

### ***Парадак разгляду звароту***

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, шляхам унясення заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў. Вусныя звароты выкладаюцца ў ходзе асабістага прыёму.

### **Пісьмовыя звароты грамадзян, у тым ліку індывідуальных прадпрымальнікаў, павінны змяшчаць:**

- найменне арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіраваны зварот;
- прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо ініцыялы грамадзяніна;
- адрас яго месца ж^іхарства (месца знаходжання);
- выклад сутнасці звароту;
- асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

### **Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць:**

- найменне арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіраваны зварот;
- поўнае найменне юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання;
- выклад сутнасці звароту;
- прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо 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 выразным, разборлівым почыркам. Не дапускаецца ўж^іванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.

Да пісьмовых зваротаў, падаваным прадстаўнікамі заяўнікаў, прыкладаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

У зваротах павінна ўтрымлівацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) якія пацвярджаюць 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 ж^іхарства (месца знаходжання) грамадзяніна;
- не ўтрымліваюць поўнай назвы юрыдычнай асобы і адрасы яго 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) альбо асабістай подпісы

кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, заверанай пячаткай юрыдычнай асобы;

- ўтрымліваюць тэкст, які не паддаецца прачытанню;

- ўтрымліваюць нецэнзурныя або абразлівыя словы або выразы;

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

- звароты падлягаюць разгляду 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, зварот<sup>і</sup> з'яўляюцца зваротамі работніка да наймальніка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі ўстаноўлены інш<sup>і</sup> парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;

- звароты ўтрымліваюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі, у тым ліку калі заўвагі і (або) прапановы, унесеныя ў кнігу заўваг і прапаноў, 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, у тым ліку занесены ў кнігу заўваг і прапаноў, і ў ім не ўтрымліваюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;

- з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.

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

- не прад'яўленыя дакументы, якія сведчаць асобу заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, а таксама дакументы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы

прадстаўнікоў заяўнікаў;

- звароты ўтрымліваюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём;

- заяўніку ў ходзе асабістага прыёму ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія цікавяць яго пытанні альбо перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях

была спынена;

- заяўнік падчас асабістага прыёму дапускае ўжыванне нецэнзурных альбо абразлівых 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 аднаго месяца, калі іншы тэрмін не ўстаноўлены заканадаўчымі актамі.

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

