

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор

С.Ю. Ромашин

«01» августа 2016 г.

## ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ АБОНЕНТОВ

### I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана с учетом следующих нормативных документов:

- ◆ Конституция Российской Федерации;
- ◆ Федеральный закон РФ «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ;
- ◆ Федеральный закон РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ;
- ◆ Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;
- ◆ Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» от 01.11.2012 № 1119;
- ◆ Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 №687;
- ◆ Приказ ФСТЭК РФ «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» от 18.02.2013 № 21;

2. Положения настоящей Инструкции распространяются на случаи обработки персональных данных всех категорий граждан за исключением лиц, работающих или поступающих на работу в ЗАО «Пензенская телефонная компания». Об-

работка их персональных данных осуществляется в соответствии с Положением о персональных данных ЗАО «Пензенская телефонная компания», утвержденным Приказом Генерального директора ЗАО «ПТК» 30.11.2010 г. №64.

Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Генеральным директором ЗАО «ПТК» и действует бессрочно, до замены его новым Положением.

3. Обработка персональных данных абонента (ПДн) осуществляется на основе следующих принципов:

- ◆ законность целей и способов обработки ПДн;
- ◆ соответствие целей обработки Пдн целям, заранее определенным и заявленным при сборе ПДн, а также полномочиям оператора;
- ◆ соответствие объема и характера обрабатываемых Пдн, способов обработки Пдн целям обработки ПДн;
- ◆ достоверность ПДн, их достаточность для целей обработки, недопустимость обработки ПДн, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе ПДн;
- ◆ недопустимость объединения созданных для несовместимых между собой целей баз данных информационных систем ПДн;
- ◆ иных принципов, определенных действующим законодательством

Состав ПДн абонента:

- ◆ Фамилия, имя, отчество;
- ◆ Дата и место рождения;
- ◆ Реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- ◆ Кем и когда выдан паспорт;
- ◆ Адрес регистрации/места жительства;
- ◆ Номер телефона;
- ◆ Номер лицевого счета;
- ◆ Иные идентификационные данные абонента.

Обработка персональных данных осуществляется в целях:

- ◆ оказания гражданам услуг связи или связанных с ними услуг;
- ◆ осуществления расчетов с пользователями услуг связи;

- ◆ рассмотрения претензий пользователей услугами связи;
- ◆ взыскания в судебном порядке задолженности за оказание услуг связи.

Процесс обработки Пдн включает в себя: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование; удаление, уничтожение.

3. Обработка персональных данных абонентов производится в объемах, необходимых для реализации указанных целей. Обработка персональных данных осуществляется исключительно с соблюдением законов и иных нормативных правовых актов в области защиты персональных данных.

Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации прав и свобод граждан Российской Федерации. Ограничение прав граждан Российской Федерации на основе использования информации об их социальном происхождении, о расовой, национальной, языковой, религиозной и партийной принадлежности запрещено и карается в соответствии с законодательством.

## II ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4. Обработка персональных данных граждан осуществляется подразделениями ЗАО «Пензенская телефонная компания», в порядке и пределах, установленных настоящей Инструкцией.

5. Отдел реализации услуг (ОРУ) осуществляет сбор, систематизацию и хранение персональных данных граждан, заключающих договоры на оказание услуг связи с ЗАО «Пензенская телефонная компания».

6. Персональные данные добровольно сообщаются физическими лицами операторам ОРУ при заполнении заявления о предоставлении услуг связи.

7. Договор на оказание услуг связи составляется в двух экземплярах, один из которых передается абоненту, а другой, вместе с заявлением, подшивается в личное дело абонента.

При заключении договора, операторы ОРУ заносят персональные данные абонента, включая выделенный ему абонентский номер (номера), в программный комплекс - автоматизированная система расчетов (далее АСР).

8. Бухгалтерия совместно с ОРУ осуществляет ведение личных счетов абонентов посредством АСР, а так же, при необходимости, информирование абонентов о состоянии их личных счетов.

9. Технический отдел производит технический учет линейно-кабельных сооружений и абонентских устройств, техническое сопровождение АСР, оказываемых услуг связи и имеет доступ к персональным данным абонентов в рамках осуществления этой деятельности.

10. Управление (юрисконсульт) осуществляет сбор, систематизацию и передачу персональных данных судебным органам, судебным приставам и подразделению Адресно-справочной работы Управления ФМС РФ по Пензенской области в рамках осуществления расчетов с пользователями услугами связи.

11. Обезличивание персональных данных Абонентов выполняет ОРУ, Бухгалтерия и Отдел активных продаж для подготовки статистических отчетов. Обезличивание проводят работники, подготавливающие данные отчеты.

