



28.5.2019

DATASKYDDSBESKRIVNING

1	Registrets namn	Medborgarrådgivningens kundservicesystem
2	Personuppgiftsansvarig	Namn Befolkningsregistercentralen
		Adress Fågelviksgränden 4, 00530 Helsingfors
		Andra kontaktuppgifter (t.ex. telefon under kontorstid, e-postadress) Telefon (växel) 0295 535 001, e-post kirjaamo(a)vrk.fi
3	Kontaktperson i ärenden som gäller registret	Befattning Enheten Kunder, Medborgarrådgivningen, servicechef Minna Kuitunen, tfn 0295 535 106/050 560 8986, minna.kuitunen(a)vrk.fi
		Adress Vuorikatu 1, 45101 Kouvola
		Andra kontaktuppgifter (t.ex. telefon under kontorstid, e-postadress) Telefon (växel) 0295 535 001, e-post kirjaamo(a)vrk.fi
4	Dataskyddsbud	Befattning Ledande sakkunnig Noora Kallio
		Adress Fågelviksgränden 4, 00530 Helsingfors
		Andra kontaktuppgifter (t.ex. telefon under kontorstid, e-postadress) Telefon (växel) 0295 535 001, noora.kallio(a)vrk.fi
5	Förvaringstid för personuppgifter som ingår i personregistret	Personuppgifterna förvaras i två år för att göra det möjligt att återkomma till kundens tidigare servicehändelse. Inspelningar av telefonsamtal förvaras dock i endast två månader.
6	Syfte med och rättslig grund för behandlingen av personuppgifter	Behandlingen av personuppgifter grundar sig på förordningen om vissa uppgifter för Befolkningsregistercentralen (16.11.2017/760, 1 §). Befolkningsregistercentralen producerar och utvecklar tjänsten Medborgarrådgivningen. Medborgarrådgivningen är en allmän rådgivningstjänst för alla som använder offentlig service, och den stöder myndigheternas rådgivningstjänster. Med hjälp av tjänsten vill vi öka medvetenheten om den offentliga förvaltningens tjänster och göra det lättare att utträta ärenden. Uppgifterna används för att svara på servicebegäran som tas emot av Befolkningsregistercentralens Medborgarrådgivningstjänst samt vidarebefordra feedback som gäller myndigheternas verksamhet. Syftet med lagringen av uppgifter är också att följa och förbättra tjänstens kvalitet. Telefonsamtal spelas in sporadiskt för utbildning av serviceraådgivare.





Kunder

28.5.2019

	Medborgarrådgivningen använder drifttjänster som tillhandahålls av Elisa, Digia och Tieto.
7 Registrets datainnehåll	<p>I kundservicesystemet lagras</p> <ul style="list-style-type: none">• telefonnummer, telefonsamtals start- och sluttidpunkt, kötid• servicespråk: finska/svenska/engelska• e-postadress, om kunden har uppgett en sådan• responsens eller servicebegärens innehåll: frågan och det svar som getts• andra uppgifter som den registrerade själv uppgett skriftligt (chat, e-post, internetblankett), t.ex. namn. <p>Samtal spelas in sporadiskt för utbildning av servicerådgivare. Kunden informeras i början av samtalet om att diskussionen spelas in genom ett automatiskt röstmeddelande om inspelningen.</p>
8 Normala datakällor	Uppgifterna samlas in av kunderna själva.
9 Överföring och utlämnande av uppgifter, mottagare av uppgifter	<p>Uppgifter utlämnas i regel inte till tredje parter. Om ärendet gäller en myndighets service och förutsätter att kunden får ett svar, vidarebefordras e-postadressen eller telefonnumret till myndigheten.</p> <p>Uppgifter kan också utlämnas till polisen med stöd av lagen.</p>
10 Överföring av uppgifter utanför EU eller EES	Personuppgifter lämnas inte ut utanför EU/EES-området.
11 Principer för skydd av registret	<p><i>Manuellt material</i> Inget manuellt material behandlas i tjänsten.</p> <p><i>Material som behandlas elektroniskt</i> Uppgifterna har skyddats med iakttagande av informationssäkerheten på det sätt som förutsätts i lagstiftningen. Registret används endast av den personuppgiftsansvarige och har lagrats på en server som är skyddad genom identitetskontroll. Endast Medborgarrådgivningens tjänstemän kan behandla personuppgifterna. Den server där uppgifterna sparas finns i åtkomstkontrollerade lokaler.</p>



