

RAKENNUSVIRASTON ASIAKASPALVELUN PUHELUTALLENNEJÄRJESTELMÄN HENKILÖREKISTERISELOSTE

- 1 REKISTERIN NIMI
- 2 REKISTERINPITÄJÄ
- 3 REKISTERIN VASTUUHENKILÖT
- 4 REKISTERIASIOITA HOITAVAT HENKILÖT
- 5 REKISTERIN PITÄMISEN PERUSTE JA KÄYTTÖTARKOITUS
- 6 REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ
- 7 REKISTERIN SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET
- 8 SÄÄNNÖNMUKAISET HENKILÖTIETOJEN LUOVUTUKSET
- 9 REKISTERIN SISÄINEN KÄYTTÖ
- 10 REKISTERIN YHDISTÄMINEN MUIHIN HENKILÖREKISTEREIHIN
- 11 REKISTERIN SUOJAAMINEN
- 12 REKISTERITIETOJEN SÄILYTYS, ARKISTOINTI JA HÄVITTÄMINEN
- 13 REKISTERÖIDYN INFORMOINTI
- 14 TARKASTUSOIKEUS
- 15 TIEDON KORJAAMINEN
- 16 REKISTERIHALLINTO
- 17 KIELTO-OIKEUS
- 18 SISÄISEN REKISTERITOIMINNAN OHJEET JA KOULUTUS

1. REKISTERIN NIMI

Rakennusviraston asiakaspalvelun puhelutalennejärjestelmä

2. REKISTERINPITÄJÄ

Yleisten töiden lautakunta

Käyntiosoite: Kasarmikatu 21, 00130 Helsinki

Postiosoite: PL 1500, 00099 Helsingin kaupunki

Puhelin: (09) 310 1661 (vaihde)

Faksi: (09) 310 38655

3. REKISTERIN VASTUUHENKILÖT

Rekisterin vastuuhenkilö on katu- ja puisto-osaston osastopäällikkö.

Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu huolehtia puhelutalennejärjestelmän asianmukaisesta käytöstä. Vastuuhenkilö:

- tarkistaa käyttöoikeudet tarvittaessa
- huolehtii rekisterin tietosuojauksesta
- huolehtii, että rekisterin käyttö ohjeistetaan ja että käyttäjille annetaan riittävä koulutus

4. REKISTERIASIOITA HOITAVAT HENKILÖT

Katu- ja puisto-osaston palvelutoimiston asiakaspalvelupäällikkö vastaa tietojen käytöstä, rekisteröidyn oikeudesta tarkistaa itseään koskevat tiedot sekä tarkempien tietojen antamisesta rekisteristä ja rekisteröidyn oikeuksista.

5. REKISTERIN PITÄMISEN PERUSTE JA KÄYTTÖTARKOITUS

Rakennusviraston asiakaspalvelussa otetaan vastaan keskitetysti viraston toimialaan liittyvät asiakaspuhelut, jotka voivat koskea esimerkiksi katu- ja viheralueisiin liittyvää yleisneuvontaa, rakennusvirastolle tulevia palautteita, pysäköintiin ja pysäköintivirhemaksuihin liittyviä asioita sekä asukas- ja yrityspysäköintitunnusten luovutusta ja laskutusta.

Asiakaspalvelupuheluiden tallentamisen käyttötarkoitus ja peruste:

- asiakaspalvelun laadun tarkkaileminen ja kehittäminen
- asiakaspalvelupuhelun sisällön todentaminen / asiakaspalvelutilanteen varmentaminen, esimerkiksi asiakaspalveluun soittaneen asiakkaan reklamoidessa virheellisestä asiakaspalvelusta
- asiakaspalveluhenkilöstön koulutus

Henkilötietojen käsittely perustuu henkilötietolain (523/1999) 8 §:n 1 momentin 5 kohtaan.

6. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Puhelutallennejärjestelmä tallentaa rakennusviraston asiakaspalveluun tulevat puhelut, joista tallennetaan seuraavat tiedot:

- puhelun aloitus- ja lopetusaika
- soittajan numero
- puheluun vastanneen asiakaspalvelusihteerin (ala)numero
- soittajan antamat tiedot puhelun aikana (esimerkiksi nimi, osoite, ajoneuvon rekisterinumero tai muu mahdollinen yhteystieto)
- puhelun aikana palvelun antamisen yhteydessä muodostuneet tiedot

7. REKISTERIN SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Ei säännönmukaisia ulkopuolisia tietolähteitä. Puhelun aikana soittajan itsensä antamat asiakastiedot ja asian selvittämisen vaatimat tietolähteet, joihin virastolla on käyttöoikeudet.

8. SÄÄNNÖNMUKAISET HENKILÖTIETOJEN LUOVUTUKSET

Tietoja ei säännönmukaisesti luovuteta ulkopuolisille.

9. REKISTERIN SISÄINEN KÄYTTÖ

Rekisteriä käytetään asiakaspalvelun laadun tarkkailemiseen asiakaspalvelun kehittämiseksi ja asiakaspalveluhenkilöstön koulutuksessa. Koulutuksessa, jossa käytetään nauhoitteita, jotka sisältävät tunnistettavissa olevien henkilöiden tietoja, voivat olla läsnä vain ne, joilla on oikeus kyseessä olevien henkilötietojen käsittelyyn. Koulutustilaisuuksissa, joissa läsnä on muita kuin henkilötietojen käsittelyyn oikeutettuja henkilöitä, käytettävät nauhoitteet anonymisoidaan siten, etteivät niillä esiintyvät henkilöt eivät ole tunnistettavissa. Puhelunauhoitteiden käyttäminen koulutustarkoituksessa ei muuta nauhoitteiden säilyttämisaikaa.

