**Типичные нарушения, допускаемые организациями в сфере законодательства о книге замечаний и предложений:**

* Отсутствие книги замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений ведется в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг (статья 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ и пункт 12 Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь  16 марта 2005 г. № 285).

* Не предъявление книги замечаний и предложений по первому требованию.

Согласно пункту 2 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ организация, индивидуальный предприниматель обязаны предъявлять книгу замечаний и предложений по первому требованию заявителя.

* Истребование у гражданина при предоставлении книги замечаний и предложений документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения записи.

Согласно пункту 2 Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь 16 марта 2005 г. № 285, запрещается требовать от гражданина предъявления [документов](https://vitvesti.by/consultantplus%3A/offline/ref%3D7428E1145A2DC1BD422D8077B179AF21D9303DCCD974EE44CF4558D291A8F3846C8B9D07D65E382DDB9414BAC945ABDEE60FA4DF2B42CB4FACB56E61A326JBJ), удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

* Невнесение в книгу замечаний и предложений сведений о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметки о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомления о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

Согласно требованиям пункта 14 Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь   16 марта 2005 г. № 285, сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомления 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.

***Если организация не работает с гражданами, должна ли быть книга замечаний и предложений?***

Да. Согласно пункту 1 статьи 24   Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ книга замечаний и предложений ведется в  государственном органе,  иной организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг.

***Имеются ли ситуации, когда можно гражданину отказать в выдаче книги замечаний и предложений?***

Нет. Согласно пункту 2 статьи 24  Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З ”Об обращениях граждан и юридических лиц“  организация, индивидуальный предприниматель обязаны предъявлять книгу замечаний и предложений по первому требованию заявителя. При этом запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

***Предусмотрена ли ответственность за то, что отказывают в предоставлении книги замечаний и предложений?***

Да. Статьей 10.10 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях установлена административная ответственность за отсутствие книги замечаний и предложений или непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина в виде штрафа в размере до четырех базовых величин.