



Департамент здравоохранения Тюменской области

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Тюменской области

**«ОБЛАСТНОЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»**

**П Р И К А З**

« 18 » июля 2016 г.

№ 127

г. Тюмень

**Об утверждении Положения о Порядке оказания  
бесплатной юридической помощи гражданам**

В целях реализации государственной политики в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Положение о порядке оказания бесплатной юридической помощи гражданам в ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер».
2. Назначить юрисконсульта ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» ответственным за оказание бесплатной юридической помощи гражданам.
3. Назначить ответственными лицами за размещение Положения о порядке оказания бесплатной юридической помощи гражданам в ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» на информационных стендах учреждения, в доступных для посетителей месте - заведующего хозяйством, заведующих Тобольского и Ишимского филиалов.
4. Назначить ответственными лицами за размещение Положения о порядке оказания бесплатной юридической помощи гражданам в ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» на официальном сайте Учреждения и филиалов - заведующего организационно-методическим отделом, заведующих Тобольского и Ишимского филиалов.
5. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на себя.

Главный врач

П.Н. Жвавый

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач  
ГБУЗ ТО «Областной кожно-  
венерологический диспансер»

\_\_\_\_\_  
/П.Н. Жвавый

\_\_\_\_\_  
«18» июля 2016 года



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ  
ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ**

**В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОБЛАСТНОЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»  
(ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер»)**

(утв. Приказом № 127 от «18» июля 2016 г.)

**ТЮМЕНЬ  
2016 год**

Настоящее Положение о Порядке оказания бесплатной юридической помощи гражданам распространяет свое действие на Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Тюменской области «Областной кожно-венерологический диспансер» (далее именуемое Учреждение) и обратившихся в учреждение граждан. Настоящим порядком определены общие условия оказания бесплатной юридической помощи гражданам. Стороны для оказания бесплатной юридической помощи должны руководствоваться настоящим порядком и действующим законодательством.

В рамках реализации 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» (далее именуемый Федеральный закон № 324), и Законом Тюменской области от 20.02.2012 № 3 «Об оказании юридической помощи в Тюменской области» и Порядком взаимодействия участников государственной системы бесплатной юридической помощи в Тюменской области, утвержденным постановлением Правительства Тюменской области от 23.09.2013 № 410-п, в целях правового информирования и правового просвещения населения, Учреждение **оказывает 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 законодательством Тюменской области для рассмотрения обращений граждан.**

#### **Нормативные правовые акты, регламентирующие вопросы оказания бесплатной юридической помощи**

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»;
- 4) Закон Тюменской области от 20.02.2012 N 3 "Об оказании юридической помощи в Тюменской области"

#### **Основные принципы оказания бесплатной юридической помощи:**

- 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.

#### **Порядок и случаи оказания бесплатной юридической помощи**

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 настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации.

Бесплатная юридическая помощь может оказываться в иных не запрещенных законодательством Российской Федерации видах.

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.

**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**

В главе 2 Конституции Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) определены основные права и свободы человека и гражданина.

Пунктом 1 статьи 48 Конституции Российской Федерации гарантируется право каждого человека и гражданина на получение квалифицированной юридической помощи. В случаях, предусмотренных законами, юридическая помощь оказывается бесплатно.

Согласно пп. «б» ч. 1 ст. 72 Конституции Российской Федерации защита прав и свобод человека и гражданина; защита прав национальных меньшинств; обеспечение законности, правопорядка, общественной безопасности; режим пограничных зон; находятся 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» и Законом Тюменской области от 20.02.2012 № 3 "Об оказании юридической помощи в Тюменской области".

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

ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» является подведомственным учреждением Департамента здравоохранения Тюменской области, обеспечивающий реализацию на территории Тюменской области единой государственной политики в сфере здравоохранения, содействие развития негосударственной системы бесплатной юридической помощи и ее поддержка со стороны государства.

Полномочия Учреждения в области содействия охраны здоровья и оказание медицинской помощи населению в области реализации государственной политики в сфере здравоохранения и иных связанных с ними отношений определены Уставом, законодательством Российской Федерации и законодательством Тюменской области.

**Руководство Учреждением осуществляет главный врач Жвавый Павел Николаевич.**

Основной формой взаимодействия граждан и ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер», как подведомственного учреждения Департамента здравоохранения Тюменской области 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 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее именуемый Федеральный закон № 59).

Согласно статье 2 Федерального закона № 59 - Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Термины, используемые в настоящем Положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного

документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Гражданин в **своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:**

- либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,

- излагает суть предложения, заявления или жалобы,

- ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в **форме электронного документа**, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Согласно статье 11 Федерального закона № 59 - В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней

со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в т.ч., врачебную тайну в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается **в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.**

Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### **Правила оказания государственных услуг**

Порядок оказания государственных услуг в ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» определяется действующим законодательством Российской Федерации, а также иными нормативными и ненормативными правовыми актами.

### **Основания, условия и порядок обжалования решений и действий (бездействий) Учреждения и его 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»).

Решения и действия (бездействия) работников Учреждения, а также его должностных лиц можно обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба на решения и действия (бездействия) работников Учреждения, а также его должностных лиц может быть направлена гражданином (заявителем) лично, либо через своего представителя в ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» по адресу: **625003, г. Тюмень ул. Республики, д. 3**, жалоба на действия (бездействия) Тобольского и Ишимского филиалов Учреждения может быть подана по адресам филиалов, либо непосредственно по адресу Учреждения в г. Тюмень, указанная жалоба также может быть подана с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты: **okvd@med-to.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 Тюменской области;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тюменской области 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 Тюменской области;
- 6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области.

**Жалоба должна содержать:**

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения, либо сотрудника ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер» 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 иного сотрудника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица либо сотрудника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение тридцати календарных дней со дня ее регистрации. А в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица 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 Учреждение 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 обращаться в Учреждение, с жалобами на действия (бездействие) специалиста 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 Учреждением в Департамент здравоохранения Тюменской области, а также в Министерство здравоохранения Российской Федерации.

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 Учреждением 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 Тюменской области, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных гражданских служащих, должностных лиц нарушены его права и свободы.

Заявление (жалоба) подаётся в суд по месту нахождения Учреждения.

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

### **Порядок совершения гражданами юридически значимых действий и типичные юридические ошибки при совершении таких действий**

Основной формой взаимодействия граждан и ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер», как подведомственного учреждения Департамента здравоохранения Тюменской области 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».

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;
- вопросы, изложенные в обращении, не входят в компетенцию деятельности ГБУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер».