

РЕГЛАМЕНТ
обработки обращений и запросов субъектов персональных данных
Индивидуального предпринимателя Шульженко И.И.

г. Новосибирск

2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - 152-ФЗ) и определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения и подготовки ответов на обращения и запросы субъектов персональных данных (далее - субъекты ПДн), поступающие в адрес ИП Шульженко И.И. (далее — Оператор).

1.2. Регламент обязателен для исполнения всеми работниками Оператора, имеющими доступ к персональным данным или участвующими в процессе рассмотрения обращений субъектов ПДн.

1.3. Целью Регламента является обеспечение реализации прав субъектов ПДн, предусмотренных 152-ФЗ, и своевременного реагирования на их запросы в установленные законом сроки.

2. Права субъектов персональных данных

2.1. Субъект ПДн имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- 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, имеющих доступ к персональным данным;
- обрабатываемые персональные данные, относящиеся к соответствующему субъекту, источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- порядок осуществления субъектом ПДн прав, предусмотренных 152-ФЗ;
- информацию об осуществленной или предполагаемой трансграничной передаче данных;
- иные сведения, предусмотренные 152-ФЗ.

2.2. Субъект ПДн вправе требовать от Оператора 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.

2.3. Субъект ПДн вправе отозвать согласие на обработку персональных данных.

2.4. Субъект ПДн вправе обжаловать действия или бездействие Оператора в уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) или в судебном порядке.

3. Виды обращений и запросов субъектов ПДн

3.1. В соответствии с 152-ФЗ выделяются следующие основные виды обращений субъектов ПДн:

- **Запрос на получение информации, касающейся обработки ПДн** (ч. 1 ст. 14 152-ФЗ) — получение сведений о том, какие данные обрабатываются, на каких основаниях и с какой целью.

- **Требование об уточнении, блокировании или уничтожении ПДн** (ч. 1 ст. 14 152-ФЗ) — если данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не необходимыми для заявленной цели.

- **Отзыв согласия на обработку ПДн** (ч. 2 ст. 9 152-ФЗ) — прекращение обработки, если она основана исключительно на согласии субъекта.

- **Требование о прекращении обработки персональных данных** (ч. 1 ст. 21 152-ФЗ) — при неправомерной обработке или для целей продвижения товаров и услуг.

4. Требования к содержанию запросов

4.1. Запрос субъекта ПДн или его представителя должен содержать следующие сведения:

- номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта ПДн или его представителя;

- сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;

- сведения, подтверждающие участие субъекта ПДн в отношениях с Оператором (номер договора, дата заключения договора и/или иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных Оператором;

- подпись субъекта ПДн или его представителя.

4.2. Для требования о прекращении распространения персональных данных, ранее разрешенных субъектом для распространения, дополнительно указываются:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);

- контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес) субъекта ПДн;

- перечень персональных данных, обработка которых подлежит прекращению.

4.3. Запрос может быть направлен в форме электронного документа и подписан электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок приема и регистрации обращений

5.1. Субъект ПДн может обратиться к Оператору следующими способами:

- лично (по адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Коммунистическая, д. 2, эт. 11, каб. 111);

- почтовым отправлением по указанному адресу;

- в форме электронного документа на адрес электронной почты: ur@operaagency.ru;

- иным способом, не запрещенным законом.

5.2. Оператор не вправе ограничивать субъекта ПДн в выборе способа обращения. Установление приоритетных способов взаимодействия допускается только в качестве предложения, а не обязательного требования.

5.3. При личном обращении субъект ПДн или его представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения представителя).

5.4. Все поступившие обращения и запросы подлежат обязательной регистрации в **Журнале учета обращений субъектов персональных данных** (Приложение № 1 к Регламенту).

5.5. Регистрация осуществляется ответственным за организацию обработки персональных данных (ИП Шульженко И.И. либо назначенное им лицо) в течение **одного рабочего дня** с момента поступления обращения.

5.6. При регистрации обращению присваивается входящий номер и проставляется дата регистрации.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Сроки рассмотрения зависят от вида обращения:

Вид обращения	Срок рассмотрения	Основание
Запрос на получение информации об обработке ПДн (ст. 14)	10 рабочих дней (может быть продлен до 15 рабочих дней с мотивированным уведомлением субъекта)	ч. 1 ст. 20 152-ФЗ
Требование о прекращении неправомерной обработки ПДн (ст. 21)	3 рабочих дня (уничтожить данные и уведомить субъекта)	ч. 3 ст. 21 152-ФЗ
Требование об уточнении недостоверных ПДн	7 рабочих дней	ч. 3 ст. 20 152-ФЗ
Отзыв согласия на обработку ПДн	30 дней (прекратить обработку)	ч. 5 ст. 21 152-ФЗ
Запрос Роскомнадзора	10 рабочих дней (может быть продлен до 15 рабочих дней)	ч. 4 ст. 20 152-ФЗ

6.2. При наличии уважительных причин срок предоставления информации по запросу субъекта ПДн может быть продлен, но не более чем на **5 рабочих дней**, с обязательным направлением субъекту мотивированного уведомления о продлении срока.

7. Порядок рассмотрения обращений

7.1. При поступлении запроса ответственное лицо обязано:

7.1.1. **Проверить достаточность сведений**, содержащихся в запросе:

- наличие номера документа, удостоверяющего личность;
- наличие сведений о дате выдачи документа и выдавшем органе;
- наличие сведений, подтверждающих участие субъекта в отношениях с Оператором или факт обработки его ПДн;
- наличие подписи субъекта или его представителя.

7.1.2. При недостаточности сведений — направить субъекту **мотивированный отказ** в выполнении его требований в течение **10 рабочих дней** с момента получения запроса.

7.1.3. При достаточности сведений — определить характер требования субъекта и выполнить необходимые действия.

7.2. Основания для отказа в выполнении требований субъекта:

- повторный запрос, направленный менее чем через 30 дней после предыдущего, без обоснования;
- ограничение права на доступ к ПДн на основании федеральных законов (ч. 8 ст. 14 152-ФЗ);
- наличие законных оснований для обработки ПДн без согласия субъекта (пп. 2-11 ч. 1 ст. 6 152-ФЗ).

7.3. При выполнении требований субъекта ответственное лицо:

- определяет работников, задействованных в обработке ПДн субъекта;
- выдает распоряжения: предоставить сведения, заблокировать, уточнить или уничтожить персональные данные.

8. Подготовка и направление ответа

8.1. Ответ на запрос должен быть:

- **объективным, всесторонним и своевременным;**
- изложенным в доступной форме;
- не содержащим персональные данные других субъектов (за исключением случаев, предусмотренных законом).

8.2. Ответ может быть дан:

- **устно** — при личном приеме, если факты очевидны и не требуют дополнительной проверки (с согласия субъекта);
- **письменно** — в остальных случаях.

8.3. Письменный ответ направляется способом, указанным субъектом в запросе (почтой или по электронной почте), в установленный срок.

8.4. В случае отказа в предоставлении информации направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа и порядка его обжалования.

8.5. Об уточнении, блокировании или уничтожении персональных данных ответственное лицо обязано уведомить субъекта ПДн в течение **7 рабочих дней** с даты совершения соответствующих действий.

9. Ответственность

9.1. За нарушение порядка рассмотрения обращений субъектов ПДн предусмотрена административная ответственность по ч.ч. 4, 5, 5.1 ст. 13.11 КоАП РФ.

9.2. Ответственность за организацию приема и обработки обращений возлагается на ИП Шульженко И.И. (в соответствии с п. 3 ч. 4 ст. 22.1 152-ФЗ).

9.3. Работники Оператора несут персональную ответственность за нарушение требований Регламента.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения.

10.2. Изменения в Регламент вносятся приказом ИП Шульженко И.И.

10.3. Все работники Оператора, имеющие доступ к персональным данным, должны быть ознакомлены с Регламентом под роспись.

Приложение № 1 к Регламенту

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ СУБЪЕКТОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

№ п/п	Дата поступления	Ф.И.О. субъекта	Контактные данные	Вид обращения	Краткое содержание	Дата направления ответа	Отметка об исполнении	Ответственный