

**Общество с ограниченной ответственностью «Забота здесь»**  
**(ООО «Забота здесь»)**

---

УТВЕРЖДАЮ  
приказом генерального директора  
ООО «Забота здесь»  
от «29» сентября 2026 г.

**Политика обработки персональных данных**  
**Общества с ограниченной ответственностью «Забота здесь»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Политика Общества с ограниченной ответственностью «Забота здесь» в отношении обработки персональных данных (далее - Политика) разработана во исполнение требований п. 2 ч. 1 ст. 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Закон о персональных данных) в целях обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

1.2. Политика применяется к Обществу с ограниченной ответственностью «Забота здесь» (далее — «Оператор» или «Организатор»), и определяет порядок обработки персональных данных и меры по обеспечению их безопасности.

1.3. Политика распространяется на отношения в области обработки персональных данных, возникшие у Оператора как до, так и после утверждения настоящей Политики.

1.4. Контроль за исполнением требований настоящей Политики осуществляется лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных у Оператора, назначаемым приказом генерального директора.

1.5. Основные понятия, используемые в Политике:

1.5.1. *Персональные данные* – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

1.5.2. *Обработка персональных данных* - любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования. Обработка персональных данных включает в себя в том числе:

- сбор;
- запись;
- систематизацию;
- накопление;
- хранение;
- уточнение (обновление, изменение);
- извлечение;
- использование;
- передачу (распространение, предоставление, доступ);
- обезличивание;
- блокирование;
- удаление;
- уничтожение.

1.5.3. *Автоматизированная обработка персональных данных* - обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

1.5.4. *Предоставление персональных данных* - действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.

1.5.5. *Блокирование персональных данных* - временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).

1.5.6. *Уничтожение персональных данных* - действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

1.5.7. *Оператор персональных данных (оператор)* - государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

#### **1.6. Оператор имеет право:**

1.6.1. самостоятельно определять состав и перечень мер, необходимых и достаточных для обеспечения выполнения обязанностей, предусмотренных Законом о персональных данных и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, если иное не предусмотрено Законом о персональных данных или другими федеральными законами;

1.6.2. поручить обработку персональных данных другому лицу с согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом, на основании заключаемого с этим лицом договора. Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Оператора, обязано соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Законом о персональных данных, соблюдать конфиденциальность персональных данных, принимать необходимые меры, направленные на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Законом о персональных данных;

1.6.3. в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в Законе о персональных данных.

#### **1.7. Оператор обязан:**

1.7.1. организовывать обработку персональных данных в соответствии с требованиями Закона о персональных данных;

1.7.2. отвечать на обращения и запросы субъектов персональных данных и их законных представителей в соответствии с требованиями Закона о персональных данных;

1.7.3. сообщать в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор)) по запросу этого органа необходимую информацию в течение 10 рабочих дней с даты получения такого запроса. Данный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней. Для этого Оператору необходимо направить в Роскомнадзор мотивированное уведомление с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации;

1.7.4. в порядке, определенном федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности, обеспечивать взаимодействие с государственной системой обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий

компьютерных атак на информационные ресурсы РФ, включая информирование его о компьютерных инцидентах, которые повлекли неправомерную передачу (предоставление, распространение, доступ) персональных данных.

1.8. Основные права субъекта персональных данных. Субъект персональных данных имеет право:

1.8.1. получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами. Сведения предоставляются субъекту персональных данных Оператором в доступной форме, и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных, за исключением случаев, когда имеются законные основания для раскрытия таких персональных данных. Перечень информации и порядок ее получения установлен Законом о персональных данных;

1.8.2. 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, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав;

1.8.3. дать предварительное согласие на обработку персональных данных в целях продвижения на рынке товаров, работ и услуг;

1.8.4. обжаловать в Роскомнадзоре или в судебном порядке неправомерные действия или бездействие Оператора при обработке его персональных данных.

1.9. Контроль за исполнением требований настоящей Политики осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных у Оператора – **«Забота здесь»**

1.10. Ответственность за нарушение требований законодательства Российской Федерации и нормативных актов в сфере обработки и защиты персональных данных определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **2. Цели обработки персональных данных**

2.1. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями обработки персональных данных.

