

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ООО «Новая медицина»
_____ В.А. Сакулин

Положение о рассмотрении обращений и жалоб граждан в ООО «Новая Медицина»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего положения (далее - Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Правила настоящего Положения распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

2. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://docplus.ru>.

2. Почтовый адрес ООО «Новая Медицина»: 105203 г. Москва ул. Нижняя Первомайская, д. 44.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации +7 (495) 132-08-78.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: service@docplus.ru.

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 105203 г. Москва ул. Нижняя Первомайская д. 44.

Режим работы медицинской организации:

Понедельник – пятница: 8.00 – 21.00, без перерыва.

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

4. На официальном сайте <https://docplus.ru>, на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- адрес медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
- настоящее Положение;
- адреса, номера телефонов для справок, адреса электронной почты медицинских организаций, работающих в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде посредством отправки корреспонденции почтой;
- посредством направления обращения электронной почтой;

4. Срок рассмотрения обращения и жалоб

Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления.

Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до 5 (пяти) рабочих дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 3 (три) рабочих дня со дня регистрации.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 (тридцать) дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращений¹ граждан при реализации прав, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» составляет не более 1 рабочего дня. Сведения о сроках рассмотрения запросов граждан в рамках реализации указанных прав при направлении письменных запросов приведены в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1. Сроки выполнения запросов

Тип запроса	Срок выполнения запроса
Получение сведений о составе обрабатываемых персональных данных	Не более 30 дней с даты получения запроса на предоставления сведений об обрабатываемых ПДн
Уточнение обрабатываемых персональных данных	Не более 7 рабочих дней со дня предоставления субъектом ПДн или его представителем сведений, подтверждающих, что персональные данные являются неполными, неточными или неактуальными

¹ Под обращением понимается запрос при личном посещении офиса ООО «Новая Медицина».

Тип запроса	Срок выполнения запроса
Блокирование персональных данных	Не более 1 рабочего дня с момента предоставления сведений, подтверждавших факт неточности ПДн
Уничтожение персональных данных	Не более 7 рабочих дней со дня представления субъектом ПДн или его представителем сведений, подтверждающих, что ПДн являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, либо, не более 30 дней с момента отзыва согласия на обработку ПДн

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- доверенность оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

Рассмотрение обращений граждан при реализации ими своих прав, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность, а также документа, удостоверяющего полномочия лица представлять интересы гражданина, в случае обращения законного представителя. Рассмотрение запросов осуществляется на основе письменного запроса, оформленных в виде бумажного документа и подписанного собственноручно, либо в виде электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью. Формы запросов приведены в приложениях (Приложение 1, Приложение 2 и Приложение 3).

6. Основания для направления жалоб

Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание медицинской помощи;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;
- нарушение прав, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указана фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в письменном обращении гражданина 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы);

- основания, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», при обращении или направлении запросов по реализации прав в отношении персональных данных.

8. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

Гражданин по желанию может направить обращение или жалобы на официальный адрес электронной почты service@docplus.ru. Медицинская организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» при обращении или направлении запросов граждане имеют право:

- запрашивать сведения об обрабатываемых в медицинской организации персональных данных, включая:
 - подтверждение факта обработки персональных данных медицинской организацией;
 - правовые основания и цели обработки персональных данных медицинской организацией;
 - применяемые способы обработки персональных данных медицинской организацией;
 - наименование и место нахождения Оператора, сведения о третьих лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с медицинской организацией или на основании федерального закона;
 - состав обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
 - сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
 - порядок осуществления прав субъекта персональных данных, предусмотренных Законом;
 - информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
 - наименование и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;
 - иные сведения, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами;
- требовать ознакомления с обрабатываемыми персональными данными;
- требовать уточнения персональных данных, в случае если они являются неполными, устаревшими или неточными;
- требовать блокирования персональных данных, в случае если они являются неполными, устаревшими или неточными, либо их обработка медицинской организацией является неправомерной;
- требовать уничтожения персональных данных, в случае если они являются незаконно полученными, либо, не являются необходимыми для заявленной цели обработки, либо, в случае отзыва согласия на обработку персональных данных.

