**ПРАВИЛА**

 **публикации отзывов и комментариев на официальном сайте https://avenumed.ru/ ООО «СЕВЕРНАЯ ЗВЕЗДА», ООО «МедФарма», ООО «МЦ Медика», ООО «Развитие» («Поликлиники АВЕНЮ»).**

**I. Общие положения**

1. Настоящие правила публикации отзывов и комментариев на официальном сайте «Поликлиники АВЕНЮ» (далее – Правила) установлены в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными законами и подзаконными актами Российской Федерации и Ростовской области, Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в «Поликлиники АВЕНЮ» и иными локальными нормативными актами «Поликлиники АВЕНЮ» (далее – Организация) в целях обеспечения законных прав граждан при их обращении за медицинской помощью в Организацию, посещении и использовании информации, размещаемой на официальном сайте Организации (далее – Сайт), а также законных прав Организации, ее руководства, работников и третьих лиц.
2. Правила обязательны к исполнению всеми авторами отзывов и комментариев, в том числе от третьего лица (далее – Автор), размещаемых (предназначенных к размещению) на Сайте (далее – Отзыв), а также должностными лицами Организации, ответственными за информирование граждан путем публичного размещения информации на Сайте, администратором и модераторами Сайта (далее – Администрация сайта).
3. Автор подписывает Отзыв именем с обязательным предоставлением согласия на размещение указанной информации на Сайте <https://avenumed.ru/otzyvy/> по форме информированного добровольного согласия на обработку и размещение отдельных персональных данных на Сайте, а также сопровождает их сведениями, не предназначенными для публичного размещения, но требующимися для оперативной связи с Автором в целях внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, разрешения конфликтных ситуаций с пациентом (адрес электронной почты, контактный телефон, дата посещения, наименование структурного подразделения, где оказывались услуги).
4. Автор Отзыва от третьего лица либо в отношении третьего лица может размещать (предлагать к размещению) Отзыв только являясь его законным представителем при условии обязательного указания данного факта в тексте Отзыва.
5. Правила публично размещаются на Сайте и информационных стендах в общедоступных помещениях Организации.

**II. Права и обязанности Автора**

1. Автор имеет право на:
2. публикацию своих достоверных Отзывов на Сайте, соответствующих требованиям, указанным в разделе I Правил;
3. уважительное отношение к себе Администрации сайта и других посетителей Сайта;
4. обоснованную и справедливую модерацию своих Отзывов;
5. получение информации о фамилиях, именах, отчествах (при наличии), должностях членов Администрации сайта;
6. получение полной и достоверной информации о Правилах и содержании Информированного добровольного согласия на публикацию отдельных персональных данных при размещении Отзыва;
7. защиту своих персональных данных, не предназначенных для публикации при размещении Отзыва, в соответствии с законодательством;
8. отказ от размещения Отзыва, в т.ч. после отправки его через форму на Сайте, а также на удаление Отзыва в любое время после его размещения путем отправки уведомления на электронный адрес Администрации сайта или через форму на сайте;
9. обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в органы государственного контроля/надзора или в суд по вопросам размещения Отзывов и содержания Отзывов Авторов, включая сообщения Администрации сайта;
10. получение от Администрации сайта полной и достоверной технической и правовой информации, содействующей размещению Отзыва в случае возникновения затруднений с его размещением, его блокировки или удаления Администрацией;
11. выбор законных представителей (Авторов), которые могут публиковать Отзывы от его лица;
12. использование любых информационных материалов Сайта, размещенных в открытом доступе, в законных целях и законными способами;
13. выставлять требования к Администрации сайта по устранению фактов нарушения своих законных прав и интересов, законных прав и интересов других Авторов, Администрации сайта, Организации и ее работников, пациентов и третьих лиц и о любых нарушениях законности при размещении Отзывов в порядке, предусмотренном Порядком работы с обращениями граждан в Организации.
14. Автор обязан:
15. размещать (предлагать к размещению) на Сайте только свои Отзывы от своего лица либо Отзывы от третьего лица, являясь его законным представителем;
16. размещать (предлагать к размещению) на Сайте только достоверные Отзывы, соответствующие требованиям, указанным в разделе I Правил;
17. проявлять уважение к другим Авторам, Администрации сайта, посетителям Сайта, работникам Организации, пациентам и третьим лицам, упоминания о которых включаются Автором в Отзыв, и соблюдать их законные права и интересы;
18. подписывать свои Отзывы в соответствии с п.3 раздела I Правил;
19. соблюдать требования законодательства к публично размещаемой информации;
20. соблюдать требования законодательства в сфере информационных технологий и информационной безопасности;
21. использовать информационные материалы Сайта, исключительно в законных целях и законными способами;
22. сообщать Администрации сайта о фактах нарушения своих законных прав и интересов, законных прав и интересов других Авторов, Администрации сайта, Организации и ее работников, пациентов и третьих лиц и о любых нарушениях законности при размещении Отзывов;
23. соблюдать Правила.

**III. Права и обязанности Администрации сайта**

1. Администрация сайта имеет право на:
2. внесение любых не противоречащих законодательству изменений в Правила в соответствии с собственными потребностями Организации;
3. уважительное отношение к себе Авторов и других посетителей Сайта;
4. требование дачи Авторами информированного добровольного согласия на размещение отдельных персональных данных на Сайте в качестве обязательного условия для публикации Отзыва;
5. удаление размещенных (постмодерация), приостановка (блокировка) либо отказ в размещении (премодерация) Отзывов, не соответствующих требованиям, указанным в разделе IV Правил;
6. размещение официальных комментариев к опубликованным Отзывам, а также на внесение в них изменений и их удаление без объяснения причин;
7. размещение на Сайте любой информации, с соблюдением законодательства, которую сочтет необходимой;
8. защиту конфиденциальной информации Организации и персональных данных ее работников, пациентов и третьих лиц, а также защиту персональных данных Авторов, не предназначенных для публичного размещения;
9. ознакомление с учетными записями (аккаунтами) Авторов в целях идентификации Авторов (либо лиц, от лица которых они публикуют Отзыв) и лиц, обращавшихся в Организацию за медицинской помощью, с учетом п.3 раздела I Правил;
10. временную или постоянную блокировку либо удаление аккаунтов Авторов и других пользователей, допускающих серьезные, грубые, повторные или систематические нарушения Правил.
11. Администрация сайта обязана:
12. публично (на Сайте в общедоступной разделе и информационных стендах в общедоступных помещениях Организации) размещать полную, актуальную и достоверную информацию, регламентирующую размещение Отзывов, включая актуальные версии Правил и Информированного добровольного согласия на на обработку и размещение отдельных персональных данных при публикации Отзыва не позднее трех рабочих дней со дня их утверждения руководителем Организации;
13. предоставлять, в случае необходимости, публично или по запросу, оформленному, в т.ч., в электронной форме, информационные материалы технического и правового характера, содействующие размещению Отзыва в случае возникновения затруднений с его размещением, его блокировки или удаления Администрацией;
14. публично (на Сайте в общедоступной разделе и информационных стендах в общедоступных помещениях Организации) размещать полную, актуальную и достоверную информацию о Порядке работы с обращениями граждан в Организации;
15. проявлять уважение к Авторам и посетителям Сайта, работникам Организации, пациентам и третьим лицам, упоминания о которых включаются Автором в Отзыв или в комментариях Администрации сайта к Отзывам, и соблюдать их законные права и интересы;
16. следить за соответствием публикуемых Отзывов и комментариев Администрации, других информационных материалов Сайта Правилам, требованиям законодательства, общепринятым нормам поведения и морали, в т.ч. на основании сообщений Авторов, и своевременно устранять выявленные нарушения и попытки нарушения;
17. своевременно сообщать должностным лицам Организации, а также, в установленных законодательством случаях, в органы государственного контроля/надзора, правоохранительные органы или в суд о размещении (предложении размещения) Отзывов, грубо нарушающих Правила, требования законодательства, нормы общественной этики и морали;
18. выносить предложения к руководству Организацией по совершенствованию Правил, улучшению функционала Сайта, предназначенного для размещения и модерации Отзывов, обеспечению защиты персональных данных и повышения информационной безопасности;
19. соблюдать Правила.

