

TIETOSUOJASELOSTE

1. Rekisterinpitäjä	Nimi: Maistraatit Osoite: www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/
2. Rekisterin yhteyshenkilö	Nimi: Veli-Matti Tukio Puhelin: 0295 016 882 Sähköposti: veli-matti.tukio@avi.fi
3. Maistraatin tietosuojavastaavan yhteystiedot	Nimi: Aapo Immonen Puhelin: 0295 505 029 Sähköposti: aapo.immonen@valtori.fi
4. Rekisterin nimi	Verkkomaistraatin chat- asiakaspalvelu (https://asiointi.maistraatti.fi)
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Chat-keskustelu tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään automaattisesti. Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun parantamiseen tähtäävässä koulutuksessa ja ohjeistuksen sisällön suunnittelussa (Tietosuojalaki 8 §).
6. Rekisterin tietosisältö	Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan holhoustoimen verkkopalveluihin liittyvää neuvontaa ja sitä tarjotaan avoimella verkkosivustolla (https://asiointi.maistraatti.fi). Lisäksi palveluun tallentuu asiakaspalvelijan nimi ja sähköpostiosoite. Asiakas voi itse omalla valinnallaan tilata keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa. Tilatessaan keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa, asiakkaan sähköpostiosoite tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään automaattisesti. Chat-tallenteita säilytetään kaksi kuukautta.
7. Säännönmukaiset tietolähteet	Asiakkaan itsensä antamat ja chat- yhteydenotosta syntyvät tiedot. Palvelun ylläpito (asiakaspalvelijan käyttäjätunnus).
8. Tiedon säilytysaika	2 kuukautta
9. Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Maistraatit luovuttavat asiakkaiden tietoja vain laissa määritellyissä tapauksissa
10. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja voidaan käsitellä myös EU tai ETA-maiden ulkopuolella.
11. Rekisterin suojauksen periaatteet	<p>A. Manuaalinen aineisto Rekisteristä ei muodostu manuaalista aineistoa. Selvitystilanteihin liittyvien rekisterin tietojen tarkastelusta muodostuva manuaalinen aineisto on suojattu tietoturvallisuudesta huolehtien lainsäädännössä edellytetyllä tavalla.</p> <p>B. ATK:lla käsiteltävät tiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Hallinnolliset suojamekanismit:</i> Kaikki työntekijät antavat vaitiolositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan salassa pidettäviä tietoja. Jokaisella työntekijällä on

	<p>vaitiolovelvollisuus tehtävässään</p> <p>Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat niitä asiakkaan asioita hoitaessaan</p> <p>Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite</p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Tekniset suojamekanismit:</i> Yksilölliset käyttäjätunnukset ja salasanat rajoitetuilla käyttöoikeuksilla Lokitiedot Kulunvalvonta Palomuuuri · <i>Fyysiset suojamekanismit</i> Lukittavat toimisto- ja palvelintilat
<p>12. Rekisteröidyn oikeudet</p>	<p>A. Oikeus saada pääsy tietoihin EU 2016/679:n 15. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy häntä koskeviin henkilötietoihin. Pyyntö osoitetaan kohdassa 2 olevalle taholle.</p> <p>B. Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle EU 2016/679:n 77. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos hän katsoo että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan asetusta.</p> <p>C. Oikeus vaatia tiedon korjaamista EU 2016/679:n 16. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan itseään koskevan virheellisen tiedon korjausta. Pyyntö osoitetaan kohdassa 2 olevalle taholle.</p> <p>D. Oikeus poistaa tiedot EU 2016/679:n 17. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan rekisteröityä koskevat henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä. Pyyntö osoitetaan kohdassa 2 olevalle taholle. Oikeutta poistaa tiedot ei sovelleta lakisääteisissä rekistereissä.</p> <p>E. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen EU 2016/679:n 20. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus siirtää henkilötietonsa järjestelmästä toiseen, edellyttäen että käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen, ja että se tehdään automaattisesti. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada siirrettyä tietonsa suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, mikäli se on teknisesti mahdollista. Pyyntö osoitetaan kohdassa 2 olevalle taholle.</p>