# Книга замечаний и предложений

Материал подготовлен аналитической редакцией Правовой платформы «Бизнес-Инфо»

01.10.2024

**11** [Ответственности](#a16)

**Книга замечаний и предложений** - документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) и (или) предложений о деятельности организации, ИП, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг ([абз.14](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=217#a217) ст.1 Закона от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

У юридического лица нет возможности реализовать свое право на обращение через книгу замечаний и предложений и, соответственно, нет права ее потребовать предоставить.

Юридическое лицо при желании подать обращение может воспользоваться одним из путей (способов), предусмотренных [ч.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=258#a258) п.1 ст.3 Закона № 300-З.

[Постановлением](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=82#a82) Совмина от 16.03.2005 № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений» (в редакции от 19.12.2022 № 877) утверждены:

• [Положение](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=125#a125) о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений;

• [форма](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=161#a161) книги замечаний и предложений (далее - книга).

 • [Перечень](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=162#a162) сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Отсутствие или непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина влечет наложение штрафа в размере до 4 БВ ([ч.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=447159&a=952#a952) ст.10.10 КоАП). |



## 1. Порядок получения книги, ее местонахождение

Книга выдается путем реализации организациям и ИП РУП «Издательство «Белбланкавыд» за плату, размер которой устанавливается Минфином ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=163#a163) Положения № 285).

Информация о книгах включается в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции в соответствии с [Положением](file:///C:\Users\Admin\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, утв. постановлением Совмина от 06.07.2011 № 912:

• реализующей организацией - при выдаче книги (книг);

• налоговыми органами - в случае изменения адреса места нахождения книги (книг) или признания ее (их) недействительными ([п.4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=169#a169) Положения № 285).

**Основанием для выдачи книги** является наличие **сведений об организации** или ИП **в Государственном реестре плательщиков** (иных обязанных лиц) ([п.5](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=127#a127) Положения № 285).

**Место нахождения книги** (книг) должно соответствовать адресу ее (их) места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции (далее - электронный банк данных) ([ч.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=132#a132) п.12 Положения № 285).

В случае изменения адреса места нахождения книги (книг) организация или индивидуальный предприниматель не позднее рабочего дня, следующего за днем изменения места нахождения книги (книг), направляют уведомление в налоговый орган для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных ([ч.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=190#a190) п.12 Положения № 285).

На стенде организации целесообразно разместить информацию о местонахождении книги, а также об ответственном лице.

## 4. Предоставление книги

4.1. Порядок предоставления книги *new*

Организация, ИП обязаны предъявлять книгу по первому требованию заявителя ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=97#a97) ст.24 Закона № 300-З, [п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=32#a32) Положения № 285).

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=32#a32) Положения № 285). |

**Отказ** **организации** **в предоставлении книги может быть обжалован в вышестоящую организацию**.

Отказ в предоставлении книги **после обжалования в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд** в порядке, установленном законодательством (чч.[1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=105#a105), 2 п.3 ст.24 Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Непредъявление книги по первому требованию гражданина является административным правонарушением, за которое предусмотрена административная ответственность в виде штрафа до 4 БВ ([ч.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=447159&a=952#a952) ст.10.10 КоАП). |

4.2. Внесение записи заявителем *new*

**При получении книги заявитель оставляет в ней запись в соответствии с установленной формой.** При этом поля «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 непосредственно заявителем ([п.13](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=142#a142) Положения № 285).

Заявитель (гражданин) обязан **поставить личную подпись**. Если заявителем выступает организация, то личную подпись оставляет руководитель или иное уполномоченное лицо ([абз.5](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=200#a200) п.2, [абз.6](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=188#a188) п.3 ст.12 Закона № 300-З). Ответственность за заполнение и корректность внесенных сведений лежит на заявителе.

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами ([ст.27](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=44#a44) Закона № 300-З). |

### 5.3. Оставление обращения без рассмотрения по существу

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  Письменное обращение - обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений ([абз.8](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=95#a95) ст.1 Закона № 300-З). |

**Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу**, если:

1) обращения не соответствуют требованиям, установленным пп.[1-6](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=2#a2) ст.12 Закона № 300-З;

2) обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

3) обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, не относятся к деятельности этой организации, ИП, не касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

4) пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

5) заявитель подал повторное обращение, в том числе внесенное в книгу, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

6) с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

7) обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение ([п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=3#a3) ст.15 Закона № 300-З).

Обращения **принимаются к сведению** и **ответы на них не направляются в случаях**, если:

1) в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

2) обращения содержат только благодарности;

3) обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=222#a222) ст.14 Закона № 300-З).

Также замечания и (или) предложения, внесенные в книгу и **не относящиеся к деятельности организации, ИП**, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, не касающиеся качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, **оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя** ([ч.4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=237#a237) п.1 ст.24 Закона № 300-З).

**Обращения заявителей,** в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания), являются **анонимными** ([ст.23](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=25#a25) Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| список | *Дополнительно по теме*  • [Как ответить](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=667102&a=1#a1) на жалобу посетителя в книге замечаний и предложений, если лицо, которое оставило жалобу, написало только номер телефона, но не указало адрес? |

### 5.4. Отзыв обращения

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу **путем подачи** соответствующего письменного или электронного **заявления**.

 В случае отзыва заявителем своего обращения организация, ИП прекращают рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению ([ст.16](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=230#a230) Закона № 300-З).

## 11. Ответственность

Областные (Минский городской) исполнительные комитеты, структурные подразделения областных, городских (кроме городов районного подчинения), районных исполнительных комитетов, местные администрации районов в городах осуществляют в порядке, установленном законодательными актами, **контроль за соблюдением проверяемыми субъектами законодательства о книге** ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=201#a201) ст.28 Закона № 300-З).

Административная ответственность за нарушение законодательства о книге

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Статья КоАП | Вид нарушения | Размер штрафа, БВ |
| [10.10](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=447159&a=92#a92) | 1. Отсутствие книги замечаний и предложений. 2. Непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина | До 4 |

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\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З и [Положения](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=125#a125) № 285 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 ([п.19](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=77452&a=105#a105) Положения № 285).