

Звароты падаюцца заяўнікамі на беларускай або рускай мове ў пісьмовай або электроннай форме, а таксама выкладаюцца ў вуснай форме.

Пісьмовыя звароты падаюцца нарачным (кур'ерам), па пошце, у ходзе асабістага прыёму. Вусныя звароты выкладаюцца ў ходзе асабістага прыёму. Электронныя звароты падаюцца пры дапамозе сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў.

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

найменне і (або) адрас арганізацыі або пасаду і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы асобы, якой накіроўваецца зварот;

прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);

пераказ сутнасці звароту;

асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны ўтрымліваць:

найменне і (або) адрас арганізацыі або пасаду і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы асобы, якой накіроўваецца зварот;

поўнае найменне юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання; пераказ сутнасці звароту;

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

асабісты подпіс кірауніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты.

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

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) дакументаў, якія пацвярджаюць гэту інфармацыю.

Пісьмовыя звароты могуць быць пакінуты без разгляду па сутнасці, калі:

выкладзены не на беларускай або рускай мове;

не ўтрымліваюць прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку (калі такое маецца), адраса месца жыхарства (месца знаходжання) грамадзяніна;

не ўтрымліваюць поўнага наймення юрыдычнай асобы і адреса яго месца знаходжання, прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку (калі такое маецца) кірауніка або асобы, упаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты (для юрыдычных асоб);

не ўтрымліваюць асабістага подпісу грамадзяніна (грамадзян) або асабістага подпісу кірауніка або асобы, упаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;

утрымліваюць тэкст, які не паддаецца прачытанню;

утрымліваюць нецэнзурныя або зняважлівыя слова або выяўленні;

падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, і да іх не дадаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы;

звароты падлягаюць разгляду ў адпаведнасці з заканадаўствам аб канстытуцыйным судаводстве, грамадзянскім, грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным, крымінальна-працэсуальным заканадаўствам, заканадаўствам, якое вызначае парадак адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам аб адміністрацыйных працэдурах, звароты з'яўляюцца зваротамі работніка да найманіка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі вызначаны іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;

звароты ўтрымліваюць пытанні, рашэнне якіх не датычыцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі;

прапушчаны без уважлівой прычыны тэрмін падачы скаргі;

заяўнікам пададзена паўторны зварот і ў ім не ўтрымліваюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;

з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеным у звароце пытанням.

Вусныя звароты могуць быць пакінуты без разгляду па сутнасці, калі:

не прад'яўлены дакументы, якія сведчаць асобу заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, а таксама дакumentы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы прадстаўнікоў заяўнікаў;

звароты ўтрымліваюць пытанні, рашэнне якіх не датычыцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём;

заяўніку ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія цікавяць яго, або перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спынена;

заяўнік у ходзе асабістага прыёму дапускае выкарыстанне нецэнзурных або зняважлівых слоў або выяўленняў;

заяўнік прымяняе тэхнічныя сродкі (аўдыё- і відэазапіс, кіна- і фотаздымку) без згоды службовай асобы, якая праводзіць асабісты прыём, і адмаўляеца спыніць іх прымяnenне;

звароты ўтрымліваюць пагрозы жыццю, здароўю і маёmacі, падахвочванне да ўчынення проціпраўнага дзеяння або заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

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

Пісьмовыя звароты павінны быць разгледжаны не пазней пятнаццаці дзён, а звароты, якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі, — не пазней аднаго месяца, калі іншы тэрмін не вызначаны заканадаўчымі актамі.

У выпадку, калі для рашэння выкладзеных у зваротах пытанняў неабходны ўчыненне 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 учынення такіх дзеянняў (выкананні работ, аказання паслуг) або тэрмінах разгляду зваротаў па сутнасці.