

TOIMINTASUUNNITELMA v. 2006

AO = ammatillinen osaaminen
KT = kustannustehokkuus

YV = yhteiskunnallinen vaikuttavuus

OIKEUSTURVAPALVELUT

Hyväksymispv: 12.1.2006

Tehtävä:

”Tietosuojavaltuutetun tehtävänä on käsitellä ja ratkaista henkilötietojen käsittelyä koskevat asiat + HetiL 40 §”

Visio:

” tahdomme, että tietosuoja on kansalaisten perusoikeus, jonka toteutumiseksi tietosuojavaltuutetun toimisto tuottaa erityisenä lainvalvontaviranomaisena nopeasti, selkeästi, joustavasti ja monipuolisesti ratkaisu-, neuvonta- ja tiedotuspalveluita”

Onnistumisalue	Toimenpiteet	Merkitys	Mittari	Aikataulu	Huom.
1. SUJUVA RATKAISUTOIMINTA <i>Yleiset tavoitteet</i> - vähennetään oikeudenloukkauksiin liittyvien yhteydenottojen määrää suhteessa tiedusteluihin + ohjauspyyntöihin - lisätään toimiston omaaloitteisten vireillepanojen määrää suhteessa	- vastauksien antamiseen liittyvien menettelytapojen keventäminen, ohjeet huomioon ottaen, mm <ul style="list-style-type: none"> * samanlaisten asioiden niputtaminen * sisäisen tiedotuksen ja tietämyksen hallinnan sekä hyödyntämisen lisääntyessä asioiden käsittely nopeutuu sekä tietosuojavaltuutetulle esiteltävien asioiden määrä vähenee - päällekkäisen työn vähentäminen	YV, KT, AO	K / E	1-12 / 2006	

<p>toimenpidepyyntöjen määrään</p> <p>ASIOIDEN LUOKITTELU Oikea keino asiakkaan tarpeisiin</p> <p><i>Priorisointi</i></p>	<p>- TSV:n toimivaltaan kuuluvat / muut - priorisointi * kukin esittelijä vastaa priorisoinnin toteutumisesta omalta osaltaan - määräajassa käsiteltävät - rekisterinpitäjiltä tulleet / rekisteröidyiltä tulleet * luokittelu</p> <p>Priorisointijärjestys 1) tarkastusoikeusasiat 2) virheen oikaisuasiat 3) muut selvitystä edellyttävät laillisuusvalvonta-asiat 4) Muut neuvonta-asiat asian laadun mukaan</p> <p>Selvityspyynnöt lähetetään 1 kk:ssa - kuukausittain listat esittelijöille asioista, joista selvityspyyntöä ei ole lähetetty 1. ao. esittelijän omatoiminen seuranta kuukausittain 2. seuranta ja valvonta (johto) * keskustelut tarvittaessa</p>	<p>YV, KT, AO</p> <p>YV, KT, AO</p>	<p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p>	<p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p>	
--	---	---	---	---	--

Käsittelyajat		YV, KT, AO	K / E	1-12 / 2006	
a) Vanhat asiat	- vuotta vanhemmat asiat hoidetaan pois ensin * arvioidaan voidaanko päättää ilman erityisiä toimenpiteitä		K / E	1-12 / 2006	
b) Tarkastusoikeusasiat	- enimmäiskäsittelyaika 10 kk /ilman erityistä syytä - keskim. käsittelyaika enintään 6 kk		K / E	1-12 / 2006	
c) Virheenoikaisuasiat	- enimmäiskäsittelyaika 10 kk /ilman erityistä syytä - keskim. käsittelyaika enintään 6 kk		K / E	1-12 / 2006	
d) Ohjaus- ja neuvonta-asiat - selvityspyyntöä edellyttävät	- enimmäiskäsittelyaika 10 kk /ilman erityistä syytä - keskim. käsittelyaika enintään 6 kk		K / E	1-12 / 2006	
- neuvonta-asiat/ ei selvityspyyntöä - aikaisemmin ratkaistut	Viittaukset aikaisempiin asiaa koskeviin kannanottoihin/ohjeisiin * vastaukset ilman aiheetonta viivästystä; aikaisempi kannanotto/ohje mukaan		K / E	1-12 / 2006	
- ei aikaisemmin ratkaistu (uudet kannanotot)	- enimmäiskäsittelyaika 10 kk /ilman erityistä syytä - keskim. käsittelyaika 6 kk - ongelmat niputetaan → kannanotto/tiivistelmä / muistio → käsittely tarvittaessa yhteispalaverissa - yleisohjeisiin		K / E	1-12 / 2006	
- sekalaiset tiedustelut	Asian laadun mukaan - käsittelytavoite keskim. 2 kk:ssa		K / E	1-12 / 2006	