9. Личный прием граждан в медицинской организации

Личный прием граждан осуществляется Главным врачом или заместителем Главного врача в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным Главным врачом:

График приема:

- Главный врач: прием граждан по личным вопросам вторник, пятница с 11.00 до 13.00;
- Заместитель Главного врача по медицинской части: прием граждан ежедневно с 16-00 до 17-00, суббота, воскресенье - выходные дни.

В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и

вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан Главным врачом медицинской организации или заместителями Главного врача возлагается на администратора.

График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Обращения и жалобы гражданина регистрируются в Журнале личных обращений граждан. Ответственным за хранение и ведение Журнала является заместитель Главного врача.

Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации, осуществляются заместителем Главного врача.

Учет (регистрация) и содержание обращения или жалобы заносятся непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение обращения.

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и жалобы принимаются заместителем Главного врача. Обращения в рамках реализации прав, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» принимаются медицинским регистратором.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководства ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме обращений и жалоб:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. Регистрация обращений и жалоб граждан производится заместителем Главного врача.

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям Главного врача;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального

Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения и жалобы, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Ответ гражданину готовит заместитель Главного врача..

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения Главного врача по медицинской части запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращения граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

Удовлетворение обращения или жалобы гражданина, или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;

- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств;

- предоставление сведений об обрабатываемых персональных данных, уточнение, блокирование или уничтожение персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения или жалобы заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель главного врача по медицинской части осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместитель Главного врача организует учет и анализ вопросов, и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Организация контроля за исполнением настоящего порядка

Контроль за рассмотрением обращений и жалоб осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем Главного врача по медицинской части.

Заместитель Главного врача по медицинской части осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет Главный врач.

**В ООО «Новая Медицина»
ОГРН 1157746407939, ИНН 7730156331
КПП 770101001
105203, г. Москва, ул. Нижняя Первомайская, д. 44
Главному врачу В.А. Сакулину**

**Заявитель:
(ФИО)
Почтовый адрес:**

Адрес электронной почты:

Телефон:

ЖАЛОБА

« » _____ 2018г. _____ / _____

Запрос на предоставление сведений об обрабатываемых персональных данных
 Я, _____

_____ фамилия, имя, отчество

документ, удостоверяющий личность: _____ тип документа _____ серия _____ номер _____ дата выдачи

выдан: _____ наименование органа, выдавшего документ

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон) прошу предоставить ООО «Новая Медицина», адрес местонахождения: 105005, г. Москва, ул. Бауманская д.11 (далее – Оператор) в отношении

- моих персональных данных
 персональных данных лица, законным представителем которого я являюсь

_____ кем приходится

_____ фамилия, имя, отчество

документ, удостоверяющий личность: _____ тип документа _____ серия _____ номер _____ дата выдачи

выдан _____ наименование органа, выдавшего документ

представителем, которого (которой) я являюсь на _____ тип документа (доверенность, договор или иной документ, подтверждающий полномочия)

основании: _____ серия _____ номер _____ дата выдачи

следующие сведения (отметить нужное):

<input type="checkbox"/>	подтверждение факта обработки персональных данных Оператором
<input type="checkbox"/>	правовые основания и цели обработки персональных данных Оператором
<input type="checkbox"/>	применяемые способы обработки персональных данных Оператором
<input type="checkbox"/>	наименование и место нахождения Оператора, сведения о третьих лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с Оператором или на основании федерального закона
<input type="checkbox"/>	обрабатываемые персональные данные и источник их получения
<input type="checkbox"/>	сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения
<input type="checkbox"/>	порядок осуществления прав субъекта персональных данных, предусмотренных Законом
<input type="checkbox"/>	информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных
<input type="checkbox"/>	наименование и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу
<input type="checkbox"/>	иные сведения, предусмотренные Законом или другими федеральными законами (указать какие сведения): _____

Подтверждением² участия меня или лица, законным представителем которого я являюсь, в отношениях с Оператором является: _____

² Номер договора и дата его заключения или иные сведения, подтверждающие факт обработки персональных данных Оператором.

