УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Центр Семьи и здоровья»

_____ ____Быкова Светлана Симеонова_

«30» мая 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ И ОБРАЩЕНИЙ СУБЪЕКТОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке обработки запросов и обращений субъектов персональных данных (далее - Положение) в медицинской организации разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152 ФЗ «О персональных данных», а также иными нормативно-правовыми актами о персональных данных.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения запросов и обращений субъектов персональных данных (или их представителей), а также принятия мер по данным обращениям и запросам в медицинской организации (далее – Оператор).

1.3. В Положении используются следующие основные понятия:

персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту 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;

обработка персональных данных – 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 (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

автоматизированная обработка персональных данных – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники;

распространение персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;

предоставление персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;

блокирование персональных данных – временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

уничтожение персональных данных – действия, в результате которых невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить без использования дополнительной информации принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных;

информационная система персональных данных – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств;

трансграничная передача персональных данных – передача персональных данных на территорию иностранного государства, органу власти иностранного государства, иностранному физическому или иностранному юридическому лицу.

1.4. Настоящее Положение должно быть доведено до каждого работника Оператора, осуществляющего обработку персональных данных работников Оператора, под роспись.

® Проект "OrgZdrav.2019"

1.5. Настоящим Положением рассматриваются порядок реагирования на следующие запросы субъектов персональных данных:

- получение информации, касающейся обработки персональных данных субъекта персональных данных;
- уточнение персональных данных субъекта персональных данных, если они являются неполными, неактуальными, неточными, незаконно полученными либо не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- жалобы на неправомерную обработку Оператором персональных данных субъекта персональных данных;
- отзыв согласия субъекта персональных данных на обработку персональных данных.

1.6. Настоящее Положение применяется при выполнении следующих процедур:

- прием и регистрация запросов и обращений субъектов персональных данных или их представителей (далее - субъекты персональных данных);
- рассмотрение запросов и обращений субъектов персональных данных и подготовка соответствующих ответов;
- своевременное перенаправление запросов и обращений субъектов персональных данных заинтересованным подразделениям или должностным лицам Оператора.

1.7. Ответственным за выполнение требований данного Положения, за реагирование на запросы субъектов персональных данных и реализацию указанных процедур является лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных Оператора.

2. Прием и регистрация запросов и обращений

2.1. Прием и регистрация запросов субъектов персональных данных

2.1.1. Субъект персональных данных может направить запрос как в письменной, так и в электронной форме.

К письменным запросам относятся любые письменные обращения субъектов персональных данных, направленные в адрес Оператора, в том числе обращения, отправленные через отделения почтовой связи.

К электронным запросам относятся обращения, направленные по электронной почте. В данном случае запрос подписывается электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.2. Все поступившие письменные и электронные запросы субъектов персональных данных регистрируются лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных, в Журнале регистрации запросов и обращений субъектов персональных данных в день их поступления.

Журнал регистрации запросов и обращений должен быть прошнурован и скреплен печатью, листы в Журнале пронумерованы. Журнал может вестись в электронном виде.

2.1.3. Письменные запросы, а также ответы на них хранятся у лица, ответственного за организацию обработки персональных данных, в течение срока, установленного правилами внутреннего документооборота.

2.1.4. Повторные запросы регистрируются в Журнале под очередным входящим номером с добавлением после цифрового обозначения буквы «П».

2.2. Прием и регистрация личных обращений субъектов персональных данных

2.2.1. К личным обращениям субъектов персональных данных относятся обращения при непосредственном посещении субъектом персональных данных подразделений Оператора.

2.2.2. При поступлении личного обращения субъекта персональных данных лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных, выясняются:

- фамилия, имя и отчество субъекта персональных данных или его представителя;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя (серия, номер, сведения о дате выдачи и выдавшем органе);
- суть обращения.

2.2.3. При личном обращении субъекта персональных данных лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных, должен предоставить субъекту персональных данных соответствующий бланк обращения для оформления письменного запроса.

2.2.4. Обращения, изложенные на бумаге, регистрируются в Журнале регистрации запросов и обращений субъектов персональных данных и принимаются для рассмотрения в соответствии с порядком, описанным в разделе 2.1 настоящего Положения.

3. Порядок рассмотрения запросов и обращений

3.1. Письменный ответ субъекту персональных данных направляется Оператором вне зависимости от формы запроса субъекта (письменный или электронный) и результатов рассмотрения запроса или обращения.

® Проект "OrgZdrav.2019"

3.2. Для оформления обращений субъектов персональных данных у Оператора приняты единые формы. Необходимость использования той или иной формы определяется в зависимости от сути обращения.

3.3. Запросы и обращения субъектов персональных данных проверяются на наличие:

- фамилии, имени и отчества заявителя;
- фамилии, имени и отчества субъекта персональных данных;
- номера основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведений о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе;
- собственноручной подписи субъекта персональных данных (представителя) – для письменных запросов и обращений;
- электронной цифровой подписи – для электронных запросов.

В случае необходимости лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных, запрашивает дополнительную информацию у субъекта персональных данных.

3.4. Подготовка, подписание у руководителя организации и направление субъектам персональных данных ответов, сведений, информации, мотивированных отказов осуществляется лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных.

3.5. В сведениях, предоставляемых субъекту персональных данных в доступной форме, не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

3.6. Субъект персональных данных вправе 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.

