

Syftet för beskrivningen är att informera om behandling av personuppgifter enligt EU:s dataskyddsförordning (EU 2016/679). Beskrivningen uppdateras vid behov.

1. Registeransvarig

Södra Savolax NTM-central
Arbets- och näringsförvaltningens kundservicecenter
direktör Irma Valtonen
Jääkärikatu 14, PB 164, 50101 S:t Michel
tfn 0295 024 000, kirjaamo.etela-savo@ely-keskus.fi

2. Kontaktperson i ärenden som gäller registret

Sanni Harju tietosuoja.keha@ely-keskus.fi

3. Registrens namn

Systemen för inspelning av kundsamtal till TE- kundservicecentralen och lagring av kontakter via chat-, e-post, elektronisk kontaktbegäran och deltagare i jobbsökargrupper på webben (joBitti)

4. Syftet med och grunden för behandlingen av personuppgifter

Dataskyddsförordningens (EU 2016/679) 6 art.

För uppfyllandet av lagstadgad verksamhet var ingår bl.a. allmän kundrådgivning för arbetsgivar-, företags-, samfunds- och privatkunder samt i ärenden som gäller behandling av arbetslöshetsskyddet enligt följande lagar:

- Lag om offentlig arbetskrafts- och företagservice 916/2012
- Lag om utkomstskydd för arbetslösa 1290/2002
- Lag om alterneringsledighet 1305/2002
- Lag om främjande av integration 1386/2010
- Lag om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte 189/2001
- Lag om sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen 1369/2014

Uppgifterna används för att bekräfta ett servicetillfälle vid en reklamation och för att utveckla servicekvaliteten i samband med utbildning av kundservicepersonalen.

5. Registrens datainnehåll

Kundservicecentret bandar alla samtal som kommer till de nationella servicenumren och till myndighetslinjen och samtal som rings via de här numren. Samtal till karriärvägledning bandas inte. Samtalen spelas in automatiskt och datainnehållet utgörs av de uppgifter som getts av kunden själv eller som framstår under kundservicesituationen. Sådana uppgifter är till exempel:

Personkundens uppgifter:

- Namn och personbeteckning
- Adressuppgifter, telefonnummer, e-postadress
- Information om arbetshistoria, arbetssökande och arbetslöshetsförmåner
- Användar-ID till jobbsökargrupp på webben
-

Företagsuppgifter:

- Företagets namn och FO-nummer
- Adressuppgifter, telefonnummer, e-postadress
- Övriga uppgifter om verksamheten

6. Lagringstider för personuppgifter

Inspelningarna av samtalen lagras sex (6) månader. I kvalitetsfrämjande projekt och vid reklamationsärenden kan enskilda inspelningar sparas en längre tid, dock högst 12 månader. Kunden informeras före samtalet om att samtalet spelas in. Kunden har rätt att begära att inspelningen av samtalet avbryts, men kunden ska samtidigt vara medveten om att han eller hon kan bli tvungen att fortsätta handläggningen av ärendet genom ett skriftligt förfarande. Samtal till karriärvägledning bandas inte.

Chat- och e-postkontakter lagras 180 dagar (sex månader).

Deltagarinfo i jobbsökargrupperna lagras i ett (1) år efter att gruppen slutat.

7. Regelmässiga uppgiftskällor

Uppgifter fås av kunden själv eller av kundrådgivaren under kundservicesituationen.

8. Regelmässigt utlämnande av uppgifter

Uppgifter lämnas inte regelmässigt ut. I de fall som fastställs i lagen utlämnar Arbets- och Näringsförvaltningens kundservicecenter kunduppgifter exempel till den som betalar ut arbetslöshetsförmåner och till andra myndigheter.

9. Överförande av uppgifter utanför EU eller EES

Uppgifter överförs inte utanför EU eller EES.

10. Principer för skydd av registret

Datasäkerheten och skyddet av personuppgifter beaktas systematiskt vid all användning och behandling av uppgifter. Alla personuppgifter behandlas på ett sätt som beaktar datasäkerheten och följer lagen.

Alla som behandlar personuppgifter undertecknar en tystnadsförbindelse. Endast de personer som behöver uppgifterna i sitt arbete använder registret, i enlighet med sina användarrättigheter.

Den serviceproducent som erbjuder registreringsystemet har tystnadsplikt.

11. Rätt att få åtkomst till uppgifter

Enligt artikel 15 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att få tillgång till personuppgifter som rör honom eller henne, dvs. rätt att kontrollera uppgifter som rör personen själv.

[Begäran om att få kontrollera uppgifterna](#) ska framställas med en skriftlig begäran till registratörskontoret. Kontaktinformation finns i punkt 1. I fall begäran görs via e-post ska sändaren av säkerhetsskäl använda skyddad e-post.

Kunden får lyssna på inspelningen vid någon av Arbets- och näringsbyrås eller NTM-centrals kontor enligt överenskommelse. Kunden ska vara beredd att bevisa sin identitet.

12. Rätt till rättelse och rätt till radering

Enligt artikel 16 och 17 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att få felaktiga personuppgifter som rör honom eller henne rättade eller raderade.

[I begäran om rättelse](#) ska man specificera den felaktiga uppgiften, varför den är felaktig och hur den borde rättas. Begäran kan framställas med en skriftlig begäran till registratörskontoret. Kontaktinformation finns i punkt 1. I fall begäran görs via e-post ska sändaren av säkerhetsskäl använda skyddad e-post.

Enligt artikel 17 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att få sina personuppgifter raderade. Den här rätten gäller inte personuppgifter som behövs för att kunna sköta de lagstadgade uppgifterna. I fall rättelsen eller raderingen nekas, skickas det ett skriftligt beslut med orsaken.

13. Rätt att lämna in klagomål till tillsynsmyndighet

Enligt artikel 77 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att lämna in ett klagomål till dataombudsmannen om personen anser att behandlingen av personuppgifter strider mot EU:s dataskyddsförordning.