

К ВОПРОСУ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОСТАВЛЕННЫХ В КНИГЕ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

К.О.ТЕРЕНТЬЕВА,
юрист

Материал подготовлен с использованием
правовых актов по состоянию
на 17 ноября 2017 г.

Рассмотрим ситуацию. Клиент оставил жалобу в книге замечаний и предложений (далее - книга) организации, в реквизитах указал Ф.И.О. и контактный телефон, но не указал адрес места жительства (места пребывания). В связи с этим руководитель организации дал клиенту устный ответ на жалобу по телефону. Правильно ли это? Можно ли считать, что обращение в данной ситуации рассмотрено по существу и ответ клиенту направлен в надлежащем порядке? Нужно ли в принципе рассматривать такое обращение по существу? Давайте разберемся.

Законодательство Республики Беларусь закрепляет право граждан Республики Беларусь на обращение в организации по различным вопросам их деятельности.

Способы, посредством которых граждане реализуют данное право, изложены в [ч. 1 п. 1 ст. 3](#) Закона от 18.07.2011 N 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон об обращениях) [<1>](#). К таким способам относятся: подача письменных, электронных или устных обращений, а также оставление обращения посредством внесения записи в книгу о деятельности организации, качестве производимых и (или) реализуемых ею товаров, выполняемых работ или оказываемых услуг.

Последний способ стоит особняком ввиду того, что воспользоваться им могут только физические лица в частном порядке. Юридические лица и индивидуальные предприниматели такой возможностью не обладают [<2>](#). Кроме того, приобретать и вести книгу для своих клиентов следует не в каждой организации - законодательством такая обязанность установлена только для организаций, осуществляющих определенные виды хозяйственной деятельности. Так, книга должна вестись во всех организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполнение работ или оказание услуг согласно установленному законодательством [перечню <3>](#). К таким объектам, в частности, относятся:

- 1) объекты общественного питания (кроме сезонных кафе);
- 2) торговые места на рынке;
- 3) торговые объекты (помещения, оснащенные торговым оборудованием, предназначенным для продажи товаров) (кроме передвижных средств развозной и разносной торговли) [<4>](#).

Книга представляет собой стандартизированный документ [<5>](#), форма которого утверждена Постановлением N 285. Правила организации работы с книгой определены [Положением](#). Согласно [Положению](#) и [Закону](#) об обращениях на организацию, ведущую книгу, возложены определенные обязанности, основными из которых являются следующие:

- 1) книгу необходимо предъявлять по первому требованию гражданина, при этом запрещено требовать от гражданина предъявить документы, удостоверяющие личность, или объяснить причины, по которым клиент желает внести записи в книгу [<6>](#);
- 2) на записи в книге распространяются требования законодательства к рассмотрению письменных обращений. В частности, по внесенным в книгу замечаниям и предложениям в

обязательном порядке дается письменный ответ в течение 15 дней со дня, следующего за днем внесения записи в книгу, а если по записи гражданина требуется дополнительное изучение и проверка - не позднее 1 месяца <7>. Обращение (в том числе направленное в организацию посредством внесения записи в книгу) считается рассмотренным по существу, лишь когда решены все изложенные в нем вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод, законных интересов заявителей и им направлен письменный ответ <8>;

3) информация о ходе рассмотрения обращения и его результатах, об отправке ответа гражданину-заявителю, а в необходимых случаях - и о продлении срока рассмотрения в обязательном порядке вносится в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге обращений <9>. Ответ гражданину оформляется и регистрируется в организации согласно установленным требованиям делопроизводства <10>.

Исходя из вышеуказанного отметим следующее.

Во-первых, такой способ реакции на обращение гражданина, как телефонный звонок руководителя организации, для оформления и направления гражданину по его обращению, внесенному в книгу, ответа законодательством как надлежащий не предусмотрен. Такой способ не может быть использован и для ответа на устные обращения - ответы на устные обращения граждане-заявители могут получить также в устном виде в ходе личного приема, на котором они изложили устные обращения <11>.

Во-вторых, если уполномоченное лицо организации (в данном случае - руководитель) дал ответ клиенту на обращение, оставленное в книге, по телефону, это не освобождает организацию от обязанности все-таки направить клиенту ответ в письменном виде в определенный срок, который может быть в данном случае пропущен.

