

Teknisen- ja ympäristötoimen paikkatietopohjaiset asiointipalvelut

Liite 1 Palautteet, mielipiteet, muistutukset ja valitukset -palveluun liittyvä vaatimustaulukko

Versio: 18.10.2011

Julkaistu: 27.10.2011

Voimassaoloaika: Toistaiseksi

Vaitimustaulukoissa Tärkeys-sarakkeessa olevat luvut tarkoittavat seuraavaa:

- 1 = Pakollinen vaatimus
- 2 = Hyödyllinen toiminnallisuus
- 3 = Toivottu toiminnallisuus

Nro	Vaatimuksen nimi	Vaatimuksen kuvaus	Tärkeys	Perustelu
1	Yleinen teknisen sektorin palautejärjestelmä	Kuntalaisen tulee voida antaa palautetta omaan teknisen sektorin asiaansa liittyen sähköisen työpöydän palautejärjestelmällä.	1	Perusvaatimus
2	Koko kunnan palautejärjestelmä	Kuntalaisen tulee voida antaa palautetta mistä tahansa asiasta sähköisellä työpöydällä olevalla palautejärjestelmällä.	2	Yhteiskäyttöisyys
3	Palautteen tietosisältö	Palautteessa tulee olla mahdollista pyytää ainakin seuraavat tiedot: <ul style="list-style-type: none"> • Palautetyyppi (esim. kadut, viheralueet, yleinen palaute) • Aihe (tarkentaa palautetyyppejä) • Selitysteksti • Palautemerkinnät tai piirrokset sijainnisessa palautteessa • Liitetiedosto • Yhteystiedot 	1	Tietojen riittävyys
4	Palautteen käsittely- ja julkaisutiedot	Palautteen antajan tulee olla mahdollista valita myös: <ul style="list-style-type: none"> • Yhteydenottotapa, jolla häneen tarvittaessa otetaan yhteyttä • Saako hänen palautteensa julkaista muille 	2	Monipuolisuus

SUOMEN KUNTALIITTO RY

		<p>näkyviin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haluaako hän automaattisesti tietoa asian käsittelystä 		
5	Upotettu kartta palautteen annossa	Sijainnillisen palautteen annossa tulee olla mahdollista käyttää upotettua karttakomponenttia (kuvaus Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittelyn luku 4.4.3).	1	Sijainnin oikeellisuus
6	Alueelle hakeutuminen sijainnilliseen palautteeseen	Sijainnillisen palautteen annossa tulee olla mahdollista hakeutua alueelle minimissään osoitteen avulla. Toiminnon tulee mahdollistaa myös kuntakohtainen haku seudullisissa palveluissa.	2	Käytön helppous
7	Palautejärjestelmän käynnistäminen	<p>Palautejärjestelmä tulee olla mahdollista käynnistää linkillä, joka sisältää perustiedot järjestelmän käynnistämiseen.</p> <p>Perustiedoilla tarkoitetaan palautetyyppejä, aihetta sekä hanketta. Näistä tiedoista yksi tai usea voi olla linkissä mainittuna.</p> <p>Tällöin palautteen anto voidaan käynnistää esim. yksittäisen kaavahankkeen sivustolta ja järjestelmä ohjautuu suoraan ko. hankkeen palautteen keräämiseen.</p> <p>Toinen tapa on käynnistää palautteen anto minkä tahansa yksikön sivustolta siten että linkissä on ko. yksikön mukainen palautetyyppi mainittuna.</p>	1	Käytön helppous
8	Kohteesta palautteen anto	Palautejärjestelmällä tulee olla mahdollista antaa palautetta myös yksittäisestä kohteesta. Kohde voi olla esim. puiston penkki tai valopylväs.	2	Palautteen kohdistettavuus
9	Kohteen ja hankkeen perustiedot	<p>Palautepalvelussa tulee olla mahdollista esittää kohteesta tai hankkeesta perustiedot käyttäjälle. Perustietona voi olla esim. kaavahankkeessa lyhyt kuvaus hankkeesta sekä hankkeeseen liittyviä dokumentteja linkkeinä.</p> <p>Palautepalvelussa ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista esitellä koko hanketta. Koko hanke esitellään tyypillisesti Tiedottamispalvelussa, joka on kuvattu Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittelyn luvussa 5.3.</p>	1	Informointi
10	Sijainnin pakollisuus	Sijainnillisissa palautteissa tulee olla mahdollista määritellä sijainnin anto	1	Epämääräisen tiedon estäminen

