

**О некоторых вопросах организации работы с книгой  
замечаний и предложений и внесении изменений и  
дополнения в некоторые постановления Совета  
Министров Республики Беларусь**

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>

Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

форму книги замечаний и предложений;

Положение о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений;

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

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 по заявкам налоговых органов. При этом книги замечаний и предложений, изготовленные до вступления в силу Указа Президента Республики Беларусь от 16 октября 2009 г. № 510 «О совершенствовании контрольной (надзорной) деятельности в Республике Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 253, 1/11062), выдаются налоговыми органами при условии приведения их в соответствие с формой книги замечаний и предложений, утвержденной настоящим постановлением;

книга замечаний и предложений выдается государственным органам и иным организациям, индивидуальным предпринимателям за плату, размер которой устанавливается Министерством финансов;

оплата стоимости книги замечаний и предложений относится организациями, финансируемыми из бюджета, на увеличение расходов, предусмотренных сметой расходов, иными 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. в абзаце седьмом пункта 10, части первой пункта 37 Правил торговли на рынках Республики Беларусь, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 декабря 2003 г. № 1623 «О некоторых вопросах деятельности рынков» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2003 г., № 142, 5/13529), слово «отзывов» заменить словом «замечаний»;

3.5. в пункте 9 Правил осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 апреля 2004 г. № 384 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., № 58, 5/14061), слово «отзывов» заменить словом «замечаний»;

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;

установить систему анализа замечаний и предложений граждан, поступивших в подчиненные (подведомственные) организации, и 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**

**С.Сидорский**

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
 Совета Министров  
 Республики Беларусь  
 16.03.2005 № 285  
 (в редакции постановления  
 Совета Министров  
 Республики Беларусь  
 01.06.2010 № 820)

## 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 государственного органа, иной организации, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
 (место нахождения государственного органа, иной 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 \_\_\_\_\_

Наименование должности, фамилия, инициалы, подпись лица, выдавшего книгу замечаний и предложений \_\_\_\_\_

М.П.

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) и (или) места работы (учебы), контактный телефон \_\_\_\_\_

Содержание замечания и (или) предложения \_\_\_\_\_

Резолюция руководителя государственного органа, иной 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 проверку 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, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., № 52, 5/15728).

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
16.03.2005 № 285**ПОЛОЖЕНИЕ****о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений****ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящим Положением, разработанным в соответствии с пунктом 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), устанавливается порядок выдачи, регистрации, 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 И РЕГИСТРАЦИИ КНИГИ**

3. Книга выдается государственным органам, иным организациям (далее – организации) и индивидуальным предпринимателям налоговым органом по месту постановки на учет организации, индивидуального предпринимателя (далее – налоговый орган) на основании заявления о выдаче книги с обоснованием количества экземпляров книги и приложением документа, подтверждающего внесение оплаты стоимости книги (книг). Книга выдается в день предоставления указанных документов.

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

Основанием для выдачи и регистрации книги является соблюдение организацией и индивидуальным предпринимателем положений частей первой и второй настоящего пункта, а также соответствие представленного обоснования количества экземпляров книги требованиям Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» и фактическим обстоятельствам.

4. Книга выдается должностными лицами налогового органа, осуществляющими учет плательщиков (иных обязанных лиц) и (или) контроль за ними (далее – должностное лицо налогового органа).

Книга при выдаче регистрируется должностным лицом налогового органа с указанием ее регистрационного номера, даты выдачи, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) и наименования должности (при наличии) лица, получающего книгу.

Регистрационный номер книги выполняется полиграфическим способом и имеет буквенно-цифровой код.

Факт выдачи (получения) книги удостоверяется подписями должностного лица налогового органа и лица, получающего книгу.

5. При выдаче книги должностным лицом налогового органа заполняются реквизиты титульной страницы книги и проставляется оттиск печати налогового органа.

6. Должностное лицо налогового органа, осуществляющее выдачу книги, обязано провести краткий инструктаж лица, получающего книгу, о порядке ее ведения и хранения.