**IV. Требования к Отзывам**

1. Отзывы, размещаемые (предназначенные к размещению) на Сайте, должны быть:
2. соответствующими требованиям действующего законодательства;
3. информативными и содержательными в отношении медицинской деятельности Организации и работы Сайта;
4. основанными на своем реальном опыте обращения за медицинской помощью в Организацию, получения медицинской помощи в Организации, а также пользования Сайтом;
5. уважительными;
6. по возможности, грамматически и стилистически правильными;
7. уникальными;
8. подписанными в соответствии с п.3 раздела I Правил.
9. Запрещается публиковать Отзывы, содержащие:
10. любые материалы, призывающие к нарушению действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. ссылки на такие материалы;
11. признаки экстремизма в соответствии с законодательством;
12. оскорбления других Авторов, Администрации сайта, посетителей Сайта, работников Организации, пациентов и третьих лиц;
13. ненормативную лексику;
14. любой жаргон и жаргонизмы;
15. стихи, состоящие более, чем из 12 строф;
16. намеренные нарушения общепринятых правил орфографии и пунктуации. Например, чередование прописных и строчных букв, игнорирование пробелов и других знаков пунктуации, заглавных букв в начале предложения, коверканье слов, использование множественных повторений знаков, более, чем на 10% состоящие из ПРОПИСНЫХ букв и т.п.;
17. любые коммерческие предложения и рекламные материалы, в т.ч. упоминания о сторонних продуктах и услугах, наименования компаний, адреса, телефоны, адреса электронной почты и ссылки на сторонние ресурсы;
18. критически мало значимой информации о медицинской деятельности Организации и работе Сайта (неинформативные Отзывы), в том числе:
* Отзывы, основанные на собственных домыслах и предположениях, а не на реальном опыте обращения в Организацию или пользования Сайтом;
* Отзывы с преобладанием информации, которая не относится напрямую к медицинской деятельности Организации или работе Сайта (истории про друзей, отвлеченные рассуждения, оценка рекламной активности Организации и т.п.);
* Отзывы, основанные не на личном опыте, а на рассказах друзей, знакомых, родственников, кроме случаев, указанных в п.4 раздела I Правил;
1. менее, чем 70% уникальной информации по сравнению с ранее опубликованными на Сайте (множественные одинаковые и похожие Отзывы), в т.ч. на различных страницах Сайта;
2. менее, чем 90% уникальной информации по сравнению с опубликованными на других ресурсах;
3. обсуждение Отзывов других Авторов и сообщений Администрации сайта;
4. Запрещается публикация Отзывов без согласия Автора на публичное использование своих отдельных персональных данных и предоставления сведений, не предназначенных для публикации, но требующихся для идентификации в соответствии с п.3 раздела I Правил.
5. Запрещается публикация Отзывов, а также для оценка Отзывов других Авторов, одним Автором с использованием нескольких аккаунтов.
6. Запрещается публикация Отзывов от третьего лица либо в отношении третьего лица, законным представителем которых Автор не является либо является, но об этом факте не сообщается в тексте Отзыва, в соответствии с п.4 раздела I Правил.
7. Запрещается публикация анонимных Отзывов, Отзывов, подписанных вымышленными именами и Отзывов Авторов, не обращавшихся за медицинской помощью в Организацию, за исключением случаев, указанных в п.4 раздела I Правил.
8. Запрещается публикация Отзывов Авторов – работников Организации, занимающих любые должности в период размещения Отзыва, за исключением ответов на Отзывы Авторов Администрацией сайта.
9. Отзывы, содержащие любые признаки нарушения законодательства, а также не соответствующие любому из указанных требований, к публикации не допускаются (премодерация) либо удаляются после размещения (постмодерация).

**V. Заключительные положения**

1. Администрация сайта оставляет за собой право на удаление размещенных Отзывов, приостановку (блокировку) либо отказ в размещении Отзывов, а также на временную или постоянную блокировку и удаление аккаунтов Авторов и других пользователей без объяснения причин.
2. Аккаунты Авторов, допускающих серьезные, грубые, повторные или систематические нарушения Правил, могут быть заблокированы Администрацией сайта временно или постоянно, либо удалены. В этом случае, Администрация сайта направляет по указанному Автором адресу электронной почты официальное уведомление о блокировке аккаунта.
3. В случае своего несогласия с удалением размещенного либо отказом в размещении Отзыва, а также блокировкой аккаунта, Автор вправе обратиться к Администрации сайта или руководству Организации. Обращение Автора рассматривается в порядке, установленном Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации.
4. Организация, в случае грубого нарушения Правил, наличия признаков экстремизма и других нарушений законодательства в размещенных (предлагаемых к размещению) Отзывах может, а в установленных случаях, обязана обратиться в правоохранительные органы и предоставить полную информацию о лицах, допустивших указанные нарушения.
5. Организация вправе обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов, законных прав и интересов своих работников и третьих лиц в случаях, предусмотренных законодательством.