UKK: usein kysytyt kysymykset palvelulupauksesta 2021

Sisällysluettelo

[UKK: usein kysytyt kysymykset palvelulupauksesta 2021 1](#_Toc74648372)

[Miten digiastetta arvioidaan, kun palvelun eri vaiheet ovat toteutettu digiaseeltaan vaihtelevasti? 2](#_Toc74648373)

[Annetaanko palvelulupaus alhaisen volyymin puhelinneuvontapalveluista? 2](#_Toc74648374)

[Kuinka tulisi käsitellä palveluita, joille esimeriksi Euroopan komissio on asettanut paperille kirjoittamista koskevia vaatimuksia? 2](#_Toc74648375)

[Kuinka päättymässä olevien palveluiden suhteen toimitaan? 2](#_Toc74648376)

[Termi ”palvelulupaus” on hankala. Asiakkaallehan luvataan hyöty vain asiointipalvelun alussa, mutta palvelulupauksen tulee kuvailla myös asiakkaalle koituvat edut sekä organisaation laadullisia lupauksia palveluista laajemmin. 2](#_Toc74648377)

[Tuleeko digiaste määritellä organisaatioittain vai palveluittain? 2](#_Toc74648378)

[Julkaistaanko palvelulupauksesta yhteenveto, analyysi tai raportti? 2](#_Toc74648379)

[Kuinka palvelulupauksessa havaittavat esteet otetaan huomioon YritysDigi-hankkeessa? Tuleeko tukea tai neuvontaa valtakunnallisesti? 3](#_Toc74648380)

[Kuinka kirje lähetetään kunnille? 3](#_Toc74648381)

[Mikä on kuntien digikartoituksen ja YritysDigin palvelulupauksen välinen suhde? 3](#_Toc74648382)

[Raportoidaanko rekisteröidyille yhdistyksille suunnatut palvelut, kuten erilaiset kaupungin avustukset? 3](#_Toc74648383)

[Lähettävätkö kunnat palvelulupauksen vain omista, ei-ulkoistetuista palveluista? 3](#_Toc74648384)

[Kuvataanko palvelulupaukseen aikarajoitettuja palveluita, kuten yrittäjien korona-avustus? 3](#_Toc74648385)

[Sisältääkö sarake ”lyhyt kuvaus palvelusta” yleisen kuvauksen palveluksesta vai myös kuvauksen palvelun digiasteesta? 3](#_Toc74648386)

[Kuinka monta palvelulupausta tai mistä palveluista palvelulupaus annetaan? 4](#_Toc74648387)

[Katsotaanko asiakirjan lähettäminen erilliseksi palveluksi? 4](#_Toc74648388)

[Onko laskuttaminen (asiakasmaksut) tukipalvelu? Rekisteröidäänkö se palvelulupaukseen? 4](#_Toc74648389)

[Listataanko kaikki palvelut, joita yrityspuolelle tuotetaan, vai rajataanko tarkastelu vain lakisääteisiin palveluihin? 4](#_Toc74648390)

[Käännetäänkö Yritysdigin nettisivuilla olevat listaukset kuntien palveluista ja palvelutietovarannossa olevista palveluista myös ruotsiksi? 4](#_Toc74648391)

[Voivatko kunnat hakea digipalvelujensa kehittämiseen digikannustinrahaa valtiovarainministeriöstä? 4](#_Toc74648392)

Miten digiastetta arvioidaan, kun palvelun eri vaiheet ovat toteutettu digiaseeltaan vaihtelevasti?

Palvelun digiasteen itsearviointi keskittyy nyt vain palveluasioinnin aloitusvaiheeseen. Kaikki muut palveluketjun osat, kuten käsittely- tai lopetusvaihe, jätetään nyt huomioitta.

Annetaanko palvelulupaus alhaisen volyymin puhelinneuvontapalveluista?

Palvelun volyymi ei ole ratkaiseva tekijä. Neuvonta- tai ohjauspalvelut eivät sisälly palvelulupaukseen. Neuvonta- ja ohjauspalvelun perusteella asiakas siirtyy usein palvelulupauksessa kuvattuun asiointipalveluun.

Kuinka tulisi käsitellä palveluita, joille esimeriksi Euroopan komissio on asettanut paperille kirjoittamista koskevia vaatimuksia?

Tällaiset vaatimukset, jotka estävät palvelun kehittämisen täysin digitaaliseen muotoon, rekisteröidään palvelulupauksen esteiksi. Kyseessä on voimassa oleva vaatimus tai asetus, joka olisi muutettava.

Kuinka päättymässä olevien palveluiden suhteen toimitaan?

Jos on jo tehty päätös palvelun poistamisesta tai lopettamisesta, palvelua ei välttämättä tarvitse kuvata. Jos kuvataan, tieto palvelun poistumisesta kirjoitetaan kuvauskenttään.

Termi ”palvelulupaus” on hankala. Asiakkaallehan luvataan hyöty vain asiointipalvelun alussa, mutta palvelulupauksen tulee kuvailla myös asiakkaalle koituvat edut sekä organisaation laadullisia lupauksia palveluista laajemmin.

Termiä palvelulupaus pohdittiin pitkään. Termi syntyi tarpeesta ilmoittaa asiakkaille, että palvelujen kehittäminen jatkuu, ja että palvelut ovat asiakkaiden saatavilla digitaalisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Palvelulupauksen tavoitteena on, että organisaatiot tunnistavat puuttuvat palvelut ja suunnittelevat tavoiteajat niiden kehittämiseksi.

Tuleeko digiaste määritellä organisaatioittain vai palveluittain?

Digiaste arvioidaan palveluittain.

Julkaistaanko palvelulupauksesta yhteenveto, analyysi tai raportti?

Palvelulupaus analysoidaan alkusyksystä ja tulokset julkaistaan loppusyksystä. Raportoinnissa otetaan huomioon organisaatioiden kiinnostus organisaatioiden ja palveluryhmien vertailuun.

Kuinka palvelulupauksessa havaittavat esteet otetaan huomioon YritysDigi-hankkeessa? Tuleeko tukea tai neuvontaa valtakunnallisesti?

Tilannekuvan luomisen lisäksi palvelulupauksessa pyritään tunnistamaan vähemmän kehittyneet palvelualueet sekä organisaatioiden kokemat esteet ja haitat. YritysDigin seuranta tulee keskittymään näiden tunnistettujen ongelmakohtien kehittämiseen. Seurantatoimien tulokset voivat olla myös tukea tai neuvoja.

Kuinka kirje lähetetään kunnille?

Kirje lähetään kesäkuussa sähköpostilla julkishallinnon kirjaamoihin.

Mikä on kuntien digikartoituksen ja YritysDigin palvelulupauksen välinen suhde?

Kuntien digikartoitus vuodelta 2020 keskittyi asiakkaan näkökulmasta otantatutkimukseen palvelujen tarjonnasta ja löydettävyydestä. YritysDigin palvelulupauksessa tavoite on saada kattava yleiskatsaus palvelutarjonnasta, jonka digiastetta organisaatio on arvioinut palvelukohtaisesti.

Raportoidaanko rekisteröidyille yhdistyksille suunnatut palvelut, kuten erilaiset kaupungin avustukset?

Myös rekisteröidyt yhdistykset kuuluvat palvelulupauksen kohderyhmään, joten nämä palvelut sisältyvät palvelulupaukseen.

Lähettävätkö kunnat palvelulupauksen vain omista, ei-ulkoistetuista palveluista?

Palvelulupaus annetaan myös ulkoistetuista palveluista. Organisaatio on palvelun järjestäjä ja näin ollen vastaa palvelun sisällöstä ja toteutuksesta.

Kuvataanko palvelulupaukseen aikarajoitettuja palveluita, kuten yrittäjien korona-avustus?

Myös kausiluontoiset palvelut tulisi kuvata. Palvelun kausiluonteisuus voidaan ilmaista kuvauskentässä.

Sisältääkö sarake ”lyhyt kuvaus palvelusta” yleisen kuvauksen palveluksesta vai myös kuvauksen palvelun digiasteesta?

Palvelusta ei ole tarpeen kirjata yksityiskohtaisempaa tietoa. "Kuvaus" -kentän tarkoituksena on selventää palvelua, jos palvelun tarkoitus ei ole asiakkaalle selvä.

Kuinka monta palvelulupausta tai mistä palveluista palvelulupaus annetaan?

Palvelulupaus annetaan kaikista kohderyhmälle, eli yritystoimintaa harjoittaville toimijoille, tarjottavista palveluista.

Katsotaanko asiakirjan lähettäminen erilliseksi palveluksi?

Ei, tämä toiminto (asiakirjan lähettäminen) on osa varsinaista palvelua. Asiakirje voi olla esim. päätös xxx-asiasta, jolloin lähettämistoiminto liittyy xxx-asiaan.

Onko laskuttaminen (asiakasmaksut) tukipalvelu? Rekisteröidäänkö se palvelulupaukseen?

Laskuttaminen on tukipalvelu, joten sitä ei ole tarpeen sisällyttää palvelulupaukseen.

Listataanko kaikki palvelut, joita yrityspuolelle tuotetaan, vai rajataanko tarkastelu vain lakisääteisiin palveluihin?

Palvelulupaukseen kirjataan kaikki palvelut, joita viranomaiset tuottavat elinkeinotoimintaa harjoittaville. Tarkastelu ei siis rajoitu vain lakisääteisiin palveluihin.

Käännetäänkö Yritysdigin nettisivuilla olevat listaukset kuntien palveluista ja palvelutietovarannossa olevista palveluista myös ruotsiksi?

Näitä ei käännetä, sillä palvelut listataan niiden alkuperäisillä nimillä. Tämän vuoksi toivotaan myös ruotsinkielisiä palvelulupauksia, joissa palvelut on kuvattu ruotsinkielellä.

Voivatko kunnat hakea digipalvelujensa kehittämiseen digikannustinrahaa valtiovarainministeriöstä?

Palvelulupausten antamisella pyrimme löytämään ne keskeiset kohteet, joita tulee kehittää yhteisesti eteenpäin. Tähän liittyen ei ole tiedossa erillistä tukea. Digikannustinraha on haettavissa normaalisti omilla kriteereillään VM:n kunta- ja aluehallinto-osastolta.