

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению, разрешению обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан**

*Утративший силу*

Приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 10 апреля 2012 года № 225. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 11 апреля 2012 года № 7548. Утратил силу приказом и.о. Министра внутренних дел Республики Казахстан от 22 мая 2017 года № 351 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)

**Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра внутренних дел РК от 22.05.2017 № 351 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

В целях реализации Закона Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", руководствуясь Законом Республики Казахстан "Об административных процедурах" и постановлением Правительства Республики Казахстан от 21 декабря 2011 года № 1570 "Об утверждении Типовых правил документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях", **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по рассмотрению, разрешению обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан (далее - Инструкция).

2. Председателям комитетов, начальникам департаментов и самостоятельных управлений центрального аппарата МВД, департаментов внутренних дел областей, городов Алматы, Астаны и на транспорте, уголовно-исполнительной системы, организаций образования, территориальных и линейных органов внутренних дел, учреждений, организаций и командирам соединений и частей Внутренних войск МВД:

1) организовать изучение Инструкции личным составом органов внутренних дел, работниками секретариатов (канцелярии). Обеспечить безусловное выполнение содержащихся в Инструкции требований;

2) принять необходимые меры по дальнейшему улучшению работы с обращениями физических и юридических лиц, приему граждан;

3) ежеквартально представлять статистический отчет формы № 1-ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц" в соответствии с

приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 16 ноября 2011 года № 109 "Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, отчета формы №-1 ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц" и Инструкции по ее составлению" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 7315, опубликован в газете "Юридическая газета" от 09.10.2011 г. № 182).

3. Признать утратившим силу приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 30 августа 2007 года № 353 "Об утверждении Инструкции рассмотрения, разрешения обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 4959, опубликован в акте "Собрание актов центральных исполнительных и иных государственных органов Республики Казахстан 2007 года, сентябрь-октябрь").

4. Контроль за исполнением настоящего приказа и Инструкции возложить на Управление документационного обеспечения Министерства внутренних дел Республики Казахстан.

5. Управлению документационного обеспечения Министерства внутренних дел обеспечить регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан в установленном порядке.

6. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр

генерал-лейтенант полиции

К. Касымов

Утверждена приказом  
Министра внутренних дел  
Республики Казахстан  
от 4 апреля 2012 года № 225

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **по рассмотрению, разрешению обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан**

#### **1. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция по рассмотрению, разрешению обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", Законом Республики Казахстан "Об административных процедурах", а также приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан

от 16 ноября 2011 года № 109 "Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, отчета формы №- 1 ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц" и Инструкции по ее составлению" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 7315, опубликован "Юридическая газета" от 09.10.2011 г. № 182) (далее - Правила) и регламентирует рассмотрение обращений физических и юридических лиц, приема граждан в целях реализации и защиты их прав, свобод и законных интересов.

2. Действие настоящей Инструкции не распространяется на обращения физических и юридических лиц, рассмотрение которых установлено законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан.

3. Обращения (рапорта) военнослужащих, связанные с прохождением службы, подаются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с Уставом внутренней службы и Дисциплинарным Уставом Вооруженных Сил Республики Казахстан.

4. Организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, личного приема граждан и состояние делопроизводства в органах внутренних дел обеспечивают их первые руководители.

5. В настоящей Инструкции используются следующие основные 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 органов внутренних дел, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

2) обращение - направленное должностному лицу органов внутренних дел индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

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;

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

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

4) анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

5) субъекты, рассматривающие обращения (далее - субъекты) - государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства либо предоставляющие товары (работы, услуги) 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;

6) руководители органов, должностные лица - лица, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющие функции представителя власти, рассматривающие и принимающие решения по обращениям физических и юридических лиц в соответствии с их компетенцией;

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

8) прием обращения - действие должностного лица органов внутренних дел по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;

9) рассмотрение обращения - принятие должностным лицом органов внутренних дел в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения;

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

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

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

13) отклик - выражение лицом своего отношения к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также к событиям и явлениям общественного характера;

14) жалоба - требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене незаконных решений субъектов.

