

## Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы

Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы N 221 Заңы

### МАЗМҰНЫ

Осы Заң жеке және заңды тұлғалардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыру және қорғау мақсатында олардың өтініштерін беру мен қарауға байланысты қоғамдық қатынастарды реттейді.

### 1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар

Осы Заңда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) арыз - адамның өз құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда жәрдем көрсету туралы өтінішхаты не заңдардың және өзге де нормативтік құқықтық актілердің бұзылуы, өтініштерді қарайтын субъектілердің, лауазымды тұлғалардың жұмысындағы кемшіліктер туралы хабарлама не олардың қызметін сынау;

1-1) бейнеконференцбайланыс – өзара қашық бірнеше абоненттің нақты уақыт режимінде аудио- және бейнеақпарат алмасу мүмкіндігін ала отырып, интерактивтік өзара іс-қимыл жасасуына арналған, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар пайдаланылатын байланыс қызметі;

1-2) бейнеөтініш – «Үкімет – азаматтар үшін» мемлекеттік корпорациясы жүзеге асыратын, өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды адамға жіберілген бейнеформаттағы жеке немесе ұжымдық ұсыныс, арыз, шағым, сұрау салу немесе үн қосу;

2) иесі бүркемеленген өтініш - ол бойынша авторын белгілеу мүмкін емес, қолтаңбасы, оның ішінде электрондық цифрлық қолтаңбасы, арыз берушінің почталық мекен-жайы жоқ өтініш;

3) қайта жасалған өтініш - бір тұлғадан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен: осының алдындағы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасалған; егер бұрын жіберілген өтініш келіп түскен уақыттан бастап белгіленген қарау мерзімі өтіп кетсе, алайда арыз беруші жауап алмаған болса, оның уақтылы қаралмағаны туралы хабарланған;

осының алдындағы өтінішті қарау және ол бойынша шешім қабылдау кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетілген өтініш;

3-1) онлайн-қабылдау – «Үкімет – азаматтар үшін» мемлекеттік корпорациясы жүзеге асыратын, субъектінің, лауазымды адамның жеке және (немесе) заңды тұлғалардың өтініштерін бейнеконференцбайланыс арқылы қабылдау жөніндегі әрекеті;

4) өтініш - өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық құжат, бейнеконференцбайланыс, бейнеөтініш нысанындағы ұсыныс, арыз, шағым, сауал немесе үн қосу;

5) өтініштерді қарайтын субъектілер (бұдан әрі - субъектілер) - мемлекеттік органдар, жергілікті өзін-өзі басқару органдары, мемлекеттің қатысуы жүз процентті құрайтын не

мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) ұсынатын, өздерінің құзыреттеріне сәйкес жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша шешімдерді қарауға және қабылдауға құқылы заңды тұлғалар, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша оларға тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) жеткізуге (орындауға, көрсетуге) шарт жасасқан ірі кәсіпкерлік субъектілері;

6) өтінішті есепке алу - өтінішті қабылдау және қарау жөніндегі мәліметтерді тіркеу және оларды мемлекеттік құқықтық статистикалық есептілікте көрсету;

7) өтінішті қабылдау - субъектінің, лауазымды тұлғаның жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау жөніндегі іс-әрекеті;

8) өтінішті қарау - субъектінің, лауазымды тұлғаның тіркелген өтініш бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өз құзыретінің шегінде шешім қабылдауы;

9) өтінішті тіркеу - ақпараттық есепке алу құжатында өтініштің мазмұны бойынша қысқаша деректерді тіркеу және келіп түскен әрбір өтінішке тіркеу нөмірін беру;

10) сауал - адамның жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызығушылық туғызатын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші;

11) ұсыныс - адамның заңдарды және өзге де нормативтік құқықтық актілерді, мемлекеттік органдардың қызметін жетілдіру, қоғамдық қатынастарды дамыту, мемлекет пен қоғамның әлеуметтік-экономикалық және өзге де қызметі салаларын жақсарту жөніндегі ұсынымы;

12) үн қосу - адамның мемлекет жүргізіп отырған ішкі және сыртқы саясатқа, сондай-ақ қоғамдық сипаттағы оқиғалар мен құбылыстарға өз көзқарасын білдіруі;

13) шағым – адамның өзінің немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы, мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекет жүз пайыз қатысатын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғалардың, өздеріне тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) жеткізуге (орындауға, көрсетуге) шарт жасасқан жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша ірі кәсіпкерлік субъектілерінің, олардың лауазымды адамдарының заңсыз іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ олардың заңсыз шешімдерінің күшін жою туралы талабы.

