

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1  
им. Н.А. АЛЕКСЕЕВА ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ»

Приложение № 3  
к приказу ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»  
от 24.04.2023 г. № 213

**Регламент реагирования на запросы и обращения  
субъектов персональных данных и их законных  
представителей**



Москва 2023

## **1 Общие положения**

Настоящий Регламент реагирования на запросы и обращения субъектов персональных данных и их законных представителей (далее – Регламент) разработан Государственным бюджетным учреждением здравоохранения города Москвы «Психиатрической клинической больницей № 1 им. Н.А. Алексеева Департамента здравоохранения города Москвы», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения запросов и обращений субъектов персональных данных (или их законных представителей) (далее – субъект ПДн), а также принятия мер по данным обращениям и запросам в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Психиатрической клинической больницей № 1 им. Н.А. Алексеева Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – Оператор).

Данный документ применяется при выполнении таких процедур как:

- прием и регистрация запросов и обращений субъект ПДн;
- рассмотрение запросов и обращений субъектов ПДн и подготовка соответствующих ответов;
- своевременное перенаправление запросов и обращений субъектов ПДн заинтересованным подразделениям.

## **2 Запросы и обращения субъекта персональных данных или его законного представителя**

2.1 Субъект ПДн 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 ПДн прав, предусмотренных Федеральным законом 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 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 152-ФЗ «О персональных данных»;
- иные сведения, предусмотренные Федеральным законом 152-ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами.

2.2 Субъект ПДн 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.

### **3 Прием и регистрация обращений и запросов субъектов персональных данных или его законного представителя**

3.1 Субъект ПДн может направить запрос как в письменной, так и в электронной форме.

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

К электронным запросам субъектов ПДн относятся обращения, направленные в форме электронного документа и подписанные электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2 Первичный учет поступивших запросов от субъектов ПДн осуществляется в соответствии с правилами внутреннего документооборота Оператора.

3.3 Все поступившие письменные и электронные запросы субъектов ПДн регистрируются уполномоченным работником в Журнале регистрации запросов и обращений субъектов ПДн в день их поступления. Форма Журнала регистрации запросов и обращения субъектов персональных данных представлен в Приложении 1.

Журналы регистрации запросов должны быть прошнурованы и скреплены печатью, листы в Журнале пронумерованы. Также Журналы могут вестись в электронном виде.

#### **4 Прием и регистрация личных обращений и запросов субъектов персональных данных или его законного представителя**

4.1 К личным обращениям субъектов ПДн относятся обращения при непосредственном посещении субъектом ПДн Оператора.

Прием личных обращений субъектов ПДн осуществляет работник Оператора, назначенный ответственным за организацию обработки персональных данных.

4.2 При поступлении личного обращения субъекта ПДн работником Оператора, назначенным ответственным за организацию обработки персональных данных, выясняются:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) субъекта ПДн;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность субъекта ПДн (серия, номер, сведения о дате выдачи и выдавшем органе);
- суть обращения.

При личном обращении субъекта ПДн работник Оператора, назначенный ответственным за организацию обработки персональных данных, должен предоставить субъекту ПДн соответствующий бланк обращения для оформления письменного запроса (приведены в Приложениях 2-6).

4.3 Обращения, изложенные на бумаге, принимаются для рассмотрения в соответствии с порядком, описанным в разделе 3 настоящего Регламента.

#### **5 Предоставление ответа на обращения и запросы субъектов персональных данных или его законного представителя**

5.1 Оператор предоставляет ответ субъекту ПДн в той форме, в которой направлены соответствующие обращение либо запрос, если иное не указано в обращении или запросе.

5.2 Для оформления обращений субъектов ПДн Оператором приняты единые формы, приведенные в Приложениях 2 – 6 настоящего Регламента. Необходимость использования той или иной формы определяется в зависимости от сути обращения.

5.3 Запросы и обращения субъектов ПДн проверяются на наличие:

- номера основного документа, удостоверяющего личность субъекта ПДн, сведений о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе;
- сведения, подтверждающие участие субъекта ПДн в отношениях с Оператором (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных Оператором;
- подпись субъекта ПДн – для письменных запросов и обращений;
- электронной подписи – для электронных запросов.

5.4 В случае необходимости работник, ответственный за обработку персональных данных, запрашивает дополнительную информацию у субъекта ПДн.

5.5 Сведения, указанные в разделе 2.1 настоящего Регламента, предоставляются субъекту ПДн безвозмездно, в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам ПДн, за исключением случаев, если имеются законные основания для раскрытия таких персональных данных.

## **6 Сроки рассмотрения и реагирования на обращения и запросы субъектов персональных данных или его законного представителя**

6.1 Срок предоставления ответа субъекту ПДн не превышает 10 рабочих дней с момента обращения либо получения Оператором запроса. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления Оператором в адрес субъекта ПДн мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации. Контроль за предоставлением ответа осуществляется работником, ответственным за взаимодействие с субъектами ПДн.

6.2 Персональные данные пациента, проходящего лечение по ОМС, не могут быть заблокированы, уничтожены или обезличены в связи с заключенным договором между ТФОМС и пациентом (приказ Минздрава России от 30.12.2020 № 1417н).

6.3 В случае, если сведения, указанные в разделе 2.1 настоящего Регламента, а также обрабатываемые персональные данные были предоставлены для ознакомления субъекту ПДн по его запросу, субъект ПДн вправе обратиться повторно к Оператору или направить ему повторный запрос в целях получения сведений, указанных в разделе 2.1 настоящего Регламента, и ознакомления с такими персональными данными не ранее чем через 30 дней после первоначального обращения или направления первоначального запроса, если более короткий срок не установлен федеральным законом, принятым в соответствии с ним нормативным правовым актом или договором, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект ПДн.

6.4 Субъект ПДн вправе обратиться повторно к Оператору или направить ему повторный запрос в целях получения сведений, указанных в разделе 2.1 настоящего Регламента, а также в целях ознакомления с обрабатываемыми персональными данными до истечения срока, указанного в текущем разделе настоящего Регламента, в случае, если такие сведения и (или) обрабатываемые персональные данные не были предоставлены ему для ознакомления в полном объеме по результатам рассмотрения первоначального обращения. Повторный запрос наряду со сведениями,

указанными в разделе 2.1 и 6.2 настоящего Регламента, должен содержать обоснование направления повторного запроса.

6.5 Оператор вправе отказать субъекту ПДн в выполнении повторного запроса, не соответствующего условиям, предусмотренным разделом 6.2 и 6.3 настоящего Регламента. Такой отказ должен быть мотивированным. Обязанность представления доказательств обоснованности отказа в выполнении повторного запроса лежит на Операторе.

6.6 В случае предоставления субъектом ПДн сведений, подтверждающих, что персональные данные являются неполными, неточными или неактуальными, Оператор обязан внести в них необходимые изменения в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня предоставления субъектом ПДн таких сведений. В срок, не превышающий семи рабочих дней со дня представления субъектом ПДн сведений, подтверждающих, что такие персональные данные являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, Оператор обязан уничтожить такие персональные данные. Оператор обязан уведомить субъекта ПДн о внесенных изменениях и предпринятых мерах и принять разумные меры для уведомления третьих лиц, которым персональные данные этого субъекта были переданы.

6.7 Оператор обязан сообщить в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных по запросу этого органа необходимую информацию в течение 10 рабочих дней с даты получения такого запроса. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления Оператором в адрес уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации.

6.8 В случае подтверждения факта неточности персональных данных Оператор на основании сведений, представленных субъектом ПДн либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные либо обеспечить их уточнение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора) в течение семи рабочих дней со дня представления таких сведений и снять блокирование персональных данных.

6.9 В случае выявления неправомерной обработки персональных данных, осуществляемой Оператором или лицом, действующим по поручению Оператора, Оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты этого выявления, обязан прекратить неправомерную обработку персональных данных или обеспечить прекращение неправомерной обработки персональных данных лицом, действующим по поручению Оператора. В случае, если обеспечить правомерность обработки персональных данных невозможно, Оператор в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки персональных данных, обязан уничтожить такие персональные данные или обеспечить их

уничтожение. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных Оператор обязан уведомить субъекта ПДн, а в случае, если обращение субъекта ПДн либо запрос уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

6.10 В случае отзыва субъектом ПДн согласия на обработку его персональных данных Оператор обязан 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 (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению Оператора) в срок, не превышающий 30 дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект ПДн, иным соглашением между Оператором и субъектом ПДн либо если Оператор не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта ПДн на основаниях, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами.

