

## Шағымдарды қарау қағидаларын бекіту туралы

Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің 2023 жылғы 20 қаңтардағы № 3 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 23 қаңтарда № 31748 болып тіркелді.

"Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкіл туралы" Қазақстан Республикасы Конституциялық Заңының 7-бабы 14) тармақшасының екінші абзацына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Шағымдарды қарау қағидалары бекітілсін.

2. Адам құқықтары жөніндегі ұлттық орталық Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің ресми интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Адам құқықтары жөніндегі ұлттық орталық басшысының міндетін атқарушы А.С. Умаровқа жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасындағы*

*Адам құқықтары жөніндегі уәкіл*

*А. Ластаев*

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Бас прокуратурасы

2023 жылғы 20 қаңтардағы

№ 3 Бұйрықпен

бекітілген

## Шағымдарды қарау қағидалары

### 1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Шағымдарды қарау қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкіл туралы" Қазақстан Республикасы Конституциялық заңының (бұдан әрі – Конституциялық Заң) 7-бабы 14) тармақшасының екінші абзацына сәйкес әзірленді және Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің (бұдан әрі – Уәкіл) шағымдарды қарау тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) өтініш беруші - Қазақстан Республикасының азаматтары және Қазақстан Республикасының аумағындағы шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар, олардың өкілдері, сондай-ақ Конституциялық заңда көзделген жағдайларда қоғамдық бірлестіктер;

2) шағым - өтініш берушілердің құқықтары мен бостандықтарының бұзылуы туралы жазбаша немесе ауызша (жеке қабылдау арқылы) өтініші;

3) шағымды қарау - Уәкілмен, оның өкілімен немесе Адам құқықтары жөніндегі орталықпен (бұдан әрі – Жұмыс органы) өз құзыреті шегінде Конституциялық заңға және осы Қағидаларға сәйкес шешім қабылдауы;

4) шағымды тіркеу - есепке алу ақпараттық құжатында шағымның мазмұны бойынша қысқаша деректерді тіркеу және келіп түскен әрбір шағымға тіркеу нөмірін беру.

3. Уәкіл және оның тиісті облыстағы, республикалық маңызы бар қаладағы, астанадағы өкілі (бұдан әрі – Өкіл) өз құзыреті шегінде өтініш берушілердің жеке және (немесе) өкілдер арқылы берген шағымдарын қарайды.

Азаматтың құқықтарын қорғау мақсатында және оның жазбаша келісімімен қоғамдық бірлестіктер Уәкілге немесе оның өкіліне жүгіне алады.

4. Уәкіл Қазақстан Республикасы Президентінің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) және шешімдеріне шағымдарды қарамайды.

5. Уәкілдің өкілдері шағымдарды қарау жөніндегі өз өкілеттіктерін өздерінің функционалдық міндеттері шеңберінде және Уәкілдің тапсырмасы бойынша осы Қағидаларда көзделген тәртіппен жүзеге асырады.

Уәкілдің өкілдері осы Қағидаларда белгіленген жағдайларды қоспағанда, тиісті облыста, республикалық маңызы бар қалада, астанада тұрақты немесе уақытша тұратын (тіркелген), олар бойынша тиісті жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарының, лауазымды адамдардың позициялары берілмеген өтініш берушілердің шағымдарын қарайды.

Осы тармақта көзделген өтініш берушілердің шағымдарын Уәкілмен қарауы мүмкін.

6. Осы Қағидалардың 5-тармағында көрсетілген өтініш берушілердің қайталама шағымдарын Уәкіл қарайды.

7. Ерекше қоғамдық маңызы бар жағдайларда, оның ішінде адамдар тобының, кәмелетке толмағандардың, әрекетке қабілетсіз және әрекет қабілеті шектеулі адамдардың, сондай-ақ адамдардың өзге де әлеуметтік осал санаттарының құқықтары мен мүдделерін сақтау мәселелері бойынша шағымды қарауды Уәкіл жүзеге асырады.

Осы тармақта көзделген жағдайларда шағымды қарау Уәкілетпен оның өкіліне тапсырылуы мүмкін.

8. Жұмыс органы осы Қағидаларда көзделген тәртіппен Уәкілдің тапсырмасы бойынша шағымдарды қарау жөніндегі өз өкілеттіктерін жүзеге асырады.

9. Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінде белгіленген әкімшілік рәсімдердің тәртібі Конституциялық заңмен және осы Қағидалармен реттелетін қатынастарға қолданылмайды.

10. Осы Қағидаларда өтініш берушілердің шағымдарын қарауға байланысты емес Жұмыс органының әкімшілік рәсімдерінің тәртібі реттелмейді.

## **2-тарау. Жазбаша өтініш нысанында келіп түскен шағымдарды қарау тәртібі**

### **1-параграф. Шағымға қойылатын жалпы талаптар**

11. Шағымда өтініш берушінің тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілсе) және тұрғылықты жері немесе жұмысы туралы мәліметтер, өтініш берушінің пікірінше, оның құқықтары мен бостандықтарын бұзған немесе бұзған шешімдердің немесе әрекеттердің (әрекетсіздіктің) мәнін баяндау болуға тиіс.

12. Шағымға өтініш берушінің дәлелдерін растайтын құжаттар мен өзге де материалдар қоса беріледі.

### **2-параграф. Шағымды қабылдау, тіркеу, қайтару және кері қайтарып алу**

13. Осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен берілген шағым қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

14. Шағым түскен күні белгіленген жұмыс уақытында тіркеледі.

Егер шағым жұмыс емес күні түссе, онда ол одан кейінгі келесі жұмыс күні тіркеледі.

15. Жалпыға қолжетімді ақпараттық жүйелер бойынша келіп түскен және Қазақстан Республикасының электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін шағым осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен қаралуға тиіс.

16. Шағым Конституциялық Занда және осы Қағидаларда белгіленген талаптарға сәйкес келмеген жағдайда, Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы өтініш берушіге шағымның қандай талаптарға сәйкес келмейтінін көрсетеді, оны талаптарға сәйкес келтіру үшін үш күндік мерзім белгілейді.

17. Егер өтініш беруші шағымды осы Қағидалардың 11, 12 және 16-тармақтарында белгіленген талаптарға сәйкес келтірмесе Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы оны қабылдаудан бас тартады.

18. Шағымды қабылдаудан бас тарту шағымды қайта беруге кедергі болмайды.

19. Өтініш беруші шағым бойынша шешім қабылдағанға дейін оны өзінің жазбаша өтініші негізінде кері қайтарып ала алады.

Өтініш беруші шағымды кері қайтарып алған жағдайда, оны қарау тоқтатылады.

### **3-параграф. Шағымды қарау**

20. Шағымды алғаннан кейін Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы (Уәкілдің тапсырмасы бойынша) мынадай шешімдердің бірін қабылдайды:

1) шағымды осы Қағидаларға сәйкес қарауға қабылдайды;

2) өтініш берушінің өз құқықтары мен бостандықтарын қорғау үшін пайдалана алатын тәсілдері мен құралдарын түсіндіреді;

3) түсіндіруге жататын мән-жайларға тексеру жүргізу туралы құзыретті мемлекеттік органдарға немесе лауазымды адамдарға шағымдарды жібереді;

4) шағымды қарауға қабылдаудан бас тартады, бұл дәлелді болуға тиіс.

21. Уәкілдің шағымды қарауға қабылдаудан бас тартуы шағымдануға жатпайды.

22. Шағымды қарау мерзімі ол келіп түскен күннен бастап он бес жұмыс күнін құрайды.

23. Шағымды қарау мерзімі Уәкілдің, оның өкілінің немесе Жұмыс органның дәлелді шешімімен ақылға қонымды мерзімге, бірақ екі айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы өтініш берушіге мерзім ұзартылған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабарланады.

Қабылданған шешім туралы Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы шешімдеріне және (немесе) әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым жасалатын өтініш берушіні және тиісті мемлекеттік органдарды, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарын, лауазымды адамдарды хабардар етеді.

Шағымды қарау мерзімдерінің сақталуын бақылауды Уәкілдің өкілі және Жұмыс органы жүзеге асырады.

24. Шағымға жауап мемлекеттік тілде немесе өтініш берілген тілде беріледі.

25. Шағымды қарау кезінде Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы шешімдеріне немесе әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған мемлекеттік органға, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органына немесе лауазымды адамға қарау процесінде анықталуға жататын кез келген мәселелер бойынша өз түсіндірмелерін беру мүмкіндігін береді.

**Ескерту. 25-тармақ жаңа редакцияда - Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің 02.03.2023 № 6 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

26. Уәкіл, оның өкілі және Жұмыс органы сұратқан шағымды қарау үшін қажетті материалдар, құжаттар, мәліметтер, егер сұрау салуында басқа мерзім көрсетілмесе, сұрау салу алынған күннен бастап он жұмыс күні ішінде жіберілуге тиіс. Бұл ретте сұрау салуда көрсетілген мерзім екі жұмыс күнінен кем болмауы тиіс.

Мемлекеттік органдар, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдары, ұйымдар, олардың лауазымды адамдары заңнамада белгіленген тәртіппен

Уәкілге, оның өкіліне және Жұмыс органына қажетті материалдарды, құжаттарды, мәліметтер мен түсіндірмелерді ұсынады.

**Ескерту. 26-тармақ жаңа редакцияда - Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің 02.03.2023 № 6 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

27. Уәкіл, немесе оның тапсырмасы бойынша оның өкілі және Жұмыс органы Конституциялық заңның 15-бабының 1-тармағына сәйкес шағым нысанасы болған мән-жайларды анықтауға жәрдем көрсету үшін мемлекеттік органға, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органына немесе лауазымды адамға жүгінуге құқылы.

Уәкілдің өкілі орталық мемлекеттік органдарға, Қазақстан Республикасы Парламентінің депутаттарына, Қазақстан Республикасының Премьер-Министріне, Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігінің Басшысы мен орынбасарларына, Қазақстан Республикасының Президентіне өтініші Уәкілдің немесе Жұмыс органының келісімі бойынша жүзеге асырылады.

**Ескерту. 27-тармақ жаңа редакцияда - Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің 02.03.2023 № 6 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

28. Уәкіл шағымды қарау кезінде Конституциялық заңның 14-бабына сәйкес:

1) мемлекеттік органдардан, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарынан, өзге де ұйымдардан және лауазымды адамдардан, соттың іс жүргізуіндегі істер мен материалдарды қоспағанда, шағымды қарау үшін қажетті құжаттарды, материалдар мен мәліметтерді сұратуға және алуға;

2) мемлекеттік ұйымдардың және қоғамдық бірлестіктердің адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтары мәселелеріне қатысты құжаттарына белгіленген тәртіппен қол жеткізуге;

3) шағым берушілерді, оның ішінде мемлекеттік органдардың, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарының, сондай-ақ өзге де ұйымдардың өкілдерін шақыра отырып, жедел қабылдауды (бірлескен қабылдауларды) ұйымдастыруға;

4) егер адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарын жаппай бұзушылық туралы мәліметтер болса не мұндай бұзушылықтың қоғамдық маңызы бар болса немесе бұл өз құқықтары мен бостандықтарын қорғаудың құқықтық құралдарын өзі дербес пайдалана алмайтын адамдардың мүдделерін қорғау қажеттігіне байланысты болса, адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарының бұзылуына қатысты мәселелерді өз бастамасымен қарауға;

5) мемлекеттік органдарға, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарына және ұйымдарға, лауазымды адамдарға адамның және азаматтың

құқықтары мен бостандықтарын қорғау мәселелері бойынша ұсынымдар мен өтінішхаттар жіберуге құқылы.

**Ескерту. 28-тармақ жаңа редакцияда - Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің 02.03.2023 № 6 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

29. Осы Қағидалардың 28-тармағында көзделген құқықтарды іске асыру оның Уәкілмен оның өкіліне немесе Жұмыс органына тапсырылуы мүмкін.

30. Шағымды қарау нәтижелері бойынша Уәкіл өзі қабылдаған шешімге қарай:

1) өтініш берушінің құқықтары мен бостандықтары олардың әрекеттерінен (әрекетсіздігінен) бұзылған мемлекеттік органдарға, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарына, лауазымды адамдарға, мемлекеттік қызметшілерге адамның және азаматтың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіру үшін қабылдануға тиіс шараларға қатысты ұсынымдар жібереді;

2) адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарын бұзған адамға қатысты тәртіптік немесе әкімшілік іс жүргізуді не қылмыстық құқық бұзушылық бойынша іс жүргізуді жүзеге асыру туралы өтінішхатпен уәкілетті мемлекеттік органға немесе лауазымды адамға жүгінеді;

3) мемлекеттік органдардың, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарының, лауазымды адамдардың, мемлекеттік қызметшілердің шешімдерімен немесе әрекеттерімен (әрекетсіздігімен) адамдардың шектелмеген тобының бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қорғау үшін талап арызбен (талап қоюмен) сотқа жүгінеді.

31. Уәкілдің, оның өкілінің немесе Жұмыс органының Конституциялық заңның 15-бабына сәйкес жіберілген ұсынымдары мен өтінішхаттары олар алынған күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады, қарау нәтижелері туралы Уәкілге, оның өкіліне немесе Жұмыс органына хабарланады.

Қосымша зерделеу жүргізу қажет болған жағдайларда, Уәкілдің, оның өкілінің немесе Жұмыс органының ұсынымдары мен өтінішхаттарын қарау мерзімін олар жіберілген субъект күнтізбелік отыз күннен аспайтын мерзімге ұзартады, бұл туралы Уәкілге, оның өкіліне немесе Жұмыс органына қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабарланады.

32. Шағымдарды қарау қорытындыларын жинақтау нәтижелері бойынша Уәкіл:

1) мемлекеттік органдарға, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарына, сондай-ақ лауазымды адамдарға адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарын қамтамасыз етуге, әкімшілік рәсімдерді жетілдіруге қатысты жалпы сипаттағы өз ескертулері мен ұсыныстарын жібереді;

2) егер Уәкіл мемлекеттік органдардың, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдарының немесе лауазымды адамдардың адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарын бұзатын шешімдері немесе әрекеттері (

әрекетсіздігі) олардың жетілдірілмеуіне немесе оларда орын алған олқылықтарға не Қазақстан Республикасы заңнамасының Қазақстан Республикасының халықаралық шарттарына немесе өзге де міндеттемелеріне қайшы келуіне байланысты жасалады деп пайымдаса, құқықтық актілерді қабылдаған (шығарған) субъектілерге оларға өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы ұсыныстармен өтініш жасайды.

33. Ерекше қоғамдық маңызы бар не Қазақстан Республикасының Конституциясында кепілдік берілген адам мен азаматтың құқықтары мен бостандықтарының жаппай бұзылуына байланысты жағдайларда Уәкіл мынадай шараларды қабылдайды:

1) тікелей Қазақстан Республикасының Президентіне, Қазақстан Республикасы Парламентінің Палаталарына немесе Қазақстан Республикасының Үкіметіне жолданым жібереді;

2) сот практикасы мәселелері бойынша түсініктеме беру ұсынысымен Қазақстан Республикасының Жоғарғы Сотына жүгінеді;

3) Конституциялық заңға сәйкес өзге де шаралар қолданылады.

34. Осы Қағидалардың 30-тармағында көзделген шешімдерді қабылдау Уәкілмен оның өкіліне немесе Жұмыс органына тапсырылуы мүмкін.

Осы Қағидалардың 30-тармағының 3) тармақшасында көзделген іс-қимылды Қазақстан Республикасының азаматтық сот ісін жүргізу туралы заңнамада, Қазақстан Республикасының әкімшілік сот ісін жүргізу туралы, әкімшілік құқық бұзушылық туралы заңнамаларында көзделген тәртіппен Уәкілдің өкілі немесе Уәкілдің атынан Жұмыс органы жүзеге асырады.

35. Шағымды қарау кезінде алынған материалдар Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы түпкілікті шешім шығарғанға дейін жария етуге жатпайды.

36. Уәкіл, оның өкілі және Жұмыс органы шағымды қарау процесінде өтініш берушінің және басқа да адамдардың жеке өмірі туралы өзіне белгілі болған мәліметтерді олардың жазбаша келісімінсіз жария етуге жол берілмейді.

### **3-тарау. Ауызша өтініш нысанындағы шағым (жеке қабылдау)**

37. Өтініш берушілерді шағымдарын ауызша қабылдау (жеке қабылдауды) Уәкіл, оның өкілі және Жұмыс органы (Уәкілдің тапсырмасы бойынша) Жұмыс органы бекіткен кестеге сәйкес алдын ала жазылу бойынша жүзеге асырады.

38. Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы өтініш берушілерді алдын ала жазылусыз қабылдау туралы шешім қабылдауы мүмкін.

39. Жеке қабылдау өкілдіктің орналасқан жері, Жұмыс органы немесе өзге мекенжай бойынша, белгіленген және өтініш берушілердің назарына жеткізілген күндер мен сағаттарда жүргізіледі.

40. Уәкіл, оның өкілі Конституциялық заңның 18-бабының 3-тармағына сәйкес мемлекеттік органдардың, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару

органдарының, ұйымдардың және лауазымды адамдардың жедел қабылдауына кіру құқығын пайдаланады.

Уәкілдің талабы бойынша аталған органдар Уәкіл және оның өкіліне дереу жәрдем көрсетуге міндетті.

41. Уәкілетті мемлекеттік органдар, жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару органдары, мекемелер мен ұйымдар, олардың лауазымды адамдары Конституциялық заңның 18-бабының 4-тармағына сәйкес Уәкілге немесе оның өкіліне арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін, қоғамнан уақытша оқшаулауды қамтамасыз ететін немесе жазаны орындауға арналған тиісті ұйымдар мен мекемелердегі адамдарға кедергісіз бару және олармен қарым-қатынас жасау мүмкіндігін қамтамасыз етуге міндетті.

Уәкіл және оның өкілі аталған адамдармен, сондай-ақ тиісті ақпарат бере алатын кез келген басқа адаммен әңгімелесуді куәларсыз, жеке немесе қажет болған кезде аудармашы арқылы өткізеді.

Аудиожазбаны, фото- және бейнетүсірілімдерді пайдалана отырып әңгімелесулер өткізу тиісті ұйымдар мен мекемелердегі адамдардың келісімімен жүзеге асырылады. Уәкілдің әңгімелесулерін өзге тұлғалардың тыңдауына және аудиожазуына тыйым салынады.

42. Өтініш берушінің келісімімен қабылдау бейнеконференцбайланыс арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

43. Шектеу іс-шаралары, оның ішінде карантин енгізілген немесе өтініш берушілердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байланысты өзге де мән-жайлар туындаған жағдайда, жеке қабылдау бейнеконференцбайланыс арқылы жүзеге асырылады.

44. Өтініш берушілерді жеке қабылдауды ұйымдастыру осы Қағидаларға және Жұмыс органының регламентіне сәйкес жүзеге асырылады.

Азаматтарды әкімшілік ғимараттарға өткізу тәртібі "Мемлекеттік күзетілуі тиіс объектілердің кейбір мәселелері" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 7 қазандағы № 1151 қаулысына сәйкес өткізу және объектішілік режимнің тәртібін айқындайтын мемлекеттік органдар мен мекемелердің нормативтік құқықтық актілерімен регламенттеледі.

45. Егер жеке қабылдау барысында өтініш беруші көтерген мәселені Уәкіл, оның өкілі немесе Жұмыс органы қабылдау кезінде шеше алмаса, онда өтініш беруші жазбаша нысанда шағым береді және онымен жазбаша шағым ретінде жұмыс жүргізіледі.