

Утверждено  
приказом № 15 от «03» сентября 2023 г.  
Директора ООО «Детская клиника «Здоровёнок»  
Климиной Е.В.



**Положение  
о порядке работы с обращениями граждан  
в ООО «Детская клиника «Здоровёнок»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение (далее — Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 "О защите прав потребителей", Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федерального закона от 27.12.2018г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения РФ № 785н от 31.07.2020г. «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», Положения о работе с персональными данными работников ООО «Детская клиника «Здоровёнок» и Положения о работе с персональными данными пациентов ООО «Детская клиника «Здоровёнок».

1.2. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан в ООО «Детская клиника «Здоровёнок» (далее - Клиника) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан и их представителей, контроля за их исполнением.

1.3. Настоящее Положение регулирует рассмотрение обращений физических лиц: пациентов, их законных представителей, представителей по доверенности, заказчиков по договору оказания услуг, пользователей сайта и иных обратившихся лиц (далее - Заявителей), поступивших в ООО «Детская клиника «Здоровёнок» и его филиалы в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения, включая обращения через call-центр к медицинскому работнику, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.3.1. Особенности рассмотрения обращений субъектов персональных данных по вопросам обработки персональных данных определены главой V настоящего Положения.

1.4. Заявитель может обратиться в Клинику с письменным обращением (далее - обращение):

- 1.4.1. с заявлением по вопросам деятельности Клиники;
- 1.4.2. с претензией по поводу качества и/или безопасности оказанных услуг;
- 1.4.3. с жалобой на действия персонала Клиники;
- 1.4.4. с обращением (запросом) субъекта персональных данных (или его законного представителя) по вопросам обработки персональных данных,
- 1.4.5. иным письменным обращением и/или обращением в форме электронного документа, отвечающим требованиям, установленным настоящим Положением.

1.5. Если иное не предусмотрено договором оказания медицинских услуг, заключенным между Клиникой (филиалом Клиники) и заявителем (в случае, если заявителем является пациент или законный представитель пациента), срок рассмотрения обращения заявителя определяется в зависимости от предмета обращения в соответствии с действующим законодательством.

1.6. В целях реализации прав граждан на обращение в Клинике обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения;
- размещение Положения о защите персональных данных пациентов ООО «Детская клиника «Здоровёнок» в местах, доступных для посетителей Клиники;
- размещение Политики общества с ограниченной ответственностью «Детская клиника «Здоровёнок» в отношении обработки персональных данных и реализации требований к защите персональных

данных в местах, доступных для посетителей Клиники, а также в открытом доступе на официальном сайте в сети интернет по адресу [www.sadkomed.ru](http://www.sadkomed.ru);

1.6.1. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне Управляющего и главного врача Клиники (филиала Клиники), к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта Клиники (при их наличии);
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

1.6.2. Своим обращением заявитель дает согласие на обработку Клиникой его персональных данных, в объеме, указанном в заявлении, в целях рассмотрения указанного обращения и подтверждает ознакомление с Положением о защите персональных данных пациентов ООО «Детская клиника «Здоровёнок» и Политикой общества с ограниченной ответственностью «Детская клиника «Здоровёнок» в отношении обработки персональных данных и реализации требований к защите персональных данных. По обработке персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

## **II. Порядок приема и регистрации обращения**

2.1. Обращения могут поступать в Клинику в устной форме через call-центр, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), может быть получено в виде почтового отправления, по электронной почте, размещено на сайте Клиники <https://sadkomed.ru/> в разделе «Вся правда о Садко».

2.2. Заявитель может обратиться с жалобой, заявлением, претензией или предложением по вопросам оказания медицинской помощи к руководителю Клиники (Управляющему Клиники (филиала Клиники), главному врачу Клиники лично или через своего законного представителя.

2.3. Все поступившие в письменной форме (в том числе по электронной почте) обращения заявителей подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Клинику.