7. При получении нескольких экземпляров книги, предназначенных для обеспечения обособленных подразделений, расположенных вне места нахождения организации (далее – обособленные подразделения) и мест реализации организациями, индивидуальными

предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, каждый экземпляр книги оформляется должностным лицом налогового органа с соблюдением требований, указанных в пунктах 3–5 настоящего Положения, и осуществлением записи о конкретном месте нахождения книги.

8. Новая книга выдается должностным лицом налогового органа в случаях:

8.1. заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, – при предъявлении использованной книги;

8.2. утраты книги – при наличии акта утраты, составленного организацией или индивидуальным предпринимателем;

8.3. хищения книги – при наличии документа, подтверждающего обращение в орган внутренних дел по факту хищения книги;

8.4. невозможности дальнейшего ведения книги в связи с ее внешним видом или выявленными в процессе ведения недостатками, допущенными при изготовлении, – при предъявлении ранее выданной книги.

9. Новая книга выдается с соблюдением требований, указанных в пунктах 3–6 настоящего Положения.

10. При выдаче новой книги в случаях, указанных в подпунктах 8.1 и 8.4 пункта 8 настоящего Положения, на титульной странице ранее выданной книги должностным лицом налогового органа делается запись о выдаче новой книги с указанием ее регистрационного номера.

В случае утраты книги налоговым органом проводится проверка достоверности факта утраты и принимается решение о привлечении руководителя организации или уполномоченного лица, ответственного за ведение книги, либо индивидуального предпринимателя к ответственности, установленной статьей 9.24 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях.

11. Налоговые органы ведут отдельный учет сведений о книгах, выданных организациям и индивидуальным предпринимателям.

### **ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ**

12. Книга ведется в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с перечнем и формой, утвержденными постановлением, утверждающим настоящее Положение.

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

14. Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Резолюция руководителя государственного органа, иной 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 налоговый орган 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.

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
16.03.2005 № 285

## **ПЕРЕЧЕНЬ**

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

Магазины, киоски, павильоны, торговые места на рынке и иные торговые объекты (за исключением случаев осуществления выездной, разносной торговли, торговли на ярмарках, торговли с использованием торговых автоматов, электронной торговли, доставки товаров на дом)

Объекты общественного питания (за исключением сезонных кафе)

Объекты бытового обслуживания и приемные пункты бытового обслуживания

Приемозаготовительные пункты

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 линейных станций и остановочных пунктов, товарные конторы станций, пассажирские поезда

Автодорожные пункты пропуска через Государственную границу Республики Беларусь

Диспетчерские пункты городского пассажирского транспорта

Диагностические станции и пункты технического контроля по проведению государственного технического осмотра транспортных средств

Мотели и иные объекты придорожного сервиса

Автошколы



Учебные пункты и центры подготовки и переподготовки водительского состава  
Организации здравоохранения, иные организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую и (или) фармацевтическую деятельность в порядке, установленном законодательством, а также обособленные подразделения (филиалы) указанных организаций  
Учреждения образования  
Санаторно-курортные организации, дома отдыха, пансионаты  
Оздоровительные лагеря  
Жилищно-эксплуатационные организации и другие организации жилищно-коммунального хозяйства  
Жилищно-строительные кооперативы  
Общежития  
Дипломатические представительства и консульские учреждения  
Редакции газет и журналов  
Отделения и пункты почтовой связи  
Абонентские отделы и цеха продаж услуг  
Цеха расчетов за услуги электросвязи и пункты коллективного пользования  
Дилерские пункты операторов мобильной связи  
Кассы театрально-зрелищных организаций и культурно-просветительных учреждений, расположенные вне мест нахождения этих организаций и учреждений  
Банки, их филиалы, структурные подразделения банков, их филиалов, за исключением обменных пунктов, а также удаленных рабочих мест  
Места оказания страховых услуг  
Пункты таможенного оформления  
Центры статистического декларирования  
Территориальные центры социального обслуживания населения  
Нотариальные конторы, нотариальные бюро, юридические консультации и другие места оказания юридических услуг  
Автомобильные стоянки