

Tietopyyntöprosessi

Imatran kaupunki

Satu Tuomela 24.7.2024
päivitetty 20.1.2025

Tietopyyntöprosessin kulku

❖ **Tietopyynnön lähettäjä**

- Muut julkisen sektorin toimijat ja viranomaistahot (erityisesti EKHVA)
- Yritykset
- Yksityishenkilöt
- Luottamushenkilöt
- Kaupungin omat yksiköt, esim. rakennusvalvonta ja henkilöstöhallinto

❖ **Tietopyynnön saapuminen**

- Puhelimitse
- Sähköpostitse/salatulla sähköpostilla
- Postitse
- Sähköisen asiointin kautta (palautekanava, Formbox)
- Henkilökohtaisen käynnin yhteydessä

❖ **Tietopyynnön vastaanottaja**

- Kirjaamo
- Asiakaspalvelu
- Tiedonhallinnan asiantuntija
- Toimintayksikkö
- Yksittäinen viran-/toimenhaltija

❖ **Tietopyynnön kuittaaminen**

- Automaattinen vastausviesti (kirjaamo, sähköiset asiointikanavat)
- Sähköpostitse
- Puhelimitse
- Henkilökohtaisesti
- Mahdollinen arvio käsittelyajasta ja/tai hinnasta, taksataulukon toimittaminen tarvittaessa
- Henkilöllisyyden tarkistaminen (käytännössä hetu ja koko nimi) henkilötietoja sisältävissä tietopyynnöissä. Tarvittaessa pyydetään valtakirja.

❖ **Tietopyynnön rekisteröiminen tai eteenpäin toimittaminen**

- Kirjaamoon saapuneet tietopyynnot rekisteröidään M-files asianhallintajärjestelmään.
- Kirjaamo toimittaa tietopyynnön eteenpäin joko tiedonhallinnan asiantuntijalle tai suoraan asiasta vastaavaan yksikköön/henkilölle.
- Tiedonhallinnan asiantuntija rekisteröi M-filesin luettelon keskusarkistoa koskevat tietopyynnot sekä lähettäjän yhteystiedot ("Keskusarkistoon tulleet tietopyynnot ja niihin liittyvät toimenpiteet") ja toimittaa muut pyynnot eteenpäin asiasta vastaavalle taholle. Luettelon näkyvyys on rajoitettu Kirjaamo-ryhmälle, koska luettelo sisältää arkaluontoisia henkilötietoja.
- Asiakaspalveluun saapuneet tietopyynnot toimitetaan kirjaamoon, tiedonhallinnan asiantuntijalle tai suoraan asiasta vastaavalle taholle. Joihinkin tietopyyntöihin asiakaspalvelu vastaa itse.
- Yksiköihin tai yksittäisille viran-/toimenhaltijoille saapuneet tietopyynnot → pyynnön laadusta riippuen vastaavat joko suoraan asiakkaalle tai toimittavat sen eteenpäin kirjaamoon ja/tai tiedonhallinnan asiantuntijalle.
- Kaikki tietopyynnot tulisi rekisteröidä. Pääperiaate on, että yksiköihin/yksittäisille työntekijöille saapuneet pyynnot toimitetaan kirjaamoon rekisteröitäväksi.
- Talon sisäisiä tietopyyntöjä ei rekisteröidä.

❖ **Tiedonhaku, skannaus, monistaminen**

- Tiedonhaku arkistosta ja/tai sähköisistä järjestelmistä
- Viranomaisen suusanallisesti ilmoittama tieto
- Analogisessa muodossa olevien asiakirjojen skannaus tai monistaminen
- Tarvittaessa käytetään valtuuston hyväksymiä taksoja, jos tiedonhaku on vaativaa tai erityisen vaativaa tai jos asiakirjat kopioidaan ja toimitetaan normaalipostissa. Maksua ei peritä muilta viranomaisilta.

❖ **Tietopyyntöön vastaaminen**

- Puhelimitse, mikäli ei vaadi asiakirjojen lähettämistä
- Sähköpostitse
- Arkaluontoiset tiedot salatulla sähköpostiviestillä
- Postitse
- Sähköisen asioinnin kautta
- Henkilökohtaisen tapaamisen yhteydessä
- Vastauksen oleellinen sisältö ja vastaamisen ajankohta kirjataan rekisteriin (M-files), pl. talon sisäiset tietopyynnot.
- Laajat, erityisen laajat tai monistamista ja postittamista vaativat yksityishenkilöiden tietopyynnot laskutetaan valtuuston hyväksymän taksan mukaisesti.