



3.11.2021

Dataskyddsbeskrivning, Trafikens kundservice

I denna dataskyddsbeskrivning anges för vilket ändamål dina personuppgifter används och vilka rättigheter du har som registrerad. Denna dataskyddsbeskrivning gäller Trafikens kundservice, som är Trafikledsverkets och Närings-, trafik- och miljöcentralernas gemensamma rikstäckande rådgivningsservice gällande ärenden om landsvägar, järnvägar och farleder. Via Trafikens kundservice kan du få råd, ge respons och utvecklingsförslag samt göra anmälningar gällande statens trafikleder.

Innehållsförteckning

1	Personuppgiftsansvarig och dataskyddsbud	1
2	Syftet med behandlingen av personuppgifter	1
3	Grunden för behandlingen av personuppgifter	2
4	Personuppgifter som behandlas	3
5	Förvaringstid för personuppgifter	3
6	Regelmässiga informationskällor	4
7	Mottagarna som ska ta del av personuppgifterna	4
8	Överföring av uppgifter utanför EU eller EES	5
9	Den registrerades rättigheter	5

1 Personuppgiftsansvarig och dataskyddsbud

Personuppgiftsansvarig	Kontaktperson	Dataskyddsbud
Trafikledsverket PB 33 00521 Helsingfors kirjaamo@vayla.fi Tfn 0295 34 3000	Riitta Kuukka kirjaamo@vayla.fi	Tomi Lapinlampi kirjaamo@vayla.fi

2 Syftet med behandlingen av personuppgifter

Syftet med behandlingen är att bedriva myndighetsverksamhet som omfattar rådgivning för kunder vid Trafikledsverket och NTM-centralernas ansvarsområde för trafik samt hantering av kundkontakter.

Syftet är att ge råd och ta emot respons och utvecklingsförslag samt anmälningar gällande landsvägar, järnvägar och farleder.

Det krävs inte att kunden uppger sina personuppgifter, utan man kan ta kontakt anonymt eller under signatur. Med hjälp av eventuella kontaktuppgifter som kunden lämnar ut kan man ge kunden ett svar och vid behov ta kontakt. En e-postadress, liksom andra kontaktuppgifter som uppges, används endast för att skicka svar. Dessutom är det möjligt att till den e-postadress som kunden har uppgett skicka ett meddelande om att kunden kan logga in och se hur behandlingen av kontakten framskrider. Riktigheten av kundens personuppgifter verifieras inte.

I informationssystemet för Trafikens kundservice sparas kundens kontakter jämte svar samt eventuella kontaktuppgifter och bilagor. Respons som innehåller känsliga ärenden har begränsad synlighet och ärenden som hör till andra behandlingsprocesser och system överförs dit för behandling.

Anmälningar om farledens skick och eventuella kontaktuppgifter till kunden förmedlas till Trafikledsverkets regionala entreprenör (till Trafikledsverkets Harja-system), som beslutar om nödvändiga åtgärder utifrån de kvalitetskrav som ställs på farleden. I avtalen mellan Trafikledsverket/NTM-centralerna och de regionala entreprenörerna har man kommit överens om att entreprenören vid behov kan kontakta den som gett responsen direkt om kunden har gett sina kontaktuppgifter.

I elektroniska responskanaler kan den som gett responsen ombes ge sitt tillstånd till publicering. Med kundens tillstånd kan responsen jämte svar publiceras. Publiceringstillstånd innebär att Trafikledsverket får obegränsad rätt att använda, redigera, lämna ut och publicera innehållet i responsen på det sätt som Trafikledsverket önskar.

Respons som definierats som offentlig i responssystemet och som publicerats i olika webbtjänster samt svaren på dem kan läsas via REST-gränssnittet (det s.k. Open311-gränssnittet) och även publiceras i andra webbtjänster. Respons som publicerats i gränssnittet innehåller inga personuppgifter. Webbtjänster som via gränssnittet skickar respons till systemet godkänns av systemets huvudanvändare med en särskild identifieringsnyckel.

