

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).

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 контролирующими (надзорными) органов вносятся в книгу соответствующие записи.

Изъятие книги указанными органами не допускается, если иное не установлено законодательными актами.

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь

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

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

Автомобильные стоянки

Места предоставления микрозаймов (заключения договоров микрозайма)

Места осуществления лизинговой деятельности

* 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).