

Служба рассмотрения жалоб: персональные данные

Уведомление о порядке использования персональных данных и согласие на обработку персональных данных

Всемирный банк через Службу рассмотрения жалоб (GRS) осуществляет обработку персональных данных лиц, подавших жалобы, и/или их уполномоченных представителей. Персональные данные включают ФИО, контактную информацию, а также информацию или документы, относящиеся к предмету жалобы. Служба рассмотрения жалоб может запросить у лиц, подавших жалобу, и/или их уполномоченных представителей дополнительную персональную информацию, если такая информация признана необходимой для рассмотрения жалобы. Пожалуйста, не предоставляйте по собственной инициативе иные данные, если они не имеют отношения к рассмотрению жалобы Службой рассмотрения жалоб (например, национальность, фактический адрес, копии контрактов).

Служба рассмотрения жалоб хранит персональные данные и переписку, которая относится к предмету жалобы, в специальн Системе управления рассмотрением дел заявителей, доступ к которой ограничен. Обычно срок хранения персональных данных составляет 6 лет после завершения финансового года, в котором Службой получены жалобы, в соответствии с действующим Протоколом хранения данных и их уничтожения или передачи в архив (RRDS). Служба рассмотрения жалоб может хранить данные в течение более длительного периода в случае оправданной служебной необходимости (например, в соответствии с требованиями аудита или в целях отчетности). Протокол хранения данных и их уничтожения или передачи в архив подлежит изменениям без предварительного уведомления. Служба рассмотрения жалоб использует обезличенные данные по полученным жалобам для проведения аналитической оценки, обучения и выполнения требований к отчетности. Такая работа может включать анализ наблюдаемых тенденций в отношении предмета жалоб, выявление регулярно возникающих вопросов, подготовку ежемесячных отчетов о ходе рассмотрения жалоб и учебных материалов.

Будет обеспечиваться конфиденциальность всех персональных данных и жалоб, полученных Службой рассмотрения жалоб, за исключением случаев, когда лицо, подавшее жалобу, дает согласие на предоставление персональной информации другим соответствующим подразделениям или третьим сторонам (например, организации, на которую подана жалоба, или партнеру в правительстве). Если предмет жалобы настолько конкретен, что ее нельзя решить без раскрытия устанавливающей личность информации или персонифицированной информации (по решению Службы рассмотрения жалоб), Служба рассмотрения жалоб попросит Вас дать согласие на предоставление Всемирным банком Ваших персональных данных и информации о жалобе соответствующим третьим сторонам, в том числе заинтересованному партнеру в правительстве, для последующих действий и мер в отношении предмета жалобы. При необходимости последующие действия со стороны партнера могут потребовать дополнительных контактов с подрядчиками по проекту или иными третьими сторонами касательно предмета Вашей



THE WORLD BANK

IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

жалобы. В определенных случаях Служба рассмотрения жалоб может предложить лицам, подавшим жалобу, назначить уполномоченного представителя для обеспечения взаимодействия от их имени.