

Teknisen- ja ympäristötoimen paikkatietopohjaiset asiointipalvelut

Versio: 18.10.2011

Julkaistu: 27.10.2011

Voimassaoloaika: Toistaiseksi

Sisällys

1	Johdanto	2
1.1	Suosituksen tausta	2
1.2	Suosituksen rakenne	2
2	Soveltamisala	2
3	Lyhenteet	2
4	Käsiteltäville palveluille yhteiset osuudet	3
4.1	Kokonaisarkkitehtuurin kuvaus	3
4.2	Perusvaatimukset asianhallinnan, e-kaupankäynnin, dokumenttienhallinnan ja sähköisen arkistoinnin liityntäraja- pintoihin	5
5	Käsiteltävät palvelut	11
5.1	Palautteet, mielipiteet, muistutukset ja valitukset	11
5.2	Luvat ja ilmoitukset	12
5.3	Hakemukset	14
6	Opastavat tiedot	18
6.1	Liitteet	18
6.2	Viittaus	19

1 Johdanto

1.1 Suosituksen tausta

Suomen Kuntaliiton johdolla toteutetussa KRYSP-nimisessä projektissa on laadittu Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittely, joka sisältää muun muassa määrittelyt teknisen- ja ympäristötoimen paikkatietopohjaisista asiointipalveluista. Määrittelyn tärkeimpien osuuksien suositusvalmistelulla on tunnistettu olevan tarvetta. Suositusmuodossa näiden osuuksien sitovuus sekä määrittelyn ylläpidettävyys paranevat.

Suosituksen tarkoituksena on virallistaa KRYSP-projektissa laaditun Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittelyn tärkeimmät osat. Suositus varmistaisi, että kunnat pystyvät kehittämään ja yhtenäistämään nykyisiä sähköisen asioinnin jo käytössä olevia palveluita sekä tilaamaan uusia sähköisiä asiointipalveluja. Vastaavasti yhteinen suositus mahdollistaa yritysten investoinnit tuotekehitykseen, joka vastaa asiakkaiden tarpeita.

Asiointipalvelut tukeutuvat KuntaGML ja KRYSP -projekteissa syntyneisiin rajapintoihin, joista on myös laadittu suositusehdotus.

1.2 Suosituksen rakenne

Tämän suosituksen päädokumentissa ja liitteissä kuvataan kuntien teknisen- ja ympäristötoimen keskeisimmät asiointipalvelut. Palveluista kuvataan toiminnallisuus vaatimustaulukkoina sekä tietosisältö käsitelmällinä ja skeemoina.

Palvelut nojautuvat KuntaIT:n yhdessä kuntien kanssa muodostamiin arkkitehtuurilinjauksiin.

Suosituksen liitteinä ovat:

- Vaatimustaulukot
- Käyttötapauskuvaukset
- Prosessikaaviot
- Käyttöliittymäluonnokset

Suosituksessa kuvattujen asiointipalveluiden tietosisältöjen skeemat on sijoitettuna verkkosivustolle <http://www.paikkatietopalvelu.fi>.

2 Soveltamisala

Määrittelyn tarkoituksena on kuvata vaatimukset kuntien olemassa olevien asumiseen, rakentamiseen ja muuttamiseen liittyvien sähköisten palveluiden kehittämiseksi ja dokumentti on suunnattu erityisesti kuntien sähköisten palveluiden kehittäjille palveluiden toteutuksen suunnittelua ja toteutuksen hankintaa varten.

Suosituksen kohderyhmiä ovat:

- Julkisen hallinnon toiminnan ja prosessien kehittäjät.
- Julkisen hallinnon tietojärjestelmien kehittäjät.
- Järjestelmäkehityshankkeiden vetäjät ja asiantuntijat.

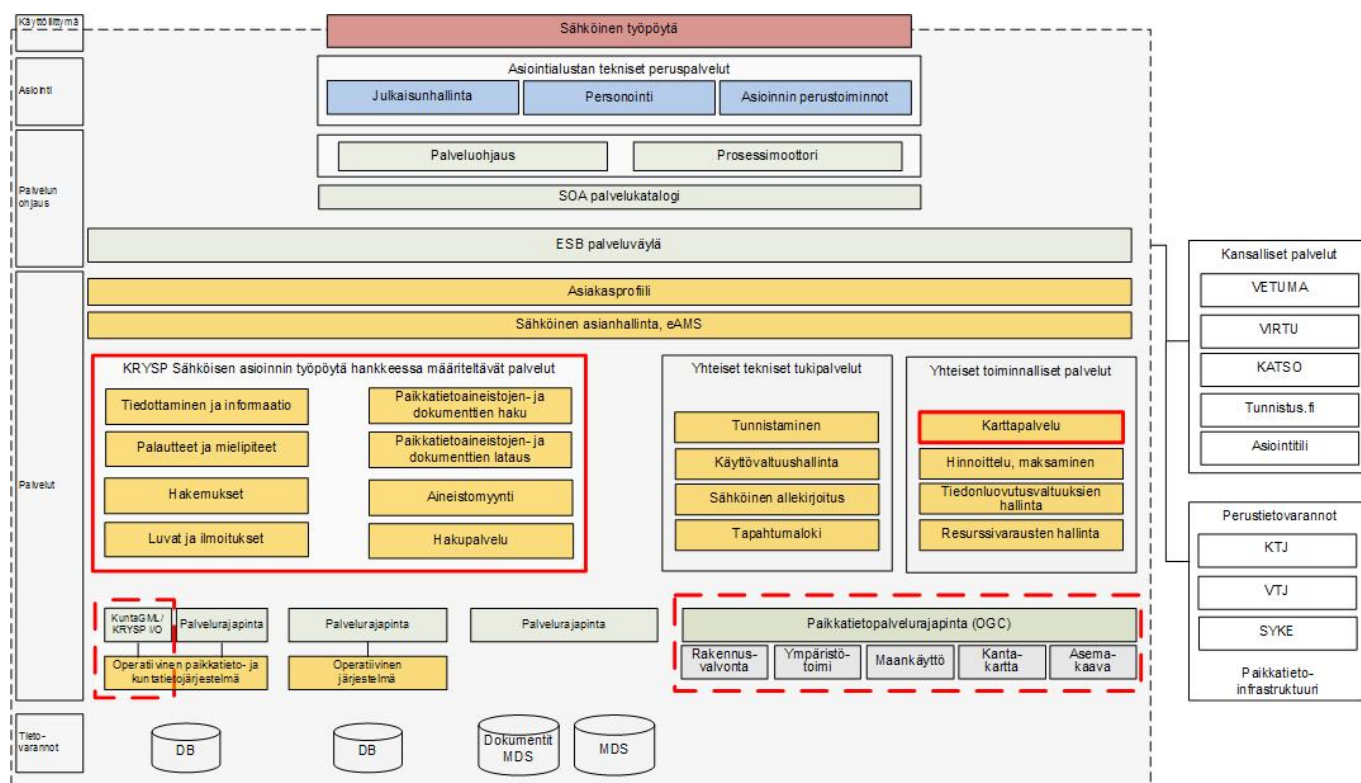
3 Lyhenteet

KRYSP Kunnan Rakennetun Ympäristön Sähköiset Palvelut
OGC Open Geospatial Consortium on kansainvälinen organisaatio, joka ohjaa standardoinnin kehitystä paikka- ja sijaintitietoihin liittyvissä asioissa ja palveluissa.

