



3.11.2021

## Tietosuojaseloste: Liikenteen asiakaspalvelu

Tämä tietosuojaseloste kertoo, mihin tarkoitukseen henkilötietojasi käytetään ja mitä oikeuksia sinulla on rekisteröitynä. Tämä tietosuojaseloste koskee Liikenteen asiakaspalvelua, joka on valtakunnallinen Väyläviraston ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten yhteinen maantie-, rata- ja vesiväyläasioiden neuvonta- ja asiointipalvelu. Liikenteen asiakaspalvelussa voit saada neuvontapalvelua, antaa palautetta, esittää kehitysehdotuksia ja tehdä ilmoituksia valtion omistamiin väyliin liittyen.

### Sisällysluettelo

1	Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava.....	1
2	Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.....	1
3	Henkilötietojen käsittelyn peruste.....	2
4	Käsiteltävät henkilötiedot.....	3
5	Henkilötietojen säilytysaika.....	3
6	Säännönmukaiset tietolähteet.....	4
7	Henkilötietojen vastaanottajat.....	4
8	Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.....	5
9	Rekisteröidyn oikeudet.....	5

### 1 Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava

Rekisterinpitäjä	Yhteyshenkilö	Tietosuojavastaava
<b>Väylävirasto</b> PL 33 00521 Helsinki  <a href="mailto:kirjaamo@vayla.fi">kirjaamo@vayla.fi</a> Puh. 0295 34 3000	Riitta Kuukka <a href="mailto:kirjaamo@vayla.fi">kirjaamo@vayla.fi</a>	Tomi Lapinlampi <a href="mailto:kirjaamo@vayla.fi">kirjaamo@vayla.fi</a>

## 2 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Käsittelyn tarkoituksena on viranomaistoiminnan toteuttaminen, johon sisältyy Väyläviraston ja ELY-keskusten liikennevastuualueen asiakkaiden neuvonta sekä asiakasyhteydenottojen hoito.

Tarkoituksena on antaa neuvontaa ja ottaa vastaan palautteita ja kehitysehdotuksia sekä ilmoituksia maanteihin, rata- ja vesiväyliin liittyen.

Asiakkaalta ei vaadita henkilötietoja, ja yhteydenotot voi lähettää nimettömänä ja nimimerkillä. Asiakkaan mahdollisesti antamien yhteystietojen avulla yhteydenottoon voidaan vastata ja olla tarvittaessa yhteydessä. Sähköpostiosoitetta käytetään vain vastaamiseen, samoin muita annettuja yhteystietoja. Lisäksi asiakkaan antamaan sähköpostiosoitteeseen on mahdollista lähettää heräte, josta asiakas voi käydä katsomassa yhteydenoton käsittelyn tilaa. Asiakkaan antamien henkilötietojen oikeellisuutta ei todenneta.

Liikenteen asiakaspalvelun tietojärjestelmään tallennetaan asiakkaan yhteydenotot, niiden vastaukset sekä 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 asiakkaan yhteystiedot välitetään Väyläviraston alueurakoitsijalle (Väyläviraston 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, jos asiakas on yhteystiedot antanut.

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 tunnisteavaimen avulla.

## 3 Henkilötietojen käsittelyn peruste

Henkilötietojen käsittely perustuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseen yleisen tietosuojasetuksen (679/2016) 6 artiklan 1 kohdan e alakohdan mukaisesti.

Väylävirasto vastaa maanteiden kunnossapidosta ja palvelutasosta, merkittävien tiehankkeiden rakentamisesta ja tienpidon valtakunnallisista tehtävistä sekä ratojen ja vesiväylien suunnittelusta, rakentamisesta, kunnossapidosta ja palvelutasosta. Väylävirasto toimii asiakaslähtöisesti ja asiantuntemusta hyödyntäen. Viraston toiminta on ennakoivaa sekä tieto- ja riskiperusteista.

Väyläviraston yleistä etua koskeva tehtävä ilmenee muuan muassa seuraavasta lainsäädännöstä:

- Laki Väylävirastosta (936/2018)
- Laki liikenteen palvelusta (320/2017), III osa
- Laki liikennejärjestelmästä ja maanteistä (503/2005)
- Ratalaki (110/2007)
- Alusliikennepalvelulaki (623/2005)

Lisäksi Väylävirasto käsittelee henkilötietoja noudattaakseen viranomaistoimintaan yleisesti sovellettavaa lainsäädäntöä:

- Hallintolaki (434/2003) 8 §
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), erityisesti 5 §

#### 4 Käsiteltävät henkilötiedot

Väylävirasto voi käsitellä seuraavia henkilötietoja:

- Käyttäjän mahdollisesti ilmoittama nimi tai nimimerkki
- Käyttäjän mahdollisesti ilmoittama puhelinnumero
- Käyttäjän mahdollisesti ilmoittama osoitetieto
- Käyttäjän mahdollisesti ilmoittama sähköpostiosoite
- Käyttäjän mahdollisesti ilmoittama ajoneuvon rekisterinumero
- Palautetta tai omaa sijaintia koskeva mahdollinen sijaintitieto (karttakoordinaatit, osoite)
- Käyttäjän liittämät liitetiedostot
- Teknisiä tietoja kuten palautteenantajan käyttämä laitetyyppi, käyttöjärjestelmä, IP-osoite ja selainversio vikatilanteiden selvittämistä varten.
- Käyttäjän yhteydenoton, kuten palautteen, muu sisältö
- Mahdollinen suostumus yhteydenoton, kuten palaute tai kysymys, julkaisuun

Lisäksi

- Käyttäjän mahdollisesti ilmoittamat yritystiedot/yhdistyksen tiedot, kuten
  - Organisaation nimi
  - Yhteyshenkilön nimi
  - Y-tunnus
  - Osoitetiedot
  - Sähköpostiosoite
  - Puhelinnumero

## 5 Henkilötietojen säilytysaika

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

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

## 6 Säännönmukaiset tietolähteet

Tiedot saadaan yleensä rekisteröidyltä itseltään. Henkilötietojen antamiseen ei ole lakisääteinen tai sopimukseen perustuvaa vaatimusta taikka sopimuksen tekemisen edellyttämää vaatimusta. Rekisteröidyn ei ole pakko antaa henkilötietoja, mutta ilman esimerkiksi yhteystietoja Väylävirasto ei voi ottaa yhteyttä henkilöön.

