*Положение о порядке работы с обращениями и запросами субъектов персональных данных или их представителей в ООО «МЕДСИТИ»*

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок рассмотрения запросов субъектов персональных данных или их представителей, в целях предотвращения нарушений законодательства Российской Федерации при обработке персональных данных, в том числе Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и, принятыми в соответствии с ним нормативными правыми актами.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.3. Настоящее положение распространяется на все письменные, в том числе электронные и обращения в виде записей в книге жалоб и предложений, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

1.4. При рассмотрении предложений, заявлений, обращений и жалоб граждан ответственные лица, сотрудники медицинской организации обязаны:

* внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы;
* принять по ним законные, обоснованные и мотивированные решения;
* обеспечивать своевременное, качественное и полное исполнение;
* своевременно отвечать заявителям о решениях, принятых по их обращениям;
* принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Запросы субъектов должны быть направлены по почте по адресу: ООО «МЕДСИТИ», 169900, Республика Коми, г. Воркута, ул. Ленина , д.66в, кв.6.

1.8. Запрос может быть представлен лично, в регистратуру Медицинской организации по адресу местонахождения: РК, г.Воркута, ул.Пирогова, д.1, офис 101.

1.9. Работники Медицинской организации не имеют право отвечать на вопросы, связанные с передачей или разглашением персональных данных по телефону или факсу, электронной почте в связи с тем, что в таком случае нет возможности идентифицировать личность обращающегося человека.

**2.ПРАВА СУБЪЕКТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

2 Субъектами персональных данных являются физическое лицо: посетитель сайта; потребитель; заказчик; поставщик товаров и услуг; работник медицинской организации, а также иное третье лицо, которое прямо или косвенно определено или определяемо с помощью персональных данных.

2.1 Субъект персональных данных или его представитель имеет право на получение следующей информации:

- подтверждение факта обработки персональных данных оператором персональных данных;

- правовые основания, цели и способы обработки персональных данных оператором персональных данных;

- наименование и место нахождения оператора персональных данных, сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с оператором персональных данных или на основании Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон);

- обрабатываемые персональные данные, относящиеся к соответствующему субъекту персональных данных, источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен Федеральным законом;

- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;

- название или фамилию, имя, отчество (если имеется) и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора персональных данных, если обработка поручена или будет поручена такому лицу; - иные сведения, предусмотренные Федеральным законом.

- субъект персональных данных вправе требовать от оператора персональных данных 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.

- запрашиваемые сведения должны быть предоставлены субъекту персональных данных или его представителю оператором персональных данных в доступной форме, и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных, за исключением случаев, если имеются законные основания для раскрытия таких персональных данных.

- в случае, если запрашиваемые сведения, а также обрабатываемые персональные данные не были предоставлены субъекту персональных данных для ознакомления в полном объеме, субъект персональных данных вправе обратиться повторно к оператору персональных данных или направить ему повторный запрос в целях получения дополнительных сведений и ознакомления с такими персональными данными не ранее чем через 30 рабочих дней после первоначального обращения или направления первоначального запроса, если более короткий срок не установлен федеральным законом, принятым в соответствии с ним нормативным правовым актом или договором, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных. Повторный запрос должен содержать обоснование направления повторного запроса.

- оператор персональных данных вправе отказать субъекту персональных данных в выполнении запроса, не соответствующего условиям, предусмотренным Правилами. Такой отказ должен быть мотивированным. Обязанность представления доказательств обоснованности отказа в выполнении запроса лежит на операторе персональных данных в ООО «МЕДСИТИ».

**3. ПОРЯДОК УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ) РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

3.1. Обращения, запросы граждан, регистрируются в день поступления в Журнале регистрации обращений граждан, который хранится в регистратуре.

3.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан (сбор необходимых документов: первичная медицинская документация, объяснительные записки, акты, протоколы и т.д.) возлагается на должностное лицо согласно Приказа о назначении ответственного по работе с персональными данными ООО «МЕДСИТИ».

3.3. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина, адреса ответ на обращение не дается.

3.4. Если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы, то такое обращение остается без ответа на поставленные вопросы, а гражданину, написавшему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

3.5. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

3.6. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем структурным подразделениям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

3.7. По каждому обращению, не позднее чем в 3-х дневный срок, должно быть принято одно из следующих решений:

* о принятии обращения к рассмотрению;
* о предложении направить обращение в другую организацию или ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения;
* об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

3.8. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности учреждения в заключении указываются меры по восстановлению юридических прав, устранению недостатков, вносятся предложения по принятию административных, финансовых и других мер воздействия.

3.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3.10. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

3.11. Ответы на обращения граждан, направляются в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении или выдаются лично в руки в регистратуре организации, с отметкой о получении в журнале.

**4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ГРАЖДАН.**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2. Директор медицинской организации осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим положением порядка рассмотрения обращений граждан.

4.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в [органы государственной власти Российской Федерации](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14058/39044e50056d058b0ab13b24d1c380066fae9672/), берутся на особый контроль.

4.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителем.

4.5. В предъявленных в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан должны быть отражены:

* факты, установленные при проверке;
* факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
* номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц по устранению недостатков и упущений.

4.6. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

**5. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

При обращении, либо при получении запроса субъекта персональных данных или его представителя, а также уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных:

а) оператор персональных данных обязан сообщить субъекту персональных данных или его представителю информацию о наличии персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, а также предоставить возможность ознакомления с этими персональными данными при обращении субъекта персональных данных или его представителя в течение 30 рабочих дней с даты получения запроса субъекта персональных данных или его представителя;

б) в случае отказа в предоставлении информации о наличии персональных данных о соответствующем субъекте персональных данных, или персональных данных субъекту персональных данных или его представителю при их обращении либо при получении запроса субъекта персональных данных или его представителя оператор персональных данных обязан дать в письменной форме мотивированный ответ, с указанием основания для такого отказа, в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня обращения;

Форма запроса субъекта на доступ к его персональным данным

Директору ООО «МЕДСИТИ»

Артуру Римовичу Мусину

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО субъекта

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи и кем выдан документ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

зарегистрирован по адресу

Запрос.

Прошу предоставить мне для ознакомления обрабатываемую Вами информацию:

-составляющую мои персональные данные;

- указать цели, способы и сроки ее обработки;

-предоставить сведения о лицах, которые имеют к ней доступ (которым может быть предоставлен такой доступ);

-сведения о том, какие юридические последствия для меня может повлечь еѐ обработка;

- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

иное

- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

иное

В случае отсутствия такой информации, прошу Вас уведомить меня об этом.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

ФИО Подпись Дата

*Заполняется в случае необходимости*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Законный представитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО

Действующий(ая) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Указать документ, номер, дату выдачи

Зарегистрирован(а) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

Уведомление

Уважаемый(ая)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

ООО «МЕДСИТИ» производиться обработка сведений, составляющих Ваши персональные данные: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

указать сведения

\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цели обработки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Способы обработки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перечень лиц, которые имеют доступ к информации, содержащей ваши персональные данные или могут получить такой доступ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Должность | Ф.И.О. | Вид доступа | Примечания |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

По результатам обработки указанной информации нами планируется принятие следующих решений, которые будут доведены до Вашего сведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Против принятого решения Вы имеете право заявить свои письменные возражения в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ срок

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (ФИО)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.