**В каких организациях должна быть книга замечаний и предложений?**

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 организации, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги в сферах, определяемых Советом Министров Республики Беларусь.

Также книга замечаний и предложений ведется в обособленном подразделении указанной выше организации, которое расположено вне места ее нахождения, и в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями, указанными выше.

Перечень сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений, определен постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 ”О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений“.

В сферах реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, не указанных в данном постановлении, ведение книги замечаний и предложений не предусмотрено.

**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](consultantplus://offline/ref=CA6BFE4B8FDA5DFE35F9E7426CB98706DD9BE479F860B7EF174D468ADE33D6D59B986840CED690BEAA8327B9F0A503E377EB47976960EF96A40BF32D86D9W0J), удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

**Предусмотрена ли ответственность за отказ в предоставлении книги замечаний и предложений?**

Да. Частью 2 статьи 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.