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

1. **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).

1. **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.

1. **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](consultantplus://offline/ref=7428E1145A2DC1BD422D8077B179AF21D9303DCCD974EE44CF4558D291A8F3846C8B9D07D65E382DDB9414BAC945ABDEE60FA4DF2B42CB4FACB56E61A326JBJ), удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

1. **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.