10. REKISTERIN YHDISTÄMINEN MUIHIN HENKILÖREKISTEREIHIN

Puhelutallennejärjestelmää ei yhdistetä muihin henkilörekistereihin.

11. REKISTERIN SUOJAAMINEN

Tallennus tapahtuu WAV-tiedostona palvelimelle. Puhelutallennejärjestelmän palvelin sijaitsee rakennusvirastossa tilassa, jossa on käytössä elektroninen kulunvalvontajärjestelmä. Tilaan pääsy on sallittu vain tietyille henkilöille.

Puhelujen haku ja kuuntelu on suojattu salasanoin ja käyttäjätunnuksin. Asiakastietoja saavat käsitellä ainoastaan asiakaspalvelutyössä työskentelevät henkilöt sekä asiakaspalvelusta vastaavat esimiehet. Lisäksi tallennusjärjestelmän käyttöoikeudet ovat palvelinta ylläpitävän palveluntuottajan tukihenkilöillä sekä palveluntuottajan ja rakennusviraston teknisen ylläpidon vastuuhenkilöillä.

Asiakaspalvelussa työskentelevien asiakaspalveluhenkilöiden käyttöoikeudet on rajattu koskemaan vain heidän omia puheluitaan. Asiakaspalvelusta vastaavien esimiesten käyttöoikeudet koskevat kaikkia puheluita.

12. REKISTERITIETOJEN SÄILYTYS, ARKISTOINTI JA HÄVITTÄMINEN

Tallennusaika on enintään kuusi (6) kuukautta, jonka jälkeen puhelutallenteet hävitetään automaattisesti. Tallenne voidaan suojata ja siten säilyttää tarpeelliset tiedot, jos on ilmoitettu tapahtuneeksi rikos tai onnettomuus, jonka selvittämisessä tallenteesta voi olla hyötyä.

13. REKISTERÖIDYN INFORMOINTI

Asiakaspalveluun tulevien puheluiden nauhoittamisesta ilmoitetaan ennen kuin puheluun vastataan. Puheluiden tallentamisesta ilmoitetaan myös rakennusviraston internet-sivuilla. Järjestelmää koskeva rekisteriseloste on nähtävissä Helsingin kaupungin internet-sivuilla osoitteessa www.hel.fi/rekisteriseloste sekä rakennusviraston kirjaamossa.

14. TARKASTUSOIKEUS

Jokaisella on oikeus tarkastaa rekisteriin sisältyvät itseään koskevat henkilötiedot, ellei henkilötietolaista muuta johdu. Pyyntö tulee tehdä henkilökohtaisesti tai allekirjoitetulla kirjeellä. Rekisteröity voi esittää tarkastusoikeutta koskevan pyynnön henkilökohtaisesti tai kirjallisesti katu- ja puisto-osaston palvelutoimiston asiakaspalvelupäällikölle. Tarkastusoikeuden toteuttamisesta päättää asiakaspalvelupäällikkö. Tarkastusoikeus on maksuton kerran vuodessa.

15. TIEDON KORJAAMINEN

Rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Rekisterissä oleva virheellinen tieto korjataan rekisteröidyn pyynnöstä. Pynnön tulee olla kirjallinen ja yksilöity. Pyyntö osoitetaan katu- ja puisto-osaston palvelutoimiston asiakaspalvelupäällikölle.

Jos korjaamisesta kieltäydytään, henkilölle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, ja henkilöllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi osoitteella: Tietosuojavaltuutetun toimisto, PL 135, 00181 Helsinki. Tietosuojavaltuutettu voi antaa määräyksen tiedon korjaamisesta.

16. REKISTERIHALLINTO

Yleisten töiden lautakunta käyttää rekisterinpitäjänä rekisteriä koskevaa päätösvaltaa. Yleisten töiden lautakunta on siirtänyt päätösvaltaa rekisterin osalta katu- ja puisto-osaston osastopäällikölle.

Katu- ja puisto-osaston osastopäällikkö päättää

- rekisteriselosteen laatimisesta
- rekisterin käytöstä, tietosisällön ja käyttötarkoituksen määrittelystä, käyttöoikeuksien myöntämisestä, rekisteröidyn informoinnista ja tarkastusoikeuden toteuttamisesta, tiedon korjaamisesta sekä tietojen luovuttamisesta
- rekisterin järjestelmäteknisestä ylläpidosta
- rekisterin suojaamisesta ja tietoturvan järjestämisestä, arkistoinnista ja hävittämisestä
- rekisterin vastuuhenkilön nimeämisestä ja hänen tehtävistään.

Rekisteritoimintoja toteuttavat rakennusviraston palveluksessa olevat henkilöt käyttöoikeuksiensa puitteissa.

17. KIELTO-OIKEUS

Rekisteristä ei luovuteta ilman rekisteröidyn lupaa henkilötietoja suoramarkkinointia, markkina- ja mielipidetutkimusta, henkilömatrikkelia eikä sukututkimusta varten.

18. SISÄISEN REKISTERITOIMINNAN OHJEET JA KOULUTUS

Sisäiset käyttöohjeet ja koulutus toteutetaan erikseen.