

Типичные нарушения, допускаемые организациями в сфере законодательства о книге замечаний и предложений

1) Отсутствие книги замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений 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 (статья 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" и пункт 12 Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь 16 марта 2005 г. № 285).

2) Не предъявление книги замечаний и предложений по первому требованию.

Согласно пункту 2 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" организация, индивидуальный предприниматель обязаны предъявлять книгу замечаний и предложений по первому требованию заявителя.

3) Истребование у гражданина при предоставлении книги замечаний и предложений документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения записи.

Согласно пункту 2 Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь 16 марта 2005 г. № 285, запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

4) Невнесение в книгу замечаний и предложений сведений о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметки о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомления о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

Согласно требованиям пункта 14 Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь 16 марта 2005 г. № 285, сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомления 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.