ex. med hjälp av sökmotorer. Tydliga och informativa domännamn gör tjänsterna lättare att hitta. Genom att regelbundet testa och utvärdera användbarheten, särskilt innan en ny digital tjänst tas i bruk eller när viktiga nya eller förnyade funktioner införs, kan man se till att tjänsterna är lätta att använda.

I planeringen och underhållet av digitala tjänster ska myndigheterna också beakta kompatibiliteten med programvara och kommunikationsförbindelser som användarna allmänt använder. Avsikten är att säkerställa att de digitala tjänsterna är kompatibla med användarnas webbläsare och andra hjälpprogram som behövs för att de digitala tjänsterna ska kunna användas. I praktiken innebär det här att den digitala tjänstens kompatibilitet med de mest använda programmen på marknaden bör testas.

**Tillgången** till de digitala tjänster som myndigheterna ansvarar för och till andra elektroniska dataöverföringsmetoder som myndigheterna använder **ska säkerställas**. De ska vara tillgängliga också utanför öppettiderna för myndigheternas serviceställen. Därmed ska t.ex. avbrott förläggas till tidpunkter då de digitala tjänsterna och elektroniska dataöverföringsmetoderna används i ringa omfattning. Allmänheten ska också informeras på lämpligt sätt om avbrotten i förväg. Myndigheterna ska också på förhand informera om hur var och en kan få sina ärenden skötta på ett alternativt sätt.

Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster innehåller också bestämmelser om **myndigheternas skyldighet att tillhandahålla digitala tjänster**. Myndigheterna ska ge alla en möjlighet att med hjälp av digitala tjänster eller andra elektroniska dataöverföringsmetoder sända elektroniska meddelanden och handlingar som hänför sig till deras behov att utträta ärenden. Det här innebär dock inte att myndigheten måste tillhandahålla enbart digitala tjänster för förvaltningens kunder. Meddelandena kan t.ex. gälla inledandet av ett ärende och begäranden om information eller rådgivning. Kunden ska kunna kommunicera med myndigheten bl.a. via e-post eller krypterad e-post. Församlingarna och de kyrkliga samfälligheterna kan också ta i bruk tjänsten Suomi.fi-meddelanden.

I de digitala tjänsterna ska myndigheterna också ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Dessutom ska myndigheterna i sina digitala tjänster offentliggöra kontaktuppgifter där det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster. Enligt 8 § i förvaltningslagen ska myndigheterna ge sina kunder råd i anslutning till de egna tjänsterna också när tjänsterna är digitala.

Användningen av en digital tjänst kan temporärt begränsas till vissa användargrupper eller en viss region om det är nödvändigt för att utveckla eller testa tjänsten. En sådan begränsning kan bara vara temporär.

I praktiken kan man begränsa användningen t.ex. för att testa en ny tjänst innan den tas i bruk i större skala.

Lagen innehåller bestämmelser om **krav och begränsningar när det gäller elektronisk identifiering** av tjänsteanvändarna. Myndigheterna kan kräva elektronisk identifiering av en användare av digitala tjänster endast om det behövs för att säkerställa användarens åtkomsträttigheter i anslutning till en tjänst eller dess datainnehåll eller på grund av rättsverkan i anslutning till en funktion som finns i tjänsten. Om det är möjligt att få se och använda sekretessbelagt datainnehåll i en digital tjänst, ska tjänsteanvändaren identifieras med hjälp av - en sådan tjänst för identifiering av fysiska personer som avses i 3 § 4 punkten i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (Suomi.fi-identifiering), - stark autentisering som avses i 2 § 1 mom. 1 punkten i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009) eller - av vägande grundad anledning med hjälp av någon annan motsvarande informationssäker identifieringstjänst.

### ***Digitala tjänsters tillgänglighet***

Tillgänglighet gäller i det här sammanhanget digitala tjänster, och kallas också webbtillgänglighet, medan fysisk tillgänglighet gäller den fysiska världen. I tillgänglighetsdirektivet avses med tillgänglighet att webbplatser och mobilapplikationer samt deras innehåll är sådana att vem som helst kan använda dem och förstå vad som sägs i dem.

**De grundläggande tillgänglighetskraven** är att de digitala tjänsternas innehåll ska vara möjligt att uppfatta och begripligt och att användargränssnitten och navigeringen ska vara hanterbara och driftsäkra. Lätt att uppfatta innebär att informationen och komponenterna i ett användargränssnitt måste presenteras för användarna på sätt som de kan uppfatta. Användaren ska t.ex. kunna ändra formen på ett textinnehåll t.ex. till en större font eller tal. Dessutom ska kontrasten mellan textens och bakgrundens färger vara tillräcklig och användaren ha möjlighet att ändra färgkombinationerna för att göra texten lättare att uppfatta.

