



FPA:s likabehandlingsplan för kunderna

Fpa[®]

Innehåll

Inledning	3
Så här främjar vi likabehandling vid FPA	5
Språklig jämlikhet	6
Tillgänglighet	8
Likabehandling främjas av kundgruppering och fokus på kundens livssituation	9
Smidig skötsel av ärenden	10
Stöd när livssituationen ändras	11
När det finns många ärenden att reda ut	12
Vi blickar framåt – digitaliseringen främjar jämlikhet	13
Att ingripa i diskriminering	14
Uppföljning och bedömning av likabehandling	15

Inledning

FPA:s kundkrets är en heterogen grupp och vi lägger stor vikt vid att var och en av våra kunder behandlas likvärdigt. Vid FPA ska ett likabehandlingsperspektiv beaktas i all planering och genomförande av verksamheten.

Utgångspunkten för den här likabehandlingsplanen är **FPA:s värderingar och strategi (fpa.fi)**. En av FPA:s värderingar är respekt för individen. Den här likabehandlingsplanen gäller FPA:s kunder, och utöver den har en likabehandlings- och jämställdhetsplan för personalen utarbetats.

Diskrimineringslagen (1325/2014) ålägger myndigheter att i all sin verksamhet främja likabehandling målinriktat och systematiskt. Enligt lagen får ingen diskrimineras på grund av ålder, ursprung, nationalitet, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person. Diskriminering som avses i lagen är förutom direkt och indirekt diskriminering också trakasserier, vägran att göra rimliga anpassningar samt instruktioner eller befallningar att diskriminera. Den här planen stöder FPA:s systematiska arbete för att uppfylla kraven i lagen och främja likabehandlingen av kunderna.



Likabehandling betyder inte att alla människor ska behandlas på samma sätt, utan att alla ska bemötas likvärdigt så att varje människas individuella behov beaktas. Vi måste trygga kundernas lika möjligheter att uträtta sina ärenden och bevaka sina intressen. Särskilt viktigt är det att se till att kunderna har lika möjligheter att förstå vilka lagstadgade rättigheter och skyldigheter de har. För att uppnå faktisk likabehandling kan det krävas positiv särbehandling, vilket det förskrivs om i diskrimineringslagen. Genom positiv särbehandling kan man se till att kunderna har likvärdiga möjligheter att sköta sina ärenden hos FPA och att de likvärdigt får förmåner från FPA. Särbehandlingen måste stå i rätt proportion till det resultat som eftersträvas.



Likabehandling innebär också att kunderna bemöts likvärdigt och konsekvent. Verksamheten måste vara konsekvent på så sätt att fakta bedöms enligt samma grunder i samma slags fall. Legitima grunder för särbehandling fastställs i lagen.



Så här främjar vi likabehandling vid FPA

Enligt diskrimineringslagen ska myndigheterna etablera en sådan förvaltning och sådana rutiner som säkerställer att likabehandlingen främjas i beredningen av ärenden och i beslutsfattandet. För att FPA:s tjänster ska vara likvärdiga och individuellt anpassade behövs stöd av ledningen, cheferna och hela organisationen. Verksamhetsmodeller som främjar likabehandling kan utvecklas genom att ändra arbetspraxisen och anvisningarna.

En jämlik verksamhet vid FPA förutsätter att många olika faktorer beaktas. Det centrala är att våra kunder har tillgång till likvärdiga möjligheter att sköta sina ärenden hos oss. Det är också viktigt att våra kunder likvärdigt får de FPA-förmåner som de har rätt till enligt lag. Dessutom måste vår personal beakta kundernas mångfald och säkerställa en likvärdig service. Vi utvecklar vår service med hjälp av kundrespons och följer på olika sätt upp hur likabehandlingen uppnås. Vi informerar också aktivt om likabehandlingen i FPA:s verksamhet.

För att utveckla vår verksamhet ur ett likabehandlingsperspektiv strävar vi efter följande:

- Vi förstärker vår gemensamma uppfattning om likabehandling och om hur likabehandlingen tar sig i uttryck i praktiken.
- Vi strävar efter att känna igen eventuella risker som kan leda till oavsiktlig diskriminering.
- Av varje FPA-anställd förutsätter vi att de behandlar kunderna likvärdigt och främjar jämlikhet i sitt eget arbete.
- Vi beaktar likabehandlingsperspektivet systematiskt i resursfördelning och anvisningar och när gemensamma praxis och rutiner utvecklas.
- Genom utbildning och träning ser vi till att likabehandling uppnås.
- I vår kommunikation beaktar vi mångfalden bland våra kunder.

Språklig jämlikhet

Som myndighet ska vi använda ett sakligt, klart och begripligt språk. Var och en av våra kunder har rätt få information som de förstår. Många av våra kunder har svårt att förstå standardspråk. Ett tydligt språk hjälper människor att läsa, fatta beslut om sina egna ärenden och delta i samhällsaktiviteter.

Den gällande lagstiftningen och de internationella människorättskonventioner som är bindande för Finland fastställer kundens rätt att använda sitt eget språk när hen sköter ärenden hos myndigheter.

Lagstiftningen om social trygghet och socialförsäkringsförmåner förpliktar inte FPA att ordna tolkning, men för att rådgivningsskyldigheten i förvaltningslagen ska uppfyllas behövs ofta tolkning så att kunden ska kunna sköta sitt ärende. Vi strävar efter att ordna service och behandling av ärenden så att kunden får ändamålsenlig

service och vi kan sköta vår uppgift med gott resultat. Vi ger våra kunder den rådgivning de behöver för att kunna sköta sina ärenden och vi svarar på frågor som uppkommer i samband med det.

FPA:s kunder har rätt till kostnadsfri tolkning om de inte kan sköta sina ärenden vid FPA på sitt modersmål eller inte har något gemensamt språk med den FPA-anställda. Enligt förvaltningslagen är FPA skyldig att ordna tolkning i ärenden som inleds på FPA:s initiativ. FPA kan också erbjuda tolkning och översättning i andra ärenden än de som inleds på FPA:s initiativ. Vikten av tolkning accentueras också när det är fråga om ett ärende som berör någons grundläggande utkomststöd.

Finsk-, svensk-, samisk- och teckenspråkiga har lagstadgade språkliga rättigheter, och därför är FPA skyldig att se till att de språkliga rättigheterna tillgodoses. Även de ungefär 160 olika främmande språk som våra kunder använder och exempelvis rättigheterna för personer med det romska språket som modersmål ställer särskilda krav på likabehandling inom verksamheten. FPA kommunicerar med sina kunder på finska, svenska, engelska, samiska och teckenspråk.





För att utveckla vår verksamhet ur ett likabehandlingsperspektiv strävar vi efter följande:

- Vi utbildar vår personal till att använda ett tydligt och sakligt språk.
- Vi använder lättläst språk vid behov.
- Vi utnyttjar FPA-anställdas språkkunskaper och försäkrar oss om att det finns tillräckligt med svensk- och samiskspråkig personal hos FPA.
- Vi erbjuder våra kunder tolkning när kundens ärende kräver det. Genom att skaffa högklassiga tolkningstjänster säkerställer vi att kundens rättsskydd förverkligas när hen på grund av sin språkkunskap, sjukdom eller funktionsnedsättning inte har möjlighet att sköta sitt ärende på de servicespråk som erbjuds. Vi ser till att ha kompetens både vid att bedöma när tolk behövs och vid användningen av tolk, i växelverkan med kunden. Vi säkerställer att användningen av tolktjänster vid FPA är konsekvent.

Tillgänglighet

Tillgänglighet i fysiska lokaler innebär till exempel att kundbetjäningsskivorna har en lämplig höjd, att det finns tillräcklig belysning och att det inte finns några höga trösklar. Alla kunder har nytta av tillgängliga kundservicelokaler och tillgänglighet i fråga om information. Om kunden har begränsningar i funktionsförmågan kan tillgänglighet emellertid vara nödvändigt för att hen ska kunna sköta sitt ärende.

Vi utvecklar serviceställets tillgänglighet målmedvetet genom att beakta särskilda användargrupperns behov och rätta till olägenheter. Vi informerar kunderna om hjälpmedel (t.ex. en hörslinga eller ramp) och vi utbildar vår personal i användningen av dem.

Tillgänglighet kan också innebära tillgänglighet i den digitala världen, dvs. att olika människor enkelt kan använda digitala tjänster och innehåll i dem. Tillgänglighet i FPA:s kommunikation och webbtjänster innebär till exempel att också särskilda användargrupper kan använda dem. Med webbtjänster avses både den offentliga webbplatsen (www.fpa.fi) och e-tjänsten där kunden måste logga in, MittFPA.

När vi bedömer tillgängligheten beaktar vi olika kunders sociala, psykiska och fysiska förmåga att sköta sina ärenden och hur stort stöd de eventuellt behöver.

För att utveckla vår verksamhet ur ett likabehandlingsperspektiv strävar vi efter följande:

- Vi strävar efter tillgängliga lösningar på våra serviceställen. Vi utvecklar tillgängligheten av FPA:s servicepunkter genom att beakta alla användargrupperns behov.
- Vi informerar våra kunder om hjälpmedel och utbildar vår personal i användningen av dem.
- Vi ser till att våra digitala tjänster är tillgängliga.

Likabehandling främjas av kundgruppering och fokus på kundens livssituation

Genom att tjänsterna utgår från kundens livssituation och skräddarsys för de olika kundgrupperna främjas jämlikheten i praktiken. Ett av de steg som FPA tagit under de senaste åren är att indela kunderna i grupper enligt kundernas livssituation, med syftet att synliggöra livssituationens betydelse för vilka socialskyddsförmåner och tjänster som kunderna använder. Kundgruppering är ett internt verktyg hos FPA som hjälper oss att planera och utveckla mer kundorienterade tjänster. Vi på FPA måste förstå våra kunders helhetssituationer och behov så att vi kan hjälpa dem på bästa möjliga sätt. Genom att dela i kunderna i grupper försöker vi förstå våra kunders situationer och behov så att vi kan stödja dem i deras aktuella livssituationer. Vi strävar efter att bättre känna igen hur privatpersoner använder FPA:s tjänster och vilka servicebehov de har. Vi utnyttjar information om hur smidigt det går att sköta sina ärenden hos FPA.

Kundens ärenden kan skötas till stor del automatiskt eller med hjälp av enskilda digitala tjänster. Många klarar av att sköta sina ärenden själva om informationen och rådgivningen är tydlig. När kundens livssituation förändras hjälper vi kunden bäst om stödet är snabbt och om vi bedömer kundens situation som en helhet. Vissa kunder har i sin tur mest nytta av att vi betjänar dem personligen redan från den första kontakten.



Smidig skötsel av ärenden

Majoriteten av FPA:s kunder klarar oftast av att sköta sina ärenden självständigt hos FPA. FPA-ärenden sköts för de allra flesta obemärkt. Det finns behov av att kontakta FPA när man ansöker om en ny förmån eller om en förmån som man redan har blivit beviljad behöver ses över, t.ex. årsjusteras.

Våra metoder för att uppnå likabehandling:

- Vi erbjuder klara och tydliga nättjänster.
- Vi möjliggör automatiserade ersättningar och förmåner.
- Vi ger personlig service när till exempel ålder eller hälsoproblem gör det svårt eller omöjligt att sköta ärenden självständigt.



Stöd när livssituationen ändras

Ibland har kunderna olika förändringar i livet som gör att de behöver stöd från FPA. Behovet av att kontakta FPA uppstår när kundens ekonomi eller funktionsförmåga tillfälligt eller varaktigt försämras.

Våra metoder för att uppnå likabehandling:

- Vi kommunicerar begripligt i alla servicekanaler och erbjuder tjänster som svarar på kundens behov.
- Vi förutser hur kundens situation utvecklas och hänvisar kunden vid rätt tidpunkt till den tjänst som hen behöver, så att kundens situation inte försvåras.
- Vi erbjuder kunden servicekanaler, stöd och metoder som gör det lättare att reda ut hens ärenden.
- Vi hjälper kunden hitta balans i sin vardag och i sin ekonomi.



När det finns många ärenden att reda ut

Ibland har kunden många utmaningar i vardagen samtidigt och situationen pågår länge. Då är problem med livshanteringen och en osäker försörjning vardag för kunden. I dessa situationer består kundens försörjning i huvudsak av förmåner. Att trygga sin försörjning kan vara både arbetsamt och svårt för kunden. Det kan finnas utmaningar som hänför sig till skötsel av ärenden. Kunderna som behöver ett långvarigt stöd behöver ofta också stöd av FPA:s samarbetsparter.

Våra metoder för att uppnå likabehandling:

- Vi strävar till att det ska finnas en förutsägbar försörjning för kunden även i svåra livssituationer.
- Vi informerar på ett begripligt sätt om de tjänster och förmåner som finns att tillgå.
- Tillsammans med våra samarbetspartner stöder vi kunden på ett övergripande sätt för att skapa klarhet i kundens situation.



