



**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом ООО «Юг-Линк»**  
**от «01» марта 2023 г. № 1/2**

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_ **Е.Е. Саенко**



**РЕГЛАМЕНТ**  
**реагирования на обращения (запросы) субъектов персональных данных**  
**(редакция 1)**

г. Краснодар  
2023 год

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	<b>ТЕРМИНЫ И РЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
	1.1. Назначение.....	4
	1.2. Область применения.....	4
	1.3. Период действия и порядок внесения изменений.....	4
	1.4. Взаимосвязь с другими документами.....	4
<b>2</b>	<b>ПРАВА СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>РЕАГИРОВАНИЕ НА ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>РАССМОТРЕНИЕ, ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ОТПРАВКА (СООБЩЕНИЕ) ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС).....</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>КОНТРОЛЬ И СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ.....</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ РЕГЛАМЕНТА.....</b>	<b>19</b>
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 «Журнал регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных или их представителей по вопросам обработки персональных данных в ООО «Юг-Линк»</b>	
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 «Форма обращения (запроса)</b>	
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 «Форма обращения (запроса)</b>	
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 «Форма обращения (запроса)</b>	
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 «Форма обращения (запроса)</b>	

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей Регламента реагирования на обращения (запросы) субъектов персональных данных (далее по тексту – Регламент), используются следующие основные термины и их определения, сокращения:

**Общество** – ООО «Юг-Линк» (Юг-Линк).

**Оператор** – Общество, как юридическое лицо, осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

**Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая:<sup>1</sup>

- сбор
- запись
- систематизацию
- накопление, хранение
- уточнение (обновление, изменение)
- извлечение
- использование
- передачу (распространение, предоставление, доступ)
- обезличивание
- блокирование
- удаление
- уничтожение

**Персональные данные** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).<sup>2</sup>

**Политика обработки персональных данных в ООО «Юг-Линк»** – организационно–распорядительный документ Общества, определяющий основные принципы, цели и условия обработки персональных данных, перечни субъектов и категорий персональных данных, функции Общества при обработке персональных данных, права субъектов персональных данных, а также реализуемые оператором требования к защите персональных данных.

**Представитель субъекта персональных данных** – лицо, правомочное в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации представлять интересы субъекта персональных данных, действующее по поручению и от имени субъекта персональных данных.

**Субъект персональных данных** – физическое лицо, которое прямо или косвенно определено или определяемо с помощью персональных данных.

**РФ** – Российская Федерация.

**ФЗ о персональных данных** – Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

---

<sup>1</sup> ч. 3 ст. 3 ФЗ о персональных данных.

<sup>2</sup> ч. 1 ст. 3 ФЗ о персональных данных.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Назначение**

1.1.1. Настоящий Регламент определяет единый и обязательный порядок реагирования Юг-Линк на обращения (запросы) субъектов персональных данных или их представителей в части осуществляемой Обществом обработки персональных данных.

### **1.2. Область применения**

1.2.1. Настоящий Регламент применяется как организационно–распорядительный документ, обязательный для исполнения лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных, а также лицами, участвующими в процессе реагирования на обращения (запросы) субъектов персональных данных.

1.2.2. Распорядительные, локальные нормативные и иные внутренние документы Общества не должны противоречить настоящему Регламенту.

### **1.3. Период действия и порядок внесения изменений**

1.3.1. Настоящий Регламент является локальным нормативным документом постоянного действия.

1.3.2. Регламент утверждается, вводится в действие, изменяется и признается утратившим силу в Обществе на основании приказа Юг-Линк.

1.3.3. Пересмотр Регламента должен осуществляться на периодической и внеплановой основе.

Внеплановое внесение изменений может осуществляться

- в случае изменения действующей нормативно-правовой базы в области защиты информации;
- в случае изменения организационно-распорядительных документов Общества определяющих основные принципы, цели и условия обработки персональных данных, функции Общества при обработке персональных данных, права субъектов персональных данных, а также реализуемые оператором требования к защите персональных данных;
- по результатам анализа инцидентов информационной безопасности, оценки операционных рисков и рисков информационной безопасности;
- по результатам проведения самооценок и аудитов информационной безопасности;
- в случае изменения организационной структуры Общества;
- в случае изменения технологических и бизнес-процессов Общества.

На периодической основе, настоящий Регламент должен пересматриваться не реже одного раза в три года.

### **1.4. Взаимосвязь с другими документами**

Настоящий Регламент применяется во взаимосвязи с:

- Политикой обработки персональных данных в ООО «Юг-Линк»;
- прочими локальными нормативными актами Общества.

