

31.7.2020

Puhelut Maahanmuuttoviraston asiakaspalvelussa

Rekisterinpitäjä

Maahanmuuttovirasto
PL 10, 00086 Maahanmuuttovirasto
Sähköposti migri@migri.fi
Puhelinnumero 0295 430 431 (vaihde)

Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Harriet Mallenius
Asiakkuusjohtaja
harriet.mallenius@migri.fi
0295 430 431 (vaihde)

Rekisterinpitäjän tietosuojavastaavan yhteystiedot

Sähköposti tietosuojavastaava@migri.fi
Puhelinnumero 0295 430 431 (vaihde)

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Tässä rekisterissä olevien henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on asiakaspalvelu ja neuvonta, Maahanmuuttoviraston asiakaspalvelunumerossa 0295 419600. Puhelun alussa asiakkaalle kerrotaan tiedotteella puhelun tallentamisesta.

Maahanmuuttovirasto käyttää rekisterin tietoja palveluiden ja asiointikanavien suunnitteluun ja kehittämiseen, sekä asiakaspalvelun laadun varmistamiseen ja laillisuusvalvontaan.

Palvelun laatua arvioivilla, kehittäville ja tilastoivilla henkilöillä sekä järjestelmän pääkäyttäjillä on pääsy kaikkiin tallenteisiin. Virkailijoiden pääsy tallenteisiin on rajoitettu vain heidän itse hoitamiinsa puheluihin.

Asiakasyhteydenottojen käsittely ja tietojen luovutukseen liittyvä soittajan tunnistaminen perustuu yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) 6 artiklan 1 kohdan c alakohtaan.

Henkilötietoryhmät

Maahanmuuttoviraston asiakaspalvelunumeroon saapuvista ja sieltä ulossoitettavista yhteydenotoista rekisteröityvät seuraavat henkilöitä koskevat tunnistetiedot:

- Soittajan puhelinnumero
- Virkailijan nimi ja puhelinnumero

Puhelut tallentuvat kokonaisuudessaan automaattisesti. Tietosisältönä ovat soittajan ilmoittamat tiedot, joita voivat olla esimerkiksi henkilön yksilöintitiedot:

- nimi,
- syntymäaika,
- henkilötunnus,
- kansalaisuus,

- asiointikieli,
- osoitetiedot,
- puhelinnumero,
- sähköpostiosoite,
- asumistiedot,
- perhetiedot, sekä
- muita asiointi- ja asiakastapahtumia koskevat tiedot.

Tiedot voivat sisältää erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja, joita ovat seuraavat henkilötiedot:

- rodun tai etnisen alkuperän paljastavat tiedot,
- poliittisia mielipiteitä kuvaavat tiedot,
- uskonnollista tai filosofista vakaumusta koskevat tiedot,
- ammattiliiton jäsenyyttä kuvaavat tiedot,
- seksuaalista käyttäytymistä koskevat tiedot,
- terveydentilaa koskevat tiedot,
- geneettiset tiedot ja
- biometriset tiedot

Puhelun tallentaminen alkaa, kun Maahanmuuttoviraston virkailija vastaa puheluun. Tallentaminen päättyy, kun soittaja tai virkailija sulkee linjan. Puhelut tallentuvat myös niissä tapauksissa, kun virkailija soittaa asiakkaalle.

Tietolähteet

Tiedot saadaan soittajalta tai asiakkaalta puhelimitse.

Henkilötietojen vastaanottajat

Tietoja ei säännönmukaisesti luovuteta Maahanmuuttoviraston ulkopuolelle.

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle eikä kansainvälisille järjestöille.

Henkilötietojen säilyttämisäika

Tallenteita säilytetään yhden (1) vuoden ajan niiden tallentamisesta. Poistetut tiedot tuhoetaan noudattaen asianmukaisia menetelmiä.

Oikeus saada pääsy henkilötietoihin

Sinulla on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että sinua koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä, ja jos näitä henkilötietoja käsitellään, oikeus saada pääsy henkilötietoihin.

Sinulla on oikeus pyynnöstä saada nähtäväksi tallennetut ja käsiteltävät henkilötiedot lähettämällä tietopyyntö tässä selosteessa osoitetulle rekisterinpitäjän edustajalle tai sähköpostitse viraston kirjaamoon osoitteeseen migri@migri.fi.

Et voi päästä katselemaan tietojasi suoraan Maahanmuuttoviraston järjestelmistä. Oikeuttasi saada pääsy henkilötietoihisi voidaan rajoittaa tietosuojalain (1050/2018) 34 §:n tai julkisuuslain (621/1999) 11 §:n 2 momentin perusteella.

Oikeus tietojen oikaisemiseen tai täydentämiseen

Jos havaitset, että tietosi ovat puutteellisia tai virheellisiä, voit pyytää niiden korjaamista. Tällaisessa tapauksessa pyydämme sinua kertomaan, mikä tieto on virheellinen ja perustelemaan virheellisyyden sekä miten tietoja tulisi muuttaa, tai kertomaan, mikä tieto pitäisi täydentää ja miten.

Lähetä korjaamista tai täydentämistä koskeva pyyntö tässä selosteessa osoitetulle rekisterinpitäjän edustajalle tai sähköpostitse viraston kirjaamoon osoitteeseen migri@migri.fi.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen

Jos olet ilmoittanut, että tietosi ovat virheellisiä, sinulla on oikeus pyytää myös niiden käsittelyn rajoittamista, kunnes niiden paikkansapitävyys on varmistettu.

Henkilötietojen käsittelyä koskeva ilmoitus ja oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Mikäli haluat tehdä ilmoituksen henkilötietojesi käsittelyä koskevasta ongelmasta, ota ensisijaisesti yhteyttä tämän rekisterin rekisterinpitäjän tai Maahanmuuttoviraston edustajaan/tietosuojavastaavaan (yhteystiedot yllä). Sinulla on oikeus valittaa tietojesi käsittelystä myös valvontaviranomaiselle. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutettu. Tietosuojavaltuutetun toimiston internetsivut ovat osoitteessa <http://www.tietosuoja.fi>.