

18.5.2018

**Rekisterinpitäjä**

Liikennevirasto  
PL 33  
00521 Helsinki

**Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa**

Tomi Lehtola  
Liikennevirasto  
PL 33  
00521 Helsinki  
[kirjaamo@liikennevirasto.fi](mailto:kirjaamo@liikennevirasto.fi)

**Tietosuojavastaava**

Tomi Lapinlampi  
[kirjaamo@liikennevirasto.fi](mailto:kirjaamo@liikennevirasto.fi)

**Rekisterin nimi**

Liikenneviraston palautejärjestelmät

**Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Viranomaistoiminnan toteuttaminen, johon sisältyy Liikenneviraston ja ELY-keskusten liikennevastuualueen asiakkaiden neuvonta sekä asiakasyhteydenottojen hoito.

Palautejärjestelmän tarkoituksena on ottaa vastaan palautteita, kysymyksiä ja kehitysehdotuksia sekä ilmoituksia maanteihin, rata- ja vesiväyliin liittyen.

Palautteen antajalta ei vaadita henkilötietoja, ja palautteet voi lähettää nimettömänä ja nimimerkillä. Asiakkaan mahdollisesti antamien yhteystietojen avulla palautteeseen voidaan vastata ja olla tarvittaessa yhteydessä. Sähköpostiosoitetta käytetään vain vastaamiseen, samoin muita annettuja yhteystietoja. Lisäksi käyttäjän antamaan sähköpostiosoitteeseen on mahdollista lähettää heräte, josta voi käydä katsomassa palautteen käsittelytilaa. Käyttäjän antamien henkilötietojen oikeellisuutta ei todenneta.

Järjestelmään tallennetaan palautteet ja niiden vastaukset sekä palautteen antajan palautteeseen liitettävät mahdolliset yhteystiedot ja liitteet. Arkaluontoisia asioita sisältävät palautteet rajataan näkyvyydeltään, ja toisiin käsittelyprosesseihin ja järjestelmiin kuuluvat asiat siirretään sinne käsiteltäväksi.

Väylän kuntoon liittyvät ilmoitukset ja mahdolliset yhteystiedot välitetään Liikenneviraston alueurakoitsijalle (Harja-järjestelmään), joka päättää tarvittavista toimenpiteistä väylälle asetettujen laatuvaatimusten perusteella. Liikenneviraston/ELY-keskusten ja alueurakoitsijoiden välisissä sopimuksissa on sovittu, että urakoitsija voi olla tarvittaessa suoraan yhteydessä palautteen antajaan.

**Liikennevirasto**

PL 33, 00521 Helsinki  
Opastinsilta 12 A, 00520 Helsinki

Puhelin 0295 34 3000  
Faksi 0295 34 3700

etunimi.sukunimi@liikennevirasto.fi  
kirjaamo@liikennevirasto.fi  
www.liikennevirasto.fi

18.5.2018

Sähköisissä palautekanavissa palautteen antajalta voidaan pyytää julkaisulupaa, ja mikäli se on annettu, palaute voidaan vastauksineen julkaista. Julkaisulupa tarkoittaa, että Liikennevirasto saa rajoittamattoman oikeuden käyttää, muokata, luovuttaa ja julkaista palautteen sisältöä Liikenneviraston haluamalla tavalla.

Palautejärjestelmässä julkisiksi määritellyjä ja eri www-palveluissa julkaistuja palautteita ja niiden vastauksia voidaan lukea REST-rajapinnan (ns. Open311-rajapinta) kautta ja julkaista myös muissa verkkopalveluissa. Rajapinnassa julkaistuissa palautteissa ei ole henkilötietoja. Rajapinnan kautta järjestelmään palautteita lähettävät verkkopalvelut hyväksytään järjestelmän pääkäyttäjän toimesta erillisen tunnisteavaimen avulla.