Joskus palautteenantaja on saattanut liittää palautteeseen toisen henkilön henkilötietoja, kuten maantialeueella sijaitsevien ajoneuvojen rekisteritunnuksen.

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

- selaimella [Liikenteen asiakaspalvelun verkkosivustolla](#)
- Liikenteenohjausyhtiö Fintraffic Oy:n julkaisemalla Liikennetilanne-mobiilisovelluksella
- soittamalla Liikenteen asiakaspalveluun tai kirjoittamalla viestin chat-kanavalle
- lähettämällä sähköpostia Liikenteen asiakaspalveluun

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

- soittamalla Tienkäyttäjän linjalle numeroon 0200 2100. Tienkäyttäjän linjalle soitetut puhelut kirjataan Fintraffic Tie Oy:n Tieliikennekeskuksessa, josta tiedot siirtyvät palautejärjestelmään.
- soittamalla viraston asiantuntijalle, joka kirjaa asian palautejärjestelmään.
- ottamalla yhteyttä ELY-keskuksen tai Väyläviraston kirjaamoon, jos asia kuuluu Liikenteen asiakaspalveluun

## 7 Henkilötietojen vastaanottajat

Henkilötietoja luovutetaan niitä pyytävälle viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaisesti. Tiedot ja asiakirjat ovat julkisia, ellei niitä ole nimenomaisesti lailla säädetty salassa pidettäväksi.

Väylävirasto toteuttaa maantie-, rata- ja vesiväyläasioiden valtakunnallista neuvontapalvelua yhteistyössä Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen kanssa. Henkilötietojen käsittelijöinä toimivat Väylävirastoon tai ELY-keskukseen sopimussuhteessa olevat teiden hoidon alueurakoitsijat, rataisännöitsijät ja Liikenteenohjausyhtiö Fintraffic Oy tytäryhtiöineen: Fintraffic Raide Oy, Fintraffic Tie Oy, Fintraffic Meriliikenteenohjaus Oy sekä Fintraffic Lennonvarmistus Oy.

Väylävirasto käyttää henkilötietojen käsittelijöinä sopimuskumppaneitaan. Henkilötietoja käsitellään Väyläviraston tai sopimuskumppanien tietojärjestelmissä, joiden toimittajat toimivat myös henkilötietojen käsittelijöinä tai alikäsittelijöinä.

Tietoja ei luovuteta suoramarkkinointia ja mielipide- tai markkinatutkimusta varten, ellei luovuttamisesta tähän tarkoitukseen ole erikseen säädetty.

Suostumuksella julkaistaan palautteita ja kysymyksiä vastauksineen ilman henkilötietoja.

## **8 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle**

Henkilötietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## **9 Rekisteröidyn oikeudet**

Sinulla on oikeus saada tietää, käsittelemmekö sinua koskevia henkilötietoja, ja oikeus saada jäljennös omista henkilötiedoistasi (yleisen tietosuojasetuksen 15 artikla).

Sinulla on oikeus pyytää meitä oikaisemaan sinua koskevat virheelliset tiedot (yleisen tietosuojasetuksen 16 artikla).

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen yleisen tietosuojasetuksen 18 artiklan mukaisesti, kun

- olet tuonut esiin henkilötietojesi virheellisyyden ja Väylävirasto on tarkistamassa asiaa
- tietojasi käsitellään lain vastaisesti, mutta et halua, että tietosi poistetaan
- Väylävirasto ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä 21 artiklan 1 kohdan nojalla odotettaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö Väyläviraston oikeudetut perusteet perusteesi.

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyvällä perusteella silloin, kun Väylävirasto käsittelee henkilötietojasi yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan e alakohdan perusteella yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai Väylävirastolle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi.

Väylävirastossa ei tehdä automaattiseen päätöksentekoon, kuten profilointiin, perustuvia päätöksiä.

Voit esittää oikeuksiasi koskevan pyynnön Väylävirastoon sähköpostilla tai postitse. Yhteystiedot löytyvät kohdasta 1.

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

Sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos katsot, että sinua koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutettu ([Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivusto](#)).



## ASIAKIRJA

Tämä asiakirja on allekirjoitettu Väyläviraston sähköisen allekirjoituksen palvelussa. Voit varmistaa Adobe Acrobatilla sähköisen allekirjoituksen eheyden.

## ALLEKIRJOITUKSET

---

Allekirjoittaja	<b>Riitta Kaasalainen</b>
Allekirjoitusaika	03.11.2021 13:57
Allekirjoittaja	<b>Juuso Kummala</b>
Allekirjoitusaika	03.11.2021 15:34

## ASIAKIRJAT

---

Asiakirja	Tietosuojaseloste, Liikenteen asiakaspalvelu.pdf
-----------	--