



Tämä on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen tietosuojaseloste.

1. Rekisterinpitäjä

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

Y-tunnus: 2296962-1

Käyntiosoite: Yliopistonkatu 38, Tampere

Postiosoite: PL 297, 33101 TAMPERE

Sähköposti: kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

2. Tietosuojavastaava

Sanni Harju

Sähköposti: [tietosuoja.keha\(at\)ely-keskus.fi](mailto:tietosuoja.keha(at)ely-keskus.fi)

3. Rekisterin nimi

Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskuksen asiakasyhteydenottojen tallennus- ja tapahtumanhallintajärjestelmä.

4. Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen oikeusperuste henkilötietojen käsittelylle on viranomaistoiminnan toteuttaminen, johon sisältyy asiakkaiden neuvonta sekä asiakasyhteydenottojen hoito. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on asiakassuhteiden hoitaminen viranomaistehtävissä sekä muu yhteydenpito asiakkaisiin ja sidosryhmiin. Tietoja ei käytetä automatisoituun päätöksentekoon tai profilointiin.

5. Rekisterin tietosisältö

Puhelut (0295 020 900 ja 0295 020 901), sähköpostit (ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi ja kundservice.miljo@ntm-centralen.fi sekä ympariston.asiakaspalvelu@avi.fi ja kundservice.miljo@rfv.fi), ymparisto.fi-, miljo.fi-, ntm-centralen.fi- ja ely-keskus.fi -verkkosivuilta saatavat asiakaspalautteet sekä chat-keskustelut (ymparisto.fi- ja avi.fi- verkkosivut) tallentuvat kontaktinhoitojärjestelmään automaattisesti. Asiakas voi omalla valinnallaan tilata chat-keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa. Tilatessaan keskusteluhistorian, asiakkaan sähköpostiosoite tallentuu kontaktinhoitojärjestelmään automaattisesti. Em. tallenteita voidaan käyttää asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi ja asiakaspalvelun laadun sekä toiminnan kehittämiseksi.

Rekisteriin tallennettavia tietoja ovat:

- Henkilön yksilöintitiedot
 - Nimi
 - Osoitetiedot
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite

- Yritystiedot
 - Nimi
 - Y-tunnus
 - Osoitetiedot
 - Sähköpostitiedot
 - Puhelinnumero

Puhelutallenteita säilytetään 6 kk. Laadun kehittämishankkeissa ja reklamaatiotilanteissa voidaan yksittäisiä tallenteita säilyttää pidempään, kuitenkin enintään 12 kk.

Henkilötietoja säilytetään vain niin kauan, kun se on tarpeen tässä tietosuojaselosteessa määriteltujen henkilötietojen käsittelytarkoitusten toteuttamiseksi. Kirjanpitolain tai muun soveltuvan lain velvoitteista johtuen tietoja voidaan joutua säilyttämään edellä mainittua ajanjaksoa pidempään.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteriin tallennettavat tiedot saadaan ensisijaisesti suoraan asiakkailta (mm. www-lomakkeilla lähetetyistä viesteistä, sähköpostitse, puhelimitse, chat-palvelun kautta ja muista tilanteista, joissa asiakas luovuttaa tietoaan) sekä julkisia yhteystietoja tarjoavista palveluista.

7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti muille tahoille. Tietoja voidaan julkaista siltä osin kuin niin on sovittu asiakkaan kanssa. Tietoja luovutetaan vain laissa erikseen määritellyissä tapauksissa ja tahoille. Tietoja ei siirretä rekisterinpitäjän toimesta EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

8. Rekisterin suojauksen periaatteet

Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskuksessa tietoturva ja henkilötietojen suojaus huomioidaan suunnitelmallisesti kaikessa tiedon käytössä ja käsittelyssä. Asiakaspalvelukeskus käsittelee henkilötietoja tietoturvallisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

A. Hallinnolliset suojamekanismit

Laki viranomaisen 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.

9. Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää

kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

Tiedot ja toimenpiteet ovat rekisteröidylle maksuttomia paitsi, jos pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia tai erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti.

<https://tietosuoja.fi/kun-haluat-tarkastaa-tietosi>

10. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamiseen rekisteristä ("oikeus tulla unohdetuksi"). Niin ikään rekisteröidyillä on muut [EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet](#), kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

11. Henkilötietojen käsittelyä koskeva valitus tai kantelu

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle, jos hän katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n tietosuoja-asetusta. (EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679 artikla 77)