ЗАКОН РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ
18 ліпеня 2011 г. № 300-З

Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб

Прыняты Палатай прадстаўнікоў 24 чэрвеня 2011 года
Адобраны Саветам Рэспублікі 30 чэрвеня 2011 года

Змяненні і дапаўненні:

Закон Рэспублікі Беларусь ад 15 ліпеня 2015 г. № 306-З (Нацыянальны прававы Інтэрнэт-партал Рэспублікі Беларусь, 22.07.2015, 2/2304) ;

Закон Рэспублікі Беларусь ад 17 ліпеня 2020 г. № 50-З (Нацыянальны прававы Інтэрнэт-партал Рэспублікі Беларусь, 23.07.2020, 2/2769) ;

Закон Рэспублікі Беларусь ад 28 чэрвеня 2022 г. № 176-З (Нацыянальны прававы Інтэрнэт-партал Рэспублікі Беларусь, 01.07.2022, 2/2896) ;

Закон Рэспублікі Беларусь ад 17 ліпеня 2023 г. № 284-З (Нацыянальны прававы Інтэрнэт-партал Рэспублікі Беларусь, 21.07.2023, 2/3004)

ГЛАВА 1
АГУЛЬНЫЯ ПАЛАЖЭННІ

Артыкул 1. Асноўныя тэрміны, якія выкарыстоўваюцца ў гэтым Законе, і іх вызначэнні

Для мэт гэтага Закона выкарыстоўваюцца наступныя асноўныя тэрміны і іх вызначэнні:

зварот - індывідуальныя або калектыўныя заявы, прапановы, скаргі, выкладзеныя ў пісьмовай, электроннай або вуснай форме;

заява - хадайніцтва аб садзейнічанні ў рэалізацыі правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўніка, не звязанае з іх парушэннем, а таксама паведамленне аб парушэнні актаў заканадаўства, недахопах у рабоце дзяржаўных органаў, іншых арганізацый (службовых асоб) (далей, калі не вызначана іншае, – арганізацыя), індывідуальных прадпрымальнікаў;

прапанова – рэкамендацыя па паляпшэнні дзейнасці арганізацый, індывідуальных прадпрымальнікаў, удасканаленні прававога рэгулявання адносін у дзяржаўным і грамадскім жыцці, вырашэнні пытанняў эканамічнай, палітычнай, сацыяльнай і іншых сфер дзейнасці дзяржавы і грамадства;

скарга - патрабаванне аб аднаўленні правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўніка, парушаных дзеяннямі (бяздзеяннем) арганізацый, грамадзян, у тым ліку індывідуальных прадпрымальнікаў (далей, калі не вызначана іншае, - грамадзянін);

дзяржаўная адзіная (інтэграваная) рэспубліканская інфармацыйная сістэма ўліку і апрацоўкі зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб (далей - сістэма ўліку і апрацоўкі зваротаў) - інфармацыйная сістэма, прызначаная для падачы ў дзяржаўныя органы і іншыя дзяржаўныя арганізацыі электронных зваротаў і атрымання адказаў (апавяшчэнняў) на іх, а таксама для апрацоўкі электронных зваротаў, адказаў (паведамленняў) на іх, электронных копій пісьмовых зваротаў, электронных копій адказаў (паведамленняў) на пісьмовыя звароты, іншай інфармацыі аб разглядзе зваротаў, аб пакіданні зваротаў без разгляду па сутнасці;

заяўнік - грамадзянін або юрыдычная асоба, якія падалі (якія падаюць) зварот;

пісьмовы зварот – зварот заяўніка, выкладзены ў пісьмовай форме, у тым ліку заўвагі і (або) прапановы, унесеныя ў кнігу заўваг і прапаноў;

электронны зварот – зварот заяўніка, пададзены праз сістэму ўліку і апрацоўкі зваротаў;

вусны зварот – зварот заяўніка, выкладзены падчас асабістага прыёму;

індывідуальны зварот - зварот аднаго заяўніка;

калектыўны зварот - зварот двух і больш заяўнікаў па адным і тым жа пытанні (некалькім пытаннях);

паўторны зварот – пісьмовы ці электронны зварот, які паступіў ад аднаго і таго ж заяўніка па адным і тым жа пытанні ў адну і тую ж арганізацыю, у тым ліку накіраваную з іншых арганізацый, або заўвагу і (або) прапанову, унесеную ў кнігу заўваг і прапаноў. адным і тым жа заяўнікам па адным і тым жа пытанні аднаму і таму ж індывідуальнаму прадпрымальніку, якія паступілі на працягу трох гадоў з дня паступлення ў арганізацыю, да індывідуальнага прадпрымальніка першапачатковага звароту, калі на першапачатковы зварот заяўніку быў дадзены адказ (накіравана апавяшчэнне);

кніга заўваг і прапаноў – дакумент адзінага ўзору, прызначаны для ўнясення заўваг (заяў і скарг) (далей, калі не вызначана іншае, – заўвагі) і (або) прапаноў аб дзейнасці арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, якія рэалізуюць тавары, якія выконваюць работы, аказваюць паслугі, якасці рэалізуемых тавараў, работ, якія аказваюцца паслуг.

