

2.1.2025

Tietosuojaseloste, Palkkaturvan puhelinasiakasyhteydenottojen tallennus- ja tapahtumanhallintajärjestelmä

Tämän selosteen tarkoituksena on informoida henkilötietojen käsittelystä EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 mukaisesti. Selostetta päivitetään tarvittaessa.

1 Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot rekisteriä koskevissa asioissa

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus), PL 1000, 50101 Mikkeli
kirjaamo.keha@ely-keskus.fi

Tietosuojavastaava: tietosuoja.keha@ely-keskus.fi

2 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Tietoja käytetään viranomaistoiminnan toteuttamiseen, tarkemmin ottaen lakisääteiseen palkkaturvatehtävään liittyvän puhelinpalvelun toteuttamiseksi, johon sisältyy asiakkaiden neuvontaa ja asiakas- tai viranomaisyhteydenottojen hoitamista. Tietoja voidaan käyttää myös varmentamaan palvelutapahtumaa reklamaatiotilanteissa, toiminnan kehittämiseen sekä asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen palvelun laadun kehittämiseksi.

3 Rekisterin tietosisältö ja henkilötietoryhmät

Rekisteriin tallentuu asiakkaan itsensä ilmoittamat ja asiakaspalvelutilanteessa syntyvät tiedot, joita ovat esimerkiksi

Henkilön yksilöintitiedot:

Nimi, henkilötunnus, osoitetiedot ja puhelinnumero sekä sähköpostiosoite
Neuvonta- tai ohjaustilanteessa syntyneet henkilökohtaiset tiedot, asiakkaan tai virkamiehen esille tuomina

Yritystiedot:

Nimi ja Y-tunnus
Osoitetiedot ja sähköpostitiedot sekä puhelinnumero
Neuvonta- tai ohjaustilanteessa syntyneet yritystoimintaan liittyvät tiedot, asiakkaan tai virkamiehen esille tuomina

Kontaktien aiheet

4 Tiedot säilytysaika

Puhelutallenteita säilytetään kuusi (6) kuukautta. Laadun kehittämishankkeissa ja reklamaatiotilanteissa voidaan yksittäisiä tallenteita säilyttää pidempään, kuitenkin enintään 12 kuukautta.

5 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaan itsensä antamat ja keskustelun aikana syntyvät tiedot. Puhelinasiakaspalvelija hyödyntää lisäksi manuaalisesti palkkaturvatehtävissä käytössä olevia järjestelmiä ja niissä olevia tietoja: PATU-järjestelmä, USPA- asianhallintajärjestelmä ja Gorilla-perintäjärjestelmä.

2.1.2025

6 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti muille tahoille.

Tietoja voidaan luovuttaa muille vain, kun luovuttamisesta on säädetty laissa.

7 Tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta eikä siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

8 Rekisterin suojauksen periaatteet

Puhelinpalvelujärjestelmän käyttö on rajattu käyttöoikeuksilla. Käyttöoikeudet saa vain esimiehen hakemuksen perusteella työtehtävän tarpeen mukaisesti.

Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvollisuus.

9 Tarkastusoikeus ja tietojen pyytäminen

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa rekisterissä olevat itseään koskevat tiedot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti ja se tulee allekirjoittaa. Tarkastuspyynnössä tulee yksilöidä tarkastusta koskevan kontaktin aihe, ajankohta sekä yhteystiedot, mistä on yhteyttä ottanut. Tarkastuspyyntö tulee osoittaa KEHA-keskuksen palkkaturvalle ja se tulee lähettää postitse tai sähköpostilla KEHA-keskuksen kirjaamoon 1. kohdassa olevilla yhteystiedoilla. Sähköpostin lähettäjän tulee huolehtia sähköpostin salaamisesta yksityisyydensuojan turvaamiseksi.

Puhelutallenteen kuuntelu tapahtuu erikseen sovittavassa KEHA-keskuksen toimipaikassa. Asiakkaan tulee varautua todistamaan henkilöllisyytensä.

10 Tiedon korjaamisoikeus ja oikeus tietojen poistamiseen

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan itseään koskevan virheellisen henkilötiedon oikaisua ja poistamista.

Oikaisupyyntö tulee tehdä aina kirjallisesti ja se tulee allekirjoittaa. Kirjallisessa pyynnössä tulee yksilöidä mitä henkilörekisteriä oikaisupyyntö koskee. Pyyntö osoitetaan KEHA-keskuksen palkkaturvalle ja se tulee lähettää postitse tai sähköpostilla KEHA-keskuksen kirjaamoon 1. kohdassa olevilla yhteystiedoilla. Sähköpostin lähettäjän tulee huolehtia sähköpostin salaamisesta yksityisyydensuojanturvaamiseksi.

Oikeus tietojen poistamiseen ei koske niitä henkilötietoja, joita viranomaisen tarvitsee lakisääteisen tehtävän hoitamista varten.