

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**16 марта 2005 г. N 285**

**О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

(в ред. постановлений Совмина от 28.02.2006 N 283,  
от 06.03.2006 N 317, от 28.08.2006 N 1087, от 23.11.2008 N 1776,  
от 10.02.2009 N 183, от 11.05.2009 N 618, от 03.08.2009 N 1019,  
от 28.04.2010 N 640, от 01.06.2010 N 820, от 30.12.2010 N 1910,  
от 27.10.2011 N 1440, от 19.01.2012 N 58, от 10.12.2012 N 1133,  
от 05.04.2013 N 269, от 26.02.2014 N 165, от 09.07.2014 N 660,  
от 16.07.2014 N 686, от 22.07.2014 N 703, от 24.07.2014 N 725,  
от 05.11.2015 N 921, от 04.11.2017 N 831, от 14.06.2021 N 326,  
от 25.06.2021 N 363, от 25.03.2022 N 175, от 19.12.2022 N 877,  
от 20.11.2023 N 791, от 03.01.2025 N 6)

Во исполнение пункта 4 статьи 12, части первой пункта 1 и пункта 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:  
(преамбула в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

1. Утвердить Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (прилагается).  
(п. 1 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

1-1. Определить:

форму книги замечаний и предложений согласно приложению 1;

перечень сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений, согласно приложению 2.

(п. 1-1 введен постановлением Совмина от 19.12.2022 N 877)

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;  
(в ред. постановлений Совмина от 28.04.2010 N 640, от 05.11.2015 N 921, от 19.12.2022 N 877)  
абзац исключен с 23 января 2016 года. - Постановление Совмина от 05.11.2015 N 921;

оплата стоимости книги замечаний и предложений относится организациями и индивидуальными предпринимателями на себестоимость продукции, товаров (работ, услуг);  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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. N 1196 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 1999 г., N 67, 5/1506), слово "жалоб" заменить словом "замечаний";

3.2. утратил силу;  
(пп. 3.2 утратил силу. - Постановление Совмина от 05.04.2013 N 269)

3.3. утратил силу;  
(пп. 3.3 утратил силу с 1 января 2011 года. - Постановление Совмина от 30.12.2010 N 1910)

3.4. утратил силу;  
(пп. 3.4 утратил силу с 22 июля 2014 года. - Постановление Совмина от 16.07.2014 N 686)

3.5. утратил силу;  
(пп. 3.5 утратил силу. - Постановление Совмина от 22.07.2014 N 703)

3.6. в пункте 4 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 сентября 2004 г. N 1111 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., N 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. N 1590 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., N 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.

абзац исключен. - Постановление Совмина от 03.08.2009 N 1019.

6. Республиканским органам государственного управления, иным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь:

привести свои правовые акты в соответствие с настоящим постановлением;

принять иные меры по реализации настоящего постановления;  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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

**ФОРМА**

**книги замечаний и предложений**

Исключена со 2 января 2023 года. - Постановление Совмина от 19.12.2022 N 877.

УТВЕРЖДЕНО  
Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
16.03.2005 N 285

КонсультантПлюс: примечание.

Пунктом 25 Перечня контролирующих (надзорных) органов, уполномоченных проводить проверки, и сфер их контрольной (надзорной) деятельности, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 16.10.2017 N 376, контроль за соблюдением проверяемыми субъектами законодательства о книге замечаний и предложений возложен на местные исполнительные и распорядительные органы.

КонсультантПлюс: примечание.

Ответственность за отсутствие книги замечаний и предложений или непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина установлена частью второй статьи 10.10 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ВЫДАЧИ, ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

(в ред. постановлений Совмина от 10.02.2009 N 183,  
от 11.05.2009 N 618, от 03.08.2009 N 1019, от 28.04.2010 N 640,  
от 27.10.2011 N 1440, от 19.01.2012 N 58, от 24.07.2014 N 725,  
от 05.11.2015 N 921, от 14.06.2021 N 326, от 25.03.2022 N 175,  
от 19.12.2022 N 877, от 20.11.2023 N 791)

### **ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящим Положением устанавливается порядок выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее - книга).

(в ред. постановлений Совмина от 19.01.2012 N 58, от 05.11.2015 N 921, от 19.12.2022 N 877)

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**

(в ред. постановления Совмина от 05.11.2015 N 921)

3. Книга выдается путем реализации организациям и индивидуальным предпринимателям республиканским унитарным предприятием "ИЗДАТЕЛЬСТВО "БЕЛБЛАНКАВЫД" (далее - реализующая организация) за плату, размер которой устанавливается Министерством финансов.

(п. 3 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

КонсультантПлюс: примечание.

Автоматизированная система ведения электронного банка данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции размещена на сайте (<http://blank.bisc.by/>).

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. N 912:

(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

реализующей организацией - при выдаче книги (книг);

налоговыми органами <\*> - в случае изменения адреса места нахождения книги (книг) или признания ее (их) недействительными.

(в ред. постановления Совмина от 14.06.2021 N 326)

-----

<\*> Под налоговыми органами понимаются налоговые органы по месту постановки на учет - в отношении организаций, налоговые органы независимо от места постановки на учет - в отношении индивидуальных предпринимателей.

