

## Парадак разгляду зваротаў

Звароты падаюцца заяўнікамі на беларускай або рускай мове ў пісьмовай ці форме, а таксама выкладаюцца ў вуснай форме. Пісьмовыя звароты падаюцца нарачным (кур'ерам), па пошце, падчас асабістага прыёму. Вусныя звароты выкладаюцца падчас асабістага прыёму.

Пісьмовыя звароты грамадзян, у тым ліку індывідуальных прадпрымальнікаў, павінны ўтрымліваць:

найменне арганізацыі або пасада асобы, якой накіраваны зварот;  
прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі гэтакае маецца) або ініцыялы грамадзяніна;

адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);

пераказ сутнасці звароту;

асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны ўтрымліваць:

найменне арганізацыі або пасада асобы, якой накіраваны зварот;

поўнае назва юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання;

пераказ сутнасці звароту;

прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі гэтакае маецца) або ініцыялы кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;

асабісты подпіс кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, завераную пячаткай юрыдычнай асобы.

Тэкст звароту павінен паддавацца прачытання. Рукапісныя звароты павінны быць напісаны дакладным, разборлівым почыркам. Не дапускаецца выкарыстанне ў зваротах нецэнзурных або зняважлівых слоў або выказаў.

Да пісьмовых зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, дадаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

У зваротах павінна ўтрымлівацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) пацверджанай гэтую інфармацыю дакументаў.

Пісьмовыя звароты могуць быць пакінутыя без разгляду па сутнасці, калі: выкладзены не на беларускай або рускай мове;

не ўтрымліваюць прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку, адрасы месца жыхарства (месца знаходжання) грамадзяніна;

не ўтрымліваюць поўнай назвы юрыдычнай асобы і адраса яе месца знаходжання, прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку кіраўніка або асобы,

упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты (для юрыдычных асоб);  
не ўтрымліваюць асабістага подпісу грамадзяніна (грамадзян) або асабістага подпісу кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, заверанай пячаткай юрыдычнай асобы;  
ўтрымліваюць тэкст, які не паддаецца прачытанню; ўтрымліваюць нецэнзурныя або зняважлівыя словы або выразы;  
падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, і да іх не дадаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы;  
звароты, якія неабходна разгледзець ў адпаведнасці з заканадаўствам аб канстытуцыйным судаходстве, грамадзянскім, грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным, крымінальна-працэсуальным заканадаўствам, заканадаўствам, якое вызначае парадак адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам аб адміністрацыйных працэдурах, звароты з'яўляюцца зваротамі работніка да наймальніка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі вызначаны іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;  
звароты ўтрымліваюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі, не адносяцца да дзейнасці гэтай арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, не датычацца якасці вырабляемых (рэалізуемых) імі тавараў, выконваемых работ, аказваемых паслуг;  
прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі;  
заяўнікам пададзены паўторны зварот і ў ім не ўтрымліваюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;  
з заяўнікам спыненая перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.

Вусныя звароты могуць быць пакінутыя без разгляду па сутнасці, калі:  
не прад'яўлены дакументы, якія сведчаць асобу заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, а таксама дакументы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы прадстаўнікоў заяўнікаў;  
звароты ўтрымліваюць пытанні, рашэнне якіх не датычыцца кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём;  
заяўніку ў ходзе асабістага прыёму ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія цікавяць яго або перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спыненая;  
заяўнік у ходзе асабістага прыёму дапускае ўжыванне нецэнзурных або зняважлівых слоў ці выказаў.

Заяўнік мае права адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці шляхам падачы адпаведнай пісьмовай заявы.

Пісьмовыя звароты павінны быць разгледжаны не пазней за пятнаццаць дзён, а звароты, якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі, — не

пазней за адзін месяц, калі іншы тэрмін не вызначаны заканадаўчымі актамі.

У выпадку, калі для вырашэння выкладзеных у зваротах пытанняў неабходна здзяйсненне пэўных дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг), атрыманне інфармацыі з замежнай дзяржавы ў тэрміны, якія перавышаюць месячны тэрмін, заяўнікам у тэрмін не пазней аднаго месяца з дня, які ідзе следам за днём паступлення зваротаў, накіроўваецца пісьмовае паведамленне аб прычынах перавышэння месячнага тэрміну і тэрмінах здзяйснення такіх дзеянняў (выканання работ, аказання паслуг) або тэрмінах разгляду зваротаў па сутнасці.