

Приложение 1  
к приказу № 14 от 25.02.2020

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО медицинский центр «Арго-Кострома»  
Г.Н.Рахимова  
«25» февраля 2020 г.



**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по рассмотрению обращений и запросов**  
**субъектов персональных данных или их законных представителей**  
**в ООО медицинский центр «Арго-Кострома»**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений и запросов субъектов персональных данных или их законных представителей в ООО медицинский центр «Арго-Кострома» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ), Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 21.03.2012 г. № 211 «Об утверждении перечня мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, Операторами, являющимися государственными и муниципальными органами» и определяют порядок организации работы по приему, регистрации и рассмотрению поступивших в ООО медицинский центр «Арго-Кострома» (далее – Медицинский центр) обращений и запросов субъектов персональных данных или их представителей.

1.1 Основные понятия, используемые в настоящей Инструкцией, соответствуют основным понятиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

**2. Прием, регистрация и порядок рассмотрения обращений и запросов**

2.1. Сведения, касающиеся обработки персональных данных субъекта персональных данных, предоставляются Медицинским центром субъекту персональных данных или его представителю при обращении либо при получении запроса субъекта персональных данных или его представителя.

2.2. Запрос может быть подан лично, письменно или направлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

2.3. Информация о Медицинском центре, включая информацию о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, а также о порядке обработки персональных данных, размещается:

а) на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых Медицинским центром;

б) на официальном сайте Медицинского центра: <https://www.argo-kostroma.ru/>.

2.4. Прием субъектов персональных данных или их представителей ведется сотрудниками Медицинского центра, ответственными за прием и регистрацию обращений.

2.5. При приеме субъект персональных данных или его представитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения представителя).

2.6. Содержание обращения субъекта персональных данных заносится в журнал личного приёма, затем делается соответствующая запись в «Журнале учета обращений и запросов субъектов персональных данных по вопросам обработки персональных данных», согласно приложению №1 к настоящей Инструкцией.

2.7. Все поступившие запросы регистрируются в день их поступления. На запросе проставляется входящий номер и дата регистрации. Днем обращения считается дата регистрации запроса субъекта персональных данных или его представителя.

2.8. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с Медицинским центром (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных Медицинским центром, подпись субъекта персональных данных.

2.9. Рассмотрение запросов субъектов персональных данных или их представителей осуществляется сотрудниками Медицинского центра, наделенными полномочиями по рассмотрению и подготовке ответов (далее – уполномоченные сотрудники Медицинского центра).

2.10. При рассмотрении обращений и запросов обеспечивается:

а) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и запросов;

б) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов субъектов персональных данных;

в) направление письменных ответов по существу обращений и запросов.

2.11. В случае поступления запроса субъекта персональных данных на ознакомление с его персональными данными, обрабатываемыми в Медицинском центре, при условии подтверждения факта обработки и в отсутствие ограничений



на доступ субъекта к его персональным данным, Медицинским центром предоставляется следующая информация:

- 1) подтверждение факта обработки персональных данных;
- 2) правовые основания и цели обработки персональных данных;
- 3) цели и применяемые способы обработки персональных данных;
- 4) место нахождения Медицинского центра, сведения о лицах (за исключением работников Медицинского центра), которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с Медицинским центром или на основании Федерального закона № 152-ФЗ;
- 5) обрабатываемые персональные данные, относящиеся к соответствующему субъекту персональных данных, источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен Федеральным законом № 152-ФЗ;
- 6) сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- 7) порядок осуществления субъектом персональных данных прав, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ;
- 8) информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- 9) наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению Медицинского центра, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;
- 10) иные сведения, предусмотренные Федеральным законом № 152-ФЗ или другими федеральными законами.

Выполнение данного запроса осуществляется уполномоченными сотрудниками Медицинского центра в порядке и в сроки, предусмотренные статьями 14, 20 Федерального закона №152-ФЗ.

2.12. Возможность ознакомления с персональными данными предоставляется субъекту персональных данных безвозмездно.

