

Asiakaspalautteiden käsittely

Tässä tietosuojaselosteessa kerromme, miten käsittelemme henkilötietoja. Tällä selosteella informoimme rekisteröityä (jatkossa Sinua) siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi ja mitä oikeuksia Sinulla on ja miten voit käyttää oikeuksiasi. Selosteen sisällöstä, rekisteröidyn oikeuksista jne. on säädetty EUn Tietosuoja-asetuksessa 2016/679.

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan toimintaa, joita kohdistetaan luonnollisen henkilön esim. Sinun henkilö-tietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin. Henkilötietojen käsittely voi tapahtua tietojärjestelmissä tai manuaalisesti esim. paperilla tai keskustellen. Henkilötietojen käsittely sisältää mm. tietojen keräämisen, tallentamisen, järjestämisen, säilyttämisen, muokkaamisen, siirtämisen, tietojen yhdistämisen, luovuttamisen, julkaisemisen sekä myös tietojen poistamisen ja hävittämisen.

1. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava

Rekisterinpitäjän nimi ja osoite:

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä (REDU) -konserni
Korvanranta 50
96300 Rovaniemi

Rekisterinpitäjän tietosuojavastaava

Tietosuojaan ja tähän käsittelytoimintaan olevissa kysymyksissä ole ensisijaisesti yhteydessä kohdassa 2 esitettyyn rekisterin yhteyshenkilöön.

Tarvittaessa voit olla yhteydessä myös REDUn tietosuojavastaavaan. Hänen nimen ja yhteystiedot löydät [redu.fi/tietosuojavastaava](https://www.redu.fi/tietosuojavastaava) -sivulta.

2. Käsittelytoiminnosta vastaavat tulosalue, yksikkö tai yhtiö

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä
Sisäiset palvelut, Ravintolapalvelut

Vastuullinen johtaja

Nimi Niemelä-Pentti Saija
Sähköposti saija.niemela-pentti@redu.fi
Puh. 040 048 8881

Käsittelytoiminnon tai rekisterin yhteyshenkilö

Nimi Saarela-Sorri Arja
Sähköposti arja.saarela-sorri@redu.fi
Puh. 040 120 7601

3. Käsittelytoiminnon tiedot

Käsittelytoiminnon nimi

Asiakaspalautteiden käsittely

Käsittelyssä käytettävän rekisterin tai tietovarannon nimi

Palautetta REDUn ravintolalle -palautelomake

Käsittelyn tarkoitus

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen, -parantaminen ja ravintolatoiminnan kehittämisen asiakkailta saadun suoran palautteen perusteella

Käsittelyn oikeusperuste

Palautteen antaminen perustuu suostumukseen. Palaute on mahdollista antaa myös anonymisti ilman nimi- ja yhteystietoja.

Mikäli oikeusperuste on suostumus, tarkenna myös seuraava tiedot:

- **Suostumuksen antaminen**
Palautelomakkeella kysytään suostumusta. Palautteen antaminen (lomakkeen lähettäminen) ei onnistu ilman suostumusta.
- **Suostumustietojen säilyttäminen**
Suostumustietoja säilytetään Webropol-järjestelmässä.
- **Suostumuksen peruminen ja tietojen hävittäminen**
Henkilö voi ottaa yhteyttä alla esitettyyn yhteyshenkilöön, jolloin hänen nimellään (ei anonymisti annettu) antama palautetieto poistetaan järjestelmästä.

Henkilötietojen säilytysaika

Palautetietoja säilytetään 2 vuotta.

4. Rekisteröidyt

Käsittelytoiminnossa käsitellään seuraavien henkilöryhmien tietoja:

REDUn ravintoloiden asiakkaat: Opiskelijat, henkilökunta ja vierailijat

5. Käsiteltävät henkilötiedot, niiden lähteet ja siirto

Alla olevassa taulukossa on esitetty käsiteltävät henkilötiedot tai henkilötietoryhmät, mistä se on saatu eli henkilötiedon lähde sekä mihin se mahdollisesti siirretään eli henkilötiedon siirron kohde. Taulukko kuvaa yleisellä tasolla käsittelytoiminnon henkilötietojen tietovirran.

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Palautteen lähetyspäivämäärä ja kellonaika Ravintola Palaute Nimi sähköposti Suostumus	Asiakas antaa tiedot palautelomakkeella	Tieto vastaanotetusta palautteesta välitetty sähköpostilla palautteen antajan valitseman ravintolan esimiehelle sekä ravintolapäällikölle.

6. Henkilötietojen luovutus ja julkaiseminen

Henkilötietojen luovutus

Palautteiden tietoja voidaan luovuttaa toimivaltaiselle viranomaiselle lakisääteiseen tietopyyntöön perustuen tai jos palautelomakkeella on annettu laiton uhkaus.

Henkilötietojen siirto EU:n alueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU-alueen ulkopuolelle

Henkilötietojen julkaisu

Palautteen henkilötietoja ei julkaista. Palautteista tehtyjä koonteja, joista on poistettu henkilön yksilöivät nimi ja yhteystiedot (anymisoituina), voidaan julkaista REDUn ROKKI-intrassa sekä myös julkisilla verkkosivuilla.

7. Tietojärjestelmät, tietoturva ja manuaalinen henkilötietojen käsittely

Tietojärjestelmät ja/tai tietovarannot, joita käytetään käsittelytoiminnossa:

Webropol, REDUn sähköposti

Tietojärjestelmissä ja/tai tietovarannoissa henkilötietojen käsittelyssä varmistetaan tietoturva seuraavasti:

Palautelomake ja Webropol ja REDUn sähköposti käyttävät suojattua verkkoyhteyttä ja käyttöoikeudet palautteisiin on rajattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin.

Manuaalinen henkilötietojen käsittely tai asiakirjat, joita käytetään henkilötietojen käsittelyssä:

Palautteeseen vastataan asiakkaalle sähköpostilla manuaalisesti, mikäli asiakas on antanut yhteystiedot ja suostumuksen siihen). Palautteista voidaan tehdä myös manuaalisia koonteja ja raportteja, joista henkilön yksilöivät nimi- ja yhteystiedot on poistettu.

Manuaalisessa käsittelyssä tietoturva varmistetaan seuraavasti:

Palauttetietojen käsittelyyn osallistuu vain henkilöt, joiden toimintaa kyseinen palautteasia koskee. henkilön nimitietoja palautteissa on mukana vain, jos asiakas on ne antanut.

8. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden käyttäminen

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisteröitynä Sinulla on alla luetellut oikeudet.

1. **Saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä**
> Tiedot henkilötietojesi käsittelytoimista löydät tässä tietosuojaselosteesta.
2. **Saada pääsy tietoihin**
3. **Oikaista tietoja**
4. **Poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi**
5. **Rajoittaa tietojen käsittelyä**
6. **Siirtää tiedot järjestelmästä toiseen**
7. **Vastustaa tietojen käsittelyä**
8. **Olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.**

Lisätietoa näistä oikeuksista ja miten voit käyttää näitä oikeuksia löydät:
redu.fi/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet -sivulta.

9. Jakelu

Kaikki Rovaniemen koulutuskuntayhtymän alkuperäiset tietosuojaselosteet tallennetaan ROKKI-intraan tietosuojaselosteet -tiedostokirjastoon. Tämän lisäksi selosteiden kopiot ovat saatavilla:

- REDUn verkkosivut www.redu.fi/tietosuojaselosteet -sivulla
- REDU ravintoloiden sivut www.redu.fi/ravintolat