Субъект персональных данных имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных Оператором;
- правовые основания и цели обработки персональных данных;
- цели и применяемые Оператором способы обработки персональных данных;
- 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;
- 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;
- порядок осуществления субъектом персональных данных прав, предусмотренных федеральным законом;
- информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению Оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;
- информацию о способах исполнения Оператором обязанностей, установленных статьей 18.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152 ФЗ «О персональных данных»;
- иные сведения, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152 ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами.

3.7. Сведения, указанные в пункте 3.6. либо мотивированный отказ предоставляются субъекту персональных данных или его представителю в течение 10 рабочих дней с момента обращения либо получения запроса. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 5 рабочих дней в случае направления в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации.

3.8. Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных обеспечивает предоставление безвозмездно субъекту персональных данных или его представителю возможность ознакомления с персональными данными, относящимися к этому субъекту персональных данных.

В срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня предоставления субъектом персональных данных сведений, подтверждающих, что персональные данные являются неполными, неточными или неактуальными, лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных вносятся в них необходимые изменения.

В срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня представления субъектом персональных данных сведений, подтверждающих, что такие персональные данные являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных производится уничтожение таких персональных данных.

Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных уведомляет субъекта персональных данных о внесенных изменениях и предпринятых мерах, а также принимает меры для уведомления третьих лиц, которым персональные данные этого субъекта были переданы.

® Проект "OrgZdrav.2019"

3.9. В случае выявления неточных персональных данных и/или неправомерной обработки персональных данных при обращении (по запросу) субъекта персональных данных, его представителя либо уполномоченного органа лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных незамедлительно осуществляет блокирование неправомерно обрабатываемых персональных данных, относящихся к этому субъекту на период проверки.

3.10. В случае подтверждения факта неточности персональных данных лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных на основании сведений, представленных субъектом персональных данных, его представителем либо уполномоченным органом, или иных необходимых документов осуществляет уточнение персональных данных в течение 7 рабочих дней со дня представления таких сведений и снимает блокирование персональных данных.

3.11. В случае выявления неправомерной обработки персональных данных, осуществляемой Оператором или лицом, действующим по поручению Оператора, лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты этого выявления, прекращает неправомерную обработку персональных данных или обеспечивает прекращение неправомерной обработки персональных данных лицом, действующим по поручению Оператора.

В случае, если обеспечить правомерность обработки персональных данных невозможно, лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки персональных данных, осуществляет уничтожение таких персональных данных или обеспечивает их уничтожение.

3.12. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных уведомляет заявителя - субъекта персональных данных или его представителя, либо уполномоченный орган.

3.13. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных обязано прекратить их обработку или обеспечить прекращение такой обработки (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению Оператора) и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение в срок, не превышающий 30 дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено договором между Оператором и субъектом персональных данных.

3.14. В случае обращения субъекта персональных данных с требованием о прекращении обработки персональных данных лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных обязано в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты получения требования, прекратить их обработку, **за исключением случаев, предусмотренных пунктами 2 - 11 части 1 статьи 6, частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 11 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152 ФЗ «О персональных данных»**.

Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 5 рабочих дней в случае направления в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока.

3.15. Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных обрабатывает и предоставляет (отправляет) ответ на поступившее обращение (запрос) от субъекта персональных данных, его представителя, уполномоченного органа в течение сроков, установленных настоящим Положением.

3.16. Конверты (пакеты), в которых отправляются ответы, являются светонепроницаемыми или имеют вкладки из светонепроницаемой бумаги. На конверте пишутся адрес, фамилия, имя и отчество получателя. Перед помещением документа в подготовленный пакет проверяется соответствие данных на документе и пакете.

Подготовленные ответы доставляются через отделение почтовой связи или курьером (непосредственно адресату). Через отделение почтовой связи пакеты пересылаются ценными или заказными письмами в соответствии с почтовыми правилами.

3.17. В Журнале регистрации запросов и обращений субъектов персональных данных производятся соответствующие отметки об отправленных ответах: количество отправляемых листов, куда они направлены, дата и номер документа.

4. Заключительные положения

4.1. Все обращения и запросы, находящиеся на рассмотрении, с момента поступления и до полного разрешения вопроса подлежат контролю за своевременным и правильным их исполнением.

4.2. Обращения и запросы считаются исполненными и снимаются с контроля, когда рассмотрены все поставленные в них вопросы, предприняты необходимые меры в соответствии с действующим законодательством и об этом уведомлен субъект персональных данных и в случае необходимости другие заинтересованные лица.

Промежуточный ответ не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.3. Ответственность за прием, регистрацию, хранение подлинников запросов и обращений, всех промежуточных запросов и ответов, ответов на запросы и обращения, а также контроль за своевременностью предоставления и направления ответов несет лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных.

® Проект "OrgZdrav.2019"

2.7. Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных обеспечивает хранение следующих документов в течение трех лет:

- запросы, обращения субъекта персональных данных или его представителя, уполномоченного органа;
- документы, являющиеся основанием для уточнения или отказа в уточнении обрабатываемых персональных данных, для прекращения или отказа в прекращении обработки персональных данных;
- копии уведомления субъекта персональных данных или его представителя об уточнении или отказе в уточнении обрабатываемых персональных данных;
- копии уведомления субъекта персональных данных или его представителя о прекращении неправомерной обработки персональных данных или отказе в прекращении обработки персональных данных;
- копии уведомления субъекта персональных данных или его представителя о прекращении обработки персональных данных или отказе в прекращении обработки персональных данных;
- иные документы и копии иных документов, непосредственно связанные с выполнением Оператором своих обязанностей по рассмотрению запросов и обращений.

4.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Положения сотрудники, наделенные соответствующими полномочиями, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательств

® Проект "OrgZdrav.2019"