

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Генерального директора

№ 3 от «14» апреля 2026г.

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями субъектов**  
**персональных данных или их представителей,**  
**и запросами уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных**

Горно-Алтайск, 2026

## **1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями субъектов персональных данных или их представителей, а также запросами уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных (далее – Порядок) регламентирует деятельность Автономной некоммерческой организации "Центр регионального развития, реализации социально значимых проектов и поддержки общественных инициатив "Территория добра" (далее – Организация), в процессе обработки обращений субъектов персональных данных (далее-ПДн) и их представителей, а также запросов Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (далее – Роскомнадзор).

1.2. Порядок разработан с учетом требований Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон №152-ФЗ) и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актов, а также с учетом положений локальных нормативных актов Организации по вопросам обработки ПДн.

## **2. Случаи обращения субъектов ПДн**

2.1. Субъект ПДн или его представитель могут обращаться в Организацию по вопросам обработки ПДн в следующих случаях:

- получения информации, касающейся обработки ПДн;
- уточнения ПДн, их блокирования или уничтожения, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными либо не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- подачи жалобы на неправомерную обработку Организацией ПДн;
- отзыва согласия на обработку ПДн.

## **3. Требования к обращению Субъекта персональных данных**

3.1. Субъект ПДн или его представитель могут обратиться в Организацию в отношении обрабатываемых Организацией ПДн в соответствии со ст. 14, 20, 21 Закона №152-ФЗ. Обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением;
- курьерской службой;
- электронной почтой;
- через сайт/мобильное приложение.

3.2. Согласно требованиям ч. 3 ст. 14 Закона № 152-ФЗ обращение Субъекта ПДн должно содержать, в частности:

- серию, номер документа, удостоверяющего личность Субъекта ПДн (его представителя), сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; сведения, подтверждающие участие Субъекта ПДн в отношениях с Организацией (реквизиты договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки ПДн Организацией;
- подпись Субъекта ПДн (его представителя);
- в случае, если обращение направлено представителем Субъекта ПДн, оно должно содержать копию документа, подтверждающего полномочия такого представителя.

3.3. В случае, если Субъект ПДн или его представитель обратились с запросом в Организацию в устной форме, то должна быть дана рекомендация оформить запрос в соответствии с требованиями, предъявляемыми к нему ч.3 ст.14 Закона №152-ФЗ.

#### **4. Регистрация обращений Субъекта ПДн**

4.1. Обращения Субъектов ПДн (их представителей) (далее – Обращения), направленные в Организацию почтовым отправлением, курьерской службой и по электронной почте принимаются в Организации и регистрируются.

4.2. Обращения, направленные через сайт/приложение Организации, принимаются и направляются для регистрации в соответствии с п. 4.1. Порядка.

4.3. Все зарегистрированные Обращения направляются на исполнение лицу, ответственному за организацию обработки ПДн (далее – Ответственное лицо) для дальнейшей обработки.

4.4. Ответственное лицо вправе делегировать поручения по рассмотрению обращений и направлению ответов на них (далее – Поручения) работникам Организации, находящимся в прямом подчинении Ответственного лица, а также привлекать к рассмотрению иных работников Организации, к чьей зоне ответственности относится тематика конкретного Обращения.

4.5. Ответственное лицо ведет учет и контроль за Обращениями в **Журнале учета обращений субъектов персональных данных по вопросам обработки персональных данных** (далее – Журнал обращений) по форме Приложения №1 к Порядку.

4.6. Допускается ведение Журнала обращений в электронном виде.

#### **5. Условия принятия к рассмотрению обращения Субъекта ПДн**

5.1. Ответственное лицо/лицо, которому делегировано поручение, определяет, направлял ли Субъект ПДн (его представитель) аналогичные обращения ранее или Обращение является первичным.

5.2. В случае если это первичное Обращение, Ответственное лицо/лицо, которому делегировано поручение, осуществляет рассмотрение Обращения в соответствии с Порядком.

5.3. В случае если это повторное Обращение Субъекта ПДн (его представителя), при этом со времени предыдущего Обращения не прошло 30 (тридцати) календарных дней, формируется мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой информации.

5.4. Исключение составляют следующие случаи:

- более короткий срок установлен федеральным законом, принятым в соответствии с ним нормативным правовым актом или договором, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является Субъект ПДн;
- запрашиваемая Субъектом ПДн информация была предоставлена не в полном объеме.

5.5. Ответственное лицо/лицо, которому делегировано поручение, должно убедиться в том, что Обращение соответствует установленной п. 3.2. Порядка форме.

5.6. В случае если Обращение не соответствует установленной форме либо требования, изложенные в Обращении, неправомерны, Ответственное лицо/лицо, которому делегировано поручение, формирует мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой в обращении информации в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления обращения.

5.7. В случае если требования, изложенные в Обращении правомерны, и Обращение соответствует установленной форме, Ответственное лицо/лицо, которому делегировано поручение, инициирует подготовку ответа на него.

5.8. Проекты ответов на Обращения, подготовленные лицом, которому делегировано поручение, должны проходить обязательное согласование с Ответственным лицом.

## **6. Обработка запросов на получение информации, касающейся обработки ПДн**

6.1. Субъект ПДн (его представитель) имеет право на получение следующей информации, касающейся обработки ПДн:

- подтверждение факта обработки ПДн Организацией;
- правовые основания и цели обработки ПДн;
- цели и применяемые Организацией способы обработки ПДн;
- наименование и место нахождения оператора, сведения о лицах (за исключением работников Организации), которые имеют доступ к ПДн или которым могут быть раскрыты ПДн на основании договора с Организацией или на основании федерального закона;
- обрабатываемые ПДн, относящиеся к соответствующему субъекту ПДн, источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен федеральным законом;
- сроки обработки ПДн, в том числе сроки их хранения;
- порядок осуществления субъектом ПДн прав, предусмотренных настоящим Законом № 152-ФЗ;
- информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку ПДн по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;
- информацию о способах исполнения оператором обязанностей, установленных ст. 18.1 Закона № 152-ФЗ;
- иные сведения, предусмотренные Законом № 152-ФЗ или другими федеральными законами.

6.2. В случае, если ПДн получены не от самого Субъекта ПДн, Организация должна уведомить Субъекта ПДн о составе ПДн, полученных для обработки, **по форме Приложения № 2 к Порядку**.<sup>1</sup>

6.3. В случае направления Субъектом ПДн Обращения, содержащего запрос на получение информации, касающейся обработки ПДн, Ответственное лицо/лицо, которому делегировано поручение, оценивает правомерность предоставления Субъекту ПДн (его представителю) запрашиваемых сведений, при необходимости обратившись к владельцам ИР, в которых осуществляется обработка ПДн обратившегося Субъекта ПДн.

6.4. В случае если Субъект ПДн (его представитель) не имеет права на получение запрашиваемых сведений, Ответственное лицо/лицо, которому делегировано поручение, формирует и направляет мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой в Обращении информации в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня Обращения. Мотивированный отказ должен содержать ссылку на нормативный правовой акт, являющийся основанием для такого отказа.

6.5. В случае если законные основания для ограничения прав Субъекта ПДн (его представителя) отсутствуют, Ответственное лицо запрашивает необходимые сведения у владельцев ИР и формирует ответ Субъекту ПДн (его представителю) в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня Обращения.

6.6. Указанный в п.п. 6.3, 6.4 срок может быть продлен, но не более чем на 5 (пять) рабочих дней в случае направления Организацией в адрес субъекта ПДн мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации.

---

<sup>1</sup> Форма предоставления информации субъекту ПДн в случае, если получены не от него.

## **7. Обработка запросов на уточнение ПДн**

7.1. В случае получения Обращения, предметом которого является уточнение ПДн, Ответственное лицо выполняет постановку задачи по блокированию ПДн владельцу ИР, в котором осуществляется обработка неточных ПДн обратившегося Субъекта ПДн.

7.2. Порядок блокирования ПДн определен в **Положении об обработке персональных данных в Автономной некоммерческой организации "Центр регионального развития, реализации социально значимых проектов и поддержки общественных инициатив "Территория добра"** (далее – Положение об обработке ПДн).

7.3. Ответственное лицо запрашивает необходимые сведения о Субъекте ПДн у владельца ИР.

7.4. В случае подтверждения факта неточности ПДн Ответственное лицо на основании сведений, представленных субъектом ПДн (его представителем):

- оповещает владельца ИР о необходимости уточнения ПДн в течение 7 (семи) рабочих дней со дня представления таких сведений и снятия блокирования ПДн;
- владельцем ИР производится уточнение и снятие блокировки ПДн.
- Субъекту ПДн направляется уведомление об уточнении его ПДн в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня обращения.

