

# ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY JA JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖEHDOT TIETOSUOJASELOSTE

Asiakirja on laadittu: 8.3.2023

### 1. YLEISTÄ

Tämä dokumentti on osa rekisterinpitäjän tuottamaa EU:n Tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679 edellyttämää informointi- ja osoitusvelvoitetta. Verkkosivuilla tarjotun yleistiedon lisäksi, tässä dokumentissa kuvataan palvelun käyttöehdot sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tarkentavat tiedot tämän rekisterin osalta. Tämä dokumentti katselmoidaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa.

Asiakaspalautejärjestelmän käyttötarkoituksena on kerätä palautetta kuntalaisilta. Palaute voi olla esim. kiitos, moite, toimenpide-ehdotus, vikailmoitus. Palautetta voi antaa anonymisti tai halutessaan kuntalainen voi antaa yhteystietonsa, jotta hänelle voidaan lähettää tietoja palautteen käsittelystä tai kysyä lisätietoja. Yhteystietojen täyttäminen ei ole pakollista.

Pääsääntöisesti palautteena annettuja tietoja ei luovuteta järjestelmän ulkopuolisille henkilöille ja kunkin aihealueen palautteita käsittelee vain ko. aihealueelle määritetyt henkilöt. Poikkeuksen tästä tekevät palautteet, joiden aihealue kohdistuu Pihtiputaan kunnan tietyn sopimuskumppanin vastuualueeseen. Palautteita, joista on poistettu mahdolliset henkilötiedot, voidaan luovuttaa kunnan sisällä tilastointi- ja jatkokäsittelytarkoituksiin.

Käyttäessään palvelussa olevaa 'Oma sijanti'-painiketta ilmaistakseen esim. katukorjaustarpeen paikan palvelun käyttäjä hyväksyy samalla, että hänen sen hetkinen sijaintinsa määritetään palvelun toimesta ja tallennetaan järjestelmään.

Palautteisiin mahdollisesti liittyviä henkilötietoja säilytetään järjestelmässä 1,5 vuotta palautteen annosta, jonka jälkeen ne poistetaan järjestelmästä.

Palvelun tarjoaja näyttää palvelussa olevat aineistot sisällöltään ja laadultaan siinä tilassa kuin ne järjestelmässä ovat. Palvelun tarjoaja ei vastaa tietojen käyttäjälle aiheutuvasta vahingosta, jonka syynä on tietojen mahdollinen virheellisyys, puutteellisuus tai väärinymmärtäminen. Palvelun tarjoaja ei myöskään ole vastuussa sellaisesta tietojen käyttäjälle mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta, jonka syynä on palvelussa tai tietoliikenneyhteydessä esiintyvä ennakoimaton häiriö palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä.

Pääsääntöisesti palvelua on käytettävä Microsoftin tukemilla tietokone- ja mobiiliselaimilla.

Nämä käyttöehdot ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tarkentavat tiedot ovat voimassa toistaiseksi.

Palvelun ylläpitäjällä on oikeus muuttaa käyttöehtoja. Mikäli käyttöehtoja muutetaan, muutos astuu voimaan muutoshetkestä ja koskee vain muutoshetkestä eteenpäin kerättäviä tietoja.

## 2. ROOLIT JA VASTUUT

Rekisterinpitäjä	Pihtiputaan kunta
Y-tunnus	0243027-4
Osoite	Keskustie 9, 44800 Pihtipudas
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"><li>Vastaa tämän dokumentin henkilötietojen ajantasaisuudesta rekisteröidyiltä ja muilta säännönmukaisilta tietolähteiltä saamiensa tietojen perusteella.</li><li>Informoi rekisteröityjä tällä dokumentilla sekä muilla tarpeellisilla menetelmillä ja viestintävälineillä.</li><li>Ylläpitää kokonaiskuvaa henkilötietojen käsittelytoimista (Seloste henkilötietojen käsittelytoimista).</li></ul>
Rekisterin yhteyshenkilö (Titteli, Nimi)	Viestintäsuunnittelija Miisa Tavaststjerna
Osoite	Keskustie 9, 44800 Pihtipudas
Sähköposti	miisa.tavaststjerna@pihtipudas.fi
Puhelin	0 406 761 939
Vastuut	<ul style="list-style-type: none"><li>Toimii rekisteröidyn ensisijaisena yhteyshenkilönä rekisteriä koskeissa asioissa.</li><li>Rekisteriä koskevat tiedustelut ja oikaisupyynnöt osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.</li></ul>

## 3. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS JA LAINMUKAISUUS

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	<ul style="list-style-type: none"><li>Kunnan asiakaspalautejärjestelmän kautta tapahtuvat yhteydenotot ja tarvittaessa yhteydenotot palautetta koskien. Henkilötietojen antaminen palautelomakkeella on vapaaehtoista.</li><li>Tietoja ei käytetä markkinointiin tai suoramarkkinointiin</li><li>Tietojen käsittelyyn ei liity profilointia tai automaattista päätöksentekoa.</li></ul>
Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus (oikeusperuste)	<ul style="list-style-type: none"><li>Henkilötietojen käsittely perustuu EU:n Tietosuoja-asetukseen (EU) 2016/679.</li><li>Tietojen käsittelyn ja tilastoinnin perusteena on rekisteröidyn suostumus sekä yleinen etu.</li></ul>

## 4. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ JA TIEDON ELINKAARI

Tietosisältö <ul style="list-style-type: none"><li>Rekisteröityjen ryhmät</li><li>Henkilötietojen ryhmät</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asiakaspalautteen antaja. Henkilötietojen antaminen lomakkeella on vapaaehtoista.</li></ul>
Rekisteriin tallennettavat tiedot	<ul style="list-style-type: none"><li>Asianosaisen nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköposti, mikäli asiakas on nämä tiedot antanut. Käyttäessään palvelussa olevaa 'Oma sijainti'-painiketta ilmaistakseen esim. katukorjaustarpeen paikan palvelun käyttäjän sen hetkinen sijainti tallennetaan järjestelmään</li></ul>
Henkilötiedon elinkaari	Palautteet säilyvät palvelussa 1,5vuotta.

## 5. TIETOLÄHTEET JA TIETOJEN LUOVUTUKSET

Tietolähteet	Rekisteröity
Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Rekisterin tietoja ei luovuteta ulkopuolisille.
Tietojen luovutus EU- ja ETA-maiden ulkopuolelle	Rekisterin tietoja ei luovuteta EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

## 6. REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET JA KÄYTÖN VALVONTA

Manuaalinen aineisto	Sijaitsee lukitussa tilassa.
Tietojärjestelmillä käsiteltävä aineisto	Pääsyoikeudet tietoverkkoon ja käyttöoikeudet tietojärjestelmiin on toteutettu rekisteripitäjän tietoturvakäytäntöjen mukaisesti.
Käytön valvonta	Rekisterinpitäjä valvoo rekisterin käyttöä.