

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](#),
от 06.03.2006 [N 317](#), от 28.08.2006 [N 1087](#), от 23.11.2008 [N 1776](#),
от 10.02.2009 [N 183](#), от 11.05.2009 [N 618](#), от 03.08.2009 [N 1019](#),
от 28.04.2010 [N 640](#), от 01.06.2010 [N 820](#), от 30.12.2010 [N 1910](#),
от 27.10.2011 [N 1440](#), от 19.01.2012 [N 58](#), от 10.12.2012 [N 1133](#),
от 05.04.2013 [N 269](#), от 26.02.2014 [N 165](#), от 09.07.2014 [N 660](#),
от 16.07.2014 [N 686](#), от 22.07.2014 [N 703](#), от 24.07.2014 [N 725](#),
от 05.11.2015 [N 921](#))

Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

(в ред. [постановления](#) Совмина от 19.01.2012 N 58)

1. Утвердить прилагаемые:

[форму](#) книги замечаний и предложений;

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

(в ред. [постановления](#) Совмина от 05.11.2015 N 921)

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

(в ред. [постановления](#) 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](#) 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](#) книги замечаний и предложений, утвержденной настоящим постановлением;

(в ред. постановлений Совмина от 28.04.2010 [N 640](#), от 05.11.2015 [N 921](#))

абзац исключен с 23 января 2016 года. - [Постановление](#) 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](#) 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 "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.2. утратил силу;

(пп. 3.2 утратил силу. - [Постановление](#) Совмина от 05.04.2013 N 269)

3.3. утратил силу;

(пп. 3.3 утратил силу с 1 января 2011 года. - [Постановление](#) Совмина от 30.12.2010 N 1910)

3.4. утратил силу;

(пп. 3.4 утратил силу с 22 июля 2014 года. - [Постановление](#) Совмина от 16.07.2014 N 686)

3.5. утратил силу;

(пп. 3.5 утратил силу. - [Постановление](#) 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 "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.7. в [пункте 5](#) 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](#) дополнить абзацем девятым следующего содержания:

"книга замечаний и предложений";

[часть третью](#) изложить в следующей редакции:

"Книга замечаний и предложений предьявляется 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](#) 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,

**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 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 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 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, 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

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,
от 11.05.2009 N 618, от 03.08.2009 N 1019, от 28.04.2010 N 640,
от 27.10.2011 N 1440, от 19.01.2012 N 58, от 24.07.2014 N 725,
от 05.11.2015 N 921)

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., 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, от 05.11.2015 N 921)

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

(в ред. [постановления](#) 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](#) 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](#) 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](#), 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](#) 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 - 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 организации 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 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](#) и [формой](#), утвержденными постановлением, утверждающим настоящее Положение.

(п. 12 в ред. [постановления](#) 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](#) 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](#) 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](#) 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](#) 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](#), от 05.11.2015 [N 921](#))

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](#), от 05.11.2015 [N 921](#))

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](#) 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](#), установленном настоящим Положением.

(в ред. [постановления](#) 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](#) 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](#) 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](#) 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,
от 06.03.2006 N 317, от 28.08.2006 N 1087, от 23.11.2008 N 1776,
от 03.08.2009 N 1019, от 19.01.2012 N 58, от 10.12.2012 N 1133,
от 26.02.2014 N 165, от 09.07.2014 N 660)

Торговые объекты <*> (за исключением передвижных средств развозной и разносной торговли), торговые места <*>

(в ред. [постановления](#) Совмина от 09.07.2014 N 660)

абзац исключен. - [Постановление](#) Совмина от 06.03.2006 N 317

Объекты общественного питания (за исключением сезонных кафе)

(в ред. [постановления](#) 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](#) Совмина от 03.08.2009 N 1019)

Учреждения образования

(в ред. [постановления](#) 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](#) 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](#), от 26.02.2014 [N 165](#))

Автомобильные стоянки

(абзац введен [постановлением](#) Совмина от 28.08.2006 N 1087)

<*> Термины используются в значении, определенном [Законом](#) 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](#) Совмина от 09.07.2014 N 660)
