

Приложение №1

“Утверждено” приказом

№1-пд от 01.08.2014 г.

Общество с ограниченной ответственностью “ВОРОНЕЖСКАЯ  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ” (сокращенное  
наименование: ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”)

## Положение об обработке и защите персональных данных абонентов в ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”

Воронеж

2014

ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”

## **Оглавление**

<u>1 Назначение</u> .....	3
<u>2 Общие положения</u> .....	3
<u>2.1 Область применения</u> .....	3
<u>2.2 Нормативные ссылки</u> .....	3
<u>2.3 Термины, определения и сокращения</u> .....	4
<u>3 Общие требования к обработке ПДн</u> .....	6
<u>4 Обязанности оператора при получении запроса абонента</u> .....	8
<u>4.1 При получении от абонента запроса об обработке его ПДн</u> .....	8
<u>4.2 При получении от абонента запроса о внесении изменений в ПДн</u> .....	8
<u>4.3 При получении от абонента запроса о незаконном получении оператором его ПДн</u> .....	8
<u>4.4 При получении от абонента запроса о прекращении обработки ПДн</u> .....	8
<u>5 Обработка ПДн Абонентов</u> .....	8
<u>5.1 Сбор, запись, систематизация, накопление и изменение ПДн Абонентов</u> .....	8
<u>5.2 Использование ПДн Абонента</u> .....	9
<u>5.3 Передача ПДн Абонента третьей стороне</u> .....	9
<u>5.4 Обезличивание ПДн данных Абонентов</u> .....	10
<u>5.5 Блокирование ПДн Абонентов</u> .....	10
<u>5.6 Правила хранения ПДн Абонента</u> .....	10
<u>5.7 Уничтожение ПДн Абонента</u> .....	10
<u>6 Дополнительные требования по обработке ПДн в ИСПДн в период их ремонта и обслуживания</u>	11
<u>7 Ответственность</u> .....	11
<u>8 Меры по обеспечению безопасности ПДн при их обработке</u> .....	12

## **1 Назначение**

Данное Положение об обработке и защите ПДн абонентов в компании ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ” (далее - Положение) определяет порядок и условия обработки персональных данных абонентов (далее – ПДн) в компании ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ” как с использованием, так и без использования средств автоматизации.

Данное Положение разработано с целью обеспечения защиты ПДн абонентов Общества в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

## **2 Общие положения**

### **2.1 Область применения**

Требования данного Положения распространяются на работников ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”, включенных в “Перечень должностей работников, обрабатывающих ПДн абонентов”.

В сфере действия данного Положения находятся все ИСПДн ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”, в частности:

АСР;

Информационные системы, к которым обращаются работники обслуживания вызовов, для выполнения своих должностных обязанностей;

Корпоративные автоматизированные информационные системы, попадающие под действие Федерального закона Российской Федерации “О персональных данных” от 27.07.2006 № 152-ФЗ и подзаконных актов.

Ответственным за организацию обработки ПДн абонентов является подразделение, в чьи обязанности входит организация работы с абонентами и обслуживание абонентов.

Внутренний контроль и аудит соответствия обработки ПДн законодательству и внутренним нормативным документам осуществляют работники соответствующих подразделений в рамках своей компетенции и функциональной области ответственности.

### **2.2 Нормативные ссылки**

Настоящее Положение разработано с учетом следующих нормативных документов:

Конституция Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

Федеральный закон Российской Федерации “О связи” от 07.07.2003 № 126-ФЗ;

Федеральный закон Российской Федерации “О персональных данных” от 27.07.2006 № 152-ФЗ;

Федеральный закон Российской Федерации “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;

Положение об обработке и защите персональных данных работников ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”;

Политика информационной безопасности ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”;

Инструкция по делопроизводству в ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”;

Процедура управления записями в ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”;

Процедура предоставления доступа к информационным активам в ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”;

Процедура управления внутренней нормативной документацией ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”;

Методика по оформлению внутренних нормативных документов ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”; Инструкция по использованию корпоративной электронной почты в ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”;

## **2.3 Термины, определения и сокращения**

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

**Блокирование** – временное прекращение обработки ПДн (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения ПДн).

**Доступ к информации** – возможность получения информации и ее использования.

**Использование ПДн** – действия (операции) с ПДн абонента, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении абонента или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы абонента или других лиц.

**Конфиденциальность ПДн** – обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к ПДн лицом требование не допускать их распространения без согласия абонента или наличия иного законного основания.

**Несанкционированный доступ к информационным активам** - доступ к информации, нарушающий установленные правила разграничения доступа.

