

Henkilötietojen käsittely, Asiointipalvelujen ja palvelutorien palaute- ja asiakastytyväisyysrekisteri

Tietosuojaselosteen julkaisupäivämäärä: 10.9.2020

1. Rekisterinpitäjä

Espoon kaupunki

2. Rekisterin vastuhenkilö

Kirsi Remes, asiointijohtaja
kirsi.remes@espoo.fi

3. Rekisterin yhteyshenkilö

Espoon asiointipalvelut
info@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 palautteen keruu ja palvelujen kehittäminen.

Käsittelytapoja mm. kyselyt, kartoitukset, tilastointi ja analysointi.

6. Mikä on henkilötietojen käsittelyperuste?

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 a-kohta: Rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 b-kohta: Käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 c-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi

Keskeinen lainsäädäntö:

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (679/2016).

Tietosuojalaki (1050/2018).

Kuntalaki (410/2015).

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999).

7. Mitä tietoja käsitellään?

Yhteystietoja käsitellään vain arvontaan osallistuttaessa (sähköpostiosoite tai puhelinnumero). Tarvittavia taustatietoja (esimerkiksi ikä, ammatti, perhetilanne, sukupuoli, äidinkieli, rooli) vain kyseisen palvelun käytössä.

Asiakaspalaute voi olla esim. vapaata tekstiä tai numeerista (arviointiasteikko tai monivalintakysymys). Asiakaspalaute sisältää tietoa palvelun toteuttamista koskien.

Kyselyyn vastaaminen ja palautteen antaminen tapahtuvat anonyymisti, mutta mikäli asiakas haluaa osallistua arvontaan, on hänen annettava sähköpostiosoitteensa tai puhelinnumeronsa. Yhteystietoa ei ole mahdollista yhdistää vastauksiin ja tieto poistetaan välittömästi arvonnin jälkeen.

8. Mistä tiedot saadaan?

Asiakas antaa itse tiedot vastatessaan kyselyyn tai antaessaan palautetta.

9. Luovutetaanko tai siirretäänkö tietoja kaupungin ulkopuolelle?

Tietoja ei luovuteta Espoon kaupungin ulkopuolelle. Tietoja käsitellään ainoastaan Espoon kaupungin asiointipalveluissa.

10. Siirretäänkö tietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle?

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

11. Kuinka kauan tietoja säilytetään?

Mahdolliset yhteystiedot poistetaan välittömästi arvonnin jälkeen. Yksittäiset vastaukset poistetaan vuoden sisällä.

12. Miten tietoja suojataan?

Ylläpitojärjestelmä: Espoon kaupungin sopimustoimittajan kyselytyökalu

Tietojen suojauksen periaatteet:

- Pääsy tietoihin on rajoitettu nimetyille asiointipalvelujen työntekijöille.
- Käyttöoikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti.
- Jokainen käyttäjä hyväksyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.
- Käyttäjät osallistuvat säännöllisesti tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin.

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 aiheetonta 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.