## **2. Рассмотрение, разрешение обращений физических и юридических лиц**

6. Все поступившие обращения физических и юридических лиц (далее - обращения) должны быть зарегистрированы в секретариате (канцелярии) в день их поступления в Единой системе электронного документооборота (далее - ЕСЭДО) и журнале учета обращений физических (юридических) лиц (далее - журнал учета обращений) по форме согласно приложению 1.

7. Обращения, поступающие через портал "электронного правительства", подлежат регистрации после проверки целостности и действительности электронной цифровой подписи (далее - ЭЦП) заявителя.

8. На первой странице обращения ставится регистрационный штамп с датой регистрации и номером, который является одновременно входящим и исходящим. Дальнейшая переписка по рассмотрению обращений ведется под этим же номером.

Обращения физических и юридических лиц сканируются (в случае отсутствия электронного варианта внесенных документов) и дальнейшая работа с ними осуществляется в электронном виде через ЕСЭДО и в журнале учета.

Регистрационный номер обращения физического лица состоит из буквенного индекса "ФЛ", начальной буквы фамилии автора и порядкового номера.

Регистрационный номер обращения юридического лица состоит из буквенного индекса "ЮЛ", начальной буквы фамилии должностного лица, подписавшего обращение, и порядкового номера.

Регистрационный номер анонимного обращения состоит из буквенного индекса "АНМ" и порядкового номера.

Регистрационный номер коллективного обращения состоит из буквенного индекса "К/Е" и порядкового номера.

9. При поступлении повторного обращения в течение календарного года проставляется регистрационный номер первоначального обращения с указанием "второе", "третье" и так далее, в верхнем правом углу первого листа повторного обращения и проставляется пометка "Повторно". К повторным обращениям приобщаются материалы рассмотрения предыдущих обращений.

10. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения одному должностному лицу в течение срока рассмотрения обращения, учитываются как дубликаты. Регистрационным номером дубликата обращения является регистрационный номер основного обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через косую черту (дробь).

11. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение руководителям органа внутренних дел, которые дают по каждому из них письменные указания исполнителям.

В случаях обнаружения в обращениях признаков преступления или правонарушения, исполнитель в течение суток со дня регистрации в секретариате (канцелярии) производит перерегистрацию данного обращения в Книге учета заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, происшествиях (далее - КУЗИ).

12. Обращение адресовывается субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

13. В обращении физического лица указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя и почтовый адрес, юридического лица - его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата. Обращение подписывается заявителем либо заверено электронной цифровой подписью. При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

14. Заявителю, непосредственно обратившемуся с письменным заявлением, выдается талон с указанием уникального номера, даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение по форме согласно приложению 2.

15. Прием заявлений в дежурных частях органов внутренних дел производится круглосуточно.

16. Отказ в приеме обращения не допускается.

17. Обращения, поступившие по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в установленном порядке.

18. 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 заявителям давались ответы. Решение о прекращении рассмотрения обращений принимает руководитель органа или его заместители. Копия о прекращении рассмотрения обращений утвержденного руководителем органа или его заместителем должна быть представлена в секретариат (канцелярию) органа.

19. Анонимные обращения в органах внутренних дел рассмотрению не подлежат, 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 другие государственные органы в соответствии с их компетенцией.

20. Обращение, поступившее в органы внутренних дел, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее трех рабочих дней направляется компетентному государственному органу или должностному лицу с обязательным сообщением об этом заявителю.

21. Лица руководящего состава органов внутренних дел при рассмотрении обращений должны внимательно разбираться по их существу, в случае необходимости истребовать необходимые документы, направлять сотрудников на места для проверки обстоятельств, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного, своевременного разрешения поставленных авторами писем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих жалобы.

22. Если в ходе проверки обращения выявлены признаки преступления или административного правонарушения, исполнитель составляет рапорт на имя руководителя подразделения, который регистрируется в КУЗИ и рассматривается как сообщение о правонарушении.

23. По результатам проверки обращений составляется справка, которая содержит объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности органов внутренних дел, в справке указывается, какие конкретно приняты меры по восстановлению нарушенных прав и интересов граждан, устранению недостатков и упущений, в отношении виновных лиц. Справка подписывается лицом, производившим проверку, согласовывается непосредственным начальником и утверждается руководством Министерства внутренних дел Республики Казахстан, комитетов, департаментов, самостоятельных управлений Министерства внутренних дел Республики Казахстан, департаментов внутренних дел городов Астаны, Алматы, областей и на транспорте, организаций образования, городских, районных, линейных органов внутренних дел.

