Парадак падачы і разгляду зваротаў

 Па агульнаму правілу 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, электронныя звароты падаюцца шляхам накіравання звароту па дзяржаўнай адзінай рэспубліканскай інфармацыйнай сістэме ўліку і апрацоўкі зваротаў грамадзян і юрыдычных ліц. Вусныя звароты выкладаюцца ў ходзе асабістага прыёму.

 Звароты падаюцца ў арганізацыі, індывідуальным прадпрымальнікам, да кампетэнцыі якіх адносіцца вырашэнне пытанняў, выкладзеных у зваротах. Арганізацыі 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 паведамляюць заяўнікаў у той жа тэрмін альбо ў той жа тэрмін у парадку, устаноўленым законам, пакідаюць звароты без разгляду па сутнасці і паведамляюць аб гэтым заяўнікаў з тлумачэннем, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

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

 Калі рашэнне 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 варта 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, патрабуюцца дадатковае вывучэнне і праверка, зварот выкладаецца заяўнікам у пісьмовай форме і падлягае разгляду ў парадку, устаноўленым законам для пісьмовых зваротаў.

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

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