

# ДЕКРЕТ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

14 января 2005 г. № 2

## О совершенствовании работы с населением

Изменения и дополнения:

[Декрет Президента Республики Беларусь от 2 апреля 2007 г. № 2](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 83, 1/8464) <Pd0700002>;

[Указ Президента Республики Беларусь от 1 сентября 2010 г. № 450](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 212, 1/11914) <P31000450>

В целях соблюдения прав, свобод и законных интересов граждан, реализации их конституционного права на участие в решении государственных дел и в соответствии с частью третьей [статьи 101](#) Конституции Республики Беларусь постановляю:

1. Ввести в государственных органах и иных организациях (далее – организации), у индивидуальных предпринимателей книгу замечаний и предложений (далее – книга).

2. Установить, что:

2.1. книга является документом единого образца, выдается и регистрируется в налоговом органе по месту постановки организации, индивидуального предпринимателя на учет, хранится в организации или у индивидуального предпринимателя в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь;

2.2. в книгу вносятся замечания и предложения граждан о деятельности данной организации или индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

2.3. руководители организаций, индивидуальные предприниматели несут персональную ответственность за ненадлежащую работу с замечаниями и предложениями граждан, изложенными в книге;

2.4. не подлежат обязательному рассмотрению изложенные в книге:

замечания и предложения по вопросам, не относящимся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя;

замечания и предложения по вопросам, не указанным в [подпункте 2.2](#) настоящего пункта;

жалобы и заявления, для которых законодательством установлен иной порядок направления и рассмотрения;

2.5. организация (уполномоченное лицо, ответственное за ведение книги), индивидуальный предприниматель обязаны:

2.5.1. вести книгу в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь, в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ или оказания услуг;

2.5.2. предъявлять книгу по первому требованию гражданина;

2.5.3. в течение 15 дней рассматривать изложенные в книге замечания и предложения, не требующие дополнительного изучения и проверки, и принимать

по ним меры.

При необходимости проведения специальной проверки, получения дополнительной информации руководители организаций (уполномоченные лица, ответственные за ведение книги), индивидуальные предприниматели, в адрес которых поступили изложенные в книге замечания и предложения, могут продлить указанный в части первой настоящего подпункта срок, но не более чем на 15 дней, с одновременным уведомлением об этом гражданина;

2.5.4. вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан;

2.5.5. в случае отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения письменно информировать об этом гражданина в установленный в [подпункте 2.5.3](#) настоящего пункта срок с мотивацией причин отказа. Отметка о направленном гражданину ответе вносится в книгу. Копия ответа хранится вместе с книгой.

При отсутствии фамилии гражданина, данных о его месте жительства и (или) работы письменный ответ не направляется и соответствующая отметка о причинах отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения вносится в книгу;

2.6. граждане имеют право:

знакомиться с материалами проверки, использованными при рассмотрении их замечаний и предложений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны;

обжаловать в установленном порядке отказ в предоставлении книги, а также в рассмотрении по существу изложенных в книге замечаний и предложений в вышестоящие организации и (или) в суд, а в отношении индивидуального предпринимателя – в орган, его зарегистрировавший, и (или) в суд;

2.7. вышестоящие организации обязаны контролировать соблюдение требований настоящего Декрета подчиненными (подведомственными) организациями и принимать в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений.

Контролирующие органы, органы прокуратуры, лицензирующие органы, органы, осуществляющие государственный надзор за соблюдением технических регламентов, обязаны при проведении проверок (ревизий) деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей проверять соблюдение требований настоящего Декрета;

2.8. несоблюдение руководителем организации или уполномоченным лицом, ответственным за ведение книги, либо индивидуальным предпринимателем требований настоящего Декрета влечет установленную законодательными актами административную ответственность; ⚡

2.9. исключен; ⚡

2.10. утратил силу. ⚡

3. Утратил силу. ⚡

4. Совету Министров Республики Беларусь в трехмесячный срок:

по согласованию с Администрацией Президента Республики Беларусь установить форму книги, а также определить порядок ее выдачи, регистрации,

ведения и хранения;

обеспечить приведение актов законодательства в соответствие с настоящим Декретом;

принять иные меры по выполнению данного Декрета.

5. Контроль за выполнением настоящего Декрета возложить на Комитет государственного контроля.

6. Настоящий Декрет вступает в силу через три месяца после его официального опубликования, за исключением [пункта 4](#) и настоящего пункта, которые вступают в силу со дня официального опубликования данного Декрета, является временным и согласно части третьей [статьи 101](#) Конституции Республики Беларусь представляется на рассмотрение Национального собрания Республики Беларусь.

**Президент Республики Беларусь**

**А.Г. Лукашенко**