23.6.2016

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

Liikenteen ja Ympäristöasioiden-asiakaspalvelukeskusten 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
Liikenteen asiakaspalvelukeskuksen päällikkö Katariina Korteoja
puh. vaihde 0295 036 000

3 Rekisterin nimi
Asiakaspuheluiden tallennus- ja tapahtumanhallintajärjestelmä

4 Tietojärjestelmän käyttötarkoitus
Viranomaistoiminnan toteuttaminen, johon sisältyy ELY-keskusten ja Liikenneviraston asiakkaiden neuvonta sekä asiakasyhteydenottojen hoito. Tietoja käytetään varmentamaan palvelutapahtuma reklamaatiotilanteissa sekä palvelun laadun kehittämiseen ja asiakaspalveluhenkilöstön kouluttamiseen.

5 Rekisterin tietosisältö
Asiakastiedot, 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.

Kutsunumero 0295 036 000
liikenteen.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi
ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi
www.ely-keskus.fi

Yliopistonkatu 38
PL 297

33101 Tampere

8 Rekisterin suojauksen 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
- Palomuuri

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 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 tai Ympäristöasioiden-asiakaspalvelukeskukselle ja lähettää se kirjallisesti ja allekirjoitettuna kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilölle.

12 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet
Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella: ”Puhelut tallennetaan”.

Asiakkaalla on oikeus pyytää puhelun tallennuksen keskeyttämistä, samalla tiedostaen, että asiakas voi joutua jatkamaan asian käsittelyä kirjallisella menettelyllä.