

2.1.2019

Rekisterinpitäjä

Väylävirasto
PL 33
00521 Helsinki

Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Riitta Kaasalainen
Väylävirasto
PL 33
00521 Helsinki
kirjaamo@vayla.fi

Tietosuojavastaava

Tomi Lapinlampi
kirjaamo@vayla.fi

Rekisterin nimi

Väyläviraston palautejärjestelmät

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Viranomaistoiminnan toteuttaminen, johon sisältyy Väyläviraston 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.

Väylävirasto

PL 33, 00521 Helsinki
Opastinsilta 12 A, 00520 Helsinki

Puhelin 0295 34 3000
Faksi 0295 34 3700

etunimi.sukunimi@vayla.fi
kirjaamo@vayla.fi
www.vayla.fi

2.1.2019

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

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

Palautejärjestelmässä julkisiksi määriteltyjä 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 tunnistevaimen 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 Väylävirastolle 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.

2.1.2019

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

Säännönmukaiset tietolähteet

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

- selaimella Väyläviraston 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

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

- soittamalla Tienkäyttäjän linjalle. Tienkäyttäjän linjalle soitetut puhelut kirjataan Väyläviraston 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 Väyläviraston, 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 Väyläviraston 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. Väylävirasto voi olla poistamatta käyttäjän lähettämän palautteen sisältöä, mikäli sen käsittely on tarpeen esimerkiksi lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi, kohdistetun tiedottamisen mahdollistamiseksi, tai muun vastaavan oikeutusperusteen johdosta. Tällöin ainoastaan yhteystiedot poistetaan jolloin palautteen antajaa ei voida enää yhdistää palautteen sisältöön.

2.1.2019

Pyyntö on tehtävä osoitteeseen:

Väylävirasto

Kirjaamo

PL 33

00521 Helsinki

tai sähköpostiosoitteeseen kirjaamo@vayla.fi

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

Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet