УТВЕРЖДЕН

Приказом и.о. руководителя

управления жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа город Воронеж

от 01.08.2023 № 01-06/28

Порядок

обработки и защиты персональных данных в управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа г.Воронеж

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок обработки и защиты персональных данных, полученных при обработке обращений граждан, поступивших на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и поступивших в целях оказания муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на основании Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в управление жилищно-коммунального хозяйства (далее — Порядок) определяет порядок обработки, защиты персональных данных, доступа к персональным данным, обязанности лиц, работающих с персональными данными, цели обработки персональных данных с содержанием обрабатываемых персональных данных, сроки обработки персональных данных.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

1.3. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, полученных при рассмотрении обращений, поступивших в управление жилищно-коммунального хозяйства на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и поступивших в целях оказания муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на основании Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.4. Персональные данные граждан обрабатываются исключительно для целей, непосредственно связанных с работой с обращениями граждан, в том числе прием, регистрация, учет, рассмотрение, подготовка и направление ответа, хранение. Обработка персональных данных осуществляется только в объеме, необходимом для достижения указанных целей.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения: Персональные данные — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных); Конфиденциальность персональных данных — обязательное для выполнения требование не распространять персональные данные без согласия субъекта 2 персональных данных, если иное не предусмотрено Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Обработка персональных данных — любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Обращение  — обращение гражданина, поступившее посредством почтового отправления, электронной почты, курьера, МФЦ, факс, нарочным, электронные обращения на предоставление муниципальной услуги, поданные на Портале Воронежской области.

**2. Состав обрабатываемых персональных данных**

2.1. Персональные данные граждан относятся к конфиденциальной информации.

2.2. К персональным данным гражданина, подлежащим обработке и указываемым в обращении, входят следующие сведения: — фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя; почтовый адрес, адрес регистрации заявителя и (или) адрес электронной почты, номер телефона; данные документа, удостоверяющего личность, сведения о состоянии здоровья.

**3. Принципы обработки персональных данных граждан**

3.1. Обработка персональных данных граждан осуществляется на основе принципов: — законности целей и способов обработки персональных данных; - соответствия целей обработки персональных данных целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных; - соответствия объема и характера обрабатываемых персональных данных, способов обработки персональных данных целям обработки персональных данных; - достоверности персональных данных, их достаточности для целей обработки, недопустимости обработки персональных данных, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе персональных данных.

3.2. Персональные данные граждан, обратившихся, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме письменного обращения или электронного документа, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений с последующим уведомлением заявителей о результатах рассмотрения.

3.3. Сбор, запись, систематизация, накопление и уточнение (обновление, изменение) персональных данных субъектов, обратившихся в управление для получения муниципальной услуги и в целях рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», осуществляются путем:

3.3.1. Получения оригиналов необходимых документов (заявления).

3.3.2. Внесения сведений в учетные формы (на бумажных и электронных носителях).

3.3.3. Внесения персональных данных в прикладные программные подсистемы Единой информационной системы администрации городского округа г.Воронеж.

3.4. Сбор, запись, систематизация, накопление и уточнение (обновление, изменение) персональных данных осуществляются путем получения персональных данных непосредственно от субъектов персональных данных (заявителей).

3.5. При предоставлении муниципальной услуги, а также в порядке рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», запрещается запрашивать у субъектов персональных данных и третьих лиц, а также обрабатывать персональные данные в случаях, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.6. При сборе персональных данных уполномоченное должностное лицо, осуществляющее получение персональных данных непосредственно от субъектов персональных данных, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги или в порядке рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обязано разъяснить указанным субъектам персональных данных юридические последствия отказа представить персональные данные.

3.7. Передача (распространение, представление) и использование персональных данных заявителей (субъектов персональных данных) в управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа г.Воронеж осуществляются лишь в случаях и в порядке, предусмотренных федеральными законами.

3.8. Перечень должностей служащих управления, замещение которых предусматривает осуществление обработки персональных данных либо осуществление доступа к персональным данным в связи с предоставлением муниципальных услуг и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», утверждается приказом руководителя управления.

**IV. Обработка персональных данных, содержащихся в обращениях граждан, полученных в форме электронного документа**

4.1. Обращения граждан, поступающие в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

4.2. Обращения граждан в форме электронного документа, направленные гражданами путем заполнения специальной формы на официальным сайте регистрируются в системе электронного документооборота (далее — СЭД).

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.6. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела.

4.7. Информация о персональных данных авторов обращений в электронной форме, хранится и обрабатывается с соблюдением требований статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.8. Доступ к таким сведениям имеют только лица, специально уполномоченные на проведение работ с персональными данными граждан и предупрежденные об ответственности за случайное или умышленное разглашение либо несанкционированное использование таких сведений.

4.9. Лица, имеющие доступ к персональным данным, выполняют действия по их обработке в соответствии со служебной необходимостью и возложенными на них функциями в рамках должностных инструкций.

4.10. Лица, получившие доступ к персональным данным, должны использовать эти данные лишь в целях, для которых они сообщены; соблюдать режим конфиденциальности.

**V. Обязанности оператора**

5.1. В целях обеспечения прав и свобод гражданина оператор при обработке персональных данных гражданина обязан соблюдать следующие общие требования:

 - обработка персональных данных граждан может осуществляться исключительно в целях подготовки ответа гражданам;

- обеспечение хранения и защиты персональных данных гражданина от неправомерного их использования или утраты в порядке, установленном законодательством;

- не сообщать персональные данные гражданина третьей стороне без его письменного согласия.

**VI. Сроки обработки и хранения персональных данных**

6.1. Сроки обработки и хранения персональных данных, представляемых субъектами персональных данных в связи с предоставлением муниципальных услуг, определяются нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок их сбора и обработки.

6.2. Персональные данные граждан, обратившихся в администрацию лично, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме электронного документа, хранятся в течение пяти лет.

6.3. Персональные данные, представляемые субъектами на бумажном носителе в связи с предоставлением муниципальной услуги, хранятся на бумажных носителях.

**VII. Порядок уничтожения персональных данных**

**при достижении целей их обработки или**

**при наступлении иных законных оснований**

7.1. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

7.2. В случае достижения цели обработки персональных данных должностное лицо, осуществляющее обработку персональных данных, обязано прекратить их обработку или обеспечить ее прекращение и обеспечить их уничтожение в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных.

7.3. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку своих персональных данных, должностное лицо обязано прекратить их обработку и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Об уничтожении персональных данных уведомить субъекта персональных данных.

**VIII. Лицо, ответственное за организацию обработки**

**персональных данных**

8.1. Ответственный за организацию обработки персональных данных в управлении назначается в соответствии с распределением обязанностей приказом руководителя управления.

8.2. Ответственный за обработку персональных данных в своей работе руководствуется законодательством Российской Федерации в области персональных данных и настоящим Положением.

8.3. Ответственный за обработку персональных данных обязан:

8.3.1. Организовывать принятие правовых, организационных и технических мер для обеспечения защиты персональных данных, обрабатываемых в управлении, от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

8.3.2. Осуществлять внутренний контроль за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

8.3.3. Доводить до сведения сотрудников управления положения законодательства Российской Федерации в области персональных данных, локальных актов по вопросам обработки персональных данных, требований к защите персональных данных.

8.3.4. Организовывать прием и обработку обращений и запросов субъектов персональных данных или их представителей, а также осуществлять контроль за приемом и обработкой таких обращений.

8.3.5. В случае нарушения требований к защите персональных данных принимать необходимые меры по восстановлению нарушенных прав субъектов персональных данных.

8.4. Ответственный за обработку персональных данных вправе:

8.4.1. Иметь доступ к информации, касающейся обработки персональных данных и включающей:

8.4.1.1. Цели обработки персональных данных.

8.4.1.2. Категории обрабатываемых персональных данных.

8.4.1.3. Категории субъектов, персональные данные которых обрабатываются.

8.4.1.4. Правовые основания обработки персональных данных.

8.4.1.5. Перечень действий с персональными данными, общее описание используемых в администрации способов обработки персональных данных.

8.5. Ответственный за обработку персональных данных несет ответственность за надлежащее выполнение возложенных функций по организации обработки персональных данных в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации в области персональных данных.