

30.1.2020

## Henkilötietojen käsittely palvelujen palaute- ja asiakastyytyväisyysrekisterissä

Tietosuojaselosteen julkaisupäivämäärä: 30.1.2020.

### 1. Rekisterinpitäjä

Espoon kaupunki.

### 2. Rekisterin vastuhenkilö

Espoon kaupungin viestintäjohtaja.

### 3. Rekisterin yhteyshenkilö

Espoon konserniviestintä info@espoo.fi

### 4. Tietosuojavastaava

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

### 5. Mihin tarkoitukseen henkilötietoja käsitellään?

Rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on palautteen keruu ja palvelujen kehittäminen: kyselyt, kartoitukset, tilastointi, 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)

**Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.**

- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999).

## **7. Mitä tietoja käsitellään?**

Yhteystiedot tarvittavilta osin (sähköpostiosoite tai puhelinnumero). Tarvittavat taustatiedot (ikä, perhetilanne, sukupuoli, äidinkieli, rooli 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 anonymisti. mutta mikäli asiakas haluaa osallistua palvelujen kehittämiseen, on hänen annettava sähköpostiosoitteensa. Yhteystietoa ei ole mahdollista yhdistää vastauksiin ja tieto poistetaan välittömästi, kun tarpeeton.

## **8. Mistä tiedot saadaan?**

Asiakas antaa itse tiedot vastatessaan kyselyyn, antaessaan palautetta tai lähettäessään sähköpostin.

## **9. Luovutetaanko tai siirretäänkö tietoja kaupungin ulkopuolelle?**

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

## **10. Siirretäänkö tietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle?**

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

## **11. Kuinka kauan tietoja säilytetään?**

Mahdolliset yhteystiedot poistetaan välittömästi, kun ne ovat tarpeettomia. Yksittäiset vastaukset poistetaan vuoden sisällä.

## **12. Miten tietoja suojataan?**

Espoon kaupungin sopimustoimittajan kyselytyökalu. Pääsy tietoihin on rajoitettu nimetyille viestinnän työntekijöille. Käyttöoikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti. Jokainen käyttäjä hyväksyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Käyttäjät osallistuvat säännöllisesti tietosuojaja- ja tietoturvakoulutuksiin.

Jokainen käyttäjä hyväksyy Espoon kaupungin tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

## **13. Rekisteröidyn oikeudet**

**Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.**

Tarkempi ohjeistus tietosuoja-asetuksen mukaisten tietopyyntöjen osoittamisesta:  
[https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi\\_verkossa/Tietosuoja/Asiakkaiden\\_oikeudet](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.

**Virhe. Viitteen lähdettä  
ei löytynyt.**

### **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](http://www.tietosuoja.fi).