(сноска введена постановлением Совмина от 14.06.2021 N 326)

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 (сведений):

(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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 сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

(п. 8 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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 представляется соответствующий акт, в котором указываются регистрационный номер книги, адрес ее места нахождения, причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

(в ред. постановления Совмина от 14.06.2021 N 326)

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, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;

в обособленном подразделении организации, реализующей товары, выполняющей работы, оказывающей услуги, которое расположено вне места нахождения данной организации;

в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями, указанными в абзаце втором настоящей части.

(часть первая п. 12 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

Место нахождения книги (книг) должно соответствовать адресу ее (их) места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных.

(часть вторая п. 12 введена постановлением Совмина от 05.11.2015 N 921)

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.

(в ред. постановлений Совмина от 25.03.2022 N 175, от 19.12.2022 N 877, от 20.11.2023 N 791)

(п. 12 в ред. постановления Совмина от 19.01.2012 N 58)

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.

(в ред. постановлений Совмина от 19.01.2012 N 58, от 05.11.2015 N 921)

14. Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги "Порядковый номер замечания и (или) предложения", "Резолюция руководителя 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.  
(в ред. постановлений Совмина от 19.01.2012 N 58, от 05.11.2015 N 921, от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 19.01.2012 N 58)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 05.11.2015 N 921)

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.  
(п. 17 в ред. постановления Совмина от 19.01.2012 N 58)

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.  
(часть первая п. 19 в ред. постановления Совмина от 19.01.2012 N 58)

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

**ПЕРЕЧЕНЬ  
МЕСТ РЕАЛИЗАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ИНДИВИДУАЛЬНЫМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ ТОВАРОВ,  
ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, В КОТОРЫХ ВЕДЕТСЯ КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

Исключен со 2 января 2023 года. - Постановление Совмина от 19.12.2022 N 877.

Приложение 1  
к постановлению  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
16.03.2005 N 285  
(в редакции постановления  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
19.12.2022 N 877)

(введено постановлением Совмина от 19.12.2022 N 877)

**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 организации, фамилия, собственное имя, отчество (если  
такое имеется) индивидуального предпринимателя)

---

(место нахождения 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 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**

N п/п	Дата	Наименование органа, проводящего проверку деятельности организации или	Выявленные нарушения требований законодательства при ведении книги замечаний	Дата и номер акта проверки или протокола об административном правонарушении	Фамилия, инициалы, наименование должности работника органа,
-------	------	--	--	---	---

		индивидуального предпринимателя	и предложений, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений		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.

Приложение 2  
к постановлению  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
16.03.2005 N 285  
(в редакции постановления  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
19.12.2022 N 877)

**ПЕРЕЧЕНЬ  
СФЕР РЕАЛИЗАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ИНДИВИДУАЛЬНЫМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ ТОВАРОВ,  
ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, В КОТОРЫХ ВЕДЕТСЯ КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

(введен постановлением Совмина от 19.12.2022 N 877,  
в ред. постановления Совмина от 03.01.2025 N 6)

1. Торговля:

торговые объекты (за исключением передвижных средств разносной торговли);

торговые места.

2. Общественное питание (объекты общественного питания (за исключением летних, сезонных кафе).

3. Бытовое обслуживание (объекты бытового обслуживания и приемные пункты бытового обслуживания).

4. Жилищно-коммунальное хозяйство:

организации, осуществляющие эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, и другие организации жилищно-коммунального хозяйства;

жилищно-строительные кооперативы;

общежития.

5. Здравоохранение, санаторно-курортное лечение, оздоровление:

организации здравоохранения, иные организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую и (или) фармацевтическую деятельность, а также обособленные подразделения (филиалы) указанных организаций;

санаторно-курортные и оздоровительные организации.

(в ред. постановления Совмина от 03.01.2025 N 6)

абзац исключен с 1 февраля 2025 года. - Постановление Совмина от 03.01.2025 N 6.

6. Заготовка продукции растениеводства, животноводства, дикорастущей и прочей продукции (приемозаготовительные пункты).

7. Перевозка грузов, пассажиров, багажа:

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 станций (вокзалов) и остановочных пунктов, подразделения по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, пассажирские поезда (с нумерованными местами);

диспетчерские пункты городского пассажирского транспорта.

#### 8. Транспортная деятельность:

оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств (за исключением транспортных средств железнодорожного транспорта);

диагностические станции и пункты технического контроля по проведению государственного технического осмотра транспортных средств.

#### 9. Придорожный сервис (мотели и иные объекты придорожного сервиса).

#### 10. Банковская, финансовая деятельность, страхование:

банки, их филиалы, структурные подразделения банков, их филиалов, за исключением обменных пунктов, а также удаленных рабочих мест;

места предоставления микрозаймов (заключения договоров микрозайма);

места осуществления лизинговой деятельности;

места оказания страховых услуг.

#### 11. Связь:

отделения и пункты почтовой связи;

сервисные центры и пункты операторов электросвязи, поставщиков услуг электросвязи;

дилерские пункты операторов сотовой подвижной электросвязи.

12. Культура (кассы театрально-зрелищных организаций и культурно-просветительных учреждений, расположенные вне мест нахождения этих организаций и учреждений).

#### 13. Юстиция:

нотариальные конторы, нотариальные бюро, юридические консультации и другие места оказания юридических услуг;

риэлтерские организации.

---