## 2. ПРАВА СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

2.1. Субъект персональных данных имеет право на обеспечение защиты его прав и свобод при обработке его персональных данных, защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.<sup>3</sup>

2.2. Субъект персональных данных имеет право требовать от оператора:<sup>4</sup>

- уточнения его персональных данных;
- блокирования его персональных данных или уничтожения их в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;

- принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

2.3. Субъект персональных данных имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей<sup>5</sup>:

- подтверждение факта обработки персональных данных оператором;
- правовые основания и цели обработки персональных данных;
- цели и применяемые оператором способы обработки персональных данных;
- наименование и место нахождения оператора, сведения о лицах (за исключением работников оператора), которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с оператором или на основании федерального закона;

- обрабатываемые персональные данные, относящиеся к соответствующему субъекту персональных данных, источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен федеральным законом;

- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- порядок осуществления субъектом персональных данных прав, предусмотренных ФЗ о персональных данных;

- информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;

- наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;

- информацию о способах исполнения оператором обязанностей по принятию мер, направленных на обеспечение обработки персональных данных в соответствии с требованиями предусмотренными ФЗ о персональных данных.

- иные сведения, предусмотренные ФЗ о персональных данных или другими федеральными законами.

2.4. Субъект персональных данных имеет право обжаловать действия или бездействие оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке, если субъект персональных данных считает, что оператор осуществляет обработку его персональных данных с нарушением требований ФЗ о персональных данных или иным образом нарушает его права и свободы.<sup>6</sup>

2.5. Субъект персональных данных имеет право на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и (или) компенсацию морального вреда в судебном порядке.<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> ст. 23 Конституции Российской Федерации

<sup>4</sup> ч. 1 ст. 14 ФЗ о персональных данных.

<sup>5</sup> ч. 7 ст. 14 ФЗ о персональных данных.

<sup>6</sup> ч. 1 ст. 17 ФЗ о персональных данных.

<sup>7</sup> ч. 2 ст. 17 ФЗ о персональных данных.

2.6. Субъект персональных данных имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.<sup>8</sup>

2.7. Субъект персональных данных имеет право на безвозмездной основе получать возможность ознакомления со своими персональными данными.<sup>9</sup>

2.8. Субъект персональных данных имеет право заявить возражение против принятия в отношении него оператором юридически значимого решения исключительно автоматизированным способом.<sup>10</sup>

2.9. Субъект персональных данных имеет право требовать прекращения обработки персональных данных используемых оператором в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке, если обработка персональных данных в указанных целях осуществляется оператором без согласия субъекта персональных данных.<sup>11</sup>

2.10. Право субъекта персональных данных на доступ к его персональным данным может быть ограничено в соответствии с федеральными законами, в том числе если:<sup>12</sup>

- обработка персональных данных, включая персональные данные, полученные в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;

- обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления, либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством РФ случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;

- обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

- доступ субъекта персональных данных к его персональным данным нарушает права и законные интересы третьих лиц;

- обработка персональных данных осуществляется в случаях, предусмотренных законодательством РФ о транспортной безопасности, в целях обеспечения устойчивого и безопасного функционирования транспортного комплекса, защиты интересов личности, общества и государства в сфере транспортного комплекса от актов незаконного вмешательства.

---

<sup>8</sup> ч. 2 ст. 9 ФЗ о персональных данных.

<sup>9</sup> ч. 3 ст. 20 ФЗ о персональных данных.

<sup>10</sup> ч. 3 ст. 16 ФЗ о персональных данных (например, случаи использования оператором системы оценки платежеспособности потенциального контрагента; составления «черных списков» недобросовестных должников; создания системы оценки анализа качества выполняемой работником работы; системы оценки поступающих резюме на предмет соответствия требованиям оператора т.п. с использованием сообщений электронной почты, расшифровки телефонных разговоров, поисковых запросов, доступа к файлам, нахождение на территории работодателя).

<sup>11</sup> ч. 1 ст. 15 ФЗ о персональных данных

<sup>12</sup> ч. 8 ст. 14 ФЗ о персональных данных.

### **3. РЕАГИРОВАНИЕ НА ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ**

3.1. Процесс реагирования на обращение (запрос) субъекта персональных данных представляет собой комплекс действий оператора, осуществляемых в следующие этапы:

- 1) прием обращения (запроса);
- 2) регистрация обращения (запроса);
- 3) первичная обработка обращения (запроса);
- 4) рассмотрение и исполнение обращения (запроса), включая формирование ответа;
- 5) отправка (сообщение) ответа на обращение (запрос).

