

**О некоторых вопросах организации работы с книгой
замечаний и предложений**

Изменения и дополнения:

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 февраля 2006 г. № 283 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 37, 5/20199) <С20600283>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 6 марта 2006 г. № 317 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 40, 5/21026) <С20600317>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 августа 2006 г. № 1087 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 144, 5/22803) <С20601087>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 ноября 2008 г. № 1776 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 287, 5/28790) <С20801776>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. № 183 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 44, 5/29298) <С20900183>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 11 мая 2009 г. № 618 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 122, 5/29754) <С20900618>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 3 августа 2009 г. № 1019 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 188, 5/30270) <С20901019>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 апреля 2010 г. № 640 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 118, 5/31768) <С21000640>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 1 июня 2010 г. № 820 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 135, 5/31958) <С21000820>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2010 г. № 1910 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 11, 5/33160) <С21001910>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 27 октября 2011 г. № 1440 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 122, 5/34676) <С21101440>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 19 января 2012 г. № 58 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 13, 5/35143) <С21200058>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 декабря 2012 г. № 1133 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 13.12.2012, 5/36604) <С21201133>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 апреля 2013 г. № 269 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 12.04.2013, 5/37116) <С21300269>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 26 февраля 2014 г. № 165 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.03.2014, 5/38492) <С21400165>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 9 июля 2014 г. № 660 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 12.07.2014, 5/39112) <С21400660>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 июля 2014 г. № 686 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 19.07.2014, 5/39145) <С21400686>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. № 703 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 26.07.2014, 5/39169) <С21400703>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 24 июля 2014 г. № 725 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 30.07.2014, 5/39188) <С21400725>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 ноября 2015 г. № 921 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 10.11.2015, 5/41249) <С21500921>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 4 ноября 2017 г. № 831 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 10.11.2017, 5/44382) <С21700831>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2021 г. № 326 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 15.06.2021, 5/49146) <С22100326>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 25 июня 2021 г. № 363 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 30.06.2021, 5/49190) <С22100363>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 25 марта 2022 г. № 175 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 09.04.2022, 5/50110) <С22200175>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 г. № 877 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 22.12.2022, 5/51118) <С22200877>

Во исполнение пункта 4 статьи 12, части первой пункта 1 и пункта 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (прилагается).

1¹. Определить:

форму книги замечаний и предложений согласно приложению 1;

перечень сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений, согласно приложению 2.

2. Установить, что:

изготовление книг замечаний и предложений осуществляется за счет средств республиканского бюджета, предусмотренных Министерству финансов на прочие расходы, не отнесенные к другим подразделам;

организация изготовления книг замечаний и предложений осуществляется Министерством финансов;

оплата стоимости книги замечаний и предложений относится организациями и индивидуальными предпринимателями на себестоимость продукции, товаров (работ, услуг);

средства от реализации книг замечаний и предложений зачисляются в республиканский бюджет.

3. Внести изменения и дополнение в следующие постановления Совета Министров Республики Беларусь:

3.1. в пункте 89 Устава железнодорожного транспорта общего пользования, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 2 августа 1999 г. № 1196 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 1999 г., № 67, 5/1506), слово «жалоб» заменить словом «замечаний»;

3.2. утратил силу;

3.3. утратил силу;

3.4. утратил силу;

3.5. утратил силу;

3.6. в пункте 4 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 сентября 2004 г. № 1111 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., № 145, 5/14830), слово «жалоб» заменить словом «замечаний»;

3.7. в пункте 5 Правил бытового обслуживания потребителей, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г. № 1590 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., № 1, 5/15304):

часть первую дополнить абзацем девятым следующего содержания:

«книга замечаний и предложений»;

часть третью изложить в следующей редакции:

«Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию потребителя».

4. Министерству финансов обеспечить изготовление книг замечаний и предложений и их выдачу налоговым органам до 23 марта 2005 г.

5. Министерству по налогам и сборам:

обеспечить выдачу книг замечаний и предложений государственным органам и иным организациям, индивидуальным предпринимателям до 15 апреля 2005 г.

6. Республиканским органам государственного управления, иным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь:

привести свои правовые акты в соответствие с настоящим постановлением;

принять иные меры по реализации настоящего постановления;

информировать не позднее 31 марта 2005 г. Совет Министров Республики Беларусь об исполнении настоящего постановления.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Премьер-министр Республики Беларусь

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
16.03.2005 № 285

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящим Положением устанавливается порядок выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее – книга).

2. Книга предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КНИГИ

3. Книга выдается путем реализации организациям и индивидуальным предпринимателям республиканским унитарным предприятием «ИЗДАТЕЛЬСТВО «БЕЛБЛАНКАВЫД» (далее – реализующая организация) за плату, размер которой устанавливается Министерством финансов.

4. Информация о книгах включается в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции (далее – электронный банк данных) в соответствии с Положением о порядке ведения электронного банка данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 6 июля 2011 г. № 912:

реализующей организацией – при выдаче книги (книг);
налоговыми органами* – в случае изменения адреса места нахождения книги (книг) или признания ее (их) недействительными.

* Под налоговыми органами понимаются налоговые органы по месту постановки на учет – в отношении организаций, налоговые органы независимо от места постановки на учет – в отношении индивидуальных предпринимателей.

5. Основанием для выдачи книги является наличие сведений об организации или индивидуальном предпринимателе в Государственном реестре плательщиков (иных обязанных лиц).

6. Оплата стоимости книги (книг) производится путем перечисления требуемой суммы денежных средств в доход республиканского бюджета в соответствии с законодательством.

7. Выдача книги (книг) осуществляется организацией и индивидуальному предпринимателю при предъявлении следующих документов (сведений):

оригинала и копии платежного документа, подтверждающего оплату стоимости книги (книг). В случае внесения платы посредством автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства представления документа, подтверждающего внесение платы, не требуется. Факт внесения платы посредством данной системы подтверждается наличием в ней информации об оплате;

оригинала и копии документа, удостоверяющего служебное положение руководителя (приказ о назначении на должность руководителя, или выписка из решения общего собрания, правления или иного органа управления юридического лица, или трудовой договор (контракт), или гражданско-правовой договор, или удостоверение руководителя некоммерческой организации), а также оригинала документа, удостоверяющего его личность, – при получении книги (книг) руководителем организации;

доверенности на получение книги (книг) и оригинала документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) иным представителем организации, кроме руководителя, представителем индивидуального предпринимателя;

оригинала и копии документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) индивидуальным предпринимателем;

сведений об адресе места нахождения книги (книг).

8. Организация и индивидуальный предприниматель определяют необходимое для выдачи им количество книг в соответствии с перечнем сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

9. Новая книга выдается с соблюдением требований, указанных в пунктах 3–7 настоящего Положения, в случаях:

заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении;

порчи (повреждения, брака) книги;

утраты книги;

хищения книги.

В случае, указанном в абзаце втором части первой настоящего пункта, новая книга выдается при предъявлении реализующей организацией использованной книги.

В случаях, указанных в абзацах третьем–пятом части первой настоящего пункта, новая книга выдается реализующей организацией после внесения налоговым органом в порядке, предусмотренном в пунктах 10 и 11 настоящего Положения, в электронный банк данных информации о книге с признаком «Недействительно».

10. При обнаружении фактов порчи (повреждения, брака), утраты книги не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения указанных фактов, организацией или индивидуальным предпринимателем в налоговый орган представляется соответствующий акт, в котором указываются регистрационный номер книги, адрес ее места нахождения, причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

11. При обнаружении факта хищения книги в налоговый орган представляется документ, подтверждающий обращение в орган внутренних дел по факту ее хищения.

Налоговый орган не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего акта либо документа, подтверждающего обращение в орган внутренних дел по факту хищения книги, передает в электронный банк данных информацию о книге с признаком «Недействительно».

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ

12. Книга ведется:

в организации, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;

в обособленном подразделении организации, реализующей товары, выполняющей работы, оказывающей услуги, которое расположено вне места нахождения данной организации;

в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями, указанными в абзаце втором настоящей части.

Место нахождения книги (книг) должно соответствовать адресу ее (их) места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных.

В случае изменения адреса места нахождения книги (книг) организация или индивидуальный предприниматель не позднее рабочего дня, следующего за днем изменения места нахождения книги (книг), обращаются с заявлением в налоговый орган для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных.

13. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

14. Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Резолюция руководителя организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение», «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняются руководителем организации или уполномоченным им лицом, ответственным за ведение книги, индивидуальным предпринимателем. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

15. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего организации и индивидуальные предприниматели обязаны в течение 5 календарных дней обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в порядке, установленном настоящим Положением.

16. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве организации или у индивидуального предпринимателя.

17. Копии ответов гражданам хранятся вместе с книгой по месту ее ведения.

18. Ответственными за хранение книги являются руководитель организации или уполномоченное им лицо, индивидуальный предприниматель.

19. При проведении проверок деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей контролирующими (надзорными) органами в порядке, предусмотренном законодательством, проверяется соблюдение ими порядка ведения и хранения книги. О выявленных нарушениях требований Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» и настоящего Положения по ведению книги, рассмотрению изложенных в ней замечаний и предложений, составленных актах проверки или протоколах об административных правонарушениях должностными лицами контролирующими (надзорными) органов вносятся в книгу соответствующие записи.

Изъятие книги указанными органами не допускается, если иное не установлено законодательными актами.

