

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора ГБУК КО
«Калужская областная научная
библиотека им. В.Г. Белинского»

А.М. Марышева
«10» января 2024 г.



**РЕГЛАМЕНТ
О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ
НА ПЛАТФОРМЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ (далее - ПОС)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данный Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», а также Постановления Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» с целью защиты интересов субъектов персональных данных, предотвращения раскрытия (передачи), а также соблюдения надлежащих правил обращения с персональными данными.

1.2. Данный Регламент предназначен для использования всеми допущенными к работе с персональными данными сотрудниками Государственного бюджетного учреждения культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им.В.Г.Белинского» (далее - Библиотека) в ПОС.

1.3. В Библиотеке назначены следующие роли для эффективной работы ПОС:

- Руководитель - является должностное лицо органа или организации, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения.
- Координатор - является должностное лицо, уполномоченное осуществлять организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями.
- Куратор - является должностное лицо, уполномоченное осуществлять контроль за процессом обработки обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности.
- Исполнитель - является должностное лицо, уполномоченное осуществлять рассмотрение обращений и подготовку ответов на них.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Платформа обратной связи - функциональность единого окна цифровой обратной связи Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Персональные данные (далее ПДн) - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

Пользователь ПОС – сотрудники Библиотеки, которые имеют доступ к ПДн, содержащихся в обращениях Заявителя.

3. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1 Процесс обработки обращений субъекта персональных данных состоит из следующих последовательных этапов:

- модерация;
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

2.2. Реализацию каждого этапа выполняет Пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль:

- Модератор (для этапа модерации);
- Координатор (для этапа координации);
- Исполнитель (для этапа исполнения);
- Руководитель (для этапа согласования);
- Руководитель (для этапа утверждения).

2.3. В рамках осуществления функций по контролю за процессом обработки обращений Куратор, в случае необходимости и при наличии таких прав, может выполнять действия, которые в обычном режиме выполняют пользователи с другими ролями в ПОС.

2.4. Один пользователь может одновременно совмещать несколько любых ролей в ПОС.

4. КАТЕГОРИИ СУБЪЕКТОВ, ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ И СОСТАВ ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. Категориями субъектов персональных данных, в отношении которых Пользователи системы ПОС осуществляют обработку персональных данных являются все Заявители, которые подали своё обращение через ПОС.

4.2. Основная цель ПОС — быстрое решение актуальных проблем граждан. Она позволяет получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения.

4.3. При работе в ПОС на рабочих местах сотрудников Библиотеки осуществляется обработка обращений граждан, которые могут содержать персональные данные, в том числе в составе приложенных к обращению документов:

- Фамилия, имя, отчество;
- Дата рождения;
- Адрес регистрации или пребывания;
- Номер паспорта или иного удостоверения личности;
- Контактный номер телефона;
- Электронная почта.

5. МЕРЫ ПО ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. Для защиты персональных данных, содержащихся в обращениях Заявителей, обрабатываемых на рабочих местах сотрудников, Пользователи Системы должны принимать необходимые правовые, организационные и технические меры от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения ПДн, а также от иных неправомерных действий в отношении ПДн.

4.2. Основные меры по защите информации прописаны в «Базовая модель угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

4.3. Для защиты персональных данных кроме основных средств защиты информации можно использовать компенсирующие меры защиты информации:

- Ограничение физического доступа в помещения и к рабочим местам сотрудников органов и организации, на которых осуществляется обработка ПДн;
- Ограничение, контроль использования съемных носителей информации и мобильных устройств;
- Запрет на использование пользователями административных учетных записей;
- Ограничение использования сети интернет путем определения перечня разрешенных для посещения сайтов.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РАЗГЛАШЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Сотрудники Библиотеки, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных субъектов, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Разглашение персональных данных субъекта (передача их посторонним лицам, в том числе другим сотрудникам, не имеющим к ним доступ), их публичное раскрытие, утрата документов и иных носителей, содержащих персональные данные субъекта, а также иные нарушения обязанностей по их защите и обработке, установленных локальными нормативно-правовыми актами (приказами, распоряжениями), влечет наложение на сотрудника, имеющего доступ к персональным данным, дисциплинарных взысканий в виде: замечания, выговора, увольнения. Сотрудник Библиотеки, имеющий доступ к персональным данным субъекта и совершивший указанный дисциплинарный проступок, несет полную материальную ответственность в случае причинения его действиями ущерба Библиотеки (в соответствии с п.7 ст. 243 Трудового кодекса РФ).

В отдельных случаях, при разглашении персональных данных, сотрудник, совершивший указанный проступок, несет ответственность в соответствии со статьей 13.14 Кодекса об административных правонарушениях РФ.

В случае незаконного сбора или публичного распространения информации о частной жизни лица (нарушения неприкосновенности частной жизни), предусмотрена ответственность в соответствии со ст. 137 Уголовного кодекса РФ.