Артыкул 2. Сфера дзеяння гэтага Закона

1. Дзеянне гэтага Закона распаўсюджваецца на звароты грамадзян і юрыдычных асоб, у тым ліку паступілі ад юрыдычных асоб, на якія ўскладзены функцыі рэдакцый сродкаў масавай інфармацыі, за выключэннем зваротаў, якія 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, зваротаў работніка да наймальніка, а таксама іншых зваротаў, у адносінах да якіх заканадаўчымі актамі ўстаноўлены іншы парадак іх падачы і разгляду.

Заканадаўствам аб канстытуцыйным судаводстве могуць устанаўлівацца асаблівасці падачы і разгляду зваротаў.

2. Дзеянне гэтага Закона не распаўсюджваецца на перапіску дзяржаўных органаў пры выкананні імі функцый, ускладзеных на іх нарматыўнымі прававымі актамі.

Артыкул 3. Права заяўнікаў на зварот

1. Грамадзяне Рэспублікі Беларусь рэалізуюць права на зварот шляхам падачы (унясення):

пісьмовых (за выключэннем заўваг і (або) прапаноў, якія ўносяцца ў кнігу заўваг і прапаноў) і вусных зваротаў у арганізацыі;

электронных зваротаў у дзяржаўныя органы і іншыя дзяржаўныя арганізацыі;

заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, якія рэалізуюць тавары, якія выконваюць работы, аказваюць паслугі.

Юрыдычныя асобы Рэспублікі Беларусь, індывідуальныя прадпрымальнікі рэалізуюць права на зварот шляхам падачы:

пісьмовых (за выключэннем заўваг і (або) прапаноў, якія ўносяцца ў кнігу заўваг і прапаноў) і вусных зваротаў у арганізацыі;

электронных зваротаў у дзяржаўныя органы ды іншыя дзяржаўныя арганізацыі.

2. замежныя грамадзяне і асобы без грамадзянства, якія знаходзяцца на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь, прадстаўніцтвы замежных арганізацый карыстаюцца правам на зварот нароўні з грамадзянамі Рэспублікі Беларусь і юрыдычнымі асобамі Рэспублікі Беларусь,

калі іншае не вызначана Канстытуцыяй Рэспублікі Беларусь, законамі і міжнароднымі дагаворамі Рэспублікі Беларусь.

3. Права на зварот рэалізуецца заяўнікамі добраахвотна. Ажыццяўленне заяўнікамі іх права на зварот не павінна парушаць правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб, наносіць урон нацыянальнай бяспецы і інтарэсам грамадства і дзяржавы, ствараць перашкоды законнай дзейнасці арганізацый.

Артыкул 4. Прадстаўніцтва заяўнікаў пры рэалізацыі права на зварот

1. Грамадзяне рэалізуюць права на зварот асабіста ці праз сваіх прадстаўнікоў. Асабісты ўдзел грамадзян пры падачы і разглядзе зваротаў не пазбаўляе іх права мець прадстаўнікоў, роўна як і ўдзел прадстаўнікоў не пазбаўляе грамадзян права на асабісты ўдзел пры падачы і разглядзе зваротаў.

Пісьмовыя і электронныя звароты ад імя недзеяздольных грамадзян падаюцца іх законнымі прадстаўнікамі. Вусныя звароты недзеяздольных грамадзян выкладаюцца на асабістым прыёме іх законнымі прадстаўнікамі.

Юрыдычныя асобы рэалізуюць права на зварот праз свае органы або сваіх прадстаўнікоў (далей, калі не вызначана іншае, - прадстаўнік юрыдычнай асобы).

2. Прадстаўнікі заяўнікаў пры падачы і разглядзе зваротаў могуць здзяйсняць дзеянні, права на ажыццяўленне якіх маюць заяўнікі, у межах прадстаўленых ім паўнамоцтваў.

3. Прадстаўнікі заяўнікаў ажыццяўляюць свае паўнамоцтвы на падставе актаў заканадаўства, або актаў упаўнаважаных на тое дзяржаўных органаў, або даверанасці, афармленай у парадку, устаноўленым грамадзянскім заканадаўствам.

Артыкул 5. Гарантыі правоў заяўнікаў

1. Службовыя асобы і іншыя работнікі арганізацый, індывідуальныя прадпрымальнікі і іх работнікі не маюць права выдаваць персанальныя даныя і інфармацыю аб прыватным жыцці грамадзян без іх згоды, а таксама звесткі, якія складаюць дзяржаўныя сакрэты, камерцыйную і (або) іншую ахоўную законам таямніцу, якія сталі ім. вядомымі ў сувязі з разглядам зваротаў.

Не з'яўляюцца разгалашэнне звестак, указаных у частцы першай гэтага пункта, накіраванне зваротаў у арганізацыі ў парадку, устаноўленым часткай першай пункта 3 артыкула 10 гэтага Закона, а таксама запыт і прадстаўленне дакументаў і (або) звестак, неабходных для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах, або якія прадстаўляюцца па патрабаваннях органаў дазнання, папярэдняга следства, судоў і ў іншых выпадках, прадугледжаных заканадаўчымі актамі.

