



Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Жилкомцентр»
М.В. Карепанова
«18» февраля 2026г.

Политика об обработке и защите персональных данных

1. Общие положения.

1.1 Настоящая Политика разработана в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» и иными нормативными актами в области защиты персональных данных, действующими на территории Российской Федерации.

1.2. Основные понятия используемые в Политике:

- **Оператор** – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги по начислению и учету платы за жилищно-коммунальные/иные услуги и организации комплексов процессов и решений, направленных на обеспечение условий исполнения обязательств граждан-потребителей по расчету за жилищно-коммунальные/иные услуги;

- **Субъект** – гражданин, владеющий на праве собственности или ином законном основании жилым помещением и (или) использующий жилищно-коммунальные услуги для личных, семейных нужд; граждане, являющиеся работниками Оператора в штате или заключившие с оператором договоры гражданско-правового характера, иные лица, персональные данные которых обрабатываются Оператором;

- **Услуги Оператора** – действия оператора по оказанию услуг по начислению и учету платы за жилищно-коммунальные/иные услуги и организации комплексов процессов и решений, направленных на обеспечение условий исполнения обязательств граждан-потребителей по расчету за жилищно-коммунальные/иные услуги;

- **Персональные данные** – любая информация, прямо или косвенно относящаяся к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

- **Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или их совокупность, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таковых средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание;

- **Распространение персональных данных** – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц;

- **Предоставление персональных данных** – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;

- **Конфиденциальность персональных данных** – обязательное для соблюдения Оператором, иным получившим доступ к персональным данным лицам, требования не

допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено действующим законодательством;

- **Уничтожение персональных данных** - действия в результате которых становится невозможным восстановление персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

- **Сайт** – информационный ресурс в сети интернет, принадлежащий Оператору;

- **Cookies** — небольшой фрагмент данных отправленный веб-сервером, который хранится на компьютере (планшете, смартфоне, и т.д.) субъекта и содержит информацию о его активности в интернете.

1.3. Настоящая Политика устанавливает порядок обработки персональных данных Субъектов.

1.4. Настоящая Политика обязательна к исполнению всеми сотрудниками Оператора, описывает основные цели, принципы обработки и требования безопасности персональных данных Оператора.

1.5. Настоящая Политика разработана с целью защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

1.6 Персональные данные обрабатываются с целью и в объеме необходимом для исполнения договора по предоставлению услуг.

1.7. Обеспечение безопасности и конфиденциальности персональных данных является одним из приоритетных направлений в деятельности Оператора.

2. Принципы и цели обработки. Состав персональных данных.

2.1. Обработка персональных данных Субъектов осуществляется на основании принципов:

- исключительно для обеспечения соблюдения действующего законодательства, соответствия целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных;

- объем и содержание обрабатываемых персональных данных Субъектов, способы обработки персональных данных соответствуют требованию действующего законодательства. Не допускается обработка персональных данных, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе персональных данных.

- персональные данные Оператор получает от самого Субъекта и от контрагентов при исполнении договоров.

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

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

2.2. Обработка персональных данных Субъектов проводится Оператором с целью исполнения договорных и иных гражданско-правовых отношений при осуществлении Оператором хозяйственной деятельности, повышения оперативности и качества обслуживания Субъектов.

2.3 Оператором обрабатываются следующие категории персональных данных:

2.3.1. В отношении субъектов, являющихся сотрудниками Оператора в штате:

- фамилия, имя, отчество;

- пол;

- дата и место рождения;

- адрес регистрации по месту жительства и адрес фактического проживания;

- реквизиты документа, удостоверяющего личность;

- сведения о членах семьи Субъекта;
- ИНН, СНИЛС;
- номер телефона, адрес электронной почты Субъекта;
- сведения о воинской обязанности Субъекта;
- сведения об образовании;
- сведения о расчетных счетах в финансовых учреждениях.

2.3.2. В отношении Субъектов, членов семей Субъектов и совместно проживающих с ними лиц, владеющих жилым/нежилым помещением на праве собственности ином законном основании, использующих жилищно-коммунальные услуги для личных, семейных нужд;

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- пол;
- адрес регистрации по месту жительства и адрес фактического проживания;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- сведения о регистрации права собственности в ЕГРН, а равно о иных правах на пользование помещением, количество и ФИО проживающих, зарегистрированных по месту жительства (постоянно и временно);
- номер телефона, адрес электронной почты Субъекта;
- сведения о воинской обязанности Субъекта;
- ИНН, СНИЛС.

2.3.3. В отношении Субъектов, с которыми у Оператора заключены договоры гражданско-правового характера:

- фамилия, имя, отчество;
- пол;
- дата и место рождения;
- адрес регистрации по месту жительства и адрес фактического проживания;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- ИНН, СНИЛС;
- номер телефона, адрес электронной почты Субъекта;
- сведения об образовании;
- сведения о расчетных счетах в финансовых учреждениях.

2.3.4 В отношении Субъектов, которые являются пользователями сайта, принадлежащего оператору:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации по месту жительства и адрес фактического проживания;
- контактный телефон Пользователя;
- адрес электронной почты;
- IP адрес;
- информация из cookies;
- информация о браузере;
- время доступа;
- реферер (адрес предыдущей страницы).

Указанная в п.2.3.4 Политике информация используется с целью выявления и решения технических проблем, а также идентификации прав Субъекта персональных данных по объекту недвижимости.

Субъект при использовании Сайта Оператора может в любой момент изменить настройки сообщений и рассылки писем по электронной почте в своей учетной записи на сайтах, принадлежащих оператору.

При использовании Субъектом Сайта оператора с установленным на сайте счетчиком Яндекс Метрики дополнительно к вышеуказанным в данном пункте данным с целью анализа пользовательской активности посетителей сайта собираются следующие данные:

- URL страницы;
- заголовок страницы;
- операционная система и ее версия;
- устройство;
- высота и ширина экрана;
- пол и возраст посетителей;
- часовой пояс;
- интересы посетителей;
- географические данные.

3. Условия обработки персональных данных.

3.1. Порядок работы с персональными данными Субъектов у Оператора регламентирован действующим законодательством, внутренними документами Оператора и осуществляется с соблюдением строго определенных правил и условий.

3.2. Обработка персональных данных у Оператора осуществляется путем сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, передачи (распространения, предоставления, доступа), обезличивания, блокирования, удаления, уничтожения персональных данных для соблюдения действующего законодательства. При этом используется смешанный (автоматизированный и неавтоматизированный) способ обработки персональных данных.

3.3. Обработка персональных данных осуществляется с согласия Субъекта на обработку его персональных данных.

3.4. Оператор не осуществляет трансграничную передачу персональных данных Субъектов.

3.5. В отношении субъектов, указанных в п.2.3.1 Политики:

- приказы, распоряжения по личному составу;
- о приеме, переводе, перемещении, ротации, совмещении, совместительстве, увольнении, оплате труда, аттестации, повышении квалификации, присвоении классных чинов, разрядов, званий, поощрении, награждении, об изменении анкетно-биографических данных, отпусках по уходу за ребенком, отпусках без сохранения заработной платы;
- о ежегодно оплачиваемых отпусках, отпусках в связи с обучением; дежурствах, не связанных с основной (профильной) деятельностью хранятся: 5 лет, кроме отпусков лиц, работающих вредных и опасных условиях (до 75 лет);
- о служебных проверках. о направлении в командировку работников хранят 5 лет, кроме отпусков работников с вредными и опасными условиями труда (по ним - 50 или 75 лет).
- о дисциплинарных взысканиях - 3 года (п.434 Перечня, Утвержденного Приказом Росархива от 20.12.2019г. № 236).

3.6. В отношении субъектов, указанных в п. 2.3.2 данные хранятся в течение сроков, устанавливаемых в соответствии с правилами организации государственного архивного дела, но не менее пяти лет.

3.6.3 в отношении субъектов, указанных в п.2.3.3 данные хранятся в течение сроков, устанавливаемых в соответствии с правилами организации государственного архивного дела, но не менее 5 лет.

3.6.4 в отношении Субъектов, указанных в п.2.3.4 данные хранятся в течение 1 года.

3.7 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 Оператором применяются организационные и технические меры защиты.

3.8. Руководитель ООО «Жилкомцентр» утверждает перечень сотрудников, имеющих доступ к персональным данным Субъектов.

3.9. Персональные данные на бумажных носителях хранятся в служебных помещениях Оператора в условиях, исключающих ознакомление лиц, не имеющих допуска к работе с персональными данными Субъекта.

3.10. Персональные данные Субъектов хранятся в электронном виде в электронных папках и файлах в персональных компьютерах сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Субъектов и индивидуальным паролем. Разглашение пароля Оператора не допускается.

4. Основные мероприятия по обеспечению безопасности обработки персональных данных.

4.1. Оператор обязан при обработке персональных данных Субъектов 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 иных неправомерных действий.

4.2. Для эффективной защиты персональных данных Субъектов необходимо:

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

4.2.2. применять технические средства охраны, сигнализации;

4.2.3. не реже 1 раза в 6 месяцев проводить инструктаж со всеми сотрудниками, связанными с получением, обработкой и защитой персональных данных Субъекта. Знакомить сотрудников с Политикой об обработке и защите персональных данных.

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

4.3. Не допускать к персональным данным Субъектов сотрудников Оператора, не ознакомленных с Политикой и не прошедших инструктаж.

4.4. Документы, содержащие персональные данные Субъектов, хранятся в помещениях Оператора, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа.

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

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращаемых несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Субъектов;

- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Субъектов.

4.6. Копировать и делать выписки персональных данных Субъектов разрешается исключительно в рамках исполнения обязательств по договору.

5. Порядок предоставления информации, содержащей персональные данные

5.1. При обращении субъекта персональных данных (владельца этих данных или его законного представителя) или получении запроса, Оператор безвозмездно предоставляет в установленные законодательством сроки данные, относящиеся к Субъекту персональных данных в форме, исключающей предоставление персональных данных, относящихся к другим Субъектам персональных данных.

5.2 Сторонние организации имеют доступа к персональным данным Субъектов персональных данных только если они наделены необходимыми полномочиями в соответствии с действующим законодательством, либо на основании договоров с Оператором.

В соглашения (договоры) об информационном Обмене включается условие о неразглашении сведений составляющих персональные данные субъектов, а также служебной информации, ставшей известной в ходе выполнения работ, если для их выполнения предусмотрено использование таких сведений.

5.3. При передаче персональных данных Субъектов Оператор 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 действующим законодательством;

- предупреждают лиц, получающих персональные данные о том, что эти данные могут быть использованы только в целях, для которых они сообщены, требуют от этих лиц подтверждения соблюдения этого условия, за исключением случаев, установленных действующим законодательством;

- не отвечают на вопросы, связанные с предоставлением персональной информации любым третьим лицам без законных оснований (письменного запроса);

6. Обязанности оператора.

6.1. Оператор обязан:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Субъектов исключительно в целях оказания законных услуг Субъектам.

6.1.2. Получать персональные данные от Субъекта персональных данных или из иных источников, разрешенных действующим законодательством.

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

6.1.4. Предоставлять доступ Субъекту к его персональным данным или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Субъекта или его законного представителя. Запрос может быть направлен любым способом, определенным действующим законодательством.

6.1.5. Ограничить право Субъекта 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 Субъекта 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 субъекта персональных данных Оператор обязан осуществлять приостановку обработки 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 субъектам персональных данных или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных. или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные.

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

7. Права Субъекта

7.1 Субъект имеет право на:

- доступ к информации о своих персональных данных, к целям такой обработки; к способам обработки персональных данных; к перечню обрабатываемых персональных данных и источнику их получения, к срокам обработки персональных данных, в том числе срокам их хранения.

Определение форм и способов обработки его 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 в соответствии с действующим законодательством;
- иные права, предусмотренные Законом.

8. Конфиденциальность персональных данных Субъектов.

8.1 Сведения о персональных данных Субъектов являются конфиденциальными.

8.2. Оператор обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязан не допускать их распространения третьим лицам без согласия Субъекта либо наличия иного законного основания.

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

8.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Субъектов 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 действующим законодательством.

9. Уничтожение персональных данных при достижении целей их обработки.

9.1 Персональные данные хранятся не дольше, чем этого требуют цели их обработки, и подлежат уничтожению по достижении целей обработки или в случае

утраты необходимости их достижения, но не ранее истечения срока для хранения данных установленных действующим законодательством.

9.2 Носители содержащие персональные данные, уничтожаются комиссией по уничтожению персональных данных, утвержденной приказом Оператора (далее Комиссия).

9.3 Носители, содержащие персональные данные, уничтожаются Комиссией в срок, не превышающий тридцати дней с даты, указанной в п.9.1 настоящего положения.

9.4 Комиссия производит отбор бумажных и электронных носителей персональных данных, подлежащих уничтожению, с указанием оснований для уничтожения.

9.5 На все отобранные к уничтожению носители составляется акт (кроме бумажных носителей, не подлежащих передаче на архивное хранение).

9.6 В акте на уничтожение носителей исправления не допускаются.

9.7 Комиссия проверяет наличие всех носителей, включенных в акт.

9.8 По окончании сверки акт подписывается всеми членами комиссии.

9.9 Носители, содержащие персональные данные, отобранные для уничтожения и включение в акт, после проверки их Комиссией складываются и опечатываются председателем комиссии.

9.10 Уничтожение носителей, содержащих персональные данные, производится после утверждения акта в присутствии членов комиссии, которые несут персональную ответственность за правильность и полноту уничтожения перечисленных в акте носителей.

9.11 Уничтожение носителей, содержащих персональные данные, осуществляется в следующем порядке:

- уничтожение персональных данных, содержащихся на бумажных носителях, осуществляется путем измельчения (шредер), исключающим возможность последующего восстановления информации;

- уничтожение персональных данных, содержащихся на электронных носителях, осуществляется путем нанесения им неустранимого физического повреждения, исключающего возможность их использования, а также восстановления данных. Вышеуказанное достигается путем деформирования, нарушения единой целостности носителя.

- подлежащие уничтожению файлы с персональными данными, расположенные на жестком диске, удаляются средствами операционной системы компьютера последующим «очищением корзины»;

9.12 Об уничтожении носителей Комиссия составляет и подписывает акт об уничтожения.

9.13. В акте указываются: дата, место и время уничтожения, должности, ФИО членов комиссии, вид и количество уничтожаемых носителей, содержащих персональные данные, основания для уничтожения, способ уничтожения.

9.14. Факт уничтожения носителей, содержащих персональные данные, фиксируется в акте. Данный документ является документом конфиденциального характера и вместе с актами уничтожения хранится в документации Оператора.

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

10.1. Должностные лица Оператора, обрабатывающие персональные данные, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за нарушение режима защиты, обработки и порядка использования такой информации.

10.2. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных, несут ответственность, установленную действующим законодательством.

11. Заключительное положение.

11.1. Настоящая Политика вступает в силу с момента ее утверждения руководителем Оператора.

11.2. Настоящая Политика подлежит корректировке в случае изменения законодательства РФ в области защиты персональных данных.

11.3 В случае изменения законодательства РФ в области защиты персональных данных нормы Политики, противоречащие законодательству, не применяются до приведения их в соответствие.

11.4 Действующая редакции Политики хранится по адресу; 654005 г.Новокузнецка, пр. Строителей, 102 (ООО «Жилкомцентр»).