ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

16 марта 2005 г. № 285

О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений

Изменения и дополнения:

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=85243&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 28 февраля 2006 г. № 283 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 37, 5/20199);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=85453&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 6 марта 2006 г. № 317 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 40, 5/21026);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=90025&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 28 августа 2006 г. № 1087 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 144, 5/22803);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=146911&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 23 ноября 2008 г. № 1776 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 287, 5/28790);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=153316&a=32#a32) Совета Министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. № 183 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 44, 5/29298);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=160362&a=6#a6) Совета Министров Республики Беларусь от 11 мая 2009 г. № 618 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 122, 5/29754);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=166858&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 3 августа 2009 г. № 1019 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 188, 5/30270);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=186718&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 28 апреля 2010 г. № 640 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 118, 5/31768);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=188645&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 1 июня 2010 г. № 820 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 135, 5/31958);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=204202&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2010 г. № 1910 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 11, 5/33160);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=223970&a=5#a5) Совета Министров Республики Беларусь от 27 октября 2011 г. № 1440 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 122, 5/34676);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=230364&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 19 января 2012 г. № 58 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 13, 5/35143);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=250823&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 10 декабря 2012 г. № 1133 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 13.12.2012, 5/36604);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=258265&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 5 апреля 2013 г. № 269 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 12.04.2013, 5/37116);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=277115&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 26 февраля 2014 г. № 165 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.03.2014, 5/38492);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=284209&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 9 июля 2014 г. № 660 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 12.07.2014, 5/39112);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=284630&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 16 июля 2014 г. № 686 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 19.07.2014, 5/39145);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=285056&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. № 703 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 26.07.2014, 5/39169);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=285233&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 24 июля 2014 г. № 725 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 30.07.2014, 5/39188);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=310627&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 5 ноября 2015 г. № 921 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 10.11.2015, 5/41249);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=358697&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 4 ноября 2017 г. № 831 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 10.11.2017, 5/44382);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=458619&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2021 г. № 326 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 15.06.2021, 5/49146);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=459588&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 25 июня 2021 г. № 363 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 30.06.2021, 5/49190);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=549906&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 25 марта 2022 г. № 175 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 09.04.2022, 5/50110);

[Постановление](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=620805&a=1#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 г. № 877 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 22.12.2022, 5/51118)

Во исполнение [пункта 4](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=112#a112) статьи 12, [части первой](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=216#a216) пункта 1 и [пункта 5](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=138#a138) статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить [Положение](#a125) о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (прилагается).

11. Определить:

[форму](#a161) книги замечаний и предложений согласно приложению 1;

[перечень](#a162) сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений, согласно приложению 2.

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;

оплата стоимости книги замечаний и предложений относится 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](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=15033&a=149#a149) 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](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=73723&a=11#a11) 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](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=75813&a=52#a52) 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;

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](#a82)  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 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 организациям и индивидуальным предпринимателям республиканским унитарным предприятием «ИЗДАТЕЛЬСТВО «БЕЛБЛАНКАВЫД» (далее – реализующая организация) за плату, [размер](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=77733&a=9#a9) 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](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=216365&a=10#a10) 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:

реализующей организацией – при выдаче книги (книг);

налоговыми органами[\*](#a156) – в случае изменения адреса места нахождения книги (книг) или признания ее (их) недействительными.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Под налоговыми органами понимаются налоговые органы по месту постановки на учет – в отношении организаций, налоговые органы независимо от места постановки на учет – в отношении индивидуальных предпринимателей.

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 (сведений):

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](#a162) сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

9. Новая книга выдается с соблюдением требований, указанных в пунктах [3–7](#a163) 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](#a138) части первой настоящего пункта, новая книга выдается при предъявлении реализующей организации использованной книги.

В случаях, указанных в абзацах [третьем–пятом](#a139) части первой настоящего пункта, новая книга выдается реализующей организацией после внесения налоговым органом в порядке, предусмотренном в пунктах [10](#a155) 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 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, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;

в обособленном подразделении организации, реализующей товары, выполняющей работы, оказывающей услуги, которое расположено вне места нахождения данной организации;

в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями, указанными в [абзаце втором](#a164) настоящей части.

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 с заявлением в налоговый орган для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных.

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 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](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) 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.

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к [постановлению](#a82)  Совета Министров Республики Беларусь 16.03.2005 № 285 (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь 19.12.2022 № 877) |

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 организации, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)   
индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место нахождения организации, ее обособленного подразделения, дата и номер [свидетельства](file:///C:\Users\User\Downloads\tx.dll%3fd=152808&a=3#a3) 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 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 админи- стративном 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](#a125) о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к [постановлению](#a82)  Совета Министров Республики Беларусь 16.03.2005 № 285 (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь 19.12.2022 № 877) |

ПЕРЕЧЕНЬ  
сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений

1. Торговля:

торговые объекты (за исключением передвижных средств разносной торговли);

торговые места.

2. Общественное питание (объекты общественного питания (за исключением летних, сезонных кафе).

3. Бытовое обслуживание (объекты бытового обслуживания и приемные пункты бытового обслуживания).

4. Жилищно-коммунальное хозяйство:

организации, осуществляющие эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, и другие организации жилищно-коммунального хозяйства;

жилищно-строительные кооперативы;

общежития.

5. Здравоохранение, санаторно-курортное лечение, оздоровление:

организации здравоохранения, иные организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую и (или) фармацевтическую деятельность, а также обособленные подразделения (филиалы) указанных организаций;

санаторно-курортные организации, дома отдыха, пансионаты;

оздоровительные лагеря.

6. Заготовка продукции растениеводства, животноводства, дикорастущей и прочей продукции (приемозаготовительные пункты).

7. Перевозка грузов, пассажиров, багажа:

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 станций (вокзалов) и остановочных пунктов, подразделения по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, пассажирские поезда (с нумерованными местами);

диспетчерские пункты городского пассажирского транспорта.

8. Транспортная деятельность:

оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств (за исключением транспортных средств железнодорожного транспорта);

диагностические станции и пункты технического контроля по проведению государственного технического осмотра транспортных средств.

9. Придорожный сервис (мотели и иные объекты придорожного сервиса).

10. Банковская, финансовая деятельность, страхование:

банки, их филиалы, структурные подразделения банков, их филиалов, за исключением обменных пунктов, а также удаленных рабочих мест;

места предоставления микрозаймов (заключения договоров микрозайма);

места осуществления лизинговой деятельности;

места оказания страховых услуг.

11. Связь:

отделения и пункты почтовой связи;

сервисные центры и пункты операторов электросвязи, поставщиков услуг электросвязи;

дилерские пункты операторов сотовой подвижной электросвязи.

12. Культура (кассы театрально-зрелищных организаций и культурно-просветительных учреждений, расположенные вне мест нахождения этих организаций и учреждений).

13. Юстиция:

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

риэлтерские организации.