WMS	Web Map Service on OGC:n standardoima tapa jakaa ja käyttää pääosin rasterimuotoisia kartta-aineistoja Internetin välityksellä.
WFS	Web Feature Service on OGC:n standardoima tapa jakaa ja käyttää vektorimuotoisia kartta-aineistoja Internetin välityksellä.
SOA	Service Oriented Architecture on suunnittelumalli liiketoiminta- ja sovelluslogiikan kapseloimiseksi palveluiksi sovellusarkkitehtuurissa.
WS-I	Web Services Interoperability Organization on organisaatio, joka edistää web-palvelutekniikan yhteentoimivuutta eri alustojen, käyttöjärjestelmien ja ohjelmointikielten välillä.
IFC	Industry Foundation Classes on puolueeton tiedostomuoto, jonka avulla voidaan siirtää rakennusten tietoja.

4 Käsiteltäville palveluille yhteiset osuudet

4.1 Kokonaisarkkitehtuurin kuvaus



Kuva 1 Sähköisen työpöydän looginen tietojärjestelmäarkkitehtuuri sisältäen liittyviä järjestelmiä

Kuva perustuu lähteeseen *Kunnan sähköisen asiointin viitearkkitehtuuri, KuntaIT Arkkitehtuuri, versio 2.0*. Dokumentti löytyy kappaleen 6.2 viitteistä. Kuvassa on korostettu Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittelyssä käsitellyt palvelut ja yhteiseksi toiminnalliseksi palveluksi määritelty karttapalvelu. Suosituksessa hyödynnettävät KuntaGML/KRYSP rajapinnat on korostettu katkoviihoitettuna.

Kuvassa on esitetty sähköinen työpöytä ja sen käyttämät komponentit. Työpöydällä käytettävät tässä määrittelyssä kuvatut palvelut ovat SOA arkkitehtuurin mukaisia. Sähköinen työpöytä käyttää palveluita palveluiden ohjausratkaisun avulla (esim. ESB palveluväylän kautta). Palveluväylä tarjoaa sähköisille palveluille käytettäväksi myös yhteisiä tukipalveluita. Kaikki kuvassa esitetyt tukipalvelut ovat

SUOMEN KUNTALIITTO RY

välttämättömiä palveluiden täysimääräisen hyödyntämisen kannalta. Kuntakohtaisesti voidaan kuitenkin päättää, että esim. resurssivarausten tekemistä ei haluta käyttää sähköisissä palveluissa.

Palveluissa luotavat tai niiden kautta välitettävät dokumentit luokitellaan eAMS luokitusten mukaisesti. Mikäli eAMS luokitusta ei ole kunnassa vielä tehtynä, sitä ei voida myöskään käyttää. Hankittavan palvelun tulisi kuitenkin tukea luokitusta, mikäli kunta on lähitulevaisuudessa ottamassa eAMS luokitusta käyttöön.

Palveluissa käytettävät tiedot saadaan palvelurajapintojen kautta operatiivisista tietojärjestelmistä ja palveluissa syntyvät tiedot välittyvät operatiivisiin tietojärjestelmiin. Palvelut käyttävät myös paikkatietopalvelurajapinnoista saatavia tietoja. Kansalliset palvelut ja perustietovarastot ovat toimintoja ja aineistoja, joita hyödynnetään palveluissa.

Nro	Vaatumuksen nimi	Vaatumuksen kuvaus	Tärkeys	Perustelu
4.1.1	Palvelukeskeisen arkkitehtuuri	Sähköisen asiointin palveluita tulee kehittää palvelukeskeisen arkkitehtuurin SOA-periaatteiden mukaisesti hyödyntäen kansallisia ja uudelleenkäytettäviä tietojärjestelmäpalveluita sitä mukaa, kun näitä on saatavissa.	1	KuntaIT arkkitehtuuri-periaatteet
4.1.2	Avoimet rajapinnat	Arkkitehtuurin tulisi tarjota ja käyttää ohjelmallisia avoimia dokumentoituja rajapintoja. Käytettävien rajapintojen tulee olla kansainvälisen standardointiorganisaation, kuten IETF, ISO, Oasis tai W3C, luoma dokumentoitu standardi.	1	KuntaIT arkkitehtuuri-periaatteet, standardit
4.1.3	Teknologiariippumattomuus	SOA- teknologialinjausten mukaisesti palveluiden tulee olla yhteentoimivia eri ympäristössä suoritettavien palveluiden ja sovellusten kanssa. Palveluiden käyttö ei saa olla esim. sidoksissa käyttöjärjestelmään tai ohjelmointikieleen. Toteutukseen voidaan käyttää esim. Microsoft.NET tai Java EE tekniikoita. Mahdollisia sähköisen työpöydän ja sisältömoduulien toteutustekniikoita ovat esimerkiksi Ajax, JSP, JSR 168/JSR 286 pohjaiset Java-ratkaisut, WSRP ja Web parts -tekniikat.	1	Arkkitehtuuri-periaatteet, standardit
4.1.4	WS-I Basic Profile 1.1 web service -rajapinnoissa	web service tekniikalla toteutettavissa rajapinnoissa tulee suosia WS-I Basic Profile 1.1:n täyttäviä ratkaisuja (SOAP 1.1, WSDL 1.1, HTTP 1.1, XML 1.0 + UDDI 2.0, HTTPS, TLS 1.0, SSL 3.0, X.509, CLR).	1	Standardit, yhteentoimivuus
4.1.5	Julkishallinnon standardien	Toteutuksessa tulee huomioida ainakin seuraavat	1	Standardit

SUOMEN KUNTALIITTO RY

	noudattaminen	<p>JHS- suositukset.</p> <ul style="list-style-type: none"> • JHS 129: Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet • JHS 145: Palvelutietojen ryhmittely ja osoitteet asiointia varten monta toimialaa kattavissa julkisen sektorin portaaleissa • JHS 152: Prosessien kuvaaminen • JHS 156: Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa • JHS 164: Tunnistautuminen ja maksaminen sähköisessä asiointissa VETUMA-palvelun avulla • JHS 178 Kunnan paikkatietopalvelurajapinta • JHS 179 ICT-palveluiden kehittäminen: Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen 		
4.1.6	Inspire	Tulee tukea INSPIRE direktiivin määrittelemiä WMS- ja WFS-palvelurajapintoja.	1	Standardit
4.1.7	OGC Rajapinnat	OGC standardien mukaisista paikkatietorajapinnoista tulee tukea WMS (Web Mapping Service) ja WFS (Web Feature Service) -rajapintoja.	1	KuntaGML/ KRYSP sidosarkkitehtuuri, standardit
4.1.8	BIM - Rakennuksen tietomalli	Rakennuksen tietomallia tulee olla mahdollista käyttää IFC-muodossa.	2	Standardit
4.1.9	Selainyhteensopivuus	<p>Järjestelmän tulee olla käytettävissä yleisesti käytössä olevilla selaimilla. Tilanne 9.2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome 10 - 14 • Internet Explorer 8 ja 9 • Mozilla Firefox 5 ja 6 • Opera 10 ja 11 • Safari 4 ja 5 <p>Evästeiden käyttö ja JavaScriptien suoritus on mahdollista.</p> <p>Tietojen välitallennusten ei kuitenkaan tule pohjautua pelkästään evästeisiin.</p>	1	Standardit, käytettävyys

4.2 Perusvaatimukset asianhallinnan, e-kaupankäynnin, dokumenttienhallinnan ja sähköisen arkistoinnin liityntäraajapintoihin

SUOMEN KUNTALIITTO RY

Asianhallinta, e-kaupankäynti, dokumenttienhallinta sekä sähköinen arkistointi ovat yhteisiä tukipalveluita kunnan sähköisten asiointipalveluiden kannalta.

