

9.5.2023

Dnro TRAFICOM/198633/00.04.00.03/2023

Palvelutuottaja Baronan asiakastyytyväisyyskyselyt (Webropol)

Rekisterinpitäjä Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom)	Rekisterinpitäjän yhteystiedot PL 320, 00059 TRAFICOM kirjaamo@traficom.fi puhelin 029 534 5000 Rekisterinpitäjän tietosuojavastaavan yhteystiedot PL 320, 00059 TRAFICOM tietosuoja@traficom.fi puhelin 029 534 5000 Mikäli viestisi sisältää arkaluonteista, salassa pidettävää tai muutoin sensitiivistä sisältöä tai henkilötunnuksen, pyydämme käyttämään Traficomin turvasähköpostia .
Tietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus Henkilötietojen käsittely perustuu tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan e ala kohtaan (käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi). Traficom selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla rekisteröityjen tyytyväisyysastetta sekä mielipiteitä saamastaan ulkoistetusta asiakaspalvelusta koskien palvelutuottaja Barona Customer Care Oy:n asiakaspalveluiden käyttämistä. Tavoitteena on parantaa asiakaspalvelun laatua, seurata laadun kehittymistä ja tunnistaa kehittämiskohteita. Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista, eikä kyselyssä pyydetä ilmoittamaan mitään henkilötietoja.	

Tietosisältö	
Käsiteltävä tietoi-neisto	Kysely kohdistetaan Traficomiin kirjallisesti yhteyttä ottaneisiin rekisteröityihin, jotka ovat ottaneet yhteyttä seuraavissa aihealueissa: Ajoneuvojen rekisteröinti, Ajoneuvoverotus, Liikenneluvat, Traficomien sähköinen asiointi sekä Venerekisteröinti. Rekisteröidyltä kysytään tyytyväisyyden tasoa numeerisella asteikolla, kyllä/ei-väittämällä sekä avoimella vastauskentällä, johon asiakas voi itse kirjoittaa palautetta. Kysely toteutetaan nimettömänä. Kyselyssä ei kysytä tietoa vastanneiden henkilöllisyydestä, ja pyydetään ettei rekisteröity antaisi mitään yksilöiviä henkilötietoja. Kyselyyn vastattaessa vastaajan IP-osoite välittyy, mutta Traficom ei lähtökohtaisesti pysty yhdistämään IP-osoitteita yksittäisiin vastauksiin.

9.5.2023

Dnro TRAFICOM/198633/00.04.00.03/2023

	Webropol käyttää palvelualustansa toiminnan kannalta välttämättömiä evästeitä ja kerää niiden avulla alla esitettyjä tietoja. Nämä evästeet liittyvät palvelun toiminnallisuuden ja laadun seurantaan. Webropol kerää evästeillä muun muassa seuraavat tiedot: - Käyttöjärjestelmä - Selainversio - IP-osoite - selaimen lisäosat - kuinka monta kertaa kyselyitä on avattu viikon aikana - sivun latausaika - kesken jääneet vastaukset
Käsiteltävän tietoi- neiston tietolähteet (mistä tiedot saa- daan)	Tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään. Tietolähteenä käytetään Webropol-alustalla olevaa kyselylomaketta, jonka linkki toimitetaan kirjallisesti yhteyttä ottaneisiin rekisteröidylle.
Henkilötietojen säi- lytysaika	Webropol säilyttää evästeillä kerättyjä tietoja 14 päivää.

Tietojen käsittely	
Henkilötietojen vas- taanottajat ja vas- taanottajaryhmät (Mihin tietoja luovu- tetaan)	Henkilötiedot tallentuvat Webropol Oy:n (Y-tunnus: FI17739602) palvelualustalle. Webropol Oy:lla ja virastolla on sopimus henkilötie- tojen käsittelystä.
Henkilötietojen kä- sittely rekisterinpitä- jän lukuun	Kyselyyn vastattaessa vastaajan IP-osoite välittyy, mutta Traficom ei lähtökohtaisesti pysty yhdistämään IP-osoitteita yksittäisiin vastauk- siin. Webropol ei saa siirtää henkilötietoja kolmansille osapuolille, paitsi alihankkijoille, joista virasto ja Webropol ovat sopineet. Seu- raavat alihankkijat voivat olla tietosuojasääntelyn määritelmän mu- kaisina käsittelijöinä toimiessaan Webropolin alihankkijoina järjestel- män kehitystyön, käytettävyyden ja käyttövarmuuden takaamiseksi sekä parantamiseksi: Telia Inmics-Nebula Oy (y-tunnus 2546028-1) ja Qumio Oy (y-tunnus 2466203-3).
Henkilötietojen siir- täminen kolmansiin maihin EU:n/ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirretä EU/ETA-valtioiden ulkopuolelle.
Automaattinen pää- töksenteko ja profi- lointi	Tietojen käsittely ei sisällä automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

9.5.2023

Dnro TRAFICOM/198633/00.04.00.03/2023

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet	
Oikeuksien käyttämisestä Voit käyttää oikeuksiasi toimittamalla sitä koskevan pyynnön Traficomille sähköpostitse tai postitse. Yhteystiedot löytyvät tietosuojaselosteen kohdasta "Rekisterinpitäjän yhteystiedot". Valitusoikeus valvontaviranomaiselle Mikäli katsot henkilötietojesi käsittelyn olevan ristiriidassa lainsäädännön kanssa, voit tehdä asiasta valituksen Tietosuojavaltuutetun toimistolle. Tietosuojavaltuutetun toimisto PL 800, 00531 Helsinki tietosuoja(at)om.fi p. 029 566 6700	
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. Asiakastyytyväisyyskyselyyn 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	Asiakastyytyväisyyskyselyyn 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. 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 veloitteen 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.