

## О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц

### *Утративший силу*

Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года N 221. Утратил силу Кодексом Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI.

**Сноска. Утратил силу Кодексом РК от 29.06.2020 № 350-VI (вводится в действие с 01.07.2021).**

### ОГЛАВЛЕНИЕ

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

### **Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе**

В настоящем Законе 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 субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

1-1) видеоконференцсвязь – услуга связи с использованием информационно-коммуникационных технологий для интерактивного взаимодействия нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио– и видеоинформацией;

1-2) видеообращение – направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик в видеоформате, осуществляемое Государственной корпорацией "Правительство для граждан";

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

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;

3-1) онлайн-прием – действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц посредством видеоконференцсвязи, осуществляемое Государственной корпорацией " Правительство для граждан";

4) обращение - направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

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, а также субъекты крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку ( выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг);

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

7) прием обращения - действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;

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

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

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

11) 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;

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

13) жалоба - требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав , свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении

неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений.

**Сноска. Статья 1 с изменениями, внесенными законами РК от 10.02.2011 № 406-IV (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016).**

## **Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**

1. Законодательство Республики Казахстан 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 распространяется на физических и юридических лиц, подавших обращения, на субъекты и должностных лиц, рассматривающих обращения.

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

2-1. Сроки рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг устанавливаются Законом Республики Казахстан "О государственных услугах".

2-2. Действие настоящего Закона, за исключением пункта 2 статьи 7, подпункта 12) статьи 15 и статьи 16, не распространяется на общественные отношения, связанные с обращениями физических и юридических лиц, содержащими только запросы о предоставлении информации, полученной или созданной субъектами, регулируемые Законом Республики Казахстан "О доступе к информации".

2-3. Порядок рассмотрения жалоб в сфере государственных закупок осуществляется в соответствии с настоящим Законом с учетом особенностей,

установленных законодательством Республики Казахстан о государственных закупках.

2-4. Порядок рассмотрения жалоб по вопросам налогообложения и таможенного регулирования осуществляется в соответствии с настоящим Законом с учетом особенностей, установленных налоговым и таможенным законодательством Республики Казахстан.

2-5. Рассмотрение жалоб в сфере закупок товаров, работ, услуг национальными управляющими холдингами, за исключением Фонда национального благосостояния, национальными холдингами, национальными компаниями и организациями, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия в уставном капитале) которых прямо или косвенно принадлежат национальному управляющему холдингу, за исключением Фонда национального благосостояния, национальному холдингу, национальной компании, осуществляется в соответствии с настоящим Законом с учетом особенностей, установленных законодательством Республики Казахстан о государственном имуществе.

3. Юридические лица, предоставляющие товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, рассматривают обращения по вопросам предоставления указанных товаров (работ, услуг) в соответствии с настоящим Законом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

**Сноска. Статья 3 с изменениями, внесенными законами РК от 15.04.2013 № 89-V (вводится в действие по истечении тридцати календарных дней после его первого официального опубликования); от 16.11.2015 № 404-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 04.12.2015 № 435-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 30.11.2016 № 26-VI (вводится в действие с 01.07.2017); от 26.12.2018 № 202-VI (вводится в действие с 01.01.2020).**

#### **Статья 4. Принципы настоящего Закона**

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

- 1) законность;
- 2) единство требований к обращениям;
- 3) гарантии 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;

б) прозрачность деятельности субъектов и должностных лиц при рассмотрении обращений.

### **Статья 5. Обращения, не подлежащие рассмотрению**

1. Не подлежат рассмотрению:

1) анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

2) обращение, в котором не изложена суть вопроса.

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

**Сноска. Статья 5 с изменением, внесенным Законом РК от 03.07.2014 № 227-V (вводится в действие с 01.01.2015).**

### **Статья 6. Требования к письменному обращению, видеообращению и видеоконференцсвязи**

**Сноска. Заголовок статьи 6 в редакции Закона РК от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016).**

1. Обращение должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

2. В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, а также по желанию отчество, индивидуальный идентификационный номер, почтовый адрес, юридического лица – его наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер. Обращение должно быть подписано физическим лицом или представителем юридического лица.

При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

3. Заявителю, непосредственно обратившемуся письменно либо посредством видеообращения к субъекту, выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

4. Порядок обращения посредством видеоконференцсвязи или видеообращения физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям определяется уполномоченным органом в сфере информатизации.

**Сноска. Статья 6 с изменениями, внесенными законами РК от 29.12.2014 № 269-V (вводится в действие с 01.01.2015); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 16.05.2018 № 155-VI (вводится в действие по**

истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

## **Статья 7. Прием, регистрация и учет обращений физических и юридических лиц**

1. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

Отказ в приеме обращения запрещается.

2. Учет обращений физических и юридических лиц, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, осуществляется в порядке, установленном государственным органом, осуществляющим в пределах своей компетенции статистическую деятельность в области правовой статистики и специальных учетов.

Не подлежат учету обращения физических и юридических лиц, поступившие по вопросам оказания государственных услуг, за исключением обращений, предусмотренных подпунктом 3) пункта 1 статьи 4 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах".

3. Личную ответственность за организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, состояние приема, регистрации и учета несут руководители субъектов 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 общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом.

6. Обращение, поступившее субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее трех рабочих дней со дня его поступления субъекту или должностному лицу направляется соответствующим субъектам с сообщением об этом заявителю.

Требование настоящего пункта не распространяется на субъектов крупного предпринимательства.

**Сноска. Статья 7 с изменениями, внесенными законами РК от 10.02.2011 № 406-IV (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования); от 15.04.2013 № 89-V (вводится в действие по истечении тридцати календарных дней после его первого официального опубликования); Конституционным Законом РК от 03.07.2013 №**



121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).

## **Статья 8. Сроки рассмотрения обращения**

1. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу.

2. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения продлевается не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения.

3. Срок рассмотрения по обращению продлевается руководителем субъекта или его заместителем.

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 со дня принятия решения.

5. Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений.

**Сноска. Статья 8 с изменениями, внесенными Конституционным Законом РК от 03.07.2013 № 121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).**

## **Статья 9. Рассмотрение обращений физических и юридических лиц**

1. Субъекты 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 рассмотрения их обращений и принятых мерах;

4) уведомляют заявителей о направлении их обращений на рассмотрение другим субъектам или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

2. Акты, документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений, за исключением тех, которые содержат государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, представляются в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления обращения субъектам или должностным лицам, непосредственно рассматривающим обращения.

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

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) о прекращении рассмотрения 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 заявителей о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.

**Сноска. Статья 9 с изменениями, внесенными Конституционным Законом РК от 03.07.2013 № 121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).**

### **Статья 10. Ответы на обращения**

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 доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

2. При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению и списываются в дело руководителем субъекта или его заместителем.

### **Статья 11. 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 заявителям в установленном порядке давались ответы.



2. Решение о прекращении рассмотрения обращений принимает руководитель субъекта или его заместитель.

**Сноска. Статья 11 с изменением, внесенным Конституционным Законом РК от 03.07.2013 № 121-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).**

## **Статья 12. Обжалование решений, принятых по результатам рассмотрения обращений**

Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, а также на решения субъекта подается вышестоящему должностному лицу или субъекту 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 субъекта или 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.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы на действия (бездействие) должностных лиц, а также на акты (решения) государственных органов устанавливается Законом Республики Казахстан "Об административных процедурах".

**Сноска. Статья 12 с изменениями, внесенными Законом РК от 29.10.2015 № 376-V (вводится в действие с 01.01.2016).**

## **Статья 13. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц**

1. Руководители государственных органов, органов местного самоуправления и их заместители обязаны проводить личный прием граждан и представителей юридических лиц, 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 обращение не может быть разрешено должностным лицом во время приема, оно излагается в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением.

## **Статья 14. 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) изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- 3) ознакомиться с материалами, связанными с рассмотрением его обращения, участвовать в рассмотрении обращения, если это не нарушает права, свободы других лиц;
- 4) получить мотивированный ответ в письменной или устной форме о принятом решении;
- 5) требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений;
- 6) обжаловать действия (бездействие) должностных лиц либо решение, принятое по обращению;
- 7) обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения обращения, за исключением случаев, предусмотренных налоговым и таможенным законодательством Республики Казахстан.

**Сноска. Статья 14 с изменениями, внесенными законами РК от 21.07.2011 № 467-IV (вводится в действие с 01.01.2012); от 30.11.2016 № 26-VI (вводится в действие с 01.07.2017).**

### **Статья 15. Права и обязанности субъектов и должностных лиц**

1. Субъекты, должностные лица имеют право:
  - 1) запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращений информацию;
  - 2) обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращений, содержащих заведомо ложные сведения.
2. Субъекты и должностные лица обязаны:
  - 1) принимать и рассматривать обращения физических и юридических лиц в порядке и сроки, которые установлены 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 форме либо в форме электронного документа;
  - 5) пресекать преследования физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, членов их семей в связи с подачей обращения субъектам и должностным лицам с критикой их деятельности либо в целях защиты прав, свобод и законных интересов;
  - 6) не направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, действия (бездействие) 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 оно было подано;

9) не разглашать сведения о личной жизни физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, без их согласия или сведения, составляющие государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, не допускать установления данных о личности физического лица, не относящихся к обращению;

10) анализировать и обобщать обращения физических и юридических лиц, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы физических и юридических лиц;

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

12) предоставлять государственную правовую статистическую информацию о количестве поступивших, рассмотренных обращений и результатах их рассмотрения в сроки и объемах, которые установлены государственным органом, осуществляющим в пределах своей компетенции статистическую деятельность в области правовой статистики и специальных учетов. Требование настоящего подпункта не распространяется на субъектов крупного предпринимательства.

**Сноска. Статья 15 с изменениями, внесенными Законом РК от 10.02.2011 № 406-IV (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).**

### **Статья 16. Делопроизводство по обращениям физических и юридических лиц**

Делопроизводство по обращениям физических лиц и делопроизводство по обращениям юридических лиц в государственных органах, органах местного самоуправления, юридических лицах со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа ведутся отдельно от других видов делопроизводства в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, в субъектах крупного предпринимательства в соответствии с внутренним регламентом по делопроизводству.

**Сноска. Статья 16 в редакции Закона РК от 10.02.2011 № 406-IV (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).**

## **Статья 17. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**

Нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц влечет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан.

## **Статья 18. Порядок введения в действие настоящего Закона**

1. Настоящий Закон вводится в действие со дня его официального опубликования.

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

*Президент  
Республики Казахстан*