Утвержден:

Директор ООО «Гармония-МНЛ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.И. Мастерова

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБРАБОТКЕ И ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ

ДАННЫХ РАБОТНИКОВ И ПАЦИЕНТОВ

1 . ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Положение Об обработке и защите персональных данных работников ООО «Гармония-МНЛ» и пациентов Клинико-диагностического центра «Гармония» (далее - Положение) разработано в соответствии с Трудовым кодексом России,
	2. \повышения качества рассмотрения обращений граждан в Клинико-диагностический центр «Гармония» (ООО «Гармония-МНЛ» (далее – клинико-диагностический центр) и определяет порядок рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в – клинико-диагностическом центре.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

1.3.В – клинико-диагностическом центре рассматриваются обращения граждан по вопросам, связанных с оказанием медицинских услуг – клинико-диагностическим центром.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. Обращение гражданина - направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

 2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных актов, деятельности – клинико-диагностического центра.

 2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе – клинико-диагностического центра, либо критика деятельности должностных лиц и работников.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции.

3. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в – клинико-диагностический центр и его должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом – клинико-диагностического центра гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в том числе врачебную;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

 5. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в – клинико-диагностический центр или к должностному лицу с критикой о деятельности – клинико-диагностического центра или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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.

6. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется:

 - непосредственно в – клинико-диагностический центр;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

6.2. Сведения о местонахождении – клинико-диагностического центра, полный почтовый адрес, контактные телефоны размещаются на сайте – клинико-диагностического центра.

6.3. При ответах на телефонные звонки медицинский регистратор – клинико-диагностического центра подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

7. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен руководителем клинико-диагностического центра, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

7.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

8.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: - наименование – клинико-диагностического центра ООО «Гармония-МНЛ», в которое направляют письменное обращение, фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, а также личную подпись заявителя и дату; - в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

8.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 8.1.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

 - в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в – клинико-диагностический центр;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- 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, в том числе врачебную.

9.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

9.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.Последовательность административных действий Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

 - личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение.

11. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

11.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в – клинико-диагностический центр.

11.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

 11.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в клинико-диагностический центр, прием поступающей корреспонденции осуществляет медицинский регистратор– клинико-диагностического центра.

11.4. При приеме и первичной обработке документов в клинико-диагностическом центре:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкладывается конверт;

- поступившие ксерокопии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются после текста письма;

- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

11.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в – клинико-диагностическом центре. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

12. РЕГИСТРАЦИЯ И АННОТИРОВАНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

12.1. Медицинский регистратор клинико-диагностического центра производит регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан (далее - журнал).

12.2. Ответственный за регистрацию обращений:

- в журнале указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ;

- отмечает краткое содержание обращения, из какой организации или от кого поступило обращение, кому и когда направлено для размещения и срок исполнения.

12.3. Руководитель клинико-диагностического центра, осуществляет аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

 - проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

13. Направление обращения на рассмотрение

 13.1. Поступившие обращения после регистрации рассматривается руководителем клинико-диагностического центра.

14. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

14.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем клинико-диагностического центра с понедельника по четверг с 10:00-12:00.

14.2. Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.

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

 14.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

14.5. По окончании приема руководитель клинико-диагностического центра доводит до сведения заявителя свое решение, информирует, о том кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

14.6. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

15. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

15.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину.

16. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН

 16.1. Ответы на обращения подписывает руководителем клинико-диагностического центра, при его отсутствии – лицо, исполняющее обязанности руководителя.

16.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающие давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

16.3. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме.

16.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

16.5. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

17. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

17.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в том числе врачебную.

17.2. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет руководитель клинико-диагностического центра.

17.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

 - о результатах рассмотрения обращения.

18. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

18.1. Руководитель клинико-диагностического центра, работающий с обращениями, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

18.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.