

**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.

**Статья 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.

**Статья 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.

**Статья 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.

**Статья 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.

**Статья 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.

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

**Статья 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 запрещается.
  
      2. Регистрация и учет обращений физических и юридических лиц осуществляется в порядке, установленном уполномоченным органом в сфере правовой статистики и специальных учетов.
  
      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.

**Статья 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.

**Статья 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.

**Статья 10.**
  
**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.

**Статья 11**
  
**Ответы на обращение**

      1. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, на государственном языке или язык 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.

**Статья 12.**
  
**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.

**Статья 13.**
  
**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.

**Статья 14.**
  
**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.

**Статья 15.**
  
**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.

**Статья 16.**
  
**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 обращению;
  
      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 юридических лиц;
  
      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.

**Статья 17.**
  
**Ответственность за нарушение настоящего Закона**

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

**Статья 18.**
  
**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).

*Президент*
  
*Республики Казахстан*

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан