ПАРАДАК ПАДАЧЫ І РАЗГЛЯДУ ЗВАРОТАЎ ГРАМАДЗЯН, У ТЫМ ЛІКУ ІНДЫВІДУАЛЬНЫХ ПРАДПРЫМАЛЬНІКАЎ, ІХ ПРАДСТАЎНІКОЎ, ПРАДСТАЎНІКОЎ ЮРЫДЫЧНЫХ АСОБ

Парадак падачы зваротаў і накіравання іх для разгляду

ў адпаведнасці з кампетэнцыяй

1. Звароты падаюцца заяўнікамі ў пісьмовай або электроннай форме, а таксама выкладаюцца ў вуснай форме.

Пісьмовыя звароты падаюцца нарачным (кур'ерам), па пошце, у ходзе асабістага прыёму, шляхам унясення заўваг і (або) прапаноў у Кнігу заўваг і прапаноў.

Вусныя звароты выкладаюцца ў ходзе асабістага прыёму.

Электронныя звароты падаюцца ў парадку, устаноўленым артыкулам 25 Закона Рэспублікі Беларусь ад 18 ліпеня 2011 года «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб» (далей – Закон).

2. Звароты падаюцца ў арганізацыі, індывідуальным прадпрымальнікам, да кампетэнцыі якіх адносіцца вырашэнне пытанняў, выкладзеных у зваротах.

3. Арганізацыі пры паступленні да іх пісьмовых зваротаў з пытаннямі, рашэнне якіх не адносіцца да іх кампетэнцыі, на працягу пяці рабочых дзён накіроўваюць звароты для разгляду арганізацыям у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй і паведамляюць заяўнікам у той жа тэрмін альбо ў той жа тэрмін у парадку, устаноўленым гэтым Законам, пакідаюць звароты без разгляду па сутнасці і паведамляюць пра гэта заяўнікам з растлумачэннем, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

Пісьмовыя звароты, у якіх абскарджваюцца судовыя пастановы, не пазней чым праз пяць рабочых дзён вяртаюцца заяўнікам з растлумачэннем ім парадку абскарджання судовых пастаноў.

4. Калі вырашэнне пытанняў, выкладзеных у ходзе асабістага прыёму, не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём, адпаведныя службовыя асобы не разглядаюць зварот па сутнасці, а тлумачаць, у якую арганізацыю трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у звароце.

Калі для вырашэння пытання, якое выкладзена ў вусным звароце і адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, дзе праводзіцца асабісты прыём, патрабуюцца дадатковае вывучэнне і праверка, зварот выкладаецца заяўнікам у пісьмовай форме і падлягае разгляду ў парадку, устаноўленым гэтым Законам для пісьмовых зваротаў.

5. Звароты, якія змяшчаюць інфармацыю аб падрыхтоўцы, учыняемым або ўчыненым злачынстве альбо іншым правапарушэнні, не пазней чым праз пяць рабочых дзён накіроўваюцца арганізацыямі, у якія яны паступілі, у адпаведныя праваахоўныя або іншыя дзяржаўныя органы.

6. Забараняецца накіроўваць скаргі ў арганізацыі, дзеянні (бяздзейнасць) якіх абскарджваюцца, за выключэннем выпадкаў, калі разгляд такой катэгорыі зваротаў адносіцца да выключнай кампетэнцыі гэтых арганізацый.

Тэрміны падачы зваротаў

1. Падача заяўнікамі заяў і прапаноў тэрмінам не абмяжоўваецца.

2. Скаргі могуць быць пададзены заяўнікамі на працягу трох гадоў з дня, калі яны даведаліся або павінны былі даведацца аб парушэнні іх правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў.

У выпадку, калі тэрмін, пазначаны ў частцы першай гэтага пункта, прапушчаны з уважлівай прычыны (цяжкае захворванне, інваліднасць, працяглая камандзіроўка і інш.), наяўнасць якой пацверджана адпаведнымі дакументамі, прадстаўленымі заяўнікам, гэты тэрмін падлягае аднаўленню па рашэнні кіраўніка арганізацыі або індывідуальнага прадпрымальніка, і скарга разглядаецца ў парадку, устаноўленым гэтым Законам.

Патрабаванні, што прад'яўляюцца да зваротаў

1. Звароты выкладаюцца на беларускай або рускай мове.

2. Пісьмовыя звароты грамадзян, за выключэннем названых у пункце 4 гэтага артыкула, павінны ўтрымліваць:

найменне і (або) адрас арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіроўваецца зварот;

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

выказванне сутнасці звароту;

асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

3. Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны ўтрымліваць:

найменне і (або) адрас арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіроўваецца зварот;

поўнае найменне юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання;

выказванне сутнасці звароту;

прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо ініцыялы кіраўніка ці асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;

асабісты подпіс кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты.

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

5. Тэкст звароту павінен паддавацца прачытанню. Рукапісныя звароты павінны быць напісаны выразным, разборлівым почыркам. Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.

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

7. У зваротах павінна ўтрымлівацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) дакументаў, якія пацвярджаюць гэту інфармацыю.

Прыём і рэгістрацыя зваротаў

1. Звароты, пададзеныя ў парадку, устаноўленым гэтым законам, падлягаюць абавязковаму прыёму і рэгістрацыі. Адмова ў прыёме зваротаў не дапускаецца.

Пры падачы заяўнікам некалькіх ідэнтычных зваротаў або зваротаў, якія змяшчаюць ўдакладняльныя (дапаўняльныя) дакументы і (або) звесткі, да накіравання адказу (апавяшчэння) на першапачатковы зварот на такія звароты можа накіроўвацца агульны адказ (апавяшчэнне) у тэрміны, устаноўленыя гэтым Законам для разгляду першапачаткова звароту. У гэтым выпадку названыя звароты ўлічваюцца як адзін зварот.

2. Парадак вядзення справаводства па зваротах грамадзян і юрыдычных асоб устанаўліваецца Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь.

Разгляд зваротаў па сутнасці

1. Пісьмовыя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі разгледжаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры да абароны, забеспячэння рэалізацыі, аднаўлення правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і ім накіраваны пісьмовыя адказы.

У адказах на пісьмовыя звароты аб даванні інфармацыі, апублікаванай у афіцыйных перыядычных друкаваных выданнях, іншых сродках масавай інфармацыі або размешчанай у адкрытым доступе на афіцыйных сайтах дзяржаўных органаў і іншых дзяржаўных арганізацый у глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт або на іншых дзяржаўных інфармацыйных рэсурсах глабальнай камп'ютарнай сеткі Інтэрнэт, сайтах іншых арганізацый, замест такой інфармацыі могуць утрымлівацца назва, дата выхаду і нумар афіцыйнага перыядычнага друкаванага выдання, іншага, у якім апублікавана запытаная інфармацыя, альбо адрас сайта ў глабальнай камп’ютарнай сеткі Інтэрнэт, на якім размешчана запытаная інфармацыя.

Пісьмовыя адказы могуць не накіроўвацца заяўнікам, калі для вырашэння выкладзеных у зваротах пытанняў здзейснены пэўныя дзеянні (выкананы работы, аказаны паслугі) у прысутнасці заяўнікаў. Вынікі разгляду названых зваротаў па сутнасці афармляюцца пры дапамозе здзяйснення заяўнікамі адпаведных запісаў на зваротах альбо ў кнізе заўваг і прапаноў, якія завяраюцца подпісамі заяўнікаў, або складання асобнага дакумента, які пацвярджае здзяйсненне гэтых дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг).

2. Вусныя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі разгледжаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры да абароны, забеспячэння рэалізацыі, аднаўлення правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і адказы абвешчаны заяўнікам у ходзе асабістага прыёму, на якім выкладзены вусныя звароты.

3. Пры адсутнасці ў зваротах якіх-небудзь рэкамендацый, патрабаванняў, хадайніцтваў, паведамленняў аб парушэнні актаў заканадаўства, недахопах у рабоце арганізацый або пры наяўнасці ў іх толькі падзякі такія звароты прымаюцца да ведама і адказы на іх не накіроўваюцца.

Пакіданне зваротаў без разгляду па сутнасці

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

звароты не адпавядаюць патрабаванням, устаноўленым пунктамі 1—6 артыкула 12 гэтага Закона;

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 ўтрымліваюць 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, выконваемых 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 ўтрымліваюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;

з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.

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

не прад'яўлены дакументы, якія засведчваюць 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 ў ходзе асабістага прыёму ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія цікавяць яго, альбо перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спынена;

заяўнік падчас асабістага прыёму дапускае ўжыванне нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.

3. Рашэнне аб пакіданні пісьмовага звароту без разгляду па сутнасці прымаюць кіраўнік арганізацыі, індывідуальны прадпрымальнік, да якіх паступіў зварот, або ўпаўнаважаная імі службовая асоба.

4. Пры пакіданні пісьмовага звароту без разгляду па сутнасці, за выключэннем выпадкаў, прадугледжаных абзацам сёмым пункта 1 гэтага артыкула, артыкулам 23, часткай другой пункта 1 артыкула 24 гэтага Закона, заяўніку на працягу пяці рабочых дзён пісьмова паведамляецца аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці з указаннем прычын прыняцця такога рашэння, і яму вяртаюцца арыгіналы дакументаў, прыкладзеных да звароту.

У выпадках, прадугледжаных абзацамі трэцім і чацвёртым пункта 1 гэтага артыкула, за выключэннем выпадку, прадугледжанага часткай другой пункта 1 артыкула 24 гэтага Закона, заяўнікам таксама тлумачыцца, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

5. Рашэнне аб пакіданні вуснага звароту, выкладзенага ў ходзе асабістага прыёму, без разгляду па сутнасці аб'яўляецца заяўніку ў ходзе гэтага прыёму службовай асобай, якая праводзіць асабісты прыём, з указаннем прычын прыняцця такога рашэння.

Адкліканне звароту

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

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

Тэрміны пры разглядзе зваротаў

1. Працяг тэрмінаў, якія вызначаюцца месяцамі або днямі, пачынаецца з дня, наступнага за днём рэгістрацыі звароту ў арганізацыі, унясення заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка.

Працяг тэрмінаў, якія вызначаюцца месяцамі або днямі, вылічваецца ў месяцах або каляндарных днях, калі іншае не ўстаноўлена гэтым Законам.

Тэрмін разгляду зваротаў, накіраваных у адпаведнасці з часткай першай пункта 3 артыкула 10 гэтага Закона ў арганізацыі для разгляду ў адпаведнасці з іх кампетэнцыяй, вылічаецца з дня, наступнага за днём рэгістрацыі зваротаў у гэтых арганізацыях.

Тэрміны разгляду зваротаў, накіраваных дэпутату Палаты прадстаўнікоў, члену Савета Рэспублікі Нацыянальнага сходу Рэспублікі Беларусь, дэпутату мясцовага Савета дэпутатаў, адсутным у сувязі з адпачынкам, часовай непрацаздольнасцю, службовай камандзіроўкай, вылічаюцца з дня, наступнага за днём заканчэння водпуску, часовай непрацаздольнасці, службовай камандзіроўкі.

2. Тэрмін разгляду зваротаў, які вылічваецца месяцамі, заканчваецца ў адпаведнае чысло апошняга месяца гэтага тэрміну. Калі заканчэнне тэрміну, які налічваецца месяцамі, даводзіцца на месяц, у якім няма адпаведнага чысла, то тэрмін разгляду зваротаў заканчваецца ў апошні дзень гэтага месяца.

Калі апошні дзень тэрміну разгляду зваротаў прыпадае на нерабочы дзень, то днём заканчэння тэрміну лічыцца першы наступны за ім рабочы дзень.