2. Не дапускаецца ўшчамленне правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, членаў сем'яў заяўнікаў-грамадзян у сувязі з іх зваротам у арганізацыі, да індывідуальных прадпрымальнікаў.

3. Кіраўнікі арганізацый, індывідуальныя прадпрымальнікі нясуць персанальную адказнасць за неналежную работу са зваротамі.

Артыкул 6. Асабісты прыём

1. У арганізацыях праводзіцца асабісты прыём грамадзян, іх прадстаўнікоў, прадстаўнікоў юрыдычных асоб (далей - асабісты прыём). Пры вусным звароце ўказаныя асобы павінны прад'явіць дакумент, які сведчыць асобу. Прадстаўнікі заяўнікаў павінны прад'явіць таксама дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

2. Службовыя асобы арганізацый, якія праводзяць асабісты прыём, а таксама работнікі арганізацый, упаўнаважаныя ажыццяўляць папярэдні запіс на асабісты прыём, не маюць права адмовіць у асабістым прыёме, запісы на асабісты прыём, за выключэннем выпадкаў:

звароты па пытаннях, якія не адносяцца да кампетэнцыі гэтых арганізацый;

звароты ў неўстаноўленыя дні і гадзіны;

калі заяўніку ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія яго цікавяць;

калі з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях;

калі заяўнік прымяняе тэхнічныя сродкі (аўдыё- і відэазапіс, кіна- і фотаздымку) без згоды службовай асобы, якая праводзіць асабісты прыём, і адмаўляецца спыніць іх прымяненне;

непрад'яўлення дакумента, які сведчыць асобу заяўніка, яго прадстаўніка, а таксама дакумента, які пацвярджае паўнамоцтвы прадстаўніка заяўніка.

3. Кіраўнікі арганізацый і ўпаўнаважаныя імі службовыя асобы абавязаны праводзіць асабісты прыём не радзей як адзін раз у месяц ва ўстаноўленыя дні і гадзіны. Інфармацыя аб часе і месцы правядзення асабістага прыёму, а пры наяўнасці папярэдняга запісу на асабісты прыём - аб парадку яе ажыццяўлення размяшчаецца ў арганізацыях у агульнадаступных месцах (на інфармацыйных стэндах, табло і (або) іншым спосабам), а таксама можа размяшчацца ў сродках масавай інфармацыі , глабальнай кампутарнай сеткі Інтэрнэт.

Графік асабістага прыёму і парадак папярэдняга запісу на асабісты прыём устанаўліваюцца кіраўніком арганізацыі.

4. Пры часовай адсутнасці ў дзень асабістага прыёму кіраўніка арганізацыі асабісты прыём праводзіць асобу, якая выконвае яго абавязкі. Пры часовай адсутнасці ў дзень асабістага прыёму іншай службовай асобы, якая праводзіць асабісты прыём, кіраўнік арганізацыі абавязаны забяспечыць своечасовае і належнае выкананне функцый часова адсутнай службовай асобы іншай службовай асобай арганізацыі.

5. Калі на дзень асабістага прыёму прыпадае дзяржаўнае свята або святочны дзень, аб'яўлены непрацоўным, дзень асабістага прыёму пераносіцца на наступны за ім працоўны дзень.

6. Пры правядзенні асабістага прыёму па рашэнню кіраўніка арганізацыі могуць прымяняцца тэхнічныя сродкі (аўдыё- і відэазапіс, кіна- і фотаздымка), аб чым заяўнік павінен быць паведамлены да пачатку асабістага прыёму.

7. Па рашэнню кіраўніка арганізацыі могуць быць арганізаваны выязны асабісты прыём, а таксама папярэдні запіс на такі прыём.

Артыкул 7. Правы заяўнікаў

Заяўнікі маюць права:

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 фотаздымку;

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 складаюць дзяржаўныя сакрэты, камерцыйную і (або) іншую ахоўваную законам таямніцу;

адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці;

атрымліваць адказы (паведамленні) на звароты;

абскарджваць ва ўстаноўленым парадку адказы на звароты і рашэнні аб пакіданні зваротаў без разгляду па сутнасці;

прымяняць тэхнічныя сродкі (аўдыё- і відэазапіс, кіна- і фотаздымку) са згоды службовай асобы, якая праводзіць асабісты прыём;

ажыццяўляць іншыя правы, прадугледжаныя гэтым Законам і іншымі актамі заканадаўства.

Артыкул 8. Абавязкі заяўнікаў

Заяўнікі абавязаны:

выконваць патрабаванні гэтага 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 або выразаў;

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

выконваць іншыя абавязкі, прадугледжаныя гэтым Законам і іншымі заканадаўчымі актамі.