## Rekisterin tietosisältö

Palautejärjestelmän rekisteri sisältää:

- käyttäjien lähettämät palautteet
- käyttäjien puolesta järjestelmään kirjatut palautteet
- käyttäjän mahdollisesti ilmoittama nimi tai nimimerkki
- käyttäjän mahdollisesti ilmoittama puhelinnumero
- käyttäjän mahdollisesti ilmoittama osoitetieto
- käyttäjän mahdollisesti ilmoittama sähköpostiosoite
- palautetta koskeva mahdollinen sijaintitieto (karttakoordinaatit, osoite)
- käyttäjän liittämät liitetiedostot
- teknisiä tietoja kuten palautteenantajan käyttämä laitetyyppi, käyttöjärjestelmä ja selainversio vikatilanteiden selvittämistä varten.
- suostumus palautteen julkaisuun, mikäli käyttäjä on antanut luvan Liikennevirastolle palautteensa julkaisuun

Lisäksi

- Käyttäjän mahdollisesti ilmoittamat yritystiedot/yhdistyksen tiedot
  - Nimi
  - Yhteyshenkilön nimi
  - Y-tunnus
  - Osoitetiedot
  - Sähköpostiosoite
  - Puhelinnumero

## Tietojen säilytysaika

Tietoja säilytetään tietojärjestelmän tietokannassa toiminnan ja raportoinnin kannalta tarpeellisen ajan tai kunnes palautteen antaja on pyytänyt poistamaan tietonsa.

Mikäli tietoja on tarpeen säilyttää lakisääteisten velvollisuuksien täyttämiseksi, säilytysaika on 5 vuotta tai laissa nimenomaisesti säädetty muu aika.

## Säännönmukaiset tietolähteet

18.5.2018

Järjestelmään tallentuvat vain ne tiedot, jotka käyttäjä itse halutessaan ilmoittaa ottaessaan yhteyttä. Yhteyttä voi ottaa:

- selaimella Liikenneviraston verkkopalveluissa, mm. Palauteväylä.fi
- soittamalla liikenteen asiakaspalveluun 0295 020 600 tai kirjoittamalla viestin chat-kanavalle osoitteessa Palauteväylä.fi
- lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [liikenteen.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi](mailto:liikenteen.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi)

Puhelimitse tai asiakaspalvelutiskillä annettu palaute voidaan asiakaspalvelijan toimesta kirjata järjestelmään asiakkaan puolesta, ja esimerkiksi:

- soittamalla Tienkäyttäjän linjalle. Tienkäyttäjän linjalle soitetut puhelut kirjataan Liikenneviraston Tieliikennekeskuksessa, josta tiedot siirtyvät palautejärjestelmään.
- soittamalla viraston asiantuntijalle, joka kirjaa asian palautejärjestelmään

### Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja ei siirretä Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Palautejärjestelmän julkinen tietosisältö (julkaistut palautteet ja vastaukset ilman henkilötietoja) julkaistaan REST-rajapinnan kautta.

Tietoja luovutetaan vain laissa erikseen määritellyissä tapauksissa ja tahoille.

### Rekisterin suojauksen periaatteet

Sähköisesti tallennettujen rekisteritietojen käyttöoikeus edellyttää henkilökohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa tai vahvaa tunnistautumista. Oikeus henkilötietojen käsittelyyn annetaan Liikenneviraston, ELY-keskuksen tai järjestelmätoimittajan henkilöille, joilla on työtehtäviin perustuva tarve käsitellä henkilötietoja. Henkilötietoja käsitteleville henkilöille on annettu koulutusta henkilörekisterin käytöstä ja henkilötietojen käsittelystä.

Teknisten laitteistojen suojaus on toteutettu Liikenneviraston tietoturvaohjeiden mukaisesti.

### Rekisteröidyn oikeudet

Jokaisella on oikeus tarkastaa rekisteriin talletetut omat tietonsa, pyytää tietojen oikaisemista, poistamista, käsittelyn rajoittamista tai vastustaa tietojen käsittelyä.

Oikeus saada tietonsa poistetuksi ei ole poikkeukseton. Liikennevirasto voi olla poistamatta käyttäjän lähettämän palautteen sisältöä, mikäli sen käsittely on tarpeen esimerkiksi lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi, kohdistetun tiedottamisen mahdollistamiseksi, tai muun vastaavan oikeutusperusteen johdosta. Tällöin ainoastaan yhteystiedot poistetaan jolloin palautteen antajaa ei voida enää yhdistää palautteen sisältöön.

Pyyntö on tehtävä osoitteeseen:

Liikennevirasto

Kirjaamo

PL 33

00521 Helsinki

tai sähköpostiosoitteeseen [kirjaamo@liikennevirasto.fi](mailto:kirjaamo@liikennevirasto.fi)

18.5.2018

Tiedot ja toimenpiteet ovat rekisteröidylle maksuttomia paitsi, jos pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia tai erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti.

**Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet**