

Порядок обжалования действий или бездействий оператора, осуществляющего обработку персональных данных застрахованного лица

1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений оператора, осуществляемых (принятых) в ходе обработки персональных данных застрахованного лица.

Обжалование может производиться в досудебном (внесудебном) порядке путем обращении непосредственно к руководителю подразделения, в функции которого входит выдача полисов.

Если гражданин не получил объективный мотивированный ответ на свое обращение, то возможно обращение к руководителю страховой медицинской организации.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является, личное устное или письменное обращение заинтересованного лица. Обращение и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Руководитель СМО проводит личный прием заявителя по утвержденному графику или в соответствии с режимом работы организации.

Личный прием проводится по предварительной записи. Запись заявителя проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет – сайте и информационных стендах организаций.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве руководителя, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в журнал личного приема. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидным и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

4. Письменные обращения предоставляются гражданином лично или с курьером в центральный офис СМО, направляются на электронный адрес компании или адрес для корреспонденции.

5. В письменном обращении гражданин указывает:

- Фамилию, имя, отчество;
- Контактные данные (телефон, адрес электронной почты (при наличии), почтовый адрес);
- Наименование должности, фамилии, имя, и отчество сотрудника, должностного лица, решение, действие или бездействие, которого обжалуется (при наличии информации);
- Суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права либо незаконно возложена не предусмотренная законодательством РФ обязанность;
- Иные сведения, документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить, в том числе копию письменного обоснования действия сотрудника (при наличии);
- Личную подпись и дату.

Если в письменной жалобе содержатся угрозы жизни, нецензурные и оскорбительные выражения в адрес должностного лица, членов семей, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю о недопустимости злоупотреблением правом.

6. Срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 дней. В случае, если по обращению требуется провести дополнительную проверку данных, необходимо истребовать дополнительные документы, направить запросы в иные органы и организации, срок рассмотрения жалобы по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного работника СМО может быть

продлен, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

- 7. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы и направляется по адресу, в том числе электронному, указанному, как контактная информация в обращении. Если в письменной жалобе не указана фамилия заявителя и контактные данные, ответ не дается.*
- 8. Целью досудебного (внесудебного) разрешения вопросов является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).*
- 9. Граждане в досудебном порядке вправе обжаловать решение, действия или бездействия оператора, осуществляющего обработку персональных данных застрахованного лица, в территориальный фонд обязательного медицинского страхования в соответствии законодательством РФ.*
- 10. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействия оператора, осуществляющего обработку персональных данных застрахованного лица, в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.*