



Dataskyddsbeskrivning för inspelningar av inkommande kontakter till HRM:s kundtjänst

Innehållsförteckning: 1. Personuppgiftsansvarig 2. Registrets namn 3. Kontaktperson i ärenden som rör registret 4. Ansvarsperson 5. Syftet med behandlingen av personuppgifter och behandlingens rättsliga grund 6. Registrets datainnehåll 7. Regelmässiga informationskällor 8. Regelmässiga utlämnanden och överföringar av uppgifter 9. Överföring av uppgifter utanför EU eller EES 10. Principer för skydd av registret 11. Den registrerades rättigheter och information till den registrerade 12. Principer för lagringstider för personuppgifter 13. Förvaltning av registret 14. Ändringar av dataskyddsbeskrivningen	
1. Personuppgiftsansvarig	Namn: Samkommunen Helsingforsregionens miljötjänster HRM FO-nummer: 2274241-9 Adress: Ilmalatorget 1, 00240 Helsingfors
2. Registrets namn	Register över inkommande kontakter till HRM:s kundtjänst
3. Kontaktperson i ärenden som rör registret	Kontaktperson: Kundservicechefen Adress: Ilmalatorget 1, 00240 Helsingfors Växel 09 15611
4. Ansvarsperson	Kundservicechefen
5. Syftet med behandlingen av personuppgifter och behandlingens rättsliga grund	Syftet med behandlingen av personuppgifter är att sköta kundrelationer och kundservice. Registret har skapats för att säkerställa kvaliteten på HRM:s kundservice och underlätta skötseln av kundärenden via internet. Inspelningar av samtal, e-postmeddelanden samt uppgifter från chatttjänsten och identifierande uppgifter som sparats i den kan användas för; <ul style="list-style-type: none">• kontroll av de uppdrag som kunderna gett;• bevisande av innehållet i ett samtal exempelvis vid en reklamation;• säkrande av servicens kvalitet;• utbildning av kundservicepersonalen;• planering och utveckling av kundserviceverksamheten; och• genomförande av riktade kundenkäter (t.ex. sms) för att mäta kundkontakternas kvalitet. Den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter är HRM:s lagstadgade skyldigheter.

KONTAKTUPPGIFTER	BESÖKSADRESS	KUNDTJÄNST OCH FAX	FO-NUMMER
SAMKOMMUNEN HELSINGFORSREGIONENS MILJÖTJÄNSTER HRM	ILMALATORGET 1, 00240 HELSINGFORS	KUNDTJÄNST: 09 1561 2110 (VARDAGAR KL. 8.30-15.30)	2274241-9

	Av uppgifterna i registret kan sammanställas statistik och rapporter genom vilka enskilda kunder inte kan identifieras.
6. Registrets datainnehåll	<p>Uppgifter som kunden själv uppgett per telefon, per e-post och i chatttjänsten kan omfatta följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kundens namn, adress, e-postadress, telefonnummer, språk; • eventuell kontaktpersons (disponent eller annan) namn och telefonnummer; • kundens/betalarens kontoinformation, faktureringsuppgifter, uppgifter om betalningsläget; och • namn- och adressuppgifter för den fastighet som samtalet gäller, fastighetsbeteckning, fastighetstyp, anslutningsuppgifter, eventuella tilläggsuppgifter och tjänstens innehåll. <p>I registret sparas även uppgifter om den person som betjänat kunden.</p> <p>Kunderna har fått instruktioner för användningen av e-posten och chatttjänsten. Kunderna har instruerats att endast skicka krypterade e-postmeddelanden.</p> <p>För samtal sparas även;</p> <ul style="list-style-type: none"> • samtalets starttidpunkt (datum, klockslag); • tjänst som samtalet gäller; • namn på den kundrådgivare som tog emot samtalet; • kundens telefonnummer (om det inte är hemligt); och • samtalets längd. <p>Inspelningen av samtal börjar när HRM:s kundrådgivare besvarar samtalet. Inspelningen avslutas när kunden eller HRM:s kundrådgivare stänger linjen. Samtal spelas också in när HRM:s kundrådgivare ringer till en kund.</p>
7. Regelmässiga informationskällor	Uppgifter om kunderna fås i regel från kunden själv.
8. Regelmässiga utlämnanden och överföringar av uppgifter	<p>HRM kan överföra personuppgifter till sina samarbetspartner och underleverantörer. Dessa samarbetspartner och underleverantörer kan behandla personuppgifter endast för uppgifter som gäller förvaltning eller upprätthållande av kundrelationer för HRM:s räkning. HRM säkerställer alltid att deras samarbetspartner inte behandlar de överförda personuppgifterna för något annat ändamål.</p> <p>Om så krävs kan uppgifter ur registret överlåtas till myndigheter och polisen, dock endast till de delar som uppgifterna behövs för lagstadgade övervaknings- eller andra uppgifter.</p>
9. Överföring av uppgifter utanför EU eller EES	Uppgifter överförs inte till länder utanför EU eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.
10. Principer för skydd av registret	HRM behandlar personuppgifter konfidentiellt.

