

КГП «Теплосервис-Аксу»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора КГП «Теплосервис-Аксу»

№ ____ от « ____ » _____ 2026 г.

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ и обработки персональных данных

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок сбора, обработки, использования, хранения, передачи и защиты персональных данных в КГП «Теплосервис-Аксу» (далее — Предприятие).

1.2. Политика применяется при оказании услуг теплоснабжения и иных связанных с деятельностью Предприятия услуг, ведении абонентского учета, заключении и исполнении договоров, рассмотрении обращений, работе с электронными каналами связи и WhatsApp-ботом, а также при выполнении обязанностей, установленных законодательством Республики Казахстан.

1.3. Обработка персональных данных осуществляется только для определенных, законных и заранее установленных целей, в объеме, необходимом для их достижения.

1.4. При расхождении настоящей Политики с обязательными требованиями законодательства Республики Казахстан применяются требования законодательства.

2. Основные понятия

2.1. Персональные данные — сведения, относящиеся к определенному или определяемому субъекту персональных данных.

2.2. Обработка персональных данных — действия, совершаемые с персональными данными в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2.3. Субъект персональных данных — физическое лицо, к которому относятся персональные данные.

2.4. Электронные каналы связи — сайт Предприятия, электронная почта, WhatsApp-бот и иные используемые Предприятием цифровые способы взаимодействия с потребителями.

3. Цели и правовые основания обработки

3.1. Персональные данные обрабатываются в целях:

- идентификации потребителей и ведения абонентского учета;
- заключения и исполнения договоров теплоснабжения и иных договоров;
- расчета начислений, учета оплат и задолженности;
- приема и рассмотрения обращений, заявлений и запросов;
- приема показаний приборов учета и взаимодействия с потребителями;
- направления уведомлений и иной информации, связанной с услугами Предприятия;
- обеспечения работы электронных каналов связи и WhatsApp-бота;
- исполнения требований законодательства и защиты прав и законных интересов Предприятия и субъектов персональных данных.

3.2. Основанием обработки являются законодательство Республики Казахстан, договорные отношения, иные предусмотренные законом основания, а в случаях, когда это требуется законодательством, — согласие субъекта персональных данных.

4. Состав обрабатываемых персональных данных

4.1. В зависимости от цели могут обрабатываться: фамилия, имя, отчество (при наличии); номер телефона; адрес объекта теплоснабжения; номер лицевого счета; сведения о договоре; сведения о начислениях, оплатах и задолженности; показания приборов учета и сведения о дате их передачи; содержание обращений; сведения, необходимые для идентификации пользователя электронного сервиса; технические сведения, формируемые при использовании электронных каналов связи.

4.2. Предприятие не должно собирать и обрабатывать избыточные персональные данные, не необходимые для заявленной цели.

5. Сбор и обработка персональных данных

5.1. Персональные данные могут предоставляться непосредственно субъектом при заключении договора, подаче заявления или обращения, обращении в Предприятие, использовании сайта, WhatsApp-бота и иных предусмотренных каналов.

5.2. При предоставлении данных в отношении другого лица заявитель должен иметь соответствующее законное основание или полномочие.

5.3. Предприятие принимает меры для проверки личности и предотвращения предоставления сведений лицам, не имеющим права на их получение.

5.4. При использовании WhatsApp-бота пользователю предоставляется информация о порядке обработки данных. Доступ к сведениям об абоненте не предоставляется только на основании знания номера лицевого счета, если для идентификации требуется дополнительная проверка.

5.5. В открытых сообщениях не должны запрашиваться или передаваться персональные данные в объеме, превышающем необходимый для конкретного обращения.

6. Передача и доступ к персональным данным

6.1. Доступ к персональным данным предоставляется работникам Предприятия только в пределах их должностных обязанностей и в объеме, необходимом для выполнения соответствующих задач.

6.2. Передача персональных данных государственным органам, организациям и иным лицам допускается при наличии предусмотренного законодательством основания.

