**Парадак разгляду зваротаў**

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, падчас асабістага прыёму. Вусныя звароты выкладаюцца падчас асабістага прыёму.

**Пісьмовыя звароты грамадзян павінны ўтрымліваць:**

* найменне і (або) адрас арганізацыі або пасаду асобы і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі гэтакае маецца) або ініцыялы асобы, якой накіроўваецца 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 і (або) адрас арганізацыі або пасаду асобы і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі гэтакае 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 гэтакае маецца) або ініцыялы кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;
* асабісты подпіс кіраўніка 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 або 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) пацверджанай гэту інфармацыю дакументаў.

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

* выкладзены не на беларускай або рускай мове;
* не ўтрымліваюць прозвішча, уласнага імені, імені па бацьку, адраса месца жыхарства (месца знаходжання) грамадзяніна;
* не ўтрымліваюць поўнага наймення юрыдычнай асобы і адраса яе месца знаходжання, прозвішча, уласнага імені, імені 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;
* утрымліваюць тэкст, які не паддаецца прачытанню;
* утрымліваюць нецэнзурныя або зняважлівыя словы або выразы;
* падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, і да іх не дадаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы;
* звароты неабходна разгледзець у 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 наймальніка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі вызначаны іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;
* звароты ўтрымліваюць пытанні, рашэнне якіх не датычыцца кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі;
* прапушчаны без уважлівай 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;
* звароты ўтрымліваюць пагрозы жыццю, здароўю і маёмасці, падахвочванне да ўчынення проціпраўнага дзеяння або заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

**Вусныя звароты могуць быць пакінуты 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 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 выразаў;
* заяўнік прымяняе тэхнічныя сродкі (аўдыё- і відэазапіс, кіна- і фотаздымку) без згоды службовай асобы, якая праводзіць асабісты прыём, і адмаўляецца спыніць іх прымяненне;
* звароты ўтрымліваюць пагрозы жыццю, здароўю і маёмасці, 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 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 рашэння 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.