3.2. Процесс реагирования на обращения (запросы) субъектов персональных данных организуется, обеспечивается и контролируется лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных в Обществе, назначенным приказом генерального директора Юг-Линк.

3.2.1. В рамках настоящего Регламента лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных в Обществе:

- организует и обеспечивает своевременный прием и регистрацию обращений (запросов) субъектов персональных данных;
- осуществляет объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (запросов) субъектов персональных данных;
- организует и обеспечивает своевременное принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов субъектов персональных данных;
- дает участникам процесса реагирования на обращения (запросы) субъектов персональных данных (исполнителям) указания по каждому обращению (запросу) субъекта персональных данных;
- организует и обеспечивает направление письменных ответов на обращения (запросы);
- осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Регламентом порядка реагирования на обращения (запросы) субъекта персональных данных.

#### **4. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ**

4.1. Обращения (запросы) субъектов персональных данных принимаются Обществом в письменной и электронной форме. Прием обращений (запросов) посредством телефонной связи не ведется.

4.1.1. Обращения (запросы) субъектов персональных данных принимаются Обществом по месту регистрации юридического лица (адрес: 350047, г. Краснодар, ул.им. Панфилова, д. 2, оф. 3.3) в рабочее время согласно режиму работы Общества, информация о котором размещена в помещении, занимаемом Обществом, и на официальном сайте Юг-Линк в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.1.2. Прием обращений (запросов) субъектов персональных данных или их представителей ведется лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных.

4.2. К письменным обращениям (запросам) субъектов персональных данных относятся любые письменные обращения субъектов персональных данных, переданные нарочно или направленные в адрес оператора почтовой связью.

4.3. К электронным обращениям (запросам) субъектов персональных данных относятся обращения (запросы), направленные по электронной почте и подписанные электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством РФ.

4.4. При непосредственном обращении субъекта персональных данных или его представителя, проводится предварительный опрос субъекта персональных данных или его представителя, с целью установления:

- фамилии, имени и отчества субъекта персональных данных или его представителя;
- реквизитов документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя (серия, номер, сведения о дате выдачи и выдавшем органе);
- сведений, подтверждающих участие субъекта персональных данных в отношениях с Обществом (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведений, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных Обществом;
- суть обращения (запроса).

4.4.1. После предварительного опроса субъекту персональных данных предоставляется бланк обращения (запроса) соответствующий предмету обращения (запроса) согласно формам, установленным приложениями к настоящему Регламенту для оформления обращения (запроса) в письменном виде.

4.5. Первичный учет поступивших обращений (запросов) персональных данных или их представителей осуществляется в соответствии с правилами внутреннего документооборота Общества.

4.6. Все поступившие обращения (запросы) субъектов персональных данных или их представителей подлежат регистрации в специальном журнале в день их поступления. Форма журнала регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных или их представителей установлена Приложением № 1 к настоящему Регламенту.

4.6.1. Журнала регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных или их представителей ведется на бумажном носителе. Страницы журнала должны быть прошнурованы и скреплены печатью Общества, листы журнала должны быть пронумерованы.

4.6.2. Заполнение журнала регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных или их представителей ведется в соответствии со следующими требованиями:



- в графу «1» проставляется номер поступившего запроса по порядку (в дальнейшем считается номером обращения (запроса));
- в графу «2» вносятся фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных и сведения документа, удостоверяющего его личность (в случае обращения представителя субъекта персональных данных, в графе «2» после сведений о запрашиваемом субъекте персональных данных ставится пометка «п»);
- в графе «3» указывается краткое содержание обращения (запроса) субъекта персональных данных (предмет обращения (запроса));
- в графе «4» указывается цель обращения (запроса) субъекта персональных данных;
- в графе «5» проставляется дата принятия обращения (запроса) Обществом;
- в графе «6» проставляется отметка об исполнении обращения (запроса) субъекта персональных данных (исполнен, ответ предоставлен, ответ отправлен в письме, отказано и др.);
- в графе «7» проставляется дата отправки сообщения (ответа) на обращение (запрос) субъекта персональных данных;
- в графе «8» проставляется отметка – ФИО лица, исполнившего ответ на обращение (запрос) субъекта персональных данных;
- в графе «9» проставляется подпись лица, исполнившего ответ на обращение (запрос) субъекта персональных данных;
- в графе «10» проставляется подпись субъекта персональных данных или его представителя (при непосредственном обращении к оператору);
- в графе «11» указывается место хранения информации.

4.6.3. На бланке обращения (запроса) проставляется номер, соответствующий порядковому номеру записи обращения (запроса) в журнале регистрации и учета обращений субъектов персональных данных.