6.3. При привлечении IT-поставщиков и иных обработчиков Предприятие принимает меры для обеспечения конфиденциальности, безопасности данных, ограничения доступа и использования данных исключительно в согласованных целях.

6.4. Передача данных за пределы Республики Казахстан допускается только при наличии предусмотренного законодательством основания и с соблюдением установленных требований к защите персональных данных.

7. Защита персональных данных

7.1. Предприятие принимает организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа, изменения, раскрытия, распространения, утраты, уничтожения и иных неправомерных действий.

7.2. Меры защиты включают разграничение прав доступа, индивидуальную аутентификацию пользователей, защиту каналов передачи данных, резервное копирование, защиту информационных систем от вредоносного воздействия, контроль доступа к оборудованию и иные меры, соответствующие характеру обрабатываемых данных.

7.3. Работникам запрещается передавать учетные данные другим лицам, копировать персональные данные без служебной необходимости и использовать их в личных целях.

7.4. При выявлении инцидента, связанного с персональными данными, Предприятие принимает меры по его локализации, оценке последствий и устранению в порядке, установленном законодательством и внутренними документами.

8. Хранение, удаление и уничтожение

8.1. Персональные данные хранятся в течение срока, необходимого для достижения целей обработки, исполнения договоров и выполнения требований законодательства.

8.2. По истечении установленного срока хранения персональные данные подлежат удалению, уничтожению или обезличиванию, если законодательство не требует их дальнейшего хранения.

8.3. Уничтожение электронных данных и документов осуществляется способом, исключающим их обычное восстановление, а уничтожение бумажных документов — в соответствии с внутренними процедурами Предприятия.

9. Права субъектов персональных данных

9.1. Субъект персональных данных имеет права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, в том числе на получение информации об обработке своих персональных данных, требование исправления недостоверных или неполных данных и реализацию иных предусмотренных законом прав.

9.2. Требования субъекта рассматриваются в установленном законодательством порядке и сроки.

9.3. Отзыв согласия на обработку персональных данных не влечет автоматического уничтожения документов и сведений, которые Предприятие обязано хранить в силу закона или договора.

10. Обращения субъектов персональных данных

10.1. Обращения по вопросам обработки персональных данных подаются в Предприятие по установленным каналам связи.

10.2. Для предотвращения раскрытия данных ненадлежащему лицу Предприятие вправе провести проверку личности заявителя в пределах, предусмотренных законодательством.

10.3. Ответ на обращение предоставляется в сроки и порядке, установленные законодательством Республики Казахстан.

11. Обязанности работников Предприятия

11.1. Работники, имеющие доступ к персональным данным, обязаны соблюдать законодательство, настоящую Политику и внутренние документы Предприятия, обеспечивать конфиденциальность данных и использовать их исключительно в пределах предоставленных полномочий.

11.2. Доступ работника к персональным данным прекращается или изменяется при изменении его должностных обязанностей или прекращении трудовых отношений.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящая Политика пересматривается при изменении законодательства, целей или способов обработки персональных данных, используемых электронных сервисов либо при выявлении новых рисков.

12.2. Актуальная редакция Политики подлежит размещению на официальном интернет-ресурсе Предприятия или доведению до сведения субъектов персональных данных иным предусмотренным способом.

12.3. Конкретные технические и организационные меры защиты персональных данных определяются внутренними документами Предприятия с учетом применимых требований законодательства.

13. Нормативная правовая база

При применении настоящей Политики используется действующая на соответствующую дату редакция нормативных правовых актов Республики Казахстан. В основу Политики положены:

- Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите»;

- Закон Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V ЗРК «Об информатизации»;
- Закон Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 204-VI ЗРК «О естественных монополиях»;
- Закон Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94 «О жилищных отношениях»;
- Закон Республики Казахстан от 10 июля 2024 года № 120-VIII ЗРК «О теплоэнергетике»;
- Правила сбора и обработки персональных данных, утвержденные приказом от 21 октября 2020 года № 395/НК, в действующей редакции.

13.1. При изменении законодательства применяются соответствующие нормы действующей редакции нормативных правовых актов.