Приложение 1
к постановлению
Совета Министров
Республики Беларусь
16.03.2005 № 285
(в редакции постановления
Совета Министров
Республики Беларусь
19.12.2022 № 877)

ФОРМА

книги замечаний и предложений

1. Книга замечаний и предложений (далее – книга) имеет формат 203 x 288 мм, изготавливается в обложке из картона с составным обрезным переплетом и состоит из 200 страниц, каждая из которых, кроме титульной, имеет нумерацию.

На обложке полиграфическим способом выполняется надпись: «Книга замечаний и предложений».

Титульная страница книги имеет следующие реквизиты и форму:

Книга замечаний и предложений

(наименование организации, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)
индивидуального предпринимателя)

(место нахождения организации, ее обособленного подразделения, дата и номер свидетельства о государственной
регистрации индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего его государственную
регистрацию)

(наименование и (или) номер обособленного подразделения (при наличии),
место реализации товара, выполнения работ, оказания услуг)

Регистрационный номер книги замечаний и предложений _____

Дата выдачи _____

2. Страницы книги 2–190, предназначенные для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, имеют следующие реквизиты и форму:

Порядковый номер замечания и (или) предложения _____	Дата внесения замечания и (или) предложения _____ 20 ____ г.
---	---

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина

Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон

Содержание замечания и (или) предложения _____

Резолюция руководителя организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение	_____

Сведения о ходе и результатах рассмотрения	_____

замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения	
Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)	

3. Страницы книги 191–192, предназначенные для внесения сведений о лице, ответственном за ведение книги, имеют следующие реквизиты и форму:

Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений	Дата назначения
1	2

4. Страницы книги 193–198, предназначенные для внесения сведений о выявленных нарушениях, имеют следующие реквизиты и форму:

Сведения, заполняемые органами, проводящими проверки деятельности организации или индивидуального предпринимателя

№ п/п	Дата	Наименование органа, проводящего проверку деятельности организации или индивидуального предпринимателя	Выявленные нарушения требований законодательства при ведении книги замечаний и предложений, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений	Дата и номер акта проверки или протокола об административном правонарушении	Фамилия, инициалы, наименование должности работника органа, проводящего проверку, его подпись
1	2	3	4	5	6

5. На страницах 199–200 книги помещается текст Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений.

Приложение 2
к постановлению
Совета Министров
Республики Беларусь
16.03.2005 № 285
(в редакции постановления
Совета Министров
Республики Беларусь
19.12.2022 № 877)

ПЕРЕЧЕНЬ

сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений

1. Торговля:
торговые объекты (за исключением передвижных средств разносной торговли);
торговые места.
2. Общественное питание (объекты общественного питания (за исключением летних, сезонных кафе).
3. Бытовое обслуживание (объекты бытового обслуживания и приемные пункты бытового обслуживания).
4. Жилищно-коммунальное хозяйство:

- организации, осуществляющие эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, и другие организации жилищно-коммунального хозяйства; жилищно-строительные кооперативы; общежития.
5. Здравоохранение, санаторно-курортное лечение, оздоровление: организации здравоохранения, иные организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую и (или) фармацевтическую деятельность, а также обособленные подразделения (филиалы) указанных организаций; санаторно-курортные организации, дома отдыха, пансионаты; оздоровительные лагеря.
6. Заготовка продукции растениеводства, животноводства, дикорастущей и прочей продукции (приемозаготовительные пункты).
7. Перевозка грузов, пассажиров, багажа: железнодорожные, речные, автобусные вокзалы (автостанции), трамвайные и троллейбусные депо, аэропорты и расположенные в них кассовые залы, багажные отделения, камеры хранения ручной клади, комнаты отдыха транзитных пассажиров, комнаты матери и ребенка; городские билетные кассы, кассы по продаже авиабилетов, билетные кассы станций (вокзалов) и остановочных пунктов, подразделения по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, пассажирские поезда (с нумерованными местами); диспетчерские пункты городского пассажирского транспорта.
8. Транспортная деятельность: оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств (за исключением транспортных средств железнодорожного транспорта); диагностические станции и пункты технического контроля по проведению государственного технического осмотра транспортных средств.
9. Придорожный сервис (мотели и иные объекты придорожного сервиса).
10. Банковская, финансовая деятельность, страхование: банки, их филиалы, структурные подразделения банков, их филиалов, за исключением обменных пунктов, а также удаленных рабочих мест; места предоставления микрозаймов (заключения договоров микрозайма); места осуществления лизинговой деятельности; места оказания страховых услуг.
11. Связь: отделения и пункты почтовой связи; сервисные центры и пункты операторов электросвязи, поставщиков услуг электросвязи; дилерские пункты операторов сотовой подвижной электросвязи.
12. Культура (кассы театрально-зрелищных организаций и культурно-просветительных учреждений, расположенные вне мест нахождения этих организаций и учреждений).
13. Юстиция: нотариальные конторы, нотариальные бюро, юридические консультации и другие места оказания юридических услуг; риэлтерские организации.