4.6.4. Хранение журнала регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных обеспечивает лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных в Обществе.

## 5. ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ

5.1. Целью первичной обработки обращений (запросов) субъектов персональных данных является исключение неверно сформированных, повторяющихся обращений (запросов), а также обращений (запросов) от лиц, не имеющих права на их подачу.

5.2. В ходе первичной обработки обращений (запросов) субъектов персональных данных проверяется:

- дееспособность обратившегося субъекта персональных данных (если обращение (запрос) подано им лично);<sup>13</sup>
- аутентичность субъекта персональных данных;
- наличие у представителя полномочий законного представителя субъекта персональных данных (если обращение (запрос) подано представителем);
- условия ограничения доступа субъекта персональных данных к его персональным данным в соответствии с федеральными законами;
- повторяемость обращения (запроса);

5.3. Для оформления обращений (запросов) субъектов персональных данных или их представителей Обществом приняты единые формы, приведенные в Приложениях № 2 - 5 настоящего Регламента. Необходимость использования той или иной формы определяется в зависимости от сути обращения (запроса). Вместе с тем, субъект персональных данных вправе оформить обращение (запрос) в произвольной форме, но с учетом требований к содержанию обращения (запроса) установленных настоящим Регламентом.

5.4. Обращение (запрос) субъекта персональных данных должно содержать:<sup>14</sup>

- фамилию, имя, отчество запрашиваемого субъекта персональных данных;
- 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;
- текст обращения (запроса);
- способ получения ответа на обращение (запрос) (например, почтовый адрес);
- основания повторного обращения (запроса) (в случае такового);<sup>15</sup>
- собственноручную подпись субъекта персональных данных или его представителя – для письменных обращений (запросов) или электронную цифровую подпись – для электронных обращений (запросов).

5.5. К обращению (запросу) поданному представителем субъекта персональных данных, обязательно прикрепляется подлинник или нотариально удостоверенная копия документа, удостоверяющего полномочия представителя.

---

<sup>13</sup> Обратившийся субъект персональных данных должен быть дееспособен, в частности, быть совершеннолетним, для возможности самостоятельного получения данных о себе. За исключением установленных Гражданским Кодексом РФ случаев приобретения дееспособности до наступления совершеннолетия.

<sup>14</sup> ч. 3 ст. 14 ФЗ о персональных данных.

<sup>15</sup> ч. 5 ст. 14 ФЗ о персональных данных.

5.6. По результатам первичной обработки обращения (запроса) субъекта персональных данных обращение (запрос) ставится на исполнение или в его обработке отказывается.

5.7. Основанием для отказа в обработке обращения (запроса) субъекта персональных данных является:

- отсутствие подтверждения о дееспособности обратившегося субъекта персональных данных (в этом случае в журнале регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных в графе «б» указывается: «Отказано (недееспособен)»);

- обращение (запрос) не удостоверено: общегражданским паспортом субъекта персональных данных (в случае непосредственного обращения); другим документом, удостоверяющим личность субъекта персональных данных; нотариально заверенной подписью (при отправке обращения (заявления) почтовой/курьерской связью; документом, удостоверяющим полномочия представителя (в случае подачи обращения (запроса) представителем (в этом случае в журнале регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных в графе «б» указывается: «Отказано (не удостоверен)»);

- обращение (запрос) нарушает права и законные интересы третьих лиц<sup>16</sup> (в этом случае в журнале регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных в графе «б» указывается: «Отказано (противоречит ФЗ)»);

- обращение (запрос) предметом является повторным и предыдущее обращение (запрос) было удовлетворено не позднее 30 (тридцати) дней до даты получения повторного обращения (запроса), при условии необоснованности причин повторного обращения (запроса), а также предоставления субъекту персональных данных или его представителю сведений и (или) обрабатываемых персональных данных в полном объеме по результатам рассмотрения первоначального обращения (в этом случае субъекту персональных данных или его представителю сообщается дата предыдущего обращения (запроса), краткое содержание предыдущего запроса, а также уточняется причина повторного обращения (запроса), в журнале регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных в графе «б» указывается: «Отказано (повторное обращение)».<sup>17</sup>

5.8. На каждого субъекта персональных данных, от которого получено обращение (запрос) заводится досье. Обращения (запросы) субъекта персональных данных хранятся в досье в течение срока, установленного правилами внутреннего документооборота Общества.

5.9. Хранение досье на каждого субъекта персональных данных, от которого получено обращение (запрос) обеспечивает лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных в Обществе.

---

<sup>16</sup> п. 4 ч. 8. ст. 14 ФЗ о персональных данных.

