

## О проекте Закона Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц"

Постановление Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 820

Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**  
внести на рассмотрение Мажилиса Парламента Республики Казахстан проект Закона Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц".

*Премьер - Министр*

*Республики Казахстан*

Проект

### **Закон Республики Казахстан О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**

Настоящий Закон регулирует общественные отношения, связанные с подачей и рассмотрением обращений физических и юридических лиц с целью реализации и защиты их прав, свобод и законных интересов.

#### **С т а т ь я 1 .**

#### **Основные понятия, используемые в настоящем Законе**

В настоящем Законе используются следующие понятия:

1) заявление - ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2) анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, нет подписи, почтового адреса заявителя;

3) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:  
обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в  
уполномоченный орган;

сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;

4) обращение - направленное в уполномоченный орган или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное предложение, заявление, жалоба или запрос, а также устное обращение в уполномоченный орган;

5) учет обращения - фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности;

6) прием обращения - действие уполномоченного органа, должностного лица на принятие обращения физических и юридических лиц;

7) рассмотрение обращения - принятие уполномоченным органом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

8) регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;

9) запрос - просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

10) уполномоченные органы - государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица, в уставном капитале которых доля государства составляет сто процентов, либо предоставляющие услуги, товары и работы в соответствии с условиями государственного заказа и/или государственного закупа, которые вправе рассматривать и принимать решения по обращениям физических и юридических лиц в соответствии с их компетенцией, установленной законодательством Республики Казахстан, определяющей их правовой статус;

11) коллективное обращение - обращение двух и более физических и/или юридических лиц;

12) предложение - рекомендация лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

13) отклик - вид обращения, посредством которого лица реализуют свое отношение к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также событиям и явлениям общественного характера;

14) жалоба - требование лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

## С т а т ь я 2 .

### **Законодательство о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**

1. Законодательство о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц основывается на Конституции Республики Казахстан, состоит из настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые установлены настоящим Законом, то применяются правила международного договора.

### С т а т ь я 3 .

#### **Сфера действия настоящего Закона**

1. Действие настоящего Закона по обеспечению порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц распространяется на государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица, в уставном капитале которых доля государства составляет сто процентов, либо предоставляющие товары, работы и услуги в соответствии с условиями государственного заказа и/или государственного закупа, и должностных лиц Республики Казахстан.

2. Действие настоящего Закона не распространяется на обращения физических и юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным и иным законодательством Республики Казахстан.

### С т а т ь я 4 .

#### **Принципы настоящего Закона**

Основными принципами регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением обращений физических и юридических лиц, являются:

- 1) законность;
- 2) единства требований к обращениям;
- 3) гарантия соблюдения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;
- 4) недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;
- 5) равенство физических и юридических лиц;
- 6) прозрачность деятельности уполномоченных органов и должностных лиц при рассмотрении обращений.

### С т а т ь я 5 .

#### **Обращения, не подлежащие рассмотрению**

1. Не подлежат рассмотрению:

- 1) анонимные обращения, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;
- 2) обращения, в которых не изложена суть вопроса;
- 3) повторные обращения, если в материалах проверки предыдущего обращения имеется документ, свидетельствующий - о психическом заболевании заявителя, не

позволяющий ему адекватно оценивать происходящие события;

4) обращение по материалам уголовного дела и если оно поступило от лиц, не являющихся участниками процесса, и ранее им были даны разъяснения положений уголовно-процессуального законодательства;

5) жалоба на действия (бездействия) должностных лиц или решения уполномоченных органов, поданная вышестоящему должностному лицу или уполномоченному органу в порядке подчиненности, или принятия решения, по истечении срока, установленного статьей 13 настоящего Закона.

2. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, уполномоченный орган или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение.

## С т а т ь я 6 .

### **Требования к письменному обращению**

1. Обращение должно адресоваться уполномоченному органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов .

2. В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, место жительства (работы или учебы), юридического лица - его наименование, место нахождение, подпись руководителя или его заместителя, исходящий номер и дата.

При подаче жалобы указывается наименование уполномоченного органа или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы о б р а щ е н и я и т р е б о в а н и я .

3. Заявителю, непосредственно обратившемуся письменно в уполномоченный орган , выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

## С т а т ь я 7 .

### **Прием, регистрация и учет обращений физических и юридических лиц**

1. Обращения, поданные в установленном настоящим Законом порядке, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Отказ в приеме обращения з а п р е щ а е т с я .

2. Регистрация и учет обращений физических и юридических лиц осуществляется в порядке, установленном уполномоченным органом в сфере правовой статистики и с п е ц и а л ь н ы х у ч е т о в .

3. Личную ответственность за организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, состояние приема, регистрации и учета несут руководители уполномоченных органов и должностные лица.

4. Обращение может вноситься через представителя физического или юридического лица. Оформление представительства производится в порядке установленном

гражданским законодательством Республики Казахстан.

5. Обращения физических и юридических лиц, поступившие по информационным системам общего пользования и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом.

6. Обращение, поступившее в уполномоченный орган, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее 3 рабочих дней направляется в соответствующие уполномоченные органы с сообщением об этом заявителю.

## С т а т ь я 8 .

### **Сроки рассмотрения обращения**

1. Обращение физического и юридического лица рассматривается и по нему принимается решение в течение 30 календарных дней со дня поступления в уполномоченный орган, должностному лицу, если иное не предусмотрено другими законодательными актами Республики Казахстан.

2. Обращение, не требующее направления запроса в иной уполномоченный орган, должностному лицу либо выезда на место, рассматривается в течение 15 календарных дней .

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, сроки могут быть продлены не более чем на 30 календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения .

3. Сроки рассмотрения по обращению продлеваются руководителем уполномоченного органа или лицом, уполномоченным разрешать такие вопросы.

4. Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней.

## С т а т ь я 9 .

### **Рассмотрение обращений физических и юридических лиц**

1. Уполномоченные органы и должностные лица в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, в случае необходимости - с их участием;

2) принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод физических и юридических лиц ;

3) информируют заявителей о результатах проверки их обращений и принятых мерах ;

4) уведомляют заявителей о направлении их обращений на рассмотрение в другие уполномоченные органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

2. Государственные органы, должностные лица, юридические лица, в уставном

капитале которых доля государства составляет сто процентов, по запросам уполномоченных органов или должностных лиц, непосредственно рассматривающих обращения физических и/или юридических лиц, обязаны в течение 15 календарных дней предоставлять акты, документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

Обращения о систематическом ущемлении прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, многочисленных или грубых нарушениях закона, могут проверяться с выездом на место по поручению руководителя уполномоченного органа.

3. По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу обращения.

4. При поступлении нескольких обращений по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица, первое обращение регистрируется как основное обращение, а последующие приобщаются к основному обращению и рассматриваются как одно обращение с уведомлением авторов о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.

## С т а т ь я 1 0 .

### **Рассмотрение обращений физических и юридических лиц негосударственными юридическими лицами**

Негосударственные юридические лица, предоставляющие услуги, товары и работы в соответствии с условиями государственного заказа и/или государственного закупа, рассматривают обращения по вопросам предоставления указанных товаров, работ и услуг в порядке, установленном настоящим Законом, если иное не предусмотрено иными законодательными актами Республики Казахстан.

## С т а т ь я 1 1

### **Ответы на обращение**

1. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.



2. При отсутствии каких-либо требований и ходатайств обращения принимаются к сведению и списываются в дело руководителем уполномоченного органа или его заместителем.

## **С т а т ь я** **1 2 .**

### **Прекращение рассмотрения обращений**

1. Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и авторам в установленном порядке давались ответы.

2. Решение о прекращении рассмотрения обращений вправе принимать руководитель уполномоченного органа или его заместитель, должностное лицо.

