Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов

Республики Беларусь 19 декабря 2022 г. N 5/51118

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

19 декабря 2022 г. N 877

ОБ ИЗМЕНЕНИИ ПОСТАНОВЛЕНИЙ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОТ 16 МАРТА 2005 Г. N 285 И ОТ 30 ДЕКАБРЯ 2011 Г. N 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. N 300-З "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. N 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. N 300-З "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 1-1 следующего содержания:

"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.";

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., N 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., N 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. N 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. N 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., N 83, 2/1852)," исключить;

пункт 2 изложить в следующей редакции:

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

части 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 N 285

(в редакции постановления

Совета Министров

Республики Беларусь

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

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**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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 админи- стративном 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 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

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.