2.4. Делопроизводство по обращениям заявителей ведется в Клинике отдельно от других видов делопроизводства. В дело по рассмотрению обращения заявителя входят: обращение заявителя, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям заявителей в Клинику составляет 3 (три) года с даты регистрации обращения.

2.5. Ответственный за работу с обращениями заявителей определяется соответствующим приказом руководителя Клиники.

2.6. Регистрация обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Клинике в Журнале регистрации входящей документации в течение рабочего дня в день поступления обращения. Регистрации подлежат все обращения, поступающие в Клинику в письменной форме или по электронной почте или направленные из других органов или организаций. Ответственным за ведение журнала регистрации входящей документации является ответственный за работу с обращениями заявителей.

2.7. Сведения об обращениях заявителей фиксируются в Журнале входящей документации ООО «Детская клиника «Здоровёнок». В него вносится следующая информация: порядковый регистрационный номер обращения; дата регистрации (текущая дата); сведения о заявителе (ФИО); кому адресовано обращение; ФИО администратора, принявшего документ; данные лица, кому документ передан (ФИО, дата, должность); Примечание.

2.8. При регистрации на обращении на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле ставится отметка о его принятии: регистрационный номер, дата, должность, ФИО, подпись получившего обращение лица.

2.9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в Журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

2.10. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в Журнале делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

2.11. Письменное обращение подается заявителем в двух экземплярах: одно остается в Клинике, другое с отметкой о его получении (регистрационный номер, дата, должность, ФИО, подпись получившего обращение лица) возвращается заявителю.

2.12. Поданное обращение в одном экземпляре принимается, на нем ставится отметка о его принятии: регистрационный номер, дата, должность, ФИО, подпись получившего обращение лица. Ответственным лицом делается копия обращения, которая передается заявителю (или его законному представителю).

2.13. Все поступившие обращения заявителей передаются на рассмотрение руководителю филиала Клиники в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня. Жалобы (претензии) заявителей не должны направляться на рассмотрение работнику Клиники, действие (или бездействие) которого обжалуется.

2.14. Рассмотрению подлежат все поступившие в Клинику обращения заявителей, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии, имени, отчества заявителя) и обращений, не подписанных заявителем.

2.15. Письменное обращение заявителя в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Клиники (филиала Клиники), в которую обращается заявитель;
- фамилию, имя, отчество Управляющего или главного врача Клиники (филиала Клиники), которому адресовано обращение, его должность;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- порядок и способ получения ответа на обращение;
- суть предложения, заявления, жалобы или претензии;
- личную подпись заявителя;
- дату обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.15.1. В случае подачи письменного обращения законным представителем пациента лично, законный представитель должен предоставить уполномоченному представителю Клиники на обозрение для цели идентификации свой паспорт в подлиннике и оригинал либо надлежащим образом заверенную копию документа, подтверждающего его полномочия. Копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента прикладывается к обращению. При отсутствии у законного представителя пациента копии документа, подтверждающего его полномочия, уполномоченный представитель Клиники может заверить копию документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента своей подписью и печатью Клиники при наличии оригинала документа.

2.16. Обращения в форме отзыва на сайте Клиники в разделе «Вся правда о Садко» направляются путем заполнения специальной формы на сайте <http://sadkomed.ru/>

2.17. Обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Клиники (филиала Клиники), в которую обращается заявитель;
- фамилию, имя, отчество Управляющего или главного врача Клиники (филиала Клиники), которому адресовано обращение, его должность;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- порядок и способ получения ответа на обращение;
- суть предложения, заявления, жалобы или претензии;
- подпись заявителя в установленном законом порядке;
- дату обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.18. Ответ на обращение заявителя не дается, если в письменном обращении не указаны:

- фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение;
- сведения о порядке и способе получения ответа на обращение;

- письменное обращение не подписано заявителем или подписано неуполномоченным лицом.
- 2.19. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу медицинского работника (иного работника Клиники), а также членов его семьи, Клиника вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 2.20. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы или претензии, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.
- 2.21. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 2.22. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ответственное за работу с обращениями заявителей лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Клинику. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.
- 2.23. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 2.24. В случае направления письменного обращения в форме отзыва на сайте Клиники (пункт 2.16 настоящего Положения), текст такого обращения проходит первичную модерацию (проверку сотрудником Клиники) на предмет соблюдения законодательства РФ. В случае выявления в тексте обращения нарушений действующего законодательства, в том числе сведений, не соответствующих действительности и порочащих деловую репутацию Клиники либо честь и достоинство ее сотрудников, такой отзыв не подлежит размещению на сайте Клиники. Далее обращение в форме отзыва фиксируется. Руководитель контакт центра идентифицирует личность обратившегося лица и передаёт обращение на рассмотрение управляющему или главному врачу Клиники в зависимости от предмета обращения. Далее обращение рассматривается в соответствующем порядке и сроке. Результат рассмотрения обращения, поступившего в форме отзыва на сайте Клиники или через контакт-центр направляется при необходимости руководителю контакт-центра.

### **III. Порядок рассмотрения обращений заявителей**

- 3.1. Ответственное лицо обязано обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, он вправе:
- давать письменные ответы на письменные обращения заявителя;
  - давать ответы в форме электронного документа на обращения заявителя, полученные в форме электронного документа;
  - связаться с заявителем по оставленному заявителем номеру телефона, а также по адресу электронной почты, указанной заявителем в документации, имеющейся в Клинике;
  - приглашать заявителя для личной беседы, на личный прием;
  - отвечать на отзывы заявителя, оставленные на сайте Клиники <https://sadkomed.ru/>;
  - запрашивать у заявителя дополнительную, необходимую в связи с рассмотрением обращения заявителя, информацию, а также письменные объяснения у работников Клиники, привлекать специалистов Клиники для разбора поступившего обращения;
  - принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения заявителя.
- 3.2. Ответственное лицо несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом РФ и должностными инструкциями.
- 3.3. При поступлении обращения заявителя в Клинику (подразделение Клиники), в котором не оказывались услуги заявителю, такое обращение передается в соответствующий отдел либо филиал Клиники, в котором назначается ответственный за обработку обращения заявителя.
- 3.4. При рассмотрении обращений должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в

интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что заявитель не имеет полномочий на представление интересов третьего лица или третье лицо возражает против рассмотрения обращения, руководитель филиала Клиники принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.5. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, Ответственное лицо вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. Если иное не предусмотрено договором оказания медицинских услуг, заключенным между Клиникой (филиалом Клиники) и заявителем (в случае, если заявителем является пациент или законный представитель пациента), срок рассмотрения обращения заявителя определяется в зависимости от предмета обращения в соответствии с действующим законодательством.

3.7. Ответы на обращения заявителей оформляются на бланке исходящего письма Клиники и подписываются ответственным лицом.

3.8. В случае, если жалоба (претензия) заявителя рассматривалась врачебной комиссией, то ответ на обращение заявителя подписывает главный врач (заместитель главного врача соответствующего филиала) или председатель врачебной комиссии.

3.9. По результатам рассмотрения жалоб (претензий, заявлений), в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом РФ и должностными инструкциями.

3.10. В случае, если обращение поступило в Клинику в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

3.11. В случае, если обращение поступило в Клинику по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.12. В случае, если обращение поступило на сайт Клиники, ответ на обращение публикуется на сайте Клиники.

3.13. В случае, если в обращении указан порядок и способ получения ответа на обращения, ответ на обращение дается в указанном в обращении порядке и указанным в обращении способом, если указанные порядок и способ получения ответа на обращение не противоречит законодательству Российской Федерации.

3.14. В Клинике не реже 1 (одного) раза в квартал проводится анализ поступивших обращений. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю Клиники.

3.15. Устные обращения рассматриваются лицом, к которому обратился заявитель в ходе личного приема.

3.16. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема. В случае необходимости проведения дополнительной проверки, такая проверка проводится в установленные действующим законодательством сроки. По результату проведения проверки даётся письменный ответ. Заявитель уведомляется о необходимости проведения дополнительной проверки.