АРТЫКУЛ 8 [1] . Правы арганізацый, індывідуальных прадпрымальнікаў

Арганізацыі, індывідуальныя прадпрымальнікі маюць права:

запытваць ва ўстаноўленым парадку дакументы (іх копіі) і (або) звесткі, неабходныя для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах;

звяртацца ў суд для спагнання з заяўнікаў расходаў, панесеных у сувязі з разглядам сістэматычна накіраваных (тры і больш разоў 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 загадзя ілжывыя звесткі;

ажыццяўляць іншыя правы, прадугледжаныя гэтым Законам і іншымі актамі заканадаўства.

Артыкул 9. Абавязкі арганізацый, індывідуальных прадпрымальнікаў

Арганізацыі, індывідуальныя прадпрымальнікі абавязаны:

забяспечваць уважлівыя, адказныя, добразычлівыя адносіны да заяўнікаў;

не дапускаць фармалізму, бюракратызму, валакіты, прадузятых, нетактычных паводзін, грубасці і непавагі да заяўнікаў;

прымаць меры для поўнага, аб'ектыўнага, усебаковага і своечасовага разгляду зваротаў;

прымаць законныя і абгрунтаваныя рашэнні;

інфармаваць заяўнікаў аб рашэннях, прынятых па выніках разгляду зваротаў, за выключэннем выпадкаў, прадугледжаных гэтым Законам;

прымаць у межах сваёй кампетэнцыі меры па аднаўленні парушаных правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў;

забяспечваць кантроль за выкананнем рашэнняў, прынятых па зваротах;

вырашаць ва ўстаноўленым парадку пытанні аб прыцягненні да адказнасці асоб, па віне якіх дапушчана парушэнне правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў;

растлумачваць заяўнікам парадак абскарджання адказаў на звароты ў выпадках, прадугледжаных гэтым Законам;

прадстаўляць у пятнаццацідзённы тэрмін дакументы (іх копіі) і (або) звесткі, неабходныя для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах, арганізацыям, індывідуальным прадпрымальнікам, якія запыталі такія дакументы (іх копіі) і (або) звесткі. Патрабаванні гэтага абзаца не распаўсюджваюцца на выпадкі прадстаўлення дакументаў

(іх копій) і (або) звестак на платнай аснове, а таксама на іншыя выпадкі, прадугледжаныя заканадаўчымі актамі;

выконваць іншыя абавязкі, прадугледжаныя гэтым Законам і іншымі актамі заканадаўства.

ГЛАВА 2
ПАРАДАК ПАДАЧЫ І РАЗГЛЯДУ ЗВАРОТ

Артыкул 10. Парадак падачы зваротаў і накіраванні іх для разгляду ў адпаведнасці з кампетэнцыяй

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

Пісьмовыя звароты падаюцца наўмысным (кур'ерам), з дапамогай паштовай сувязі, у ходзе асабістага прыёму, шляхам унясення заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў.

Вусныя звароты выкладаюцца падчас асабістага прыёму.

Электронныя звароты падаюцца ў парадку, устаноўленым артыкулам 25 гэтага Закона.

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

3. Арганізацыі пры паступленні да іх пісьмовых зваротаў, якія змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да іх кампетэнцыі, на працягу пяці працоўных дзён накіроўваюць звароты для разгляду арганізацыям у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй і паведамляюць заяўнікам у той жа тэрмін або ў той жа тэрмін у парадку. , устаноўленым гэтым Законам, пакідаюць звароты без разгляду па сутнасці і паведамляюць аб гэтым 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 за пяць працоўных дзён вяртаюцца заяўнікам з тлумачэннем ім парадку абскарджання судовых пастаноў.

4. Калі вырашэнне пытанняў, выкладзеных падчас 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, выкладзенага ў вусным звароце і які адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём, патрабуецца 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 або іншым правапарушэнні, не пазней за пяць працоўных дзён накіроўваюцца арганізацыямі, у якія яны паступілі, у адпаведныя праваахоўныя або іншыя дзяржаўныя органы.

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

Артыкул 11. 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, указаны ў частцы першай гэтага пункта, прапушчаны па ўважлівай прычыне (цяжкае захворванне, інваліднасць, працяглая камандзіроўка і інш.), наяўнасць якой пацверджана адпаведнымі дакументамі, прадстаўленымі заяўнікам, гэты тэрмін падлягае аднаўленню па рашэнню кіраўніка арганізацыі або індывідуальнага прадпрымальніка , і скарга разглядаецца ў парадку, устаноўленым гэтым Законам.

Артыкул 12. Патрабаванні, якія прад'яўляюцца да зваротаў

1. Звароты выкладаюцца на беларускай ці рускай мове.

2. Пісьмовыя звароты грамадзян, за выключэннем указаных у пункце 4 гэтага артыкула, павінны змяшчаць:

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

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

выклад сутнасці звароту;

асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

3. Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць:

найменне і (або) адрас арганізацыі або пасаду і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы 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.

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 чытанню. Рукапісныя звароты павінны быць напісаны дакладным, пераборлівым почыркам. Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.

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

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

Артыкул 13. 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 удакладняючыя (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 паступіўшага звароты. У гэтым выпадку ўказаныя звароты ўлічваюцца як адзін зварот.

