
Когда можно не давать книгу замечаний и предложений?

Материал опубликован: 2026-05-22.

Жанна Диброва, эксперт журнала «Главный Бухгалтер», экономист

В организацию обратился покупатель с требованием предъявить ему книгу замечаний и предложений.

Предусмотрены ли законодательством ситуации, когда книгу замечаний и предложений организация может покупателю не предъявлять?

Да, можно не предъявлять в нерабочее время.

По общему правилу книгу замечаний и предложений нужно предъявлять по первому требованию заявителя ([п. 2 ст. 24 Закона об обращениях граждан*](#), часть первая [п. 2 Положения о книге замечаний и предложений**](#)) ^[*].

* [Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#) (далее – Закон об обращениях граждан).

** [Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений](#), утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635 (далее – Положение о книге замечаний и предложений).

Однако из общего правила об обязательном предъявлении книги заявителю (покупателю, заказчику) есть исключения, основанные на иных законодательных актах. Приведу некоторые нормы этих актов.

Так, обращения, поданные в порядке, установленном Законом об обращениях граждан, обязательно нужно принять и зарегистрировать. Отказ в их приеме не допускается (часть первая [п. 1 ст. 13 Закона об обращениях граждан](#)). Поступающие в госорган, иную организацию или к ИП обращения заявителей, включая замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, регистрируются в день их поступления (часть первая [п. 4 Положения о делопроизводстве*](#)).

* [Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц](#), утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635 (далее – Положение о делопроизводстве).

Вместе с тем в части второй [п. 4 Положения о делопроизводстве](#) предусматривается, что обращения заявителей, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в

первый следующий за ним рабочий день. Такой же подход надо применять и к работе с требованиями граждан предоставить им книгу замечаний и предложений. Поэтому в случае обращения гражданина в организацию за книгой замечаний и предложений в нерабочий день или тогда, когда рабочий день в этой организации уже закончен, необходимо объяснить ему, что он вправе обратиться за книгой на следующий день в рабочее время.