

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

19 декабря 2022 г. № 877

**Об изменении постановлений Совета Министров  
Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285  
и от 30 декабря 2011 г. № 1786**

На основании пункта 4 статьи 12, пункта 2 статьи 13, части первой пункта 1 и пункта 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в следующие постановления Совета Министров Республики Беларусь:

1.1. в постановлении Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь»:

из названия слова «и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» исключить;

преамбулу и пункт 1 изложить в следующей редакции:

«Во исполнение пункта 4 статьи 12, части первой пункта 1 и пункта 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (прилагается).»;

дополнить постановление пунктом 1<sup>1</sup> следующего содержания:

«1<sup>1</sup>. 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.»;

в пункте 2:

из абзаца третьего второе предложение исключить;

абзац четвертый изложить в следующей редакции:

«оплата стоимости книги замечаний и предложений относится организациями и индивидуальными предпринимателями на себестоимость продукции, товаров (работ, услуг).»;

из абзаца третьего пункта 6 слова «установить систему анализа замечаний и предложений граждан, поступивших в подчиненные (подведомственные) организации, и» исключить;

дополнить постановление приложениями 1 и 2 (прилагаются);

в Положении о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденном этим постановлением:

из пункта 1 слова «, разработанным в соответствии с пунктом 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852),» исключить;

пункт 3 изложить в следующей редакции:

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

из абзаца первого пункта 4 слова «О вопросах создания и ведения электронного банка данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты

и печатной продукции, признании утратившими силу некоторых постановлений Совета Министров Республики Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 80, 5/34122)» исключить;

абзац первый пункта 7 дополнить словом «(сведений)»;

пункт 8 изложить в следующей редакции:

«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.»;

в пункте 12:

часть первую изложить в следующей редакции:

«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.»;

из части третьей слово «письменным» исключить;

из части первой пункта 14 слова «государственного органа, иной» исключить;

1.2. в постановлении Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей»:

название, преамбулу и пункт 1 изложить в следующей редакции:

«О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц

Во исполнение пункта 2 статьи 13 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (прилагается).»;

пункт 2 исключить;

в Положении о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденном этим постановлением:

из названия слова «в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» исключить;

из пункта 1 слова «, разработанным в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852),» исключить;

пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.»;

часть третью и четвертую пункта 4 изложить в следующей редакции:

«Делопроизводство по обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, в организациях, у индивидуального предпринимателя ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется централизованно или децентрализованно.»;

пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Регистрация обращений заявителей, поступивших в государственные органы, иные государственные организации, и ответов на них осуществляется в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки

обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), а также может осуществляться в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

Регистрация письменных и устных обращений заявителей, поступивших в иные организации, осуществляется в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.»;

из пункта 7 слова «, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений» исключить;

часть третью пункта 8 дополнить словами «либо содержат информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено»;

пункт 10 после слов «в соответствии с» дополнить словами «порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также»;

пункт 11 дополнить частью следующего содержания:

«В системе учета и обработки обращений обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в один и тот же государственный орган, иную государственную организацию, учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.»;

в пункте 14:

из части первой слова «, в том числе бумажные копии электронных обращений,» исключить;

из части третьей слова «в электронном виде» исключить;

дополнить пункт частью следующего содержания:

«При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководителей государственных органов, иных государственных организаций, уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.»;

пункт 15 дополнить частью следующего содержания:

«Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений в государственных органах, иных государственных организациях отражаются в системе учета и обработки обращений.»;

часть первую пункта 16 изложить в следующей редакции:

«16. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в государственных органах, иных организациях ведется с использованием системы учета и обработки обращений, в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.»;

часть первую пункта 17 после цифр «15» дополнить цифрами «, 17»;

в пункте 23:

в части первой цифру «5» заменить цифрой «3»;

часть вторую изложить в следующей редакции:

«Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются руководителем государственного органа, иной государственной организации или уполномоченными им должностными лицами.»;

часть третью исключить;

пункт 24 изложить в следующей редакции:

«24. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота либо в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе в случае их использования.

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота в случае ее использования.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве государственного органа, иной организации, у индивидуального предпринимателя, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.»;

в пункте 25 слова «на адрес электронной почты заявителя» заменить словами «посредством системы учета и обработки обращений»;

пункт 28 дополнить частью следующего содержания:

«При наличии в государственном органе, иной организации письменных и электронных обращений такие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться в гибридные дела в порядке, установленном законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.»;

часть вторую пункта 29 исключить;

первое предложение пункта 31 изложить в следующей редакции:

«31. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, в государственных органах, иных организациях – 5 лет.»;

пункт 32 исключить;

из пункта 34 слова «государственного органа, иной» исключить.

2. Книги замечаний и предложений, изготовленные до вступления в силу настоящего постановления, выдаются организациям и индивидуальным предпринимателям до их полного расходования и используются ими до полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении.

Ведение ранее выданных книг замечаний и предложений государственными органами, а также организациями и индивидуальными предпринимателями, которые не уполномочены на их ведение, прекращается.

3. Настоящее постановление вступает в силу со 2 января 2023 г.

**Премьер-министр Республики Беларусь**

**Р.Головченко**

Приложение 1  
к постановлению  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
16.03.2005 № 285  
(в редакции постановления  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
19.12.2022 № 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 таковое 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**

№ п/п	Дата	Наименование органа, проводящего проверку деятельности организации или индивидуального предпринимателя	Выявленные нарушения требований законодательства при ведении книги замечаний и предложений, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений	Дата и номер акта проверки или протокола об административном правонарушении	Фамилия, инициалы, наименование должности работника органа, 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 № 285  
(в редакции постановления  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
19.12.2022 № 877)

**ПЕРЕЧЕНЬ**

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

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 организации, дома отдыха, пансионаты;  
оздоровительные лагеря.
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.