

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

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**

Изменения и дополнения:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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

Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ: 

1. Утвердить прилагаемые:


[форму книги замечаний и предложений;](#)


[Положение о порядке выдачи, 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. 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 при условии приведения их в соответствие с формой книги замечаний и предложений, утвержденной настоящим постановлением; 

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. утратил силу; 

3.5. утратил силу; 

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

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

часть первую дополнить абзацем девятым следующего содержания:


«книга замечаний и предложений»;

часть третью изложить в следующей редакции:

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

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

5. Министерству по налогам и сборам:

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

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

привести свои правовые акты в соответствие с настоящим постановлением;  
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 \_\_\_\_\_



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 правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., № 52, 5/15728).[↓](#)

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
16.03.2005 № 285

## ПОЛОЖЕНИЕ

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

### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящим Положением, 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, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее – книга).[↓](#)

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

### ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КНИГИ

3. Книга выдается путем реализации 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. № 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., № 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.

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

В случае изменения адреса места нахождения книги (книг) организация или индивидуальный предприниматель не позднее рабочего дня, следующего за днем изменения места нахождения книги (книг), обращаются 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. № 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. № 193 и признании утратившими силу некоторых постановлений Совета Министров Республики Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 35, 5/35330).

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

14. Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Резолюция руководителя 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 реализующую организацию за получением новой книги в порядке, установленном настоящим Положением.⚡

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

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

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

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

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

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<sup>⚡</sup>

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<sup>⚡</sup>

Автомобильные стоянки<sup>⚡</sup>

Места предоставления микрозаймов (заключения договоров микрозайма)<sup>⚡</sup>

Места осуществления лизинговой деятельности<sup>⚡</sup>

---

\* 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).<sup>⚡</sup>