

FAQ: Vanliga frågor om servicelöften

Innehåll

Hur bedöms den digitaliseringsnivån när det finns flera transaktionssteg inom tjänsten med olika digitaliseringsnivåer?	2
Ges ett servicelöfte om en telefonrådgivningstjänst med låg volym?	2
Hur hanterar jag tjänster för vilka t.ex. Europeiska kommissionen ställer krav på papperssignatur? ..	2
Hur hanterar man utgående tjänster?	2
Termen servicelöfte är knepigt. Kunden lovas ju bara förmånen i början av transaktionen, men servicelöftet borde också beskriva den fördel som kunden får och organisationens kvalitativa löften om tjänsten bredare.	2
Bör digitaliseringsnivån definieras av organisation eller tjänst?	2
Publiceras en sammanfattning/analys/rapport om servicelöften?	2
Hur beaktas hinder i servicelöften i YritysDigi-projektet? Kommer support/rådgivning rikstäckande?	3
Hur skickades breven till kommunerna?	3
Vad är förhållandet mellan kartläggningen av kommunernas digitala tjänster ("kuntien digikartoitus") och YritysDigis servicelöfte?	3
Vad sägs om tjänster för registrerade föreningar, till exempel olika bidrag från staden?	3
Skickar kommunerna bara ett servicelöfte för sina egna (icke-outsourcade) tjänster?	3
Är tidsbegränsade tjänster beskrivna, t.ex. koronabidraget för företagare?	3
Innehåller kolumnen "kort beskrivning av tjänsten" en beskrivning av tjänsten i allmänhet eller också en beskrivning av tjänstens digitaliseringsnivå?	3
Har antalet bestämts utifrån hur många servicelöften/från vilka tjänster servicelöftet utfärdas?	4
Registreras sändningen av myndighetsbrev som en separat tjänst?	4
Är fakturering (kundavgifter) en supporttjänst? Är detta registrerat i servicelöftet?	4
Ingår den myndighetsinitierade betalnings- och fakturasändningstjänsten (verkställighetsskuld) i tjänstelöftet?	4
Är alla tjänster som tillhandahålls till målgruppen listade, eller är översynen begränsad till lagstadgade tjänster?	4
Översätts listorna över kommunala tjänster och tjänster på servicedatalagret på Yritysdigis webbsida också till svenska?	4
Kan kommuner ansöka om finansiering från finansministeriet för att utveckla sina digitala tjänster?	4

Hur bedöms den digitaliseringsnivån när det finns flera transaktionssteg inom tjänsten med olika digitaliseringsnivåer?

Självbedömningen av den digitaliseringsnivån i tjänsten fokuserar nu bara på transaktionens initiala fas. Alla andra delar av servicekedjan, såsom bearbetnings- eller beslutssteg, ignoreras i detta skede.

Ges ett servicelöfte om en telefonrådgivningstjänst med låg volym?

Tjänstens volym är inte en avgörande faktor. Rådgivnings- eller vägledningstjänster behöver inte ingå i servicelöftet. Baserat på rådgivning och vägledningstjänsten byter kunden ofta till den transaktionstjänst som beskrivs i servicelöftet.

Hur hanterar jag tjänster för vilka t.ex. Europeiska kommissionen ställer krav på papperssignatur?

Sådana krav, som förhindrar utvecklingen av tjänsten i en helt digital form, registreras i hinder för servicelöftet. Detta är ett befintligt krav/reglering som behöver ändras.

Hur hanterar man utgående tjänster?

Om det redan finns ett befintligt beslut att radera/avsluta tjänsten, behöver tjänsten inte nödvändigtvis beskrivas. Om den beskrivs, registreras information om tjänstens utgång i beskrivningsfältet.

Termen servicelöfte är knepigt. Kunden lovas ju bara förmånen i början av transaktionen, men servicelöftet borde också beskriva den fördel som kunden får och organisationens kvalitativa löften om tjänsten bredare.

Termen servicelöfte övervägdes under lång tid. Termen uppstod från behovet av att kommunicera till kunderna om att utvecklingen av tjänster kommer att fortsätta och att resten av tjänsterna kommer att vara tillgängliga för kunderna på den digitala kanalen oavsett tid och plats. Målet med servicelöftet är att organisationer ska identifiera saknade tjänster och planera måltider för deras utveckling.

Bör digitaliseringsnivån definieras av organisation eller tjänst?

Digitaliseringsnivån utvärderas efter tjänst-för-tjänst basis.

Publiceras en sammanfattning/analys/rapport om servicelöften?

