



«АЛМАТЫ ЖЫЛУ ЖҮЙЕСІ» ЖШС Дербес деректерді жинау, өңдеу және қорғау САЯСАТЫ

1. Жалпы ережелер

- 1.1. Дербес деректерді жинау, өңдеу және қорғау жөніндегі осы саясат (бұдан әрі – Саясат) Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңына (бұдан әрі – Заң) және дербес деректер саласындағы Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген.
- 1.2. Саясат «Алматы жылу жүйесі» ЖШС (бұдан әрі – Серіктестік) жүзеге асыратын дербес деректерді жинау, өңдеу, сақтау, пайдалану, беру және қорғаудың негізгі қағидаттарын, максаттары мен тәртібін айқындайды.
- 1.3. Саясат тұтынушылардың, қызметкерлердің, контрагенттердің, өтінім берушілердің, Серіктестіктің ресми интернет-ресурсы мен электрондық сервистерін пайдаланушылардың, сондай-ақ Серіктестік дербес деректерін өңдейтін басқа да жеке тұлғалардың дербес деректеріне қолданылады.
- 1.4. Серіктестік дербес деректерді нақты, алдын ала айқындалған және заңды максаттарда жинайды және өңдейді. Өңделетін дербес деректердің көлемі тиісті максаттарға қол жеткізу үшін қажеттілік пен жеткіліктілік негізінде айқындалады.
- 1.5. Дербес деректерді жинау және өңдеу Қазақстан Республикасының заңнамасында мұндай келісімді алу талап етілетін жағдайларда — дербес деректер субъектісінің келісімімен, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда — субъектінің келісімінсіз жүзеге асырылады.
- 1.6. Саясат жұртшылық үшін қолжетімді құжат болып табылады және Серіктестіктің ресми интернет-ресурсында орналастырылады.

2. Негізгі ұғымдар

- 2.1. Осы Саясатта Қазақстан Республикасының заңнамасын тарабынан дербес деректер саласында қолданылатын ұғымдар пайдаланылады.
- 2.2. Осы Саясаттың максаттары үшін, басқалармен қатар, мынадай ұғымдар қолданылады:
дербес деректер – электрондық, қағаз және (немесе) өзге де материалдық тасымалдағыштар тіркелген, анықталған не олардың негізінде анықталып жатқан дербес деректер субъектісіне қатысты - оның ішінде биометриялық - деректер.
дербес деректер субъектісі – дербес деректер оған тиесілі жеке тұлға.
дербес деректерді өңдеу – дербес деректерді жинауға, жинақтауға, сақтауға, өзгертуге, толықтыруға, пайдалануға, беруге, тұлғасыздандыруға, бұғаттауға және жоюға бағытталған іс-әрекеттер.
дербес деректерді жинау – дербес деректерді алуға бағытталған іс-әрекеттер;
- 2.3. Өзге де ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағыналарда қолданылады.

3. Дербес деректерді өңдеу қағидаттары

- 3.1. Серіктестікте дербес деректерді жинау, өңдеу және қорғау мынадай қағидаттар негізінде жүзеге асырылады:
 - заңдылық;
 - адам мен азаматтың құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
 - дербес деректердің қажеттілігі мен жеткіліктілігі;
 - деректерді тек нақты және заңды максаттарда өңдеу;
 - дербес деректердің құпиялылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де талаптарды сақтау.
- 3.2. Серіктестік, Қазақстан Республикасының заңнамасында мұндай өңдеу көзделген жағдайларды қоспағанда, өңдеу максаттарына қатысты мазмұны немесе көлемі жағынан қажетсіз мөлшерде артық болып табылатын дербес деректерді жинамайды және өңдемейді.
- 3.3. Дербес деректер, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, олар осы үшін жиналған максаттар шеңберінде ғана өңделеді.

4. Дербес деректерді жинау және өңдеу максаттары

- 4.1. Серіктестік келесі максаттарда жеке деректерді жинайды және өңдейді:
 - реттелетін жылумен жабдықтау қызметтерін көрсетуге арналған шарттарды және басқа да шарттарды жасасу, өзгерту, орындау және бұзу;
 - нысандарды жылу желілеріне қосуға байланысты қызметтер көрсету және рәсімдерді іс жүзіне асыру;
 - тұтынушылар мен электрондық сервистерді пайдаланушыларды ұқсастыру;
 - дербес шоттарды жүргізу, төлемақы мөлшерін есептеу, есеп айырысуларды жүргізу, қайта есептеулерді іс жүзіне асыру және төлемдерді есепке алу;
 - өтініштерді, мәлімдемелерді, шағымдарды және сұратуларды қарау;
 - тұтынушылармен ақпараттық өзара іс-әрекет жасау;
 - кінәрат – қуыным жұмысын жүргізу, берешекті өндіріп алу және сот актілерін орындау;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген міндеттемелерді орындау;
 - Серіктестіктің ресми интернет-ресурсы мен электрондық сервистерінің жұмыс істеуін және қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де заңды максаттарды жүзеге асыру.

5. Дербес деректердің тізімі

- 5.1. Өңдеу максаттарына байланысты Серіктестік мынадай деректерді өңдеуі мүмкін:
 - тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда);
 - жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН);
 - заңнамада көзделген жағдайларда – жеке басты құландыратын құжаттың деректемелері;
 - тіркелген және (не) тұрғылықты жерінің мекенжайы;
 - жылумен жабдықтау нысанының мекенжайы және жылжымайтын мүлік нысаны туралы қажетті ақпарат;
 - қызметтерді есептеу және көрсету үшін қажетті мәлімет;
 - телефон нөмірі және электрондық пошта мекенжайы;
 - шарттар, дербес шоттар, төлемақы мөлшерін есептеу нәтижелері, төлемдер және берешек туралы мәлімет;
 - сұрауқаттарда, өтініштерде және тапсырылған басқа да құжаттарда қамтылған мәлімет;
 - интернет-ресурс пен электрондық сервистерді пайдалану барысында қалыптасатын техникалық деректер, соның ішінде IP-мекенжай, браузер, құрылғы, сондай-ақ cookie файлдар туралы мәлімет.
- 5.2. Осы бөлімде көрсетілген дербес деректер тізбесі толық болып табылмайды және оларды өңдеудің нақты максаты мен Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары негізінде әрмен қарай айқындалуы мүмкін.
- 5.3. Дербес деректердің көлемі қажеттілік және жеткіліктілік қағидаттарын есепке ала отырып айқындалады және оларды өңдеу максатына қатысты мөлшерден тыс артық болмауы тиіс.

6. Құқықтық негіздер және өңдеу тәртібі

- 6.1. Дербес деректерді өңдеу Қазақстан Республикасының заңнамасында мұндай келісімді алу көзделген жағдайларда дербес деректер субъектісінің келісімі негізінде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де негіздер бойынша жүзеге асырылады.
- 6.2. Дербес деректер субъектісінің келісімі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және түрде, оның ішінде жазбаша түрде, мемлекеттік немесе мемлекеттік емес сервис арқылы немесе оның алынғанын растауға мүмкіндік беретін өзге де тәсілмен беріледі.
- 6.3. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, дербес деректерді өңдеу дербес деректер субъектісінің келісімінсіз жүзеге асырылуы мүмкін.
- 6.4. Дербес деректер оларды өңдеу максаттарына қол жеткізу үшін қажетті мерзім ішінде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген құжаттарды сақтау мерзімдері ішінде өңделеді.
- 6.5. Электрондық ақпараттық ресурстардағы дербес деректерді сақтау Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында жүзеге асырылады.
- 6.6. Егер заңнамада оларды одан әрі сақтау көзделмесе, өңдеу максаттарына қол жеткізілген немесе белгіленген оларды сақтау мерзімі аяқталған кезде дербес деректер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жойылуға немесе тұлғасыздандырылуға жатады.