2.13. Медицинский центр вправе отказать субъекту персональных данных в предоставлении информации, касающейся обработки его персональных данных, в следующих случаях:

- в случае нарушения требований к содержанию запроса, сформулированных в части 3 статьи 14 Федерального закона №152-ФЗ;
- в случае поступления повторного запроса, не соответствующего условиям, предусмотренным частями 4 и 5 статьи 14 Федерального закона №152-ФЗ;
- в случае наличия ограничений прав субъекта на доступ к персональным данным, предусмотренных частью 8 статьи 14 Федерального закона №152-ФЗ, Медицинский центр разъясняет субъекту персональных данных причину отказа и предоставляет доказательства обоснованности отказа.

2.14. При обращении субъекта персональных данных с требованием об уточнении его персональных данных, их блокировании или уничтожении, уполномоченные сотрудники Медицинского центра осуществляют проверку



порядка обработки персональных данных субъекта, а также соблюдение принципов обработки.

В случае подтверждения информации о том, что обрабатываемые в Медицинском центре персональные данные субъекта являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также в случае выявления иной неправомерной обработки персональных данных, уполномоченными сотрудниками Медицинского центра принимаются необходимые меры по устранению нарушений в порядке и в сроки, предусмотренные статьей 21 Федерального закона № 152-ФЗ.

Об устранении допущенных нарушений Медицинский центр уведомляет субъекта персональных данных.

2.15. Запрос считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

2.16. При рассмотрении обращений и запросов субъектов персональных данных в Медицинском центре применяются типовые формы в соответствии с приложениями 2-9 к настоящим Правилам.

### **3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов субъектов персональных данных или их представителей**

3.1 Ответственный за организацию обработки персональных данных осуществляет контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений и запросов.

3.2 При осуществлении контроля проверяется законность и обоснованность принятых решений по запросам субъектам персональных данных, обращается внимание на соблюдение сроков, установленных законодательством РФ о персональных данных, на выполнение обязанности по предоставлению субъекту персональных данных информации, касающейся обработки его персональных данных, а также требований субъекта об уточнении персональных данных, их блокировании или уничтожении, и своевременность направления ответов по существу запроса субъектам персональных данных.

3.3 Нарушение установленного порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений и запросов субъектов персональных данных влечет в отношении виновных сотрудников Медицинского центра ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **4. Ответственность работников**

4.1. Ответственный за прием, регистрацию, хранение подлинников запросов и обращений субъектов персональных данных (или их законных представителей), всех промежуточных запросов и ответов, окончательных ответов на запросы и обращения, а также контроль за своевременностью предоставления и направления ответов несет работник, ответственный за взаимодействие с субъектами персональных данных.

4.2. Общую ответственность за регистрацию и контроль за выполнением процедур регистрации и рассмотрения запросов и обращений субъектов персональных данных (или их законных представителей) несет ответственный за организацию работы с персональными данными.

4.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящей Инструкции работники, наделенные соответствующими полномочиями, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством.





Приложение 2 к  
Инструкции по рассмотрению  
запросов субъектов  
персональных данных или их  
законных представителей в ООО  
медицинский центр «Арго-  
Кострома»

В ООО медицинский центр  
«Арго-Кострома»

\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(наименование и реквизиты документа,  
удостоверяющего личность заявителя)

**заявление**

Я, \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О.)

имею следующие основания полагать, что ООО медицинским центром «Арго-Кострома» осуществляется обработка сведений, содержащих мои персональные данные:

\_\_\_\_\_

(дата и номер договора/ иные сведения, подтверждающие факт осуществления обработки)

\_\_\_\_\_

в связи с чем, в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» прошу предоставить мне для ознакомления информацию, касающуюся обработки моих персональных данных, содержащую:

- подтверждение факта обработки персональных данных;
- правовые основания и цели обработки персональных данных;
- способы обработки персональных данных;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным (за исключением работников ООО медицинский центр «Арго-Кострома»);
- обрабатываемые персональные данные и источник их получения
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению ООО медицинский центр «Арго-Кострома»;
- иные сведения:
- \_\_\_\_\_.

Ответ прошу направить в \_\_\_\_\_ форме по адресу \_\_\_\_\_ в срок, предусмотренный Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Инструкции по рассмотрению запросов субъектов персональных данных или их законных представителей в ООО медицинский центр «Арго-Кострома»

**Уведомление об обработке персональных данных**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.),  
 ООО медицинский центр «Арго-Кострома», расположенным по адресу: г.Кострома, ул.Шагова, д.4, производится обработка сведений, составляющих Ваши персональные данные:

\_\_\_\_\_ (указать сведения)

Источник получения персональных данных: \_\_\_\_\_

Персональные данные обрабатываются на основании: \_\_\_\_\_

Цели обработки: \_\_\_\_\_

Способы обработки: \_\_\_\_\_

Трансграничная передача персональных данных не осуществляется.