3.17. Заявитель вправе обратиться в суд в соответствии с законодательном Российской Федерации.

#### **IV. Подготовка ответов на обращения заявителей**

4.1. Зарегистрированные обращения направляются Ответственному лицу в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

4.2. Ответственное за рассмотрение обращения лицо:

- ставит в известность главного врача о поступившем обращении;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других филиалах Клиники;
- принимает меры, направленные на разрешение возникшей ситуации;
- дает ответ на обращения в порядке и на условиях, установленных настоящим Положением;

- уведомляет гражданина о готовности ответа на его обращение и/или направляет ответ на обращение в установленном порядке и установленным способом, в порядке и на условиях, установленных настоящим Положением.

4.3. Главный врач (заместитель главного врача филиала):

- проводит контроль качества и безопасности оказанной медицинской помощи. При необходимости привлекает иных специалистов для проведения контроля качества и безопасности. При необходимости выносит вопрос за рассмотрение врачебной комиссией ООО «Детская клиника «Здоровёнок».

4.4. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

4.5. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

## **V. Особенности работы с обращениями субъектов персональных данных**

5.1. В данной главе Положения под **субъектом персональных данных** понимается физическое лицо, которое прямо или косвенно определено или определяется с помощью персональных данных.

5.2. В соответствии с ч. 7 ст. 14 Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" при обращении либо при получении запроса информации субъект персональных данных имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных в том числе содержащей:

5.2.1. подтверждение факта обработки персональных данных оператором;

5.2.2. правовые основания и цели обработки персональных данных;

5.2.3. цели и применяемые оператором способы обработки персональных данных;

5.2.4. наименование и место нахождения оператора, сведения о лицах (за исключением работников оператора), которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с оператором или на основании федерального закона;

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

5.2.6. сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;

5.2.7. порядок осуществления субъектом персональных данных своих прав.

5.2.8. иные сведения, предусмотренные Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" или другими федеральными законами.

5.3. Право субъекта персональных данных на доступ к своим персональным данным ограничивается в случае, если:

5.3.1. доступ субъекта персональных данных к его персональным данным нарушает права и законные интересы третьих лиц;

5.3.2. в иных случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" (ч. 8 ст. 14) или другими федеральными законами законодательством РФ.

5.4. Субъект персональных данных вправе требовать от ООО «Детская клиника «Здоровёнок» 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.

5.5. Обработку обращений субъектов персональных данных осуществляет ответственное лицо, назначенное приказом, в соответствии с Правилами обработки персональных данных, утвержденными приказом Руководителя ООО «Детская клиника «Здоровёнок».

5.6. Ответственное лицо рассматривает возможность предоставления субъекту персональных данных информации о наличии персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту, о возможности ознакомления с ними на основании действующего законодательства, в том числе части 5 статьи 14 Федерального закона от 27.06.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

5.7. Ответственное лицо в письменной форме сообщает субъекту персональных данных или его законному представителю информацию о наличии персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, а также о предоставлении возможности

ознакомления с ними при обращении субъекта персональных данных или его представителя в течение 10 дней с даты получения запроса субъекта персональных данных или его представителя.

5.8. Возможность ознакомления с персональными данными, относящимися к соответствующему субъекту персональных данных, предоставляется субъекту персональных данных (его представителю) безвозмездно.

5.9. Если сведения, указанные в пункте 5.1 настоящего Положения, были предоставлены субъекту персональных данных, то повторно субъект может обратиться не ранее чем через 30 дней после первоначального обращения. Если предоставленные сведения были неполными, то субъект может обратиться повторно до истечения 30 дней. Кроме сведений, указанных в п. 2.15 настоящего Положения, запрос должен содержать обоснование направления повторного запроса. Форма повторного запроса представлена в Приложении № 1.

