

Порядок ведения, хранения и выдачи книги замечаний и предложений

Книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Порядок работы с книгой замечаний и предложений определен Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635 «О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц» (далее – постановление № 635).

Ранее книга замечаний и предложений велась у всех юридических лица индивидуальных предпринимателей независимо от формы собственности и сферы деятельности. Со 2 января 2023 г. книги замечаний и предложений ведутся в организациях, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, в соответствии с перечнем сфер, определенным вышеуказанным постановлением. Ведение ранее выданных книг замечаний и предложений государственными органами, а также организациями и индивидуальными предпринимателями, которые не уполномочены на их ведение, должно быть прекращено.

Организация и индивидуальный предприниматель определяют необходимое для выдачи им количество книг в соответствии с перечнем сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

Выдача книги осуществляется РУП «Издательство «Белбланквыд» при предъявлении заинтересованным лицом следующих документов (сведений):

Выдача книги (книг) осуществляется организации и индивидуальному предпринимателю при предъявлении следующих документов (сведений):

оригинал и копия платежного документа, подтверждающего оплату стоимости книги (книг), за исключением случая внесения платы посредством автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства;

оригинал 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 оригинал документа, удостоверяющего его личность, – при получении книги (книг) руководителем организации;

доверенность на получение книги (книг) и оригинал документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) иным представителем организации, кроме руководителя, представителем индивидуального предпринимателя;

оригинал документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) индивидуальным предпринимателем;

сведения об адресе места нахождения книги (книг).

Информация о книгах замечаний и предложений включается в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции (далее – электронный банк данных):

реализующей организацией – при выдаче книги;

налоговым органом по месту постановки на учет организации (индивидуального предпринимателя) – в случае изменения адреса места нахождения книги или признания ее недействительными.

Данные электронного банка данных относительно выданных книг замечаний и предложений являются общедоступными. Ознакомиться с информацией можно на сайте <https://blank.bisc.by/>.

Место нахождения книги должно соответствовать адресу ее места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных. В случае изменения адреса места нахождения книги организация или индивидуальный предприниматель не позднее рабочего дня направляют уведомление в налоговый орган для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных.

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, предъявив реализующей организации использованную книгу.

Замена книги замечаний и предложений законодательством не предусмотрена. При этом возможна выдача новой книги (с новым серийным номером) при наличии определенных оснований:

- заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении;
- порча (повреждение, брак) книги;
- утрата;
- хищение.

При заполнении всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, новая книга замечаний и предложений выдается реализующей организацией при предъявлении реализующей организации использованной книги.

При обнаружении фактов порчи (повреждения, брака), утраты книги организацией или индивидуальным предпринимателем не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения указанных фактов, в налоговый орган представляется соответствующий акт, в котором указываются регистрационный номер книги, адрес ее места нахождения, причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

При обнаружении факта хищения книги в налоговый орган представляется документ, подтверждающий обращение в орган внутренних дел по факту ее хищения.

В указанных случаях новая книга выдается реализующей организацией после внесения налоговым органом в электронный банк данных информации о книге с признаком «Недействительно».

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. Записи, внесенные в книгу замечаний и предложений, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

За отсутствие книги замечаний и предложений или непредъявление ее по первому требованию гражданина установлена административная ответственность (часть 2 статьи 10.10 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях). Ответственность возлагается на физическое лицо (руководитель организации или уполномоченное им лицо, индивидуальный предприниматель).