**Аб парадку звароту**

Па пытаннях даведачна-кансультацыйнага характару можна звярнуцца на **"гарачую лінію"** па тэлефоне: 8 (02130) 5 70 45 з 8.00 да 17.00 (панядзелак-пятніца), з 8.00 да 20.00 (субота, нядзеля).

**Пісьмовыя звароты** накіроўваюцца ў Шумілінскі раённы выканаўчы камітэт па адрасе: 211259, г.п. Шуміліна, вул. Кароткіна, д. 10.

**Электронныя звароты** падаюцца з дапамогай дзяржаўнай адзінай (інтэграванай) рэспубліканскай інфармацыйнай сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб (сайт **звароты.бел**).

Кожную суботу з 9.00 да 12.00 па тэлефонах, указаных у графіку, праводзяцца **"прамыя тэлефонныя лініі"** кіраўніцтвам Шумілінскага раённага выканаўчага камітэта.

**Правы заяўнікаў**

\* падаваць звароты, выкладаць довады службовай асобе, якая праводзіць асабісты прыём;

\* знаёміцца з матэрыяламі, якія непасрэдна адносяцца да разгляду іх зваротаў (за выключэннем матэрыялаў, якія змяшчаюць інфармацыю, распаўсюджванне і (або) прадастаўленне якой абмежавана), у тым ліку рабіць выпіскі з гэтых матэрыялаў, ажыццяўляць іх фотаздымкі;

\* прадстаўляць дадатковыя дакументы і (або) звесткі або звяртацца з просьбай аб іх выпатрабаванні, у тым ліку ў электроннай форме, у выпадку, калі выпатрабаванне такіх дакументаў і (або) звестак не закранае правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб і ў іх не ўтрымліваюцца звесткі, якія складаюць дзяржаўныя сакрэты, камерцыйную і (або) іншую ахоўваемую законам тайну;

\* 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;

\* ужываць тэхнічныя сродкі (аўдыё- і відэазапіс, кіна- і фотаздымкі) са згоды службовай асобы, якая праводзіць асабісты прыём;

\* ажыццяўляць іншыя правы, прадугледжаныя Законам Рэспублікі Беларусь ад 18 ліпеня 2011 г. № 300-З "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб" (далей – Закон) і іншымі актамі заканадаўства.

**Абавязкі заяўнікаў**

\* 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 альбо абразлівых слоў ці выразаў;

\* своечасова інфармаваць арганізацыі, індывідуальных прадпрымальнікаў аб змене свайго месца жыхарства (месца знаходжання) або месца знаходжання ў перыяд разгляду звароту;

\* выконваць іншыя абавязкі, прадугледжаныя Законам і іншымі заканадаўчымі актамі.

**Патрабаванні, якія прад’яўляюцца да зваротаў**

1. Звароты павінны быць выкладзены на беларускай ці рускай мове.

2. Пісьмовыя звароты грамадзян павінны ўтрымліваць:

· назву і (або) адрас арганізацыі альбо пасаду і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі ёсць) альбо ініцыялы асобы, якой адпраўляецца ў зварот;

· прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такія маюцца) або ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца пражывання (месца знаходжання);

· выкладанне сутнасці звароту;

· асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

3. Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны ўтрымліваць:

· назву і (або) адрас арганізацыі альбо пасаду і (або) прозвішча, ўласнае імя, імя па бацьку (калі ёсць) альбо ініцыялы асобы, якой накіроўваецца зварот;

· поўная назва юрыдычнай асобы і яе месцазнаходжанне;

· выкладанне сутнасці звароту;

· прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такія маюцца) альбо ініцыялы кіраўніка ці асобы, упаўнаважанай падпісаць звароты ў прадпісаным парадку;

· асабісты подпіс кіраўніка альбо асобы, упаўнаважай падпісаць звароты па прадпісаным парадку.

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

5. Тэкст звароту павінен чытацца. Рукапісныя звароты павінны быць напісаны дакладным, разборлівым почыркам. Недапушчальна выкарыстанне нецэнзурных альбо абражаючых слоў ці выразаў.

6. Да пісьмовых зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заявіцеляў, прыкладаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

7. У заваротах павінна ўтрымлівацца інфармацыя пра вынікі папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) дакументаў, якія пацвярджаюць гэтую інфармацыю.

**Пакіданне зваротаў без разгляду па сутнасці**

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

· звароты не адпавядаюць патрабаванням, устаноўленым пунктамі 1 - 6 артыкула 12 Закона;

· звароты падлягаюць разгляду ў адпаведнасці з заканадаўствам аб канстытуцыйным сударазглядзе, грамадзянскім, грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным, крымінальна-працэсуальным заканадаўствам, заканадаўствам, якое вызначае парадак адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам па адміністрацыйных працэдурах, звароты з’яўляюцца зваротамі супрацоўніка да працадаўцы альбо ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі ўстаноўлены іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;

· звароты ўтрымліваюць пытанні, рашэнне якіх не належыць да кампетэнцыі арганізацыі, якую яны паступілі, у тым ліку, калі заўвагі і (або) прапановы, зробленыя ў кнізе заўваг і прапаноў, не адносяцца да дзейнасці гэтай арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, не датычацца якасці рэалізаваных тавараў, выконваемых работ, прадастаўляемых паслуг;

· прапушчаны без важкіх прычын тэрмін падачы скаргі;

· заяўніком пададзены паўторны зварот, у тым ліку унесены ў кнігу заўваг і прапаноў, і ў ім не ўтрымліваюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне да разгляду звароту па сутнасці;

· з заяўніком спынена перапіска па пытаннях, выкладзеных у звароце;

· звароты ўтрымліваюць пагрозы жыцця, здароўю і маёмасці, прымушэнне да здзяйснення супрацьпраўнага дзеяння альбо заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

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

· не прадстаўлены дакументы, якія пацвярджаюць асобу заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, а таксама дакументы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы прадстаўнікоў заяўнікаў;

· звароты ўтрымліваюць пытанні, рашэнне якіх не належыць да кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём;

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

· заяўнік падчас асабістага прыёму дазваляе выкарыстанне нецэнзурных або абражальных слоў ці выразаў;

· заяўнік прымяняе тэхнічныя сродкі (аудыё- і выдэазапіс, кіна- і фотаздымкі) без згоды службовай асобы, якая праводзіць асабісты прыём, і адмаўляецца спыніць іх выкарыстанне;

· звароты ўтрымліваюць пагрозы жыцця, здароўю і маёмасці, прымушэнне да здзяйснення супрацьпраўнага дзеяння альбо заяўнік іншым спосабам злоўжывае правам на зварот.

**Адкліканне звароту**

Заяўнік мае права адклікаць свай зварот да разгляду яго па сутнасці шляхам падачы адпаведнага пісьмовага або электроннага звароту.

У выпадку адклікання заяўніком свайго звароту арганізацыя, індывідуальны прадпрымальнік спыняюць разгляд такога звароту па сутнасці, не паведамляючы пра гэта заяўніка.

Заяўніку вяртаюцца арыгіналы дакументаў, далучаныя да звароту.

**Абскарджанне адказаў на звароты**

Адказ арганізацыі на зварот альбо рашэнне пакінуць зварот без разгляду па сутнасці можа быць абскарджаны вышэйшай арганізацыі.

Адказ арганізацыі на зварот або рашэнне пакінуць зварот без разгляду па сутнасці пасля абскарджання вышэйшай арганізацыі могуць быць абскарджаны ў суд у парадку, прадугледжаным заканадаўствам.

Адказ на скаргу ў вышэйшую арганізацыю можа быць абскарджаны ў суд, калі, пры разглядзе гэтай скаргі прымаецца новае рашэнне, звязанае з кампетэнцыяй адпаведнай вышэйшай арганізацыі.

Адказ на зварот або рашэнне пакінуць зварот без разгляду па сутнасці арганізацыі, якая не мае вышэйшай арганізацыі, а таксама індывідуальнага прадпрымальніка могуць быць абскарджаны ў суд у парадку, прадугледжаным заканадаўствам.