

1. Rekisterinpitäjä	Porin kaupunki PL 121 28101 Pori käyntiosoite: Hallituskatu 12 sähköposti: kirjaamo@pori.fi puh. 02 621 1100
2. Rekisterin vastuhenkilö	ICT-yksikön vs. päällikkö Ilkka Manninen ilkka.manninen@pori.fi
3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskeissa asioissa	Elina Tasku elina.tasku@pori.fi
	Tietosuojavastaava tietosuojavastaava@pori.fi
4. Rekisterin nimi ja muoto	Asiakaspalvelu- ja palautealusta
	Rekisterin muoto <input checked="" type="checkbox"/> sähköinen <input type="checkbox"/> manuaalinen
5. Rekisterin käyttötarkoitus ja oikeusperuste	Käsitellään ja koordinoidaan asiakkaiden (sisäisten ja ulkoisten) yhteydenottoja ja palautteita. Oikeusperuste: suostumus, rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen (kuntalaki (410/2015), hallintolaki (434/2003)), yleinen etu ja julkisen vallan käyttö.
6. Rekisterin tietosisältö ja henkilötietojen luokittelu	Asiakaspalvelualustalle tallennetaan yksityishenkilöiltä tai muilta tahoilta/yrityksiltä saatu palaute, sekä organisaation mahdollinen vastaus palautteeseen, ja mahdolliset keskustelut, lomakkeilla kerättävät tiedot. Kaupunkiorganisaatioon yhteyttä ottavat henkilöt: puhelutallenteet, puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite ja/tai nimi, chat-keskustelut, chatbot-keskustelut, sähköpostikeskustelut, palautteet, liitteet, lomakkeilla kerättävät tiedot. Järjestelmän pääkäyttäjät: toiminnan lokitiedot, käyttäjätunnus, salasana
	Sisältää erityisluonteisia tai lasten henkilötietoja <input checked="" type="checkbox"/> Sisältää erityisluonteisia henkilötietoja <input checked="" type="checkbox"/> Sisältää lasten henkilötietoja
7. Rekisterin säännönmukaiset tietolähteet	Yhteyttä ottavat / palautetta antavat asiakkaat
8. Säännönmukaiset henkilötietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n	Tarpeen vaatiessa, jotta asia voidaan hoitaa / delegoida oikeaan osoitteeseen. Toiminnassa käytetään Elisan toimittamaa järjestelmää.

tai ETAn ulkopuolelle	
9. Tietojen säilytysaika	5 vuotta, jonka jälkeen tiedot anonymisoidaan.
10. Automatisoitu päätöksenteko ja profilointi	<input type="checkbox"/> Sisältää automatisoitua päätöksentekoa
11. Rekisterin suojauksen periaatteet	A. Manuaalinen aineisto B. Sähköinen aineisto Tietoon pääsee järjestelmän asiakasneuvojat yksilöllisillä tunnuksilla. Järjestelmätoimittaja on veloitettu toimittamaan järjestelmä asiaan kuuluvia tietoturva vaatimuksia noudattaen.
12. Rekisteröidyn tarkastusoikeus	Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on rekisterissä. Pyyntö tulee suorittaa kirjallisena rekisterin pitäjälle. Ohjeet pyynnön tekoon löytyvät sivulta www.pori.fi/pori-tieto/tietosuoja
13. Oikeus vaatia tiedon korjaamista	Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheutonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Ottaen huomioon tarkoitukset, joihin tietoja käsiteltiin, rekisteröidyllä on oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä, muun muassa toimittamalla lisäselvitys. Ohjeet pyynnön tekoon löytyvät sivulta www.pori.fi/pori-tieto/tietosuoja
14. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet	Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa käsittelyä, jos kyseessä on yksi seuraavista: a) rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa rekisterinpitäjä voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden; b) käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa henkilötietojen poistamista ja vaatii sen sijaan niiden käytön rajoittamista; c) rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi; d) rekisteröity on vastustanut henkilötietojen käsittelyä odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeudet perusteet rekisteröidyn perusteet. Niiltä osin kuin henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen, on rekisteröidyllä oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.
15. Valitusoikeus	Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tehdä valitus henkilötiedon käsittelystä valvontaviranomaiselle.