

2.1.2019

Registerförare

Trafikledsverket
PB 33
00521 Helsingfors

Kontaktperson för registerärenden

Riitta Kaasalainen
Trafikledsverket
PB 33
00521 Helsingfors
kirjaamo@trafikledsverket.fi

Dataskyddsansvarig

Tomi Lapinlampi
kirjaamo@trafikledsverket.fi

Registrets namn

Trafikledsverkets responssystem

Syftet med behandlingen av personuppgifter

Utövande av myndighetsverksamhet, vilket omfattar kundrådgivningen som tillhandahålls av Trafikledsverket och NTM-centralernas ansvarsområde trafik och infrastruktur samt hanteringen av kundkontakter.

Syftet med responssystemet är att ta emot respons, frågor och utvecklingsförslag samt anmälningar gällande landsvägar, järnvägar och farleder.

Responsgivaren behöver inte lämna personuppgifter och responsen kan skickas anonymt eller under signatur. Med hjälp av de kontaktuppgifter som kunden lämnar kan vi besvara responsen och vid behov kontakta kunden. E-postadressen används endast för att svara på responsen, detsamma gäller övriga personuppgifter. Till e-postadressen som användaren lämnat kan vi dessutom skicka en avisering, via vilken mottagaren kan kontrollera responsens behandlingsstatus. Riktigheten hos användarens personuppgifter verifieras inte.

Responsen och dess svar lagras i systemet tillsammans med responsgivarens eventuella kontaktuppgifter och bilagor som lämnats i samband med responsen. Synligheten hos respons som innehåller känsliga uppgifter begränsas och ärenden som hör till andra behandlingsprocesser och system överförs till dessa för behandling.

Trafikledsverket

PB 33, 00521 Helsingfors, Finland
Semaförbron 12 A, 00520 Helsingfors,
Finland

Telefon 0295 34 3000
Fax 0295 34 3700

fornamn.efternamn@trafikledsverket.fi
trafikledsverket@trafikledsverket.fi
www.vayla.fi

2.1.2019

Anmälningar som gäller trafikledens skick och eventuella kontaktuppgifter förmedlas till Trafikledsverkets regionala entreprenör (via Harja-systemet), som fattar beslut om nödvändiga åtgärder i enlighet med kvalitetskraven för trafikleden. I avtalen mellan Trafikledsverket/NTM-centralerna och de regionala entreprenörerna har man kommit överens om att entreprenören vid behov kan kontakta responsgivaren direkt.

I de elektroniska responskanalerna kan man be responsgivaren om publiceringstillstånd och ifall detta ges, kan responsen inklusive svar publiceras. Publiceringstillståndet innebär att Trafikledsverket får obegränsad rätt att använda, redigera, överlåta och publicera responsinnehållet på det sätt som Trafikledsverket önskar.

Respons och responsvar som definierats som offentliga i responsystemet och respons med svar som publicerats i olika www-tjänster kan läsas via REST-gränssnittet (s.k. Open311-gränssnitt) och även publiceras i andra webbtjänster. Respons som publiceras i gränssnittet innehåller inga personuppgifter. Webbtjänster som skickar respons till systemet via ett gränssnitt godkänns av systemets huvudanvändare med hjälp av en separat ID-nyckel.

Registrets informationsinnehåll

Responssystemets register innehåller:

- respons skickad av användarna
- respons som registrerats i systemet på användarnas vägnar
- namn eller signatur som användaren eventuellt lämnat
- telefonnummer som användaren eventuellt lämnat
- adressuppgifter som användaren eventuellt lämnat
- e-postadress som användaren eventuellt lämnat
- eventuell platsinformation (kartkoordinater, adress) som gäller responsen
- bilagor som användaren bifogat
- tekniska uppgifter såsom användarens typ av enhet, operativsystem och webbläsarversion för att utreda felsituationer.
- samtycke till publicering av responsen, om användaren har gett Trafikledsverket tillstånd att publicera responsen.

Dessutom

- Uppgifter om företag/förening som användaren eventuellt lämnat
 - Namn
 - Namn på kontaktperson
 - FO-nummer
 - Adressuppgifter
 - E-postadress
 - Telefonnummer

Uppgifternas lagringstid

2.1.2019

Uppgifterna lagras i informationssystemets databas så länge som de behövs för verksamheten och rapporteringen eller tills responsgivaren begär att uppgifterna ska raderas. Ifall uppgifterna behöver lagras för att uppfylla lagstadgade förpliktelser (t.ex. utlåtanden), är förvaringstiden 5 år eller den tid som uttryckligen föreskrivs i lag.

Regelmässiga informationskällor

I systemet sparas endast de uppgifter som användarna själva vill lämna när de tar kontakt. Sätt att ta kontakt:

- via webben i Trafikledsverkets webbtjänster, bl.a. Responskanalen (palauteväylä.fi)
- genom att ringa kundservicen 0295 020 600 eller skriva ett meddelande via responskanalen på adressen Palauteväylä.fi
- genom att skicka e-post till adressen liikenteen.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi

En kundservicerepresentant kan på kundens vägnar föra in respons som lämnats per telefon eller vid kundservicedisken i systemet, exempelvis

- genom att ringa Vägtrafikantlinjen. Samtal till Vägtrafikantlinjen registreras i Trafikledsverkets vägtrafikcentral, varifrån uppgifterna överförs till responssystemet.
- genom att ringa en av Trafikledsverkets sakkunniga som registrerar ärendet i responssystemet.

Regelmässig överlåtelse av uppgifter

Uppgifter överläts inte utanför Europeiska unionen eller det europeiska ekonomiska området. Responssystemets offentliga informationsinnehåll (publicerad respons med svar utan personuppgifter) publiceras via REST-gränssnittet. Uppgifter överläts endast i situationer och till parter som separat föreskrivs i lag.

Principerna för skydd av registret

För att kunna använda de elektroniskt lagrade registeruppgifterna krävs ett personligt användarnamn och lösenord eller stark autentisering. Rätten att behandla personuppgifter ges till personer på Trafikledsverket, NMT-centralen eller systemleverantören vilkas arbete kräver behandling av personuppgifter. Personerna som behandlar personuppgifter har erhållit utbildning i användning av personregistret och hantering av personuppgifter. Den tekniska utrustningen är skyddad i enlighet med Trafikledsverkets dataskyddsföreskrifter.

Den registrerades rättigheter

Alla har rätt att granska sina egna uppgifter i systemet samt begära att uppgifterna korrigeras eller raderas, att behandlingen begränsas eller motsätta sig behandlingen av uppgifter. Rätten att få uppgifterna raderade omfattas av vissa undantag. Trafikledsverket kan låta bli att radera en användares respons, ifall dess behandling är nödvändig för att exempelvis uppfylla en lagstadgad

2.1.2019

förpliktelse, möjliggöra information om störningar, eller av annat, motsvarande berättigat skäl. I dessa fall raderas endast kontaktuppgifterna varvid responsgivaren inte längre kan kopplas till responsens innehåll.

Begäran skickas till adressen:

Trafikledsverket

Registratorskontoret

PB 33

00521 Helsingfors

eller till e-postadressen kirjaamo@trafikledsverket.fi

Uppgifterna och åtgärderna är avgiftsfria för användaren förutom i de fall då begäran är uppenbart grundlös eller oskälig eller i synnerhet om begäran görs upprepade gånger.

Övriga rättigheter i anslutning till behandling av personuppgifter