

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)

Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

(в ред. постановления Совмина от 19.01.2012 N 58)

(см. текст в предыдущей редакции)

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.

(в ред. постановления Совмина от 19.01.2012 N 58)

(см. текст в предыдущей редакции)

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. N 510 "О совершенствовании контрольной (надзорной) деятельности в Республике Беларусь" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., N 253, 1/11062), выдаются налоговыми органами при условии приведения их в соответствие с **формой** книги замечаний и предложений, утвержденной настоящим постановлением;

(в ред. постановления Совмина от 28.04.2010 N 640)

(см. текст в предыдущей редакции)

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 организациям, финансируемые 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)

(см. текст в предыдущей редакции)

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. в абзаце седьмом части первой пункта 34 Положения об общежитиях, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 15 сентября 1999 г. N 1437 "Об утверждении Положения об общежитиях и Типового договора найма жилого помещения в общежитии" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 1999 г., N 73, 5/1672), слово "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.3. утратил силу;

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

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. N 1623 "О некоторых вопросах деятельности рынков" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2003 г., N 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. N 384 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., N 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. 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 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](#) Совмина от 03.08.2009 N 1019.

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

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,
от 01.06.2010 N 820, от 19.01.2012 N 58)
(см. текст в предыдущей редакции)

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 проверки деятельности организации или индивидуального предпринимателя

N п/п	Дата	Наименование органа, проводящего проверку деятельности	Выявленные нарушения требований законодательства при ведении книги замечаний	Дата и номер акта проверки или протокола об	Фамилия, инициалы, наименование должности работника
-------	------	--	--	---	---

		организации или индивидуального предпринимателя	и предложений, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений	административном правонарушении	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. 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, РЕГИСТРАЦИИ, 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](#))

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, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее - книга).

(п. 1 в ред. [постановления](#) Совмина от 19.01.2012 N 58)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

(в ред. [постановления](#) Совмина от 10.02.2009 N 183)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

(часть третья п. 3 введена [постановлением](#) Совмина от 11.05.2009 N 618; в ред. [постановления](#) Совмина от 19.01.2012 N 58)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

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

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

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

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

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

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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

Часть исключена. - [Постановление](#) Совмина от 27.10.2011 N 1440.

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

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

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.

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

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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.
(п. 17 в ред. [постановления](#) Совмина от 19.01.2012 N 58)
(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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)
(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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](#))

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)
(в ред. [постановления](#) Совмина от 06.03.2006 N 317)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

Объекты общественного питания (за исключением сезонных кафе)
(в ред. [постановления](#) Совмина от 06.03.2006 N 317)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

Учреждения образования

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

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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 (отделения), структурные подразделения банков, их филиалов (отделений), за исключением обменных пунктов и структурных подразделений банков, их филиалов (отделений), созданных на базе обменных пунктов

(в ред. [постановления](#) Совмина от 23.11.2008 N 1776)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

Места оказания страховых услуг

Пункты таможенного оформления

Центры статистического декларирования

Территориальные центры социального обслуживания населения

Государственные нотариальные конторы, нотариальные бюро, юридические консультации и другие места оказания юридических услуг

(в ред. [постановления](#) Совмина от 28.02.2006 N 283)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

Автомобильные стоянки

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