

Henkilötietolain (523/1999) 10 ja 24 §:n mukainen tietosuojaseloste 1.12.2016

TE-asiakaspalvelukeskuksen asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmä

1 Rekisterinpitäjä

Etelä-Savon ELY-keskus

Y-tunnus: 2296962-1

Postiosoite: PL 164,50101 Mikkeli

Käyntiosoite: Jääkärintie 14, 50100 Mikkeli

2 Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

TE-asiakaspalvelukeskuksen johtaja Irma Valtonen

puh. 0295 024 419

3 Rekisterin nimi

Asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmä

4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Lakisääteisen toiminnan toteuttaminen, johon sisältyy mm. yleinen neuvova asiakaspalvelu työnantaja-, yritys-, yhteisö- ja henkilöasiakkaille sekä työttömyysturvaan liittyvien asioiden hoito. Uraohjauksen puheluja ei tallenneta. Tietoja käytetään varmentamaan palvelutapahtumaa reklamaatiotilanteissa sekä asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen palvelun laadun kehittämiseksi.

5 Rekisterin tietosisältö

Puhelut tallentuvat automaattisesti ja tietosisältönä on asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot, joita ovat esimerkiksi:

- Henkilön yksilöintitiedot
 - Nimi
 - Henkilötunnus
 - Osoitetiedot
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite
 - Työllisyys- ja työhistoriatiedot
 - Työttömyysturvatie
 -
- Yritystiedot
 - Nimi
 - Y-tunnus
 - Osoitetiedot
 - Sähköpostitiedot
 - Puhelinnumero
 - Yritystoimintaan liittyvät tiedot

Puhelutallenteita säilytetään 2 kk. Laadun kehittämishankkeissa ja reklamaatiotilanteissa voidaan yksittäisiä tallenteita säilyttää pidempään, kuitenkin enintään 12 kk."

6 Säännönmukaiset tietolähteet

Tietoja saadaan asiakkaalta itseltään puhelimitse.

7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Laissa määritellyissä tapauksissa TE-asiakaspalvelukeskus luovuttaa asiakkaiden tietoja esim. työttömyysetuuden maksajalle sekä muille viranomaisille.

8 Rekisterin suojauksen periaatteet

A. Hallinnolliset suojaimekanismit

- Kaikki työntekijät antavat vaitiolositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan alassa pidettäviä tietoja. Jokaisella työntekijällä on vaitiolovelvollisuus tehtävässään
- Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat niitä asiakkaan asioita hoitaessaan.
- Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite.

B. Tekniset suojaimekanismit

- Yksilölliset käyttäjätunnukset ja salasanat rajoitetuilla käyttöoikeuksilla.
- Lokitiedot
- Kulunvalvonta
- Palomuuuri

C. Fyysiset suojaimekanismit

- Lukittavat toimisto- ja palvelintilat.

9 Tietojen luovutus ja tarkastusoikeus

Tallenteet ovat rekisterinpitäjän omaisuutta, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa rekisteriin sisältyvät itseään koskevat henkilötiedot siten kuin Henkilötietolain 26-28 §:issä on säädetty. Tarkastusta koskevan puhelun ajankohta ja asia on kyettävä yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Tarkastuspyyntö tulee osoittaa TE-asiakaspalvelukeskukselle ja lähettää se kirjallisesti ja allekirjoitettuna kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilölle.

Tallenteen kuuntelu tapahtuu erikseen sovittavassa TE-toimiston tai ELY-keskuksen toimipaikassa. Asiakkaan tulee varautua todistamaan henkilöllisyytensä jollakin seuraavista asiakirjoista:

- Passi
- Poliisin myöntämä henkilökortti
- Ajokortti (1.10.1990 jälkeen myönnetty)
- Kuvallinen Kela-kortti

Kerran vuodessa tapahtuvasta tarkastusoikeuden toteuttamisesta ei peritä maksua.

10 Oikeus vaatia tiedon korjaamista

Virheellinen tieto korjataan asiakkaan pyynnöstä siten kuin Henkilötietolain 29 §:ssä on säädetty. Tiedon korjaamista koskeva vaatimus on kyettävä yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Pyyntö tulee osoittaa TE-asiakaspalvelukeskukselle ja lähettää se kirjallisesti ja allekirjoitettuna kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilölle.

Mahdollisesta tiedon korjaamisesta kieltäytymisestä annetaan asiakkaalle kirjallinen todistus, josta käy ilmi epäämisen syyt.

11 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella: ” Puhelut tallennetaan asiakaspalvelumme laadun kehittämiseksi”.

Asiakkaalla on oikeus pyytää puhelun tallennuksen keskeyttämistä, samalla tiedostaen, että asiakas voi joutua jatkamaan asian käsittelyä kirjallisella menettelyllä.