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

Артыкул 14. Разгляд зваротаў па сутнасці

1. Пісьмовыя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі разгледжаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры па абароне, забеспячэнні рэалізацыі,

аднаўленні правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і ім накіраваны пісьмовыя адказы.

У адказах на пісьмовыя звароты аб прадастаўленні 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 змяшчацца назва, дата выхаду і нумар афіцыйнага перыядычнага друкаванага выдання, іншага сродку масавай інфармацыі, у якім апублікавана запытаная інфармацыя, або адрас сайта ў глабальнай камп'ютарнай сетцы 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 або ў кнізе заўваг і прапаноў, якія завяраюцца подпісамі заяўнікаў, або складання асобнага дакумента, які пацвярджае здзяйсненне гэтых дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг).

Калі адказ па сутнасці пытання, выкладзенага ў звароце, не можа быць дадзены без прадастаўлення інфармацыі, распаўсюджванне і (або) прадастаўленне якой абмежавана, заяўніку накіроўваецца пісьмовы адказ з паведамленнем аб немагчымасці прадастаўлення яму такой інфармацыі.

2. Вусныя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі разгледжаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры па абароне, забеспячэнні рэалізацыі, аднаўленню правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і адказы аб'яўлены заяўнікам у ходзе асабістага прыёму, на якім выкладзены вусныя. звароты.

3. Звароты прымаюцца да ўвагі і адказы на іх не накіроўваюцца ў выпадках, калі:

у зваротах адсутнічаюць якія-небудзь рэкамендацыі, патрабаванні, хадайніцтвы, паведамленні аб парушэнні актаў заканадаўства, недахопах у рабоце арганізацый;

звароты змяшчаюць толькі падзякі;

звароты змяшчаюць просьбу заяўніка не накіроўваць адказ на зварот.

Артыкул 15. Пакіненне зваротаў без разгляду па сутнасці

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

звароты не адпавядаюць патрабаванням, устаноўленым пунктамі 1-6 артыкула 12 гэтага Закона, патрабаванням, устаноўленым заканадаўствам аб канстытуцыйным судаводстве;

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 ўстаноўленай і 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 рэалізуемых 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;

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

2. 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 цікавяць, або перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спынена;

заяўнік у ходзе асабістага прыёму дапускае ўжыванне нецэнзурных або абразлівых слоў або 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.

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 чацвёртай пункта 1 артыкула 24 гэтага Закона, заяўнік на працягу пяці працоўных дзён пісьмова паведамляецца аб пакіданні звароту без разгляду. 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 чацвёртай 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.

Артыкул 16. Водгук звароту

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

2. У выпадку адклікання заяўнікам свайго звароту арганізацыя, індывідуальны прадпрымальнік спыняюць разгляд такога звароту па сутнасці без апавяшчэння аб гэтым заяўніка.

Заяўніку вяртаюцца арыгіналы дакументаў, прыкладзеных да звароту.

Артыкул 17. Тэрміны пры разглядзе зваротаў

1. Плынь тэрмінаў, вызначаных месяцамі ці днямі, пачынаецца з дня, наступнага за днём рэгістрацыі звароту ў арганізацыі, занясенні заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў.

Плынь 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, лічыцца з дня, наступнага за днём рэгістрацыі зваротаў у гэтых арганізацыях.

Тэрміны разгляду заўваг і (або) прапаноў, унесеных у кнігу заўваг і прапаноў індывідуальнага прадпрымальніка, а таксама зваротаў, накіраваных дэпутату Палаты прадстаўнікоў, члену Савета Рэспублікі Нацыянальнага сходу Рэспублікі Беларусь, дэпутату мясцовага Савета дэпутатаў, якія адсутнічаюць у сувязі з водпускам, часовай непрацаздольнасцю, службовай камандзіроўкай, вылічаюцца з дня, наступнага за днём заканчэння водпуску, часовай непрацаздольнасці, службовай камандзіроўкі.

2. Тэрмін разгляду зваротаў, які вылічаецца месяцамі, заканчваецца ў адпаведны дзень рэгістрацыі звароту колькасць апошняга месяца гэтага тэрміну. Калі заканчэнне тэрміну, які вылічаецца месяцамі, прыпадае на месяц, у якім няма адпаведнай колькасці, то тэрмін разгляду зваротаў заканчваецца ў апошні дзень гэтага месяца.

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

3. 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.

Артыкул 18. 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), змяшчаць канкрэтныя фармулёўкі, якія абвяргаюць або пацвярджаюць довады заяўнікаў.

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

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

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

Артыкул 19. Выдаткі, звязаныя з разглядам зваротаў

1. Звароты разглядаюцца без спагнання платы.

2. Расходы, панесеныя арганізацыямі, індывідуальнымі прадпрымальнікамі ў сувязі з разглядам сістэматычна накіраваных (тры і больш разоў 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 загадзя 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 спагнаны з заяўнікаў у судовым парадку ў адпаведнасці з заканадаўствам.

