



Dataskyddsbeskrivning

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

Dataskyddsbeskrivning för kundtjänsten

Personuppgiftsansvarig

Stadsmiljönämnden. Den personuppgiftsansvarigas uppgifter har delegerats till kundrelationsdirektören. Beslut av stadsmiljönämnden den 15 maj 2018 HEL 2018-004277.

I slutet av denna dataskyddsbeskrivning finns kontaktuppgifter för att du ska kunna kontakta den personuppgiftsansvariga.

Varför och på vilka grunder behandlar vi dina personuppgifter?

Syftet med stadsmiljösektorns centraliserade kundtjänst är att erbjuda stadsborna en kontakt- och ärendekanal för stadsmiljösektorns tjänster. Närmare detaljer om behandlingen av personuppgifter i anslutning till tjänsterna beskrivs i tjänsternas egna dataskyddsbeskrivningar.

Syftet med kundtjänstens behandling av personuppgifter är kontakt och rådgivning, att möjliggöra en återuppringningstjänst samt kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling.

Rättsliga grunder för behandling

Artikel 6.1 e i EU:s allmänna dataskyddsförordning: behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift som gäller ett allmänt intresse eller för att utöva sådan offentlig makt som

hör till den registeransvariga. Denna rättsliga grund tillämpas på kontakt och rådgivning, återuppringningstjänsten samt kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling.

Vilka personuppgifter behandlar vi?

Kontakt och rådgivning

- Beroende på kundtjänstsituationen bland annat för- och efternamn, adress, telefonnummer, e-postadress, personbeteckning, samtalsuppgifter.

Återuppringningstjänst

- Telefonnummer och fallspecifikt bilens registreringsnummer eller felavgiftsnummer.

Kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling

- Inspelning av samtalet.

Varifrån samlar vi in dina personuppgifter?

Personuppgifterna fås av de registrerade själva.

Till vem överför vi eller till vem lämnar vi ut dina personuppgifter?

Personuppgifter lämnas inte ut regelmässigt. Personuppgifterna kan dock lämnas ut med stöd av lagstiftningen till en aktör som är berättigad till det.

Överförs dina personuppgifter utanför EU eller EES?

Personuppgifter behandlas huvudsakligen i system och datalager inom Europeiska unionen (EU) eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). En del av personuppgiftsbiträdena eller de tjänster som dessa tillhandahåller finns utanför EU-/EES-området, varvid personuppgifter även överförs utanför området. Uppgifter i systemen överförs utanför EU/EES-området exempelvis i situationer där en amerikansk molntjänstleverantör kan komma åt uppgifterna via distansförbindelse utanför området, även om de skulle lagras i datorhallar i EU/EES-området.

Hur länge lagrar vi dina personuppgifter?

Kontakt och rådgivning

- Samtalsuppgifter (telefonnummer, samtalsdatum och samtalstid) lagras i två år.
- Andra personuppgifter som behandlas vid kontakt och rådgivning behandlas endast under den tid som kundtjänstsituationen varar, varefter uppgifterna sparas tjänstespecifikt.

Återuppringningstjänst

- Uppgifterna lagras i två år från det att begäran om återuppringning lämnades.

Kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling

- Samtalsinspelningen lagras i sex månader.

Automatiskt beslutsfattande och profilering

Automatiskt beslutsfattande eller profilering används inte vid behandlingen av personuppgifter.

Dina rättigheter avseende behandlingen av dina personuppgifter

Den registrerades rättigheter och anvisningar 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 (rätt till tillgång, artikel 15)

Du har rätt att veta vilka personuppgifter som behandlas och lagras om dig. Staden lämnar ut uppgifterna utan onödigt dröjsmål, senast inom en månad från det 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 insyn i uppgifterna informeras du om detta inom en månad från det att begäran mottogs. Staden kommer också att ange skälen till avslaget, såvida detta inte äventyrar 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 ditt krav på rättelse av en uppgift. Av intyget ska framgå orsakerna till att kravet har avslagits. Du kommer också att informeras om möjligheten att lämna in ett klagomål till tillsynsmyndigheten och om rättsmedel.

Rätt till radering, artikel 17

Du har rätt att få dina 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 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 personuppgiftsansvariga, vilken grundar sig på unionsrätten eller lagstiftningen i en medlemsstat.
- Dina personuppgifter har samlats in i samband med tillhandhållande av informationssamhällets tjänster och det rör sig om personuppgifter för en minderårig.

Staden utfärdar ett skriftligt intyg om den inte godkänner ditt krav på radering. Av intyget ska framgå orsakerna till att kravet har avslagits. Du kommer också att informeras om möjligheten att lämna in ett klagomål till tillsynsmyndigheten och om rättsmedel.

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

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

Rätt till dataportabilitet, artikel 20

Du har rätt att överföra dina personuppgifter från en personuppgiftsansvarig till annan, endast ifall du själv har tillhandahållit den personuppgiftsansvariga dina personuppgifter och behandlingen av dessa baserar sig på samtycke eller avtal och behandlingen sker automatiserat.

Rätten tillämpas inte i fråga om sådan 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

Du har, av skäl som hänför sig till din specifika situation, rätt att när som helst göra invändningar mot behandling av personuppgifter avseende dig om behandlingen grundar sig på ett berättigat intresse, 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 lämna in klagomål till en tillsynsmyndighet, artikel 77

Du har rätt att lämna in ett klagomål till en tillsynsmyndighet om du anser att behandlingen av dina personuppgifter strider mot EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679.

Dessutom har du rätt att använda andra administrativa medel för sökande av ändring samt rättsskyddsmedel.

[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

Chef för kundtjänstenheten, kaupunkiymparisto@hel.fi

Ansvarsperson

Chef för invånar- och företagstjänster.

Kontaktuppgifter

Helsingfors stad, Stadsmiljösektorn, Verkstadsgatan 8, PB 58235, 00099 Helsingfors stad.

Dataskyddsombudets kontaktuppgifter

Helsingfors stads dataskyddsombud

tietosuoja@hel.fi

09 310 16 91 (telefonväxel)

Denna dataskyddsbeskrivning har uppdaterats den 9 juni 2026