2.2. Оператор осуществляет обработку персональных данных в следующих целях:

2.2.1. В рамках программы «Забота здесь» (оценка клиентского опыта):

- заключение и исполнение договоров с Участниками программы (юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, плательщиками НПД) на основании публичной оферты;
- организация и проведение инкогнито-проверок физических мест обслуживания Участников;
- коммуникация с Участниками и их контактными лицами по вопросам участия в программе;
- предоставление обратной связи по результатам проверок;
- ведение реестра Участников программы и их физических мест;
- проведение диагностических консультаций, лекций и тренингов для персонала Участников;
- осуществление кросс-промо между компаниями-участниками программы.

2.2.2. В рамках работы с тайными покупателями:

- заключение и исполнение гражданско-правовых договоров с физическими лицами, привлекаемыми для проведения инкогнито-проверок;
- организация и контроль качества проводимых проверок;
- выплата вознаграждения тайным покупателям;
- исполнение налоговых обязательств Оператора как налогового агента.

2.2.3. В рамках работы с клиентами (посетителями) Участников:

- рассмотрение обращений (сигналов) о качестве клиентского опыта;
- начисление и учет «Знаков внимания» за посещения;
- проведение стимулятивных мероприятий (розыгрышей) в соответствии со ст. 9 Федерального закона «О рекламе»;
- организация кросс-промо и выдачи подарков-знакомств.

3.2.4. В рамках кадровой деятельности:

- исполнение трудового законодательства в отношении работников Оператора;
- ведение кадрового и бухгалтерского учета;
- заполнение и передача в уполномоченные органы требуемых форм отчетности;
- организация постановки на индивидуальный (персонифицированный) учет работников в системах обязательного пенсионного и социального страхования.

3.2.5. В рамках исполнения требований законодательства:

- исполнение требований Налогового кодекса Российской Федерации;
- исполнение требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем;
- исполнение запросов уполномоченных государственных органов в случаях, предусмотренных законодательством.

#### **4. Правовые основания обработки персональных данных**

4.1. Правовым основанием обработки персональных данных являются:

4.1.1. совокупность правовых актов, во исполнение которых и в соответствии с которыми оператор осуществляет обработку персональных данных: статьи 86-90 Трудового кодекса Российской Федерации, Налоговый кодекс Российской Федерации; Федеральный закон «Об основах обязательного социального страхования» от 16.07.1999 № 165-ФЗ; Федеральный закон «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации» от 15.12.2001 № 167-ФЗ;

4.1.2. договоры, заключаемые между оператором и субъектом персональных данных;

4.1.3. согласие на обработку персональных данных (в случаях, прямо не предусмотренных законодательством Российской Федерации, но соответствующих полномочиям оператора).

#### **5. Категории субъектов персональных данных и объем обрабатываемых данных**

5.1. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных соответствуют заявленным целям обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

5.2. К категориям субъектов персональных данных относятся:

**5.2.1. Контактные лица Участников программы (юридических лиц, ИП, плательщиков НПД):**

- фамилия, имя, отчество;
- должность;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- иные данные, указанные в заявке на участие в программе.

**5.2.2. Тайные покупатели (физические лица, привлекаемые по ГПХ):**

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- паспортные данные;

- адрес регистрации;
- ИНН, СНИЛС;
- контактные данные;
- сведения о банковских счетах для выплаты вознаграждения;
- аудио- и видеозаписи, полученные в рамках служебных заданий/

#### **5.2.3. Клиенты (посетители, авторы сигналов):**

- фамилия, имя, отчество (при добровольном предоставлении);
- контактный телефон / идентификатор в мессенджере;
- электронная почта (при добровольном предоставлении);
- сведения о посещениях и обращениях.

#### **5.2.4. Работники и бывшие работники Оператора:**

- **персональные данные в объеме, предусмотренном трудовым законодательством (ФИО, паспортные данные, ИНН, СНИЛС, сведения об образовании, трудовой деятельности, семейном положении и т. д.)/**

5.5. Обработка специальных категорий персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни, допускается в соответствии с законодательством о государственной социальной помощи, трудовым законодательством, пенсионным законодательством Российской Федерации.

## **6. Порядок и условия обработки персональных данных**

6.1. Обработка персональных данных осуществляется Оператором в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.2. Оператор осуществляет обработку персональных данных - включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обезличивание, извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

6.3. Обработка персональных данных оператором ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки.