На заметку

Отметим, что законодательством предусмотрена административная ответственность за нарушение законодательства о книге, в том числе за нарушение срока рассмотрения изложенных в книге обращений либо неинформирование гражданина в срок об отказе в удовлетворении обращения <12>. На составление протоколов об административном правонарушении уполномочены контролирующие (надзорные) органы при проведении проверок <13> - в данном случае ими будут являться:

- органы внутренних дел;

- сельские, поселковые, районные, городские и областные исполнительные комитеты, администрации районов в городах;

- органы Комитета государственного контроля Республики Беларусь;

- налоговые органы <14>.

Административное взыскание может быть наложено на организацию, нарушившую предусмотренный законодательством срок рассмотрения обращения, не позднее 3 лет со дня совершения и 6 месяцев со дня обнаружения административного правонарушения <15>.

Таким образом, по общему правилу уполномоченному лицу организации следует выполнить требования законодательства об обращениях, внесенных в книгу, и направить гражданину-заявителю письменный ответ по его обращению.

Обратим внимание на важный момент. Как изложено в ситуации, клиент оставил в книге обращение, в реквизитах указав только Ф.И.О. и контактный телефон, но не написав адрес места

жительства (места пребывания). Как в таком случае поступить организации? Необходимо ли направлять ответ гражданину в данном случае? Правомерно ли поступил клиент, не указав свой адрес?

В силу норм [Постановления](#) N 285 и отдельно [Положения](#) обращения вносятся в книгу в соответствии с установленной формой книги.

Уполномоченное лицо организации несет ответственность за заполнение следующих реквизитов книги:

- титульная страница;

- "Порядковый номер замечания и (или) предложения";

- "Резолюция руководителя государственного органа, иной организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение";

- "Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения";

- "Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)";

- "Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений" [<16>](#).

Согласно [п. 13](#) Положения реквизиты книги "Дата внесения замечания и (или) предложения", "Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина", "Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон", "Содержание замечания и (или) предложения" заполняются гражданином.

Таким образом, заполнение реквизита "Адрес места жительства (места пребывания)" вверено гражданину-заявителю. Если гражданин при внесении записи в книгу не заполнил все указанные в [п. 13](#) Положения реквизиты, такое обращение не соответствует [п. 4 ст. 12](#) Закона об обращениях. Последствия такого несоответствия будут следующими.

В законодательстве закреплены особые случаи, когда обращение, направленное в организацию посредством внесения записи в книгу, может не рассматриваться по существу и (или) по обращению может не направляться письменный ответ. Так, обращения принимаются к сведению, но письменный ответ гражданину не направляется, если в них содержатся только благодарности либо отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организации, - такая запись принимается организацией к сведению [<17>](#).

Направленное обращение рассматривается по существу, но письменный ответ не направляется, если вопросы, изложенные в обращении, были решены в присутствии заявителя. В подтверждение этого по результату рассмотрения гражданином в книгу вносится запись и заверяется его подписью [<18>](#).

Обращение может не рассматриваться организацией по существу (при этом гражданин-заявитель уведомляется об отказе в рассмотрении его обращения в организацию), если оно вносится заявителем повторно либо первоначальное обращение уже было рассмотрено по существу и новая запись не содержит новых обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения обращения [<19>](#).

Обращения не рассматриваются по существу и гражданин об этом не уведомляется, если:

1) внесенные в книгу обращения не относятся к деятельности организации, не касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг <20>;

2) с гражданином-заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам <21>;

3) запись в книгу внесена анонимно и не содержит сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении <22>;

4) обращение не соответствует установленным к нему требованиям согласно п. 1 - 6 ст. 12 Закона об обращениях <23>.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает ответственное за ведение книги лицо <24>. Таким лицом является руководитель организации или уполномоченный им на основании приказа (распоряжения, решения) работник. Сведения об уполномоченном на ведение книги лице вносятся на 191-ю и 192-ю страницу книги <25>.

Таким образом, несоответствующая п. 4 ст. 12 Закона об обращениях запись в книге может быть оставлена без рассмотрения по существу.

Кроме того, ст. 23 Закона об обращениях определено понятие анонимного обращения. Проанализировав вышеуказанную норму, можно определить, что к анонимным относятся обращения граждан, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) или инициалы гражданина либо адрес его места жительства (места пребывания) - т.е. хотя бы один из данных реквизитов.

Согласно вышеуказанной статье анонимные обращения не подлежат рассмотрению, т.к. отсутствие необходимых данных делает невозможным определение личности заявителя и направление ему ответа на обращение. Исключения составляют лишь обращения, которые содержат сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении. Такие обращения подлежат не только регистрации в получившей их организации, но и направлению в пятитдневный срок в соответствующие правоохранительные или другие компетентные государственные органы <26>.

Таким образом, неуказание при оставлении записи адреса места жительства (места пребывания) заявителя подразумевает, что такое обращение является анонимным и не подлежит рассмотрению по существу, если оно не содержит сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Как мы видим, в данной ситуации жалоба гражданина, внесенная в книгу, может быть по решению уполномоченного лица организации оставлена без рассмотрения по существу и направления письменного ответа сразу по двум указанным в законодательстве основаниям:

- несоответствие требованиям законодательства к оформлению записи в книге;
- анонимный характер обращения.

У организации также не возникает обязанности уведомить об этом клиента по телефону. Уполномоченное лицо организации имеет право принять решение об обратном - позвонить на оставленный клиентом номер и сообщить вышеуказанную информацию, а также порекомендовать клиенту внести в книгу новую запись и заполнить все необходимые реквизиты с тем, чтобы обращение клиента было рассмотрено, либо, если у клиента нет возможности прибыть в организацию для оставления новой записи в книге, предложить клиенту направить в организацию письменное обращение. Данное решение демонстрирует лояльность организации к своим клиентам и готовность воспринять и учесть в дальнейшей работе имеющиеся у них замечания, а также обеспечить клиентам повышенный уровень качества

обслуживания в организации.

В целях недопущения возникновения в дальнейшем таких случаев в работе организации можно посоветовать следующее.

После внесения записи клиентом ответственному за ведение книги лицу необходимо проверить факт заполнения всех реквизитов, необходимых для записи в книге. Если им будет обнаружено, что клиент не внес все данные, следует предложить клиенту дополнить запись в книге необходимыми реквизитами и пояснить, какие могут возникнуть последствия, если этого не сделать.

<1> [Абз. 2 и 5 ст. 1](#) Закона об обращениях.

<2> [Ч. 2 п. 1 ст. 3](#) Закона об обращениях.

<3> [Ч. 1 п. 12](#) Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее - Положение), утв. постановлением Совмина от 16.03.2005 N 285 (далее - Постановление N 285); [перечень](#) мест реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений, утв. Постановлением N 285 (далее - Перечень N 285).

<4> [П. 11](#) Правил продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания, утв. постановлением Совмина от 22.07.2014 N 703; [Перечень](#) N 285; [п. 15, 37 и 40 ст. 1](#) Закона от 08.01.2014 N 128-З "О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь".

<5> [Абз. 13 ст. 1](#) Закона об обращениях.

<6> [П. 2 ст. 24](#) Закона об обращениях, [п. 2](#) Положения.

<7> [Ч. 1 п. 3 ст. 17](#) Закона об обращениях.

<8> [Ч. 1 п. 1 ст. 14](#) Закона об обращениях.

<9> [Ч. 2 п. 14](#) Положения.

<10> См.: [Положение](#) о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утв. постановлением Совмина от 30.12.2011 N 1786.

<11> [П. 2 ст. 14](#) Закона об обращениях.

<12> [Ст. 9.24](#) КоАП.

<13> [Ч. 1 п. 19](#) Положения.

<14> [П. 1, 2, 16 и 26 ч. 1 ст. 3.30](#) ПИКоАП.

<15> [П. 4 ч. 1 ст. 7.6](#) КоАП.

<16> [Ч. 1 п. 14](#) Положения.

<17> [П. 3 ст. 14](#) Закона об обращениях.

<18> [Ч. 3 п. 1 ст. 14](#) Закона об обращениях.

<19> Абз. 6 п. 1 ст. 15 Закона об обращениях.

<20> Ч. 2 п. 1 ст. 24 Закона об обращениях.

<21> Ч. 1 п. 4 ст. 15 Закона об обращениях.

<22> Ч. 1 п. 4 ст. 15, ст. 23 Закона об обращениях.

<23> Абз. 2 п. 1 ст. 15 Закона об обращениях.

<24> П. 3 ст. 15 Закона об обращениях.

<25> П. 18 Положения, форма книги замечаний и предложений, утв. Постановлением N 285.

<26> П. 5 ст. 10 Закона об обращениях.