3 Grunden för behandlingen av personuppgifter

Behandlingen av personuppgifter grundar sig på utförande av en uppgift av allmänt intresse i enlighet med artikel 6.1 e i den allmänna dataskyddsförordningen (679/2016). Trafikledsverket svarar för underhållet av landsvägarna och upprätthållandet av deras servicenivå, för genomförandet av viktiga vägprojekt och för riksomfattande uppgifter inom väghållningen samt för planering, byggande och underhåll av järnvägar och farleder och upprätthållandet av deras servicenivå. Trafikledsverket är kundorienterat och utnyttjar sakkunskap. Verket bedriver en förutseende verksamhet som är informations- och riskbaserad.

Trafikledsverkets uppgift är av allmänt intresse och framgår bland annat av följande lagstiftning:

- Lagen om Trafikledsverket (936/2018)
- Lagen om transportservice (320/2017), III avd.
- Lagen om trafiksystem och landsvägar (503/2005)
- Banlagen (110/2007)
- Lagen om fartygstrafikservice (623/2005)

Dessutom behandlar Trafikledsverket personuppgifter för att följa den lagstiftning som allmänt tillämpas på myndighetsverksamhet:

- Förvaltningslagen (434/2003) 8 §
- Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019), särskilt 5 §

4 Personuppgifter som behandlas

Trafikledsverket kan behandla följande personuppgifter:

- Namn eller signatur som användaren eventuellt uppgett
- Telefonnummer som användaren eventuellt uppgett
- Adressuppgift som användaren eventuellt uppgett
- E-postadress som användaren eventuellt uppgett
- Fordonets registreringsnummer som användaren eventuellt uppgett
- Eventuell positionsdata om respons eller egen position (kartkoordinater, adress)
- Bilagor som användaren bifogat
- Tekniska data såsom enhetstyp, operativsystem, IP-adress och webbläsarversion som responsgivaren använder för att utreda felsituationer.
- Annat innehåll i användarens kontakt, såsom respons
- Eventuellt samtycke till att kontakt, såsom respons eller fråga, publiceras

Dessutom

- Eventuella uppgifter om företag/organisation som användaren uppgett, såsom
 - Organisationens namn
 - Kontaktperson
 - FO-nummer
 - Adressuppgifter
 - E-postadress
 - Telefonnummer

5 Förvaringstid för personuppgifter

Personuppgifterna sparas i databasen så länge som det behövs för verksamheten och rapporteringen eller tills den som gett responsen begär att uppgifterna raderas.

Om det är nödvändigt att spara personuppgifterna för att uppfylla de lagstadgade skyldigheterna, är förvaringstiden fem år eller en annan tid som uttryckligen föreskrivs i lagen.

6 Regelmässiga informationskällor

I vanliga fall fås uppgifterna från den registrerade själv. Det finns inget lagstadgat eller avtalsbaserat krav på att lämna ut personuppgifter och det förutsätts inte heller för att kunna ingå avtal. Den registrerade behöver inte lämna ut personuppgifter, men utan t.ex. kontaktuppgifter kan Trafikledsverket inte kontakta personen.

Ibland kan den som lämnat responsen ha bifogat en annan persons personuppgifter till responsen, såsom registreringsnumret för fordon i landsvägsområdet.