<p>Käsittelymäärät</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ratkaisutoiminta <ul style="list-style-type: none"> * tarkastusoikeusasiat * virheenoikaisuasiat - Rekisteröityjen tiedustelut ja selvityspyynnöt <ul style="list-style-type: none"> * selvityspyyntöä edellyttävät * yleinen neuvonta - Rekist.pitäjien ohjaus/neuvonta - Puhelinneuvonta <p>Osaamistason lisääminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - sisäinen tiedotustoiminta <ul style="list-style-type: none"> * ratkaisupankki * puh.neuvonnan eniten kysytyjen kartoitus/vastausten laatiminen → kotisivuille, yms. - jokainen perehtyy ja kertoo oman toimialansa/sectorinsa jostain ilmiöstä <ul style="list-style-type: none"> * 1 krt / vuosi - erillisen koulutussuunnitelman mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> - 55 kpl / vuosi (arvio) - 50 kpl / vuosi (arvio) - 155 kpl / vuosi (arvio) - 545 kpl / vuosi (arvio) - 435 kpl / vuosi (arvio) - 7500 – 8000 kpl / vuosi (arvio) 		<ul style="list-style-type: none"> K / E K / E K / E K / E K / E K / E K / E K / E 	<ul style="list-style-type: none"> 1-12 / 2006 1-12 / 2006 1-12 / 2006 1-12 / 2006 1-12 / 2006 1-12 / 2006 1-12 / 2006 1-12 / 2006 	
---	--	--	--	--	--

<p>Lisäarvoa tuottava ohjaus</p> <p>Miten saada kansalaiset entistä tyytyväisemmiksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TSV:n menettelytapojen kehittäminen - hallintolain edellyttämä neuvonta, esim. <ul style="list-style-type: none"> * neuvot yhteydenottamiseksi rekisterinpitäjälle * näin teet tutkintapyynnön poliisille * vastauksen yhteydessä TSV:n ohjeiden ja tiedotteiden lähettäminen - tiedottaminen kotisivuilla <ul style="list-style-type: none"> * ajankoht. informaatio vireillesaatetuista/vireille tulleista asioista ja ilmiöistä 		K / E	1-12 / 2006	
<p>2. NEUVONTAPALVELUT</p> <p><i>- toimenpiteet rekisteröityjen tietoisuuden lisäämiseksi</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - laaditaan ohjaus- ja tiedoteaineistoa rekisteröidyille johtoryhmän toimeksiannon mukaan, mm. <ul style="list-style-type: none"> - n. 5 kpl teknologiatiedotteita ja muita tiedotteita ”Hyvä tietää” –sarjaan - muita esitteitä tarpeen mukaan ja resurssien puitteissa - sektoritiedotteet - ohjausaineiston laadinnassa hyödynnetään ratkaisupankkia ja vastauksia eniten kysytyihin - vastataan kotisivuilla eniten kysytyihin (10–20 kpl/vuosi) - laaditaan ratkaisut linjakannanottoihin (50 kpl/v. 2006) → sähköinen arkisto - osaamistaso ja yhtenäinen ratkaisukäytäntö - ratkaisuista tiedottaminen kohderyhmille <ul style="list-style-type: none"> * kohderyhmien määrittely (verkosto-kartoitus) 	<p>YV, KT, AO</p>	K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	