Kunder

28.5.2019

	Rapporteringen av servicehändelser sker statistiskt och ingen som lämnat en servicebegäran rapporteras eller individualiseras.
12 Eventuellt automatiskt beslutsfattande	Inget automatiskt beslutsfattande och ingen automatisk profilering görs utifrån uppgifterna som behandlas av Medborgarrådsgivningen.
14 Granskningsrätt	<p>Den registrerade har rätt att be den personuppgiftsansvarige om åtkomst till sina personuppgifter, dvs. granska de uppgifter om den registrerade som lagrats i Medborgarrådsgivningens kundservicesystem. Begäran ska skickas in skriftligt till Befolkningsregistercentralens registratorskontor. Den registrerade ska specificera att granskningsbegäran gäller uppgifter som behandlas av Medborgarrådsgivningen.</p> <p>Den personuppgiftsansvarige besvarar den registrerades begäran utan oskäligt dröjsmål och rätten till insyn verkställs i regel inom en månad från att begäran har framställts. Den ovan nämnda utsatta tiden på en månad kan dock vid behov förlängas med högst två månader ifall den registrerades begäran har ett utredningsbehov som förutsätter en längre tidsfrist. Den personuppgiftsansvarige meddelar den registrerade om en eventuellt längre utsatt tid och anger orsakerna till dröjsmålet.</p>
15 Rätt att yrka på ändring av uppgift	<p>Den registrerade har rätt att kräva ändring av uppgifter som Medborgarrådsgivningen har lagrat om den registrerade. Begäran ska skickas in skriftligt till Befolkningsregistercentralens registratorskontor. Den registrerade ska specificera att granskningsbegäran gäller uppgifter som behandlas av Medborgarrådsgivningen.</p> <p>Den registrerade ska i sin yrkan identifiera och motivera vilka uppgifter som ska ändras och vilka den registrerade anser de korrekta uppgifterna vara samt på vilket sätt ändringen ombeds ske.</p> <p>Den personuppgiftsansvarige besvarar den registrerades begäran utan oskäligt dröjsmål och rätten till insyn verkställs i regel inom en månad från att begäran har framställts. Den ovan nämnda utsatta tiden på en månad kan dock vid behov förlängas med högst två månader ifall den registrerades begäran har ett utredningsbehov som förutsätter en längre tidsfrist. Den personuppgiftsansvarige meddelar den registrerade om en eventuellt längre utsatt tid och anger orsakerna till dröjsmålet.</p>
16 Återkallande av samtycke	Behandlingen av personuppgifter grundar sig inte på samtycke.



Kunder

28.5.2019

<p>17 De registrerades övriga rättigheter i anslutning till be- handling av person- uppgifter</p>	<p>De registrerade har inte rätt att be om att deras uppgifter avlägsnas ur registret, eftersom behandlingen av uppgifterna grundar sig på lagen. Av denna anledning har de registrerade inte heller rätt att motsätta sig behandlingen av deras personuppgifter eller rätt att överföra uppgifter till ett annat system.</p> <p>I vissa fall har den registrerade rätt till begränsning av behandlingen av personuppgifter med stöd av artikel 18 i EU:s allmänna dataskyddsförordning.</p>
<p>18 De registrerades besvär rätt hos till- synsmyndigheten</p>	<p>De registrerade har rätt att besvära sig hos tillsynsmyndigheten angående behandlingen av personuppgifter. Ett besvär ska anföras hos tillsynsmyndigheten: Dataombudsmannens byrå, PB 800, 00521 Helsingfors E-post: tietosuojaja@om.fi</p>
<p>19 Övrig information</p>	<p>Dataskyddsbeskrivningen för Medborgarrådsgivningens kundservicesystem kan läsas på Befolkningsregistercentralens webbsidor (https://vrk.fi/sv/dataskydd), på Medborgarrådsgivningens webbsidor (https://kansalaisneuvonta.fi/sv-FI) och på Befolkningsregistercentralens registratörskontor.</p> <p>Du kan bekanta dig med Befolkningsregistercentralens allmänna dataskyddsinformation på adressen https://vrk.fi/sv/dataskydd.</p>