



Tietosuojaseloste

EU:n yleinen tietosuojasetus (2016/679), artikkelit 13 ja 14

Henkilötietojen käsittely Helsingin kaupungin palautepalvelussa

Rekisterinpitäjä

Helsingin kaupunki / Kaupunginhallitus

Kaupunginhallituksen rekisterinpitoon liittyviä vastuita ja tehtäviä kaupunginkansliassa koskevan päätöksen 7.3.2022 § 182 mukaisesti rekisterin vastuuhenkilönä toimii viestintäjohtaja.

Miksi ja millä perusteella käsittelemme henkilötietojasi?

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on kuntalaisten ja kaupungin työntekijöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttaminen. Kaupungin palautekanavan kautta kuntalaiset voivat tehdä viikailmoituksia ja antaa palautetta kaupungin toiminnasta.

Palautepalvelun yhteydessä oikeusperusteena käytetään EU:n yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 e -kohtaa: Käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi.

Mitä henkilötietojasi käsittelemme?

Palautepalvelussa kerätään pääsääntöisesti rekisteröidyn itsensä ilmoittamia yksilöinti- ja yhteystietoja. Näitä ovat nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero. Palautteissa voi lisäksi olla muita palautteenantajan kertomia henkilötietoja. Palvelimelle kerätään lisäksi käyttäjien IP-osoitteet väärinkäytöstilanteiden selvittelyä varten. Käyttäjä voi myös

tunnistautua vahvasti, jolloin hänestä tallentuu palveluun nimi, sähköpostiosoite ja henkilötunnus.

Rekisteröityjä ei pyydetä toimittamaan erityisiä henkilötietoja, mutta jos rekisteröity niitä toimittaa, niitä käsitellään tietosuoja-asetuksen 9 artiklan edellyttämällä avalla.

Mistä keräämme henkilötietojasi?

Henkilötiedot kerätään rekisteröidyltä itseltään, kun hän antaa palautetta tai kirjautuu palveluun. Vapaaehtoisen vahvan tunnistautumisen yhteydessä kerättävät tiedot saadaan Suomi.fi-palvelun kautta. Rekisteröity voi antaa tietojaan palautepalveluun myös kolmannen osapuolen sovelluksen avulla rajapintayhteyden kautta.

Palautteiden käsittelijänä toimivan kaupungin työntekijän tiedot tuodaan palveluun AD-tunnuksen avulla tapahtuvan SSO-kirjautumisen kautta.

Kenelle luovutamme tai siirrämme henkilötietojasi?

Tietoja luovutetaan kehittämisen tai tiedolla johtamisen tarkoitukseen, jossa niistä poistetaan suoria tunnistetietoja koneellisesti. Tietoja luovutetaan niitä pyytävälle viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaisesti. Tiedot ja asiakirjat, esimerkiksi palautteet, ovat julkisia, ellei niitä ole nimenomaisesti lailla säädetty salassa pidettäväksi.

Kaupunki voi ulkoistaa henkilötietojesi käsittelyä ulkopuoliselle järjestelmätoimittajalle tai palveluntarjoajalle erillisellä toimeksiantosopimuksella.

Henkilötietoja käsittelevä järjestelmätoimittaja:

- Twoday Oy

Siirretäänkö henkilötietojasi EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle?

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA -alueen ulkopuolelle.

Kuinka pitkään säilytämme henkilötietojasi?

Henkilötietoja säilytetään 5 vuotta, jonka jälkeen ne poistetaan ja anonymisoidaan. Koneellisesti anonymisoidut palautteet säilytetään 50 vuotta kehittämis- ja tutkimuskäyttöön.

Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Henkilötietoja ei käytetä automatisoituihin yksittäispäätöksiin eikä profilointiin.

Oikeutesi liittyen henkilötietojesi käsittelyyn

Rekisteröidyn oikeudet ja niiden toteuttamiseen liittyvät ohjeet löytyvät osoitteesta:

<https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja-ja-tiedonhallinta/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen>

Tietojen tarkastusoikeus (oikeus saada pääsy tietoihinsa, artikla 15)

Sinulla on oikeus tietää, mitä henkilötietoja sinusta käsitellään ja mitä tietoja sinusta on tallennettu. Kaupunki toimittaa tiedot ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella, jos pyyntö on poikkeuksellisen laaja ja monimutkainen. Jos määräaikaa jatketaan, kaupunki ilmoittaa tietojen pyytäjälle asiasta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä syyt viivästymiselle.

Jos kaupunki kieltäytyy toteuttamasta tarkastuspyynnöstäsi, se kertoo siitä viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Kaupunki ilmoittaa myös kieltäytymisen syyt, ellei se vaaranna kieltäytymisen tarkoitusta. Samassa yhteydessä kerrotaan mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (artikla 16)

Sinulla oikeus vaatia, että kaupunki oikaisee sinua koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi puutteelliset tiedot on oikeus saada

täydennetyiksi. Tietojen mahdollinen puutteellisuus ratkaistaan ottamalla huomioon henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Jos kaupunki ei hyväksy vaatimustasi tiedon oikaisemisesta, se antaa asiasta kirjallisen todistuksen, jossa mainitaan syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty. Samassa yhteydessä kerrotaan mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (artikla 18)

Sinulla voi tietyissä tilanteissa olla oikeus pyytää henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista siksi aikaa, kunnes tietosi on asianmukaisesti tarkistettu ja korjattu tai täydennetty. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi, jos kiistät tietojesi paikkansapitävyyden, jolloin niiden käsittelyä rajataan siksi ajaksi, kun kaupunki tarkistaa niiden paikkansapitävyyden.

Vastustamisoikeus (artikla 21)

Sinulla on oikeus henkilökohtaiseen, erityiseen tilanteeseesi perustuen milloin tahansa vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, kun käsittely perustuu oikeutettuun etuun, yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseen tai kaupungille kuuluvan julkisen vallan käyttämiseen. Tässä tapauksessa tietoja voidaan käsitellä edelleen vain, jos käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, jonka kaupunki voi osoittaa. Käsittelyä saa jatkaa myös, jos käsittely on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Oikeus tehdä valitus viranomaiselle (artikla 77)

Sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi sinulla on oikeus käyttää muita hallinnollisia muutoksenhakekeinoja sekä oikeussuojakeinoja.

[Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4

Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

Puhelinvaihtel: 029 56 66700

Miten voit ottaa yhteyttä tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä?

Yhteyshenkilö

Kaupunginkanslia / Viestintäosasto / Kehittämispäällikkö, palautetuki@hel.fi

Vastuuhenkilö

Kaupunginkanslia / Viestintäosasto / Viestintäjohtaja

Yhteystiedot

Helsingin kaupunki, Kirjaamo, PL 10 (Pohjoisesplanadi 11-13), 00099 Helsingin kaupunki

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Helsingin kaupungin tietosuojavastaava

tietosuoja@hel.fi

09 310 1691 (puhelinvaihde)

Tämä tietosuojaseloste on päivitetty 18.12.2025