

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Петрозаводская компания Выбор»



В.Г. Голов

«22» февраля 2018 года

ПОЛИТИКА
об обработке и защите персональных данных лиц в связи с
осуществлением Обществом с ограниченной ответственностью
«Петрозаводская компания Выбор»
функций по управлению многоквартирными домами

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Жилищным кодексом Российской Федерации; Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354; Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491; Постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме»; Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»; Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Петрозаводская компания Выбор» (далее – Общество, ООО «ПК Выбор») договорами управления многоквартирными домами ООО «ПК Выбор; договорами по содержанию и обслуживанию домов, находящихся под управлением ООО «ПК Выбор».

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

- **управляющая организация** - юридическое лицо, управляющее многоквартирным домом на основании договора управления многоквартирным домом, заключённого с потребителем или на иных законных основаниях;

- **потребитель** - гражданин, использующий жилищно-коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, субъект персональных данных;

- **услуги управляющей организации** - действия управляющей организации по оказанию услуг и выполнению работ по управлению, по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, предоставлению коммунальных услуг собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам, осуществление иной направленной на достижение целей управления многоквартирным домом деятельности;

- **персональные данные** - информация, сохраненная в любом формате относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в

сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении управляющей организации, позволяет идентифицировать личность Потребителя;

- **обработка персональных данных** - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;

- **использование персональных данных** - действия (операции) с персональными данными, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;

- **конфиденциальность персональных данных** - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок обработки персональных данных Потребителей, для которых Управляющая организация осуществляет весь спектр услуг по договору управления многоквартирными домами.

1.4. Настоящее Положение обязательно к исполнению всеми сотрудниками Управляющей организации, описывает основные цели, принципы обработки и требования к безопасности персональных данных в Управляющей организации.

1.5. Настоящее Положение разработано с целью защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных.

1.6. Обеспечение безопасности и конфиденциальности персональных данных является одним из приоритетных направлений в деятельности Управляющей организации.

2. Принципы и цели обработки. Состав персональных данных

2.1. Обработка персональных данных Управляющей организацией осуществляется на основе принципов:

- обработка персональных данных Потребителей осуществляется исключительно для обеспечения соблюдения федеральных законов и иных нормативных правовых актов, соответствия целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных;

- объем и содержание обрабатываемых персональных данных субъектов, способы обработки персональных данных соответствуют требованиям федерального законодательства, а также другим нормативным актам и целям обработки персональных данных. Не допускается обработка персональных данных, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе персональных данных;

- при обработке персональных данных обеспечивается точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях актуальность по отношению к целям обработки персональных данных.

Управляющей организацией принимаются необходимые меры по уничтожению (удалению) либо уточнению неполных или неточных данных.

2.2. Обработка персональных данных субъектов персональных данных проводится Управляющей организацией с целью исполнения обязательств, возложенных жилищным законодательством на ООО «ПК Выбор», договорами управления, гражданско-правовыми договорами по ресурсоснабжению, повышения оперативности и качества обслуживания Потребителей.

2.3. Управляющей организацией обрабатываются персональные данные следующих категорий субъектов персональных данных:

2.3.1. граждане, проживающие в домах, находящиеся под управлением ООО «ПК Выбор»;

2.3.2. собственники, наниматели, арендаторы помещений, находящихся под управлением ООО «ПК Выбор», члены их семей;

2.3.3. законные представители и представители по доверенности лиц, указанных в п. 2.3.1 – 2.3.2 настоящей Политики;

2.3.4. граждане, обращающиеся с заявлениями, жалобами, обращениями, предложениями в адрес Общества, в том числе не относящиеся к категории субъектов персональных данных, поименованных в п. 2.3.1 – 2.3.3 настоящей Политики ;

2.3.5. лица, использующие электронные сервисы ООО «ПК Выбор» («Заказать платную услугу» или «Обращение» на официальном сайте ООО «ПК Выбор»);

2.3.6. лица, участвующие в судебных и досудебных спорах с ООО «ПК Выбор».

