

Dataskyddsbeskrivning

EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679), artiklarna 13 och 14

Behandling av personuppgifter inom Helsingfors stadskanslis digitala stöd

Personuppgiftsansvarig

Helsingfors stad/Stadsstyrelsen

Varför behandlar vi dina personuppgifter och på vilken rättslig grund?

Syftet med behandlingen av personuppgifter är att erbjuda kommuninvånarna stöd för användningen av digitala tjänster. Stadskansliets digitala stöd erbjuder rådgivning ansikte mot ansikte samt telefon- och chattstöd. Man kan också boka tid åt kunden till digitala stödtjänster. Inom det digitala stödet samlar man även in och behandlar kundrespons.

Digitalt stöd, tidsbokning och hantering av kundrespons

- Artikel 6.1 e i EU:s allmänna dataskyddsförordning: Behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i den personuppgiftsansvariges myndighetsutövning

I situationer där en kund inom det digitala stödet loggar in i ett system som hen behöver stöd för begär man samtycke av kunden till behandlingen av hens uppgifter som eventuellt syns i systemet

- Artikel 6.1 a i EU:s allmänna dataskyddsförordning, GDPR: den registrerade har lämnat sitt samtycke till att dennes personuppgifter behandlas för ett eller flera särskilda ändamål

Vilka personuppgifter behandlar vi?

Digitalt stöd:

- Uppgifter som kunden lämnat till exempel i anslutning till anledningen till handledning

Tidsbokning för digitalt stöd:

- Namn
- Telefonnummer
- E-postadress
- Eventuell anledning till handledning

Kundupplevelsesystemet inom digitalt stöd (webbformulär):

- Systemet för kundrespons TUNTU samlar i princip inte in personuppgifter. De personuppgifter som behandlas är uppgifter som lämnats av responsgivaren.

Varifrån samlar vi in dina personuppgifter?

Uppgifterna fås av personerna själva i samband med begäran om handledning eller tidsbokningen

Vem överför eller lämnar vi ut dina personuppgifter till?

Tidsbokning för digitalt stöd

- Microsoft

Responstjänsten inom digitalt stöd (webbformulär)

- Roidu

Överförs dina personuppgifter utanför EU eller EES?

I princip överförs inte uppgifter utanför EU/EES. Det är möjligt att uppgifter överförs till USA. Grunden till överföringen är ett beslut om adekvat skyddsnivå enligt artikel 45.

Hur länge sparar vi dina personuppgifter?

- De uppgifter som antecknas i tidsbokningssystemet sparas i 180 dagar.
- Chatt- och samtalsinspelningar sparas i sex månader.
- Respons sparas i fem år. Om responsen innehåller personuppgifter raderas de var sjätte månad.

Automatiskt beslutsfattande och profilering

Det förekommer inget automatiserat beslutsfattande eller profilering i tjänsten.

Dina rättigheter avseende behandlingen av dina personuppgifter

Den registrerades rättigheter och instruktioner om hur man kan hävda dem finns på:

<https://www.hel.fi/sv/beslutsfattande-och-forvaltning/information-om-helsingfors/dataskydd-och-informationshantering/dataskydd/den-registrerades-rattigheter-och-hur-man-kan-havda-dem>

Rätt att få insyn i uppgifterna, artikel 15

Du har rätt att veta vilka personuppgifter som behandlas om dig och vilka uppgifter som lagras om dig. Staden lämnar ut uppgifterna utan onödigt dröjsmål, senast inom en månad från att begäran mottagits. Tidsfristen får vid behov förlängas med högst två månader, om begäran är exceptionellt omfattande och komplicerad. Ifall tidsfristen förlängs, underrättar staden den som begärt information om saken inom en månad från det att begäran mottagits samt anger orsakerna till dröjsmålet.

Om staden vägrar att tillmötesgå din begäran om tillgång kommer den att informera dig om detta inom en månad från det att begäran mottogs. Staden kommer också att ange skälen till avslaget, såvida inte detta skulle äventyra syftet med avslaget. Du kommer också att informeras om möjligheten att lämna in ett klagomål till tillsynsmyndigheten och om rättsmedel.

Rätt till rättelse, artikel 16

Du har rätt att kräva att staden utan onödigt dröjsmål rättar inexakta eller felaktiga personuppgifter om dig. Du har rätt att komplettera ofullständiga uppgifter. Huruvida uppgifterna är ofullständiga avgörs med beaktande av ändamålet med behandlingen av personuppgifterna.

Staden utfärdar ett skriftligt intyg om den inte godkänner personens krav på rättelse av en uppgift. Av intyget ska framgå orsakerna till att begäran har avslagits. I det sammanhanget ska staden också informera om möjligheten att lämna in ett klagomål till en tillsynsmyndighet och att utnyttja andra rättsskyddsmedel.

Rätt till radering, artikel 17

Detta gäller digitalt stöd, där kunden loggar in i ett system som hen behöver hjälp med att använda.

