

Henkilötietojen käsittely Puheluiden tallennusrekisteri

Tietosuojaselosteen julkaisupäivämäärä: 11.3.2021

1. Rekisterinpitäjä

Espoon kaupunki.

2. Rekisterin vastuhenkilö

Asiointijohtaja, Kirsi Remes

3. Rekisterin yhteyshenkilö

ICT-erityisasiantuntija, Jouni Vätilä, etunimi.sukunimi@espoo.fi

4. Tietosuojavastaava

Espoon kaupungin tietosuojavastaava
Osoite: PL 12, 02070 Espoon kaupunki
Puh. 09 816 21 (vaihde)
Sähköpostiosoite: tietosuoja@espoo.fi

5. Mihin tarkoitukseen henkilötietoja käsitellään?

Rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on Espoon kaupungille tulevien puheluiden tallentaminen palvelus-, asiakas- ja/tai potilassuhteen järjestämiseksi. Äänitettyjä puheluita käytetään asiakaspalvelun laadun parantamiseen ja palveluiden kehittämiseen. Lisäksi puhelut tallennetaan turvallisuuden vuoksi ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi. Puheluita pääsee kuuntelemaan puhelussa toiminut asiakaspalvelija ja hänen esimiehensä.

Telian ylläpidolla on pääsy palvelimiin, mutta ei kuunteluyhteyttä.

Puhelinjonon alussa on tallenne, jossa soittajalle aina kerrotaan, että puhelu tallennetaan asiakaspalvelun parantamiseksi.

6. Mikä on henkilötietojen käsittelyperuste?

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 c-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi
- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 e-kohta: käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi

7. Mitä tietoja käsitellään?

Rekisteriin kerätään asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen puhelinkeskustelu. Rekisteriin tallentuu asiakkaan numero (mistä on soitettu), tieto kuka asiakaspalvelija on vastannut, mihin jono on soitettu, mihin kellonaikaan ja puhelun kesto.

Puhelutallenteiden tietosisältönä on asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot. Nämä tiedot voivat sisältää salassa pidettäviä, esimerkiksi asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja.

8. Mistä tiedot saadaan?

Tietoja kertyy Zylinc Contact Center -ohjelmistosta ja sen kautta Espoon kaupungille tulleista puheluista

9. Luovutetaanko tai siirretäänkö tietoja kaupungin ulkopuolelle?

Tallenteiden tiedot luovutetaan ainoastaan pyydettyäessä puhelussa mukana olleelle asiakaspalvelijalle tai hänen esimiehelleen sekä viranomaisille erityistilanteessa.

10. Siirretäänkö tietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle?

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle.

11. Kuinka kauan tietoja säilytetään?

Tallenteet säilytetään 6 kk:n ajan, jonka jälkeen ne tuhoetaan automaattisesti.

12. Miten tietoja suojataan?

Tietotekniset laitteet sijaitsevat palveluntarjoajan hallinnoimissa suojatuissa ja valvotuissa tiloissa.

Asiakastietojärjestelmien ja tiedostojen käyttöoikeudet perustuvat henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin ja niiden käyttöä valvotaan. Käyttöoikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti. Jokainen käyttäjä hyväksyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

Manuaalista aineistoa ei kerry

13. Rekisteröidyn oikeudet

Tarkempi ohjeistus tietosuoja-asetuksen mukaisten tietopyyntöjen osoittamisesta:

https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Asiakkaiden_oikeudet

13.1 Miten voin tarkastaa tietoni?

Sinulla on oikeus saada rekisterinpitäjältä jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä.

Jos rekisterinpitäjä ei toteuta toimenpiteitä rekisteröidyn pyynnön perusteella, rekisterinpitäjän on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta rekisteröidylle syyt siihen ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.

Rekisteröidyn pyynnöt ja niihin liittyvät toimenpiteet ovat maksuttomia. Kuitenkin jos rekisteröidyn pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi joko periä kohtuullisen maksun ottaen huomioon tietojen tai viestien

toimittamisesta tai pyydetyn toimenpiteen toteuttamisesta aiheutuvat hallinnolliset kustannukset; tai kieltäytyä suorittamasta pyydettyä toimea.

13.2. Milloin voin vaatia tietojeni oikaisemista?

Sinulla on oikeus saada virheelliset, epätarkat, vaillinaiset, vanhentuneet tai tarpeettomat henkilötiedot, joita säilytämme, korjatuiksi tai täydennetyiksi toimestamme.

13.3 Milloin voin vaatia tietojeni poistamista

Sinulla on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan sinua koskevat henkilötiedot ilman aiheutonta viivytystä tietyin edellytyksin. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole, jos lakisääteisen veloitteen noudattaminen edellyttää tietojen käsittelyä tai jos käsittely tapahtuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamista tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämistä varten. Näissä tapauksissa henkilötiedot hävitetään vasta laissa säädetyn määräajan jälkeen.

13.4 Milloin voin vaatia tietojeni käsittelyn rajoittamista?

Jos sinusta kerätyt eivät pidä paikkaansa, voit vaatia rajoittamaan asiakastietojesi käsittelyä, kunnes tietojen paikkansapitävyys on varmistettu.

13.5 Valituksen tekeminen

Sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos koet henkilötietojen käsittelyn olevan tietosuojalainsäädännön vastaista. Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon: www.tietosuoja.fi.