6.11 В случае обращения субъекта ПДн к Оператору с требованием о прекращении обработки персональных данных Оператор обязан в срок, не превышающий десяти рабочих дней с даты получения Оператором соответствующего требования, прекратить их обработку или обеспечить прекращение такой обработки (если такая обработка осуществляется лицом, осуществляющим обработку персональных данных), за исключением случаев, предусмотренных пунктами 2 – 11 части 1 статьи 6, частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления Оператором в адрес субъекта ПДн мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации.

6.12 В случае отсутствия возможности уничтожения персональных данных в течение срока, указанного в разделе 6.8 и 6.11 настоящего Регламента, Оператор осуществляет блокирование таких персональных данных или обеспечивает их блокирование (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению Оператора) и обеспечивает уничтожение персональных данных в срок не более чем шесть месяцев, если иной срок не установлен федеральными законами.





Приложение 2  
Форма запроса субъекта персональных данных  
на получение информации, касающейся  
обработки его персональных данных

ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»

\_\_\_\_\_  
(адрес Оператора)

от

\_\_\_\_\_  
(номер основного документа, удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_  
субъекта или его законного представителя, сведения о

\_\_\_\_\_  
дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

\_\_\_\_\_  
(адрес, контактные данные)

**ЗАПРОС**

**на получение информации, касающейся обработки персональных данных**

Прошу предоставить мне для ознакомления следующую информацию, касающуюся  
обработки моих персональных данных:

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

\_\_\_\_\_  
(описать какие сведения, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006  
№ 152-ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами, требуется  
предоставить)

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение 3  
Форма запроса субъекта персональных данных  
на предоставление доступа  
к своим персональным данным

ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»

\_\_\_\_\_  
(адрес Оператора)

от

\_\_\_\_\_  
(номер основного документа, удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_  
субъекта или его законного представителя, сведения о

\_\_\_\_\_  
дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

\_\_\_\_\_  
(адрес, контактные данные)

**ЗАПРОС**

**на получение доступа к персональным данным**

Прошу предоставить мне для ознакомления следующую информацию: (в том числе документы), составляющую мои персональные данные:

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

(перечислить)

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение 4  
Форма запроса субъекта персональных данных  
в случае выявления недостоверных  
персональным данным

ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»

\_\_\_\_\_  
(адрес Оператора)

от

\_\_\_\_\_  
(номер основного документа, удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_  
субъекта или его законного представителя, сведения о

\_\_\_\_\_  
дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

\_\_\_\_\_  
(адрес, контактные данные)

**ЗАПРОС**

**на уточнение/блокирование/уничтожение персональных данных в связи с выявлением  
недостоверных персональных данных**

Прошу:

Уточнить

Заблокировать

Уничтожить

мои персональные данные, обрабатываемые в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», в связи с  
выявлением следующих недостоверных сведений:

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

(перечислить)

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение 5  
Форма запроса субъекта персональных данных  
в случае выявления неправомерных действий с  
персональными данными

ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»

\_\_\_\_\_  
(адрес Оператора)

от

\_\_\_\_\_  
(номер основного документа, удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_  
субъекта или его законного представителя, сведения о

\_\_\_\_\_  
дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

\_\_\_\_\_  
(адрес, контактные данные)

**ЗАПРОС**

**на уточнение/блокирование/уничтожение персональных данных в связи с  
выявлением неправомерных действий с персональными данными**

Прошу:

Уточнить

Заблокировать

Уничтожить

мои персональные данные, обрабатываемые в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», в связи с  
выявлением следующих неправомерных действий:

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

(перечислить)

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение 6  
Форма запроса субъекта персональных данных  
в случае отзыва согласия на обработку  
персональных данных

ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»

\_\_\_\_\_  
(адрес Оператора)

от

\_\_\_\_\_  
(номер основного документа, удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_  
субъекта или его законного представителя, сведения о

\_\_\_\_\_  
дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

\_\_\_\_\_  
(адрес, контактные данные)

**ЗАПРОС**

**на прекращение обработки персональных данных**

Прошу прекратить обработку моих персональных данных в связи с

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

\_\_\_\_\_  
(описать причину запроса и сведения, подтверждающие факт обработки персональных  
данных ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»)

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)