**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:**

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

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

выклад сутнасці звароту;

асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

**Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны ўтрымліваць:**

найменне і (або) адрас арганізацыі альбо пасада і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо ініцыялы асобы, якім накіроўваецца 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.

Тэкст звароту павінен паддавацца прачытанню. 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 змяшчаюць асабістага подпісу грамадзяніна (грамадзян) або асабістага подпісу кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;

змяшчаюць тэкст, які не паддаецца чытанню;

утрымліваюць нецэнзурныя альбо абразлівыя словы ці 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, якое вызначае 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 змяшчаюць 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 змяшчаюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;

з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях;

звароты змяшчаюць пагрозы жыццю, здароўю і маёмасці, прымушэнне да ўчынення супрацьпраўнага дзеяння або заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

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

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

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

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

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 змяшчаюць пагрозы жыццю, здароўю і маёмасці, прымушэнне да ўчынення супрацьпраўнага дзеяння або заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

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