

## **PALVELUNTUOTTAJA AJOVARMAN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY (Webropol)**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rekisterinpitäjä</b><br>Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Rekisterinpitäjän yhteystiedot</b><br>PL 320, 00059 TRAFICOM<br>kirjaamo@traficom.fi<br>puhelin 029 534 5000<br><br><b>Rekisterinpitäjän tietosuojavastaavan yhteystiedot</b><br>PL 320, 00059 TRAFICOM<br>tietosuoja@traficom.fi<br>puhelin 029 534 5000<br><br>Mikäli viestisi sisältää arkaluonteista, salassa pidettävää tai muutoin sensitiivistä sisältöä tai henkilötunnuksen, pyydämme käyttämään Traficomin <a href="#">turvasähköpostia</a> . |
| <b>Tietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus</b><br><br>Henkilötietojen käsittelyn perustuu yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan e alakohtaan ja tietosuojalain sitä tarkentavaan 4 §:n 1 momentin 2 kohtaan, joiden mukaan henkilötietojen käsittely on lainmukaista, kun se on tarpeen ja oikeasuhtaista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.<br><br>Traficom selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla rekisteröityjen tyytyväisyysastetta ja mielipiteitä saamastaan ulkoistetusta palvelutuottaja Ajovarma Oy:n antamasta asiakaspalvelusta. Asiakastyytyväisyyskysely kohdistuu sähköisten yhteydenottokanavien kautta tapahtuvaan asiakaspalveluun. Tavoitteena on parantaa asiakaspalvelun laatua, seurata laadun kehittymistä ja tunnistaa kehittämiskohteita. Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista, eikä kyselyssä pyydetä ilmoittamaan mitään henkilötietoja. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tietosisältö</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Käsiteltävä<br>tietoaineisto | <p>Kysely kohdistetaan Traficomiin kirjallisesti asiointilomakkeen kautta yhteyttä ottaneisiin rekisteröityihin. Yhteydenoton aihealueita ovat ajokorttiasiat, tieliikenteen henkilöluvat ja pätevyudet, kuljettajantutkinnot tai tieliikenteen pätevyksiin liittyvät kokeet, ammattiliikenne, liikkumisesteisen pysäköintitunnus tai näihin aihealueisiin liittyvä sähköisten palveluiden asiakaspalvelu.</p> <p>Rekisteröidyltä kysytään tyytyväisyyden tasoa kyllä/ei-väittämällä, kokonaisarvosanaa numeerisella asteikolla (1-5), yhteydenoton aihealuetta valintakentässä sekä palautetta avoimessa vastauskentässä, johon rekisteröity voi halutessaan itse kirjoittaa tekstiä.</p> <p>Kysely toteutetaan nimettömänä. Kyselyssä ei kysytä tietoa vastanneiden henkilöllisyydestä, ja pyydetään ettei rekisteröity antaisi</p> |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | <p>mitään yksilöiviä henkilötietoja. Kyselyyn vastattaessa vastaajan IP-osoite välittyy, mutta Traficom ei lähtökohtaisesti pysty yhdistämään IP-osoitteita yksittäisiin vastauksiin.</p> <p>Webropol käyttää palvelualustansa toiminnan kannalta välttämättömiä evästeitä ja kerää niiden avulla alla esitettyjä tietoja. Nämä evästeet liittyvät palvelun toiminnallisuuden ja laadun seurantaan.</p> <p>Webropol kerää evästeillä muun muassa seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Käyttöjärjestelmä</li> <li>- Selainversio</li> <li>- IP-osoite</li> <li>- selaimen lisäosat</li> <li>- kuinka monta kertaa kyselyitä on avattu viikon aikana</li> <li>- sivun latausaika</li> <li>- kesken jääneet vastaukset</li> </ul> |
| Käsiteltävän tietoaineiston tietolähteet (mistä tiedot saadaan) | Tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään. Tietolähteenä käytetään Webropol-alustalla olevaa kyselylomaketta, jonka linkki toimitetaan kirjallisesti yhteyttä ottaneisiin rekisteröidylle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Henkilötietojen säilytysaika                                    | Webropol säilyttää evästeillä kerättyjä tietoja 14 päivää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Tietojen käsittely                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Henkilötietojen vastaanottajat ja vastaanottajaryhmät (Mihin tietoja luovutetaan) | Henkilötiedot tallentuvat Webropol Oy:n (Y-tunnus: FI17739602) palvelualustalle. Webropol Oy:lla ja virastolla on sopimus henkilötietojen käsittelystä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Henkilötietojen käsittely rekisterinpitäjän lukuun                                | Kyselyyn vastattaessa vastaajan IP-osoite välittyy, mutta Traficom ei lähtökohtaisesti pysty yhdistämään IP-osoitteita yksittäisiin vastauksiin. Webropol ei saa siirtää henkilötietoja kolmansille osapuolille, paitsi alihankkijoille, joista virasto ja Webropol ovat sopineet. Seuraavat alihankkijat voivat olla tietosuojasääntelyn määritelmän mukaisina käsittelijöinä toimiessaan Webropolin alihankkijoina järjestelmän kehitystyön, käytettävyyden ja käyttövarmuuden takaamiseksi sekä parantamiseksi: Telia Inmics Nebula Oy (y-tunnus 2546028-1) ja Qumio Oy (y-tunnus 2466203- 3) |
| Henkilötietojen siirtäminen kolmansiin maihin EU:n/ETA:n ulkopuolelle             | Tietoja ei siirretä EU/ETA-valtioiden ulkopuolelle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Automaattinen päätöksenteko ja profilointi                                        | Tietojen käsittely ei sisällä automaattista päätöksentekoa tai profilointia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Oikeuksien käyttämisestä</b></p> <p>Voit käyttää oikeuksiasi toimittamalla sitä koskevan pyynnön Traficomille sähköpostitse tai postitse. Yhteystiedot löytyvät tietosuojaselosteen kohdasta "Rekisterinpitäjän yhteystiedot".</p> <p><b>Valitusoikeus valvontaviranomaiselle</b></p> <p>Mikäli katsot henkilötietojesi käsittelyn olevan ristiriidassa lainsäädännön kanssa, voit tehdä asiasta valituksen Tietosuojavaltuutetun toimistolle.</p> <p style="text-align: center;">Tietosuojavaltuutetun toimisto<br/>PL 800, 00531 Helsinki<br/>tietosuoja(at)om.fi<br/>p. 029 566 6700</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Oikeus saada pääsy omiin tietoihin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä, ja jos näitä henkilötietoja käsitellään, oikeus saada pääsy henkilötietoihin. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastaamisen yhteydessä ei pyydetä vastaajaa yksilöiviä henkilötietoja ja kyselyyn vastataan nimettömänä. Rekisteröidyn oikeus saada pääsy omiin tietoihin voidaan toteuttaa vain silloin, kun rekisteröity voidaan annetuista vastauksista tunnistaa yksiselitteisesti. |
| Oikeus tietojen oikaisemiseen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Asiakastytyväisyyskyselyyn vastaamisen yhteydessä ei pyydetä vastaajaa yksilöiviä henkilötietoja ja kyselyyn vastataan nimettömänä. Rekisteröidyn oikeus tietojen oikaisuun voidaan toteuttaa vain silloin, kun rekisteröity voidaan annetuista vastauksista tunnistaa yksiselitteisesti.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Vastustamisoikeus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tilanteissa, joissa henkilötietojen käsittely perustuu yleiseen etuun, rekisterinpitäjän julkisen vallan käyttöön tai rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettuun etuun, rekisteröidyllä on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä.<br><br>Vastustamisoikeutta koskeva vaatimus voidaan toteuttaa, mikäli rekisteröity voidaan tunnistaa annetuista vastauksista yksiselitteisesti.                                                                                                                             |
| Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tietojen rajoittamista koskeva vaatimus voidaan käsitellä, mikäli rekisteröity voidaan tunnistaa annetuista vastauksista yksiselitteisesti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Oikeus tietojen poistamiseen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Niissä tilanteissa, joissa henkilötietojen käsittely perustuu muuhun oikeusperusteeseen kuin lakisääteisen velvoitteen noudattamiseen, rekisteröidyllä on oikeus pyytää poistamaan henkilötietonsa. Pyydetty tiedot poistetaan, ellei rekisterinpitäjällä ole lainmukaista perustetta kieltäytyä poistamasta tietoja, kuten lakisääteinen velvollisuus säilyttää tietoja. Henkilötietojen poistamista koskeva vaatimus voidaan käsitellä, mikäli rekisteröity voidaan tunnistaa annetuista vastauksista yksiselitteisesti.        |