



Утверждаю: 11.01.16г.
Главный врач ГБУ РД «РКБ»
И.У. Магомедов
Приложение № _____ к ПВТР «РКБ»

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации должностными лицами ГБУ РД «РКБ»

В рамках реализации в Республике Дагестан государственной политики в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью, в соответствии с ч. 1 ст. 28 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», ст. 8 Закона Республики Дагестан от 14 июня 2012 года № 32 «О бесплатной юридической помощи в республике Дагестан» и на основании Письма Министерства здравоохранения РД от 28.06. 2013 г. № 14-02/ю-24, в целях правового информирования и правового просвещения населения ГБУ РД «РКБ» оказывает работникам структурных подразделений и гражданам бесплатную юридическую помощь в виде правового консультирования в устной и письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Законом Республики Дагестан для рассмотрения обращений граждан.

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы оказания бесплатной юридической помощи:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»(с изменениями и дополнениями)

Закон Республики Дагестан от 14 июня 2012 год № 32 «О бесплатной юридической помощи в Республике Дагестан» (с изменениями и дополнениями.

Основные принципы оказания бесплатной юридической помощи

1.Оказание бесплатной юридической помощи основывается на следующих принципах:

- 1) обеспечение реализации и защиты прав, свобод и законных интересов граждан;
- 2) социальная справедливость и социальная ориентированность при оказании бесплатной юридической помощи;

- 3) доступность бесплатной юридической помощи для граждан в установленных законодательством Российской Федерации случаях;
- 4) контроль за соблюдением лицами, оказывающими бесплатную юридическую помощь, норм профессиональной этики и требований к качеству оказания бесплатной юридической помощи;
- 5) установление требований к профессиональной квалификации лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь;
- 6) свободный выбор гражданином государственной или негосударственной системы бесплатной юридической помощи;
- 7) объективность, беспристрастность при оказании бесплатной юридической помощи и ее своевременность;
- 8) равенство доступа граждан к получению бесплатной юридической помощи и недопущение дискриминации граждан при ее оказании;
- 9) обеспечение конфиденциальности при оказании бесплатной юридической помощи.

1. ПОРЯДОК И СЛУЧАИ ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

2. Бесплатная юридическая помощь оказывается в виде:

- 1) правового консультирования в устной и письменной форме;
- 2) составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера;
- 3) представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях в случаях и в порядке, которые установлены федеральными законами и законами Республики Дагестан.

3. Право на получение бесплатной юридической помощи имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Согласно ч. 1 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» право на получение бесплатной юридической помощи (органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и подведомственными им учреждениями - в виде правового консультирования в устной и письменной форме) в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи имеют следующие категории граждан:

- 1) граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо одиноко проживающие граждане, доходы которых ниже величины прожиточного минимума (далее - малоимущие граждане);
- 2) инвалиды I и II группы;

- 3) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда;
- 4) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;
- 5) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 2 августа 1995 года N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";
- 6) несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких несовершеннолетних (за исключением вопросов, связанных с оказанием юридической помощи в уголовном судопроизводстве);
- 7) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- 8) граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;
- 9) граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации.
- 10) неработающие инвалиды III группы;
- 11) вдовы ветеранов Великой Отечественной войны, Героев Российской Федерации, Героев Советского Союза, Героев Социалистического Труда;
- 12) ветераны боевых действий;
- 13) члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;
- 14) вдовы сотрудников правоохранительных органов, погибших при исполнении служебных обязанностей;
- 15) граждане, проживающие в труднодоступных и отдаленных местностях в Республике Дагестан в соответствии с перечнями, утвержденными законом Республики Дагестан;
- 16) многодетные родители и родители, воспитывающие детей в возрасте до 14 лет в неполных семьях;
- 17) граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации.

2. Содержание, пределы осуществления, способы реализации и защиты гарантированных законодательством Российской Федерации прав, свобод и законных интересов граждан, прав и законных интересов юридических лиц, содержание обязанностей граждан и юридических лиц и пределы исполнения таких обязанностей.

Права и свободы граждан определяются главой 2 Конституции Российской Федерации.

Согласно ч. 1 статьи 48 Конституции Российской Федерации каждому гарантирует право на получение квалифицированной юридической помощи. В случаях, предусмотренных законом, юридическая помощь оказывается бесплатно.

В соответствии с пп. «б» ч. 1 ст. 72 Конституции Российской Федерации защита прав и свобод человека и гражданина находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Основные гарантии реализации права граждан Российской Федерации на получение бесплатной квалифицированной юридической помощи в Российской Федерации установлены **Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)** и **Законом Республики Дагестан от 14 июня 2012 год № 32 «О бесплатной юридической помощи в Республике Дагестан».**

3. Компетенция и порядок деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и подведомственных им учреждений, полномочия их должностных лиц;

ГБУ РД «РКБ» является подведомственным учреждением Министерства здравоохранения Республики Дагестан, обеспечивающий реализацию на территории Республики Дагестан единой государственной политики в сфере здравоохранения (на основании Устава утвержденного Министерством здравоохранения Республики Дагестан от 26.12.11г. №750- КРО.

Полномочия ГБУ РД «РКБ» в области содействия охраны здоровья населения республики Дагестан путем проведения лечебно-профилактических мероприятий и иных связанных с ними отношений определены Уставом ГБУ РД «РКБ».

Руководство больницы: Главный врач Магомедов Ибрагим Уцумиевич.

Основной формой взаимодействия граждани ГБУ РД «РКБ», как подведомственного учреждения Министерства здравоохранения Республики Дагестан в области оказания бесплатной юридической помощи, является письменное и устное обращение граждан. Порядок указанного взаимодействия в том числе совершения гражданами юридически значимых действий, определен Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (с изменениями и дополнениями).

4. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Порядок оказания государственных услуг в ГБУ РД «РКБ» определяется соответствующими Административными регламентами.

5. ОСНОВАНИЯ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ ГБУ РД «РКБ» И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (ст. 5

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») (с изменениями и дополнениями).

Кроме того, решения и действия (бездействия) работников ГБУ РД «РКБ», а также его должностных лиц можно обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба на решения и действия (бездействия) работников ГБУ РД «РКБ» а также его должностных лиц может быть направлена гражданином (заявителем) лично либо через своего представителя в ГБУ РД «РКБ» по адресу: 367008 ул. Ляхова, 47, г. Махачкала, Республики Дагестан или через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

(адрес электронной почты: gbyrkb@mail.ru

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени гражданина. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени гражданина, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

При подаче жалобы в электронном виде документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации обращения;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан;
- 6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан;

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, должностного лица учреждения либо сотрудника РБ №2 решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица либо сотрудника больницы;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГБУ РД «РКБ», должностного лица либо сотрудника больницы. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в ГБУ РД «РКБ» подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

А в случае обжалования отказа ГБУ РД «РКБ», должностного лица больницы в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы ГБУ РД «РКБ» принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе рассмотрения их обращения, действий (бездействия) специалиста(ов) отдела(ов) ГБУ РД «РКБ» участвующих в рассмотрении обращений.

Порядок досудебного обжалования:

Граждане имеют право обращаться в ГБУ РД «РКБ» по адресу: 367008 Республика Дагестан, г. Махачкала ул. Ляхова 47, с жалобами на действия (бездействие) специалиста(ов) отдела, участвующих в рассмотрении обращения, решения должностных лиц в ходе исполнения государственной услуги.

Если в результате рассмотрения жалобы факты, изложенные в ней, признаны обоснованными, то принимаются решения об ответственности должностных лиц, исполнителей, допустивших нарушения в ходе исполнения государственной услуги.

Гражданин имеет право на получение письменного сообщения о принятом решении по результатам рассмотрения его жалобы, в сроки, установленные Законом;

Гражданин имеет право обратиться с жалобой на решение, принятое ГБУ РД «РКБ» в Министерство здравоохранения республики Дагестан по адресу: г. Махачкала, ул. Абубакарова, 10, Правительство Республики Дагестан по адресу: г. Махачкала, пл. Ленина, а также в Министерство здравоохранения Российской Федерации по адресу: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3.

Жалоба гражданина может быть оставлена без рассмотрения по существу, если по его предыдущему обращению проведена проверка, вынесено решение, о котором гражданин своевременно, в установленном порядке извещался, и вновь поступившее обращение не содержит новых фактов для проведения повторной проверки.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Письменное обращение, содержащее жалобу на решение, принятое ГБУ РД «РКБ» и (или) действие (бездействие) исполнителей, участвовавших в рассмотрении первичного обращения, рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации.

Результатом рассмотрения обращения, содержащего жалобу, является получение гражданином письменного ответа по существу поставленных вопросов.

Порядок судебного обжалования:

Гражданин вправе обратиться с жалобой в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Дагестан, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных гражданских служащих, должностных лиц нарушены его права и свободы.

Заявление (жалоба) подаётся в Советский суд по адресу: 367000 г. Махачкала, ул. Рустамова 4 (по месту нахождения ГБУ РД «РКБ»).

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие), решения руководителя и должностных лиц ГБУ РД «РКБ» принятые (осуществляемые) в ходе оказания государственной услуги, в судебном порядке в судах общей юрисдикции в сроки, установленные гражданским процессуальным законодательством.

6.ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ГРАЖДАНАМИ ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫХ ДЕЙСТВИЙ И ТИПИЧНЫЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ ОШИБКИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ТАКИХ ДЕЙСТВИЙ.

Основной формой взаимодействия граждан и ГБУ РД «РКБ», как подведомственного учреждения Министерства здравоохранения Республики Дагестан являются устные, письменные, в форме электронных документов обращения граждан. Порядок указанного взаимодействия, в том числе совершения гражданами юридически значимых действий, определяется Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Типичными юридическими ошибками при совершении гражданами юридически значимых действий являются:

- отсутствие в обращении гражданина фамилии и почтового адреса, по которому должен быть отправлен ответ;
- повторное письменное обращение гражданина по вопросу, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

Документ составила: ведущий юрист



Курбанова Э.Д.