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

№	Наименование (ФИО)	Вид доступа	Примечание

Сроки обработки и хранения персональных данных: \_\_\_\_\_

Наименования лиц, осуществляющих обработку персональных данных по поручению ООО медицинский центр «Арго-Кострома»:

№	Наименование	Адрес	Примечание

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

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

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Приложение 4 к  
Инструкции по рассмотрению  
запросов субъектов  
персональных данных или их  
законных представителей в ООО  
медицинский центр «Арго-  
Кострома»

В ООО медицинский центр «Арго-  
Кострома»

\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

\_\_\_\_\_  
(наименование и реквизиты документа,  
удостоверяющего личность заявителя)

**заявление**

В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» прошу уточнить обрабатываемые Вами мои персональные данные в соответствии со сведениями: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать перечень персональных данных, которые необходимо уточнить)

в связи с тем, что \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать причину уточнения персональных данных)

Ответ прошу направить в \_\_\_\_\_ форме по адресу \_\_\_\_\_

в срок, предусмотренный Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Приложение 5 к  
Инструкции по рассмотрению  
запросов субъектов  
персональных данных или их  
законных представителей в ООО  
медицинский центр «Арго-  
Кострома»

В ООО медицинский центр «Арго-  
Кострома»

\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наименование и реквизиты документа,  
удостоверяющего личность заявителя)

**заявление**

В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», прошу заблокировать обрабатываемые Вами мои персональные данные: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать перечень персональных данных, которые необходимо заблокировать)

на срок: \_\_\_\_\_, в связи с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать причину блокирования персональных данных)

Ответ прошу направить в \_\_\_\_\_ форме по адресу \_\_\_\_\_

в срок, предусмотренный Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)



Приложение 6 к

Инструкции по рассмотрению  
запросов субъектов  
персональных данных или их  
законных представителей в ООО  
медицинский центр «Арго-  
Кострома»

В ООО медицинский центр «Арго-  
Кострома»

\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

\_\_\_\_\_  
(наименование и реквизиты документа,  
удостоверяющего личность заявителя)

**заявление**

В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О  
персональных данных», прошу прекратить обработку и уничтожить мои персональные данные:

\_\_\_\_\_  
(указать перечень персональных данных, которые необходимо уничтожить)

в связи с тем, что \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать причину уничтожения персональных данных)

Ответ прошу направить в \_\_\_\_\_ форме по адресу \_\_\_\_\_

в срок, предусмотренный Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных  
данных».

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Приложение 7 к  
Инструкции по рассмотрению  
запросов субъектов  
персональных данных или их  
законных представителей в ООО  
медицинский центр «Арго-  
Кострома»

**Уведомление об уточнении персональных данных**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О.)

в связи с \_\_\_\_\_  
сообщаем Вам, что ООО медицинский центр «Арго-Кострома» уточнены ваши персональные  
данные в соответствии со сведениями:

\_\_\_\_\_  
(перечень сведений)  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.



Приложение 8 к

Инструкции по рассмотрению  
запросов субъектов  
персональных данных или их  
законных представителей в ООО  
медицинский центр «Арго-  
Кострома»

**Уведомление о блокировании персональных данных**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

в связи с \_\_\_\_\_  
сообщаем Вам, что ООО медицинский центр «Арго-Кострома» Ваши персональные данные:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(перечень персональных данных)

заблокированы на срок \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Приложение 9 к

Инструкции по рассмотрению  
запросов субъектов  
персональных данных или их  
законных представителей в ООО  
медицинский центр «Арго-  
Кострома»

**Уведомление о прекращении обработки и удалении  
персональных данных**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

в связи с \_\_\_\_\_  
сообщаем Вам, что в ООО медицинский центр «Арго-Кострома» прекращена обработка Ваши  
персональных данных и Ваши персональные данные

\_\_\_\_\_  
(перечень персональных данных)

уничтожены.

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.