**Если организация не работает с гражданами, должна ли быть книга замечаний и предложений?**

Да. 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 государственном органе, иной организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг.

**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, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

**Предусмотрена ли ответственность за то, что отказывают в предоставлении книги замечаний и предложений?**

Да. Статьей 9.24 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях установлена административная ответственность за отсутствие книги замечаний и предложений или нарушение руководителем государственного органа, иной организации или уполномоченным лицом, ответственным за ведение книги замечаний и предложений, либо индивидуальным предпринимателем порядка ведения книги замечаний и предложений в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров (выполнения работ, оказания услуг), либо непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина, либо нарушение установленного срока рассмотрения изложенных в указанной книге замечаний и предложений, либо неинформирование гражданина в установленный срок об отказе в удовлетворении замечания и (или) предложения.