Mikäli kunnalla ei ole vielä käytettävissä näitä tukipalveluita, tulee sen päättää miten niiden kattama toiminnallisuus toteutetaan. Tukipalvelut voidaan toteuttaa ensimmäisten sähköisten palveluiden toteutuksen yhteydessä siten että niitä voidaan jatkossa hyödyntää muissa palveluissa. Tukipalvelut voidaan toteuttaa myös palvelukohtaisesti. Palvelukohtainen toteutus on tyypillisesti suoraviivaisempaa ja halvempaa yksittäisen palvelun kannalta, mutta pidemmällä aikavälillä se tulee kalliimmaksi. Kunnan tulee itse tarkentaa käytettävissä olevien tukipalveluiden tilanteensa ja halunsa niiden toteuttamiseen.

Liityntärajapintojen tulee noudattaa KuntaIT:n määrittelemiä standardien avointen rajapintojen suosituksia. Tällöin rajapintaliitokset ovat riippumattomia toteutuskielistä ja -alustoista.

Suosituksien ohjaavat käyttämään XML-pohjaisia rajapintatekniikoita. Käytetyin ja suositeltavin menetelmä on tällä hetkellä web service -tekniikka. web service -tekniikkaan perustuvat rajapinnat tulisi noudattaa WS-I (Web Services Interoperability) Basic Profile 1.1 mukaisia ratkaisutapoja.

Rajapinnat tulee myös dokumentoida, jotta niihin voidaan kytkeä muita ohjelmistopalveluita ja -komponentteja.

4.2.1 Asianhallinta

Asianhallintajärjestelmillä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jonka avulla organisaatiossa käsiteltävät asiat voidaan hallita ennalta määriteltyjen käsittelysääntöjen mukaisesti.

Nykyaikaiset asianhallintajärjestelmät tukevat kommunikointia web service -rajapintojen avulla. Rajapintoja ei kuitenkaan ole otettu käyttöön vielä kovin laajasti.

Seuraavassa taulukossa on esitetty dokumentissa myöhemmin määriteltävien palvelujen hyödyntämistapa asianhallintajärjestelmiin nähden. "Asia hallintajärjestelmään" tarkoittaa, että palvelu tuottaa asioita, joita tulee pystyä välittämään hallintajärjestelmään. "Asia hallintajärjestelmästä" tarkoittaa, että palvelu käyttää toiminnassaan hallintajärjestelmään tallennettuja tietoja.

Palvelut	Asia hallintajärjestelmään	Asia hallintajärjestelmästä
Palautteet ja mielipiteet	Kyllä	Kyllä
Luvat ja ilmoitukset	Kyllä	Kyllä
Hakemukset	Kyllä	Kyllä

Seuraavassa taulukossa on esitetty vaatimuksia asianhallintajärjestelmien hyödyntämiseen rajapintojen kautta sähköisissä palveluissa.

Nro	Vaatimuksen nimi	Vaatimuksen kuvaus	Tärkeys	Perustelu
4.2.1.1	Asiat sähköisistä palveluista asianhallintajärjestelmään	Sähköisessä palvelussa tehtävä toimenpide tulee mahdollistaa asian perustamisen sekä muuttamisen asianhallintajärjestelmään. Esimerkiksi palautepalvelussa tehtävä	2	Manuaalisen työn vähentäminen

SUOMEN KUNTALIITTO RY

		<p>virallinen aloite saatetaan joissakin kunnissa kirjata asianhallintajärjestelmään.</p> <p>Siirtotapahtuma voidaan hoitaa sähköisen työpöydän toiminnoilla tai taustajärjestelmän toiminnoilla. Taustajärjestelmän kautta tapahtuva siirto on käyttökelpoinen tapa, mikäli asian käsittely tapahtuu taustajärjestelmässä ja viesti on luontevaa lähettää tietyssä taustajärjestelmässä tehtävässä työvaiheessa.</p> <p>Asian tallennus asianhallintajärjestelmään luotyyppillisesti diaarinumeron, jota käytetään asian tunnisteena.</p>		
4.2.1.2	Asiat sähköisiin palveluihin asianhallintajärjestelmästä	<p>Sähköisissä palveluissa tulee voida näyttää asian tiedot, joita ylläpidetään asianhallintajärjestelmässä.</p> <p>Tällaisia asioita ovat esimerkiksi hakemuksia koskevat tiedot. Myös asiaan liittyvä diaarinumero tulee voida näyttää palvelussa, mikäli sellainen on olemassa.</p>	2	Manuaalisen työn vähentäminen

4.2.2 E-kaupankäynti

E-kaupankäynnillä tarkoitetaan tieto- ja viestintäteknologian välityksellä tapahtuvaa tavaroiden ja palveluiden tarjontaa, kysyntää tai myyntiä tai muuta kaupallista asiointia.

E-kaupankäynnin liitokset sähköisiin palveluihin tulee toteuttaa web service - tai XML-tiedostorajapintoja käyttäen.

E-kaupankäyntiin liittyy oleellisina osina maksaminen, hinnastot sekä maksutietojen siirtyminen kunnan talousjärjestelmiin.

Nro	Vaatimuksen nimi	Vaatimuksen kuvaus	Tärkeys	Perustelu
4.2.2.1	Maksaminen VETUMA-palvelulla	<p>Maksaminen tulee olla mahdollista VETUMA-palvelun avulla. VETUMA-palvelu pitää sisällään käytetyimmän maksutavan eli pankkien verkkomaksamisen.</p> <p>Palvelu toimii suojattua SSL/TLS-yhteiskäytäntöä (HTTPS) käyttäen. Lisäksi rajapintakutsuissa osapuolten identiteetti varmistetaan ja viestien eheys taataan käyttäen jaettuun salaisuuteen perustuvaa todennussumman laskentaa (Message Authentication Code, lyh. MAC).</p>	1	Käytetyin tapa
4.2.2.	VETUMA:n kytkeminen	VETUMA:n kautta tehdyt maksutapahtumat tulee olla mahdollista kytkeä kunnan	1	Manuaalisen työn

SUOMEN KUNTALIITTO RY

2	taustajärjestelmiin	asianmukaisiin talousjärjestelmiin kuten reskontra, kirjanpito ja täsmäytysten käsittely. Kytkeä varten tulee järjestelmän tukea seuraavia toimenpiteitä: <ul style="list-style-type: none"> • Muodostaa tai hankkia maksutapahtumalle sellaiset viitetiedot, joiden avulla se voidaan tunnistaa kunnan talousjärjestelmissä • Tallentaa sellaiset VETUMA-palvelun maksutapahtumasta palauttavat tiedot, joita saatetaan tarvita maksatusten selvittelyssä tai maksujen palautuksissa. Tällaisia ovat mm. maksupalvelun palauttama tapahtuman arkistointitunnus, valittu maksupalvelu, maksuaika ja maksettu summa. 		vähentäminen
4.2.2.3	Maksamisen tietoturva	Maksamiseen liittyvissä asioissa tulee kiinnittää erityistä huomiota tietoturvaan. Esimerkiksi tallennettaessa maksuun liittyviä tietoja omaan tietojärjestelmään tulee huolehtia siitä, että tiedot on suojattu asianmukaisesti mahdolliset tietomurtoyritykset huomioiden.	1	Tietoturva on tärkeä
4.2.2.4	Hinnastojen hyödyntäminen alkuperäisestä tallennuspaikasta	Hinnastoja tulee pystyä hyödyntämään niiden alkuperäisestä tallennuspaikasta.	3	Hyödyllinen, mutta saattaa olla työläs toteuttaa
4.2.2.5	Hinnastojen hyödyntäminen yleisesti	Mikäli keskitetysti hallinnoituista hinnastojen hallintajärjestelmistä ei voida hyödyntää tietoja, tulee hinnastoja voida käyttää tapauskohtaisesti tallennetuista tiedoista.	1	Jokin hinnasto pitää olla käytössä

4.2.3 Dokumenttienhallinta

Dokumenttien hallinnalla tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevan asiakirjallisen tiedon hallintaa ja säilyttämistä. Hallintajärjestelmillä tarkoitetaan näiden tietojen keskitettyä ja sähköistä tietovarastoa, joka koostuu dokumenteista ja niiden metatiedoista. Dokumenttien hallinta kohdistuu yksittäisiin dokumentteihin ja niiden tietoihin ilman, että dokumentteja käsitellään prosessin osina.