Servicelöften kommer att analyseras under i början av hösten, och resultat kommer att publiceras i slutet av hösten. Rapporteringen kommer att ta hänsyn till organisationernas intresse för jämförelsen mellan organisationerna och servicegrupperingarna.

Hur beaktas hinder i servicelöften i YritysDigi-projektet? Kommer support/rådgivning rikstäckande?

Förutom att skapa en lägesbild, försöker servicelöftet särskilt att identifiera mindre utvecklade tjänsteområden samt hinder och olägenheter som upplevs av organisationer. YritysDigis uppföljning kommer att fokusera på att utveckla dessa identifierade punkter. Resultaten av uppföljningsåtgärder kan också vara stöd eller råd.

Hur skickades breven till kommunerna?

De skickades i juni, via e-post till offentliga förvaltningsaktörers registratorer.

Vad är förhållandet mellan kartläggningen av kommunernas digitala tjänster ("kuntien digikartoitus") och YritysDigis servicelöfte?

Ur kundens synvinkel fokuserade "kuntien digikartoitus" som en urvalsundersökning på tillhandahållande av tjänster och även på dess upptäckbarhet. I YritysDigis servicelöfte är målet att få en omfattande lägesbild av tjänsteerbjudandet, där organisationen själv har utvärderat de tjänstespecifika digitala nivåerna.

Vad sägs om tjänster för registrerade föreningar, till exempel olika bidrag från staden?

Målgruppen för servicelöftet är också registrerade föreningar, så tjänsterna ingår i servicelöftet.

Skickar kommunerna bara ett servicelöfte för sina egna (icke-outsourcade) tjänster?

Ett servicelöfte ges också för outsourcade tjänster. Organisationen är arrangör av tjänsterna och ansvarar för innehållet och implementeringen av tjänsten.

Är tidsbegränsade tjänster beskrivna, t.ex. koronabidraget för företagare?

Dessa bör beskrivas. Periodiciteten kan anges i beskrivningsfältet. Implementeringen kan också användas i andra hjälptjänster.

Innehåller kolumnen "kort beskrivning av tjänsten" en beskrivning av tjänsten i allmänhet eller också en beskrivning av tjänstens digitaliseringsnivå?

Det är inte nödvändigt att skicka mer detaljerad information om tjänsten. Syftet med fältet "Beskrivning" är att klargöra tjänsten om syftet med tjänsten inte är klart för kunden.

Har antalet bestämts utifrån hur många servicelöften/från vilka tjänster servicelöftet utfärdas?

Ett servicelöfte ges för alla tjänster som tillhandahålls till organisationens målgrupp, d.v.s. aktörer som bedriver näringsverksamhet.

Registreras sändningen av myndighetsbrev som en separat tjänst?

Nej, för verksamheten är en del av den faktiska tjänsten så som den ser ut till kunden.

Är fakturering (kundavgifter) en supporttjänst? Är detta registrerat i servicelöftet?

Detta är en supporttjänst, så det finns inget behov av att ge ett servicelöfte för detta.

Ingår den myndighetsinitierade betalnings- och fakturasändningstjänsten (verkställighetsskuld) i tjänstelöftet?

Myndighetsinitierade tjänster bör beskrivas för att få en omfattande översikt. Digitaliseringsskalan gäller i dessa fall. Vi har identifierat just inkluderingen av myndighetsinitierade tjänster, och särskilt bedömningen av deras digitaliseringsnivå, som en fråga som inte beaktades tillräckligt vid utarbetandet av tjänstelöftet.

Är alla tjänster som tillhandahålls till målgruppen listade, eller är översynen begränsad till lagstadgade tjänster?

Servicelöftet registrerar alla tjänster som myndigheterna tillhandahåller de som bedriver näringsverksamhet. Granskningen är därför inte begränsad till lagstadgade tjänster.

Översätts listorna över kommunala tjänster och tjänster på servicedatalagret på YritysDigis webbsida också till svenska?

Dessa översätts inte eftersom tjänsterna listas med sina ursprungliga namn. Av denna anledning önskas också servicelöften på svenska, där tjänsterna beskrivs på svenska.

Kan kommuner ansöka om finansiering från finansministeriet för att utveckla sina digitala tjänster?

Genom att ge servicelöften strävar vi efter att hitta de viktigaste målen som behöver utvecklas gemensamt. Inget specifikt stöd är känt i detta avseende. Normalt kan kommunerna ansöka om stöd från FMs kommun- och regionförvaltningsavdelningen enligt dess egna kriterier.