

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ АБОНЕНТОВ ООО «Сити-телеком».

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральными законами «О персональных данных» №152-ФЗ от 27 июля 2006 года, «О связи» №126-ФЗ от 07 июля 2003 года и определяет порядок и условия обработки персональных данных Абонентов в ООО «Сити-телеком» как с использованием, так и без использования средств автоматизации.

1.2. Деятельность ООО «Сити-телеком», в соответствии с настоящим положением, обеспечивает защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиту прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

1.3. Положение распространяется на персональные данные, полученные как до, так и после ввода в действие настоящего Положения.

1.4. Во всех случаях, не урегулированных настоящим Положением, необходимо руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. Обработка персональных данных осуществляется на основании федерального закона, устанавливающего ее цель, условия получения персональных данных и круг субъектов, персональные данные которых подлежат обработке, а также определяющего полномочия оператора.

2. Основные понятия.

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

абонент - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;

оператор - юридическое лицо, организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;

персональные данные - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, адрес и паспортные данные;

обработка персональных данных Абонента - сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;

конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения назначенными ответственными лицами, получившими доступ к персональным данным Абонентов, требование не допускать их распространения без согласия абонента или иного законного основания;

распространение персональных данных - действия, направленные на передачу персональных данных Абонентов определенному кругу лиц (передача персональных данных) или ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных Абонентов в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или представление доступа к персональным данным абонентов каким-либо иным способом;

использование персональных данных - действия (операции) с персональными данными, совершаемые уполномоченным должностным лицом Оператора в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении абонентов либо иным образом затрагивающих их права и свободы или права и свободы других лиц;

блокирование персональных данных - временное прекращение сбора, систематизации, накопления, использования, распространения персональных данных Абонентов, в том числе их передачи;

уничтожение персональных данных - действия, в результате которых невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных Абонентов или в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных Абонентов;

обезличивание персональных данных - действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному Абоненту;

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

документированная информация - зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или ее материальный носитель.

3. Состав персональных данных Абонентов.

- 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.

4. Обработка персональных данных Абонентов.

4.1. Обработка персональных данных Абонентов возможна только с их согласия либо без их согласия в следующих случаях:

в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных; для статистических или иных научных целей при условии обязательного обезличивания персональных данных;

для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных, если получение согласия субъекта персональных данных невозможно;

для доставки почтовых отправлений организациями почтовой связи, для осуществления операторами электросвязи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи, а также для рассмотрения претензий пользователей услугами связи;

4.2. Сбор и запись персональных данных Абонентов (потенциальных абонентов) осуществляют Сотрудники абонентского отдела Оператора, ответственные за заключение договоров с Абонентами.

4.3. Абонент представляет свои персональные данные при оформлении заявки и/или оформлении договора об оказании услуг в объеме, требующемся для заключения договора в соответствии с утвержденными формами.

4.4. Систематизацию, накопление и изменение персональных данных Абонента выполняет Сотрудник абонентского отдела Оператора.

4.5. На основании предоставленных Абонентом данных, Сотрудник абонентского отдела формирует записи о персональных данных на бумажном носителе (Договор об оказании услуг, Дополнительное соглашение к Договору, др.), часть информации заносит в информационную систему (база данных).

4.6. Уточнение (обновление, изменение) персональных данных Абонента производит Сотрудник абонентского отдела Оператора по заявлению Абонента с предъявлением оригиналов необходимых документов.

4.7. Внесение изменений в персональные данные Абонента выполняют с помощью пользовательского интерфейса управления информационной системы (база данных СКТВ) в присутствии абонента. При обработке персональных данных в бумажном виде - изменение выполняют с заменой данных на бумажном носителе в присутствии Абонента.

4.8. Для исключения утечки персональных данных абонентов при их обработке оператором, необходимо развернуть мониторы таким образом, при котором исключена возможность просмотра изображения экранов мониторов посторонними лицами.

5. Передача персональных данных.

5.1. Передача Оператором персональных данных третьим лицам запрещена, за исключением нижеприведенных случаев.

5.2. Передача персональных данных Абонента возможна Оператором только по письменному запросу правоохранительных органов, а так же в случаях, установленных действующим законодательством РФ.

6. Доступ к персональным данным Абонентов.

6.1. Право доступа к персональным данным Абонентов имеют:

- генеральный директор и его заместители;
- сотрудники бухгалтерии;

- сотрудники абонентского отдела.

7. Меры по обеспечению безопасности персональных данных.

7.1. Ограничение круга лиц, имеющих доступ к базам, хранящим персональные данные Абонентов.

7.2. Наличие персональных паролей при доступе к базам, хранящим персональные данные Абонентов.

7.3. Запрет на передачу персональных данных Абонентов третьим лицам.

7.4. Своевременное уничтожение документов, содержащих персональные данные Абонентов способом, не позволяющим их дальнейшее использование.

8. Права Абонента.

8.1. Абонент принимает решение о предоставлении его персональных данных и даёт согласие на их обработку свободно, своей волей и в своём интересе. Согласие на обработку персональных данных может быть дано абонентом или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом.

