

Tarkenne <i>Keskitetty asiakasneuvonta -Oulu 10 palvelut tietosuojaseloste</i>		Päivämäärä 27.5.2021
Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus		
<p>Miksi käsittelemme henkilötietoja</p> <p><i>Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on laadun kehittämisen ja tarkkailu sekä keskustelun sisällön tarkistaminen reklamaatiotilanteissa. Oulu 10 tarjoaa neuvontaa ja ohjausta kaupungin palveluihin sekä myy ja vuokraa monia kaupungin tuotteita. Asiakkaalta pyydetään suostumus henkilötietojen käsittelyyn joko suullisesti tai kirjallisesti asiakaspalvelutapahtuman tai asiakassuhteen solmimisen yhteydessä</i></p>		
<p>Miksi saamme käsitellä henkilötietoja</p> <p><i>Asiakkaan tunnistaminen asiakkaan yksilöimiseksi ja palvelutapauksen hoitamiseksi. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen Oulu10-palveluihin soittaneilta asiakkailta tekstiviestillä.</i></p>		
<p>Rekisterin henkilötietojen käsittely toimeksiantosopimuksella (toimeksiantosopimuksella käsiteltävät henkilötiedot ja käsittelyn kesto)</p> <p><i>Monetra Oulu Oy, Sysart Oy, Telia Finland Oy . Tehtävät, tukipyynnöt ja palautteet, käsittelyn kesto, asiakkuusaika+ 5 vuotta. Chat-palvelu 1 vuosi, Puhelukeskustelut (numero, soittoaika, puhelun kesto ja asiakkaan antamat tiedot 1 vuosi.</i></p>		
<p>Käytämmekö päätöksenteossa automaattista profilointia</p> <p><i>Profilointi tarkoittaa henkilötietojen automaattista käsittelyä, jossa arvioidaan ihmisen henkilökohtaisia ominaisuuksia. Emme käytä päätöksenteossa automaattista profilointia.</i></p>		
Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot		
Rekisterinpitäjä <i>Kaupunginhallitus</i>	Rekisterinpitäjän yhteystiedot <i>Kehittämisohtaja Veli-Matti Keloneva, PL 1 90015 Oulun kaupunki 08-558410</i>	
Rekisterinpitäjän edustaja <i>Järjestelmäasiantuntija</i>	Rekisterinpitäjän edustajan yhteystiedot <i>Hanna Korpiaho, PL 27, 90015 Oulun kaupunki.Etunimi.sukunimi (at)ouka.fi 08 -558410</i>	
Tietosuojavastaava <i>Tietoturvapäälikkö</i>	Tietosuojavastaavan yhteystiedot <i>Kari Nykänen, PL 12, 90015 Oulun kaupunki tietosuoja (at)ouka.fi 08-558410</i>	
Käsiteltävät henkilötiedot		
<p>Mitä henkilötietoja käsittelemme</p> <p><i>Palvelutapauksesta riippuen rekisteriin tallennetaan jokin tai kaikki seuraavista tiedoista : nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja tieto käytetystä palvelusta. Chat-keskustelujen osalta tallennetaan asiakkaan chat-keskustelun aikana antamat tiedot ja järjestelmän välittämät tiedot chat-keskustelusta.</i></p> <p><i>Puhelukeskustelujen osalta tallennetaan asiakkaan puhelinnumero sekä puhelinkeskustelun sisältö</i></p>		
<p>Kuinka pitkään säilytämme henkilötietoja/säilyttämisaajan määrittämiskriteerit</p> <p><i>Asiakkuussuhteen kesto + 5 vuotta / asiakkuussuhteen toimivuuden varmistaminen</i></p> <p><i>Chat-keskustelujen osalta 1 vuosi / asiakkuussuhteen toimivuuden ja asiakaspalvelun laadun varmistaminen</i></p> <p><i>Puhelukeskustelujen osalta 1 vuosi / asiakkuussuhteen toimivuuden ja asiakaspalvelun laadun varmistaminen</i></p>		
<p>Mistä käsittelyssä tarvittavat henkilötiedot saadaan</p> <p><i>Asiakkaalta</i></p>		
Tietojen siirrot ja luovutukset		
<p>Säännönmukaiset siirrot ja luovutukset</p> <p><i>ei luovuteta</i></p>		
<p>Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle ja sen perusteet</p> <p><i>El siirretä</i></p>		

Rekisteröidyn oikeudet	Rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt
<p>Sinulla on oikeus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tarkastaa itseäsi koskevat tiedot • pyytää tietojesi oikaisemista • vaatia tietojesi poistamista (ei koske lakisääteisiä tehtäviä) • vaatia henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista • vastustaa henkilötietojesi käsittelyä • pyytää itse toimittamiesi henkilötietojen siirtämistä rekisterinpitäjältä toiselle • oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen • olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi 	<p>Rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt osoitetaan:</p> <p>Oulun kaupungin kirjaamo PL 71 90015 Oulun kaupunki Käyntiosoite: Kansankatu 55 A</p> <p>Sähköinen pyyntö osoitetaan: kirjaamo@ouka.fi</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.</p>