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

Артыкул 20. 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 найменні, месцы знаходжання і рэжыме працы вышэйстаячых арганізацый размяшчаецца ў арганізацыях у агульнадаступных месцах (на інфармацыйных стэндах, табло і (або) іншым спосабам), а таксама на афіцыйных сайтах арганізацый у глабальнай кампутарнай сетцы Інтэрнэт.

2. Вышэйстаячая арганізацыя пры паступленні такой скаргі правярае змешчаныя ў ёй звесткі і пры наяўнасці падстаў для станоўчага рашэння выкладзеных у звароце пытанняў разглядае зварот па сутнасці або выдае адпаведным арганізацыям, якія разглядалі зварот па сутнасці, абавязковы для выканання прадпісанне аб належным вырашэнні гэтых пытанняў, аб чым. паведамляе заяўніка. Арганізацыя, якая атрымала такое прадпісанне, павінна выканаць яго ў вызначаны ў прадпісанні тэрмін, але не пазней за адзін месяц і на працягу трох працоўных дзён паведаміць пра гэта ў вышэйшую 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.

ГЛАВА 3
АСАБЛІВАСЦІ РАЗГЛЯДУ АСОБНЫХ ВІДАЎ ЗВАРОТ

Артыкул 21. Разгляд паўторных зваротаў

1. Пры пакіданні ў адпаведнасці з абзацамі трэцім, чацвёртым або шостым пункта 1 артыкула 15 гэтага Закона паўторнага звароту без разгляду па сутнасці заяўнік пісьмова паведамляецца, што паўторны зварот неабгрунтаваны і перапіска з ім па гэтым пытанні спыняецца.

2. Пры паступленні паўторнага звароту ад заяўніка, перапіска з якім спынена, такі зварот пакідаецца без разгляду па сутнасці без апавяшчэння аб гэтым заяўніка.

Артыкул 22. Разгляд калектыўных зваротаў

1. Калектыўныя звароты разглядаюцца ў парадку, устаноўленым гэтым Законам.

2. Калектыўныя звароты трыццаці і больш заяўнікаў у арганізацыі па пытаннях, якія ўваходзяць у іх кампетэнцыю, падлягаюць разгляду з выездам на месца, калі іншае не выцякае з гэтых зваротаў.

3. У выпадку, калі ў калектыўным звароце ўказаны заяўнік, якому неабходна накіраваць адказ, адказ на такі зварот накіроўваецца гэтаму заяўніку з просьбай праінфармаваць іншых заяўнікаў. У іншым выпадку адказ на калектыўны зварот накіроўваецца першаму ў спісе заяўніку, які ўказаў адрас свайго месца жыхарства (месца знаходжання), з просьбай праінфармаваць іншых заяўнікаў.

Артыкул 23. Разгляд ананімных зваротаў

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

Артыкул 24. Разгляд заўваг і (або) прапаноў, унесеных у кнігу заўваг і прапаноў

1. Кніга заўваг і прапаноў вядзецца ў арганізацыі, у індывідуальнага прадпрымальніка, якія рэалізуюць тавары, якія выконваюць работы, аказваюць паслугі ў сферах, што вызначаюцца Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь.

Кніга заўваг і прапаноў таксама вядзецца ў адасобленым падраздзяленні арганізацыі, указанай у частцы першай гэтага пункта, размешчанага па-за месцам яе знаходжання, і ў месцах рэалізацыі тавараў, выканання работ, аказання паслуг арганізацыямі, індывідуальнымі прадпрымальнікамі, указанымі ў частцы першай гэтага пункта.

У кнігу заўваг і прапаноў уносяцца заўвагі і (або) прапановы аб дзейнасці арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, якія рэалізуюць тавары, якія выконваюць работы, аказваюць паслугі, якасці рэалізуемых тавараў, выкананых работ, паслуг.

Заўвагі і (або) прапановы, унесеныя ў кнігу заўваг і прапаноў і якія не адносяцца да дзейнасці арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, якія рэалізуюць тавары, што выконваюць работы, аказваюць паслугі, не датычацца якасці рэалізуемых тавараў, выконваемых работ, аказваемых паслуг, пакідаюцца без разгляду па сутнасці без апавяшчэння аб гэтым заяўніка.

2. Арганізацыя, індывідуальны прадпрымальнік абавязаны прад'яўляць кнігу заўваг і прапаноў па першым патрабаванні заяўніка.

3. Адмова арганізацыі ў прадастаўленні кнігі заўваг і прапаноў можа быць абскарджана ў вышэйстаячую арганізацыю.

Адмова ў прадастаўленні кнігі заўваг і прапаноў пасля абскарджання ў вышэйстаячую арганізацыю можа быць абскарджана ў суд у парадку, устаноўленым заканадаўствам.

Адмова арганізацыі, якая не мае вышэйстаячай арганізацыі, або індывідуальнага прадпрымальніка ў прадастаўленні кнігі заўваг і прапаноў можа быць абскарджана ў суд у парадку, устаноўленым заканадаўствам.