Ескерту. 1-бапқа өзгерту енгізілді - ҚР 2011.02.10 N 406 - IV (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419 - V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңыдармен.

## **2-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасы**

1. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасы Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді, осы Заңнан және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінен тұрады.

2. Егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шартта осы Заңда белгіленгеннен өзгеше ережелер белгіленсе, онда халықаралық шарттың ережелері қолданылады.

### **3-бап. Осы Заңның қолданылу аясы**

1. Осы Заңның күші өтініштер берген жеке және заңды тұлғаларға, өтініштерді қарайтын субъектілер мен лауазымды тұлғаларға қолданылады.

2. Осы Заңның күші қарау тәртібі Қазақстан Республикасының әкімшілік құқық бұзушылық, қылмыстық іс жүргізу, азаматтық іс жүргізу туралы заңнамасында белгіленген жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне қолданылмайды.

2-1. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарау мерзімдері «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленеді.

2-2. Осы Заңның күші, 7-баптың 2-тармағын, 15-баптың 12) тармақшасын және 16-баптықоспағанда, «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен реттелетін, субъектілер алған немесе жасаған ақпаратты беру туралы сұрау салуларды ғана қамтитын жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне байланысты қоғамдық қатынастарға қолданылмайды.

2-3. Мемлекеттік сатып алу саласындағы шағымдарды қарау тәртібі Қазақстан Республикасының мемлекеттік сатып алу туралы заңнамасында белгіленген ерекшеліктер ескеріле отырып, осы Заңға сәйкес жүзеге асырылады.

3. Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғалар осы Заңға сәйкес аталған тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсыну мәселелері бойынша өтініштерді қарайды.

Ескерту. 3-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 15.04.2013 N 89-V (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 16.11.2015 № 404-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 04.12.2015 № 435-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

### **4-бап. Осы Заңның принциптері**

Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарауға байланысты құқықтық қатынастарды реттеудің негізгі принциптері:

- 1) заңдылық;
- 2) өтініштерге қойылатын талаптардың бірыңғайлығы;
- 3) жеке және заңды тұлғалар құқықтарының, бостандықтары мен заңды мүдделерінің сақталуының кепілдіктері;
- 4) өтініштерді қарау кезінде төрешілдік көріністеріне және әуре-сарсаңға салуға жол бермеу;
- 5) жеке және заңды тұлғалардың теңдігі;
- 6) субъектілер мен лауазымды тұлғалар қызметінің өтініштерді қарау кезіндегі ашықтығы болып табылады.

### **5-бап. Қарауға жатпайтын өтініштер**

1. Мыналар қарауға жатпайды:

- 1) мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қауіп туралы

мәліметтер бар және мемлекеттік органдардың құзыреттеріне сәйкес оларға дереу жіберілуге тиіс жағдайларды қоспағанда, иесі бүркемеленген өтініш;

2) мәселенің мәні баяндалмаған өтініш.

2. Егер өтінішті қараусыз қалдыруға негіз болған жағдайлар кейіннен жойылса, субъект немесе лауазымды тұлға аталған өтінішті қайта қарауға міндетті.

Ескерту. 5-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2014 № 227-V Заңымен (01.01.2015 бастап қолданысқа енгізіледі).

### **6-бап. Жазбаша өтінішке, бейнеөтінішке және бейнеконференцбайланысқа қойылатын талаптар**

Ескерту. 6-баптың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР 24.11.2015 № 419-V Заңымен (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі).

1. Өтініш құзыретіне өтініште қойылған мәселелерді шешу кіретін субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберілуге тиіс.

2. Жеке тұлғаның өтінішінде – оның тегі, аты, сондай-ақ қалауы бойынша әкесінің аты, жеке сәйкестендіру нөмірі (ол болған кезде), пошталық мекенжайы, заңды тұлғаның өтінішінде оның атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі көрсетіледі. Өтінішке жеке тұлға немесе заңды тұлғаның өкілі қол қоюға тиіс.

Шағым жасалған кезде іс-әрекетіне шағым жасалып отырған субъектінің атауы немесе лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, өтініш жасау себептері мен талаптары көрсетіледі.

3. Субъектіге тікелей жазбаша не бейнеөтініш арқылы өтініш жасаған арыз берушіге тіркелген күні мен уақыты, өтінішті қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон беріледі.

4. Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдар басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланыс немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну тәртібін ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган айқындайды.

Ескерту. 6-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.12.2014 № 269-V Заңымен (01.01.2015 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

### **7-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау, тіркеу және есепке алу**

1. Осы Заңда белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

Өтінішті қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады.

2. Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдарға, жергілікті өзін-өзі басқару органдарына, мемлекет жүз пайыз қатысатын заңды тұлғаларға келіп түсетін өтініштерін есепке алу құқықтық статистика және арнайы есепке алу саласында өз құзыреті шегінде статистикалық қызметті жүзеге асыратын мемлекеттік орган белгілеген тәртіппен жүзеге асырылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 4-бабы 1-тармағының 3) тармақшасында көзделген өтініштерді қоспағанда, жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша келіп түскен өтініштері есепке алуға жатпайды.

3. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты ұйымдастырудың, қабылдаудың, тіркеудің және есепке алудың жай-күйі үшін субъектілердің басшылары мен лауазымды

тұлғалар дербес жауаптылықта болады.

4. Өтініш жеке немесе заңды тұлғаның өкілі арқылы енгізілуі мүмкін. Өкілдікті ресімдеу Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында белгіленген тәртіппен жүргізіледі.

5. Жеке және заңды тұлғалардың жалпыға қолжетімді ақпараттық жүйелер арқылы келіп түскен және Қазақстан Республикасының электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы заңнамасының талаптарына сәйкес түскен өтініштері осы Заңда белгіленген тәртіппен қаралуға тиіс.

6. Өтініште қойылған мәселелерді шешу құзыретіне кірмейтін субъектіге немесе лауазымды адамға келіп түскен өтініш субъектіге, лауазымды адамға келіп түскен күнінен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде тиісті субъектілерге жіберіледі, бұл туралы өтініш берушіге хабарланады.

Осы тармақтың талабы ірі кәсіпкерлік субъектілеріне қолданылмайды.

Ескерту. 7-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 2011.02.10 N 406 - IV (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 15.04.2013 N 89 - V (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен; 03.07.2013 № 121 - V (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Конституциялық заңымен.

### **8-бап. Өтінішті қарау мерзімдері**

1. Қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілмейтін жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтініші субъектіге, лауазымды адамға келіп түскен күнінен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде қаралады.

2. Қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілетін жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтініші субъектіге, лауазымды адамға келіп түскен күнінен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде қаралады және ол бойынша шешім қабылданады.

Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайларда, қарау мерзімі күнтізбелік отыз күннен аспайтын мерзімге ұзартылады, бұл туралы қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде өтініш берушіге хабарланады.

3. Өтінішті қарау мерзімін субъектінің басшысы немесе оның орынбасары ұзартады.

4. Егер өтініште баяндалған мәселелерді шешу ұзақ мерзімді талап етсе, онда өтініш түпкілікті орындалғанға дейін қосымша бақылауға қойылады, бұл туралы шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде өтініш берушіге хабарланады.

5. Қазақстан Республикасының заңдарында өтініштерді қараудың өзге де мерзімдері белгіленуі мүмкін.

Ескерту. 8-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2013 № 121 - V Конституциялық заңымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

### **9-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау**

1. Субъектілер мен лауазымды тұлғалар өз құзыреті шегінде:

1) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты әрі уақтылы, қажет болған жағдайда олардың қатысуымен қарауды қамтамасыз етеді;

2) жеке және заңды тұлғалардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіруге бағытталған шараларды қабылдайды;

3) арыз берушілерді олардың өтініштерін қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабарлайды;

4) арыз берушілерге олардың өтініштері өздерінің құзыретіне сәйкес басқа субъектілерге немесе лауазымды тұлғаларға қарауға жіберілгені туралы хабардар етеді.

2. Мемлекеттік құпияларды немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны қамтитын өтініштерді қоспағанда, өтініштерді қарау үшін маңызы бар актілер, құжаттар мен басқа да материалдар өтініштерді тікелей қарайтын субъектілерге немесе лауазымды адамдарға өтініш келіп түскен күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде ұсынылады.

Жеке және заңды тұлғалардың құқықтарына, бостандықтары мен заңды мүдделеріне нұқсан келтіру, заңды әлденеше рет немесе өрескел бұзушылықтар туралы өтініштер субъект басшысының тапсырмасы бойынша жергілікті жерге барып тексерілуі мүмкін.

3. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылданады:

1) өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;

2) осындай шешім қабылдауды негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы;

3) өтініштің мәні бойынша түсінік беру туралы;

4) өтінішті қарауды тоқтату туралы.

4. Бір тұлғаның мүддесі үшін бір мәселе бойынша бірнеше өтініш келіп түскен кезде бірінші өтініш негізгі өтініш ретінде тіркеледі, ал кейінгілері негізгі өтінішке қоса тіркеледі және бірінші өтініш келіп түскен күннен бастап есептелетін белгіленген мерзім шегінде оларды шешудің нәтижелері туралы арыз берушілерге хабарлана отырып, бір өтініш ретінде қаралады.

Ескерту. 9-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2013 № 121-V Конституциялық заңымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

### **10-бап. Өтініштерге берілетін жауаптар**

1. Өтініштерге берілетін жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасай отырып, мазмұны бойынша негізделген және дәлелді, мемлекеттік тілде немесе өтініш берілген тілде болуға, арыз берушінің қабылданған шешімге шағым жасау құқықтарын түсіндіре отырып, оның дәлелін жоққа шығаратын немесе растайтын нақты деректерді қамтуға тиіс.

2. Қандай да бір ұсынымдар, талаптар, өтінішхаттар, өтініш айтулар болмаған кезде өтініштер назарға алынады және оларды субъектінің басшысы немесе оның орынбасары іске жабады.

### **11-бап. Өтініштерді қарауды тоқтату**

1. Егер қайта жасалған өтініштерде жаңа дәлелдер немесе жаңадан анықталған мән-жайлар келтірілмесе, ал осының алдындағы өтініштің материалдарында тексерудің егжей-тегжейлі материалдары бар болса және арыз берушілерге белгіленген тәртіппен жауаптар берілсе, өтініштерді қарау тоқтатылады.

2. Өтініштерді қарауды тоқтату туралы шешімді субъектінің басшысы немесе оның орынбасары қабылдайды.

Ескерту. 11-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 03.07.2013 № 121-V Конституциялық заңымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

### **12-бап. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерге шағым жасау**

Лауазымды тұлғалардың іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ субъектінің шешімдеріне бағыныстылық тәртібімен жоғары тұрған лауазымды тұлғаға немесе субъектіге, жеке немесе заңды тұлғаға тиісті субъектінің немесе заңды тұлғаның іс-әрекет жасағаны не шешім қабылдағаны туралы белгілі болған кезден бастап, үш айдан кешіктірілмей шағым

беріледі. Шағым беру мерзімінің өтіп кетуі субъекті немесе заңды тұлға үшін шағымды қараудан бас тартуға негіз болып табылмайды. Шағым беру мерзімінің өтіп кету себептері шағымды мәні бойынша қарау кезінде анықталады және шағымды қанағаттандырудан бас тартуға негіздердің бірі болып шығуы мүмкін.

Жоғары тұрған лауазымды тұлға немесе субъект болмаған не арыз беруші қабылданған шешіммен келіспеген жағдайда арыз тікелей сотқа беріледі.

Лауазымды адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ мемлекеттік органдардың актілеріне (шешімдеріне) шағым беру және оны қарау тәртібі «Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленеді.

Ескерту. 12-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.10.2015 № 376-V Заңымен (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі).

### **13-бап. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау**

1. Мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының басшылары және олардың орынбасарлары айына кемінде бір рет тиісті мемлекеттік органның басшысы бекітетін қабылдау кестесіне сәйкес азаматтарды және заңды тұлғалардың өкілдерін, оның ішінде осы органдардың қызметкерлерін жеке қабылдауды жүргізуге міндетті.

2. Қабылдау белгіленген әрі жеке және заңды тұлғалардың назарына жеткізілген күн мен сағатта жұмыс орны бойынша өткізілуге тиіс.

3. Егер өтінішті лауазымды тұлға қабылдау кезінде шеше алмаса, ол жазбаша нысанда баяндалады және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі.

