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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CA8E011B91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI),

от 06.03.2006 [N 317](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CB870B1791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE3Q2W6I), от 28.08.2006 [N 1087](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CE82041B91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI), от 23.11.2008 [N 1776](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407ECF80001A91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI),

от 10.02.2009 [N 183](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407ECD80041A91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBEFQ2WDI), от 11.05.2009 [N 618](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FCA82041991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W9I), от 03.08.2009 [N 1019](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC88F001791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI),

от 28.04.2010 [N 640](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC38E031991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319C9E7Q2W6I), от 01.06.2010 [N 820](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CA87051E9EBE33C354F619D54B3707838B800219CBE72FQ6W6I), от 30.12.2010 [N 1910](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CA8F0A1C98BE33C354F619D54B3707838B800219CBE426Q6W5I),

от 27.10.2011 [N 1440](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB82071893BE33C354F619D54B3707838B800219CBE62CQ6WAI), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72CQ6W2I), от 10.12.2012 [N 1133](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077C883001D9EBE33C354F619D54B3707838B800219CBE72FQ6W6I),

от 05.04.2013 [N 269](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077C881041C92BE33C354F619D54B3707838B800219CBE22BQ6WBI))

Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72CQ6W7I) Совмина от 19.01.2012 N 58)

1. Утвердить прилагаемые:

[форму](#Par83) книги замечаний и предложений;

[Положение](#Par222) о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений;

[перечень](#Par308) мест реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72CQ6W6I) 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 по заявкам налоговых органов. При этом книги замечаний и предложений, изготовленные до вступления в силу [Указа](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC284021C91E339CB0DFA1BQDW2I) 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](#Par83) книги замечаний и предложений, утвержденной настоящим постановлением;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC38E031991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319C9E6Q2WEI) Совмина от 28.04.2010 N 640)

книга замечаний и предложений выдается государственным органам и иным организациям, индивидуальным предпринимателям за плату, [размер](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077C883061F99BE33C354F619D5Q4WBI) которой устанавливается Министерством финансов;

оплата стоимости книги замечаний и предложений относится организациями, финансируемыми из бюджета, на увеличение расходов, предусмотренных сметой расходов, иными организациями и индивидуальными предпринимателями - на себестоимость продукции, товаров (работ, услуг);

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC38E031991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319C9E6Q2WDI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04074CD84051E91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319C8E3Q2W7I) "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.2. утратил силу;

(пп. 3.2 утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077C881041C92BE33C354F619D54B3707838B800219CBE22BQ6WBI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CA8F0A1C98BE33C354F619D54B3707838B800219CBE426Q6W5I) Совмина от 30.12.2010 N 1910)

3.4. в [абзаце седьмом](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04071CB870415CCE9319201F81CDD1B7F17CDCE8D0319CFQEWFI) пункта 10, [части первой](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04071CB870415CCE9319201F81CDD1B7F17CDCE8D0318CCQEW1I) 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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04073CA85021791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE3Q2WEI) "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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04073C881021D91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE6Q2W7I) "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.7. в [пункте 5](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04073C98E051991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE3Q2WDI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04073C98E051991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE3Q2WDI) дополнить абзацем девятым следующего содержания:

"книга замечаний и предложений";

[часть третью](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04073C98E051991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE2Q2WEI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC88F001791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W9I) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC38E031991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319C9E6Q2WCI),

от 01.06.2010 [N 820](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CA87051E9EBE33C354F619D54B3707838B800219CBE72FQ6W6I), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72CQ6W5I))

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 │Дата внесения замечания и (или)

и (или) предложения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │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 │ 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB82041B93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72AQ6W4I) 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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407ECD80041A91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBEFQ2WBI),

от 11.05.2009 [N 618](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FCA82041991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W9I), от 03.08.2009 [N 1019](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC88F001791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W8I), от 28.04.2010 [N 640](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC38E031991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319C9E6Q2WBI),

от 27.10.2011 [N 1440](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB82071893BE33C354F619D54B3707838B800219CBE62CQ6WAI), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72BQ6W7I))

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящим Положением, разработанным в соответствии с [пунктом 5 статьи 24](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB8401199EBE33C354F619D54B3707838B800219CBE628Q6W5I) 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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72BQ6W6I) Совмина от 19.01.2012 N 58)

2. Книга предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления [документов](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077C8860A1792BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72FQ6W5I), 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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407ECD80041A91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBEFQ2WBI) Совмина от 10.02.2009 N 183)

Основанием для выдачи и регистрации книги является соблюдение организацией и индивидуальным предпринимателем положений [частей первой](#Par240) и [второй](#Par241) настоящего пункта, а также соответствие представленного обоснования количества экземпляров книги требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB8401199EBE33C354F619D5Q4WBI) Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" и фактическим обстоятельствам.

(часть третья п. 3 введена [постановлением](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FCA82041991E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W9I) Совмина от 11.05.2009 N 618; в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72BQ6W4I) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72BQ6WBI) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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](#Par240) - [5](#Par253) настоящего Положения, и осуществлением записи о конкретном месте нахождения книги.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72BQ6WAI) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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](#Par240) - [6](#Par254) настоящего Положения.

10. При выдаче новой книги в случаях, указанных в [подпунктах 8.1](#Par259) и [8.4](#Par262) 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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FCB82001A91E339CB0DFA1BD244681084C28C031BC8EFQ2W6I) Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC88F001791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W8I) Совмина от 03.08.2009 N 1019)

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

Часть исключена. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB82071893BE33C354F619D54B3707838B800219CBE62CQ6WAI) Совмина от 27.10.2011 N 1440.

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](#Par308) и [формой](#Par83), утвержденными постановлением, утверждающим настоящее Положение.

(п. 12 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72AQ6W3I) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72AQ6W1I) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72AQ6W7I) Совмина от 19.01.2012 N 58)

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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72AQ6W6I) 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 налоговый орган за получением новой книги в [порядке](#Par237), 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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72AQ6W5I) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB8401199EBE33C354F619D5Q4WBI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE72AQ6WBI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CA8E011B91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI),

от 06.03.2006 [N 317](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CB870B1791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE3Q2W6I), от 28.08.2006 [N 1087](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CE82041B91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI), от 23.11.2008 [N 1776](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407ECF80001A91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI),

от 03.08.2009 [N 1019](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC88F001791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W7I), от 19.01.2012 [N 58](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077CB800A1E93BE33C354F619D54B3707838B800219CBE729Q6W3I), от 10.12.2012 [N 1133](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077C883001D9EBE33C354F619D54B3707838B800219CBE72FQ6W6I))

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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CB870B1791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE2Q2WFI) Совмина от 06.03.2006 N 317)

абзац исключен. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CB870B1791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE2Q2WDI) Совмина от 06.03.2006 N 317

Объекты общественного питания (за исключением сезонных кафе)

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CB870B1791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE2Q2WCI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC88F001791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2W6I) Совмина от 03.08.2009 N 1019)

Учреждения образования

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC0407FC88F001791E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE6Q2WFI) 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=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04077C883001D9EBE33C354F619D54B3707838B800219CBE72FQ6W6I) Совмина от 10.12.2012 N 1133)

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](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CA8E011B91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI) Совмина от 28.02.2006 N 283)

Автомобильные стоянки

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=42A16F0E27B7D49B80F31B55BAAF58DF9CFADCC04070CE82041B91E339CB0DFA1BD244681084C28C0319CBE7Q2WAI) Совмина от 28.08.2006 N 1087)