Finansieras av Europeiska unionen
NextGenerationEU
Ena Sveriges digitala infrastruktur

Skatteverket

Datum
2024-10-21

Diarienr
8-3130446

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Vanliga frågor om Mina ärenden

I detta dokument har vi samlat frågor och svar. Har du en fråga om ärendeåterkoppling, vår standard eller byggblocket generellt? Mejla oss gärna på minaarenden@skatteverket.se. Tanken är att vi fyller på detta dokument allt eftersom.

Vilka riktar ni er till? 1
Vilka aktörer kan ansluta till Mina ärendens standard? 1
Vem ansvarar för att bygga en konsumenttjänst? 1
Hur många är anslutna i dagsläget? 2
Vad kan vi se om vi ansluter? 2
Finns möjlighet till avisering? 2
Vilket stöd kan man få från er? 2

Vilka riktar ni er till?

Just nu vänder vi oss till dig som jobbar hos en offentlig aktör som vill förbättra sin ärendeåterkoppling (producent). Vi riktar oss också till dig som vill använda kundhändelser för att skapa kundnytta för medborgare och företag (konsument).

Alla som är intresserade är dock varmt välkomna att ta del av vår dokumentation. Vi är också väldigt tacksamma om du som läst den återkopplar till oss. Läs vidare om vilket stöd vi ger till olika målgrupper nedan.

Vilka aktörer kan bli producenter enligt Mina ärendens standard?

I dagsläget bygger juridiken på offentliga aktörer som producenter, men vi hoppas kunna erbjuda andra anslutning också i ett senare skede. Läs mer om juridiken runt Mina ärenden i Rättslig guide.

Både offentliga och privata aktörer kan ansluta för att skapa kundnytta för medborgare och företag.

Vem ansvarar för att bygga en konsumenttjänst?

Det är konsumenten, alltså den som vill hämta och visa kundhändelser, som ansvarar för att bygga en konsumenttjänst. Det kan vara en offentlig aktör som bygger ett ”Mina sidor”, där kundhändelser från de egna producentärendena visas. Det kan också vara en programvaruleverantör som bygger en tjänst som utgår från kundens specifika situation och behov.

Skatteverket

Mina ärenden

minaarenden@skatteverket.se

Datum
2024-04-29

Hur många är anslutna i dagsläget?

I dag finns det sex producenter som inom vissa områden följer standarden: Skatteverket, Bolagsverket, Jordbruksverket, Livsmedelsverket, Värmdö kommun samt Tjörns kommun. Skatteverket och Bolagsverket har dessutom varsitt API att ansluta till som extern konsument.

På konsumentsidan finns Skatteverket, Bolagsverket och Värmdö kommun, som alla exponerar sina egna kundhändelser på sina egna ”Mina sidor”. Därutöver finns även Verksamt som samlar ihop kundhändelser från flera aktörer för målgruppen företag.

Det finns dessutom ytterligare aktörer som arbetar med att anpassa sig efter standarden.

Vad kan vi se om vi ansluter?

Mina ärenden kommer inte bygga några användargränssnitt där användare kan se kundhändelser. Istället fokuserar vi på standardiseringen av hur information om kundhändelser och ärendeåterkoppling kan flöda mellan konsumenter och producenter så att konsumenterna kan utveckla egna användargränssnitt och kundupplevelser. En anslutning innebär således i dagsläget att en aktör använder sig av standarden. Vad en användare kan se i en konsumenttjänst beror på vilka producenter som konsumenten anslutit sig till och vilka kundhändelser som denna producent har tillgängliggjort.

Finns möjlighet till avisering?

I dagens version av standarden får användaren ingen avisering om att det kommit en ny kundhändelse från en producent. I stället behöver användaren aktivt logga in i en konsumenttjänst och kan då se aktuella kundhändelser. Om användaren vill bevaka vad som händer med sitt ärende behöver hen logga in regelbundet och själv förstå om något är nytt sedan förra gången.

Vi har dock uppmärksammat behovet av avisering och kommer framöver att titta på hur avisering skulle kunna möjliggöras.

Vilket stöd kan man få från er?

Mina ärenden erbjuder stöd till offentliga aktörer som vill börja följa och använda standarden. Stödet är behovsanpassat och kan till exempel bestå av hjälp att

- identifiera vad som behöver vara på plats för att ni ska kunna starta upp en pilot
- hitta en lämplig process att börja med

Om en offentlig aktör har tjänsteleverantörer kan den offentliga aktören även få hjälp av oss i det samarbetet.