Du har rätt att få sina uppgifter raderade, det vill säga att bli bortglömd, i följande fall:

- Du återkallar ditt samtycke som låg till grund för behandlingen och det finns ingen annan rättslig grund för behandlingen.
- Du motsätter dig behandling av dina uppgifter för direktmarknadsföring.
- Du invänder mot behandlingen av skäl som hänför sig till din specifika situation och ingen motiverad grund föreligger för behandlingen.
- Dina personuppgifter har behandlats i strid med lagen.
- Dina personuppgifter måste raderas för tillämpning av en lagstadgad plikt för den personuppgiftsansvarige, vilken grundar sig på unionsrätten eller lagstiftningen i en medlemsstat.
- Dina personuppgifter har samlats in i samband med tillhandahållande av informationssamhällstjänster och det rör sig om personuppgifter för en minderårig.

Staden utfärdar ett skriftligt intyg om den inte godkänner personens krav på radering. Av intyget ska framgå orsakerna till att kravet har avslagits. I det sammanhanget ska staden också informera om möjligheten att lämna in ett klagomål till en tillsynsmyndighet och att utnyttja andra rättsskyddsmedel.

Rätten att få uppgifterna raderade föreligger inte om behandlingen grundar sig på efterlevnad av stadens lagstadgade förpliktelse, är nödvändig för fullgörande av en uppgift av allmänt intresse eller är ett led i utövningen av offentlig makt som hör till staden.

Rätt till begränsning av behandling, artikel 18

Personen kan i vissa situationer ha rätt att begära att behandlingen av hans eller hennes personuppgifter begränsas tills dessa har granskats och rättats eller kompletterats på tillbörligt sätt. Sådana situationer är till exempel om personen bestrider personuppgifternas korrekthet, varvid behandlingen begränsas under en tid som ger staden möjlighet att kontrollera om personuppgifterna är korrekta.

Rätt till dataportabilitet, artikel 20

Detta gäller digitalt stöd, där kunden loggar in i ett system som hen behöver hjälp med att använda.

Personen har rätt att överföra sina personuppgifter från en personuppgiftsansvarig till annan, ifall han eller hon själv har tillhandahållit personuppgiftsansvarig sina personuppgifter och behandlingen av dessa sker på basis av samtycke eller avtal och behandlingen sker automatiserat.

Rätten tillämpas inte i fråga om en behandling som är nödvändig för utförande av en uppgift som är av allmänt intresse eller för utövning av offentlig makt som hör till staden.

Rätt att göra invändningar, artikel 21

Detta gäller inte digitalt stöd, där kunden loggar in i ett system som hen behöver hjälp med att använda.

Personen har av skäl som hänför sig till hans eller hennes specifika situation rätt att när som helst göra invändningar mot behandling av personuppgifter avseende honom eller henne om behandlingen grundar sig på utförande av en uppgift vilken är av allmänt intresse eller utövning av offentlig makt som hör till staden. I ett sådant fall kan behandlingen av uppgifter fortsätta enbart om staden kan påvisa tvingande och berättigade skäl för behandlingen. Behandlingen kan också fortsätta om så krävs för att man ska kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

Rätt att återkalla samtycke, artikel 7

Detta gäller digitalt stöd, där kunden loggar in i ett system som hen behöver hjälp med att använda.

När behandlingen av dina personuppgifter grundar sig på samtycke har du rätt att när som helst återkalla ditt samtycke. När staden ber dig att ge staden ditt samtycke informeras du samtidigt om denna rättighet. Återkallandet av samtycket påverkar inte lagligheten av den behandling som gjorts innan samtycket återkallades.

Rätt att lämna in klagomål till en tillsynsmyndighet, artikel 77

Du har rätt att lämna in ett klagomål till tillsynsmyndigheten, särskilt i den medlemsstat där du har din vanliga vistelseort, din arbetsplats eller den plats där den påstådda överträdelsen har skett, om du anser att behandlingen av dina personuppgifter strider mot EU:s allmänna dataskyddsförordning. I Finland är denna tillsynsmyndighet dataombudsmannen. Dessutom har du rätt att använda andra administrativa och rättsliga medel.

[Dataombudsmannens byrå](#)

Besöksadress: Fågelviksgränden 4

Postadress: PB 800, 00531 Helsingfors

E-post: tietosuoja@om.fi

Telefonväxel: 029 566 67 00

Hur kan du kontakta oss i frågor som rör dataskydd?

Kontaktperson

Stadskansliet/Kommunikationsavdelningen/Digital delaktighet/Planerare, digituki@hel.fi

Ansvarsperson

Stadskansliet/Kommunikationsavdelningen/Kommunikationsdirektören

Kontaktuppgifter

Helsingfors stad, *Registratorskontoret, PB 10 (Norra esplanaden 11–13), 00099*
Helsingfors stad

Kontaktuppgifter för dataskyddsombudet

Helsingfors stads dataskyddsombud
tietosuoja@hel.fi
09 310 16 91 (telefonväxel)

Denna dataskyddsbeskrivning har uppdaterats den 21 mars 2025.