

# QUESTBACK-PALAUTEJÄRJESTELMÄN REKISTERISELOSTE

## 1. Rekisterinpitäjä

Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab  
Y-tunnus: 0984944-9  
Sekä konserniin kuuluvat tytäryhtiöt

Turku Energia Asiakaspalvelu  
PL 105, (Linnankatu 65)  
20100 Turku  
Puh. (02) 2628 111

## 2. Rekisteriasioista vastaava henkilö

Kehityspäällikkö / Asiakaspalvelu  
Puh. (02) 2628 111

## 3. Rekisterin nimi

Palautejärjestelmän vastausrekisteri

## 4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Rekisteröidyn henkilötietoja voidaan käsitellä seuraavia tarkoituksia varten:

- asiakas- ja henkilöstöpalautteiden käsittelyyn
- analysointi ja tilastointi.

Tiedot poistetaan kun tietojen käsittelyn tarkoitus on täyttynyt.

## 5. Rekisterin tietosisältö

Rekisteri voi sisältää seuraavia tietoja:

- nimi, yhteystiedot
- palautteen luokitukseen liittyviä taustatietoja
- numeerista ja vapaamuotoista palautetietoa.

Turku Energian asiakaspalvelun puhelut nauhoitetaan.

## 6. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteröityä koskevat tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään palautelomakkeen kautta.

## 7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja ei säännönmukaisesti luovuteta.

Tietoja voidaan siirtää EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle henkilötietolain mukaisesti.

## 8. Miten rekisterin suojaus on järjestetty

Palautejärjestelmään tallennettujen tietojen ja tallenteiden käyttö on rajattu käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin perustuvalla suojauksella.

Palautejärjestelmään liittyvä tietokanta on suojattu ja varmistetaan erillisten tietoturvaa ja varmuuskopiointia koskevien toimintaohjeiden mukaisesti. Edellä mainitut toimintaohjeet ovat osa Turku Energian ja palvelutoimittajan tietoturvadokumentointia, joka ei ole julkista.

Palautejärjestelmään liittyvät atk-laitteen ja kirjalliset aineistot, kuten yhteenvedot, säilytetään elektronisen kuluvalvonnan piirissä olevissa toimistotiloissa. Toimistotilojen käyntiovat ovat lukittuina ympäri vuorokauden lukuun ottamatta asiakaspalvelupistettä, jonka ovet ovat avoinna toimiston palveluaikana.

## 9. Rekisteröidyn oikeudet

### Tarkastus- ja oikaisuoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa häntä koskevat rekisteriin tallennetut tiedot. Tarkastusoikeutta koskevat yhteydenotot tulee tehdä kirjallisina ja allekirjoitettuina kohdassa Turku Energian asiakaspalvelupäällikölle ja sopia tapaamisaika tietojen tarkastamiseksi. Jos rekisteröidyissä tiedoissa on virheitä, rekisteröity voi esittää Turku Energian asiakaspalvelupäällikölle virheen korjaamista koskevan pyynnön.

### Kielto-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta samoin kuin henkilömatrikkelia ja sukututkimusta varten. Kielto- ja oikaisuasioissa rekisteröity voi olla yhteydessä rekisteriasioista vastaavaan henkilöön.

Rekisteriseloste on saatavilla Turku Energian asiakaspalvelupisteessä sekä verkkosivuilla.

## 10. Rekisterin suojauksen periaatteet

### Manuaalinen aineisto

Tulostetuista palautteista huolehtivat tietokannan käyttäjät annettujen ohjeiden mukaisesti.

### Sähköisesti tallennetut tiedot

Henkilötietoja sisältävän järjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja vain ne työntekijät, joilla työnsä puolesta on oikeus käsitellä asiakastietoja. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Työtiloissa liikkumista valvotaan kulkuluvilla. Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomurein, salasanoin ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja.

## 11. Palauteen antaja hyväksyy tietojen tallennuksen ja yllä olevan hyväksikäytön täyttämällä palautekyselyn.