7.5. В случае если обработка ПДн Субъекта ПДн, требующих уточнения, осуществляется сторонней организацией по поручению Организации, Ответственное лицо инициирует направление в адрес такой организации требование о необходимости уточнения соответствующих ПДн Субъекта ПДн.

7.6. В случае если сведения о неточности ПДн не подтвердились и изменение ПДн не требуется, Субъекту ПДн направляется мотивированный отказ в уточнении ПДн в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня Обращения.

## **8. Обработка жалоб на неправомерную обработку ПДн**

8.1. В случае получения Обращения, содержащего жалобу на неправомерную обработку ПДн, Ответственное лицо выполняет постановку задачи по блокированию ПДн владельцу ИР.

8.2. Ответственное лицо запрашивает необходимые сведения о Субъекте ПДн у владельца ИР.

8.3. В случае подтверждения факта отсутствия правовых оснований для обработки ПДн Ответственное лицо в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки, оповещает владельца ИР о необходимости прекращения обработки ПДн.

8.4. В случае если обеспечить правомерность обработки ПДн невозможно:

- Ответственное лицо принимает решение об уничтожении таких ПДн в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки ПДн;
- осуществляется уничтожение неправомерно обрабатываемых ПДн в соответствии с требованиями **Положения об обработке ПДн**, с привлечением владельца ИР;
- Субъекту ПДн направляется уведомление о прекращении неправомерной обработки его ПДн.

8.5. В случае отсутствия возможности уничтожения ПДн в течение установленного Законом № 152-ФЗ срока Ответственное лицо инициирует процесс блокирования с последующим уничтожением таких ПДн в срок не более, чем 6 (шесть) месяцев, если иной срок не установлен законодательством РФ.

8.6. При наличии правовых оснований и отсутствии нарушений при обработке ПДн Субъекту ПДн направляется мотивированный отказ, с пояснением почему его жалоба не была удовлетворена, в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня Обращения.

## **9. Обработка отзывов согласия на обработку ПДн**

9.1. При поступлении Обращения, содержащего отзыв согласия на обработку ПДн (далее – Отзыв), Ответственное лицо рассматривает возможность прекращения обработки ПДн Субъекта ПДн, при необходимости запрашивая информацию у владельцев ИР. ПДн подлежат уничтожению, если иное не предусмотрено договором, соглашением, Законом № 152-ФЗ или другими федеральными законами.

9.2. В случае наличия возможности прекращения обработки ПДн:

- Ответственное лицо принимает решение об уничтожении ПДн в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления отзыва;
- осуществляется уничтожение ПДн в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты поступления отзыва субъекта ПДн в соответствии с требованиями **Положения об обработке ПДн**, с привлечением владельца ИР;
- Субъекту ПДн направляется уведомление об уничтожении ПДн.

9.3. В случае отсутствия возможности уничтожения ПДн в течение установленного Законом № 152-ФЗ срока Ответственное лицо инициирует процесс блокирования с последующим уничтожением таких ПДн в срок не более, чем 6 (шесть) месяцев, если иной срок не установлен законодательством РФ.

9.4. В случае если кроме согласия на обработку ПДн у Организации есть иные правовые основания для обработки ПДн, в адрес Субъекта ПДн (его представителя) в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней со дня Обращения, направляется мотивированный ответ, содержащий следующие положения: «Ваше обращение об отзыве согласия на обработку персональных данных рассмотрено. В связи с тем, что между Вами и Организацией существуют договорные отношения с Автономной некоммерческой организацией по оказанию социальных услуг «Консультационный центр регионального развития «Территория добра» вправе продолжить обработку Ваших персональных данных для целей исполнения договора, стороной по которому Вы являетесь.».

## **10. Обработка запросов Роскомнадзора**

10.1. Организация, при поступлении запроса, обязана сообщить в Роскомнадзор (далее – Запрос) необходимую информацию<sup>2</sup>.

10.2. Запросы принимаются в Организации и регистрируются.

10.3. Все зарегистрированные в Организации Запросы направляются на исполнение Ответственному лицу для дальнейшей обработки без права делегирования.

10.4. Ответственное лицо вправе привлекать к участию в рассмотрении Запросов и подготовке ответов на них сотрудников Организации, к чьей зоне ответственности может относиться тематика конкретного Запроса, а также владельцев ИР, с целью получения необходимых сведений для рассмотрения Запроса.