4. Звесткі аб выніках разгляду заўваг і (або) прапаноў, а таксама адзнака аб накіраваным заяўніку адказе ўносяцца арганізацыяй, індывідуальным прадпрымальнікам у кнігу заўваг і прапаноў.

Копія адказу заяўніку захоўваецца разам з кнігай заўваг і прапаноў.

5. Кніга заўваг і прапаноў выдаецца, вядзецца і захоўваецца ў парадку, устаноўленым Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь.

Артыкул 25. Разгляд электронных зваротаў

1. Электронныя звароты падаюцца ў дзяржаўныя органы і іншыя дзяржаўныя арганізацыі праз сістэму ўліку і апрацоўкі зваротаў і падлягаюць разгляду ў парадку,

устаноўленым для разгляду пісьмовых зваротаў, з улікам асаблівасцей, прадугледжаных гэтым артыкулам.

Прадастаўленне дзяржаўным органам і іншым дзяржаўным арганізацыям, а таксама заяўнікам доступу да сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў ажыццяўляецца бясплатна. Выкарыстанне інфармацыйных рэсурсаў (сістэм) дзяржаўных органаў і іншых дзяржаўных арганізацый у мэтах функцыянавання сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў здзяйсняецца бясплатна.

Прадастаўленне інфармацыі аб зваротах з сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў без згоды грамадзян, іх прадстаўнікоў або юрыдычных асоб, аб якіх запытваецца інфармацыя, дапускаецца для мэт разгляду зваротаў гэтых грамадзян, іх прадстаўнікоў або юрыдычных асоб вышэйстаячым арганізацыям, а таксама іншым дзяржаўным органам і іншым дзяржаўным арганізацыям у выпадках, прадугледжаных заканадаўчымі актамі.

Парадак унясення дзяржаўнымі органамі і іншымі дзяржаўнымі арганізацыямі інфармацыі ў сістэму ўліку і апрацоўкі зваротаў, парадак прадастаўлення дзяржаўным органам і іншым дзяржаўным арганізацыям, а таксама заяўнікам інфармацыі з гэтай сістэмы, парадак ідэнтыфікацыі (аўтарызацыі) заяўнікаў у сістэме ўліку і апрацоўкі зваротаў, іншыя пытанні, звязаныя з функцыянаваннем сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў, устанаўліваюцца Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь.

Уладальнік сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў і яе аператар, які забяспечвае ў тым ліку тэхнічныя ўмовы для функцыянавання сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў, вызначаюцца Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь.

2. Электронныя звароты павінны адпавядаць патрабаванням, устаноўленым пунктам 1 , абзацамі другім–чацвёртым пункта 2 або абзацамі другім–пятым пункта 3 артыкула 12 гэтага Закона.

Да электронных зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, павінны прыкладацца дакументы ў электронным выглядзе, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

Сутнасць электроннага звароту не можа выкладацца праз спасылкі на інтэрнэт-рэсурсы. Тэкст звароту павінен паддавацца чытанню. Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.

Пры невыкананні патрабаванняў, устаноўленых часткамі першай-трэцяй гэтага пункта, электронны зварот можа быць пакінуты без разгляду па сутнасці ў парадку, устаноўленым пунктам 4 артыкула 15 гэтага Закона.

3. Адказы (паведамленні) на электронныя звароты накіроўваюцца праз сістэму ўліку і апрацоўкі зваротаў, за выключэннем выпадку, прадугледжанага часткай другой гэтага пункта.

На электронныя звароты даюцца пісьмовыя адказы (накіроўваюцца пісьмовыя апавяшчэнні) у выпадку, калі заяўнік у сваім электронным звароце просіць накіраваць пісьмовы адказ.

Артыкул 25. [1]. Разгляд зваротаў, якія носяць масавы характар

1. Калі пісьмовыя і (або) электронныя звароты аналагічнага зместу ад розных заяўнікаў, якія паступаюць, носяць масавы характар (больш за дзесяць зваротаў), адказы на такія звароты па рашэнню кіраўніка арганізацыі або асобы, упаўнаважанай ім падпісваць ва ўстаноўленым парадку адказы на звароты, могуць размяшчацца на афіцыйным. сайце арганізацыі ў глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт без накіравання адказаў (паведамленняў) заяўнікам.

2. Пасля размяшчэння на афіцыйным сайце арганізацыі ў глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт інфармацыі, прадугледжанай пунктам 1 гэтага артыкула, наступныя пісьмовыя і (або) электронныя звароты аналагічнага зместу не падлягаюць разгляду і адказы (паведамлення) на іх заяўнікам не накіроўваюцца.

ГЛАВА 4
АДКАЗНАСЦЬ ЗА ПАРУШЭННЕ ЗАКАНАДАЎСТВА ПРЫ ПАДАЧЫ І РАЗГЛЯДЫ ЗВАРОТ. ЗАБЕСПЯЧЭННЕ ДАДЗІННЯ ПАРАДКУ РАЗГЛЯДУ ЗВАРОТ

Артыкул 26. Адказнасць за парушэнне парадку разгляду зваротаў

За парушэнне парадку разгляду зваротаў арганізацыі, іх службовыя асобы, індывідуальныя прадпрымальнікі і іх работнікі нясуць адказнасць у адпаведнасці з заканадаўчымі актамі.