5.10. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на их обработку, она может быть продолжена при наличии следующих оснований:

5.10.1. обработка персональных данных необходима для достижения целей, предусмотренных международным договором Российской Федерации или законом, для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на оператора функций, полномочий и обязанностей;

5.10.2. обработка персональных данных необходима для исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве (далее - исполнение судебного акта);

5.10.3. обработка персональных данных необходима для исполнения полномочий федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и функций организаций, участвующих в предоставлении соответственно государственных и муниципальных услуг;

5.10.4. обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем;

5.10.5. обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных, если получение согласия субъекта персональных данных невозможно;

5.10.6. обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц;

5.10.7. осуществляется обработка персональных данных, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен субъектом персональных данных либо по его просьбе (персональные данные, сделанные общедоступными субъектом персональных данных);

5.10.8. осуществляется обработка персональных данных, подлежащих опубликованию или обязательному раскрытию в соответствии с федеральным законом.

5.10.9. субъект персональных данных дал согласие в письменной форме на обработку своих персональных данных;

5.10.10. обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством о государственной социальной помощи, трудовым законодательством, пенсионным законодательством Российской Федерации;

5.10.11. обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных либо жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов других лиц и получение согласия субъекта персональных данных невозможно;

5.10.12. обработка персональных данных осуществляется в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну;

5.10.13. обработка персональных данных необходима для установления или осуществления прав субъекта персональных данных или третьих лиц, а равно и в связи с осуществлением правосудия;

5.10.14. обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством об обязательных видах страхования, со страховым законодательством;

5.10.15. в иных случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27.06.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

5.11. 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 ответственное лицо дает в письменной форме мотивированный ответ, содержащий ссылку на положение федерального закона, являющееся основанием для такого отказа, в срок, не превышающий 10 дней со дня обращения субъекта персональных данных или его представителя либо с даты получения запроса субъекта персональных данных или его представителя.

5.12. В случае необходимости ООО «Детская клиника «Здоровёнок» вносит в персональные данные субъекта необходимые изменения, уничтожает или блокирует соответствующие персональные данные при предоставлении субъектом или его законным представителем сведений, подтверждающих, что персональные данные субъекта являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки. О внесенных изменениях и предпринятых мерах ответственное лицо в письменной форме уведомляет субъекта персональных данных или его законного представителя и третьих лиц, которым персональные данные субъекта были переданы в сроки, установленные Федеральным законом от 27.06.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (Приложение № 2).

5.13. При отсутствии сведений, подтверждающих, что персональные данные субъекта являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, ООО «Детская клиника «Здоровёнок» отказывается вносить изменения и ответственное лицо даёт в письменной форме ответ субъекту персональных данных в сроки, установленные Федеральным законом от 27.06.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (Приложение № 2).

## **VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Клиники**

6.1. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников Клиники при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

6.2. Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание неотложной медицинской помощи;
- 3) отказ в оказании медицинской помощи;
- 4) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 5) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;
- 6) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 7) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников Клиники;

6.3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Клиники, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Клиники, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;
- 4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Клиники или её должностных лиц и сотрудников;



5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

6.4. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются настоящим Порядком, Порядком рассмотрения обращений и действующим законодательством.

6.5. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде почтой;
- электронной почтой;
- лично.

6.6. Застрахованные по полису ДМС направляют жалобы (претензии), заявления в страховую компанию, которая осуществляет защиту интересов Застрахованных путем проведения внутриведомственных экспертиз и экспертиз качества. Сроки рассмотрения письменных или устных обращений страховых компаний устанавливаются договорами на оказание медицинских услуг.

6.7. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

6.8. Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.9. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию Клиники, жалоба в соответствии с настоящим Порядком направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

6.10. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя Клиники, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

6.11. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Клиники в иных уполномоченных органах и организациях.

6.12. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

6.12. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений:

- Удовлетворяет жалобу.
- Отказывает в удовлетворении жалобы.

6.13. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц Клиники осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **VII. Заключительные положения**

7.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения заявителей. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

7.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений заявителей осуществляется Ответственным лицом. Началом срока рассмотрения обращений заявителей считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

7.3. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, осуществляется Ответственным лицом.