Dokumenttienhallintajärjestelmät sisältävät tai niihin on tehtävissä räätälöintinä web service -rajapintoja.

Seuraavassa taulukossa on esitetty dokumentissa myöhemmin määriteltävien palvelujen hyödyntämistapa dokumenttienhallintajärjestelmiin nähden. Dokumenttien tuottaminen tarkoittaa, että palvelu tuottaa tai siirtää dokumentteja hallintajärjestelmään. Dokumenttien käyttö tarkoittaa, että palvelu käyttää toiminnassaan hallintajärjestelmään tallennettuja dokumentteja. Tyypillisin tapa käyttää dokumentteja on tarjota niitä avattavaksi käyttäjille.

SUOMEN KUNTALIITTO RY

Palvelut	Dokumenttien tuottaminen	Dokumenttien käyttö
Palautteet ja mielipiteet	Kyllä	Kyllä
Luvat ja ilmoitukset	Kyllä	Kyllä
Hakemukset	Kyllä	Kyllä

Seuraavassa taulukossa on esitetty vaatimuksia dokumenttienhallintajärjestelmien hyödyntämiseen rajapintojen kautta sähköisissä palveluissa.

Nro	Vaatimuksen nimi	Vaatimuksen kuvaus	Tärkeys	Perustelu
4.2.3.1	Dokumentit sähköisistä palveluista dokumenttien hallinta-järjestelmään	Sähköisten palveluiden kautta asiakkaiden toimittamat dokumentit tulee pystyä siirtämään kunnassa käytössä olevaan dokumenttienhallintajärjestelmään. Siirtotapahtuma voidaan hoitaa sähköisen työpöydän toiminnoilla tai taustajärjestelmän toiminnoilla. Taustajärjestelmän kautta tapahtuva siirto on järkevä tapa, mikäli siitä saadaan tarvittavia metatietoja dokumenttien mukana toimitettavaksi.	1	Manuaalisen työn vähentäminen
4.2.3.2	Dokumentit sähköisistä palveluista tausta-järjestelmään	Mikäli kunnalla ei ole käytössä dokumenttienhallintajärjestelmää, tulee dokumentit olla mahdollista siirtää muuhun taustajärjestelmään.	1	Manuaalisen työn vähentäminen
4.2.3.3	Dokumenttien metatiedot	Dokumenttien siirron yhteydessä tulee olla mahdollista siirtää tarvittavat metatiedot. Tarvittavat metatiedot vaihtelevat kunnittain, yksiköittäin sekä dokumenttityypeittäin. Metatiedot ja niiden arvot, jotka ylläpidetään kaupungin tiedonohjaussuunnitelmassa, tulee saada käyttöön sieltä. Metatietona tulee tallentaa aina yhdistävä tekijä tietojärjestelmien välillä. Yhdistävä tekijä on tyypillisesti jokin tunnus, joka mieluiten ei muutu kohteen elinkaaren yhteydessä.	1	Edellytys dokumenttien helpolle käytölle
4.2.3.4	Käyttäjälle esitettävät metatietovalinnat	Käyttäjälle esitettävät metatietovalinnat tulee minimoida helpon käytettävyyden vuoksi. Tiedonohjaussuunnitelman mukaiset metatietovalinnat voidaan tehdä viranomaisen toimenpiteenä dokumenttien siirron yhteydessä tai tiedot ovat käytettävissä	1	Käyttömukavuus

SUOMEN KUNTALIITTO RY

		tiedonohjaussuunnitelmasta ilman toimenpiteitä.		
4.2.3. 5	Sähköisten palveluiden liitedokumentit	Sähköisissä palveluissa voidaan usein toimittaa kuntaan myös liitedokumentteja. Liitedokumentteihin tulee olla mahdollista kytkeä kunnassa käytössä olevan tiedonohjaussuunnitelman (TOS) mukainen asiakirjaluokittelu jo sähköisessä palvelussa. Tällöin järjestelmän ylläpitäjä määrittelee sähköiseen palveluun kunkin liitedokumentin tyyppin mukaisesti mitä tiedonohjaussuunnitelman mukaisia asiakirjaluokitteluarvoja dokumentin metatietoina välittyy taustajärjestelmiin.	2	Edellytys dokumenttien helpolle käytölle
4.2.3. 6	Dokumenttien päivitys	Dokumenttien päivitys sähköisten palveluiden kautta tulee olla mahdollista.	1	Manuaalisen työn vähentäminen
4.2.3. 7	Dokumenttien välittäminen	Dokumentit ja niihin liittyvät metatiedot tulee olla mahdollista välittää taustajärjestelmään sekä dokumenttienhallintajärjestelmään web service -rajapinnan kautta.	1	Käyttömukavuus
4.2.3. 8	Dokumenttien vastaanottamisesta vahvistus	Sähköisesti saapuneesta asiakirjan vastaanotosta tulee lähettää asiakkaalle vahvistus, mikäli asiakas on antanut yhteystietonsa. Vahvistus voidaan välittää esim. sähköiselle työpöydälle. Vahvistus olisi hyvä välittää myös virkamiehelle.	1	Käytön luotettavuus
4.2.3. 9	Dokumenttien näyttäminen käyttäjille	Dokumenttienhallintajärjestelmissä olevia dokumentteja tulee olla mahdollista tarjota käyttäjille avattaviksi sähköisissä palveluissa työskentelyn yhteydessä.	1	Käyttömukavuus
4.2.3. 10	Dokumenttien haku	Dokumenttien haku hallintajärjestelmistä tulee olla mahdollista sekä metatietoihin että sijaintitietoihin perustuen. Sijaintitietoihin perustuva haku edellyttää, että dokumentteihin on tallennettu sijaintitietoa metatiedoiksi.	1	Käyttömukavuus

4.2.4 Sähköinen arkistointi

Sähköisellä arkistoinnilla tarkoitetaan sähköisesti tuotettujen dokumenttien hallinnoimista ja säilyttämistä koko elinkaaren ajan yksinomaan sähköisessä muodossa. Sähköistä arkistointia ohjaa SÄHKE2 -määräykset.

Sähköisten palveluiden kautta viranomaisille toimitettavat dokumentit siirtyvät ensisijaisesti dokumenttienhallintajärjestelmään. Siirron yhteydessä dokumentit saavat oletusmetatiedot tiedonohjaussuunnitelmasta sekä loput metatiedot dokumenttityypin sekä käyttäjän toimenpiteiden tuloksena. Tiedonohjaussuunnitelma ohjaa dokumenttien käsittelyä ja hallintaa dokumenttien eri vaiheissa. Se

määrittelee minkä prosessien kautta dokumentti kulkee ja mitä metatietoja sen mukana siirtyy. Tiedonohjaussuunnitelman mukaisissa kohdissa dokumentti ja sen eri versiot siirtyvät metatietoineen sähköiseen arkistoon.

Sähköiseen arkistoon dokumentit siirtyvät siis tyypillisesti taustajärjestelmien kautta. Suoraan sähköisen asiointipalvelun työpöydän sisältömoduuleista dokumentit eivät siirry sähköiseen arkistoon.

Sähköisestä arkistosta on tarvetta pystyä tarkastelemaan dokumentteja vastaavalla tavalla kuin dokumenttienhallintajärjestelmistä. Edellisen luvun Palvelut-taulukossa oleva "Dokumenttien käyttö" -sarake soveltuu myös sähköisen arkistoinnin dokumenttien käyttöön.

