



Tietosuojaseloste

Tietosuoja-asetuksen (2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) mukainen tietosuojaseloste ja informointiasiakirja

1 Rekisterinpitäjä

Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus), PL 297, 33101
TAMPERE tai kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

2 Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

ELY-keskusten kehittämis- ja hallintokeskus KEHA
Tietosuojavastaava Miika Pentikäinen (Sanni Harju) / tietosuoja.keha(at)ely-keskus.fi

3 Rekisterin nimi

Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskuksen asiakasyhteydenottojen tallennus- ja tapahtumanhallintajärjestelmä.

4 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-, ely-keskus.fi- sekä vesi.fi -verkkosivuilta saatavat asiakaspalautteet sekä chat-keskustelut (ymparisto.fi, ely-keskus.fi, vesi.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

20.5.2021

- 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 määriteltyjen 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 tietojään) sekä julkisia yhteystietoja tarjoavista palveluista.

7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

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 Säännönmukaiset tietojen 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

9 Rekisterin suojausten periaatteet

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

A. Hallinnolliset suojausmekanismit

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 suojausmekanismit

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

C. Fyysiset suojausmekanismit

- Lukittavat toimisto- ja palvelintilat

20.5.2021

10 Tarkastusoikeus

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, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle osoitteeseen Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus), PL 297, 33101 TAMPERE tai kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

11 Oikeus vaatia tiedon korjaamista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisen henkilötietonsa oikaisua. Mikäli henkilö haluaa vaatia itseään koskevien tietojen oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle osoitteeseen Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus), PL 297, 33101 TAMPERE tai kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

12 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisterin tietoja ei käytetä kuin edellä mainittuihin tarkoituksiin.

13 Evästeiden käyttö

Asiointipalvelussa käytetään teknisiä evästeitä, joiden avulla mm. mahdollistetaan sähköisten lomakkeiden toiminta ja palvelun teknisen toiminnan analysointi asiointipalvelun toiminnan varmistamiseksi ja sen suorituskyvyn optimoimiseksi.

14 Julkisuus

Asiointipalveluun toimitettujen tietojen julkisuus määräytyy viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, 621/1999) perusteella. Rekisterinpitäjä voi luovuttaa rekisterin aineistosta tuotettuja tilastoja ja sellaisia tietoaineistoja, joista salassapidon alaiset tiedot on poistettu ja joista ei ole mahdollista identifioida yksityisiä henkilöitä.