SUOMEN KUNTALIITTO RY

		pakolliseksi.		
11	Muiden palautteiden näkyminen palautteen annon yhteydessä	Käyttäjän tulee olla mahdollista nähdä muiden antamat palautteet oman palautteenantonsa yhteydessä.	2	Turhien palautteiden estäminen
12	Kuntakohtainen palaute	Palaute tulee olla mahdollista kohdistaa haluttuun kuntaan seudullisissa palveluissa.	1	Laaja käyttöalue
13	Palautteen anto kirjautuneena sekä nimettömänä	Palautetta tulee voida antaa sekä nimettömänä että kirjautuneena.	1	Monikäyttöisyys
14	Palautteiden jatkotyöstäminen	Palautteita tulee olla mahdollista tallentaa ja palata työstämään myöhemmin eteenpäin.	2	Monikäyttöisyys
15	Oikeuksien anto omien palautteiden työstämiseen	Käyttäjällä tulee olla mahdollista antaa muille käyttäjille oikeuksia täydentää omaa palautettaan ennen sen lähettämistä. Oikeuksien anto tarkoittaa, että käyttäjä laajentaa halutuille käyttäjätunnuksille palautteen muokkausoikeutta.	3	Monikäyttöisyys
16	Palaute kuulemisajan jälkeen	Palautteen anto tulee olla mahdollista myös kommentoitavan hankkeen kuulemisajan jälkeen, mikäli kunta näin haluaa. Tällöin palaute otetaan vastaan, mutta sitä ei välttämättä käsitellä virallisena palautteena. Käyttäjää on tällöin informoitava myöhästyneestä palautteesta ja sen käsittelytavasta.	2	Monikäyttöisyys
17	Omien palautteiden seuranta	Käyttäjän tulee voida seurata omien palautteidensa tilaa niiden käsittelyn yhteydessä. Vaatimus koskee käyttäjän kirjautuneena antamia palautteita. Omien palautteiden seuranta voi tapahtua palautepalvelussa tai tiedottamispalvelussa, jos sellainen on kunnassa käytössä. Palautteiden tilan seuranta tarkoittaa, että käyttäjä voi valita esim. palautepalvelussa näkyvän itse lähettämänsä palautteen ja nähdä sen käsittelyvaiheet. Käsittelyvaiheista näytetään minimissään vaiheen toimenpide (esim. vastattu) tai toimenpiteen selitysteksti.	2	Mielenkiinnon tyydyttäminen
18	Palautteet	Palautejärjestelmän kautta annettuja julkisia	1	Mielenkiinnon

SUOMEN KUNTALIITTO RY

	syöteenä	palautteita tulee voida seurata RSS-syöteenä.		tyydyttäminen
19	Palautteiden julkaiseminen	Palautteet tulee olla mahdollista julkaista muille käyttäjille palautteen antajan salliessa tämän. Sijainnillinen palaute voidaan julkaista esim. Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittelyn kohdan 4.4.2 karttapalvelussa. Julkaisu tulee olla mahdollista aihe-kohtaisesti.	2	Avoimuus
20	Vahva tunnistautuminen palautteiden annossa	Palautteiden antoon tulee voida kytkeä vahva tunnistautuminen. Virallisissa palautteissa (aloitteet ja valitukset) usein vaaditaan käyttäjän vanhaa tunnistautumista.	1	Monikäyttöisyys
21	Palautteiden ohjautuminen vastuuhenkilöille	Palauttejärjestelmän tulee olla mahdollista ohjata saapuvat palautteet suoraan vastuuhenkilöille. Vastuuhenkilöt tulee olla mahdollista määrittellä erikseen kullekin palautetyypille.	1	Manuaalisen työn minimointi
22	Palautteet asianhallintajärjestelmään	Palautteet tulee olla mahdollista ohjata asianhallintajärjestelmään ko. järjestelmässä olevan rajapinnan kautta. Palautteen mukana tulee olla mahdollista välittää sen yksilöivä tunniste.	1	Manuaalisen työn minimointi
23	Palautteiden dokumentit dokumenttienhallintajärjestelmään	Palautteissa mukana olevat dokumentit tulee olla mahdollista ohjata dokumenttienhallintajärjestelmään ko. järjestelmässä olevan rajapinnan kautta. Dokumenttien mukana tulee olla mahdollista välittää palautteen yksilöivä tunniste.	2	Manuaalisen työn minimointi
24	Tallennettujen palautteiden saatavuus	Palauttejärjestelmään tallennetut palautteet tulee olla saatavissa muiden järjestelmien käyttöön standardien web service -rajapintojen kautta. Rajapinnan tarjoamassa viestissä tulee olla mahdollista välittää myös palautteen yksilöivä tunniste. Mm. kunnassa mahdollisesti käytössä oleva koko kaupungin palautejärjestelmä voi hyödyntää tämän palautejärjestelmän tietoja esim. raportoinnissa.	1	Yhteiskäyttöisyys