7. Дербес деректерді трансшекаралық беру

- 7.1. Дербес деректер үшінші тұлғаларға тек Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тиісті құқықтық негіз болған жағдайда ғана беріледі.
- 7.2. Дербес деректер мемлекеттік органдарға, соттарға, құқық қорғау органдарына, Серіктестіктің ақпараттық жүйелеріне техникалық қолдау көрсететін ұйымдарға және басқа да тұлғаларға, заңнамада көзделген негіз бар болса, беріле алады.
- 7.3. Дербес деректерді беру кезінде Серіктестік олардың құпиялылығы мен қорғалуын қамтамасыз ету жөніндегі қажетті шараларды қолданады.
- 7.4. Лауазымдық немесе шарттық міндеттерін орындауға байланысты дербес деректерге қолжетімділік құқығын алған тұлғалар Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау және құпиялылық жөніндегі заңнамасының талаптарын сақтауға міндетті.

8. Дербес деректерді трансшекаралық ауқымда беру

- 8.1. Серіктестік дербес деректерді трансшекаралық беруді тек Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен жүзеге асырады.
- 8.2. Дербес деректерді шет мемлекеттердің аумағына трансшекаралық беру дербес деректер субъектісінің немесе оның заңды өкілінің мұндай трансшекаралық беруге алдын ала келісімі болған жағдайда - Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда - жүзеге асырылады.
- 8.3. Дербес деректерді трансшекаралық беру кезінде Серіктестік Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес олардың қорғалуын қамтамасыз ету жөніндегі қажетті шараларды қолданады.
- 8.4. Дербес деректерді трансшекаралық беруге қатысты ақпарат дербес деректер субъектісінің заңнамасында белгіленген жағдайларда және тәртіппен беріледі.
- 8.5. Дербес деректерді трансшекаралық беруге Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда тыйым салынуы не оған шектеу қойылуы мүмкін.

9. Келісімді қайтарып алу

- 9.1. Дербес деректер субъектісі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен дербес деректерді жинауға және өңдеуге берген келісімін кері қайтарып алуға құқылы.
- 9.2. Келісімді кері қайтарып алу Серіктестікке тиісті сұрату жіберу арқылы жүзеге асырылады; бұл ретте сұратуды жіберу тәсілі дербес деректер субъектісін ұқсастыруға және оның талабының мазмұнын растауға мүмкіндік беруі тиіс.
- 9.3. Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін немесе орындалмаған міндеттеме бар болған жағдайларда келісімді кері қайтарып алу іс жүзіне асырылмайды.
- 9.4. Келісімді кері қайтарып алу туралы өтініш келіп түскен жайтта, Серіктестік оны заңнамада белгіленген тәртіппен қарайды және дербес деректерді өңдеуді әрмен жалғастыру үшін заңда көзделген негіздер болмаған жағдайда, тиісті шаралар қолданады.

10. Дербес деректерді қорғау

- 10.1. Серіктестік дербес деректерді заңсыз немесе кездейсоқ қол жеткізілуінен, жойылудан, өзгертілуден, бұғатталудан, көшірілуден, таратылудан және өзге де заңсыз әрекеттерден қорғау үшін құқықтық, ұйымдастырушылық және техникалық шараларды қолданады.
- 10.2. Дербес деректерге қолжетімділік тек Серіктестік қызметкерлеріне және өздерінің тиісті лауазымдық, шарттық немесе өзге де заңды міндеттерін орындау үшін мұндай қолжетімділік оларға қажет болатын өзге де тұлғаларға беріледі.
- 10.3. Серіктестік Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дербес деректерді өңдеуді ұйымдастыру үшін жауапты тұлғаны тағайындайды.

