



Denna dataskyddsbeskrivning har upprättats enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR).

1. Registerhållare

Närings-, trafik- och miljöcentralen (NTM-centralen) i Birkaland

FO-nummer: 2296962-1

Besöksadress: Yliopistonkatu 38, Tammerfors

Postadress: PB 297, 33101 TAMMERFORS

E-post: kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

2. Dataskyddsansvarig

Sanni Harju

E-post: tietosuoja.keha(at)ely-keskus.fi

3. Registrets namn

Lagrings- och händelsehanteringssystem för kundkontakter hos Kundservicecentret för miljöfrågor.

4. Rättslig grund för och syftet med behandlingen av personuppgifter

Den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning är att utföra en myndighets verksamhet inklusive kundrådgivning och skötsel av kundkontakter. Syftet med personuppgiftsbehandlingen är att sköta kundkontakter i samband med myndighetsuppgifter samt övriga kontakter med kunderna och intressentgrupperna. Uppgifterna används inte för automatiserat beslutsfattande eller profilering.

5. Registrets informationsinnehåll

Telefonsamtal (0295 020 900 och 0295 020 901), e-post (ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi och kundservice.miljo@ntm-centralen.fi samt ympariston.asiakaspalvelu@avi.fi och kundservice.miljo@rfv.fi) kundrespons från webbplatserna ymparisto.fi, miljo.fi, ntm-centralen.fi och ely-keskus.fi samt chattediskussioner (webbplatsen ymparisto.fi) sparas automatiskt i kontaktsystemet. Kunden kan välja att beställa chatthistoriken till sin egen e-post. Vid beställning av chatthistorik sparas kundens e-postadress automatiskt till kontaktsystemet. De ovannämnda sparade diskussionerna kan användas för att kontrollera riktigheten i de svar som getts till kunderna och för att utveckla kundtjänstens kvalitet och funktionalitet.

Uppgifter som sparas i registret är följande:

- Identifieringsuppgifterna för personen
 - Namn
 - Adressuppgifter
 - Telefonnummer
 - E-postadress

- Uppgifter om företag
 - Namn
 - FO-nummer
 - Adressuppgifter
 - Uppgifter om e-postadresser
 - Telefonnummer

Samtalsinspelningar sparas i 6 månader. I samband med kvalitetsutvecklingsprojekt och reklamationssituationer kan enskilda inspelningar sparas under en längre tid, dock högst i 12 månader.

Personuppgifterna sparas endast så länge som det behövs för de syften med personuppgiftsbehandlingen som fastställts i denna dataskyddsbeskrivning. P.g.a. förpliktelserna i bokföringslagen eller annan tillämplig lag kan man behöva spara uppgifterna längre än vad som angetts ovan.

6. Regelmässiga uppgiftskällor

Uppgifter som sparas i registret erhålls i första hand direkt från kunderna (bl.a. från meddelanden som skickats med www-blanketter, per e-post, per telefon, via chatttjänsten och från övriga situationer där kunden överlämnar sina uppgifter) samt från tjänster som erbjuder offentliga kontaktuppgifter.

7. Regelmässiga utlämnanden av uppgifter och överförande av uppgifter till länder utanför EU eller EES

Uppgifter lämnas i regel inte ut till tredje parter. Uppgifter kan publiceras till de delar som man kommit överens om med kunden. Uppgifter lämnas ut endast i de situationer och till de parter som separat fastställts i lagen. Registerhållaren överför inte några uppgifter till länder utanför EU eller EES.

8. Principerna för skydd av registret

Hos Kundservicecentret för miljöfrågor beaktas datasäkerheten och skyddet av personuppgifter systematiskt vid all användning och behandling av uppgifter. Kundservicecentret behandlar alla personuppgifter på ett sätt som beaktar datasäkerheten och i enlighet med kraven i lag.

A. Förvaltningsmässiga skyddsmekanismer

Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999) 23 §

- Kunduppgifterna får behandlas endast av de anställda som behöver dessa uppgifter för skötseln av kundens ärenden.
- Tjänsteleverantör som ansvarar för inspelningen av samtal är bunden av tystnadsplikt.

B. Tekniska skyddsmekanismer

- Personliga användarnamn och lösenord med begränsade användarrättigheter.
- Logguppgifter
- Åtkomstkontroll
- Brandvägg

C. Fysiska skyddsmekanismer

- Låsbara kontors- och serverutrymmen.

9. Granskningsrätt och rätt att kräva rättelse av uppgifter

De registrerade har rätt att granska sina egna uppgifter som sparats i registret och kräva att eventuella felaktiga uppgifter rättas eller att bristfälliga uppgifter kompletteras. En person som vill granska sina sparade uppgifter eller kräva att de korrigeras ska skicka en skriftlig begäran om detta till registerhållaren. Registerhållaren kan vid behov be den som framför begäran att styrka sin identitet. Registerhållaren besvarar kundens begäran inom den tidsperiod som föreskrivits i EU:s dataskyddsförordning (i regel inom en månad).

Uppgifterna och åtgärderna är gratis för den registrerade förutom i det fall att begäran är uppenbart oggrundad eller orimlig och särskilt om man upprepade gånger begär granskningar eller rättelser.

<https://tietosuoja.fi/sv/nar-du-vill-granska-dina-uppgifter>

10. Övriga rättigheter som hänför sig till personuppgiftsbehandlingen

De registrerade har rätt att begära att uppgifterna om honom eller henne raderas från registret ("rätten att bli bortglömd"). De registrerade har även övriga [rättigheter i enlighet med EU:s allmänna dataskyddsförordning](#), såsom rätt att i vissa situationer begränsa personuppgiftsbehandlingen. Begäran om begränsning ska skickas till registerhållaren skriftligen. Registerhållaren kan vid behov be den som framför begäran att styrka sin identitet. Registerhållaren besvarar kundens begäran inom den tidsperiod som föreskrivits i EU:s dataskyddsförordning (i regel inom en månad).

11. Besvär eller klagomål som gäller behandlingen av personuppgifter

Enligt artikel 77 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att lämna in ett klagomål till dataombudsmannen om personen anser att behandlingen av personuppgifter strider mot EU:s dataskyddsförordning.