

# **Алгоритм ведения делопроизводства по обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений**

## **1. Разработка локального правового акта, регулирующего порядок рассмотрения обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений.**

Данный этап не является обязательным и применяется по усмотрению руководителя. Основные унифицированные требования по работе с книгой замечаний и предложений изложены в Положении о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635.

## **2. Назначение лиц, ответственных за ведение делопроизводства по обращениям, внесенным в книгу замечаний и предложений.**

Книга замечаний и предложений ведется руководителем организации или уполномоченным им лицом, ответственным за ведение книги. Ответственными за хранение книги также являются руководитель организации или уполномоченное им лицо, индивидуальный предприниматель. Руководителем организации издается приказ, которым уполномочено конкретные должностные лица за ведение, выдачу и хранение книги.

## **3. Выдача книги заявителю.**

Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения. Книга предъявляется в развернутом виде на очередной свободной для заполнения странице, исключая ознакомление гражданина с записями, внесенными в книгу другими гражданами.

## **4. Внесение записи в книгу замечаний и предложений заявителем.**

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.

В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, 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.

## **5. Регистрация записи, внесенной в книгу замечаний и предложений, внесение информации в государственную единую (интегрированную)**

## **систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (для государственных органов и организаций)**

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, регистрируются в самой книге в реквизите «Порядковый номер замечания и (или) предложения». Этот реквизит заполняет руководитель организации или уполномоченное им лицом, ответственное за ведение книги, ИП. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Государственными органами, иными государственными организациями информация о поступивших письменных и устных обращениях, ответах (уведомлениях) на них вносится в систему учета и обработки обращений.

*Письменное обращение - обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений.*

### **6. Рассмотрение обращения, информирование заявителя, заполнение реквизитов книги.**

Обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, рассматриваются в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

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 (или) предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока их рассмотрения.

### **7. Формирование дела с обращениями, внесенными в книгу**

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги.

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.

По истечении установленных сроков хранения книга подлежит уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.