<sup>17</sup> п. 5 ст. 14 ФЗ о персональных данных.

## **6. РАССМОТРЕНИЕ, ИСПОЛНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ОТПРАВКА (СООБЩЕНИЕ) ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС)**

6.1. Рассмотрение обращения (запроса) субъекта персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных в Юг-Линк и требованиями, изложенными в настоящем разделе Регламента.

6.2. В ходе рассмотрения обращения (запроса) субъекта персональных данных или его представителя, предметом которого является уточнение неполных, неточных или неактуальных персональных данных (п. 2.2. настоящего Регламента) оператор:<sup>18</sup>

- а) блокирует персональные данные с момента обращения или получения запроса (если блокирование не нарушает права и законные интересы субъекта персональных данных или третьих лиц);
- б) проводит проверку согласно сведениям, представленным субъектом персональных данных или его представителем, или иных необходимых документов;
- в) при подтверждении факта неточности персональных данных уточняет персональные данные;
- г) снимает блокирование персональных данных после их уточнения;
- д) уведомляет субъект персональных данных или его представителя о внесенных изменениях и предпринятых мерах и принимает разумные меры для уведомления третьих лиц, которым персональные данные были переданы.

6.3. В ходе рассмотрения обращения (запроса) субъекта персональных данных или его представителя, предметом которого являются требования, связанные с обработкой незаконно полученных персональных данных или персональных данных, не являющихся необходимыми для заявленной цели обработки (п. 2.2. настоящего Регламента) оператор:<sup>19</sup>

- а) блокирует персональные данные с момента обращения или получения запроса;
- б) проводит проверку согласно сведениям, представленным субъектом персональных данных или его представителем, или иных необходимых документов;
- в) при подтверждении факта неправомерной обработки персональных данных прекращает неправомерную обработку персональных данных и обеспечивает правомерность обработки персональных данных (запрашивает согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных);
- г) при невозможности обеспечить правомерность обработки персональных данных (включая отказ субъекта на обработку его персональных данных) уничтожает такие персональные данные;
- д) при обеспечении правомерности обработки персональных данных снимает их блокирование и продолжает обработку;
- е) об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных уведомляет субъект персональных данных или его представителя, а также принимает разумные меры для уведомления третьих лиц, которым персональные данные этого субъекта были переданы.

---

<sup>18</sup> ч. 3 ст. 20, ч. 1 и ч. 2 ст. 21 ФЗ о персональных данных.

<sup>19</sup> ч. 3 ст. 20, ч. 1 и ч. 3 ст. 21 ФЗ о персональных данных.

6.4. В ходе рассмотрения обращения (запроса) субъекта персональных данных или его представителя, предметом которого является доступ субъекта к его персональным данным (п. 2.3. настоящего Регламента) оператор:

а) проводит проверку на предмет отсутствия оснований для ограничения права субъекта персональных данных на доступ к его персональным данным (п. 2.10. настоящего Регламента);

б) при отсутствии оснований для ограничения права субъекта персональных данных на доступ к его персональным данным (п. 2.10. настоящего Регламента), сообщает субъекту персональных данных или его представителю запрошенные сведения в доступной форме, а также предоставляет возможность ознакомления с персональными данными, относящимися к запрашиваемому субъекту на безвозмездной основе;<sup>20</sup>

в) при наличии оснований для ограничения права субъекта персональных данных на доступ к его персональным данным (п. 2.10. настоящего Регламента) дает субъекту персональных данных или его законному представителю письменный мотивированный ответ, содержащий ссылку на соответствующие основания для отказа.<sup>21</sup>

6.5. В ходе рассмотрения обращения (запроса) субъекта персональных данных или его представителя, предметом которого является отзыв согласия субъекта персональных данных (п. 2.6. настоящего Регламента) оператор:<sup>22</sup>

а) разъясняет субъекту персональных данных юридические последствия отказа;

б) прекращает обработку персональных данных;

в) в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожает персональные данные;

г) уведомляет субъект персональных данных или его представителя о результатах рассмотрения обращения (запроса);

6.6. В ходе рассмотрения обращения (запроса) субъекта персональных данных или его представителя, предметом которого является возражение против принятия в отношении субъекта персональных данных юридически значимого решения исключительно автоматизированным способом (п. 2.8. настоящего Регламента) оператор:<sup>23</sup>

а) проводит проверку согласно сведениям, представленным субъектом персональных данных или его представителем, или иных необходимых документов;

б) в случае если решение, порождающее юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или иным образом затрагивающее его права и законные интересы, принято при наличии согласия субъекта персональных данных повторно разъясняет субъекту персональных данных порядок принятия решения на основании исключительно автоматизированной обработки его персональных данных и возможные юридические последствия такого решения, а также разъясняет порядок защиты субъектом персональных данных своих прав и законных интересов;

---

<sup>20</sup> ч. 8 ст. 14, ч. 1 и ч. 2 ст. 20 ФЗ о персональных данных.

