



Integritetspolicy

## **Integritetspolicy och dataskyddshandling i enlighet med dataskyddsförordningen (2016/679) och dataskyddslagen (1050/2018)**

### **1 Registerhållare**

Närings-, trafik- och miljöcentralen (NTM-centralen) i Birkaland), PL 297, 33101 TAMPERE eller kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

### **2 Kontaktperson i ärenden som rör registret**

NTM-centralens utvecklings- och förvaltningscentral KEHA  
Dataskyddsanvarig Miika Pentikäinen (Sanni Harju) / tietosuoja.keha(at)ely-keskus.fi

### **3 Registrets namn**

Lagrings- och händelsehanteringsystem för kundkontakter hos Kundservicecentret för miljöfrågor.

### **4 Syfte med behandling av personuppgifter**

Den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning är att utföra en myndighets verksamhet inklusive kundrådgivning och skötsel av kundkontakter. Syftet med personuppgiftsbehandlingen är att sköta kundkontakter i samband med myndighetsuppgifter samt övriga kontakter med kunderna och intressentgrupperna.

Uppgifterna används inte för automatiserat beslutsfattande eller profilering.

### **5 Registrets informationsinnehåll**

Samtal (0295 020 900 och 0295 020 901), e-post (ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi och kundservice.miljo@ntm-centralen.fi, samt ympariston.asiakaspalvelu@avi.fi och kundservice.miljo@rfv.fi), kundrespons från webbplatserna ymparisto.fi, miljo.fi, ntm-centralen.fi och ely-keskus.fi samt chattediskussioner (webbplatserna ymparisto.fi, ely-keskus.fi, vesi.fi och avi.fi) sparas automatiskt i kontaktsystemet. Kunden kan själv välja att beställa chatthistoriken till sin e-post. Vid beställning av chatthistorik sparas kundens e-postadress automatiskt till kontaktsystemet. De ovannämnda sparade diskussionerna kan användas för att kontrollera riktigheten i de svar som getts till kunderna och för att utveckla kundtjänstens kvalitet och funktionalitet.

Uppgifter som sparas i registret är följande:

Identifieringsuppgifterna för personen

- Namn
- Adressuppgifter
- Telefonnummer
- E-postadress

Uppgifter om företaget

- Namn
- FO-nummer
- Adressuppgifter

20.5.2021

- Uppgifter om e-postadresser
- Telefonnummer

Samtalsinspelningarna sparas i 6 månader. I samband med kvalitetsutvecklingsprojekt och i reklamationssituationer kan enskilda inspelningar sparas under en längre tid, dock högst i 12 månader.

Personuppgifterna sparas endast så länge som det behövs för de syften med personuppgiftsbehandlingen som fastställts i denna dataskyddsbeskrivning. P.g.a. förpliktelserna i bokföringslagen eller annan tillämplig lag kan man behöva spara uppgifterna längre än vad som angetts här ovan

## 6 Regelmässiga uppgiftskällor

Uppgifter som sparas i registret erhålls i första hand direkt från kunderna (bl.a. från meddelanden som skickats med www-blanketter, per e-post, per telefon, via chatttjänsten och från övriga situationer där kunden överlämnar sina uppgifter) samt från tjänster som erbjuder offentliga kontaktuppgifter.

## 7 Regelbundet utlämnande av uppgifter

Uppgifter lämnas i regel inte ut till tredje parter. Uppgifterna kan offentliggöras i den utsträckning som detta har överenskommit med kunden. Uppgifterna lämnas endast ut i de fall och till de instanser som anges i lag. Registerhållaren överför inte några uppgifter till länder utanför EU eller EES

## 8 Regelmässigt utlämnande av uppgifter och överförande av uppgifter till länder utanför EU eller EES

Uppgifter lämnas i regel inte ut till tredje parter. Uppgifterna kan offentliggöras i den utsträckning som detta har överenskommit med kunden. Uppgifterna lämnas endast ut i de fall och till de instanser som anges i lag. Registerhållaren överför inte några uppgifter till länder utanför EU eller EES

## 9 Principerna för skydd av registret

Hos kundservicecentralen för ansvarsområdet för miljö och naturresurser beaktas datasäkerhet och skydd av personuppgifter systematiskt vid all användning och behandling av uppgifter. Kundservicecentralen behandlar personuppgifter på ett datasäkert sätt i enlighet med kraven i lagstiftningen.

### A. Förvaltningsmässiga skyddsmekanismer

Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999) 23 §

- Kundens uppgifter får endast behandlas av de anställda som behöver uppgifterna för att handha kundens angelägenheter.
- Tjänsteleverantör som ansvarar för inspelningen av samtal är bunden av tystnadsplikt.

### B. Tekniska skyddsmekanismer

- Personliga användarnamn och lösenord med begränsade användarrättigheter.
- Logguppgifter
- Åtkomstkontroll
- Brandvägg

20.5.2021

### C. Fysiska skyddsmekanismer

- Låsbara kontors- och serverutrymmen

## 10 Inspektionsrätt

De registrerade har rätt att granska sina egna uppgifter som sparats i registret och kräva att eventuella felaktiga uppgifter rättas eller att bristfälliga uppgifter kompletteras. Om en person vill kontrollera de uppgifter som lagras om honom eller henne ska begäran skickas skriftligen till den registeransvarige vid Närings-, trafik- och miljöcentralen (NTM-centralen) i Birkaland), PL 297, 33101 TAMPERE eller kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

## 11 Rätt att kräva rättelse av uppgift

Den registrerade har rätt att kräva rättelse av felaktiga personuppgifter i registret. Om en person vill kräva rättelse av de uppgifter som lagras om honom eller henne ska begäran skickas skriftligen till den registeransvarige vid Närings-, trafik- och miljöcentralen (NTM-centralen) i Birkaland), PL 297, 33101 TAMPERE eller kirjaamo.pirkanmaa@ely-keskus.fi

## 12 Övriga rättigheter som hänför sig till personuppgiftsbehandlingen

Uppgifterna i registret används inte för andra ändamål än de ovanstående.

## 13 Användning av cookies

E-tjänsten använder tekniska cookies som bland annat möjliggör att elektroniska formulär fungerar samt en analys av tjänstens tekniska funktion för att trygga att e-tjänsten fungerar och för att optimera dess prestanda.

## 14 Offentlighet

Frågan om vilka uppgifter som inlämnats till e-tjänsten som är offentliga avgörs utgående från lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet, 621/1999). Den registeransvarige får lämna ut statistik producerad utgående från materialet och sådant informationsmaterial ur vilka konfidentiella uppgifter har avlägsnats och ur vilka det inte är möjligt att identifiera fysiska personer.