Артыкул 27. Адказнасць заяўнікаў за парушэнне заканадаўства пры падачы і разглядзе зваротаў

Падача заяўнікамі зваротаў, якія змяшчаюць паклёп ці абразы, або ўчыненне імі пры падачы і разглядзе зваротаў іншых супрацьпраўных дзеянняў цягнуць за сабой адказнасць у адпаведнасці з заканадаўчымі актамі.

Артыкул 28. Забеспячэнне захавання парадку разгляду зваротаў

1. Арганізацыі ў мэтах пастаяннага ўдасканалення работы са зваротамі абавязаны вывучаць, аналізаваць і сістэматызаваць пытанні, якія ў іх утрымліваюцца, даныя аб колькасці і характары зваротаў і прынятых па іх рашэннях, размяшчаць на сваіх афіцыйных сайтах у глабальнай камп'ютэрнай сетцы Інтэрнэт адказы на найбольш часта ўзнімаемыя ў зваротах. пытанні (пры іх наяўнасці), забяспечваць выкананне парадку разгляду зваротаў і прымаць меры па ўстараненні ўказаных у зваротах і выяўленых парушэнняў.

2. Дзяржаўныя органы, падпарадкаваныя (падсправаздачныя) Прэзідэнту Рэспублікі Беларусь і Ураду Рэспублікі Беларусь, абласныя (Мінскі гарадскі) выканаўчыя камітэты пры ажыццяўленні кіравання дзейнасцю падпарадкаваных (якія ўваходзяць у склад (сістэму)) арганізацый аналізуюць эфектыўнасць работы гэтых арганізацый са зваротамі і выпрацоўваюць прапановы па яе павышэнню.

3. Абласныя (Мінскі гарадскі) выканаўчыя камітэты, структурныя падраздзяленні абласных, гарадскіх (акрамя гарадоў раённага падпарадкавання), раённых выканаўчых камітэтаў, мясцовыя адміністрацыі раёнаў у гарадах ажыццяўляюць у парадку, устаноўленым заканадаўчымі актамі, кантроль за выкананнем правяраемымі суб'ектамі заканадаўства аб кнізе заўваг і прапаноў .

ГЛАВА 5
ЗАКЛЮЧНЫЯ ПАЛАЖЭННІ

Артыкул 29. Прызнанне страціўшымі сілу некаторых законаў і асобных палажэнняў законаў

Прызнаць страціўшымі сілу:

Закон Рэспублікі Беларусь ад 6 чэрвеня 1996 года "Аб зваротах грамадзян" (Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэспублікі Беларусь, 1996 г., № 21, арт. 376);

Закон Рэспублікі Беларусь ад 1 лістапада 2004 года "Аб унясенні змяненняў і дапаўненняў у некаторыя законы Рэспублікі Беларусь па пытаннях разгляду зваротаў грамадзян" (Нацыянальны рэестр прававых актаў Рэспублікі Беларусь, 2004 г., № 189, 2/1089);

пункт 20 артыкула 65 Закона Рэспублікі Беларусь ад 4 студзеня 2010 года "Аб мясцовым кіраванні і самакіраванні ў Рэспубліцы Беларусь" (Нацыянальны рэестр прававых актаў Рэспублікі Беларусь, 2010 г., № 17, 2/1660);

абзац трэці артыкула 30 Закона Рэспублікі Беларусь ад 1 ліпеня 2010 года "Аб Камітэце дзяржаўнага кантролю Рэспублікі Беларусь і яго тэрытарыяльных органах" (Нацыянальны рэестр прававых актаў Рэспублікі Беларусь, 2010 г., № 162, 2/1697).

Артыкул 30. Меры па рэалізацыі палажэнняў гэтага Закона

Савету Міністраў Рэспублікі Беларусь у шасцімесячны тэрмін:

сумесна з Нацыянальным цэнтрам заканадаўства і прававых даследаванняў Рэспублікі Беларусь падрыхтаваць і ўнесці ва ўстаноўленым парадку прапановы па прывядзенні заканадаўчых актаў у адпаведнасць з гэтым Законам;

прывесці рашэнні Урада Рэспублікі Беларусь у адпаведнасць з гэтым Законам;

забяспечыць прывядзенне рэспубліканскімі органамі дзяржаўнага кіравання, падпарадкаванымі Ураду Рэспублікі Беларусь, іх нарматыўных прававых актаў у адпаведнасць з гэтым Законам;

прыняць іншыя меры, неабходныя для рэалізацыі палажэнняў гэтага Закона.

Артыкул 31. Уступленне ў сілу гэтага Закона

Гэты Закон уступае ў сілу праз шэсць месяцаў пасля яго афіцыйнага апублікавання, за выключэннем гэтага артыкула і артыкула 30, якія ўступаюць у сілу з дня афіцыйнага апублікавання гэтага Закона.

Прэзідэнт Рэспублікі Беларусь **А.Лукашэнка**