**Обезличивание ПДн** – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность ПДн конкретному абонента.

**Обработка ПДн** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с ПДн, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение ПДн.

**Оператор персональных данных** – государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

**Пользователь ИСПДн** – лицо, участвующее в функционировании информационной системы ПДн или использующее результаты ее функционирования.

**Посетитель сайта** – пользователь одного из сайтов ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”, в том числе <http://www.a3net.ru/>

**Потенциальный абонент** – физическое лицо, имеющий намерения стать абонентом.

**Предоставление ПДн** - действия, направленные на раскрытие ПДн определенному лицу или определенному кругу лиц.

**Распространение ПДн** – действия, направленные на раскрытие ПДн неопределенному кругу лиц. **Защищенная электронная почта** – дополнительный сервис, позволяющий защищать почтовые сообщения посредством шифрования и электронной подписи сертифицированными средствами криптографической защиты информации.

**Уничтожение ПДн** – действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание ПДн абонента в информационной системе ПДн и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители ПДн.

**Уполномоченное оператором лицо** – лицо, которому на основании договора оператор поручает обработку ПДн абонента.

**АСР** - автоматизированная система расчетов.

**ИСПДн** - Информационная система ПДн, совокупность содержащихся в базах данных ПДн и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

**Общество** – ООО “ВОРОНЕЖ-ТЕЛЕКОМ”.

**ПДн** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (абоненту).

### **3 Общие требования к обработке ПДн**

Обработку ПДн в МРФ/РФ осуществляют 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/потенциального абонента/пользователя сайта:

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;

Адрес электронной почты;

Профессия;

Иные идентификационные данные абонента.



## **4 Обязанности оператора при получении запроса абонента**

### **4.1 При получении от абонента запроса об обработке его ПДн**

При получении запроса от абонента об обработке его ПДн в Обществе, работник Общества по работе с абонентами обязан дать по полученным вопросам абоненту ответ в момент обращения, либо в течение тридцати дней с даты получения запроса. В случае отказа в предоставлении абоненту информации о наличии его ПДн, порядке обработки, работник Общества по работе с абонентами обязан дать в письменной форме мотивированный ответ содержащий основание для такого отказа в срок, не превышающий тридцати дней со дня обращения абонента либо с даты получения запроса.

### **4.2 При получении от абонента запроса о внесении изменений в ПДн**

При обращении абонента о внесении изменений и предоставлении сведений, подтверждающих, что ПДн являются неполными, неточными или неактуальными, работник Общества по работе с абонентами обязан внести в них необходимые изменения в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня предоставления абонентом информации.

### **4.3 При получении от абонента запроса о незаконном получении оператором его ПДн**

В срок, не превышающий семи рабочих дней со дня представления абонентом сведений, подтверждающих, что такие ПДн являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, работник Общества по работе с абонентами обязан уничтожить такие ПДн абонента и уведомить абонента о внесенных изменениях и предпринятых мерах и принять разумные меры для уведомления третьих лиц, которым ПДн этого абонента были переданы.

### **4.4 При получении от абонента запроса о прекращении обработки ПДн**

При обращении абонента с просьбой прекратить обработку его ПДн, обработка ПДн производится в соответствии с п. 5.5, 5.6. настоящего Положения.

## **5 Обработка ПДн Абонентов**

### **5.1 Сбор, запись, систематизация, накопление и изменение ПДн Абонентов**

Сбор и запись ПДн Абонентов (потенциальных абонентов, посетителей сайта) осуществляют Работники Общества, ответственные за заключение договоров с Абонентами при подаче письменной (собственноручно подписанной Абонентом) заявки/заявления на предоставление услуг.

На основании заявки/заявления Абонента, оператор осуществляет обработку его ПДн.

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

Систематизацию, накопление и изменение ПДн Абонента выполняет Работник Общества. На основании заявки/заявления Абонента Работник формирует записи о ПДн на бумажном носителе (Договор об оказании услуг, Дополнительное соглашение к Договору, др.), часть информации заносит в ИСПДн.

Уточнение (обновление, изменение) ПДн Абонента производит Работник по заявлению Абонента с предъявлением оригиналов необходимых документов.

Внесение изменений в ПДн Абонента выполняют с помощью пользовательского интерфейса управления ИСПДн в присутствии абонента.

При обработке ПДн в бумажном виде - изменение выполняют с заменой данных на бумажном носителе в присутствии Абонента.

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

### **5.2 Использование ПДн Абонента**

Использование ПДн Абонента возможно только для исполнения договора с абонентом.

