

4.8.2026

Henkilörekisterin tiedot

1. Rekisterin nimi

Tampereen seudun joukkoliikenteen (Nyssen) asiakaspalauterekisteri

2. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Tarkoituksena on ottaa vastaan palautteita ja kehitysehdotuksia sekä antaa neuvontaa. Asiakkaan mahdollisesti antamien yhteystietojen avulla yhteydenottoon voidaan vastata ja olla tarvittaessa yhteydessä. Yhteydenottoja voi lähettää myös nimettömänä. Yhteydenottoja voidaan myös hävittää heti niiden saavuttua, jos sisältö voidaan tulkita asiattomaksi/roskapostiksi/sisältävän arkaluontoista tietoa ulkopuolisista.

Palautteen/yhteydenottojen lähettäjien omasta aloitteestaan ilmoittamia henkilö-/yhteystietoja käytetään palautteessa pyydetyn asian selvittelyyn tai yhteydenottamiseen palautteen lähettäjälle. Mahdolliset liitteet tallennetaan. Palaute/yhteydenotto voidaan ohjata Nyssen sisäisesti tai sopimuskumppaneina toimiville palveluntuottajille käsiteltäväksi tarvittaessa, esimerkiksi asian koskiessa heidän tuottamaansa palvelua. Palautejärjestelmän lisäksi tietoja voidaan välittää sähköpostilla.

Tietoja hyödynnetään raportoinnissa, tilastoinnissa, kehittämisessä, koulutuksessa ja asiakaskokemuksen parantamisessa.

Rekisterin tietojen käsittelyssä voidaan hyödyntää myös tekoälypohjaisia työkaluja esimerkiksi tiedonhakua, analysointia tai tekstiehdotusten muodostamista varten. Tekoäly ei tee päätöksiä rekisteröidyn oikeuksiin, etuihin tai palveluihin liittyen, vaan kaikki päätökset tekee aina ihminen.

3. Rekisterinpitäjä

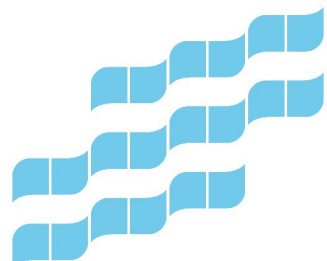
Tampereen kaupunki, y-tunnus 0211675–2

4. Rekisteristä vastaava viranhaltija, tehtävänimike ja yhteystiedot

Joukkoliikennejohtaja Mika Periviita

Tampereen kaupunki

PL 487, 33101 Tampere



[Tampereen kaupunki, yhteystiedot](#)

5. Rekisterin yhteyshenkilö ja yhteystiedot

Palveluvastaava Iiris Iso-Mustajärvi, palveluassistentti Toni Huitula

Tampereen kaupunki

PL 487, 33101 Tampere

[Tampereen kaupunki, yhteystiedot](#)

6. Rekisterin henkilötietojen käsittelyä on ulkoistettu toimeksiantosopimuksella

☒ Kyllä

☐ Ei

Rekisterin sähköisten tietojärjestelmien ja niiden palvelimien ylläpitotehtäviin ja sovellusasiiantuntijatukeen liittyy toimeksiantoja.

7. Rekisterin henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus

A)

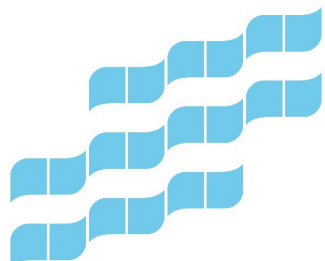
☒ Yleinen etu/Julkisen vallan käyttö

Oikeusperusteena käytetään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan kohtaa 1 e: Käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi.

☐ Lakisääteinen velvoite

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

☒ Suostumus



☐ Sopimuksen täytäntöönpano

B)

☐ Rekisteri on viranomaistoiminnan rekisteri

☒ Rekisteri on julkishallinnon vapaaehtoisen tehtävän rekisteri

C)

Rekisterin tietoja käytetään automatisoituihin yksittäispäätöksiin, profilointi mukaan lukien

☒ Ei

☐ Kyllä

Mihin?

8. Rekisterissä olevat henkilötiedot

Asiakaspalautetta antaneiden asiakkaiden omaehtoisesti antamat henkilötiedot, joita voivat olla esimerkiksi etu- ja sukunimi, osoitetiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

9. Rekisteritietojen ylläpitojärjestelmät (järjestelmän/sovelluksen nimi/nimet)

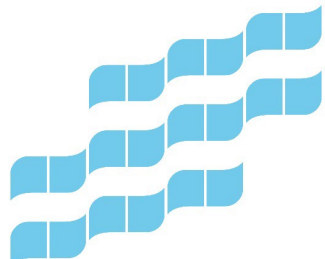
Palautejärjestelmä (Requeste/Matrix42).

10. Rekisterissä on manuaalista (paperi) aineistoa

☒ Ei

☐ Kyllä

11. Rekisterin tietolähteet



Asiakaspalautetta antaneiden asiakkaiden itse antamiin tietoihin voidaan lisätä asian hoitoon liittyviä tietoja ja vastineita palautteeseen. Asiakkaan antamien henkilötietojen oikeellisuutta ei todenneta.

Palaute annetaan joko paperisella tai sähköisellä palautelomakkeella, suullisesti puhelimitse tai henkilökohtaisen asioinnin yhteydessä tai sähköpostilla. Paperiset palautelomakkeet skannataan järjestelmään liitteiksi, jonka jälkeen paperiversio tuhoetaan.

12. Tietojen suojaamisen periaatteet

Tietojen säilytystä, arkistointia, hävittämistä ja muuta käsittelyä ohjataan arkistonmuodostussuunnitelmilla sekä tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksella. Rekisteriin tallennetut tiedot on suojattu niin, että niitä pääsee katsomaan vain siihen oikeutettu henkilö. Tampereen kaupungin käyttäjät ovat hyväksyneet tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä ja salassapitoa koskevan sitoumuksen.

13. Rekisterissä olevien tietojen luovutus

Tietojen säännönmukainen luovutus

☐ Kyllä

☒ Ei

14. Rekisterin tietojen siirto kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle (EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle)

☒ Ei

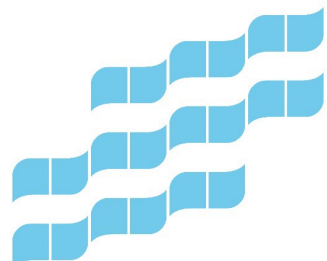
☐ Kyllä

15. Henkilötietojen säilytysajat/Säilytysajan määrittämiskriteerit

Tietojen säilytystä, arkistointia, hävittämistä ja muuta käsittelyä ohjataan arkistonmuodostussuunnitelmilla sekä tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksella. Henkilötietoja säilytetään tietojärjestelmän tietokannassa toiminnan ja raportoinnin kannalta tarpeellisen ajan. Asiattomiksi tulkittavat yhteydennotot tai liitteet voidaan hävittää heti niiden saavuttua.

16. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyn oikeudet ja niiden toteuttamiseen liittyvät ohjeet löytyvät internet-osoitteesta: tamperefi.fi/tietosuoja



Rekisterinpitäjän informointi
rekisteröidylle
EU:n yleinen tietosuoja-asetus
(2016/679), artikkelit 13 ja 14

Rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen edellyttää palautteenantajan tunnistamista.