5 Käsiteltävät palvelut

Tässä suosituksessa käsitellyt palvelut on kuvattu tarkemmin erillisessä dokumentissa *Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittely*. Määrittely löytyy kappaleen 6.2 viitteistä.

Palveluina on kuvattu määrittelyn tärkeimmät palvelut:

- Palautteisiin, mielipiteisiin, muistutuksiin ja valituksiin liittyvä palvelu
- Rakentamiseen liittyvä lupien haku ja ilmoituspalvelu
- Hakemuksiin liittyvä palvelu

Palvelujen yhteydessä on esitetty kunkin palvelun tietosisällön käsitelmä. Käsitelmälle kuvattut tiedot tulee olla saatavissa palveluista ulospäin rajapinnan kautta, mikäli palvelu on luonteeltaan sellainen, että se tallentaa tietoja ja välittää niitä taustajärjestelmiin eikä pelkästään esitä niitä käyttäjälle. Rajapinnat tulee olla toteutettu web service -tekniikalla ja dokumentoida.

Palveluita käsittelevien lukujen lopussa on viittaukset vaatimustaulukoihin, käyttötapauskuvauksiin, prosessikaavioihin sekä käyttöliittymäluonnoksiin, jotka ovat tämän suosituksen liitteinä.

Palveluiden tulisi olla käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa viikon jokaisena päivänä. Palveluiden kriittisyys ei kuitenkaan ole hyvin suuri, joten palvelutasona riittää normaali työaika (arkisin klo 8 - 16). Palvelutasovaatimuksissa kannattaa noudattaa kunnassa muutenkin käytössä olevia palvelutasoja.

5.1 Palautteet, mielipiteet, muistutukset ja valitukset

Palautteiden, mielipiteiden, muistutusten ja valitusten anto kunnalle on yksi kuntalaisten perusoikeuksista. Jatkossa tässä luvussa käytetään termiä palaute ja palautejärjestelmä tarkoittamaan yleisesti palautteita, mielipiteitä, muistutuksia ja valituksia sekä näiden antamiseen tarkoitettua järjestelmää sekä toiminnallisuutta.

Erilaiset tavat kunnan toiminnoista kommentointiin voidaan jakaa mm. seuraaviin kokonaisuuksiin:

- Yksilöllinen vuorovaikutus rakentamis- ja suunnittelutyön aikana (rakentamisessa, kaavoituksessa, katusuunnittelussa, puistosuunnittelussa, kaupungin eri osien kehittämisessä)
- Yleinen karttapohjainen palaute (viat ja vauriot, luvaton tekeminen)
- Yleinen sijainniton palaute

Kunnissa on tyypillisesti käytössä useita erilaisia palautejärjestelmiä. Teknisellä sektorilla on omat järjestelmänsä ja muilla yksiköillä omat järjestelmänsä. Monissa kunnissa on selkeä tarve yhteiseen keskitettyyn palautejärjestelmään. Keskitetyn järjestelmä sijaan voidaan toteuttaa myös eri tasoisia välimalleja. Esimerkiksi kaikki palaute voidaan antaa saman järjestelmän kautta, mutta palautteisiin vastaaminen hoidetaan eri järjestelmien avulla. Palautteiden analysointi ja raportointi voidaan taas suorittaa

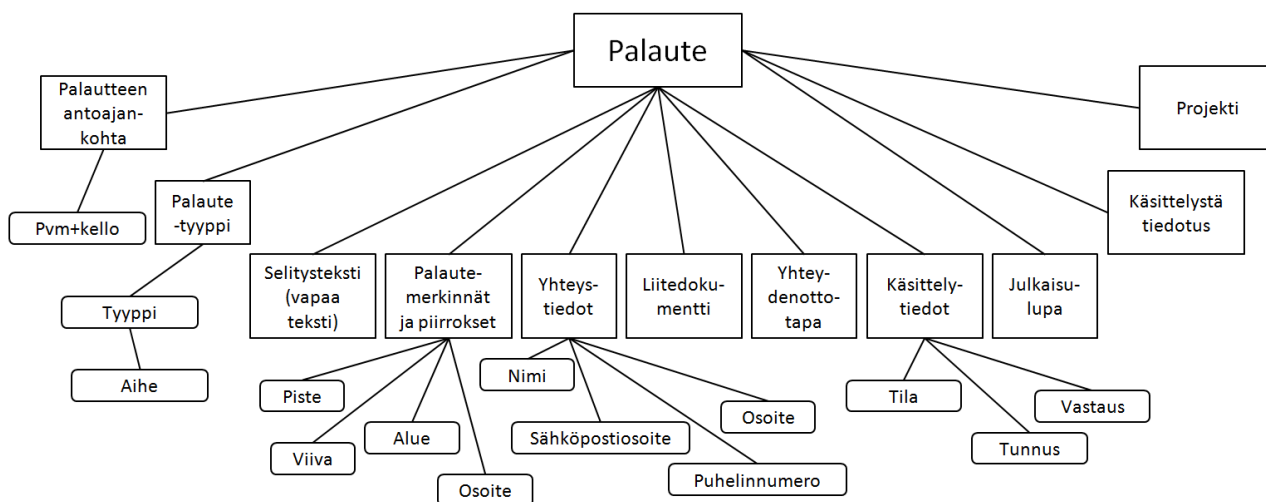
SUOMEN KUNTALIITTO RY

samalla järjestelmällä. Usean palautejärjestelmän rinnakkainen käyttö vaatii toimivia rajapintoja, jotta niihin voidaan kytkeä yhteisiä osuuksia.

Palautejärjestelmä pitää sisällään yleisesti sekä palautteiden annon, niihin vastaamisen, analysoinnin ja raportoinnin sekä palautteiden julkaisun muille käyttäjille. Tässä määrittelyssä keskitytään palautteiden antoon sekä palautteiden julkaisuun muille käyttäjille. Muut osuudet eivät kuulu sähköisen asiointipalvelun työpöydän toiminnallisuuksiin vaan taustajärjestelmien toimintoihin. Palautteiden lukumäärä on yleensä niin suuri, että ne kirjautuvat suoraan palautteiden käsittelyjärjestelmään eikä niitä siten jatkokäsittellä työpöydällä. Myös palautteiden vastausten vastaanotto ja palautteiden täydentäminen ovat taustajärjestelmien toimintoja.

Yleinen ongelma kuntalaisten palautteiden keruussa on aktiivisimpien kuntalaisten mielipiteiden korostuminen. Ns. hiljaisten ryhmien tarpeet jäävät usein huomioimatta. Sähköiset järjestelmät saattavat aktivoida tästä arvokkaasta ryhmästä ainakin osan. Teknisen sektorin sähköisellä palautejärjestelmällä pyritään kytkemään sijaintitieto annettuihin palautteisiin ja sitä kautta tehostaa palautteiden käsittelyä ja niihin liittyviä korjaustoimenpiteitä.

Seuraavassa kuvassa on esitetty palautepalvelun tietosisällön käsitelmä tiedoista, jotka palautteista välitetään niiden käsittelyjärjestelmään.



Kuva 2 Palautepalvelun tietosisällön käsitelmä

Palautepalvelun tietosisällön skeema on sijoitettuna verkkosivustolle <http://www.paikkatietopalvelu.fi/gml/palaute>.

Palautepalvelun vaatimustaulukko on liitteessä 1.

Palautepalvelun prosessikaavio on liitteessä 10.

Palautteen antamisen käyttötapauskuvaukset ovat liitteissä 4 ja 5.

Palautepalvelun käyttöliittymäluonnokset ovat liitteessä 15.

