



Приложение №1  
Утверждено  
приказом ООО «Дентекс-2» № 7 от 29.01.2024  
«Об утверждении «Положения о записи  
телефонных разговоров в ООО «Дентекс-2»

## **Положение о записи телефонных разговоров в ООО «Дентекс-2»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее «Положение о записи телефонных разговоров в ООО «Дентекс-2» (далее - Положение) определяет порядок использования телефонной аппаратуры и организации системы записи телефонных звонков в ООО «Дентекс-2». Настоящее положение разработано в соответствии со статьей 21 Трудового Кодекса РФ, Федеральным Законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 01.11.2019 № 1112 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности"

1.2. Система записи телефонных разговоров в ООО «Дентекс-2» является открытой и не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке. Система записи телефонных звонков в ООО «Дентекс-2» (далее – Организация) является элементом общей системы работы с пациентами/посетителями, направленной на повышение качества обслуживания, поддержание дисциплины и порядка в Организации, а также, функционирования системы контроля качества и безопасности оказания медицинских услуг.

1.3. Настоящее Положение обязательно для работников, пациентов и (или) посетителей ООО «Дентекс-2». Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Организации <http://www.dentex-nk.ru> и находится в свободном доступе (в информационной папке в зоне ожидания пациентов) для работников и посетителей ООО «Дентекс-2».

1.4. ООО «Дентекс-2» относится к местам свободного посещения. Для обеспечения требований, указанных в п.1.2. настоящего Положения, в ООО «Дентекс-2» организована запись телефонных разговоров, установлены требования по архивированию и хранению данных в течение определенного срока – не менее 90 дней.

### **2. Цель и задачи**

2.1. Цель системы записи телефонных разговоров: повышение качества обслуживания пациентов/посетителей, поддержание дисциплины сотрудников и внутреннего порядка работы, а также, полноценного функционирования системы контроля качества и безопасности оказания медицинских услуг в ООО «Дентекс-2».

2.2. Стоматологии ООО «Дентекс-2» оборудованы системами записи телефонных разговоров с целью предупреждения возникновения нарушений в работе. Лица, допущенные к прослушиванию записей телефонных разговоров в режиме реального времени/в архиве определяются директором ООО «Дентекс-2»:

- заместитель директора по развитию
- старший администратор

- главный врач

### **3. Порядок организации системы записи телефонных разговоров**

3.1. Решение об установке систем записи телефонных разговоров может быть принято руководителем Организации при наличии финансирования.

3.2. Система записи телефонных разговоров в ООО «Дентекс-2» является открытой и размещена по следующим адресам: 654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Мичурина, д.8; 654080, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Кирова, 65; 654007, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр. Ермакова, д.30а

3.3. Персонал и пациенты/посетители информируются о проведении записи телефонных звонков. Для оповещения могут быть использованы следующие формы:

- до сотрудников - доведение информации персоналу на совещаниях (собраниях, занятиях) или через руководителей подразделений;

- до сотрудников и пациентов/посетителей – путем звуковой информации с использованием функции «автоответчик» до начала телефонного разговора между пациентом/посетителем и сотрудником стоматологии (фраза к озвучиванию: «В целях безопасности и совершенствования сервиса ваш разговор будет записан»)

- до сотрудников и пациентов/посетителей - иные способы, позволяющие гражданину принять решение о том, готов ли он стать объектом видеонаблюдения.

### **4. Порядок введения системы записи телефонных разговоров**

4.1. Система записи телефонных разговоров в ООО «Дентекс-2» вводится настоящим Положением.

4.2. Об осуществлении записи телефонных разговоров на рабочем месте сотрудник уведомляется путем ознакомления с настоящим Положением.

4.3. Посетители/пациенты организации информируются о системе записи телефонных разговоров путем озвучивания данной информации системой «автоответчик» до начала беседы с сотрудником стоматологии.

### **5. Прослушивание, хранение данных записи телефонных разговоров, передача данных третьим лицам**

5.1. Отображение процесса записи телефонных разговоров производится в системе «Администрирование FreePBX». Доступ к данной системе имеют следующие сотрудники:

- заместитель директора по развитию
- старший администратор
- главный врач

5.2. Система записи телефонных разговоров предполагает запись информации, которая подлежит хранению не менее 90 дней.

5.3. Доступ к прослушиванию телефонных разговоров, сохраненных в установленный период в системе, производится с разрешения директора, либо лица, исполняющего обязанности директора.

5.4. Запись телефонных разговоров является конфиденциальной. Подлежит перезаписи с данных системы, редактированию, передачи третьим лицам только решением директора ООО «Дентекс-2».

### **6. Порядок доступа к записям телефонных разговоров, их хранения и уничтожения**

6.1. Запись телефонных разговоров подлежит хранению в течение срока, установленного в п.6.5. настоящего Положения.

6.2. Ответственным лицом за организацию хранения и уничтожения записей является сотрудник, ответственный за обеспечение информационной безопасности в ООО «Дентекс-2».

6.3. Доступ к месту хранения записей телефонных звонков имеет: директор, лицо, назначенное приказом директора, а также, ответственное лицо за обеспечение информационной безопасности в ООО «Дентекс-2».

6.4. Прослушивание телефонных разговоров должно осуществляться в зоне ограниченного доступа (исключающей присутствие третьих лиц, не имеющих доступ к указанному сервису, согласно п. 5.1. настоящего Положения).

6.5. Срок хранения записей телефонных разговоров составляет не менее 90 дней, после этого срока запись может быть удалена. Если в указанный срок зафиксирована конфликтная (нестандартная) ситуация, то для таких записей устанавливается специальный срок хранения по распоряжению руководителя или до разъяснения ситуации.

6.6. Передача записей телефонных разговоров третьей стороне допускается только в исключительных случаях (по запросу следственных и судебных органов). Вопрос о передаче записей решает руководитель Организации.

6.7. Лицо, виновное в причинении вреда нарушением конфиденциальности записей телефонных звонков, несет ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

Приложение № \_\_\_\_\_ к трудовому договору № \_\_\_\_\_

Директору ООО «Дентекс-2» Репиной Л.В.  
654079 Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, ул. Мичурина, 8,  
от \_\_\_\_\_,

**Согласие работника на обработку персональных данных, полученных в ходе записи  
телефонных разговоров, видеонаблюдения в рамках ООО «Дентекс-2»**

Я, \_\_\_\_\_  
*(указывается фамилия, имя и отчество субъекта*

*персональных данных)*

Реквизиты документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных:

Наименование  
документа

дата

Серия

номер

выдачи

Кем

выдан

Адрес места жительства  
(регистрации):

Номер телефона

Адрес электронной почты

руководствуясь статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» предоставляю ООО «Дентекс-2» (ОГРН 1054218010000, ИНН 4218027689, юридический адрес: 654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Мичурина, дом № 8), (далее – оператор), согласие на обработку моих персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных (далее согласие), полученных в ходе записи телефонных разговоров по служебным номерам Оператора и видеонаблюдения в помещениях ООО «Дентекс-2» по адресам (г. Новокузнецк, ул. Мичурина, 8, ул. Кирова, 65, пр-т Ермакова 30а), а именно:.

- осуществление видеонаблюдения в помещениях Оператора (г. Новокузнецк, ул. Мичурина, 8, ул. Кирова, 65, пр-т Ермакова 30а);
- осуществление записи телефонных разговоров по рабочим телефонным номерам Оператора;
- использование Оператором системы видеонаблюдения и системы телефонии в целях обеспечения качества и безопасности оказания медицинских услуг, безопасности сторон трудового договора, контроля выполнения работниками Правил внутреннего трудового распорядка, обеспечения сохранности имущества, выявления нарушений законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Оператора;
- последующее хранение записей видеосъемки и телефонных разговоров в соответствии с локальными нормативными актами Оператора и требованиями законодательства Российской Федерации.

Целью обработки персональных данных является надлежащее выполнение оператором своих обязательств в рамках обеспечения антитеррористических мероприятий, безопасности персонала, пациентов и сохранности имущества, контроля безопасности и качества выполняемой работы, консультационной деятельности, оказании услуг, вытекающих из договоров, федеральных законов, иных правовых актов, в том числе актов федеральных органов исполнительной власти, а также из соглашений с контрагентами.

Я ознакомлен с тем, что обработка персональных данных включает в себя: получение, использование, накопление, обновление, передачу, хранение, обезличивание, блокирование, уничтожение. Я предупрежден, что имею бесплатный доступ к моим персональным данным и право на полную информацию об их содержании.

Настоящее Соглашение действует с момента предоставления его оператору в течение неопределенного срока (или до достижения целей обработки персональных данных) и может быть отозвано путем направления оператору заявления в свободной письменной форме об отзыве согласия, при этом оператор прекращает обработку персональных данных и уничтожает их, за исключением персональных данных, включенных в документы, обязанность по хранению которых прямо предусмотрена законодательством и внутренними документами оператора. Хранение таких персональных данных осуществляется Оператором в течение срока, установленного законодательством и внутренними документами оператора.

В случае отзыва настоящего согласия персональные данные, включенные в документы, образующиеся в деятельности Оператора, в том числе во внутренние документы Оператора в период действия согласия, могут передаваться третьим лицам в объеме и случаях, указанных в настоящем согласии.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись сотрудника \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)