2.4. Управляющей организацией обрабатываются следующие категории персональных данных в отношении:

2.4.1. граждан, проживающих в домах, находящихся под управлением ООО «ПК Выбор»:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество);
- контактные номера телефонов;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства;

2.4.2. собственников, нанимателей, арендаторов помещений в домах, находящихся под управлением ООО «ПК Выбор», члены их семей:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения);
- паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан);
- контактные номера телефонов;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства;
- адрес электронной почты;

- наличие льгот и преимуществ для начисления и внесения платы за содержание жилого помещения и коммунальные услуги;

- сведения о регистрации права собственности в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество (ином уполномоченном органе), а равно о иных правах на пользование помещением и имущественных обязательствах в отношении помещения;

2.4.3. законных представителей и представителей по доверенности лиц, указанных в п. 2.3.1 – 2.3.2 настоящей Политики:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения);
- паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан);
- контактные номера телефонов;
- адрес регистрации;

2.4.4. граждан, обращающихся с заявлениями, жалобами, обращениями, предложениями в адрес Общества, не относящиеся к категории субъектов персональных данных, поименованных в п. 2.3.1 – 2.3.3 настоящей Политики:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество);
- контактные номера телефонов;
- адрес места жительства;

- адрес электронной почты, в случае, если гражданин обратился в Общество по электронной почте Общества;

2.4.5. лица, использующие электронные сервисы ООО «ПК Выбор» на официальном сайте ООО «ПК Выбор»

а) «Заказать платную услугу»

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество);
- контактные номера телефонов;
- адрес места жительства;
- адрес регистрации;
- адрес электронной почты;

б) «Обращение»

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество);
- адрес электронной почты (с целью направления ответа на обращение)
- почтовый адрес (с целью направления ответа на обращение)

2.4.6. лица, участвующие в судебных и досудебных спорах с ООО «ПК Выбор»:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения);
- паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан);
- контактные номера телефонов;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства;
- статус члена семьи;
- наличие льгот и преимуществ для начисления и внесения платы за содержание помещения и коммунальные услуги;
- сведения о регистрации права собственности в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество (ином уполномоченном органе), а равно о иных правах на пользование помещением и имущественных обязательствах;
- реквизиты банковского счета потребителей – участников судебных и досудебных споров.
- ИНН - участников судебных и досудебных споров, при заключении мирового соглашения или соглашения о возмещении ущерба.

3. Условия обработки

3.1. Порядок работы с персональными данными Потребителей в Управляющей организации регламентирован действующим законодательством Российской Федерации, внутренними документами Управляющей организации и осуществляется с соблюдением строго определенных правил и условий.

3.2. Обработка персональных данных в Управляющей организации осуществляется путем сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, передачи (предоставления, доступа), обезличивания, блокирования, уничтожения персональных данных исключительно для обеспечения соблюдения федерального законодательства и иных нормативных правовых актов, соответствия целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных, учета результатов выполнения договорных и иных гражданско-правовых обязательств с субъектом персональных данных. При этом используется смешанный (автоматизированный и неавтоматизированный) способ обработки персональных данных.

3.3. Согласие на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных – Потребитель. Условие об обработке персональных данных потребителя включается в договор управления многоквартирным домом. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется только в соответствии с действующим законодательством и заключенными договорами управления в целях обеспечения интересов потребителей на получение жилищно-

коммунальных услуг надлежащего качества, в том числе с использованием защищенных телекоммуникационных каналов связи.

3.4. Управляющая организация не осуществляет трансграничную передачу персональных данных Потребителей.

3.5. Сроки хранения документов, содержащих персональные данные субъектов, определяются в соответствии со сроком действия договора с субъектом персональных данных, Федеральным законом РФ «Об архивном деле в Российской Федерации» № 125-ФЗ от 22.10.2004 г., исковой давности, а также иными требованиями законодательства РФ. По истечении сроков хранения таких документов они подлежат уничтожению.