Med användargränssnittens och navigeringens hanterbarhet avses t.ex. att det är möjligt att använda webbplatsen eller mobilapplikationen enbart med hjälp av tangentbordet eller knappsatsen eller att sessionens tidsgräns är tillräckligt lång för att också användare som utnyttjar olika hjälpmedel ska hinna gå igenom innehållet på webbplatsen eller i applikationen. Begriplighet förutsätter att informationen och hanteringen av användargränssnittet är lättfattliga för användaren. Det här innebär bl.a. ett gott och klart allmänspråk och i vissa fall också lättläst språk. Driftsäkerhet innebär att innehållet måste vara tillräckligt driftsäkert för att kunna tolkas på ett tillförlitligt sätt av ett brett spektrum av användarprogram, inklusive hjälpmedel. Exempelvis ska strukturen hos innehållet på en webbplats eller i en mobilapplikation utformas enligt de tekniska strukturkraven för webbplatsernas struktur, t.ex. att rubrikerna och textinnehållet avskiljs från varandra med strukturmärken.

Tillgänglighetskraven anges närmare i Europeiska unionens officiella tidning i de hänvisningar som Europeiska kommissionen har offentliggjort och som gäller harmoniserade standarder eller delar av dem. De gällande kraven ingår i version 2.1 av World Wide Web Consortiums dokument Web Accessibility Guideline. Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster förutsätter att Regionförvaltningsverket i

Södra Finland, som är tillsynsmyndighet, håller de officiella översättningarna till finska och svenska av anvisningarna tillgängliga för allmänheten på sin webbplats.

De digitala tjänsternas datainnehåll ska uppfylla tillgänglighetskraven när datainnehållet är tillgängligt för tjänsteanvändarna. Tillgänglighetskraven ska beaktas enligt 71 § 1 mom. i upphandlingslagen när digitala tjänster upphandlas.

Avvikelser från tillgänglighetskraven är tillåtna endast om leverantören med stöd av en förhandsbedömning av tillgängligheten kan visa att iakttagandet av kraven skulle medföra en **oproportionell börda**. Det gäller alltså att på förhand bedöma om det finns grunder för att avvika från tillgänglighetskraven i något avseende. En bedömning ska göras när svårigheter att uppfylla kraven uppstår i utvecklingen eller underhållet av digitala tjänster. Vid bedömningen av en oproportionell börda ska man särskilt beakta det behov som personer med funktionsnedsättning har av att använda de digitala tjänsterna i fråga samt tjänsteleverantörens storlek och ekonomiska ställning och verksamhetens art och omfattning.

I den offentliga förvaltningens digitala tjänster ska ett **tillgänglighetsutlåtande** tillhandahållas. Utlåtandet ska innehålla en redogörelse för vilka delar av innehållet som inte uppfyller tillgänglighetskraven och skälen till det samt information om eventuella alternativ som uppfyller kraven. Tillgänglighetsutlåtandet ska också innehålla tjänsteleverantörens elektroniska adress dit tjänsteanvändaren kan sända respons om tillgängligheten samt en länk till tillsynsmyndighetens webbplats där tjänsteanvändaren kan anföra tillgänglighetsklagan eller begära utredning av tillgängligheten. Regionförvaltningsverket i Södra Finland som är tillsynsmyndighet ska hålla en mall för tillgänglighetsutlåtanden tillgänglig på sin webbplats.

Var och en har rätt att sända **respons om tillgängligheten** till en tjänsteleverantörs adress som framgår av tillgänglighetsutlåtandet. Man kan ge respons om avvikelser från tillgänglighetskraven eller begära preciseringar av skälen till en oproportionerlig börda. I responsen kan man också begära att få innehåll som inte uppfyller tillgänglighetskraven i en form som uppfyller dem eller på ett alternativt sätt som är tillgängligt. Tjänsteleverantören ska sända en elektronisk mottagningskvitivering om att responsen har tagits emot. Responsen ska också besvaras utan dröjsmål och i regel senast inom två veckor efter att den sänts.

### ***Tillsyn över tillgängligheten och rättsskydd***

Tillsynen över skyldigheterna i anslutning till ordnandet av myndigheternas digitala tjänster hör till den allmänna laglighetsövervakningen där de behöriga myndigheterna är riksdagens justitieombudsman och justitiekanslern i statsrådet, samt i fråga om församlingarna och de kyrkliga samfälligheterna dessutom domkapitlen.

Tillsynen över tillgänglighetskraven för digitala tjänster hör till Regionförvaltningsverket i Södra Finland, som är tillsynsmyndighet. Enligt lagen kan var och en hos tillsynsmyndigheten anföra tillgänglighetsklagan om en tjänsteleverantör som inte har iakttagit tillgänglighetskraven. En klagan kan också byggas på att tillgänglighetsresponsen inte besvarats på det föreskrivna sättet eller inom den föreskrivna tiden eller att tjänsteleverantören inte utfärdat ett intyg om att information om den digitala tjänstens innehåll inte lämnats i en tillgänglig form.

I egenskap av tillsynsmyndighet övervakar Regionförvaltningsverket i Södra Finland iakttagandet av tillgänglighetskraven. Dessutom ska verket bl.a. ge allmänna anvisningar och rådgivning om iakttagandet av tillgänglighetskraven och höra olika intressentgrupper om iakttagandet av kraven.