Письменное согласие Абонента на использование его ПДн требуется в следующих случаях:

при включении сведений об Абоненте в данные для информационно- справочного обслуживания; Состав ПДн определен ст. 53. “Базы данных” Федерального закона “О связи” от 07.07.2003 № 126-ФЗ

при предоставлении сведений об Абоненте третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

### **5.3 Передача ПДн Абонента третьей стороне**

Передачу ПДн Абонента осуществляют в случае, если оператор поручает обработку ПДн другому лицу на основании договора.

Оператор вправе поручить обработку ПДн абонента другому лицу с согласия абонента, если иное не предусмотрено федеральным законом, 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 ПДн 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, проведении работ сторонами будет передаваться ПДн абонента, необходимо заключение Соглашения о конфиденциальности.

### **5.4 Обезличивание ПДн данных Абонентов**

Обезличивание ПДн Абонента выполняют в ИСПДн для подготовки статистических отчетов. Обезличивание проводят работники, подготавливающие данные отчеты.

### **5.5 Блокирование ПДн Абонентов**

На основании заявления Абонента о прекращении действия договора, осуществляется блокирование обработки его ПДн.

Блокирование ПДн Абонента выполняет Работник Общества, путем ввода в АСР даты расторжения договора на оказание услуг в сроки, установленные соответствующими ВНД по эксплуатации данной системы.

Такие ПДн подлежат обработке в течение срока исковой давности, установленного действующим законодательством.

### **5.6 Правила хранения ПДн Абонента**

ПДн Абонента хранят в Центрах продаж. Хранение ПДн на бумажном носителе осуществляют в надежно укрепленных помещениях Общества в металлических шкафах/металлических ящиках/сейфах.

В электронном виде ПДн абонентов хранятся в ИСПДн, в том числе АСР.

Срок хранения - не менее 5 лет после истечения срока действия договора, соглашения.

## **5.7 Уничтожение ПДн Абонента**

Уничтожение ПДн Абонента выполняет Работник Общества после достижения цели обработки ПДн или по истечении срока хранения.

Уничтожение носителей информации содержащих персональные данные, оформляется Актом об уничтожении материального носителя информации, содержащего персональные данные.

Форма Акта об уничтожении материального носителя информации, содержащего персональные данные указана в Приложение 1 к настоящему Положению.

Материальные носители информации в бумажном виде, содержащие ПДн, уничтожают путем измельчения, не позволяющего их последующего восстановления (например, с использованием shreddera).

Уничтожение ПДн организует и обеспечивает руководитель подразделения МРФ/РФ, обеспечивающий хранение ПДн.

Электронные файлы с ПДн удаляют с помощью пользовательского интерфейса управления ИСПДн.

Уничтожение ПДн в электронном виде работники выполняют в соответствии с установленной организацией технологического процесса и требованиями эксплуатационной документацией на каждую конкретную ИС.

В случае передачи оргтехники Общества в ремонт в стороннюю организацию, руководитель подразделения Общества обязан организовать уничтожение размещенной на передаваемом оборудовании информации с ПДн абонентов.

## **6 Дополнительные требования по обработке ПДн в ИСПДн в период их ремонта и обслуживания**

При выполнении технического обслуживания оборудования ИСПДн необходимо принять меры по изъятию из состава обслуживаемого оборудования машинных носителей информации содержащие ПДн.

В случае, если ремонту/замене подлежат сами машинные носители информации, а гарантированное уничтожение ПДн на них невозможно, передача таких носителей допускается при условии наличия соглашения о конфиденциальности с организацией, осуществляющей ремонт (замену).

При невозможности выполнения указанных условий такие носители подлежат списанию и физическому уничтожению.

## **7 Ответственность**

Ответственным за общую организацию обработки ПДн абонентов является директор.

Контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПДн проводят подразделения безопасности.

## **8 Меры по обеспечению безопасности ПДн при их обработке**

Общество при обработке ПДн обязано принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты ПДн от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения ПДн, а также от иных неправомерных действий в отношении ПДн.

Обеспечение безопасности ПДн достигается, в частности:

определением угроз безопасности ПДн при их обработке в информационных системах ПДн;

применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности ПДн при их обработке в информационных системах ПДн, необходимых для выполнения требований к защите ПДн, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности ПДн.

применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;

оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности ПДн до ввода в эксплуатацию информационной системы ПДн.

учетом машинных носителей ПДн;

обнаружением фактов несанкционированного доступа к ПДн и принятием мер;

восстановлением ПДн, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;

установлением правил доступа к ПДн, обрабатываемым в информационной системе ПДн, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с ПДн в информационной системе ПДн;

контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПДн и уровня защищенности информационных систем ПДн. Контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПДн проводится Директором Общества.