

## **Dataskyddsbeskrivning enligt 10 och 24 § i personuppgiftslagen (523/1999)**

### **Arbets- och Näringsförvaltningens kundservicecenters system för registrering av kundsamtal**

#### **1 Registeransvarig**

Södra-Savolax NTM-central

FO-nummer: 2296962-1

Adress: Jäkärikatu 14, PL 164, 50101 S:t Michel

#### **2 Kontaktperson i ärenden gällande registret**

Direktör Irma Valtonen, Arbets- och Näringsförvaltningens kundservicecenter

tfn 0295 024 419

#### **3 Registrets namn**

System för registrering av kundsamtal

#### **4 Ändamål med behandlingen av personuppgifter**

För uppfyllandet av lagstadgad verksamhet vari ingår bl.a. allmän kundrådgivning för arbetsgivar-, företags-, samfunds- och privatkunder samt i ärenden som gäller behandling av arbetslöshetsskyddet. Karriärvägledningssamtalen bandas ej. Uppgifterna används för att bekräfta ett servicetillfälle vid en reklamation och för att utveckla servicekvaliteten i samband med utbildning av kundservicepersonalen.

#### **5 Registrets datainnehåll**

**Samtalen spelas in automatiskt och innehållet är de uppgifter som kunden själv uppger,**

till exempel följande:

Personens identifieringsuppgifter

- Namn
- Personbeteckning
- Adressuppgifter
- Telefonnummer
- E-postadress
- Sysselsättnings- och arbetshistoria
- Uppgifter om arbetslöshetsskydd
- 

Företagsuppgifter

- Namn
- FO-nummer
- Adressuppgifter
- E-postadress
- Telefonnummer
- Uppgifter om företagsverksamheten

Inspelningarna av samtalen sparas 2 månader. I kvalitetsfrämjande projekt och vid reklamations ärenden kan enskilda inspelningar sparas en längre tid, dock högst 12 månader.

## **6 Regelmässiga informationskällor**

Uppgifterna fås per telefon av kunderna själva.

## **7 Regelmässigt utlämnande av uppgifter**

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

## **8 Principerna för skyddet av registret**

### **A. Administrativa skyddsmekanismer**

Alla anställda undertecknar ett avtal om tystnadsplikt, där de förbinder sig att inte avslöja sekretessbelagda uppgifter som de fått kännedom om i sitt arbete. Alla anställda har tystnadsplikt.

Kundens uppgifter får behandlas endast av de anställda som behöver dem för att handlägga kundens ärenden.

Den serviceproducent som erbjuder registreringssystemet har tystnadsplikt.

### **B. Tekniska skyddsmekanismer**

Personliga användarnamn och lösenord med begränsad användarrätt.

Loggdata

Passerkontroll

Brandmur

### **C. Fysiska skyddsmekanismer**

Låsbara kontors- och serverlokaler.

## **9 Utlämning av uppgifter och rätt till insyn**

Inspelningarna är den registeransvarigas egendom och de överlämnas inte åt utomstående.

Kunden har rätt kontrollera personuppgifter om sig själv i registret enligt bestämmelserna i 26–28 § i personuppgiftslagen. Tidpunkten och ärendet för det samtal som insynen gäller ska specificeras så noggrant som möjligt. Begäran om insyn ska riktas till Arbets- och Näringsförvaltningens kundservicecenter och skickas skriftligen och undertecknad till kontaktpersonen i punkt 2.

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 med något av följande dokument:

Pass

Identitetskort beviljat av polisen

Körkort (beviljat efter 1.10.1990)

FPA-kort med foto

För utövande av rätten till insyn en gång per år uppbärs ingen avgift.

## **10 Rätt att kräva rättelse av uppgifter**

En felaktig uppgift rättas på kundens begäran enligt 29 § i personuppgiftslagen. Begäran om rättelse av en uppgift ska preciseras så noggrant som möjligt. Begäran ska riktas till Arbets- och Näringsförvaltningens kundservicecenter och skickas skriftligen och undertecknad till kontaktpersonen i punkt 2.

Om arbets- och näringsbyrån vägrar rätta en uppgift får kunden ett skriftligt intyg där orsaken till detta framgår.

## **11 Övriga rättigheter med anknytning till behandlingen av personuppgifter**

Kunden informeras om att samtalet spelas in via ett automatiskt ljudmeddelande i början av samtalet: "Samtalen spelas in för att kvaliteten på vår kundservice ska kunna utvecklas".

Kunden har rätt att kräva att inspelningen av samtalet avbryts, men är då medveten om att han eller hon kan bli tvungen att fortsätta behandlingen av ärendet skriftligen.