3.6. С целью защиты персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий с ними Управляющей организацией применяются организационные и технические меры.

3.7. Директор ООО «ПК Выбор» утверждает перечень сотрудников Управляющей организации, имеющих доступ к персональным данным Потребителей.

3.8. Персональные данные на бумажных носителях хранятся в служебных помещениях Управляющей организации в условиях, исключающих ознакомление лиц, не имеющих допуска к работе с персональными данными Потребителя. Вынос персональных данных за пределы служебных помещений запрещена.

3.9. Персональные данные Потребителей хранятся в электронном виде в электронных папках и файлах в персональных компьютерах сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Потребителей и защищенных индивидуальным паролем. Передача, а равно разглашение пароля доступа к персональному компьютеру сотрудника управляющей организации не допускается.

3.10. Обработка персональных данных обществом производится в связи с возложенными жилищным законодательством на Общество обязанностями согласно договорам управления, гражданско-правовыми договорами по ресурсоснабжению, повышению оперативности и качества обслуживания Потребителей.

4. Основные мероприятия по обеспечению безопасности обработки персональных данных

4.1. Управляющая организация обязана при обработке персональных данных Потребителей принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий

4.2. Для эффективной защиты персональных данных Потребителей необходимо:

4.2.1. соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных Потребителей;

4.2.2. применять технические средства охраны, сигнализации;

4.2.3. привлекать к дисциплинарной ответственности сотрудников, виновных в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Потребителей.

4.3. Допуск к персональным данным Потребителей сотрудников Управляющей организации, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

4.4. Документы, содержащие персональные данные Потребителей, хранятся в помещениях Управляющей организации, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа.

4.5. Защита доступа к электронным базам данных, содержащим персональные данные Потребителей, обеспечивается:

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Потребителей;
- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Потребителей.

4.6. Копировать и делать выписки персональных данных Потребителя разрешается исключительно в служебных целях с учетом требований об обработке персональных данных.

4.7. Управляющая организация назначает ответственное лицо за обеспечение безопасности обработки персональных данных, и сотрудники, отвечающие непосредственно за обработку персональных данных Потребителей.

4.8. Для обеспечения защиты персональных данных используются следующие средства обеспечения безопасности: антивирусное ПО; пароли на компьютерах, на которых осуществляется обработка персональных данных; резервное копирование; ограничение доступа в помещения в которых осуществляется обработка персональных данных; установка сигнализации; дополнительных замков; металлических дверей; хранение документов в сейфе, запираемых шкафах.

4.9. Использование шифровальных (криптографических) средств: не используется.

5. Порядок предоставления информации, содержащей персональные данные

5.1. При обращении субъекта персональных данных (владельца этих данных или его законного представителя) или получении запроса Управляющая организация безвозмездно предоставляет в течение 30 дней с даты получения запроса или обращения персональные данные, относящиеся к субъекту персональных данных, в доступной форме, исключающей предоставление персональных данных, относящихся к другим субъектам персональных данных.

5.2. Сторонние организации имеют право доступа к персональным данным субъектов персональных данных только, если они наделены необходимыми полномочиями в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо на основании договоров с Управляющей организацией, заключенных в связи с требованиями законодательства Российской Федерации о предоставлении потребителям жилищных и коммунальных услуг, договоров управления многоквартирными домами.

Основанием для сотрудника Управляющей организации в целях предоставления информации о персональных данных субъектов служит резолюция директора организации на соответствующем запросе либо факт подписания соглашения (договора) об информационном обмене.

5.3. При передаче персональных данных субъектов Управляющая организация и уполномоченные им должностные лица соблюдают следующие требования:

- не сообщают персональные данные третьей стороне без письменного согласия субъекта, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью субъекта, а также в случаях, установленных федеральным законодательством и заключенными договорами управления многоквартирным домом;
- предупреждают лиц, получающих персональные данные, о том, что эти данные могут быть использованы только в целях, для которых они сообщены, и требуют от этих лиц подтверждения соблюдения этого условия, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством;
- не отвечают на вопросы, связанные с предоставлением персональной информации, любым третьим лицам без законных оснований (письменного запроса);
- ведут учет передачи персональных данных субъектов по поступившим в Управляющую организацию запросам субъектов.