Данный запрос является:

- первичным
 повторным (с момента направления первичного запроса прошло менее 30 дней)

обоснование направления повторного запроса

Данный запрос может быть предоставлен Оператору один из следующих способов:

- лично путем обращения по месту нахождения Оператора;
- направив собственноручно подписанный запрос на почтовый адрес Оператора;
- направив запрос, подписанный квалифицированной электронной подписью³ на адрес электронной почты.

В случае личного обращения по месту нахождения Оператора ответ на запрос предоставляется в момент обращения. В случае направления запроса на почтовый адрес Оператора или по электронной почте срок подготовки ответа на запрос в соответствии с частью 1 статьи 20 Закона составляет тридцать дней с даты получения запроса.

Настоящим даю свое согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем запросе, в целях выполнения настоящего запроса. Под обработкой персональных данных понимаются предусмотренные Законом действия или совокупность действий, совершенных 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. Срок хранения данного запроса и подготовленного в соответствии с ним ответа составляет 1 год.

Контактные данные:

Адрес для направления ответа:

почтовый адрес (включая индекс) или адрес электронной почты

Контактный телефон:

номер телефона

дата

подпись

³ Подписание запроса квалифицированной электронной подписью при его направлении на адрес электронной почты является обязательным. В случае отсутствия квалифицированной электронной подписи необходимо направить запрос любым другим из указанных способов.

Запрос на ознакомление с обрабатываемыми персональными данными

Я, _____
фамилия, имя, отчество

документ, удостоверяющий _____
тип документа серия номер дата выдачи
 личность:
 выдан: _____
наименование органа, выдавшего документ

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон) прошу ООО «Новая Медицина», адрес местонахождения: 105005, г. Москва, ул. Бауманская д.11 (далее – Оператор) ознакомить меня с

- моими персональными данными
 персональными данными лица,
 законным представителем которого я
 являюсь

_____ кем приходится

_____ фамилия, имя, отчество
 документ, удостоверяющий _____
тип документа серия номер дата выдачи
 личность
 выдан _____

_____ наименование органа, выдавшего документ
 представителем, которого _____
 (которой) я являюсь на _____
тип документа (доверенность, договор или иной документ, подтверждающий полномочия)
 основании: _____
серия номер дата выдачи

Настоящим даю свое согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем запросе, в целях выполнения настоящего запроса. Под обработкой персональных данных понимаются предусмотренные Законом действия или совокупность действий, совершенных 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. Срок хранения данного запроса и подготовленного в соответствии с ним ответа составляет 1 год.

_____ дата

_____ подпись

уничтожение	Состав персональных данных, в отношении которых должны быть выполнены действия по уничтожению	
	Документы или факты, подтверждающие, что персональные данные являются незаконно полученными, либо, не являются необходимыми для заявленной цели обработки, либо, описание причин, по которым осуществляется отзыв согласия на обработку персональных данных	

В случае уточнения персональных данных вместе с запросом должны быть предоставлены документы, подтверждающие факт того, что обрабатываемые персональные данные являются неполными, устаревшими или неточными.

Данный запрос может быть предоставлен Оператору один из следующих способов:

- лично путем обращения по месту нахождения Оператора;
- направив собственноручно подписанный запрос на почтовый адрес Оператора;
- направив запрос, подписанный квалифицированной электронной подписью⁴ на адрес электронной почты.

Срок обработки запроса зависит от типа запроса и соответствует срокам, приведенным в статьях 20 и 21 Закона. По результатам обработки запроса будет направлено соответствующее уведомление.

Настоящим даю свое согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем запросе, в целях выполнения настоящего запроса. Под обработкой персональных данных понимаются предусмотренные Законом действия или совокупность действий, совершенных 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. Срок хранения данного запроса и подготовленного в соответствии с ним ответа составляет 1 год.

Контактные данные:

Адрес для направления ответа:

_____ почтовый адрес (включая индекс) или адрес электронной почты

Контактный телефон:

_____ номер телефона

_____ дата

_____ подпись

⁴ Подписание запроса квалифицированной электронной подписью при его направлении на адрес электронной почты является обязательным. В случае отсутствия квалифицированной электронной подписи необходимо направить запрос любым другим из указанных способов.