6.4. Сбор, запись, систематизация, накопление и уточнение персональных данных осуществляются посредством:

6.4.1. получения оригиналов документов либо их копий;

6.4.2. копирования оригиналов документов; внесения сведений в учетные формы на материальных и электронных носителях;

6.4.3. создания документов, содержащих персональных данных, на материальных и электронных носителях;

6.4.4. внесения персональных данных в информационные системы персональных данных.

6.5. Оператор осуществляет обработку персональных данных для каждой цели их обработки следующими способами:

6.5.1. неавтоматизированная обработка персональных данных;

6.5.2. автоматизированная обработка персональных данных с передачей полученной информации по информационно-телекоммуникационным сетям или без таковой;

6.5.3. смешанная обработка персональных данных.

6.6. К обработке персональных данных допускаются работники Оператора, в должностные

обязанности которых входит обработка персональных данных.

6.7. Сбор, запись, систематизация, накопление и уточнение (обновление, изменение) персональных данных Оператором осуществляются посредством:

6.7.1. получения оригиналов документов либо их копий;

6.7.2. копирования оригиналов документов;

6.7.3. внесения сведений в учетные формы на материальных и электронных носителях;

6.7.3. создания документов, содержащих персональные данные, на материальных и электронных носителях;

6.7.4. внесения персональных данных в информационные системы персональных данных.

6.8. Оператор использует следующие информационные системы:

6.8.1. корпоративная электронная почта;

6.8.2. система электронного документооборота;

6.8.3. специализированные программные средства для ведения реестра Участников программы «Забота здесь».

6.9. Не допускается раскрытие третьим лицам и распространение персональных данных без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

6.10. Согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения, оформляется отдельно от иных согласий субъекта персональных данных на обработку его персональных данных.

6.11. Требования к содержанию согласия на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения, утверждены Приказом Роскомнадзора от 24.02.2021 № 18.

6.12. Передача персональных данных органам дознания и следствия, в Федеральную налоговую службу, Социальный фонд России и другие уполномоченные органы исполнительной власти и организации осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.13. Передача персональных данных по договору поручения с третьими лицами осуществляется только с письменного согласия субъекта персональных данных.

6.14. Оператор не осуществляет трансграничную передачу персональных данных.

6.15. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, распространения и других несанкционированных действий, в том числе:

6.15.1. определяет угрозы безопасности персональных данных при их обработке;

6.15.2. принимает локальные нормативные акты и иные документы, регулирующие отношения в сфере обработки и защиты персональных данных;

6.15.3. создает необходимые условия для работы с персональными данными;

6.15.4. организует учет документов, содержащих персональные данные;

6.15.5. хранит персональные данные в условиях, при которых обеспечивается их сохранность и исключается неправомерный доступ к ним;

6.15.6. организует обучение работников Оператора, осуществляющих обработку персональных данных.

6.16. Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законом, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем, по которому

является субъект персональных данных. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

6.17. При осуществлении хранения персональных данных оператор персональных данных обязан использовать базы данных, находящиеся на территории Российской Федерации, в соответствии с ч. 5 ст. 18 Федерального закона «О персональных данных».

6.18. Персональные данные при их обработке, осуществляемой без использования средств автоматизации, должны обособляться от иной информации, в частности путем фиксации их на отдельных материальных носителях персональных данных (далее - материальные носители), в специальных разделах или на полях форм (бланков). При фиксации персональных данных на материальных носителях не допускается фиксация на одном материальном носителе персональных данных, цели обработки которых заведомо не совместимы. Для обработки различных категорий персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации, для каждой категории персональных данных должен использоваться отдельный материальный носитель.

6.19. Оператор прекращает обработку персональных данных в следующих случаях:

6.19.1. выявлен факт их неправомерной обработки. Срок - в течение трех рабочих дней с даты выявления;

6.19.2. достигнута цель их обработки;

6.19.3. истек срок действия или отозвано согласие субъекта персональных данных на обработку указанных данных, когда по Закону о персональных данных обработка этих данных допускается только с согласия.

6.20. При обработке персональных данных, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, Оператор обеспечивает сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обезличивание, извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, за исключением случаев, указанных в Законе о персональных данных.