11. Дербес деректер қауіпсіздігінің бұзылуы

- 11.1. Дербес деректер қауіпсіздігінің бұзылуы анықталған жағдайда, Серіктестік келесідей шараларды қолданады:
 - 1) бұзушылықты оқшаулау және жою;
 - 2) заңсыз түрдегі қолжетімділіктің бұдан ары орын алуына жол бермеу;
 - 3) бұзушылықтың салдарын бағалау;
 - 4) ақпараттық жүйелердің қауіпсіздігін қалпына келтіру;
 - 5) осындай бұзушылықтың қайталануына жол бермеу.
- 11.2. Қажет болған жағдайда Серіктестік уәкілетті органға және өзге де тұлғаларға Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде және тәртіппен хабарлама жібереді.
- 11.3. Қажет болған жағдайда Серіктестік Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жауапшараларды қолданады.

12. Дербес деректер субъектілерінің құқықтары

- 12.1. Субъект Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтарға, соның ішінде келесідей құқықтарға ие:
 - өз дербес деректерінің бар екендігі, максаттары, көздері және оларды жинау мен өңдеудің әдістері туралы ақпарат алу;
 - дербес деректердің тізбесі мен оларды жинау көздері туралы ақпарат алу;
 - заңнамада көзделген жағдайларда дербес деректерге өзгерістер енгізуді, оларды толықтыруды, бұғаттауды немесе жоюды талап ету;
 - белгіленген тәртіппен дербес деректерді өңдеуге берілген келісімді кері қайтарып алу;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыру.

13. Құқықтарды іс жүзіне асыру тәртібі

- 13.1. Дербес деректер субъектісі өз құқықтарын жүзеге асыру үшін Серіктестіктің ресми интернет-ресурсында көрсетілген байланыс деректерін пайдалана отырып, жазбаша немесе электрондық өтініш беру арқылы Серіктестікке хабарласа алады.
- 13.2. Өтініште өтініш берушінің **ұқсастыруға** мүмкіндік беретін ақпарат, сондай-ақ нақты тұжырымдалған талап қамтылуы тиіс.
- 13.3. Қажет болған жағдайларда, Серіктестік өтініш берушінің тұлғасын және өкілеттігін растау үшін қажетті қосымша ақпарат пен құжаттарды сұратуға құқылы.
- 13.4. Дербес деректер субъектілерінің сұратулары Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде және тәртіппен қаралады.
- 13.5. Субъект Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жағдайларда өз дербес деректерін тапсыруға міндетті.

14. Жауапкершілік

- 14.1. Серіктестік және оның қызметкерлері дербес деректер саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзғаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапқа тартылады.
- 14.2. Дербес деректерге қатысты қолы жетімді болу құқығын алған және оларды заңсыз түрде пайдаланған, таратқан, я болмаса Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын өзгеше түрде бұзған тұлғалар заңнамада белгіленген тәртіппен жауапқа тартылады.
- 14.3. Егер Серіктестікте дербес деректердің дұрыстығын тексерудің объективті мүмкіндігі болмаған жағдайда, Серіктестік дербес деректер субъектісі немесе өзге уәкілетті тұлға тарабынан берілген дербес деректердің дұрыстығы үшін жауапты болмайды.

15. Қорытынды ережелер

- 15.1. Осы Саясат Серіктестік тарапынан бекітілген күннен бастап күшіне енеді.
- 15.2. Серіктестік Қазақстан Республикасының заңнамасындағы өзгерістерге, ақпараттық жүйелердегі, технологиялардағы, дербес деректерді өңдеу процестеріндегі өзгерістерге, сондай-ақ дербес деректерді өңдеу және қорғау тәртібіне әсер ететін өзге де жағдайларға байланысты осы Саясатқа өзгерістер мен толықтырулар ендіруге құқылы.
- 15.3. Саясаттың ағымдағы нұсқасы Серіктестіктің ресми веб-сайтында орналастырылады.
- 15.4. Осы Саясат арқылы реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасы арқылы реттеледі.

«Алматы жылу жүйесі» ЖШС
Бас директоры

«14» тамыз 2026 ж.



М. Е. Сентказиев