KONTAKTUPPGIFTER	BESÖKSADRESS	KUNDTJÄNST OCH FAX	FO-NUMMER
SAMKOMMUNEN HELSINGFORSREGIONENS MILJÖTJÄNSTER HRM	ILMALATORGET 1, 00240 HELSINGFORS	KUNDTJÄNST: 09 1561 2110 (VARDAGAR KL. 8.30–15.30)	2274241-9

	<p>Personuppgifter som behandlas digitalt skyddas och sparas datasäkert i de datasystem som används av HRM. Endast de personer som behöver uppgifterna för att sköta sina arbetsuppgifter har tillgång till dessa system. Personerna i fråga har ett personliga användarnamn och lösenord. Datasystemens datasäkerhet testas regelbundet. HRM utbildar kontinuerligt sin personal om dataskydd och datasäkerhet.</p> <p>Chatt: Chatttjänsten är krypterad. Uppgifterna om de samtal som förs via chatttjänsten sparas i krypterad form.</p> <p>Telefonsamtal: HRM:s kundrådgivares användarrättigheter är begränsade till deras egna samtal. Cheferna och systemadministratörerna kan lyssna på alla inspelningar. Även de personer som ansvarar för det tekniska underhållet av systemet kan lyssna på inspelningarna, och deras tystnadsplikt fastslås i avtal om systemet. Samtalen sparas som .wav-filer på en server. Den server där uppgifterna om samtalen sparas finns i telefonoperatörens lokaler, som skyddas av passerkontroll.</p>
<p>11. Den registrerades rättigheter och information till den registrerade</p>	<p>Kunden har rätt att få information om behandlingen av personuppgifter, granska de uppgifter om honom eller henne som finns sparade i registret och kräva att felaktiga uppgifter korrigeras. Kunden har i vissa situationer rätt att begära att behandlingen begränsas, motsätta sig behandling eller begära att uppgifter raderas.</p> <p>En begäran om användning av de rättigheter som nämns i detta avsnitt kan lämnas in med hjälp av granskningsblanketten för egna uppgifter som finns på HRM:s webbplats. Begäran kan även inlämnas personligen på HRM:s verksamhetsställe som anges i avsnitt 1 genom att fylla i blanketten om granskningsrätt. Vid behov kan HRM begära en skriftlig precisering av begäran och kontrollera den registrerades identitet innan begäran behandlas. HRM nekar till att genomföra en begärd åtgärd endast om det finns lagstadgade skäl till detta.</p> <p>Kunden har även rätt att överklaga behandlingen av personuppgifter till tillsynsmyndigheten.</p> <p>Dataskyddsbeskrivningen finns till påseende på HRM:s webbplats och verksamhetsställe.</p>
<p>12. Principer för lagringstider för personuppgifter</p>	<p>HRM sparar personuppgifterna endast så länge som det är nödvändigt för att förverkliga de användningssyften som definieras i avsnitt 5. HRM sparar inspelningar av telefonsamtal i högst 12 månader efter att samtalet spelats in.</p> <p>Kundens personuppgifter även kan sparas längre än så om tillämplig lagstiftning eller avtalsenliga skyldigheter gentemot tredje parter som binder HRM förutsätter en längre lagringstid.</p>

<p>KONTAKTUPPGIFTER SAMKOMMUNEN HELSINGFORSREG- IONENS MILJÖTJÄNSTER HRM</p>	<p>BESÖKSADRESS ILMALATORGET 1, 00240 HELSINGFORS</p>	<p>KUNDTJÄNST OCH FAX KUNDTJÄNST: 09 1561 2110 (VARDAGAR KL. 8.30–15.30)</p>	<p>FO-NUMMER 2274241-9</p>
--	---	--	--------------------------------

13. Förvaltning av registret	<p>Den ansvariga personen utnämner de personer som sköter registerärenden och säkerställer att registret sköts korrekt.</p> <p>HRM:s dataskyddsansvariga är Miikka Pekkarinen (tietosuojavastaava@hsy.fi).</p>
14. Ändringar av dataskyddsbeskrivningen	<p>Om HRM ändrar denna beskrivning offentliggör HRM ändringarna i den uppdaterade beskrivningen. Om ändringarna är betydande kan HRM informera om den även på andra sätt, exempelvis per e-post eller genom ett meddelande på HRM:s webbplats. HRM rekommenderar att kunderna regelbundet besöker HRM:s webbplats och är uppmärksamma på eventuella ändringar i beskrivningen.</p>

KONTAKTUPPGIFTER SAMKOMMUNEN HELSINGFORSREG- IONENS MILJÖTJÄNSTER HRM	BESÖKSADRESS ILMALATORGET 1, 00240 HELSINGFORS	KUNDTJÄNST OCH FAX KUNDTJÄNST: 09 1561 2110 (VARDAGAR KL. 8.30–15.30)	FO-NUMMER 2274241-9
---	---	---	------------------------