5.2 Luvat ja ilmoitukset

Lupa-asioinnissa sähköisen työpöydän palvelussa tarjotaan rakennushankkeeseen ryhtyvälle ja suunnittelijoille mahdollisuus saada kunnasta suunnittelun lähtötietoja, kommunikoida kunnan kanssa hankkeen eri vaiheissa ja lähettää lupahakemus tai ilmoitus. Palvelun kautta voidaan myös seurata asian

käsittelyn etenemistä. Rakennushankkeen osapuolet voivat palvelun kautta tehdä ajanvarauksen kunnan toimijoille. Ajanvaraus kuvataan Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittelyn luvussa 5.4.

5.2.1 Luvat

Ennen lupahakemuksen lähettämistä työpöydän palvelussa tarjotaan mahdollisuus ennakkokyselyn lähettämiseen tai ennakkomateriaalin toimittamiseen rakennusvalvonnan kommentoitavaksi. Ohjaus ja neuvontavaiheen jälkeen voidaan työpöydän palvelussa hakea kunnasta erilaisia lupia. Näitä lupia voi olla esimerkiksi:

- Rakennuslupa, toimenpidelupa
- Purkamislupa
- Poikkeamispäätös
- Suunnittelutarveratkaisu
- Maisematyölupa

Luvan hakemiseksi tarvitaan aina:

- Hakemuksen kohdekiinteistö / rakennuspaikka (kiinteistötunnus, osoite)
- Toimenpide / selostus toimenpiteestä
- Hakijat (nimi ja yhteystiedot)

Lisäksi lupatyypin mukaan:

Rakennuslupa, toimenpidelupa

- Rakennushankkeen tiedot (RH-tiedot)
- Pääsuunnittelija (nimi ja yhteystiedot)
- Arkkitehtisuunnittelija (nimi ja yhteystiedot)
- Laskutusyhteystiedot
- Liiteasiakirjat ja -dokumentit

Purkamislupa

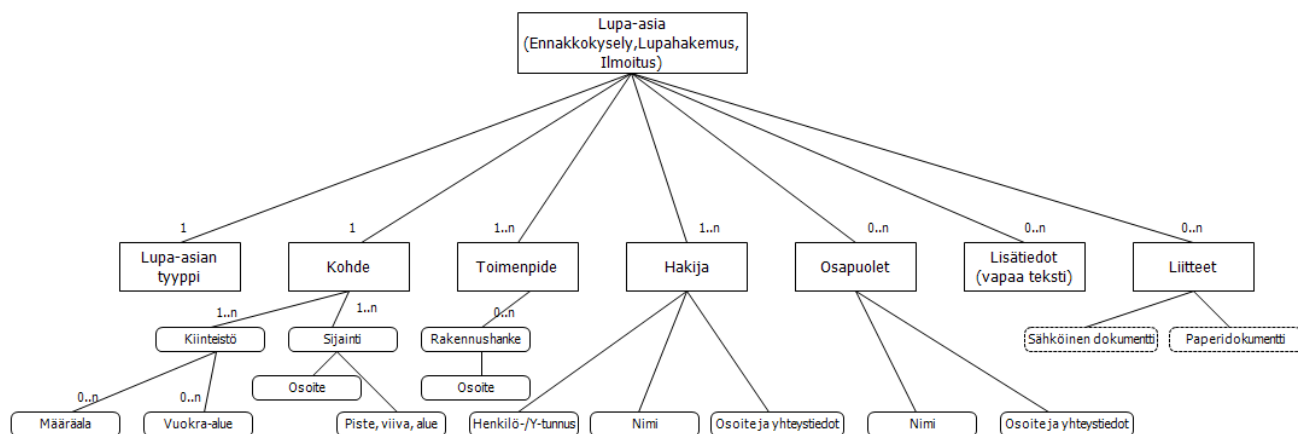
- Purettavan rakennuksen yksilöinti (Rakennustunnus)
- Poistuman syy
- Poistuman ajankohta
- Laskutusyhteystiedot

Muut luvat

- Lupatyypikohtaisesti määriteltävät liiteasiakirjat ja -dokumentit

Seuraavassa kuvassa on esitetty lupa-asian tietosisällön käsitelmä.

SUOMEN KUNTALIITTO RY



Kuva 3 Lupa-asian tietosisällön käsitelmä

Lupien ja rakentamisen vaatimustaulukko on liitteessä 2.

Lupiin ja rakentamiseen liittyvät prosessikaaviot ovat liitteissä 11 - 13.

Lupiin ja rakentamiseen liittyvät käyttötapauskuvaukset ovat liitteissä 6 - 8.

Lupiin ja rakentamiseen liittyvät käyttöliittymäluonnokset ovat liitteessä 16.

5.2.2 Ilmoitukset

Ilmoitus-asiaina kunnassa käsiteltävissä asioissa sähköisen työpöydän palvelussa tarjotaan mahdollisuus lähettää esimerkiksi:

- Toimenpideilmoitus
- Ilmoitus työnjohtajaksi suostumisesta
- Purkamisilmoitus

Ilmoituksen lähettämiseksi tarvitaan aina:

- Ilmoituksen kohde (kiinteistötunnus, osoite)
- Toimenpide / selostus toimenpiteestä
- Ilmoituksen tekijä (nimi ja yhteystiedot)

Lisäksi ilmoitustyyppin mukaan määriteltävät

- Liiteasiakirjat ja -dokumentit
- Laskutusyhteystiedot

Palvelun vaatimukset ilmoitusten osalta ei poikkea oleellisesti lupa-kohdassa esitetyistä. Ilmoituksen lähettämiseen liittyy tyypillisesti vähemmän täytettäviä tietoja kuin luvissa. Ilmoituksessa kuvattu toimenpide joko hyväksytään kunnassa suoraan ilmoituksen perusteella tai edellytetään lupahakemuksen lähettämistä.

5.3 Hakemukset

Hakemusasioina sähköisen työpöydän palvelussa tarjotaan mahdollisuus hakea erilaisia kiinteistönmuodostukseen liittyviä viranomaistoimenpiteitä, kunnan omistaman yleisen alueen tilapäistä

käyttöä ja kunnan tarjoaman tontin hakemista. Kunnan omistaman yleisen alueen tilapäisen käytön hakemus soveltuu myös muulle kunnan omistamalle maalle tehtäväksi hakemukseksi.

5.3.1 Kiinteistönmuodostus

Kiinteistötoimitukset ovat lakiin perustuvia toimenpiteitä, joita edellytetään haettavan kirjallisesti. Hakijana voi olla yleensä toimenpidettä koskevan kiinteistön omistaja.

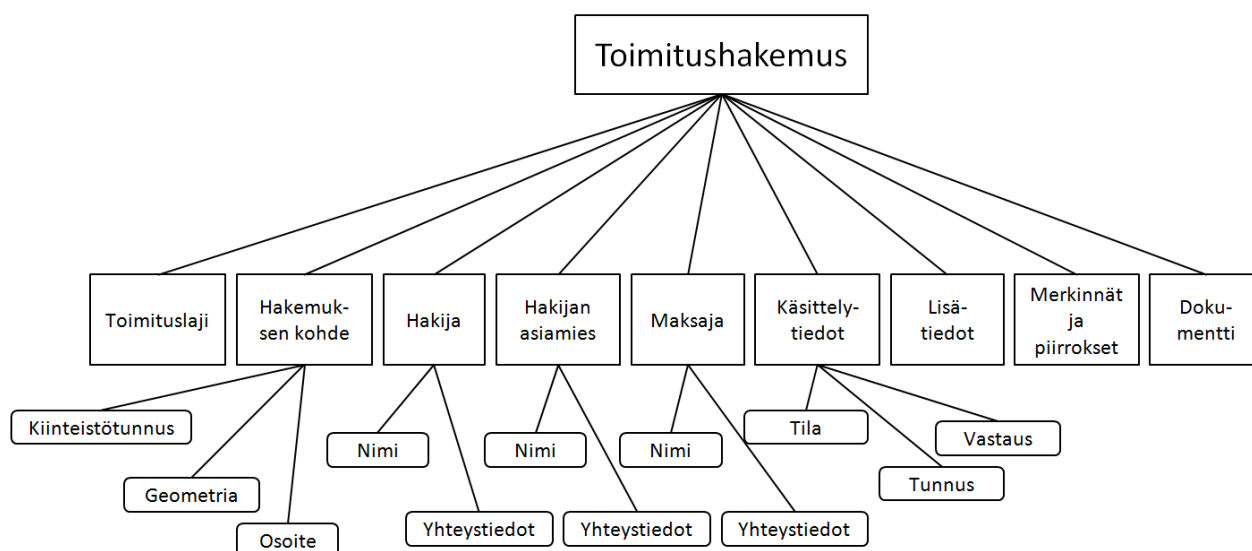
Mahdollisia kiinteistötoimituksia ja hakemuksia ovat mm.:

- Tontin lohkominen
- Rasitetoimitus (ml. rakennusrasitteen perustaminen ja kiinteistöjen yhteisjärjestely)
- Kiinteistönmääritys
- Kiinteistön laadun muutos
- Kiinteistön tunnusmuutos
- Tonttijako

Kiinteistötoimituksen hakemiseksi tarvittavat tiedot ovat:

- Toimituksen tai toimenpiteen laji
- Hakemuksen kohde (kiinteistötunnus, osoite)
- Hakijat (henkilötunnus, nimi, osoite ja muut yhteystiedot)
- Asiamiehet (nimi ja yhteystiedot)
- Laskutusyhteystiedot
- Mahdolliset vapaat lisätiedot
- Liiteasiakirjat ja -dokumentit
- Päiväys ja allekirjoitus

Seuraavassa kuvassa on esitetty toimitushakemuksen tietosisällön käsitelmä tiedoista, jotka hakemuksista välitetään niiden käsittelyjärjestelmään.



Kuva 4 Toimitushakemuksen tietosisällön käsitelmä

Kiinteistötoimitusten tietosisällön skeema on sijoitettu verkkosivustolle <http://www.paikkatietopalvelu.fi/gml/toimitushakemus>.

SUOMEN KUNTALIITTO RY

Kiinteistöoimitusten vaatimustaulukko on liitteessä 3.

Kiinteistöoimituksen prosessikaavio on liitteessä 14.

Kiinteistöoimitushakemuksen käyttötapauskuvaukset on liitteessä 9.

Kiinteistöoimitusten hakemusten käyttöliittymäluonnokset ovat liitteessä 17.

5.3.2 Kunnan omistaman yleisen alueen tilapäinen käyttö

Katualueen tai muun yleisen alueen vuokraus on tarpeen esim. seuraavissa tapauksissa:

- Kiinteistön rakentamis- ja korjaamistyöt, joiden suorittamiseksi rajataan osa kadusta tai yleisestä alueesta työmaaksi, (ei kaivutöitä)
- Kadulle pystytettävät rakennustelineet
- Kadulta tapahtuvat nostot
- Työmaasuojien ja muiden rakennelmien sijoittaminen yleiselle alueelle
- Erilaiset messujen ja tapahtumien aikaiset alueiden käytöt
- Mainoslaitteiden ja opasteviittojen sijoittaminen
- Kahvila- ja terassikalusteiden sekä rakennelmien sijoittaminen
- Muut yleiselle alueelle kohdistuvat tilan käytöt kuten: luiskaamiset, täytöt, alueen siistimiset, tukimuurien, portaiden, roska-aitausten jne. sijoittamiset

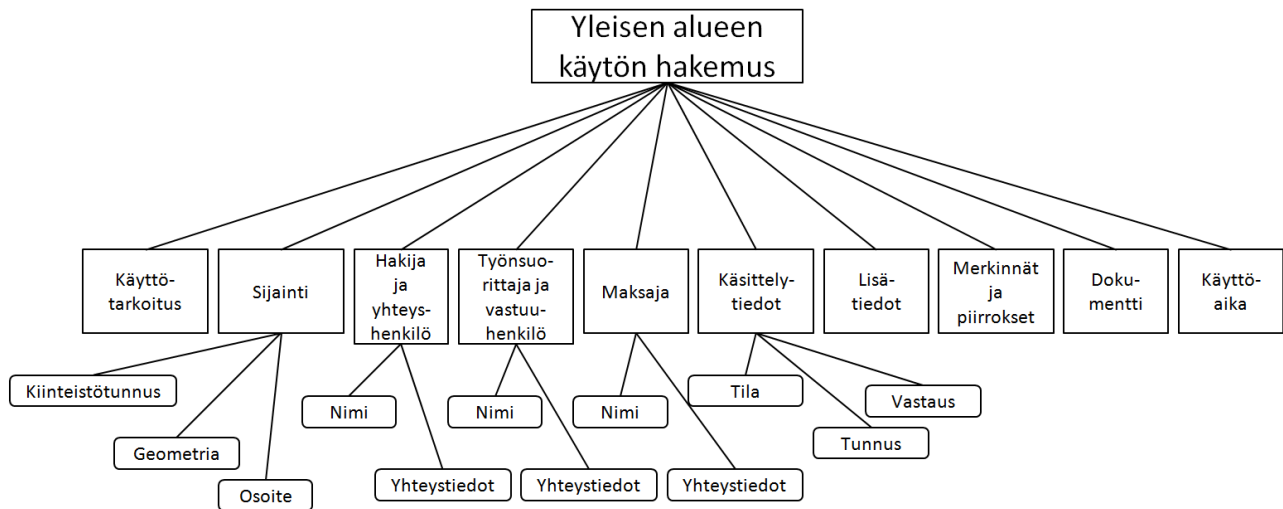
Katualueen käyttämiseksi edellä mainittuihin tarkoituksiin on otettava yhteys ko. kunnan lupaviranomaiseen riittävän aikaisin ennen työn aloittamista tai aiottua tapahtumaa. Kohteeseen tarvittavat kaivu- ja sijoitusluvat voidaan myös hakea vastaavalla tavalla kuin muut yleisen alueen vuokraukseen liittyvät luvat. Usein kadun tai muun yleisen alueen vuokrasopimuksen lisäksi tarvitaan myös tilapäisten liikennejärjestelyjen päätös.

Hakemuksessa on esitettävä yleensä seuraavat tiedot:

- Hakijan nimi- ja yhteystiedot
- Vuokrattavan alueen sijainti ja laajuus
- Vuokra-aika
- Alueen käyttötarkoitus
- Muut vapaamuotoiset lisätiedot
- Päiväys

Lupahakemukseen on normaalisti liitettävä karttapiirros tarvittavasta aluevarauksesta ja esim. tilapäisen liikennejärjestelyn suunnitelmapiirustus. Yleisten alueiden käytöstä peritään kunnan vahvistaman taksan mukaista vuokraa.

Seuraavassa kuvassa on esitetty yleisen alueen lupahakemuksen tietosisällön käsitemalli tiedoista, jotka hakemuksista välitetään niiden käsittelyjärjestelmään.



Kuva 5 Yleisen alueen tilapäisen käytön hakemuksen tietosisällön käsitelmä

Katualueen ja muiden kunnan yleisten alueiden lyhytaikaisen käytön osalta on lisäksi tunnistettu useita erityyppisiä palvelutarpeita, jotka on lueteltu Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittelyn luvussa 5.11.

Kunnan omistaman yleisen alueen tilapäisen käytön tietosisällön skeema on sijoitettuna verkkosivustolle <http://www.paikkatietopalvelu.fi/gml/yleisenalueenkaytonlupahakemus>.