6. Обязанности управляющей организации

6.1. Управляющая организация обязана:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Потребителей исключительно в целях оказания законных услуг Потребителям.

6.1.2. Получать персональные данные Потребителя непосредственно у него самого. Если персональные данные Потребителя возможно получить только у третьей стороны, то Потребитель должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие. Сотрудники Управляющей организации должны сообщить Потребителям о целях предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа Потребителя дать письменное согласие на их получение.

6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные Потребителя о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом.

6.1.4. Предоставлять доступ к своим персональным данным Потребителю или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Потребителя или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Потребителя или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Потребителю в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

6.1.5. Ограничить право Потребителя на доступ к своим персональным данным, если предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

6.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Потребителя от неправомерного их использования или утраты.

6.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними оператора при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных оператор обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

6.1.8. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных оператор на основании документов, представленных субъектом персональных данных или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные и снять их блокирование.

6.1.9. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязан уничтожить персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных оператор обязан уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

6.1.10. В случае достижения цели обработки персональных данных оператор обязан незамедлительно прекратить обработку персональных данных и уничтожить соответствующие персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты достижения цели обработки персональных данных, если иное не предусмотрено федеральными законами, и уведомить об этом субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

6.1.11. В случае подтверждения факта неточности персональных данных или неправомерности их обработки, персональные данные подлежат их актуализации оператором, а обработка должна быть прекращена, соответственно.

7. Права Потребителя

7.1. Потребитель имеет право на:

- доступ к информации о самом себе, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки; способы обработки персональных данных, применяемые Управляющей организацией; сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для Потребителя может повлечь за собой обработка его персональных данных ;
- определение форм и способов обработки его персональных данных;
- ограничение способов и форм обработки персональных данных;
- запрет на распространение персональных данных без его согласия;
- изменение, уточнение, уничтожение информации о самом себе;
- обжалование неправомерных действий или бездействий по обработке персональных данных и соответствующую компенсацию в судебном порядке;
- иные права предусмотренные Законом.

8. Конфиденциальность персональных данных Потребителей

8.1. Сведения о персональных данных Потребителей, являются конфиденциальными.

8.2. Управляющая организация обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязана не допускать их распространения третьим лицом без согласия Потребителей либо наличия иного законного или договорного основания.

8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным Потребителей, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения.

8.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Потребителей распространяются на все носители информации, как на бумажные, так и на автоматизированные.

8.5. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случае обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

8.6. При достижении целей обработки персональных данных, а также в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на их обработку персональные данные подлежат уничтожению, если:

- иное не предусмотрено договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных;

- оператор не вправе осуществлять обработку без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных Федеральным законом "О персональных данных" или иными федеральными законами;

- иное не предусмотрено соглашением между оператором и субъектом персональных данных.

9. Ответственность за нарушение требований, регулирующих получение, обработку и хранение персональных данных.

9.1. Должностные лица Управляющей организации, обрабатывающие персональные данные, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за нарушение режима защиты, обработки и порядка использования этой информации.

9.2. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных, несут дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента ее утверждения Директором Управляющей организации.

10.2. Настоящее Положение подлежит корректировке в случае изменения законодательства Российской Федерации, регулирующих органов в области защиты персональных данных, внутренних документов Управляющей организации в области защиты конфиденциальной информации. При внесении изменений в заголовке Положения указывается номер версии и дата последнего обновления редакции. Новая редакция Положения вступает в силу с момента ее утверждения генеральным директором Управляющей организации размещения на сайте Управляющей организации.

10.3. В случае изменения законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных, нормы Положения, противоречащие законодательству, не применяются до приведения их в соответствие.