<p>puhelinneuvonta</p> <p>- aikaisemmin ratkaistut</p> <p>- asiat, joista ei aikaisempaa TSV:n ratkaisua</p> <p>- seuranta ja tilastointi</p>	<p>- ohjaus- ja muun aineiston ajankohtaisuuden arviointi ja seuranta, sekä asiakas-palautteiden arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> * erillisprojekti * jatkuva seuranta * mahdolliset muut toimenpiteet <p>- tarvittaessa toimitetaan aikaisempi ratkaisu tai soveltuva yleisesite kysyjälle</p> <p>Eniten kysytyt ja ongelmakysymykset luetteloidaan viikoittain ja tiedotetaan hlöstölle sovittujen menettelytapojen mukaisesti</p> <p>- käsitellään ongelmat ja toimenpiteet tarvittaessa myös kuukausittain lakikokouksissa</p> <ul style="list-style-type: none"> * kartoitetaan olemassaolevat vastaukset / ao. esittelijä hoitaa sähköiseen arkistoon * uudet kannanotot/eniten kysytyt <p>- seuranta ja tilastointi (lomake)</p> <ul style="list-style-type: none"> * 2 kahden viikon jaksoa/puh.vast. (erikseen sovittuina ajanjaksoina) 		<p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p> <p>K / E</p>	<p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p> <p>1-12 / 2006</p> <p>5/2006</p> <p>11 / 2006</p>	
--	--	--	--	--	--

<p><i>Ratkaisujen yhdenmukaisuus</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - tulkintakysymysten käsittely <ul style="list-style-type: none"> * lakikokouksissa – periaatteelliset tulkintakysymykset * erikseen määritellyissä kokoonpanoissa * tarvittaessa muissa kokouksissa <ul style="list-style-type: none"> - esim. puhelinneuvonnan ongelmat + eniten kysytyt * em. menettelyjen myötä kootaan myös vanhoja kannanottoja Hyödynnetään ja käytetään ratkaisupankkia: <ul style="list-style-type: none"> - kaikki uudet linjakannanotot sähköiseen arkistoon valmistelun yhteydessä - vanhat kannanotot käsitellään eniten kysytyjen ja ongelmakysymysten kirjaamisen yhteydessä - ao. lomakkeelle tieto, onko tarkistettu asiaa koskevat aikaisemmat kannanotot (sähköinen arkisto, diaari, eniten kysytyjen luettelo) - sisäinen tiedottaminen <ul style="list-style-type: none"> * ratkaisupankki - ratkaisujen hyödyntäminen esiteaineiston laatimisessa 	<p>YV, KT, AO</p>	<p>K / E</p>	<p>1-12 / 2006</p>	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	

3. PALVELUJEN SAATAVUUS	- vastausten mallinnus/ohjeistus * miten määritellään tarvittavat toimenpiteet * miten seurataan edellytettyjen toimenpiteiden toteutumista		K / E	1-12 / 2006	
	- ohjaus asioiden vireillesaattamisesta kotisivuille * arvioidaan vireillesaattamislomakkeiden ja muun ohjauksen mahdolliset kehittämistarpeet mm. palaute huomioon ottaen.	YV, KT, AO	K / E	1-12 / 2006	
	- vireillesaattamistapa * manuaalinen * sähköinen asiointi (kehittämisyhteistyö OM:n kanssa)		K / E	1-12 / 2006	
	- vireillesaattajien informointi ja palvelu * automaattinen vastaus viestin vastaanottamisesta (voimassaoleva käytäntö)	YV, KT, AO	K / E	1-12 / 2006	
	* viesti arvioidusta käsittelyajasta, ellei vastausta lähetetä 2 viikon kuluessa		K / E	1-12 / 2006	
	* selvityspyyntöön vastauksena tieto asian hoitajasta		K / E	1-12 / 2006	
	* kotisivuille käsittelyaikoja koskevaa informaatiota		K / E	1-12 / 2006	

<p>4. RATKAISUJEN SISÄLLÖN KEHITTÄMINEN</p>	<p>Vastausmallien laatiminen: - jatketaan v. 2005 aloitettua kehittämistyötä johtoryhmän toimeksiannon mukaisesti * ratkaisujen sisältö * ratkaisujen laatu * ymmärrettävyys * hyödyntäminen * ratkaisujen rakenne * oikeusturvan toteutuminen * käytettävyys tiedottamisessa (vastausmallit, lausuntomallit, syyttäjämallit ym) - Rikoslausuntojen mallit</p>		K / E	1-12 / 2006	
<p>5. TYK / TIETOYHTEISKUNTA- OHJELMA</p>	<p>- yhteistyö TIME-hankkeen kanssa - Barometrit * Tilastokeskuksen kysely * kotisivukyselyt - luottamusta lisäävät toimet * käytännön tietosuoja- ja tietoturvaneuvot * toteutetaan linkki-projekti * selvitetään kansalliset ja kansainväliset tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat sertifikaatit/standardit - analysoidaan puutteet - yhteys sertifikaatin hyväksyjään</p>		K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	
			K / E	1-12 / 2006	