Vi blickar framåt – digitaliseringen främjar jämlikhet

Utvecklingen av digitala tjänster väcker ofta oro eftersom alla kunder inte har samma förutsättningar att använda dem. Brister i den automatiska överföringen av uppgifter från en myndighet till en annan gör att kunden ofta blir tvungen att själv ansvara för att hens uppgifter kommer fram. Det här försätter kunderna i en ojämlik ställning enligt deras livssituation. Smidigt informationsutbyte mellan myndigheter garanterar uppgifternas rörlighet och förbättrar likabehandlingen av kunderna. Det förutsätter ändå utveckling av verksamhetsmodellerna inom FPA och lagändringar och samarbete mellan aktörer, vilket FPA aktivt arbetar för. Målet är att det i framtiden ska vara möjligt att söka förmåner med endast en ansökan och på så sätt säkerställa att kundens förmåner och tjänster fungerar smidigt.



Att ingripa i diskriminering

Diskriminering kan vara både direkt och indirekt. Direkt diskriminering innebär att en person öppet bemöts ojämnt. I FPA:s kundbetjäning skulle diskriminering till exempel kunna innebära att kunden på grund av sin etniska bakgrund blir ombedd att ge fler eller färre utredningar än andra kunder. Indirekt diskriminering innebär i sin tur att en person missgynnas jämfört med andra till följd av regler, anvisningar eller förfaringssätt som är skenbart neutrala, utan att det finns någon godtagbar grund för handlandet. Indirekt diskriminering är ofta svårare att känna igen än direkt diskriminering.

Oavsiktlig diskriminering eller omedvetenhet om diskriminerande bemötande gör inte diskrimineringen mindre lagstridig. Inte heller den som vidtagit åtgärder för att trygga likabehandling får missgynnas eller behandlas så att personen drabbas av negativa följder. Det här lagstadgade förbudet mot repressalier gäller i kundservicen till exempel kunder som anfört besvär eller klagomål om diskriminering. Den som blivit utsatt för diskriminering eller repressalier har rätt att få gottgörelse av den myndighet som har diskriminerat eller utsatt personen för repressalier. Gottgörelse utgör inget hinder för att få ersättning enligt skadeståndslagen eller någon annan lag.

Om kunden upplever att hen diskriminerats ska hen ha möjlighet att anmäla situationen så att saken kan utredas. FPA:s anställda och chefer har ansvar för att ingripa i både direkt och indirekt diskriminering. FPA:s chefer är ansvariga för att se till att fall av diskriminering utreds.

För att utveckla vår verksamhet ur ett likabehandlingsperspektiv strävar vi efter följande:

- Vi ökar förståelsen för mångfalden bland våra kunder genom utbildningar och coachning.
- Vi förstärker vår förmåga att identifiera diskriminering i FPA:s verksamhet.
- Varje FPA-anställd har ett ansvar för att ingripa i diskriminering.
- Vi förbinder oss att behandla kunderna likvärdigt.
- Vi utvecklar metoder för att identifiera diskriminerande strukturer och ger olika enheter ansvar för åtgärder som främjar jämlikhet.
- Om det uppstår misstankar om diskriminerande bemötande vägleder vi och ger råd till kunden för att lösa situationen.

Uppföljning och bedömning av likabehandling

De mål och åtgärder som presenterats i den här likabehandlingsplanen ska beaktas i FPA:s verksamhet på alla nivåer. Likabehandlingen vid FPA granskas och bedöms på ett allmänt plan och verksamhetsvis. Vi informerar såväl FPA:s personal som kunderna om likabehandlingsplanen. Anvisningen för FPA:s personal utarbetas så att den stöder likvärdiga arbetssätt.

För att utveckla vår verksamhet med tanke på uppföljning och bedömning av likabehandling strävar vi efter följande:

- Vi rapporterar om våra åtgärder för att främja likabehandling i en årlig hållbarhetsrapport.
- Vi samlar information om våra kunders erfarenheter av likabehandling genom regelbundna enkäter och analyser av kundrespons samt gör åtgärder för att utveckla förfarandet utifrån responsen.
- Vi utreder och kartlägger förekomsten av eventuell indirekt diskriminering i FPA:s serviceverksamhet.

Utifrån de här uppgifterna och utredningarna vidtar vi de åtgärder som behövs för att uppnå likabehandling. Främjandet av likabehandling av kunderna är en central faktor på vår resa mot ett ansvarsfullare FPA.

Närmare information: kirjaamo@kela.fi

[Likabehandling i kundservicen \(fpa.fi\)](#)

[Framsida – Likabehandling](#)

[Framsida | Diskrimineringsombudsmannen](#)