7.4. Вопросы по рассмотрению обращений заявителей, не урегулированные данным Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложения:

1. Форма запроса субъекта персональных данных;
2. Сводная таблица действий ООО «Детская клиника «Здоровёнок» на обращения субъектов персональных данных их представителей и запросы Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

Приложение № 1  
к Положению по работе с обращениями субъектов персональных данных  
ООО «Детская клиника «Здоровёнок»

Управляющему \_\_\_\_\_  
Филиала ООО «Детская клиника «Здоровёнок»

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

От \_\_\_\_\_  
(ФИО субъекта персональных данных или его законного  
представителя)

\_\_\_\_\_  
(вид документа)

\_\_\_\_\_  
(серия и номер документа)

\_\_\_\_\_  
(дата выдачи и кем выдан документ)

### ЗАПРОС

В соответствии со ст. 14 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» прошу ООО «Детская клиника «Здоровёнок» (603000, г. Нижний Новгород, ул. Воровского, д.22) предоставить мне информацию, касающуюся обработки моих персональных данных, а именно следующие сведения:

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

\_\_\_\_\_, в связи:  
с исполнением договора оказания поликлинических услуг от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ г., стороной по которому, выгодоприобретателем по которому (нужное подчеркнуть) я являюсь;  
с осуществлением записи на прием к врачу через интернет-сайт Клиники;  
с размещением отзыва о работе Клиники на интернет-сайте;  
иные сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с Клиникой (указать) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ответ на настоящий запрос прошу направить в письменной форме по адресу: \_\_\_\_\_ в

установленные законом сроки.

**Указанная графа заполняется в случае направления субъектом персональных данных (его законным представителем) повторного запроса.**

Запрос направляется в ООО «Детская клиника «Здоровёнок» повторно в связи с тем, что \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать причины направления повторного запроса)

\_\_\_\_\_.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)

**Сводная таблица действий ООО «Детская клиника «Здоровёнок» на обращения субъектов персональных данных их представителей и запросы Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных**

Обращение, запрос	Действия	Срок	Ответ
<b>Обращение субъекта персональных данных или его представителя</b>			
Наличие персональных данных	Подтверждение обработки персональных данных	10 дней с даты получения запроса субъекта персональных данных или его представителя (согласно ч. 1 ст. 20 152-ФЗ)	Подтверждение обработки персональных данных
	Отказ от подтверждения обработки персональных данных	10 дней со дня обращения субъекта персональных данных или его представителя либо с даты получения запроса субъекта персональных данных или его представителя (согласно ч. 2 ст. 20 152-ФЗ)	Уведомление об отказе подтверждения обработки персональных данных
Ознакомление с персональными данными	Предоставление информации по персональным данным	10 дней с даты получения запроса субъекта персональных данных или его представителя (согласно ч. 1 ст. 20 152-ФЗ)	Подтверждение обработки персональных данных, правовые основания и цели такой обработки
			Способы обработки персональных данных
			Сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным
			Перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения
			Сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения
			Информация об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче
	Отказ от предоставления информации по персональным данным	10 дней со дня обращения субъекта персональных данных или его представителя либо с даты	Уведомление об отказе предоставления информации по персональным данным