### **14-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерді қарау кезіндегі құқықтары**

Өтініш берген жеке не заңды тұлғаның:

1) өз өтінішін растау үшін қосымша құжаттар мен материалдар беруге не оларды талап ету туралы сұрауға;

2) өтінішті қарайтын адамға дәлелдерін түсіндіруге;

3) өзінің өтінішін қарауға байланысты материалдармен танысуға, егер бұл басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын бұзбайтын болса, өтінішті қарауға қатысуға;

4) қабылданған шешім туралы жазбаша немесе ауызша нысанда дәлелді жауап алуға;

5) егер залал өтініштерді қараудың белгіленген тәртібін бұзудың салдарынан болса, оны өтеуді талап етуге;

6) лауазымды тұлғалардың іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасауға;

7) Қазақстан Республикасының Салық кодексіінде көзделген жағдайларды қоспағанда, өтінішті қарауды тоқтату туралы өтінішхат беруге құқығы бар.

Ескерту. 14-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 2011.07.21 № 467-IV (2012.01.01 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

### **15-бап. Субъектілердің және лауазымды тұлғалардың құқықтары мен міндеттері**

1. Субъектілердің, лауазымды тұлғалардың:

1) өтініштерді белгіленген тәртіппен қарау үшін қажетті ақпаратты сұратуға және алуға;

2) көрінеу жалған мәліметтерден тұратын өтініштерді тексеруге байланысты тартқан шығындарды өндіріп алу туралы сотқа жүгінуге құқығы бар.

## 2. Субъектілер мен лауазымды тұлғалар:

- 1) осы Заңда белгіленген тәртіппен әрі мерзімде жеке және заңды тұлғалардан өтініштер қабылдауға және оларды қарауға;
  - 2) заңды және негізделген шешімдер қабылдауға;
  - 3) қабылданған шешімдердің орындалуын бақылауды қамтамасыз етуге;
  - 4) жеке және заңды тұлғаларға қабылданған шешімдер туралы жазбаша нысанда не электрондық құжат нысанында хабарлауға;
  - 5) жеке тұлғаларды, соның ішінде заңды тұлғалардың мүддесін танытушы тұлғаларды, олардың отбасы мүшелерін субъектілерге және лауазымды тұлғаларға олардың қызметін сынап не құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында өтініш беруіне байланысты қудалаудың жолын кесуге;
  - 6) шағымдарды іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды тұлғалардың қарауына жібермеуге;
  - 7) оларға қатысты мәселені объективті шешуге мүдделілік білдірмейді деп пайымдауға негіз болған адамдарға тексеру жүргізуді жүктеу жағдайларын болғызбауға;
  - 8) өтініш берген немесе оның мүддесі үшін өтініш берілген адамға жеке және заңды тұлғалардың зиян келтіретін өтінішіне жол бермеуге;
  - 9) жеке тұлғалардың, соның ішінде заңды тұлғаның мүддесін танытушы тұлғалардың келісімінсіз олардың жеке өмірі туралы мәліметтерді немесе мемлекеттік не заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді жария етпеуге; жеке тұлғаның жеке басы туралы өтінішке қатысы жоқ деректердің анықталуына жол бермеуге;
  - 10) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін, олардағы сын ескертпелерді талдауға және қорытуға, жұмысты жетілдіру әрі жеке және заңды тұлғалардың шағымдарын туғызатын себептерді жою мақсатында қоғамдық пікірді зерделеуге;
  - 11) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау жөніндегі жұмыстың жай-күйін жүйелі түрде тексеруге;
  - 12) құқықтық статистика және арнайы есепке алу саласында өз құзыреті шегінде статистикалық қызметті жүзеге асыратын мемлекеттік орган белгілеген мерзім мен көлемде келіп түскен, қаралған өтініштердің саны мен оларды қараудың нәтижелері туралы мемлекеттік құқықтық статистикалық ақпаратты беруге міндетті. Осы тармақшаның талабы ірі кәсіпкерлік субъектілеріне қолданылмайды.
- Ескерту. 15-бапқа өзгерту енгізілді - ҚР 2011.02.10 N 406 - IV (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

### **16-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша іс қағаздарын жүргізу**

Мемлекеттік органдарда, жергілікті өзін-өзі басқару органдарында, мемлекет жүз пайыз қатысатын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғаларда жеке тұлғалардың өтініштері бойынша іс қағаздарын жүргізу және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша іс қағаздарын жүргізу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен іс қағаздарын жүргізудің басқа түрлерінен бөлек, ірі кәсіпкерлік субъектілерінде іс қағаздарын жүргізу жөніндегі ішкі регламентке сәйкес жүргізіледі.

