

Palautejärjestelmän rajapinnat

Helsinki

Palautejärjestelmä

- Yksi luukku kaikille ehdotuksille, kysymyksille, palautteille, mielipiteille, kiitoksille ja moitteille
- Kysymykset ohjataan sähköisesti asiasta vastaavalle työntekijälle, tehdään jokin toimenpide palautteen johdosta, kuntalainen saa vastauksen
- n. 60 000 palautetta vuosittain
- n. 17 000 julkaisuluvallista palautetta vuosittain

Avoim Open311 -rajapinta

Yleistä

- Avoin rajapinta, jota eri palvelut voivat käyttää
- Rajapinnan kautta voi kirjoittaa ja lukea palautedataa
- Kirjoittamiseen tarvitaan API-avain, lukeminen mahdollista kaikille
- Lukea voi vain julkisten palautteiden dataa, eli julkaistut julkaisuluvalliset käsitellyt palautteet (ei henkilötietoja)
- Kehitetty yhtä aikaa palautejärjestelmän kanssa

- Standardisoitu protokolla paikkatietopohjaiseen tikettikäsittelyyn
- <http://www.open311.org/>
- Käytössä monissa kaupungeissa Yhdysvalloissa ja Euroopassa (mm. Bonn, Köln, Helsinki, Turku)
- Helsingissä käytössä open311-standardi [CitySDK](#)-laajennuksin
- <https://dev.hel.fi/apis/open311/>

Esimerkkejä rajapinnan käytöstä

[Helsinki-sovellus](#) – Helppo palautteen anto, kuva, lokaatio

[Palvelukartta](#) – Helsingin palvelut kartalla, palaute toimipisteittäin

[Ruuti](#) – Nuorten aloitteet käsittelyyn palautejärjestelmän kautta

[Twitterbotti](#) – Tunnistaa twiitin palautteeksi #helpalaute-hashtagilla (testissä)

[Metro Fiksaa](#) – Palautetta Metro-lehden sivuilta

Miksi avoin palauterajapinta?

- Palautteen annon helpottaminen, palautteiden määrän lisääminen
- Vastausten laadun parantaminen
- Usein kysytyt kysymykset
- Hallinnon avoimuus, datan avoimuus
- Julkisen palautedatan hyödyntäminen, analyysit
- Sovelluskehitys, innovatiiviset/paremmat ratkaisut

Data

- [JSON / XML](#)
- Id, koodi, aika, päivämäärä
- Palauteteksti, vastaus
- Palautekäsittelyn status
- Vastuutaho
- Paikkatieto
- Liitteet

- Add feedback
 - Parametrit mm. systemId, unitId, title, content, categories, type, location, name, email
- Get feedback
 - Service_request_id (FeedbackId)
- Search feedbacks
 - Parametrit mm. service_code (categories), start_date, end_date, type, location

Kehittäminen

- Läheskään kaikkia julkaisuluvallisia palautteita ei nyt julkaista Open311-rajapinnalle
- Työläs käsittelyprosessi, vaatii palautteiden manuaalista käsittelyä, voidaan julkaista vain tarkastetut/käsitellyt palautteet
- Kehitetään julkaisuprosessia, kaikki julkaisuluvalliset julkisiksi
- Metadatan julkaisu avoimena datana

Lomakerajapinta

Yleistä

- Palautejärjestelmän sisäinen rajapinta
- Käytössä Helsingin yleisessä palautelomakkeessa ja toimialojen/yksiköiden omien sivujen lomakkeissa
- Sekä palautekanavia, että julkaisukanavia
- Ohjataan ko. palautekanavaan linkitetyn organisaation listalle
- Palauttaa määriteltyyn julkaisukanavaan julkaistut palautteet, esim. ”hel.fi-portaali” ja ”Ajankohtaista nosto”

Kiitos!

Helsinki