24. Принимаемые по обращениям решения должны быть обоснованными. Руководитель органа, признав обращение (жалобу) подлежащей удовлетворению, обеспечивает своевременное и правильное исполнение принятого решения.

25. Обращения, о результатах разрешения которых необходимо сообщить депутатам Сената и Мажилиса Парламента Республики Казахстан, Администрацию Президента Республики Казахстан, Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан, Генеральную прокуратуру Республики Казахстан берутся на особый контроль.

26. Ответы по запросам депутатов Сената и Мажилиса Парламента Республики Казахстан, Руководителя Администрации Президента Республики Казахстан, Премьер-Министра Республики Казахстан, их заместителей, Государственного Секретаря Республики Казахстан, Секретаря Совета Безопасности Республики Казахстан, Руководителя Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, Генерального прокурора Республики Казахстан, членов Правительства Республики Казахстан направляются за подписью Министра внутренних дел или лица, исполняющего его обязанности.

27. На обращения, поступившие в центральный аппарат Министерства внутренних дел Республики Казахстан, ответы заявителям направляются за подписью руководства Министерства, председателей комитетов, начальников департаментов и самостоятельных управлений или их заместителей, включая те обращения, которые по поручению Министерства рассматривались в территориальных подразделениях.

28. На обращения, поступающие в территориальные органы внутренних дел, ответы отправляются только за подписью руководителя органа или его заместителей.

29. 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 доводы заявителей, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

30. В случае устного ответа составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам проверки письма. В журнале учета обращений делается отметка о том, что результаты проверки сообщены в личной беседе.

31. Обращение, для рассмотрения которого не требуется получение информации либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение 15 календарных дней.

32. Обращение, для рассмотрения которого требуется получение информации либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение 30 календарных дней со дня поступления.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

33. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, журналов и других средств массовой информации, а также их выступления и опубликованные в прессе материалы, рассматриваются органами внутренних дел в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

34. Срок разрешения обращения исчисляется со дня поступления (регистрации) его в органы внутренних дел по день направления заявителем сообщения о результатах разрешения.

35. Сроки исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий после него рабочий день.

36. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения и принятия мер органом внутренних дел по вопросам, отнесенным к его компетенции;

2) об отказе в удовлетворении изложенного в письме обращения или о подтверждении решения, принятого по ранее рассмотренному письму;

3) о разъяснении порядка разрешения поставленных заявителем вопросов, которые не относятся к компетенции органов, организаций внутренних дел;

4) о прекращении рассмотрения обращения.

37. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, а также на решение руководителей органов внутренних дел подается вышестоящему должностному лицу в порядке подчиненности не позднее трех месяцев с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия либо принятии решения соответствующим субъектом или должностным лицом. Пропущенный для обжалования срок не является основанием для должностного лица к отказу в рассмотрении жалобы. Причины пропуска срока выясняются при рассмотрении жалобы по существу и могут являться одним из оснований к отказу в удовлетворении жалобы.

При отсутствии вышестоящего должностного лица или субъекта либо несогласия заявителя с принятым решением заявление подается непосредственно в суд.

38. Если текст ответа на обращение содержит сообщение, что по результатам рассмотрения будет сообщено дополнительно, то рассмотрение обращения не снимается с контроля, а продлевается не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю.

39. Состояние работы с обращениями должно систематически обсуждаться на заседаниях коллегии, оперативных совещаниях с заслушиванием руководителей подразделений системы органов внутренних дел.

40. Состояние работы с обращениями в органах внутренних дел проверяется при их инспектировании и целевых выездах.

### **3. Прием граждан**

41. Личный прием физических и представителей юридических лиц (далее - прием) проводится во всех подразделениях органов внутренних дел руководителями и другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

42. Прием проводится не реже одного раза в месяц по утвержденному графику.

43. Графики приема посетителей вывешиваются в доступных для обозрения местах в помещениях органов внутренних дел на государственном и русском языках с указанием фамилий лиц руководящего состава, принимающих посетителей, и времени приема.