Kunnan omistaman yleisen alueen tilapäisen käytön vaatimustaulukko on liitteessä 3.

Kunnan omistaman yleisen alueen tilapäisen käytön hakemusten käyttöliittymäluonnokset ovat liitteessä 17.

5.3.3 Tonttihakemus

Kunnat tarjoavat yleensä tontteja myytäväksi tai vuokrattavaksi. Tonttien käyttötarkoitus on useimmiten yksityinen rakentaminen asumiskäyttöön tai yritysten liikepaikka-, tuotanto- tai varastokäyttöön.

Jotta tonttihakemuspalvelu voidaan tarjota sähköisenä palveluna, on sen edellytyksenä tonttitarjonnan esittely palvelussa. Tonttitarjontaa ylläpidetään yleensä kunnan maaomaisuuden tietojärjestelmässä, johon tarvitaan rajapinta tonttitarjonnan tietojen välittämiseksi sähköisen työpöydän palveluun. Tonttitarjonnan esittely on oltava saatavilla myös karttapohjaisesti.

Varsinaisten tonttitietojen lisäksi on esiteltävä esim.:

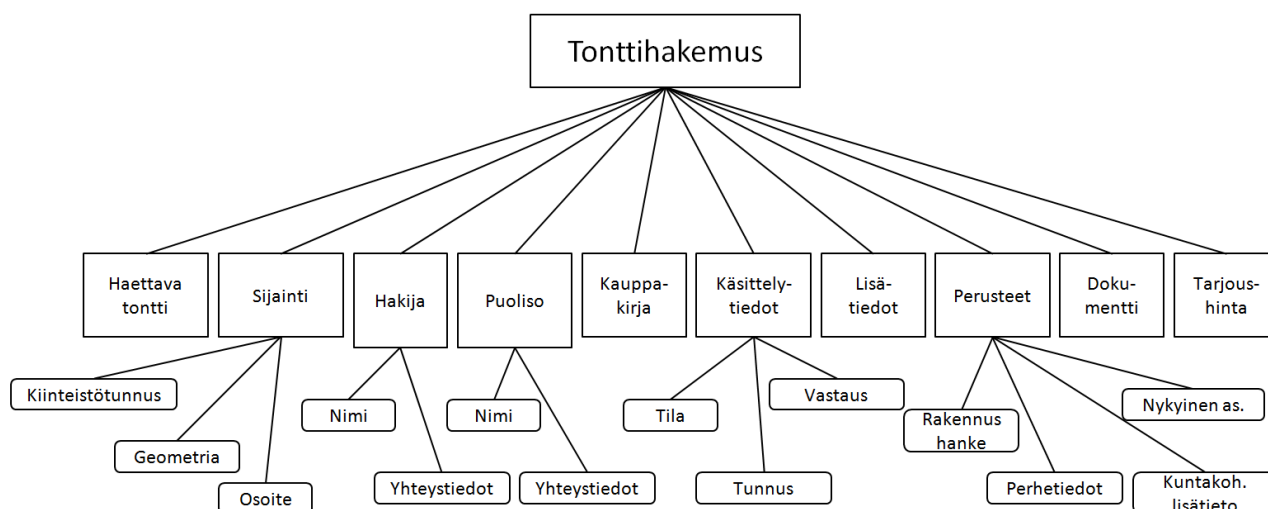
- Haku- ja luovutusehdot
- Tonttien myynti- tai vuokraushinnat
- Voimassa olevat kaavamääräykset
- Tontin sijaintialueen ja palveluiden kuvailu
- Selvitykset tonttien perustamisolosuhteista
- Kunnallistekniikan valmius
- Rakentamistapaohjeet

Kunnallisten tonttien myöntämisen perusteet ovat hyvin paljon kuntakohtaisia. Esim. omakotitonttien saajilta saatetaan edellyttää kuntalaisuutta ja tiettyä taloudellista asemaa, tai tonttien saajat voidaan valita arpomalla. Yritystonttien osalla haku voi olla suoraviivainen ja tontti on luovutettavissa hakijalle heti, kun sitä on haettu. Tästä syystä sähköisessä palvelussa tonttihakemukseen vaadittavien tietojen sisältö on voitava määrittellä kuntakohtaisesti. Yhteisinä pakollisina perustietoina voidaan käsittää hakijan henkilö- ja yhteystiedot, haettava tontti, päiväys ja allekirjoitus.

Tonttihakemukseen mahdollisesti vaadittavia muita tietoja ovat:

- Hakijan nykyiset asuinolot (asumismuoto, asuinneliöt)
- Perheen koko
- Muutto paikkakunnalle
- Alueella jo olevat lasten hoito- tai koulupaikat
- Rakennushankkeen aloittamisajankohta
- Alustava kustannusarvio
- Muut vapaamuotoiset hakemuksen perustelut
- Liitedokumentit

Seuraavassa kuvassa on esitetty tonttihakemuksen tietosisällön käsitelmä tiedoista, jotka hakemuksista välitetään niiden käsittelyjärjestelmään.



Kuva 6 Tonttihakemuksen tietosisällön käsitelmä

Varsinainen tonttihakemusten käsittely tehdään kunnan sisäisessä järjestelmässä (esim. maaomaisuuden järjestelmä), johon hakemustietojen vieni sähköisestä palvelusta tulee olla mahdollinen.

Tonttihakemuksen tietosisällön skeema on sijoitettuna verkkosivustolle <http://www.paikkatietopalvelu.fi/gml/tonttihakemus>.

Tonttihakemuksen vaatimustaulukko on liitteessä 3.

Tonttihakemuksen käyttöliittymäluonnokset ovat liitteessä 17.

6 Opastavat tiedot

Tätä suositusta ylläpitää Suomen Kuntaliitto ry.

Lisätietoja suosituksen sisällöstä antaa Suomen Kuntaliitto ry (www.kunnat.net, puh. (09) 7711).

6.1 Liitteet

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

Liite 2: Luvat ja ilmoitukset -palveluun liittyvä vaatimustaulukko

Liite 3: Hakemuspalveluihin liittyvät vaatimustaulukot

- Liite 4: Palautteen antaminen käyttötapauskuvaus
- Liite 5: Palaute kadun päällystevauriosta käyttötapauskuvaus
- Liite 6: Rakennusluvan ennakkokäsittely käyttötapauskuvaus
- Liite 7: Rakennusluvan hakeminen käyttötapauskuvaus
- Liite 8: Rakentamisen aikainen toiminta käyttötapauskuvaus
- Liite 9: Kiinteistötoimitushakemus käyttötapauskuvaus
- Liite 10: Palautepalvelun prosessikaavio
- Liite 11: Luvan ennakkokäsittelyn prosessikaavio
- Liite 12: Luvan hakemisen prosessikaavio
- Liite 13: Rakentamisen aikaisen toiminnan prosessikaavio
- Liite 14: Kiinteistötoimituksen prosessikaavio
- Liite 15: Palautteet, mielipiteet, muistutukset ja valitukset -palvelun käyttöliittymäluonnokset
- Liite 16: Luvat ja ilmoitukset -palvelun käyttöliittymäluonnokset
- Liite 17: Hakemuspalvelujen käyttöliittymäluonnokset

6.2 Viittaus

Sähköisen asiointipalvelun työpöytäratkaisun vaatimusmäärittely versio 2.0:

http://www.paikkatietopalvelu.fi/Raportit/Vaatimusmaarittely_v2.00.pdf

Kunnan sähköisen asioinnin viitearkkitehtuuri, KuntaIT Arkkitehtuuri, versio 2.0:

KuntaIT-Sähköisen_asiointin_viitearkkitehtuuri-v2_0.pdf

http://wiki.kuntait.fi/tiki-download_file.php?fileId=1456