## **С т а т ь я** **1 3 .**

### **Обжалование решений, принятых по результатам рассмотрения обращений**

Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц или решения уполномоченных органов подается вышестоящему должностному лицу или уполномоченному органу в порядке подчиненности, или принятия решения, но не позднее трех месяцев, если иной срок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан, с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия), при этом заявитель не лишается права обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

При отсутствии вышестоящего органа или должностного лица или несогласия заявителя с принятым решением жалоба подается непосредственно в суд.

## **С т а т ь я** **1 4 .**

### **Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц**

1. Первые руководители государственных органов и их заместители обязаны проводить личный прием граждан, в том числе работников этих органов, не реже одного раза в месяц, согласно графику приема, утверждаемому руководителем соответствующего государственного органа.

2. Прием должен проводиться по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы.

3. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены должностным лицом во время приема, они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями.

## **С т а т ь я** **1 5 .**

### **Права физических и юридических лиц при рассмотрении обращения**

Физическое либо юридическое лицо, подавшее обращение, имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы, в подтверждение своего обращения, либо просить об их истребовании;
- 2) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- 3) получить мотивированный ответ в письменной или устной форме о принятом решении;
- 4) требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений;
- 5) обжаловать действия (бездействия) должностных лиц, либо решение, принятое по обращению, в вышестоящий уполномоченный орган и/или вышестоящему должностному лицу или в суд;
- 6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **С т а т ь я 1 6 .**

### **Права и обязанности уполномоченных органов и должностных лиц**

1. Уполномоченные органы, должностные лица имеют право:

- 1) запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращений информацию;
- 2) взыскивать с физических и юридических лиц по решению суда расходы, понесенные в связи с проверкой сообщений, содержащих заведомо ложные сведения.

2. Уполномоченные органы и должностные лица обязаны:

- 1) принимать и рассматривать обращения физических и юридических лиц, в порядке и сроки, установленные настоящим Законом;
- 2) принимать законные и обоснованные решения;
- 3) обеспечить контроль за исполнением принятых решений;
- 4) сообщать физическим и юридическим лицам о принятых решениях в письменной или устной форме;
- 5) пресекать преследования физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, членов их семей в связи с подачей обращения в государственные органы, организации и должностными лицам с критикой их деятельности либо в целях защиты прав, свобод и законных интересов;
- 6) не направлять на рассмотрение жалобы должностным лицам, действия которых обжалуются;
- 7) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они не заинтересованы в объективном решении вопроса;
- 8) не допускать обращения физических и юридических лиц во вред лицу, его подавшему, или в интересах которого она была подана;
- 9) не разглашать сведения о личной жизни физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, без их согласия или сведения,



составляющие государственную либо иную, охраняемую законом тайну, также не допускается установление данных о личности физических лиц, не относящихся к о б р а щ е н и ю ;

10) анализировать и обобщать обращения физических и юридических лиц, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение с целью совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы физических и ю р и д и ч е с к и х л и ц ;

11) систематически проверять состояние работы по рассмотрению обращений физических и юридических лиц ;

12) представлять государственную правовую статистическую информацию о количестве поступивших, рассмотренных обращений и результатах их рассмотрения в сроки и объемах, установленные уполномоченным органом в сфере правовой статистики и специальных учетов.

## С т а т ь я 1 7 .

### **Ответственность за нарушение настоящего Закона**

Лица, виновные в нарушении настоящего Закона, несут ответственность, предусмотренную законами Республики Казахстан.

## С т а т ь я 1 8 .

### **Порядок введения в действие настоящего Закона**

1. Настоящий Закон вводится в действие с 1 января 2007 года.

2. Признать утратившим силу Указ Президента Республики Казахстан, имеющий силу Закона, от 19 июня 1995 года N 2340 "О порядке обращений граждан" (Ведомости Верховного Совета Республики Казахстан, 1995 г., N 9-10, ст. 71).

*П р е з и д е н т*

*Республики Казахстан*