

Palautepalvelu
Open 311 API

Yleistä.....	3
Merkistö.....	3
Kielituki	3
Palautteiden julkaisu rajapintaan	3
Tunnistus rajapinnassa	3
Rajapinnan kehitys ja testaus.....	3
Rajapintametodit	3
Palvelulistauksen haku	3
Palautteen luominen	5
Palautteiden haku	6
Palautteen tietojen haku	8

Yleistä

Merkistö

Rajapinnassa käytetään UTF-8 merkistöä, tuettuina ovat JSON ja XML-formaatit.

Kielituki

Palautteiden luokitustiedot ovat saatavilla kolmella kielellä, suomeksi, ruotsiksi sekä englanniksi. Vastaussanomissa palautteen luokitustiedot ovat pyynnön mukaisella kielellä esitettyjä, mutta itse palautteen sisältö ja vastaus voivat vaihdella palautteessa käytetyn kielen mukaan.

Palautteiden julkaisu rajapintaan

Luodut pyynnot eivät ole välittömästi hakurajapinnassa käytettävissä, vaan vasta erillisen julkaisu-toiminnon jälkeen. Sisällön julkaisukelpoisuus varmistetaan käsittelijöiden toimesta ennen sisällön julkaisua. Vain julkaisuluvalliset palautteet voidaan julkaista hakurajapintaan. Julkaisun jälkeen palautteiden metatietoja kuten *service_request_id* voidaan käyttää sisällön hakuun.

Tunnistus rajapinnassa

Pyyntöjä tekevät järjestelmät tunnistetaan API-avaimella uusien palautteiden lähetyksessä. Muita rajapintametoodeja on mahdollista kutsua ilman tunnistusta. API-avain on salassapidettävä. API-avaimet uudistetaan tuotannossa vuosittain tietoturvan takia.

Rajapinnan kehitys ja testaus

Palautejärjestelmän testi- ja tuotantojärjestelmissä on omat API-osoitteensa. Palautteiden luontia kehitettäessä on käytettävä testijärjestelmää - sekä sitä varten luotuja API-avaimia. Tuotannon API-avaimet voidaan luoda, palvelun toiminta on varmennettu testiympäristössä.

Testi: <https://public-saashel.qa.visma-ebs.fi/open311-public-service/v1>

Tuotanto: <https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1>

Tämän dokumentin esimerkeissä viitataan tuotantojärjestelmän osoitteisiin.

Rajapintametodit

Palvelulistauksen haku

Palvelulistaus listaa käytettävissä olevien palveluiden tunnisteet ja niihin liittyvät kuvailutiedot

- Osoite: [https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/services.\[format\]](https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/services.[format])
- Esimerkki: <https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/services.json>

- Metodi: GET

Palautepalvelun luokittelurakenne on hierarkkinen. Jokaisella palvelulla on palvelukoodi (service_code), jossa mahdolliset eri hierarkiatasot on erotettu pisteillä. Esim.

- 2806 Rakennettu ympäristö (toimialataso)
- 2806.10 Kunnossapito (palvelukokonaisuustaso)
- 2806.10.2 Eläimistö (palvelutaso)
- 2806.10.2.2 Rottahavainnot (aihetaso)

Hierarkian taso ilmenee myös group-parametrilla (Toimialat, Palvelukokonaisuudet, Palvelut, Aiheet).

Pyynnön parametrit:

Parametri	Kuvaus
locale	Suosittu kieli. Kielikoodina voidaan käyttää esim arvoa fi, fi_FI, en, en_GB, en_US, sv tai sv_SE. Jos koodia ei käytetä, oletusarvo on englanti.

Vastauksen rakenne:

Avain	Kuvaus
service_code	Palvelun tunniste, jota käytetään palautteen luonnissa
service_name	Palvelun nimi
description	Lyhyt kuvaus palvelusta
metadata	Sisältääkö palvelu pakollisia lisäkenttiä, aina <i>false</i> .
type	realtime: Luodun palautteen tunniste palautetaan välittömästi luonnin yhteydessä
keywords	Avainsanoja, joilla kuvaillaan palvelun käyttöä.
group	Kategoria, johon palvelu kuuluu.

Esimerkkipyyntö:

https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-api/v1/services.json?locale=fi_FI

Esimerkkivastaus:

```
[{
  "service_code": "2805",
  "service_name": "Kasvatus ja koulutus",
  "description": "Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala",
  "metadata": false,
  "type": "realtime",
  "keywords": "varhaiskasvatus,esiopetus,perusopetus,lukio,ammattillinen koulutus",
  "group": "Toimialat"
}, {
  "service_code": "2806",
  "service_name": "Kaupunkiympäristö",
  "description": "Kaupunkiympäristö",
  "metadata": false,
  "type": "realtime",
  "keywords": "maankäyttö,kaupunkirakenne,rakennukset,yleiset alueet,luvat",
  "group": "Toimialat"
}, {
  "service_code": "2807",
  "service_name": "Kulttuuri ja vapaa-aika",
  "description": "Kulttuuri ja vapaa-aika",
  "metadata": false,
```

```

"type" : "realtime",
"keywords" : "kulttuuri,taide,vapaa-aika,ruotsinkielinen työväenopisto",
"group" : "Toimialat"
}, {
"service_code" : "2808",
"service_name" : "Sosiaali- ja terveyspalvelut",
"description" : "Sosiaali- ja terveystoimiala",
"metadata" : false,
"type" : "realtime",
"keywords" : "perhepalvelut,sosiaalipalvelut,terveys,päihdepalvelut,sairaalapalvelut,kuntoutus,hoivapalvelut",
"group" : "Toimialat"
}, {
"service_code" : "2809",
"service_name" : "Yleinen ja muu palaute",
"description" : "Keskushallintoa tai useita toimialoja tai muita asioita koskeva palaute",
"metadata" : false,
"type" : "realtime",
"keywords" : "yleinen palaute",
"group" : "Toimialat"
} ]

```

Palautteen luominen

Palautteen luominen palautejärjestelmään

- Osoite: [https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests.\[format\]](https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests.[format])
- Esimerkki: <https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests.json>
- Pyynnön formaatti: Content-Type application/x-www-form-urlencoded tai multipart/form-data
- API-avain vaaditaan
- Metodi POST

Pyynnön parametrit:

Parametri	Vaadittu	Kuvaus
api_key	Kyllä	API avain, joka järjestelmälle on myönnetty
service_code	Kyllä	Palvelun tunniste
description	Kyllä	Palautteen sisältö. Pituudeltaan 10-5000 merkkiä, saa sisältää rinvaihtoja mutta ei html-koodia tai muotoilua.
title	Ei	Palautteelle annettava erillinen otsikko, max. 100 merkkiä.
lat & long	Ei	Sijainti, johon palaute liittyy (WGS84-muodossa). Joko lat&long tai service_object_id.
service_object_type	Ei	Palautteen kohteen tyyppi. Pakollinen jos service_object_id määritetty.
service_object_id	Ei	Kohde, johon palaute liittyy. Palvelukartan mukainen kohde
address_string	Ei	Kohteen osoite luettavassa muodossa.
email	Ei	Sähköposti, johon palautteen seurantalinkki toimitetaan.
first_name	Ei	etunimi
last_name	Ei	sukunimi
phone	Ei	puhelinnumero

Parametri	Vaadittu	Kuvaus
media	Ei	Mahdolliset liitteet joita palautteeseen liitetään multipart/form-data -muodossa. Maksimi 3 kpl ja koko yhteensä 50 Mt.
can_be_published	Ei	Saako palautteen julkaista, <i>true</i> tai <i>false</i> . Oletus <i>false</i> .

Vastauksen rakenne:

Avain	Kuvaus
service_request_id	Luodun palautteen tunnus
service_notice	Tyhjä

Esimerkkipyyntö (application/x-www-form-urlencoded):

```
POST /public-api/open311-public-service/v1/requests.json
Host: palautteet.hel.fi
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded; charset=utf-8
api_key=xyz&service_code=001&lat=37.76524078&long=122.4212043&address_string=Unioninkatu 25
&email=jaakko.rajanieniemi%40hel.fi&first_name=Jaakko&last_name=Rajanieniemi&phone=111111111&
description=Large+sinkhole+is+destroying+the+street
```

Esimerkkipyyntö (multipart/form-data):

```
POST /public-api/open311-public-service/v1/requests.json
Host: palautteet.hel.fi
Content-Type: multipart/form-data; boundary=AaB03x
--AaB03x
Content-Disposition: form-data; name="api_key"
xyzasd123ewq
--AaB03x
Content-Disposition: form-data; name="service_code"
2806
--AaB03x
Content-Disposition: form-data; name="description"
There is a huge pothole in here
--AaB03x
Content-Disposition: form-data; name="media"; filename="image1.jpg"
...contents of image1.jpg...
--AaB03x
Content-Disposition: form-data; name="media"; filename="image2.jpg"
...contents of image2.jpg...
--AaB03x
```

Esimerkkivastaus:

```
{
  "service_request_id": "1245",
  "service_notice": ""
}
```

Palautteiden haku

Julkaistujen palautteiden haku on mahdollista kyselyrajapinnasta

- Osoite: [https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests.\[muoto\]](https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests.[muoto])
- Esimerkki: https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests.json?start_date=2024-04-01T00:00:00Z&end_date=2024-04-30T00:00:00Z&status=PROCESSING

- Metodi GET

Pyynnön parametrit:

Parametrit	Kuvaus
service_request_id	Palautteen tunniste
service_code	Palvelu jota käyttäen palaute on luotu
start_date	Luontipäivämäärä aikaisintaan, muodossa 2010-01-01T00:00:00Z
end_date	Luontipäivämäärä viimeistään, muodossa 2010-01-01T00:00:00Z
status	Tila
extensions	Laajennettujen tietojen palautus
service_object_type	Palautteen kohteen tyyppin kuvaus. ks. Palautteen luonti.
service_object_id	Palautteen kohteen tunniste. ks. Palautteen luonti.
lat & long	Sijainnin koordinaatit. WGS84 muodossa.
radius	Säde, jota käytetään koordinaattihaussa (kilometreinä, käytä pistettä (.) desimaalierottimena alle 1 km säteille).
updated_after	Päivittynyt aikaisintaan, muodossa 2010-01-01T00:00:00Z
updated_before	Päivittynyt viimeistään, muodossa 2010-01-01T00:00:00Z

Vastauksen rakenne:

Avain	Kuvaus
service_request_id	Palautteen tunniste
status_notes	Tilan tarkenne
status	Tila
service_code	Palvelun tunniste, jos luotu open 311 rajapinnalla
service_name	Palvelun nimi, jos luotu open 311 rajapinnalla
description	Palautteen sisältö
agency_responsible	<i>Ei saatavilla</i>
service_notice	<i>Ei saatavilla</i>
requested_datetime	Luontiajanhetki, muodossa 2010-01-01T00:00:00Z
updated_datetime	Viimeisin päivitysajankohta, muodossa 2010-01-01T00:00:00Z
expected_datetime	<i>Ei saatavilla</i>
address	Osoite
lat & long	Sijainti koordinaatteina
media_url	<i>Ei saatavilla, ks. media_urls</i>
service_object_type	Palautteen kohteen tyyppi
service_object_id	Palautteen kohteen tunniste
detailed_status	<i>Ei saatavilla.</i>
media_urls	Mahdolliset palautteeseen liittyvät liitteet

Palautettava tulosjoukko

Edelliset 90 päivää tai enintään 200 ensimmäistä vastausta.

Esimerkkipyyntö:

https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests.json?start_date=2024-04-04T00:00:00Z&end_date=2024-04-05T00:00:00Z

Example Response

```
[ {
  "service_request_id" : "954472",
  "status_notes" : null,
  "service_name" : "",
  "service_code" : null,
  "status" : "READY",
  "description" : "Sydämelliset kiitokset hyvästä palvelusta ja avusta asiakastulostuksessa Jakomäen kirjastossa 4.4.24.",
  "agency_responsible" : "",
  "service_notice" : "",
  "requested_datetime" : "2024-04-04T15:27:55Z",
  "updated_datetime" : "2024-04-08T08:20:07Z",
  "expected_datetime" : null,
  "address" : "Jakomäenpolku",
  "lat" : "60.26031",
  "long" : "25.07605",
  "media_url" : null,
  "extended_attributes" : {
    "service_object_id" : "toimipiste:8324",
    "title" : "Asiakaspalaute",
    "service_object_type" : "http://www.hel.fi/servicemap/v2",
    "detailed_status" : null,
    "media_urls" : [ ]
  }
} ]
```

Palautteen tietojen haku

Yksittäisen palautteen tiedot voidaan hakea suoralla GET-pyyntöllä.

- Osoite: [https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests/\[service_request_id\].\[format\]](https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests/[service_request_id].[format])
- Esimerkki: <https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests/954472.json>
- Metodi GET

Pyynnön parametrit:

Parametri	Kuvaus
service_request_id	Palautteen tunniste
extensions	Palautetaanko laajat tiedot. Vaihtoehdot: <i>true</i> tai <i>false</i>

Vastauksen rakenne noudattaa palauteiden haun vastauksien rakennetta.

Esimerkkipyyntö

<https://palautteet.hel.fi/public-api/open311-public-service/v1/requests/954472.json?extensions=true>

Example Response

```
[ {
  "service_request_id" : "954472",
  "status_notes" : null,
  "service_name" : "",
  "service_code" : null,
  "status" : "READY",
  "description" : "Sydämelliset kiitokset hyvästä palvelusta ja avusta asiakastulostuksessa Jakomäen kirjastossa 4.4.24.",
  "agency_responsible" : "",
  "service_notice" : "",
  "requested_datetime" : "2024-04-04T15:27:55Z",
  "updated_datetime" : "2024-04-08T08:20:07Z",
  "expected_datetime" : null,
  "address" : "Jakomäenpolku",
  "lat" : "60.26031",
  "long" : "25.07605",
  "media_url" : null,
  "extended_attributes" : {
    "service_object_id" : "toimipiste:8324",
    "title" : "Asiakaspalaute",
    "service_object_type" : "http://www.hel.fi/servicemap/v2",
    "detailed_status" : null,
    "media_urls" : []
  }
} ]
```