



Asiakkaat

28.5.2019

## TIETOSUOJASELOSTE

1	Rekisterin nimi	Kansalaisneuvonnan asiakaspalvelujärjestelmä
2	Rekisterinpitäjä	Nimi Väestörekisterikeskus
		Osoite Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
		Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) Puhelin (vaihte) 0295 535 001, sähköposti kirjaamo(a)vrk.fi
3	Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa	Tehtävänimike Asiakkaat-yksikkö, Kansalaisneuvonta, palvelupäällikkö Minna Kuitunen, puh. 0295 535 106/050 560 8986, minna.kuitunen(a)vrk.fi
		Osoite Vuorikatu 1, 45101 Kouvola
		Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) Puhelin (vaihte) 0295 535 001, sähköposti kirjaamo(a)vrk.fi
4	Tietosuojavastaava	Tehtävänimike Johtava asiantuntija Noora Kallio
		Osoite Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
		Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) Puhelin (vaihte) 0295 535 001, noora.kallio(a)vrk.fi
5	Henkilörekisterin sisältämien henkilötietojen säilytysaika	Henkilötiedot säilytetään kahden vuoden ajan asiakkaan menneeseen palvelutapahtumaan palaamisen mahdollistamiseksi. Puhelutallenteita säilytetään kuitenkin vain kahden kuukauden ajan.
6	Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste	<p>Henkilötietojen käsittely perustuu Väestörekisterikeskuksen eräistä tehtävistä annettuun asetukseen (16.11.2017/760, 1 §). Väestörekisterikeskus tuottaa ja kehittää Kansalaisneuvonta-palvelua. Kansalaisneuvonta on julkisten palveluiden käyttäjille tarkoitettu yleisneuvontapalvelu, joka tukee muiden viranomaisten omia neuvontapalveluita. Palvelun avulla halutaan lisätä tietoisuutta julkisen hallinnon palveluista sekä helpottaa niissä asiointia.</p> <p>Tietoja käytetään Väestörekisterikeskuksen Kansalaisneuvontapalvelulle tuleviin palvelupyntöihin vastaamista sekä viranomaisten toimintaa koskevien palautteiden edelleen ohjaamista varten. Tietojen tallentamisen tarkoituksena on myös palvelun laadun seuraaminen ja parantaminen. Puheluita tallennetaan satunnaisesti palveluneuvojen koulutusta varten.</p>





28.5.2019

	Kansalaisneuvonta käyttää Elisan, Digian ja Tiedon tarjoamia käyttöpalveluita.
7 Rekisterin tietosisältö	<p>Asiakaspalvelujärjestelmään tallennetaan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• puhelinnumero, puhelun aloitus- ja lopetusaika, jonotusaika</li><li>• asiointikieli: suomi/ruotsi/englanti</li><li>• sähköpostiosoite, jos asiakas on sen ilmoittanut</li><li>• palautteen tai palvelupyynnön sisältö: kysytty asia ja annettu vastaus</li><li>• muut rekisteröidyn itse kirjallisesti (chat, sähköposti, internet-lomake) ilmoittamat tiedot, esim. nimi.</li></ul> <p>Puheluita tallennetaan satunnaisesti palveluneuvojien koulutusta varten. Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella puhelujen nauhoittamisesta.</p>
8 Säännömukaiset tietolähteet	Tiedot kerätään asiakkailta itseltään.
9 Tietojen siirto, luovuttaminen ja vastaanottajat	<p>Tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta kolmansille osapuolille. Jos asia koskee viranomaisen palvelua ja edellyttää asiakkaalle vastaamista, sähköpostiosoite tai puhelinnumero välitetään edelleen viranomaiselle.</p> <p>Tietoja voidaan myös lain nojalla luovuttaa poliisille.</p>
10 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Henkilötietoja ei luovuteta EU/ETA-alueen ulkopuolelle.
11 Rekisterin suojauksen periaatteet	<p><i>Manuaalinen aineisto</i> Palvelussa ei käsitellä manuaalista aineistoa.</p> <p><i>Sähköisesti käsiteltävät aineistot</i> Tiedot on suojattu tietoturvallisuudesta huolehtien lainsäädännössä edellytetyllä tavalla. Rekisteri on vain rekisterinpitäjän käytössä tallennettuna palvelimelle, joka on suojattu pääsynhallinnan keinoin. Henkilötietoja voivat käsitellä vain Kansalaisneuvonnan virkamiehet. Palvelin, johon tiedot tallennetaan, sijaitsee kulunvalvonnalla suojatussa tilassa. Palvelutapahtumien raportointi tapahtuu tilastollisesti eikä palvelupyynnön tekijöitä raportoida tai yksilöidä.</p>