3. Пісьмовыя звароты павінны быць разгледжаны не пазней чым за 15 дзён, а звароты, якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі, – не пазней чым адзін месяц, калі іншы тэрмін не ўстаноўлены заканадаўчымі актамі.

У выпадку, калі для вырашэння 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 чым праз 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.

Патрабаванні да пісьмовых адказаў (паведамленняў) на пісьмовыя звароты

1. Пісьмовыя адказы (апавяшчэнні) на пісьмовыя звароты выкладаюцца на мове звароту. Пісьмовыя адказы павінны быць абгрунтаванымі і матываванымі (пры неабходнасці – са спасылкамі на нормы актаў заканадаўства), утрымліваць канкрэтныя фармулёўкі, якія аспрэчваюць або пацвярджаюць довады заяўнікаў.

У пісьмовых адказах на скаргі ў дачыненні да дзеянняў (бяздзейнасці) арганізацый, індывідуальных прадпрымальнікаў і іх работнікаў павінны ўтрымлівацца аналіз і ацэнка названых дзеянняў (бяздзейнасці), інфармацыя аб прынятых мерах у выпадку прызнання скаргаў абгрунтаванымі.

У выпадку, калі ў пісьмовых адказах на пісьмовыя звароты ўтрымліваюцца рашэнні аб поўнай або частковай адмове ў задавальненні зваротаў, у такіх адказах паказваецца парадак іх абскарджання.

2. Пісьмовыя адказы (паведамленні) на пісьмовыя звароты падпісваюцца кіраўніком арганізацыі, індывідуальным прадпрымальнікам або ўпаўнаважанымі імі службовымі асобамі.

Выдаткі, звязаныя з разглядам зваротаў

1. Звароты разглядаюцца без спагнання платы.

2. Выдаткі, панесеныя арганізацыямі, індывідуальнымі прадпрымальнікамі ў сувязі з разглядам неабгрунтаваных зваротаў, якія сістэматычна накіроўваюцца (тры і больш разоў на працягу года) у адну і тую ж арганізацыю, да аднаго і таго ж індывідуальнага прадпрымальніка ад аднаго і таго ж заяўніка, а таксама зваротаў, якія змяшчаюць загадзя лжывыя звесткі (сумы, што падлягаюць выплаце экспертам і іншым спецыялістам, якія прыцягваюцца да разгляду зваротаў, паштовыя выдаткі, выдаткі, звязаныя з выездам на месца разгляду звароту, і іншыя выдаткі, за выключэннем аплаты рабочага часу работнікаў, якія разглядаюць звароты, могуць быць спагнаныя з заяўнікаў у судовым парадку ў адпаведнасці з заканадаўствам.

3. Парадак разліку расходаў, указаных у пункце 2 гэтага артыкула, устанаўліваецца Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь.

Абскарджанне адказаў на звароты

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

Інфармацыя аб назве, месцы знаходжання і рэжыме працы вышэйстаячых арганізацый размяшчаецца ў арганізацыях у агульнадаступных месцах (на інфармацыйных стэндах, табло і (або) іншым спосабам).

2. Вышэйстаячая арганізацыя пры паступленні такой скаргі правярае змешчаныя ў ёй звесткі і пры наяўнасці падстаў для станоўчага рашэння выказаных у звароце пытанняў разглядае зварот па сутнасці альбо выдае адпаведным арганізацыям, якія разглядалі зварот па сутнасці, абавязковае для выканання прадпісанне аб належным вырашэнні гэтых пытанняў, пра што паведамляе заяўніку. Арганізацыя, якая атрымала такое прадпісанне, павінна выканаць яго ў названы ў прадпісанні тэрмін, але не пазней чым за адзін месяц і на працягу трох працоўных дзён паведаміць пра гэта ў вышэйстаячую арганізацыю, а таксама накіраваць адказ заяўніку.

3. 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.

4. 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.

5. Разгляд вышэйстаячай арганізацыяй скаргі па сутнасці ажыццяўляецца ў парадку і тэрміны, устаноўленыя гэтым Законам для разгляду зваротаў.

6. 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.