

УТВЕРЖДАЮ

Директор коммунального унитарного  
предприятия «Центр информационных  
технологий Мингорисполкома»

 М.В.Бардович

26.06.2023

Политика в отношении обработки персональных  
данных при обращении на короткий  
телефонный номер «115»

№ \_\_\_\_\_

Политика в отношении обработки персональных данных при обращении на короткий телефонный номер «115» разъясняет субъектам персональных данных порядок такой обработки персональных данных в коммунальном унитарном предприятии «Центр информационных технологий Мингорисполкома» (далее – Центр).

1. Правовыми основаниями для обработки персональных данных при обращении на короткий телефонный номер «115» являются:

подпункт 5.2 пункта 5 Директивы Президента Республики Беларусь от 4 марта 2019 г. № 7 «О совершенствовании и развитии жилищно-коммунального хозяйства страны»;

часть 3 пункта 1, пункт 2 Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 18 сентября 2019 г. № 628 «О создании республиканской системы мониторинга приема и исполнения претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг»;

пункт 1 статьи 18 Закона Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»;

часть 20 статьи 6 Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных».

В случае обработки персональных данных при обращении на короткий телефонный номер «115» получение согласия субъекта персональных данных не требуется.

Центр является техническим оператором автоматизированной системы «Диспетчерская служба» (далее – АС «ДС») – единой республиканской системы для работы с заявками граждан по вопросам жилищно-коммунального и городского хозяйства. Входящее в структуру Центра управление «Контакт-центр» входит в республиканскую систему мониторинга приема и исполнения заявок и претензий жителей на качество жилищно-коммунальных услуг и осуществляет прием посредством короткого телефонного номера «115», регистрацию и передачу с использованием АС «ДС» заявок и претензий граждан на

качество жилищно-коммунальных услуг на территории г.Минска и Минской области.

2. Целью обработки персональных данных при обращении на короткий телефонный номер «115» является прием и регистрация в АС «ДС» заявок и претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг, идентификация заявителей при приеме и регистрации заявок и претензий, а также осуществление обратной связи с заявителями.

3. Категориями лиц, чьи персональные данные обрабатываются при обращении на короткий телефонный номер «115», являются потребители жилищно-коммунальных услуг.

4. В перечень обрабатываемых персональных данных при обращении на короткий телефонный номер «115» входит — мобильный контактный номер, фамилия, собственное имя, отчество, адрес места регистрации (жительства).

5. Заявки, поступившие на короткий телефонный номер «115», регистрируются в АС «ДС» путем ввода сведений в систему со слов обратившихся потребителей и передаются в организацию-исполнитель в сфере жилищно-коммунального и городского хозяйства в режиме реального времени.

В целях выполнения функции централизованного контроля за работой организаций системы жилищно-коммунального и городского хозяйства по выполнению заявок, управлением «Контакт-центр» осуществляется обязательное подтверждение качества выполненных работ путем обратной связи с потребителем, изъявившим на это свое согласие, с помощью автоматизированного обзвона потребителей либо обзвона сотрудниками управления «Контакт-центр».

В случае выявления некачественного исполнения заявки она ставится на контроль в управлении «Контакт-центр» и закрывается после ее исполнения организациями-исполнителями.

Плановый срок исполнения претензий и заявок, за исключением претензий и заявок аварийного характера, составляет от одного до 90 рабочих дней с момента регистрации в АС «ДС», в зависимости от вида неисправности, в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 9 августа 2011 г. № 348, ТКП 45-1.04-305-2016, СТБ 1291-2016.

6. В ходе обращения на короткий телефонный номер «115» осуществляется запись телефонных разговоров.

Для уведомления субъектов персональных данных об осуществлении записи всех телефонных разговоров запущен автоинформатор с текстом:

«Вас приветствует контакт-центр ЖКХ города Минска! В целях выполнения обязанностей (полномочий), предусмотренных



законодательными актами, все разговоры записываются. Оплата соединения производится согласно тарифам вашего оператора».

Срок хранения записей телефонных разговоров – 1 год.

Записи телефонных разговоров запрещено предоставлять третьим лицам и сторонним организациям, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.