28.5.2019

12 Mahdollisen automaattisen päätöksenteon olemassaolo	Kansalaisneuvonnan käsittelemien tietojen perusteella ei suoriteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.
14 Tarkastusoikeus	<p>Rekisteröidyllä on oikeus pyytää rekisterinpitäjältä pääsyä häntä itseään koskeviin henkilötietoihin eli tarkastaa Kansalaisneuvonnan asiakaspalvelujärjestelmään talletetut tietonsa. Pyyntö on toimitettava kirjallisesti Väestörekisterikeskuksen kirjaamoon. Rekisteröidyn tulee yksilöidä, että tarkastuspyyntö koskee Kansalaisneuvonnan käsittelemiä tietoja.</p> <p>Rekisterinpitäjä vastaa rekisteröidyn pyyntöön ilman aiheetonta viivytystä ja tarkastusoikeus toteutetaan lähtökohtaisesti viimeistään kuukauden kuluessa rekisteröidyn pyynnöstä. Edellä mainittua yhden kuukauden määräaikaa voidaan kuitenkin tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella, mikäli rekisteröidyn pyyntöön liittyvä selvitystarve sitä edellyttää. Rekisterinpitäjä ilmoittaa rekisteröidylle mahdollisesta määräajan pidentämisestä sekä viivästymisen syyt.</p>
15 Oikeus vaatia tiedon korjaamista	<p>Rekisteröidyllä on oikeus vaatia Kansalaisneuvonnan hänestä tallentamien tietojen korjaamista. Pyyntö on toimitettava kirjallisesti Väestörekisterikeskuksen kirjaamoon. Rekisteröidyn tulee yksilöidä, että tarkastuspyyntö koskee Kansalaisneuvonnan käsittelemiä tietoja.</p> <p>Rekisteröidyn tulee pyynnössään yksilöidä ja perustella, että mitä tietoa vaaditaan korjattavaksi ja mikä on rekisteröidyn mielestä oikea tieto sekä millä tavalla korjaus pyydetään tekemään.</p> <p>Rekisterinpitäjä vastaa rekisteröidyn pyyntöön ilman aiheetonta viivytystä ja tarkastusoikeus toteutetaan lähtökohtaisesti viimeistään kuukauden kuluessa rekisteröidyn pyynnöstä. Edellä mainittua yhden kuukauden määräaikaa voidaan kuitenkin tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella, mikäli rekisteröidyn pyyntöön liittyvä selvitystarve sitä edellyttää. Rekisterinpitäjä ilmoittaa rekisteröidylle mahdollisesta määräajan pidentämisestä sekä viivästymisen syyt.</p>
16 Rekisteröidyn suostumuksen peruuttaminen	Henkilötietojen käsittely ei perustu suostumukseen.
17 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät rekisteröidyn oikeudet	<p>Rekisteröidyllä ei ole oikeutta pyytää tietojensa poistamista, koska tietojen käsittely perustuu lakiin. Tästä syystä rekisteröidyllä ei myöskään ole oikeutta vastustaa henkilötietojensa käsittelyä, tai oikeutta saada tietojaan siirretyksi toiseen järjestelmään.</p> <p>Tietyissä tapauksissa rekisteröidyllä on oikeus siihen, että henkilötietojen käsittelyä rajoitetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 18 artiklan nojalla.</p>



Asiakkaat

28.5.2019

18 Rekisteröidyn valitusoikeus valvontaviranomaiselle	Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Valitus tehdään valvontaviranomaiselle: Tietosuojavaltuutetun toimisto, PL 800, 00521 Helsinki Sähköposti: tietosuoja@om.fi
19 Muu informaatio	Kansalaisneuvonnan asiakaspalvelujärjestelmän tietosuojaseloste on nähtävillä Väestörekisterikeskuksen verkkosivulla ( <a href="https://vrk.fi/tietosuoja">https://vrk.fi/tietosuoja</a> ), Kansalaisneuvonnan verkkosivulla ( <a href="https://www.kansalaisneuvonta.fi">https://www.kansalaisneuvonta.fi</a> ) ja Väestörekisterikeskuksen kirjaamossa.  Väestörekisterikeskuksen yleiseen tietosuojainformaatioon voit tutustua osoitteessa <a href="https://vrk.fi/tietosuoja">https://vrk.fi/tietosuoja</a> .