## **7. Актуализация, исправление, удаление и уничтожение персональных данных, ответы на запросы субъектов на доступ к персональным данным**

7.1. Подтверждение факта обработки персональных данных Оператором, правовые основания и цели обработки персональных данных, а также иные сведения, указанные в ч. 7 ст. 14 Закона о персональных данных, предоставляются Оператором субъекту персональных данных или его представителю в течение 10 рабочих дней с момента обращения либо получения запроса субъекта персональных данных или его представителя. Данный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней. Для этого Оператору следует направить субъекту персональных данных мотивированное уведомление с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации.

7.2. В предоставляемые сведения не включаются персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных, за исключением случаев, когда имеются законные основания для раскрытия таких персональных данных.

7.3. Запрос должен содержать:

7.3.1. номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;

7.3.2. сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с Оператором (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных Оператором;

7.3.3. подпись субъекта персональных данных или его представителя. Запрос может быть направлен в форме электронного документа и подписан электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3.4. Оператор предоставляет сведения, указанные в ч. 7 ст. 14 Закона о персональных данных, субъекту персональных данных или его представителю в той форме, в которой направлены соответствующие обращение либо запрос, если иное не указано в обращении или запросе.

Если в обращении (запросе) субъекта персональных данных не отражены в соответствии с требованиями Закона о персональных данных все необходимые сведения или субъект не обладает правами доступа к запрашиваемой информации, то ему направляется мотивированный отказ.

Право субъекта персональных данных на доступ к его персональным данным может быть ограничено в соответствии с ч. 8 ст. 14 Закона о персональных данных, в том числе если доступ субъекта персональных данных к его персональным данным нарушает права и законные интересы третьих лиц.

7.3.5. В случае выявления неточных персональных данных при обращении субъекта персональных данных или его представителя либо по их запросу или по запросу Роскомнадзора Оператор осуществляет блокирование персональных данных, относящихся к этому субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения указанного запроса на период проверки, если блокирование персональных данных не нарушает права и законные интересы субъекта персональных данных или третьих лиц. В случае подтверждения факта неточности персональных данных Оператор на основании сведений, представленных субъектом персональных данных или его представителем либо Роскомнадзором, или иных необходимых документов уточняет персональные данные в течение семи рабочих дней со дня представления таких сведений и снимает блокирование персональных данных.

7.3.6. При выявлении Оператором, Роскомнадзором или иным заинтересованным лицом факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения) персональных данных (доступа к персональным данным), повлекшей нарушение прав субъектов персональных данных, Оператор:

- в течение 24 часов - уведомляет Роскомнадзор о произошедшем инциденте, предполагаемых причинах, повлекших нарушение прав субъектов персональных данных, предполагаемой вреде, нанесенном правам субъектов персональных данных, и принятых мерах по устранению последствий инцидента, а также предоставляет сведения о лице, уполномоченном Оператором на взаимодействие с Роскомнадзором по вопросам, связанным с инцидентом;
- в течение 72 часов - уведомляет Роскомнадзор о результатах внутреннего расследования выявленного инцидента и предоставляет сведения о лицах, действия которых стали его причиной (при наличии).

## **8. Порядок осуществления внутреннего контроля**

8.1. Оператор осуществляет внутренний контроль соответствия обработки персональных данных требованиям Закона № 152-ФЗ в порядке, установленном отдельным локальным нормативным актом (Правила осуществления внутреннего контроля).

8.2. Внутренний контроль проводится не реже одного раза в год лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных.

8.3. По результатам внутреннего контроля составляется соответствующий акт.

### **9. Порядок уничтожения персональных данных**

9.1. Уничтожение персональных данных осуществляется Оператором в случаях:

9.1.1. достижения целей обработки персональных данных;

9.1.2. отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку (при отсутствии иных правовых оснований);

9.1.3. выявления факта неправомерной обработки;

9.1.4. истечения сроков хранения, установленных законодательством или согласием субъекта.

9.2. Уничтожение осуществляется в срок не более чем 30 календарных дней с момента наступления соответствующего основания.

9.3. Порядок уничтожения определяется отдельным локальным нормативным актом.

### **12. Заключительные положения**

12.1. Политика подлежит опубликованию или иному обеспечению неограниченного доступа на официальном сайте Оператора по адресу <https://zabotatut.ru>

12.2. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на официальном сайте Оператора.

12.3. Во всем, что не урегулировано настоящей Политикой, Оператор руководствуется требованиями законодательства Российской Федерации.