		получения запроса субъекта персональных данных или его представителя (согласно ч. 2 ст. 20 152-ФЗ)	
Обращение, запрос	Действия	Срок	Ответ
<b>Обращение субъекта персональных данных или его представителя</b>			
Уточнение персональных данных	Изменение персональных данных	7 рабочих дней со дня предоставления уточняющих сведений (согласно ч. 3 ст. 20 152-ФЗ)	Уведомление о внесенных изменениях
	Отказ от изменения персональных данных	30 дней	Уведомление об отказе изменений персональных данных
Уничтожение персональных данных	Уничтожение персональных данных	7 рабочих дней со дня предоставления сведений о незаконном получении персональных данных или отсутствии необходимости персональных данных для заявленной цели обработки (согласно ч. 3 ст. 20 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении
	Отказ от уничтожения персональных данных	30 дней	Уведомление об отказе уничтожения персональных данных
Отзыв согласия на обработку персональных данных	Прекращение обработки и уничтожение персональных данных	30 дней (согласно ч. 5 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление о прекращении обработки и уничтожении персональных данных
	Отказ от прекращения обработки и уничтожения персональных данных	30 дней	Уведомление об отказе прекращения обработки и уничтожения персональных данных
Недостоверность персональных данных субъекта	Блокировка персональных данных	С момента обращения субъекта персональных данных о недостоверности его персональных данных или с момента получения запроса на период проверки (согласно ч. 1 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление о внесенных изменениях
	Изменение персональных данных	7 рабочих дней со дня предоставления уточненных сведений (согласно ч. 2 ст. 21 152-ФЗ)	
	Снятие блокировки персональных данных		Уведомление об отказе изменения персональных данных
	Отказ изменения персональных данных	30 дней	

Обращение, запрос	Действия	Срок	Ответ
<b>Обращение субъекта персональных данных или его представителя</b>			
Неправомерность действий с персональными данными субъекта	Прекращение неправомерной обработки персональных данных	3 рабочих дня (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об устранении нарушений
	Уничтожение персональных данных в случае невозможности обеспечения правомерности обработки	10 рабочих дней (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении персональных данных
Достижение цели обработки персональных данных субъекта	Прекращение обработки персональных данных	30 дней (согласно ч. 4 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении персональных данных
	Уничтожение персональных данных		
<b>Запрос Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных</b>			
Информация для осуществления деятельности уполномоченного органа	Предоставление затребованной информации по персональным данным	10 дней (согласно ч. 4 ст. 20 152-ФЗ)	Предоставление затребованной информации по персональным данным
Недостоверность персональных данных субъекта	Блокировка персональных данных	С момента обращения Уполномоченного органа о недостоверности или с момента получения запроса на период проверки (согласно ч. 1 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление о внесённых изменениях
	Изменение персональных данных	7 рабочих дней со дня предоставления уточнённых сведений (согласно ч. 2 ст. 21 152-ФЗ)	
	Снятие блокировки персональных данных		
	Отказ от изменения персональных данных	30 дней	Уведомление об отказе изменения персональных данных
Неправомерность действий с персональными данными субъекта	Прекращение неправомерной обработки персональных данных	3 рабочих дня (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об устранении нарушений
	Уничтожение персональных данных в случае невозможности обеспечения правомерности обработки	10 рабочих дней (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении персональных данных
Достижение целей обработки персональных данных субъекта	Блокировка персональных данных	30 дней (согласно ч. 4 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении персональных данных
	Уничтожение персональных данных		

<b>Обращения в отношении вопросов:</b>			
Требований, заявленных в порядке ст. 29 ЗоЗПП	Качества оказанных услуг	10 дней	Ответ на обращение по существу
Требований, заявленных в порядке ст.16 ЗоЗПП	Требование об исключении из договора условий, ущемляющих права потребителя	В течение 10 дней со дня предъявления требования (абз.3 п.3. ст. 16 ЗоЗПП)	Мотивированное решение по существу указанного требования
	Отказ потребителя предоставить персональные данные для заключения договора	В течение 7 дней со дня предъявления требования (абз. 2 п.4. ст.16 ЗоЗПП)	Предоставление информации о конкретных причинах, определяющих невозможность заключения договора без предоставления персональных данных
Заявлений о выдаче справок на получение налогового вычета	Выдача справок для получения налогового вычета	В течение 21 рабочего дня с момента обращения	Выдаётся справка для получения налогового вычета
Заявления (обращения) заявленные по иным основаниям, не поименованным выше		Рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством РФ	Ответ на обращение (заявление) по существу

Прошито, пронумеровано скреплено  
печатью 9 листов(та).  
Директор



Е.В. Климина