Omprövning av ett beslut eller ett åläggande som tillsynsmyndigheten har fattat eller meddelat med stöd av lagen får begäras på det sätt som anges i förvaltningslagen. Ett beslut som meddelas med anledning av begäran om omprövning får överklagas genom besvär hos förvaltningsdomstolen.

### *Genomförs etappvis*

- Webbplatser som publicerats den 23 september 2018 eller senare ska uppfylla tillgänglighetskraven den 23 september 2019.
- Webbplatser som publicerats före den 23 september 2018 ska uppfylla tillgänglighetskraven den 23 september 2020.
- Mobilapplikationer ska uppfylla tillgänglighetskraven den 23 juni 2021.
- Filformat för kontorsprogramvara som har publicerats den 23 september 2018 eller senare ska uppfylla tillgänglighetskraven eller förnyas så att de motsvarar tillgänglighetskraven. Filer som publicerats före den 23 september 2018 ska inom ramen för övergångsbestämmelserna anpassas så att de uppfyller tillgänglighetskraven om de är avsedda för att inleda ett ärende eller i övrigt anknyter till behandlingen av ärendet i och med att de behövs för att bestämma, fullgöra eller tillgodose den berörda personens intressen, rättigheter eller skyldigheter.
- Myndigheters och offentligt rättsliga intranät – inklusive de som används på arbetsplatserna – ska uppfylla tillgänglighetskraven om de publiceras den 23 september 2019 eller senare. På intranät som publiceras före den 23 september 2019 tillämpas tillgänglighetskraven endast om de förnyas helt t.ex. på grund av att ett nytt publiceringsverktyg anskaffats. Då gäller det att redan i upphandlingsfasen fästa uppmärksamhet vid att publiceringsverktyget stöder tillgänglighetskraven.

### **Mer information**

#### *Planering och underhåll av digitala tjänster*

#### JHS-rekommendationer:

- Definiering och utveckling av nättjänster för den officiella förvaltningen: <http://jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/190>
- Alla JHS-rekommendationer: <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations>

#### Informationssäkerhet

- Anvisning om informationssäkerheten inom elektronisk ärendehantering: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80012>
- Kyrkans allmänna datasäkerhetsbestämmelser: [http://www.sakasti.evl.fi/sacrista.nsf/0/EF8BFC74BF059422C2257DE300451316/\\$FILE/2015-12%20liite%20\\_sv.pdf](http://www.sakasti.evl.fi/sacrista.nsf/0/EF8BFC74BF059422C2257DE300451316/$FILE/2015-12%20liite%20_sv.pdf)

#### Dataskydd

- Dataskydd i vardagen-utbildningar: <https://arjentietosuoja.fi/sv/#/front>

- Dataskyddsförordningen i församlingarna: <https://nuotta.evl.fi/Tietosuoja/SitePages/Kotisivu.aspx>

### *Efterlevnad av tillgänglighetskraven*

Finansministeriets webbplats: <https://vm.fi/sv/tillganglighetsdirektivet>

Regionförvaltningsverket i Södra Finlands webbplats: <https://www.avi.fi/sv/web/avi/saavutettavuus>

Regionförvaltningsverket publicerar sannolikt i maj 2019 en ny webbplats, [www.saavutettavuusvaatimukset.fi](http://www.saavutettavuusvaatimukset.fi), där all RFV:s information och anvisningar om webbtillgänglighet finns samlade. Behovet av information och anvisningar har kartlagts bl.a. med responsenkäter, och anvisningar och övrigt innehåll tas fram i samarbete med RFV:s partner.

Befolkningsregistercentralen har tagit fram videokurser om tillgänglighet. Nedan finns länkar till kurserna (på finska):

[Saavutettavuuden perusteet \(Grundkurs om tillgänglighet, 1 h 16 min., öppnas i ett nytt fönster\)](#)

[Saavutettavan verkkopalvelun hankinta \(Upphandling av tillgängliga webbtjänster, 1 h 29 min., öppnas i ett nytt fönster\)](#)

[Saavutettavien tiedostojen tekeminen \(Hur man skapar tillgängliga filer, 1 h 33 min., öppnas i ett nytt fönster\)](#)

Övrigt material:

- [www.saavutettavasti.fi](http://www.saavutettavasti.fi): tips på finska för att producera tillgängligt innehåll i webbtjänster, för alla som uppdaterar webbplatser och producerar olika typer av innehåll för nätet. Webbplatsen administreras av Celia som är en del av statsförvaltningen.
- [www.papunet.net/saavutettavuus](http://www.papunet.net/saavutettavuus): information på finska om olika hjälpmedel för att använda webbplatser och anvisningar för att beakta tillgängligheten redan i planeringen och upphandlingen av webbtjänster.

## KYRKOSTYRELSEN

Pekka Huokuna

Pirjo Pihlaja

ISSN 1797-0334