12. Перечень сотрудников, уполномоченных осуществлять обработку персональных данных граждан, приведен в Приложении №1 к настоящей Инструкции.

13. При необходимости допускается обработка персональных данных граждан другими сотрудниками ЗАО «ПТК» при условии их обработки с разрешения Генерального директора ЗАО «ПТК» или его заместителей и с соблюдением требований настоящей Инструкции.

### III ХРАНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

14. Материальные носители, содержащие персональные данные абонентов, хранятся в условиях, обеспечивающих их полную сохранность, исключая хищение, либо доступ к ним посторонних лиц.

15. Личные дела абонентов постоянно хранятся в изолированном, запираемом помещении без окон. В случае наличия окон, они должны быть забраны решетками.

16. По окончании рабочего дня помещение, в котором постоянно хранятся личные дела абонентов, закрывается и опечатывается сотрудником ОРУ, а ключ забирается с собой.

17. На условия хранения персональных данных, содержащихся в АСР, распространяются требования, указанные в п.14-26 Инструкции.

18. Доступ к АСР, защищен числово-буквенным паролем, индивидуальным для каждого сотрудника, имеющего право использовать АСР.

19. Перечень сотрудников, имеющих допуск к работе с АСР, приведен в Приложении №1.

20. Защита персональных данных граждан от их неправомерного использования или утраты обеспечивается за счет собственных средств в порядке, установленном федеральными законами.

#### IV ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

21. Персональные данные абонентов могут передаваться правоохранительным органам для целей оперативно-розыскной деятельности, а также судебным органам в связи с осуществлением правосудия.

В этих случаях персональные данные абонентов передаются не иначе как по официальному запросу указанных организаций за подписью уполномоченного должностного лица правоохранительного или судебного органа.

22. Передача персональных данных может осуществляться в подразделение Адресно-справочной работы Управления ФМС РФ по Пензенской области в рамках проведения мероприятий по осуществлению расчетов с пользователями услуг связи.

23. Не допускается передача персональных данных иным лицам, за исключением самого субъекта персональных данных.

24. Граждане имеют право на информацию об их персональных данных и их обработке, включая право на получение выписки из лицевого счета, справки об отсутствии задолженности, копии платежного документа, требование об исключении или исправлении неверных или неполных персональных данных, а также данных, обработанных с нарушением требований федерального законодательства, об-

жалование в суде любых неправомерных действий или бездействий при обработке и защите его персональных данных.

25. Распечатка соединений с абонентского номера выдается лично абоненту, за которым закреплен данный номер. Для получения распечатки абонент должен заполнить заявление установленной формы и предоставить паспорт.

26. Подготовка и передача персональных данных в случаях, предусмотренных п.п.21-22 Инструкции, осуществляется Управлением (юрисконсульт). В случае, предусмотренном п.25 Инструкции, подготовка и выдача распечатки соединений производится ОРУ.

27. Передача персональных данных Абонента третьим лицам осуществляется в случае, если оператор поручает обработку ПДн третьему лицу на основании договора.

Оператор вправе поручить обработку ПДн абонента другому лицу на основании заключаемого с этим лицом договора (далее - поручение оператора). Лицо, осуществляющее обработку ПДн абонента по поручению оператора, обязано соблюдать принципы и правила обработки ПДн, предусмотренные 152-ФЗ.

В поручении оператора должны быть определены перечень действий (операций) с ПДн, которые будут совершаться лицом, осуществляющим обработку ПДн, и цели обработки, должна быть установлена обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность ПДн и обеспечивать безопасность данных при их обработке, а также должны быть указаны требования к защите обрабатываемых ПДн.

Лицо, осуществляющее обработку ПДн абонента по поручению оператора, не обязано получать согласие абонента на обработку его ПДн.

В случае, если оператор поручает обработку ПДн абонента другому лицу, ответственность перед абонентом за действия указанного лица несет оператор. Лицо, осуществляющее обработку ПДн по поручению оператора, несет ответственность перед оператором.

В случае, когда в соответствии с договором на оказание услуг, при проведении работ сторонами будет передаваться ПДн абонента, необходимо заключение Соглашения о конфиденциальности.

Согласия Абонента на передачу его персональных данных третьим лицам не требуется в случаях, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью Абонента, и когда третьи лица оказывают услуги ЗАО «ПТК» на основании заключенных договоров, а также в случаях, установленных федеральным законом и настоящей Инструкцией.

#### V ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ИНСТРУКЦИИ

28. В случае умышленного или неосторожного нарушения требований Инструкции, повлекших разглашение персональных данных, виновные лица несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.