<sup>21</sup> ч. 8 ст. 14 и ч. ч. 2 ст. 20 ФЗ о персональных данных.

<sup>22</sup> ч. 2 ст. 18, ч. 5 ст. 21 ФЗ о персональных данных.

<sup>23</sup> ч. 3 ст. 16 ФЗ о персональных данных.

в) в случае если решение, порождающее юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или иным образом затрагивающее его права и законные интересы, принято в отсутствие согласия субъекта персональных данных прекращает неправомерную обработку персональных данных и обеспечивает правомерность обработки персональных данных (запрашивает согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных исключительно автоматизированным способом);

г) при невозможности обеспечить правомерность обработки персональных данных (включая отказ субъекта на обработку его персональных данных исключительно автоматизированным способом) уничтожает такие персональные данные;

д) уведомляет субъект персональных данных или его представителя о результатах рассмотрения возражения.

6.7. В ходе рассмотрения обращения (запроса) субъекта персональных данных или его представителя, предметом которого является требование о прекращении обработки персональных данных, оператор:<sup>24</sup>

а) немедленно прекращает обработку персональных данных (за исключением случаев, предусмотренных п.п. 2 - 11 ч. 1 ст. 6, ч. 2 ст. 10 и ч. 2 ст. 11 ФЗ о персональных данных);

б) проводит проверку согласно сведениям, представленным субъектом персональных данных или его представителем, или иных необходимых документов;

в) уведомляет субъект персональных данных или его представителя о принятых мерах.

6.8. Обращение (запрос) считается исполненным, если по существу обращения (запроса) оператором приняты необходимые меры в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Регламентом, о чем субъект персональных данных или его представитель уведомлен должным образом.

6.9. Письменный ответ субъекту персональных данных или его законному представителю направляется Обществу вне зависимости от формы обращения (запроса) субъекта персональных данных и результатов рассмотрения обращения (запроса).

6.10. Текст ответа на обращение (запрос) субъекта персональных данных или его законного представителя должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные вопросы, и не должен содержать персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных, за исключением случаев, когда имеются законные основания для раскрытия таких персональных данных.

6.11. В случае необходимости у субъекта персональных данных или его представителя может быть запрошена дополнительная информация, необходимая для надлежащей обработки обращения (запроса), объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения (запроса), своевременного принятия мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов субъекта персональных данных, а также для адресного направления письменных ответов по существу обращения (запроса).

6.12. Ответ на обращение (запрос) оформляется в соответствии с правилами делопроизводства Общества, и должен содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы субъекта персональных данных, его почтовый адрес, пояснительную/мотивировочную часть, наименование должности лица, подписавшего

---

<sup>24</sup> п.5.1. ч. 5 ст. 21 ФЗ о персональных данных.

документ, его инициалы, фамилию, подпись, а также инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

6.13. Копия ответа на обращение (запрос) подшивается в досье субъекта персональных данных и хранится в нем в течение срока, установленного правилами внутреннего документооборота Общества.

6.14. Ответ на обращение (запрос) должен быть либо направлен почтовым сообщением непосредственно адресату, либо сообщен непосредственно субъекту персональных данных или его представителю. Способ (из числа указанных) выбирает обратившийся субъект персональных данных.

6.15. При отправке почтового сообщения оно должно быть отправлено через отделение почтовой связи заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

6.16. Конверты (пакеты) в которых отправляются ответы, должны быть светонепроницаемыми или иметь вкладки из светонепроницаемой бумаги.

6.17. В журнале регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных проставляется отметка об ответе на запрос, краткое содержание ответа (положительный, отрицательный, отказ), указываются сведения о регистрационном исходящем номере и дате ответа, способе и дате его отправления. Сведения удостоверяются подписью лица, ответственного за организацию обработки персональных данных.

6.18. При непосредственном сообщении ответа на обращение (запрос) субъект персональных данных или его представитель должен проставить личную подпись в графе «10» журнала регистрации и учета обращений (запросов) субъектов персональных данных, подтверждающую факт ознакомления с ответом.

6.19. Опись вложения, как и уведомление о вручении, подшиваются в досье субъекта персональных данных и хранятся в нем в течение срока, установленного правилами внутреннего документооборота Общества.

