Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов

Республики Беларусь 21 марта 2005 г. N 5/15728

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

16 марта 2005 г. N 285

О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЯ В НЕКОТОРЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

(в ред. постановлений Совмина от 28.02.2006 [N 283](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CCEF6997E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H),

от 06.03.2006 [N 317](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CDE6639BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9BG5LDH), от 28.08.2006 [N 1087](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7C8E36C97E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H), от 23.11.2008 [N 1776](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C9C9E16896E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H),

от 10.02.2009 [N 183](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C9CBE16C96E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E97G5L6H), от 11.05.2009 [N 618](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CCE36C95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L2H), от 03.08.2009 [N 1019](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CEEE689BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H),

от 28.04.2010 [N 640](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8C5EF6B95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3C9FG5LDH), от 01.06.2010 [N 820](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CCE66D92EEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LFH), от 30.12.2010 [N 1910](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CCEE6290E8C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9C5DG3LCH),

от 27.10.2011 [N 1440](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE36F94E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9E57G3L3H), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F57G3LBH), от 10.12.2012 [N 1133](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CEE26891EEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LFH),

от 05.04.2013 [N 269](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CEE06C90E2C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9A50G3L2H), от 26.02.2014 [N 165](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CFE56395E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9DG5L4H), от 09.07.2014 [N 660](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36F9AEEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3L3H),

от 16.07.2014 [N 686](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36D95EBC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9D52G3L9H), от 22.07.2014 [N 703](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36393EDC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9C53G3LFH), от 24.07.2014 [N 725](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE3639BE3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LCH),

от 05.11.2015 [N 921](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LFH))

Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F57G3LEH) Совмина от 19.01.2012 N 58)

1. Утвердить прилагаемые:

[форму](#P78) книги замечаний и предложений;

[Положение](#P214) о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LCH) Совмина от 05.11.2015 N 921)

[перечень](#P291) мест реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F57G3LFH) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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. При этом книги замечаний и предложений, изготовленные до вступления в силу [Указа](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8C4E56A90E19D3DC7F1867AG3LFH) Президента Республики Беларусь от 16 октября 2009 г. N 510 "О совершенствовании контрольной (надзорной) деятельности в Республике Беларусь" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., N 253, 1/11062), выдаются при условии приведения их в соответствие с [формой](#P78) книги замечаний и предложений, утвержденной настоящим постановлением;

(в ред. постановлений Совмина от 28.04.2010 [N 640](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8C5EF6B95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3C9EG5L5H), от 05.11.2015 [N 921](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3L2H))

абзац исключен с 23 января 2016 года. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3L3H) Совмина от 05.11.2015 N 921;

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);

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8C5EF6B95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3C9EG5L6H) Совмина от 28.04.2010 N 640)

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. N 1196 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 1999 г., N 67, 5/1506), [слово](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C3CBE56D92E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3D9BG5LCH) "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.2. утратил силу;

(пп. 3.2 утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CEE06C90E2C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9A50G3L2H) Совмина от 05.04.2013 N 269)

3.3. утратил силу;

(пп. 3.3 утратил силу с 1 января 2011 года. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CCEE6290E8C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9C5DG3LCH) Совмина от 30.12.2010 N 1910)

3.4. утратил силу;

(пп. 3.4 утратил силу с 22 июля 2014 года. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36D95EBC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9D52G3L9H) Совмина от 16.07.2014 N 686)

3.5. утратил силу;

(пп. 3.5 утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36393EDC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9C53G3LFH) Совмина от 22.07.2014 N 703)

3.6. в пункте 4 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 сентября 2004 г. N 1111 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., N 145, 5/14830), [слово](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C4CEE06A91E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9EG5LCH) "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.7. в [пункте 5](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C4CFEF6D95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9BG5L6H) Правил бытового обслуживания потребителей, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г. N 1590 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., N 1, 5/15304):

[часть первую](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C4CFEF6D95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9BG5L6H) дополнить абзацем девятым следующего содержания:

"книга замечаний и предложений";

[часть третью](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C4CFEF6D95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9AG5L5H) 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.

абзац исключен. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CEEE689BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L2H) Совмина от 03.08.2009 N 1019.

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 N 285

(в редакции постановления

Совета Министров

Республики Беларусь

01.06.2010 N 820)

(в ред. постановлений Совмина от 28.04.2010 [N 640](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8C5EF6B95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3C9EG5L7H),

от 01.06.2010 [N 820](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CCE66D92EEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LFH), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F57G3LCH), от 05.11.2015 [N 921](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F55G3LBH))

**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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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 │Дата внесения замечания и (или)

и (или) предложения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │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 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 │ Дата назначения

замечаний и предложений │

─────────────────────────────────────────┼─────────────────────────────────

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**

───┬────┬───────────────┬──────────────────┬────────────────┬──────────────

│ │ │ Выявленные │ │

│ │ Наименование │ нарушения │ │ Фамилия,

│ │ органа, │ требований │ │ инициалы,

│ │ проводящего │ законодательства │ Дата и номер │ наименование

N │ │ проверку │при ведении книги │ акта проверки │ должности

п/п│Дата│ деятельности │ замечаний │или протокола об│ работника

│ │организации или│ и предложений, │административном│ органа,

│ │индивидуального│ рассмотрении │ правонарушении │ проводящего

│ │предпринимателя│ изложенных в ней │ │ проверку,

│ │ │ замечаний │ │ его подпись

│ │ │ и предложений │ │

───┼────┼───────────────┼──────────────────┼────────────────┼──────────────

1 │ 2 │ 3 │ 4 │ 5 │ 6

───┼────┼───────────────┼──────────────────┼────────────────┼──────────────

│ │ │ │ │

───┼────┼───────────────┼──────────────────┼────────────────┼──────────────

│ │ │ │ │

───┴────┴───────────────┴──────────────────┴────────────────┴──────────────

5. На страницах 199 - 200 книги помещается текст [Положения](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE36C97E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F51G3LDH) о порядке

выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений,

утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16

марта 2005 г. N 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., N 52, 5/15728).

УТВЕРЖДЕНО

Постановление

Совета Министров

Республики Беларусь

16.03.2005 N 285

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ВЫДАЧИ, ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

(в ред. постановлений Совмина от 10.02.2009 [N 183](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C9CBE16C96E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E97G5L0H),

от 11.05.2009 [N 618](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CCE36C95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L2H), от 03.08.2009 [N 1019](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CEEE689BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L3H), от 28.04.2010 [N 640](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8C5EF6B95E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3C9EG5L0H),

от 27.10.2011 [N 1440](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE36F94E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9E57G3L3H), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F50G3LEH), от 24.07.2014 [N 725](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE3639BE3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LCH),

от 05.11.2015 [N 921](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F55G3LFH))

**ГЛАВА 1**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящим Положением, разработанным в соответствии с [пунктом 5 статьи 24](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E46C92E2C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9E53G3LCH) Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., N 83, 2/1852), устанавливается порядок выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее - книга).

(в ред. постановлений Совмина от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F50G3LFH), от 05.11.2015 [N 921](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F55G3LCH))

2. Книга предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления [документов](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E56A94ECC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LCH), удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

**ГЛАВА 2**

**ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КНИГИ**

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F55G3LDH) Совмина от 05.11.2015 N 921)

3. Книга выдается путем реализации государственным органам, иным организациям (далее - организации) 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](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E06B93ECC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9E5DG3LCH) 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. N 912 "О вопросах создания и ведения электронного банка данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции, признании утратившими силу некоторых постановлений Совета Министров Республики Беларусь" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., N 80, 5/34122):

реализующей организацией - при выдаче книги (книг);

налоговыми органами по месту постановки на учет организации, индивидуального предпринимателя - в случае изменения адреса места нахождения книги (книг) или признания ее (их) недействительными.

5. Основанием для выдачи книги является наличие сведений об организации или индивидуальном предпринимателе в Государственном [реестре](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE1639BEAC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9E50G3LBH) 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 организации и индивидуальному предпринимателю при предъявлении следующих документов:

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](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E56A94ECC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LCH), 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](#P291) мест реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений, утвержденным постановлением, утверждающим настоящее Положение.

9. Новая книга выдается с соблюдением требований, указанных в [пунктах 3](#P232) - [7](#P238) 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](#P246) настоящего пункта, новая книга выдается при предъявлении реализующей организации использованной книги.

В случаях, указанных в [абзацах третьем](#P247) - [пятом части первой](#P249) настоящего пункта, новая книга выдается реализующей организацией после внесения налоговым органом в порядке, предусмотренном в [пунктах 10](#P252) и [11](#P253) 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 по месту постановки на учет 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, 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](#P291) и [формой](#P78), утвержденными постановлением, утверждающим настоящее Положение.

(п. 12 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F51G3LAH) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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

(часть вторая п. 12 введена [постановлением](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F50G3L8H) Совмина от 05.11.2015 N 921)

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 в налоговый орган по месту постановки на учет для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных в порядке, предусмотренном в [пункте 2.28](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E06B96ECC037CFA88A78380560063EC6862FDE369756G3L2H) единого перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 февраля 2012 г. N 156 "Об утверждении единого перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, внесении дополнения в [постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E46397EEC037CFA88A7838G0L5H) Совета Министров Республики Беларусь от 14 февраля 2009 г. N 193 и признании утратившими силу некоторых постановлений Совета Министров Республики Беларусь" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., N 35, 5/35330).

(часть третья п. 12 введена [постановлением](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F50G3L8H) Совмина от 05.11.2015 N 921)

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.

(в ред. постановлений Совмина от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F51G3L8H), от 05.11.2015 [N 921](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F50G3LFH))

14. Реквизиты титульной страницы книги, а также 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.

(в ред. постановлений Совмина от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F51G3LEH), от 05.11.2015 [N 921](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F50G3LCH))

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.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F51G3LFH) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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](#P228), установленном настоящим Положением.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E2699BE9C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F50G3LDH) Совмина от 05.11.2015 N 921)

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.

(п. 17 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F51G3LCH) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0C8E46C92E2C037CFA88A7838G0L5H) 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 контролирующих (надзорных) органов вносятся в книгу соответствующие записи.

(часть первая п. 19 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F51G3L2H) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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

УТВЕРЖДЕНО

Постановление

Совета Министров

Республики Беларусь

16.03.2005 N 285

ПЕРЕЧЕНЬ

МЕСТ РЕАЛИЗАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ИНДИВИДУАЛЬНЫМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ ТОВАРОВ, ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, В КОТОРЫХ ВЕДЕТСЯ КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

(в ред. постановлений Совмина от 28.02.2006 [N 283](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CCEF6997E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H),

от 06.03.2006 [N 317](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CDE6639BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9BG5LDH), от 28.08.2006 [N 1087](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7C8E36C97E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H), от 23.11.2008 [N 1776](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C9C9E16896E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H),

от 03.08.2009 [N 1019](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CEEE689BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5LCH), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CDE16292E3C037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F52G3LAH), от 10.12.2012 [N 1133](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CEE26891EEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LFH),

от 26.02.2014 [N 165](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CFE56395E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9DG5L4H), от 09.07.2014 [N 660](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36F9AEEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3L3H))

Торговые объекты [<\*>](#P340) (за исключением передвижных средств развозной и разносной торговли), торговые места [<\*>](#P340)

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36F9AEEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F55G3LAH) Совмина от 09.07.2014 N 660)

абзац исключен. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CDE6639BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9AG5L6H) Совмина от 06.03.2006 N 317

Объекты общественного питания (за исключением сезонных кафе)

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CDE6639BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9AG5L7H) Совмина от 06.03.2006 N 317)

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

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CEEE689BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5LDH) Совмина от 03.08.2009 N 1019)

Учреждения образования

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C8CEEE689BE19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9EG5L4H) Совмина от 03.08.2009 N 1019)

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

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CEE26891EEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F54G3LFH) Совмина от 10.12.2012 N 1133)

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

(в ред. постановлений Совмина от 28.02.2006 [N 283](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CCEF6997E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H), от 26.02.2014 [N 165](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7CFE56395E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9DG5L4H))

Автомобильные стоянки

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C7C8E36C97E19D3DC7F1867A3F0A3F11398F8A2EDC3E9FG5L1H) Совмина от 28.08.2006 N 1087)

--------------------------------

<\*> Термины используются в значении, определенном [Законом](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE46D91E3C037CFA88A7838G0L5H) Республики Беларусь от 8 января 2014 года "О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь" (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 21.01.2014, 2/2126).

(сноска <\*> введена [постановлением](consultantplus://offline/ref=66AFFA3D5E344EB097B6DE924E270BA9481D7612E5C0CFE36F9AEEC037CFA88A78380560063EC6862FDC3E9F55G3L8H) Совмина от 09.07.2014 N 660)