44. Учет граждан, записавшихся на личный прием к руководителям органов, организаций внутренних дел ведется в Журнале учета личного приема по форме согласно приложению 3 или заполняется карточка учета приема по форме согласно приложению 4.

45. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица принимаются вне очереди.

46. На приеме граждан, по их инициативе, могут участвовать юристы, журналисты и представители общественных объединений.

47. Должностное лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих подразделений органов внутренних дел или получать у них необходимую консультацию.

48. Обращения и прием иностранцев и лиц без гражданства рассматриваются в соответствии с Законом Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", если международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, не предусмотрены иные правила их рассмотрения. При приеме иностранцев и лиц без гражданства может присутствовать переводчик.

49. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются. Прием таких лиц разрешается лишь в случаях сообщения ими сведений о подготавливаемых или совершенных преступлениях, а также о других событиях, требующих принятия незамедлительных мер.

50. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены во время приема, то они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями.

51. Лицо, производящее прием, руководствуясь законодательством в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

1) удовлетворить обращение, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

2) отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

3) принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно изложить свое обращение в письменной форме, оказать ему в этом необходимую помощь.

52. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию органов внутренних дел, то ведущий прием разъясняет ему в какое ведомство (организацию или учреждение) следует обратиться, и по возможности оказывает необходимое содействие в этом.

53. Поданные на приеме письма учитываются, регистрируются, рассматриваются в соответствии с требованиями настоящей Инструкции. За их разрешением устанавливается контроль по срокам исполнения.

Приложение 1  
к Инструкции по рассмотрению,  
разрешению обращений физических  
и юридических лиц, приема граждан  
в органах внутренних дел  
Республики Казахстан

Форма

## ЖУРНАЛ

### учета обращений физических (юридических) лиц

(наименование субъекта, должностного лица)

№ обращения	Дата поступления, уникальный номер	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Наименование субъекта, должностного лица, откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Фамилия, имя, отчество исполнителя обращения	Обращение направлено в территориальные и структурные подразделения и в другие органы	Исходящий номер, дата отправления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Начато

Окончено

Количество листов

Срок хранения

Приложение 2  
к Инструкции по рассмотрению,  
разрешению обращений физических  
и юридических лиц, приема граждан  
в органах внутренних дел  
Республики Казахстан

Форма

Лицевая сторона талона

<b>ТАЛОН</b>
_____
(Наименование субъекта)
№ _____
(Уникальный номер)
Обращение принял (а)
_____
(Ф.И.О. и должность специалиста)
_____
(Подпись)
_____
(контактный телефон государственного органа)
" ____ " _____ 20__ года час. ____ мин. ____

Обратная сторона талона

Информацию о регистрации обращения и результатах его рассмотрения можно получить на сайте <a href="http://service.pravstat.kz">http://service.pravstat.kz</a> , по телефону 1414 (звонок по Казахстану бесплатный) или отправив SMS сообщение* с номером талона на номер 1518
_____

Приложение 3  
к Инструкции по рассмотрению,  
разрешению обращений физических  
и юридических лиц, приема граждан  
в органах внутренних дел  
Республики Казахстан

Форма

**Журнал**

**учета личного приема**

\_\_\_\_\_

(наименование подразделения)

							Отметка о	Если принято
--	--	--	--	--	--	--	-----------	--------------

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место жительства, телефон	Краткое содержание обращения	Кто проводил прием	результатах приема (принято решение)	письменное заявление, то когда и куда направлено для разрешения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 4  
к Инструкции по рассмотрению,  
разрешению обращений физических  
и юридических лиц, приема граждан  
в органах внутренних дел  
Республики Казахстан

Форма

### Карточка учета личного приема \_\_\_\_\_

наименование органа) \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

(дата записи на прием)

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя, отчество \_\_\_\_\_

Место работы гражданина, занимаемая должность \_\_\_\_\_

Адрес проживания, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Кто проводил прием \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения обращения (обращение удовлетворено, в обращении отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание в орган внутренних дел) \_\_\_\_\_

Письменное заявление принято \_\_\_\_\_

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ направлено \_\_\_\_\_