8.2. Абонент имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных, если такое право не ограничено в соответствии с федеральными законами.

8.3. Абонент вправе требовать уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

8.4. Обработка персональных данных в целях продвижения услуг на рынке путём осуществления прямых контактов с потенциальным потребителем с помощью средств связи, допускается только при условии предварительного согласия Абонента.

8.5. ООО «Сити-телеком» обязано немедленно прекратить по требованию субъекта персональных данных (Абонента) обработку его персональных данных в вышеуказанных целях.

9. Конфиденциальность персональных данных.

9.1. ООО «Сити-телеком» и иные лица, получившие доступ к персональным данным Абонента, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия Абонента, если иное не предусмотрено федеральным законом.

10. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных.

10.1. ООО «Сити-телеком» и/или работники ООО «Сити-телеком», виновные в нарушении требований законодательства РФ о персональных данных, а также положений настоящего Положения, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Заместитель генерального директора

М.Комаров

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ АБОНЕНТОВ ООО «Сити-телеком».

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано на основе Федерального закона «О связи» №126-ФЗ от 07.07.2003г. (с изменениями на 13 июля 2015 года), Постановлений Правительства РФ №32 «Об утверждении правил оказания услуг связи по передаче данных» от 23.01.2006г., №575 от 10.09.2007 г. "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи", №785 «Об утверждении правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания» от 22.12.2006г.

1.2. Настоящее положение определяет работу ООО «Сити-телеком» (далее - Оператор) с обращениями (жалобами, претензиями) Абонентов и имеет целью обеспечить соблюдение законных прав и интересов Оператора и Абонентов при предоставлении услуг связи на основе договорных отношений.

1.3. Оператор имеет книгу жалоб и предложений, которая хранится в абонентском отделе Оператора и выдается по первому требованию Абонента.

2. Основные понятия.

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

Абонент - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

Оператор связи - юридическое лицо, оказывающее услуги связи на основании соответствующей лицензии.

Жалоба - обращение Абонента в администрацию Оператора, его должностным лицам, в судебные органы по поводу нарушения его прав и законных интересов.

Претензия - это письменное требование, адресованное к Оператору или Абоненту, об устранении нарушений исполнения договорных обязательств. Документ предусматривается на досудебном этапе урегулирования спора. В претензии указываются суть требований, их причины, срок их удовлетворения и предупреждение о возможном обращении в суд в случае неисполнения. Этот документ должен содержать все реквизиты заявителя, быть надлежащим образом заверен, датирован и подписан. К претензии рекомендуется прилагать копии документов, подтверждающих обоснованность претензионных требований.

3. Порядок рассмотрения Оператором жалоб, претензий Абонентов.

3.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию услуг связи Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

3.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

3.3. Рассмотрение жалобы, претензии Абонента осуществляется Оператором в следующем порядке.

3.3.1. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором, либо заносится в книгу жалоб и предложений.

3.3.2. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

3.3.3. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

3.3.4. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту.

3.3.5. Ответственным лицом Оператора за рассмотрение претензии и ответа Абоненту в установленный срок является начальник абонентского отдела.

3.3.6. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом.

3.3.7. В случае, если Оператором были признаны обоснованными требования Абонента об

уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

3.3.8. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора, связанные с оказанием услуг связи в государственные и муниципальные органы в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.3.9. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок Абонент имеет право предъявить иск в суд.

4. Порядок рассмотрения Оператором жалоб, претензий Абонентов, поступающих по электронной почте предприятия.

4.1. Абонент вправе подать претензию письменно по электронной почте, по адресу: **«abonent@city-t.ru»**.

4.2. Дежурный диспетчер абонентского отдела обязан:

4.2.1. Ежедневно в 9.00 и 21.00 проверять электронную почту на наличие обращений, заявок, жалоб или претензий граждан.

4.2.2. При наличии заявок, поступивших от абонентов на неисправности в сети кабельного телевидения, зарегистрировать их в «Журнале заявок» с указанием всех необходимых данных абонента для дальнейшей работы по устранению этих неисправностей.

4.2.2. Если в письме абонента отсутствуют личные данные (адрес, телефон и т.д.) принять меры для их определения.

4.2.3. При поступлении обращений, жалоб или претензий от абонентов передать их директору по коммерческим и общим вопросам или начальнику абонентского отдела не позднее окончания рабочего дня для принятия решения. Далее претензии рассматриваются в соответствии с разделом 3.

5. Лица, имеющие право на предъявление претензий и место предъявления претензий.

4.1. Право на предъявление претензии имеет Абонент, заключивший договор на оказание услуг связи по обязательствам, вытекающим из договора об оказании услуг связи.

4.2. Претензии предъявляются по адресу: 142800, Московская обл., г.Ступино, ул.Маяковского, д.7, Абонентский отдел, по электронной почте: **«abonent@city-t.ru»**.

5. Ответственность за нарушение порядка работы с Абонентами по рассмотрению жалоб, претензий.

5.1. Работники Оператора, виновные в нарушении порядка работы с Абонентами по рассмотрению жалоб, претензий несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Директор по коммерческим и общим вопросам

И.Пилипенко