

ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY JA JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖEHDOT TIETOSUOJASELOSTE

Asiakirja on laadittu: 21.5.2026

1. YLEISTÄ

Tämä dokumentti on osa rekisterinpitäjän tuottamaa EU:n Tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679 edellyttämää informointi- ja osoitusvelvoitetta. Verkkosivuilla tarjotun yleistiedon lisäksi, tässä dokumentissa kuvataan palvelun käyttöehdot sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tarkentavat tiedot tämän rekisterin osalta. Tämä dokumentti katselmoidaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa.

Asiakaspalautejärjestelmän käyttötarkoituksena on kerätä palautetta kuntalaisilta. Palaute voi olla esim. kiitos, moite, toimenpide-ehdotus, vikailmoitus. Palautetta voi antaa anonymisti tai halutessaan kuntalainen voi antaa yhteystietonsa, jotta hänelle voidaan lähettää tietoja palautteen käsittelystä tai kysyä lisätietoja. Yhteystietojen täyttäminen ei ole pakollista.

Palautejärjestelmänä käytetään kaupungilla myös kyselykäytössä olevaa Webropol-järjestelmää, jonka käytöstä on oma rekisteriselosteensa. Selkeyden vuoksi tämä tietosuojaseloste asiakaspalautekäyttöä varten on toteutettu erikseen.

Pääsääntöisesti mitään palautteena annettuja tietoja ei luovuteta kaupunkikonsernin ulkopuolisille henkilöille ja kunkin aihealueen palautteita käsittelevät kyseisestä aiheesta vastaavat henkilöt. Palautteina annettuja tietoja voidaan luovuttaa vain välttämättömissä tapauksissa kaupungin sopimuskumppaneille, jos itse palautesisällön tieto on olennaista välittää asian hoitamista varten.

Saapuvat palautteet vastaanotetaan ja ohjataan keskitetysti oikealle taholle palautteiden käsittelyä ja mahdollista vastaamista varten. Kaupunkikonsernin sisällä palautteita käsitellään sähköpostilla. Jos palautteenantaja on jättänyt lomakkeella tietonsa (nimi, puhelinnumero ja/tai sähköposti), on niiden käsittely on välttämätöntä palautteiden hoitamisessa, sillä kaikkiin yhteystiedot sisältäviin palautteisiin vastataan. Kuten edellä on kuvattu, henkilötietojen käsittely perustuu palautteenantajan omaan suostumukseen, palautetta voi antaa myös anonymina.

Palautteisiin mahdollisesti liittyviä henkilötietoja säilytetään Webropol-järjestelmässä enintään palautteenantoa seuraavan vuoden loppuun.

Palvelun tarjoaja näyttää palvelussa olevat aineistot sisällöltään ja laadultaan siinä tilassa kuin ne järjestelmässä ovat. Palvelun tarjoaja ei vastaa tietojen käyttäjälle aiheutuvasta vahingosta, jonka syynä on tietojen mahdollinen virheellisyys, puutteellisuus tai väärinymmärtäminen. Palvelun tarjoaja ei myöskään ole vastuussa sellaisesta tietojen käyttäjälle mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta, jonka syynä on palvelussa tai tietoliikenneyhteydessä esiintyvä ennakoimaton häiriö palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä.

Nämä käyttöehdot ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tarkentavat tiedot ovat voimassa toistaiseksi.

Palvelun ylläpitäjällä on oikeus muuttaa käyttöehtoja. Mikäli käyttöehtoja muutetaan, muutos astuu voimaan muutoshetkestä ja koskee vain muutoshetkestä eteenpäin kerättäviä tietoja.

2. ROOLIT JA VASTUUT

Rekisterinpitäjä	Viitasaaren kaupunki
Y-tunnus	0208573-0
Osoite	Keskitie 10, 44500 Viitasaari
Vastuut	<ul style="list-style-type: none">Vastaa tämän dokumentin henkilötietojen ajantasaisuudesta rekisteröidyiltä ja muilta säännönmukaisilta tietolähteiltä saamiensa tietojen perusteella.Informoi rekisteröityjä tällä dokumentilla sekä muilla tarpeellisilla menetelmillä ja viestintävälineillä.Ylläpitää kokonaiskuvaa henkilötietojen käsittelytoimista (Seloste henkilötietojen käsittelytoimista).
Rekisterin yhteyshenkilö (Titteli, Nimi)	Viestintäsuunnittelija Markus Kauppinen
Osoite	Keskitie 10, 44500 Viitasaari
Sähköposti	markus.kauppinen@viitasaari.fi
Puhelin	0 458 756 875
Vastuut	<ul style="list-style-type: none">Toimii rekisteröidyn ensisijaisena yhteyshenkilönä rekisteriä koskevissa asioissa.Rekisteriä koskevat tiedustelut ja oikaisupyynnöt osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.

3. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS JA LAINMUKAISUUS

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	<ul style="list-style-type: none">Kunnan asiakaspalautejärjestelmän kautta tapahtuvat yhteydenotot ja tarvittaessa yhteydenotot palautetta koskien. Henkilötietojen antaminen palautelomakkeella on vapaaehtoista.Tietoja ei käytetä markkinointiin tai suoramarkkinointiinTietojen käsittelyyn ei liity profiilointia tai automaattista päätöksentekoa.
Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus (oikeusperuste)	<ul style="list-style-type: none">Henkilötietojen käsittely perustuu EU:n Tietosuoja-asetukseen (EU) 2016/679.Tietojen käsittelyn ja tilastoinnin perusteena on rekisteröidyn suostumus sekä yleinen etu.

4. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ JA TIEDON ELINKAARI

Tietosisältö <ul style="list-style-type: none">Rekisteröityjen ryhmätHenkilötietojen ryhmät	<ul style="list-style-type: none">Asiakaspalautteen antaja. Henkilötietojen antaminen lomakkeella on vapaaehtoista.
Rekisteriin tallennettavat tiedot	<ul style="list-style-type: none">Asianosaisen nimi, puhelinnumero ja sähköposti, mikäli asiakas on nämä tiedot antanut.
Henkilötiedon elinkaari	Järjestelmässä enintään palautteenantoa seuraavan vuoden loppuun.

5. TIETOLÄHTEET JA TIETOJEN LUOVUTUKSET

Tietolähteet	Rekisteröity
Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Rekisterin tietoja ei luovuteta ulkopuolisille.
Tietojen luovutus EU- ja ETA-maiden ulkopuolelle	Rekisterin tietoja ei luovuteta EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

6. REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET JA KÄYTÖN VALVONTA

Manuaalinen aineisto	Ei manuaalista aineistoa.
Tietojärjestelmillä käsiteltävä aineisto	Pääsyoikeudet tietoverkkoon ja käyttöoikeudet tietojärjestelmiin on toteutettu rekisteripitäjän tietoturvakäytäntöjen mukaisesti.
Käytön valvonta	Rekisterinpitäjä valvoo rekisterin käyttöä.