



1.3.2013

Henkilötietolain (523/1999) 10 ja 24 §:n mukainen tietosuojaseloste ja
Asetuksen viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta
(1030/1999) 8 §:n mukainen tietojärjestelmäseloste

Liikenteen asiakaspalvelukeskuksen ja Ympäristöasioiden asiakaspalvelu- keskuksen asiakaspuheluiden tallennus- ja tapahtumanhallintajärjestelmä

1 Rekisterinpitäjä

Pirkanmaan elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus (ELY-keskus)

Y-tunnus: 2296962-1

Postiosoite: PL 297, 33101 TAMPERE

2 Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Asiakaspalvelupäällikkö Sirkka Lahtinen, puh. (vaihte) 0295 036 000

3 Rekisterin nimi

Asiakaspuheluiden tallennus- ja tapahtumanhallintajärjestelmä

4 Tietojärjestelmän käyttötarkoitus

Viranomaistoiminnan toteuttaminen, johon sisältyy ELY-keskusten ja Liikenneviraston asiak-
kaiden neuvonta sekä asiakasyhteydenottojen hoito. Tietoja käytetään varmentamaan palve-
lutapahtuma reklamaatiotilanteissa sekä palvelun laadun kehittämiseen ja asiakaspalvelu-
henkilöstön kouluttamiseen.

5 Rekisterin tietosisältö

Asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot, joita ovat esimerkiksi:

- Henkilön yksilöintitiedot
 - Nimi
 - Osoitetiedot
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite
- Yritystiedot
 - Nimi
 - Y-tunnus
 - Osoitetiedot
 - Sähköpostitiedot
 - Puhelinnumero

6 Säännönmukaiset tietolähteet

Tietoja saadaan asiakkaalta itseltään asiakasyhteydenoton yhteydessä.

7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja luovutetaan vain laissa erikseen määritellyissä tapauksissa ja tahoille.

1.3.2013

8 Rekisterin suojausten periaatteet

A. Hallinnolliset suojamekanismit

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) 23 §

- Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat niitä asiakkaan asioita hoitaessaan.
- Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite.

B. Tekniset suojamekanismit

- Yksilölliset käyttäjätunnukset ja salasanat rajoitetuilla käyttöoikeuksilla.
- Lokitiedot
- Kulunvalvonta
- Palomuuuri

C. Fyysiset suojamekanismit

- Lukittavat toimisto- ja palvelintilat.

10 Tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa rekisteriin sisältyvät itseään koskevat henkilötiedot siten kuin Henkilötietolain 26–28 §:issä on säädetty. Tarkastusta koskevan puhelun ajankohta ja asia on kyettävä yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Tarkastuspyyntö tulee osoittaa Liikenteen asiakaspalvelukeskukselle tai Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskukselle ja lähettää se kirjallisesti ja allekirjoitettuna kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilölle.

Tallenteen kuuntelu tapahtuu erikseen sovitulla tavalla. Asiakkaan tulee varautua todistamaan henkilöllisyytensä jollakin seuraavista asiakirjoista:

- Passi
- Poliisin myöntämä henkilökortti
- Ajokortti (1.10.1990 jälkeen myönnetty)
- Kuvallinen Kela-kortti.

11 Oikeus vaatia tiedon korjaamista

Virheellinen tieto korjataan asiakkaan pyynnöstä siten kuin Henkilötietolain 29 §:ssä on säädetty. Tiedon korjaamista koskeva vaatimus on kyettävä yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Pyyntö tulee osoittaa Liikenteen asiakaspalvelukeskukselle tai Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskukselle ja lähettää se kirjallisesti ja allekirjoitettuna kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilölle.

12 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Asiakastietojärjestelmän oletuksena on, että kaikki puhelut tallennetaan palvelutapahtuman varmentamiseksi ja asiakaspalveluhenkilöstön koulutusta varten. Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta saapuvan puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella: ”Puhelut tallennetaan”. Asiakkaalla on oikeus pyytää puhelun tallennuksen keskeyttämistä, samalla tiedostaen, että asiakas voi joutua jatkamaan asian käsittelyä kirjallisella menettelyllä.