

## Правила рассмотрения запросов субъектов

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ), Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 21 марта 2012 года № 211 «Об утверждении перечня мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, операторами, являющимися государственными и муниципальными органами» и определяют порядок организации работы по приему, регистрации и рассмотрению поступивших в ООО ТСО «Зиновы» (далее – оператор) запросов субъектов персональных данных или их представителей (далее - запросы).

1.2. Целью настоящих Правил является упорядочение действий сотрудников оператора при обращении либо при получении запросов.

### II. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ

2.1. Сведения, касающиеся обработки персональных данных субъекта персональных данных, предоставляются оператором субъекту персональных данных или его представителю при обращении либо при получении запроса субъекта персональных данных или его представителя.

2.2. Запрос может быть подан одним из следующих способов:

2.2.1. Лично;

2.2.2. Письменно;

2.2.3. С использованием средств факсимильной связи или электронной связи, в том числе через официальный сайт оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3. Информация об операторе, включая информацию о месте его нахождения, графике работы, контактных телефонах, а также о порядке обработки персональных данных размещается:

2.3.1. на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых оператором;

2.3.2. на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Прием субъектов персональных данных или их представителей ведется сотрудниками оператора, ответственными за прием и регистрацию обращений в соответствии с графиком приема.

2.5. При приеме субъект персональных данных или его представитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения представителя субъекта персональных данных).

2.6. Краткое содержание обращения заносится в «Журнал учета обращений субъектов персональных данных». В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия



субъекта персональных данных или его представителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В «Журнале учета обращений субъектов персональных данных» производится соответствующая запись.

2.7. В том случае, когда при личном приеме субъект персональных данных или его представитель изъявил желание получить ответ в письменной форме, сотрудник оператора, ответственный за прием и регистрацию обращений, предлагает оформить письменный запрос и сообщает ему о сроках, в течение которых оператор обязан дать ответ на такой запрос в соответствии с федеральным законом.

2.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию оператора, субъекту персональных данных или его представителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.9. Запросы регистрируются в день их поступления к оператору в «Журнале учета обращений субъектов персональных данных». Днем обращения считается дата регистрации запроса субъекта персональных данных или его представителя.

2.10. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с оператором (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором, подпись субъекта персональных данных или его представителя.

2.11. Рассмотрение запросов субъектов персональных данных или их представителей осуществляется сотрудниками оператора, ответственными за их рассмотрение и подготовку ответов (далее – уполномоченные сотрудники оператора).

2.12. При рассмотрении запросов обеспечивается:

2.12.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса;

2.12.2. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов субъектов персональных данных;

2.12.3. Направление письменных ответов по существу запроса.

2.13. Запрос прочитывается, проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

2.14. Оператор отказывает субъекту персональных данных в выполнении повторного запроса, не соответствующего условиям, предусмотренным частями 4 и 5 статьи 14 Федерального закона № 152-ФЗ. Такой отказ должен быть мотивированным.

2.15. Оператор обязан сообщить субъекту персональных данных или его представителю информацию о наличии персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, а также предоставить возможность ознакомления с этими персональными данными при обращении субъекта персональных данных или его представителя в течение десяти календарных дней с даты обращения субъекта персональных данных или его представителя.

2.16. В случае отказа в предоставлении информации о наличии персональных данных о соответствующем субъекте персональных данных или персональных данных субъекту персональных данных или его представителю при их обращении либо при получении запроса субъекта персональных данных или его представителя сотрудники оператора обязаны дать в письменной форме мотивированный ответ, содержащий ссылку на положение части 8 статьи 14

Федерального закона № 152-ФЗ или иного федерального закона, являющееся основанием для такого отказа, в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня обращения субъекта персональных данных или его представителя.

2.17. Оператор обязан предоставить безвозмездно субъекту персональных данных или его представителю возможность ознакомления с персональными данными, относящимися к этому субъекту персональных данных.

2.18. Запрос считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

### **III. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ СУБЪЕКТОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

3.1. Оператор осуществляет контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящими Правилами порядка рассмотрения запросов.

3.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения запросов влечет в отношении виновных сотрудников оператора ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель группы по  
обслуживанию средств связи



О.Н.Маринченко