

Звароты выкладаюцца на беларускай ці рускай мове.

Пісьмовыя звароты грамадзян, за выключэннем, унесеных у кнігу заўваг і

прапаноў, павінны змяшчаць:

- ✓ найменне і (або) адрас арганізацыі або пасада асобы, якім накіроўваецца зварот;
- ✓ прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);
- ✓ выклад сутнасці звароту;
- ✓ асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць:

- ✓ найменне і (або) адрас арганізацыі або пасада асобы, якім накіроўваецца зварот;
- ✓ поўнае найменне юрыдычнай асобы і яе месца знаходжання;
- ✓ выклад сутнасці звароту;
- ✓ прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або 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.

Заўвагі і (або) прапановы ўносяцца ў кнігу заўваг і прапаноў у адпаведнасці з формай кнігі заўваг і прапаноў, усталяванай Радай Міністраў Рэспублікі Беларусь.

Тэкст звароту павінен паддавацца чытанню. 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, дадаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

У зваротах павінна змяшчацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) якія пацвярджаюць гэтую інфармацыю дакументаў.

ПРАВЫ ЗАЯЎНІКАЎ

Заяўнікі маюць права:

- ✓ падаваць звароты, выкладаць довады службовай асобе, якая праводзіць асабісты прыём;
- ✓ знаёміцца з матэрыяламі, якія непасрэдна адносяцца да разгляду зваротаў, калі гэта не закранае правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб і ў матэрыялах не змяшчаюцца звесткі, якія складаюць дзяржаўныя сакрэты, камерцыйную і (або) іншую ахоўваную законам таямніцу;
- ✓ прадстаўляць дадатковыя дакументы і (або) звесткі або звяртацца з просьбай аб іх

запатрабаванні, у тым ліку ў электроннай форме, у выпадку, калі запатрабаванне такіх дакументаў і (або) звестак не закранае правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб і ў іх не змяшчаюцца звесткі, якія утрымліваюць дзяржаўныя сакрэты, камерцыйную і (або) іншую ахоўную законам таямніцу;

- ✓ адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці;
- ✓ атрымліваць адказы (паведамлення) на звароты;
- ✓ абскардзіць ва ўстаноўленым парадку адказы на звароты і рашэнні аб пакіданні зваротаў без разгляду па сутнасці;
- ✓ ажыццяўляць іншыя правы, прадугледжаныя Законам Рэспублікі Беларусь ад 18 ліпеня 2011 года "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб" (далей - Закон) і іншымі актамі заканадаўства.

АБАВЯЗКІ ЗАЯЎНІКАЎ

Заяўнікі абавязаны:

- ✓ выконваць патрабаванні Закона;
- ✓ падаваць звароты ў арганізацыі, індывідуальным прадпрымальнікам у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй;
- ✓ ветліва ставіцца да работнікаў арганізацый, індывідуальных прадпрымальнікаў і іх работнікаў, не дапускаць ужывання нецэнзурных або абразлівых слоў ці выразаў;
- ✓ своечасова інфармаваць арганізацыі, індывідуальных прадпрымальнікаў аб змене свайго месца жыхарства (месца знаходжання) або месца знаходжання у перыяд разгляду звароту;
- ✓ выконваць іншыя абавязкі, прадугледжаныя Законам і іншымі заканадаўчымі актамі.

АСТАЎЛЕННЕ ЗВАРОТАЎ БЕЗ РАЗГЛЯДУ ПА СУТНАСЦІ

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

- ✓ звароты не адпавядаюць вышэйпаказаным патрабаванням;
- ✓ 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, 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, 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, выкананых работ, аказваемых паслуг;

- ✓ 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.

АДКЛІКАННЕ ЗВАРОТУ

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

У выпадку адклікання заяўнікам свайго звароту арганізацыя, індывідуальны прадпрымальнік спыняюць разгляд гэтага звароту па сутнасці і вяртаюць заяўніку арыгіналы дакументаў, прыкладзеных да звароту.

АБСКАРДЖАННЕ АДКАЗАЎ НА ЗВАРОТЫ

Адказ арганізацыі на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці могуць быць абскарджаны ў вышэйстаячую арганізацыю.

Адказ арганізацыі на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці пасля абскарджання ў вышэйстаячую арганізацыю могуць быць абскарджаны ў суд у парадку, устаноўленым заканадаўствам.

Адказ на скаргу ў вышэйстаячую арганізацыю можа быць абскарджаны ў суд, калі пры разглядзе гэтай скаргі прынята новае рашэнне, якое адносіцца да кампетэнцыі адпаведнай вышэйстаячай арганізацыі.

Адказ на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці арганізацыі, якая не мае вышэйстаячай арганізацыі, а таксама індывідуальнага прадпрымальніка могуць быць абскарджаны ў суд у парадку, устаноўленым заканадаўствам.