

Парадак разгляду зваротаў

Паважаны наведвальнік!

Парадак разгляду зваротаў рэгулюецца артыкуламі 10, 14, 15, 16, 17 і 25 Закона Рэспублікі Беларусь «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб» (далей – Закон).

Разгляд зваротаў па сутнасці

Пісьмовыя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі вырашаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры па абароне, забеспячэнню рэалізацыі, аднаўленню правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і ім накіраваны пісьмовыя адказы або адказы на электронны адрас.

У адказах на пісьмовыя звароты аб прадастаўленні інфармацыі, апублікаванай у афіцыйных перыядычных друкаваных выданнях, іншых сродках масавай інфармацыі альбо 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 размяшчацца назва, дата выхаду і нумар афіцыйнага перыядычнага друкаванага выдання, іншага сродку масавай інфармацыі, у якім апублікавана запытаная інфармацыя, альбо адрас сайта ў глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт, на якім размешчана запытаная інфармацыя.

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 праз адпаведны запіс заяўніка на зваротах альбо ў кнізе заўваг і прапаноў, якія падпісвае заяўнік, або складання асобнага дакумента, які пацвярджае здзяйсненне гэтых дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг).

Дзяржаўны орган, арганізацыя пры паступленні да іх пісьмовых зваротаў, якія змяшчаюць пытанні, рашэнне якіх не адносіцца да іх кампетэнцыі, на працягу пяці рабочых дзён накіроўваюць звароты для разгляду арганізацыям у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй і інфарміруюць заяўнікаў у той жа тэрмін альбо ў той жа тэрмін у парадку, устаноўленым Законам, пакідаюць звароты без разгляду па сутнасці і з тлумачэннем заяўніку, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

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

Вусныя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі разгледжаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры па абароне, забеспячэнню рэалізацыі, аднаўленню правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і адказы абвешчаныя заяўнікам у ходзе асабістага прыёму, на якім выкладзены вусныя звароты. Калі вырашэнне пытання, выкладзенага ў ходзе асабістага прыёму, не адносіцца да кампетэнцыі Міністэрства працы і сацыяльнай абароны Рэспублікі Беларусь, заяўніку растлумачваецца, у які дзяржаўны орган, арганізацыю неабходна звярнуцца для разгляду яго пытання па сутнасці.

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

Адказы павінны быць абгрунтаванымі і матываванымі (пры неабходнасці – са спасылкамі на нормы актаў заканадаўства), утрымліваць канкрэтныя фармулёўкі, якія аспрэчваюць або сцвярджаюць довады заяўнікаў.

У пісьмовых адказах на скаргі ў дачыненні да дзеянняў (бяздзейнасці) арганізацый, індывідуальных прадпрыемстваў 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 звароты ўтрымліваюцца рашэнні аб поўнай ці частковай адмове ў задавальненні зваротаў, у такіх адказах указваецца парадак іх абскарджання.

Пакіданне зварота без разгляду па сутнасці

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

пісьмовыя звароты не адпавядаюць патрабаванням, устаноўленым пунктамі 1-6 артыкула 12 Закона, электронныя – не адпавядаюць патрабаванням, устаноўленым артыкулам 25 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 альбо 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 тавараў, якія вырабляюцца (рэалізуюцца), паслуг, якія выконваюцца;

прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі;

заяўнікам пададзены паўторны зварот, у тым ліку занесены ў кнігу заўваг і прапаноў, і ў ім не ўтрымліваюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду зварота па сутнасці;

з заяўнікам спыненая перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.

Вусныя звароты могуць быць пакінутымі без разгляду па сутнасці, калі:

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

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

Рашэнне, каб пакінуць пісьмовы зварот без разгляду па сутнасці, прымаюць кіраўнік арганізацыі, індывідуальны прадпрымальнік, да якіх паступіў зварот, або ўпаўнаважаная імі службовая асоба (у Міністэрстве працы і сацыяльнай абароны Рэспублікі Беларусь – намеснікі Міністра).

Пры пакіданні пісьмовага звароту без разгляду па сутнасці, за выключэннем выпадку, калі з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях, і наяўнасці дадзеных аб месцы жыхарства (месцы знаходжання) і (або) месцы працы (вучобы) альбо месцы знаходжання заяўніка на працягу пяці рабочых дзён заяўнік 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, калі зварот падлягае 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 альбо ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі ўстаноўлены іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў, таксама калі 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 вырабленых (рэалізуемых) імі тавараў, выкананых работ, аказаных паслуг, заяўнікам таксама тлумачыцца, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

Рашэнне, каб пакінуць вусны зварот, выкладзены 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.

Ананімныя звароты, гэта значыць звароты заяўнікаў, у якіх не ўказаны прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо ініцыялы грамадзяніна ці адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання) альбо найменне юрыдычнай асобы (поўнае ці скарачанае) ці яго месца знаходжання альбо названыя дадзеныя не адпавядаюць рэчаіснасці, не падлягаюць разгляду, калі яны не ўтрымліваюць звестак аб падрыхтоўцы, учыняемым або ўчыненым злачынстве.

Адкліканне звароту

Заяўнік мае права адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці шляхам падачы адпаведнага пісьмовай альбо электроннай заявы. У выпадку адклікання заяўнікам свайго звароту арганізацыя, індывідуальны прадпрымальнік спыняюць разгляд гэтага звароту па сутнасці і вяртаюць заяўніку арыгіналы дакументаў, прыкладзеных да звароту.

Тэрміны разгляду зваротаў

Працягласць 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, вылічаецца ў месяцах або каляндарных днях, калі іншае не ўстаноўлена Законам.

Тэрмін разгляду зваротаў, накіраваных у арганізацыі для разгляду ў адпаведнасці з іх кампетэнцыяй, вылічваецца з дня, наступнага за днём рэгістрацыі зваротаў у гэтых арганізацыях.

Тэрмін разгляду зваротаў, які вылічваецца месяцамі, заканчваецца ў адпаведную дату апошняга месяца гэтага тэрміна. Калі заканчэнне тэрміна, які вылічваецца месяцамі, даводзіцца на месяц, у якім няма адпаведнай даты, то тэрмін разгляду зваротаў заканчваецца ў апошні дзень гэтага месяца.

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

Пісьмовыя звароты павінны быць разгледжаны не пазней за пятнаццаць дзён, а звароты, якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі, - не пазней аднаго месяца, калі іншы тэрмін не ўстаноўлены заканадаўчымі актамі. У выпадку, калі для вырашэння выкладзеных у зваротах пытанняў неабходна здзяйсненне вызначаных дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг), атрыманне інфармацыі з замежнай дзяржавы ў тэрміны, якія перавышаюць месячны тэрмін, заяўнікам ў тэрмін не пазней аднаго месяца 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.

Выдаткі, звязаныя з разглядам зваротаў

Выдаткі, панесеныя арганізацыямі, індывідуальнымі прадпрымальнікамі ў сувязі з разглядам сістэматычна накіраваных (тры і больш разы на працягу года) неабгрунтаваных зваротаў у адну і тую ж арганізацыю, да аднаго і таго ж індывідуальнага прадпрымальніка ад аднаго і таго ж заяўніка, а таксама зваротаў, якія змяшчаюць заведама ілжывыя звесткі (сумы, якія 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 працоўнага часу работнікаў, якія разглядаюць звароты), могуць быць спагнаныя з заяўнікаў у судовым парадку ў адпаведнасці з заканадаўствам.