

Звароты падаюцца заяўнікамі на беларускай або рускай мове ў пісьмовай ці электроннай форме, а таксама выкладаюцца ў вуснай форме.

Пісьмовыя звароты падаюцца нарочным (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.

Пісьмовыя звароты грамадзян, у тым ліку індывідуальных прадпрымальнікаў, павінны ўтрымліваць:

найменне арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіраваны зварот;  
прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо ініцыялы грамадзяніна;

адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);

сутнасць звароту;

асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны ўтрымліваць:

найменне арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіраваны зварот;

поўную назву юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання;

сутнасць звароту;

прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо 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.

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

Да пісьмовых зваротаў, пададзеных прадстаўнікамі заяўнікаў, прыкладаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

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

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

выкладзены не на беларускай або рускай мове;

не ўтрымліваюць прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку, адрасы месца жыхарства (месца знаходжання) грамадзяніна;

не ўтрымліваюць поўнага наймення юрыдычнай асобы і адрасы яго месца знаходжання, прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты (для юрыдычных асоб);

не ўтрымліваюць асабістага подпісу грамадзяніна (грамадзян) альбо асабістага подпісу кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, заверанай пячаткай юрыдычнай асобы;

утрымліваюць тэкст, які не паддаецца чытанню;

утрымліваюць нецэнзурныя або абразлівыя словы або выразы;

падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, і да іх не прыкладаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы;

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.

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

не прад'яўлены дакументы, якія сведчаць асобу заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, а таксама дакументы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы прадстаўнікоў заяўнікаў;

звароты утрымліваюць пытанні, вырашэнне якіх не датычыцца кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём;

заяўніку падчас асабістага прыёму ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія цікавяць яго, або перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спынена;

заяўнік у ходзе асабістага прыёму дапускае выкарыстанне нецэнзурных або зняважлівых слоў ці выказаў.

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

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 неабходныя здзяйсненне пэўных дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг), атрыманне інфармацыі з замежнай дзяржавы ў тэрміны, якія перавышаюць месячны тэрмін, заяўнікам у 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.