10.5. Ответственное лицо ведет учет и контроль Запросов в **Журнале учета запросов Роскомнадзора по вопросам обработки персональных данных по форме Приложения № 3 к Порядку.**

---

<sup>2</sup> За исключением информации, составляющей охраняемую законом тайну, предоставление которой в адрес Роскомнадзора не допускается.

10.6. Допускается ведение Журнала учета запросов Роскомнадзора по вопросам обработки ПДн в электронном виде.

## **11. Направление ответов на запросы Роскомнадзора**

11.1. Ответы на Запросы Роскомнадзора формируются Ответственным лицом.

11.2. Ответственное лицо согласует ответ на Запрос с юристом Организации.

11.3. После согласования ответа Ответственное лицо передает проект ответа и все прилагаемые материалы генеральному директору Организации или иному лицу, обладающим правом подписи от лица Организации, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.4. Ответ на Запрос направляется в срок, указанный в запросе, или, если срок не указан, не позднее 10 (десяти) рабочих дней от даты Запроса. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 5 (пять) рабочих дней в случае направления оператором в адрес Роскомнадзора мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации.

11.5. По результатам направления ответа на Запрос Ответственное лицо заполняет Журнал учета запросов Роскомнадзора по вопросам обработки персональных данных.

## **12. Ответственность**

12.1. Ответственное лицо несет ответственность за:

- проверку содержания обращения Субъекта ПДн (его представителя) по вопросам ПДн на соответствие требованиям Закона № 152-ФЗ;
- оценку правомерности предоставления запрашиваемых Субъектом ПДн сведений;
- ведение Журнала обращений и Журнала учета запросов Роскомнадзора по вопросам обработки ПДн;
- контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений Субъектов ПДн (их представителей) лицом, которому Ответственным лицом было делегировано такое поручение.
- постановку задач владельцам ИР с целью всестороннего рассмотрения обращений Субъектов ПДн (их представителей) и запросов Роскомнадзора;
- направление на согласование проектов ответов на запросы Роскомнадзора в юридический отдел;
- подготовку и направление ответов на обращения Субъектов ПДн (их представителей) и запросы Роскомнадзора;

12.2. Лицо, которому Ответственным лицом делегировано поручение, несет ответственность за:

- проверку содержания обращения Субъекта ПДн (его представителя) по вопросам ПДн на соответствие требованиям Закона № 152-ФЗ;
- оценку правомерности предоставления запрашиваемых Субъектом ПДн сведений;
- ведение Журнала обращений и Журнала учета запросов Роскомнадзора по вопросам обработки ПДн;
- постановку задач владельцам ИР с целью всестороннего рассмотрения обращений Субъектов ПДн (их представителей);
- направление на согласование проектов ответов на обращения Субъектов ПДн (их представителей) в юридический отдел;
- согласование проектов ответов на обращения Субъектов ПДн (их представителей) с Ответственным лицом;
- подготовку и направление ответов на обращения Субъектов ПДн (их представителей).

12.3. Юрист несёт ответственность за:

- предоставление консультаций правового характера (позиции Организации) по вопросам взаимодействия с контрольно-надзорными органами в части обработки ПДн;
- согласование ответов на обращения Субъектов ПДн (их представителей) и запросы Роскомнадзора.

12.4. Владельцы ИР несут ответственность за:

- предоставление необходимых сведений для рассмотрения обращений Субъектов ПДн (их представителей) и запросов Роскомнадзора;
- блокировку, удаление, уничтожение ПДн по требованию Ответственного лица при наличии законного основания для осуществления таких действий.

**13. Заключительные положения**

13.1. Пересмотр Порядка должен осуществляться не реже 1 (одного) раза в год, а также:

- при изменении законодательства РФ о ПДн;
- в случаях получения предписаний на устранение несоответствий, затрагивающих область действия Порядка;
- по решению руководства Организации;
- при появлении необходимости в изменении процесса обработки ПДн, связанной с деятельностью Организации.

13.2. Контроль исполнения требований Порядка осуществляется Ответственным лицом.

13.3. Все изменения в Порядок вносятся и утверждаются в соответствии с установленным в Организации порядком.

**Приложения:**

1. Форма Журнала учета обращений субъектов персональных данных по вопросам обработки персональных данных;
2. Уведомление субъекта персональных данных об обработке его персональных данных;
3. Форма Журнала учета запросов Роскомнадзора по вопросам обработки персональных данных;