**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), з дапамогай паштовай сувязі, у ходзе асабістага прыёму. Вусныя звароты выкладаюцца ў ходзе асабістага прыёму.

**Пісьмовыя звароты грамадзян павінны ўтрымліваць:**

 \* назвуі (або) адрас арганізацыі альбо пасада і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) альбо ініцыялы асобы, якім накіроўваецца зварот;

\* прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) альбо ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);

\* выклад сутнасці звароту;

\* асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

**Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны ўтрымліваць:**

\* назву і (або) адрас арганізацыі альбо пасада і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) альбо ініцыялы асобы, якім накіроўваецца зварот;

\* поўную назву юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання;

\* выклад сутнасці звароту;

\* прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) альбо 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 прачытання. Рукапісныя звароты павінны быць напісаны выразным, пераборлівым почыркам. Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў. Да пісьмовых зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, прыкладаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы. У зваротах павінна ўтрымлівацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) пацвярджаюць гэтую інфармацыю дакументаў.

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

\* выкладзены не на беларускай або рускай мове;

 \* не ўтрымліваюць прозвішчы, уласнага імя, імя па бацьку, адрасы месца жыхарства (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 асабістага подпісу кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;

\* утрымоўваюць тэкст, які не паддаецца прачытанню;

\* ўтрымліваюць нецэнзурныя альбо 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 судаводстве, грамадзянскім, Грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным, Крымінальна-працэсуальным заканадаўствам, заканадаўствам, вызначальным парадак адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам аб адміністрацыйных працэдурах, звароты з'яўляюцца зваротамі работніка да наймальніка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі ўстаноўлены іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;

\* звароты ўтрымліваюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі;

\* прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі;

\* заяўнікам пададзены паўторны зварот, у тым ліку ўнесены 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;

\* звароты ўтрымліваюць пагрозы жыццю, здароўю і маёмасці, падахвочванне да здзяйснення супрацьпраўнага дзеяння альбо заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

**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 ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія цікавяць яго пытанні альбо перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спыненая;

\* заяўнік падчас асабістага прыёму дапускае ўжыванне нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці 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 здзяйснення супрацьпраўнага дзеяння альбо заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

Заяўнік мае права адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці шляхам падачы адпаведнага пісьмовага або электроннага 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 ўстаноўлены заканадаўчымі актамі.

У выпадку, калі для вырашэння выкладзеных у зваротах пытанняў неабходныя здзяйсненне пэўных дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг), атрыманне інфармацыі з замежнай дзяржавы ў тэрміны, якія перавышаюць месячны тэрмін, заяўнікам у тэрмін не пазней за адзін месяц 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.