**Как обращаться в государственные, муниципальные органы и учреждения**

Перед тем как обратиться в государственные, муниципаль­ные органы и учреждения, либо в коммерческие или иные орга­низации, мы рекомендуем изучить нормативную базу, на основе которой действует тот или иной орган, учреждение, организация. Ведь именно знание законов поможет понять, когда долж­ностное лицо начинает злоупотреблять своим положением либо вымогать взятку за действия, которые он и так должен выполнить в силу своих должностных обязанностей.

**Обобщенная информация по многим государственным услу­гам представлена на сайте**[**www.gosuslugi.ru**](http://www.gosuslugi.ru/)**.**

Если вы хотите обратиться в организацию, оказываю­щую медицинские услуги, вам, кроме [Закона РФ «О защи­те прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102014512&intelsearch=+%C7%E0%EA%EE%ED%E0+%D0%D4+%AB%CE+%E7%E0%F9%E8%AD%F2%E5+%EF%F0%E0%E2+%EF%EE%F2%F0%E5%E1%E8%F2%E5%EB%E5%E9%BB+%EE%F2+7.02.1992+%B92300-1), необходимо знать, какие медицинские услуги вам обязаны предоставить бесплатно в рамках имеющегося у вас полиса обязательно­го медицинского страхования, а также, при наличии, полиса добровольного медицинского страхования. Кроме того, це­лесообразно ознакомиться с нормативными актами, которые регламентируют порядок оказания медицинских услуг. На­пример, [Федеральный закон от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102143352&intelsearch=%D4%E5%E4%E5%F0%E0%EB%FC%ED%FB%E9+%E7%E0%EA%EE%ED+%EE%F2+29.11.2010+%B9326-%D4%C7).

Кроме изучения актов, регламентирующих деятельность го­сударственных и муниципальных органов и учреждений, а также коммерческих и иных организаций, необходимо себя психологи­чески подготовить к такому общению. Сейчас существует доста­точное количество литературы о приемах ведения переговоров. Необходимо помнить, что главное в любых переговорах — это уверенность в собственной позиции, которую может дать толь­ко [ваша компетентность](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C). Именно она заставит лицо, наделенное полномочиями, лишний раз задуматься, стоит ли в отношении конкретно вас злоупотреблять имеющейся властью или вымогать у вас взятку.

**Дополнительные меры**

Можно проконсультироваться с юристом, что позволит вам более уверенно чувствовать себя в разговоре.

Вы можете взять с собой диктофон и записать ваш разговор. Данную запись можно будет предъявить вышестоящей организации или компетентным органам, если вы посчитаете, что действия чиновника нарушили ваши законные права и интересы (Опция диктофона имеется на 99% современных мобильных телефонах, смартфонах, планшетах, а также на некоторых игровых гаджетах).

По возможности, оформляйте обращение в письменной форме и сдавайте его в канцелярию того органа, в который вы обращаетесь. Если вы обращаетесь в государственный или му­ниципальный орган, то, в соответствии с [Федеральным законом от 2.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Фе­дерации»](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102106413&intelsearch=%D4%E5%E4%E5%F0%E0%EB%FC%ED%FB%EC+%E7%E0%EA%EE%ED%EE%EC+%EE%F2+2.05.2006+%B959-%D4%C7%A0%AB%CE+%EF%EE%F0%FF%E4%EA%E5+%F0%E0%F1%F1%EC%EE%F2%F0%E5%ED%E8%FF+%EE%E1%F0%E0%F9%E5%ED%E8%E9+%E3%F0%E0%E6%E4%E0%ED+%D0%EE%F1%F1%E8%E9%F1%EA%EE%E9+%D4%E5%AD%E4%E5%F0%E0%F6%E8%E8%BB), ответ вам обязаны дать в течение 30 дней с момента вашего обращения.

В случае, если в отношении вас идет какая-либо проверка со стороны государственных и муниципальных органов (состав­ляют протокол о нарушении правил дорожного движения или таможенного режима, останавливают и просят предъявить па­спорт для проверки и т.д.), то в целях самозащиты от злоупотре­бления служебным положением со стороны должностных лиц вам следует:

* проверить полномочия должностного лица, посмотрев его служебное удостоверение, и запомнить либо записать его ФИО и должность (звание);
* уточнить основания применения к вам санкций, соверше­ния действий в отношении вас или вашего имущества — норму закона, на которую ссылается должностное лицо, запомните эту информацию или запишите;
* в случае составления в отношении вас протокола или акта настоять на заполнении должностным лицом всех граф, не оставляя их пустыми;
* настоять, чтобы в протоколе были указаны все свидетели, которых вы считаете необходимым указать (или понятые);
* настоять, чтобы в протоколе были указаны все документы, на которые вы ссылались при даче объяснений должностному лицу. Если должностное лицо отказывается принять указанные документы, потребовать от него письменного отказа;
* не подписывать протокол или акт, не прочитав его внима­тельно;
* в случае несогласия со сведениями, занесенными в прото­кол или акт, указать об этом перед проставлением подписи, для того чтобы можно было оспорить указанный протокол или акт;
* никогда не подписывать пустые листы или незаполненные формы;
* в строке протокола об административном правонаруше­нии, в которой вы должны подписаться под тем, что вам разъ­яснены ваши права и обязанности, проставить слово НЕТ или прочерк, если должностное лицо, составляющее протокол, вам их не разъяснило или предложило прочитать их на обороте. Вы не должны читать о своих правах и обязанностях, вам должны их разъяснить;
* настоять на выдаче вам на руки копии протокола или акта.

Также вам необходимо знать, что, в соответствии с положе­ниями статьи 28.5 [Кодекса Российской Федерации об админи­стративных правонарушениях](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102074277&intelsearch=%EA%EE%E4%E5%EA%F1+%EE%E1+%E0%E4%EC%E8%ED%E8%F1%F2%F0%E0%F2%E8%E2%ED%FB%F5), протокол об административном правонарушении должен составляться немедленно после вы­явления административного правонарушения. Кроме того, вы не должны доказывать свою невиновность.

[**Пленум Верховного Суда Российской Федерации от 24.03.2005 №5**](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102171744&intelsearch=%C2%E5%F0%F5%EE%E2%ED%EE%E3%EE+%D1%F3%E4%E0+%D0%EE%F1%F1%E8%E9%F1%EA%EE%E9+%D4%E5%E4%E5%F0%E0%F6%E8%E8+%EE%F2+24.03.2005+%B95)**указал: «Лицо, привлекае­мое к административной ответственности, не обязано доказы­вать свою невиновность. Вина в совершении административно­го правонарушения устанавливается судьями, органами, долж­ностными лицами, уполномоченными рассматривать дела об административных правонарушениях. Неустранимые сомнения в виновности лица, привлекаемого к административной ответ­ственности, должны толковаться в пользу этого лица». Это одно из важнейших Ваших конституционных прав — презумпция не­виновности ст. 49**[**Конституции РФ.**](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102027595&intelsearch=%EA%EE%ED%F1%F2%E8%F2%F3%F6%E8%FF+%F0%EE%F1%F1%E8%E9%F1%EA%EE%E9+%F4%E5%E4%E5%F0%E0%F6%E8%E8)