## 7. КОНТРОЛЬ И СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ

7.1. Все обращения (запросы) субъектов персональных данных или их представителей, находящиеся на рассмотрении, подлежат контролю за своевременным и правильным их исполнением с момента поступления и до полного разрешения вопроса.

7.2. Общий срок реагирования на обращение (запрос) субъекта персональных данных или его законного представителя, предметом которого является уточнение неполных, неточных или неактуальных персональных данных, а также требования, связанные с обработкой незаконно полученных персональных данных или персональных данных, не являющихся необходимыми для заявленной цели обработки (п. 2.2. настоящего Регламента), составляет 7 (семь) рабочих дней со дня представления субъектом персональных данных или его представителем сведений, соответствующих подтверждений.<sup>25</sup>

7.3. Срок реагирования на обращение (запрос) субъекта персональных данных или его законного представителя, предметом которого является неправомерная обработка персональных данных (п. 2.2. настоящего Регламента) составляет:<sup>26</sup>

- в части прекращения неправомерной обработки персональных данных - 3 (три) рабочих дня с даты выявления неправомерной обработки персональных данных;
- в части уничтожения неправомерно обрабатываемых персональных данных - 10 (десять) рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки персональных данных (в случае, если обеспечить правомерность обработки персональных данных невозможно).

В случае отсутствия возможности уничтожения персональных данных в течение установленного срока оператор блокирует неправомерно обрабатываемые персональные данные и обеспечивает уничтожение персональных данных в срок не более чем 6 (шесть) месяцев, если иной срок не установлен федеральными законами.<sup>27</sup>

7.4. Общий срок реагирования на обращение (запрос) субъекта персональных данных или его законного представителя, предметом которого является получение информации, касающейся обработки его персональных данных (п. 2.3. настоящего Регламента), составляет 10 (десять) рабочих дней с момента обращения субъекта персональных данных или его представителя либо получения обращения (запроса) субъекта персональных данных или его представителя. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 5 (пять) рабочих дней при условии направления оператором в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации.<sup>28</sup>

7.5. Общий срок реагирования на обращение (запрос) субъекта персональных данных или его законного представителя, предметом которого является отзыв субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных (п. 2.6. настоящего Регламента) составляет 30 (тридцать) дней с даты поступления отзыва, если иное не предусмотрено договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, иным соглашением между оператором и субъектом персональных данных.

7.6. Общий срок реагирования на обращение (запрос) субъекта персональных данных или его законного представителя, предметом которого является возражение

---

<sup>25</sup> ч. 3 ст. 20 ФЗ о персональных данных.

<sup>26</sup> ч. 3 ст. 21 ФЗ о персональных данных.

<sup>27</sup> ч. 6 ст. 21 ФЗ о персональных данных.

<sup>28</sup> ч. 3 ст. 14 ФЗ о персональных данных.



против принятия оператором решения на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных (п. 2.8. настоящего Регламента) составляет 30 (тридцать) дней со дня его получения возражения.<sup>29</sup>

7.7. Общий срок реагирования на обращение (запрос) субъекта персональных данных или его законного представителя, предметом которого является требование о прекращении обработки персональных данных составляет 10 (десять) рабочих дней с даты получения требования. В случае отсутствия возможности уничтожения персональных данных в течение установленного срока оператор блокирует неправомерно обрабатываемые персональные данные и обеспечивает их уничтожение не позднее 6 (шести) месяцев, если иной срок не установлен федеральными законами.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> ч. 4 ст. 16 ФЗ о персональных данных.

<sup>30</sup> ч. 6 ст. 21 ФЗ о персональных данных

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- За несоблюдение настоящего Регламента работники Общества несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ и локальными нормативными актами Общества. Несоблюдение работниками Общества настоящего Регламента признается нарушением ими своих должностных обязанностей.

- Лица, виновные в нарушении положений законодательства РФ в области персональных данных при обработке персональных данных субъекта привлекаются к дисциплинарной и материальной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством, а также привлекаются к административной, гражданско-правовой или уголовной ответственности в порядке, установленном федеральными законами.

**9. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ РЕГЛАМЕНТА**

Перечень изменений Регламента				
<b>Редакция</b>	<b>Вид и наименование документа</b>	<b>Дата утверждения</b>	<b>Дата введения в действие</b>	<b>Реквизиты распорядительного документа</b>



**Приложение № 2  
к Регламенту реагирования на обращения (запросы)  
субъектов персональных данных**

Руководителю ООО «Юг-Линк»

от \_\_\_\_\_

*(фамилия)*

\_\_\_\_\_  
*(имя и отчество)*

документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_  
*(серия, номер)*

\_\_\_\_\_  
*(кем и когда выдан)*

адрес: \_\_\_\_\_

**Обращение (запрос) № \_\_\_\_\_**

Руководствуясь ч.7 ст. 14 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» прошу предоставить мне для ознакомления следующую информацию об обработке моих персональных данных *(обозначить нужное)*:

- подтверждение факта обработки моих персональных данных ООО «Юг-Линк»
- правовые основания и цели обработки моих персональных данных ООО «Юг-Линк»
- цели и применяемые ООО «Юг-Линк» способы обработки моих персональных данных
- наименование и место нахождения ООО «Юг-Линк», сведения о лицах (за исключением работников оператора), которые имеют доступ к моим персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с ООО «Юг-Линк» или на основании федерального закона
- мои обрабатываемые ООО «Юг-Линк» персональные данные, относящиеся, источник их получения
- сроки обработки ООО «Юг-Линк» моих персональных данных, в том числе сроки их хранения
- порядок осуществления мною данных прав, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче ООО «Юг-Линк» моих персональных данных
- наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку моих персональных данных по поручению ООО «Юг-Линк», если обработка поручена или будет поручена такому лицу
- информацию о способах исполнения ООО «Юг-Линк» обязанностей по принятию мер, направленных на обеспечение обработки моих персональных данных в соответствии с требованиями предусмотренными Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- иные сведения, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами

Сведения, подтверждающие мое участие в отношениях с ООО «Юг-Линк»:\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\* номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения, либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором

Ответ прошу предоставить:  
*(обозначить нужное)*

- почтовым сообщением на указанный мною адрес
- мне лично

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 20\_\_\_\_\_  
*(дата запроса)*

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(расшифровка подписи)*

**Приложение № 3  
к Регламенту реагирования на обращения (запросы)  
субъектов персональных данных**

Руководителю ООО «Юг-Линк»

от \_\_\_\_\_  
(фамилия)

\_\_\_\_\_  
(имя и отчество)  
документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_  
(серия, номер)

\_\_\_\_\_  
(кем и когда выдан)

адрес: \_\_\_\_\_

**Обращение (запрос) № \_\_\_\_\_**

Руководствуясь ч. 1 ст. 14 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» прошу (обозначить нужное):

- уточнить мои персональные данные
- заблокировать мои персональные данные
- уничтожить мои персональные данные

по следующим причинам (обозначить нужное):

- персональные данные являются неполными
- персональные данные являются устаревшими
- персональные данные являются недостоверными
- персональные данные являются незаконно полученными
- персональные данные не являются необходимыми для заявленной цели обработки
- другое:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Сведения, подтверждающие мое участие в отношениях с ООО «Юг-Линк»:\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\* номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения, либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором

Уведомление прошу предоставить:  почтовым сообщением на указанный мною адрес  
(обозначить нужное)  мне лично

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ . 20\_\_\_\_\_  
(дата запроса)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

**Приложение № 4  
к Регламенту реагирования на обращения (запросы)  
субъектов персональных данных**

Руководителю ООО «Юг-Линк»

от \_\_\_\_\_

(фамилия)

\_\_\_\_\_  
(имя и отчество)

документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_  
(серия, номер)

\_\_\_\_\_  
(кем и когда выдан)

адрес: \_\_\_\_\_

**Обращение (запрос) № \_\_\_\_\_**

Руководствуясь \_\_\_\_\_ ст. \_\_\_\_\_ Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» прошу прекратить обработку моих персональных данных в связи с

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Сведения, подтверждающие мое участие в отношениях с ООО «Юг-Линк»:\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\* номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения, либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором

Уведомление прошу предоставить:  почтовым сообщением на указанный мною адрес  
(обозначить нужное)  мне лично

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ . 20  
(дата запроса)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

**Приложение № 5  
к Регламенту реагирования на обращения (запросы)  
субъектов персональных данных**

Руководителю ООО «Юг-Линк»

от \_\_\_\_\_  
(фамилия)

\_\_\_\_\_  
(имя и отчество)

документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_  
(серия, номер)

\_\_\_\_\_  
(кем и когда выдан)

адрес: \_\_\_\_\_

**Обращение (запрос) № \_\_\_\_\_**

Руководствуясь ч. 2 ст.9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» настоящим отзываю свое согласие на обработку персональных данных в связи с

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Сведения, подтверждающие мое участие в отношениях с ООО «Юг-Линк»:\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\* номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения, либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором

Уведомление прошу предоставить:  почтовым сообщением на указанный мною адрес  
(обозначить нужное)  мне лично

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 20\_\_\_\_\_  
(дата запроса)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)