**Разгляд паўторных зваротаў**

1. Пры пакіданні ў адпаведнасці з абзацамі трэцім, чацвёртым або шостым пункта 1 артыкула 15 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.

**Разгляд калектыўных зваротаў**

3. Калектыўныя звароты разглядаюцца ў парадку, устаноўленым Законам.

4. 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.

5. 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.

**Разгляд ананімных зваротаў**

6. 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 даныя не адпавядаюць рэчаіснасці, не падлягаюць разгляду, калі яны не змяшчаюць звестак аб падрыхтоўцы, учыняемым або ўчыненым злачынстве.

**Разгляд заўваг і (або) прапаноў, унесеных у кнігу заўваг і прапаноў**

7. У кнігу заўваг і прапаноў уносяцца заўвагі і (або) прапановы аб дзейнасці УАЗ «Петрыкаўская ЦРБ» і падпарадкаваных арганізацый.

8. Заўвагі і (або) прапановы, унесеныя ў кнігу заўваг і прапаноў і якія не адносяцца да дзейнасці УАЗ "Петрыкаўская ЦРБ" і падпарадкаваных арганізацый, якія не датычацца якасці тавараў, якія выконваюцца (рэалізуюцца), выконваемых работ, аказваемых паслуг, пакідаюцца без разгляду па сутнасці без апавяшчэння аб гэтым заяўніка.

9. Кніга заўваг і прапаноў вядзецца ў арганізацыі, яе адасобленых падраздзяленнях, размешчаных па-за месцам знаходжання арганізацыі.

10. Кніга заўваг і прапаноў прад'яўляецца па першым патрабаванні заяўніка.

11. Адмова арганізацыі ў прадстаўленні кнігі заўваг і прапаноў можа быць абскарджана ў вышэйстаячую арганізацыю.

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

13. Звесткі аб выніках разгляду заўваг і (або) прапаноў, а таксама адзнака аб накіраваным заяўніку адказе ўносяцца ў кнігу заўваг і прапаноў.

14. Копія адказу заяўніку захоўваецца разам з кнігай заўваг і прапаноў.

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

**Разгляд электронных зваротаў**

16. Электронныя звароты, якія паступілі ва УАЗ "Петрыкаўская ЦРБ", з дапамогай сістэмы ўліку і апрацоўкі зварот, падлягаюць разгляду ў парадку, устаноўленым для разгляду пісьмовых зваротаў, з улікам асаблівасцей, прадугледжаных Законам.

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

18. Да электронных зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, павінны прыкладацца электронныя копіі дакументаў, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

19. 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.

20. Пры невыкананні патрабаванняў, указаных у Законе, электронны зварот можа быць пакінуты без разгляду па сутнасці ў парадку, устаноўленым пунктам 4 артыкула 15 Закона.

21. Адказы (паведамленні) на электронныя звароты накіроўваюцца праз сістэму ўліку і апрацоўкі зваротаў.

22. На электронныя звароты даюцца пісьмовыя адказы (накіроўваюцца пісьмовыя апавяшчэнні) у выпадках, калі:

заяўнік у сваім электронным звароце просіць накіраваць пісьмовы адказ.