Endast de uppgifter som användaren själv vill uppge när hen tar kontakt sparas i systemet. Användaren kan ta kontakt

- via [Trafikens Kundenservices webbplats](#)
- via mobilappen Liikennetilanne
- genom att ringa till eller chatta med Trafikens kundservice
- genom att skicka e-post till Trafikens kundservice

Respons som lämnats per telefon eller vid kundservicedisken kan föras in av en kundservicerepresentant på kundens vägnar i systemet, till exempel

- genom att ringa Vägtrafikantlinjen på numret 0200 2100. Samtal till Vägtrafikantlinjen registreras vid Fintraffic Väg Ab:s Vägtrafikcentral, varifrån uppgifterna överförs till responssystemet.
- genom att ringa en av Trafikledsverkets sakkunniga som registrerar ärendet i responssystemet.
- genom att kontakta NTM-centralens eller Trafikledsverkets registratorskontor om ärendet hör till Trafikens kundservice

7 Mottagarna som ska ta del av personuppgifterna

Personuppgifter lämnas ut till den som begär att få dem i enlighet med lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. Uppgifterna och handlingarna är offentliga, om det inte uttryckligen genom lag föreskrivs att de är sekretessbelagda.

Trafikledsverket driver den riksomfattande rådgivningstjänsten för landsvägs-, järnvägs- och farledsärenden i samarbete med Närings-, trafik- och miljöcentralen i Birkaland. Behandlingen av personuppgifter sköts av regionala entreprenörer, bandisponenter och Fintraffic Ab jämte dotterbolag som står i avtalsförhållande till Trafikledsverket eller NTM-centralen: Fintraffic Järnväg Ab, Fintraffic Väg Ab, Fintraffic Sjötrafikledning Ab samt Fintraffic Flygtrafiktjänst Ab.

Trafikledsverket använder sina avtalspartner som personuppgiftsbiträden. Personuppgifter behandlas i Trafikledsverkets eller avtalsparternas datasystem, vars leverantörer också fungerar som personuppgiftsbiträden eller underbehandlare.

Uppgifter lämnas inte ut för direktmarknadsföring eller för opinions- eller marknadsundersökningar, om inte utlämnande av uppgifter i detta syfte har föreskrivits särskilt.

Med samtycke publiceras respons och frågor inklusive svar utan personuppgifter.

8 Överföring av uppgifter utanför EU eller EES

Personuppgifter överförs inte utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

9 Den registrerades rättigheter

Du har rätt att få veta om vi behandlar personuppgifter som rör dig och rätt att få en kopia av dina personuppgifter (artikel 15 i den allmänna dataskyddsförordningen).

Du har rätt att be oss rätta felaktiga uppgifter om dig (artikel 16 i den allmänna dataskyddsförordningen).

Du har rätt att kräva att behandlingen av dina personuppgifter begränsas i enlighet med artikel 18 i den allmänna dataskyddsförordningen när:

- du har framfört att dina personuppgifter är felaktiga och Trafikledsverket håller på att kontrollera saken,
- behandlingen av dina uppgifter är olaglig, men du vill inte att uppgifterna raderas,
- Trafikledsverket inte längre behöver dessa personuppgifter, men du behöver dem för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, eller
- du har invänt mot behandlingen av personuppgifter i enlighet med artikel 21.1 i väntan på kontroll av huruvida Trafikledsverkets berättigade skäl väger tyngre än dina berättigade skäl.

Du har, av skäl som hänför sig till din specifika situation, rätt att göra invändningar mot behandlingen av dina personuppgifter när Trafikledsverket behandlar dina personuppgifter på grundval av artikel 6.1 e i den allmänna dataskyddsförordningen för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i myndighetsutövning som utförs av Trafikledsverket.

Vid Trafikledsverket fattas inte beslut grundade på automatiskt beslutsfattande, såsom profilering.

Du kan lämna in en begäran som gäller utövandet av dina rättigheter till Trafikledsverket via e-post eller post. Kontaktuppgifterna finns i punkt 1.

Information och åtgärder är kostnadsfria för de registrerade, förutom om begärandena är uppenbart ogrundade eller orimliga, särskilt på grund av deras repetitiva art.

Du har rätt att inge klagomål till en tillsynsmyndighet om du anser att behandlingen av dina personuppgifter bryter mot de tillämpliga dataskyddsbestämmelserna. I Finland är dataombudsmannen tillsynsmyndighet ([Dataombudsmannens byrås webbplats](#)).