Ескерту. 16-бап жаңа редакцияда - ҚР 2011.02.10 N 406 - IV (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.



**17-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзғаны үшін жауаптылық**

Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жауаптылыққа әкеп соғады.

**18-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі**

1. Осы Заң ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.
2. Қазақстан Республикасы Президентінің "Азаматтардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" 1995 жылғы 19 маусымдағы N 2340 заң күші бар Жарлығының (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Кеңесінің Жаршысы, 1995 ж., N 9-10, 71-құжат) күші жойылды деп танылсын.

*Қазақстан Республикасының  
Президенті*

## О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц

Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года N 221

### 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 видеoinформацией;

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.

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).

### **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;
- 6) 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 (при его наличии), 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).

## **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 кодексом Республики Казахстан.

Сноска. Статья 14 с изменением, внесенным Законом РК от 21.07.2011 № 467 - IV (вводится в действие с 01.01.2012).

#### **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.

## **On Order of Consideration of References of Individuals and Legal Entities**

**The Law of the Republic of Kazakhstan dated 12 January 2007 No. 221**

This Law regulates public relations linked with filing and consideration of references of individuals and legal entities for the purpose of realization and protection of their rights, freedoms and legal interests.

### **Article 1. Basic definitions used in this Law**

The following basic definitions are used in this Law:

- 1) an application – a petition of a person on cooperation in realization of his (her) rights and freedoms or rights and freedoms of other persons or a message on breach of the laws and other regulatory legal acts, deficiencies in work of subjects considering the references, civil servants, or a criticism of their activity;
- 2) anonymous reference – the reference on which it is impossible to establish the authorship, there is no signature, as well as electronic digital signature, mail address of an applicant;
- 3) repeated reference – the reference that received from one and the same person on one and the same question no less than twice in which:
  - the decision adopted on a previous reference is appealed;
  - untimely consideration of previously directed reference is specified, if the established term of consideration is expired from the date of its receipt, but the answer is not received by an applicant;
  - the other deficiencies admitted upon consideration and resolution of previous reference are specified;
- 4) a reference – a suggestion, application, appeal, request or response being individual or collective, written, verbal or in the form of electronic document assured by electronic digital signature, directed to a subject considering the reference, or to the civil servant;
- 5) subjects considering references (hereinafter – subjects) – the state bodies, bodies of local self-government, legal entities with hundred percent state participation or providing the goods (works, services) in accordance with conditions of the state order and (or) the state procurement that shall have the right to consider and adopt decisions on references of individuals and legal entities in accordance with their competence, as well as subjects of big entrepreneurship on references of individuals and legal entities with whom the contract for delivery (performance, rendering) of goods (works, services) is concluded;
- 6) accounting of a reference – fixing of details on acceptance and consideration of a reference and their reflection in the state legal statistical reporting;
- 7) acceptance of a reference – the action of a subject, civil servant on acceptance of a reference of individuals and (or) legal entities;
- 8) consideration of a reference – adoption of decision by a subject, civil servant within the competence on registered reference in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan;
- 9) registration of a reference – fixation of brief data on a content of the reference and assignment of registration number to each accepted reference in accounting information document;
- 10) request – petition of a person on provision of information on interested questions of personal or public nature;
- 11) suggestion – recommendation of a person on improvement of the Laws and other regulatory legal acts, activity of the state bodies, development of public relations, improvement of social economic and other scopes of activity of the state and society;
- 12) respond – expression of relation by a person in respect of home and foreign policy pursued by the state, as well as of events and occurrences of public nature;
- 13) appeal – the requirement of a person on restoration or protection of violated rights, freedoms

and legal interests of this person or other persons, on elimination of illegal actions or omission of the state bodies, bodies of local self-government, legal entities with hundred percent state participation or providing the goods (works, services) in accordance with conditions of the state order and (or) state procurement, subjects of big entrepreneurship upon references of individuals and legal entities with whom the contract for delivery (performance, rendering) of goods (works, services) is concluded, their civil servants, as well as cancellation of their illegal decisions.

Footnote. Article 1 as amended by the Law of the Republic of Kazakhstan dated 10.02.2011 No. 406-IV (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication).

## **Article 2. Legislation of the Republic of Kazakhstan on order of consideration of references of individuals and legal entities**

1. Legislation of the Republic of Kazakhstan on order of consideration of references of individuals and legal entities is based on the Constitution of the Republic of Kazakhstan, consists of this Law and other regulatory legal acts of the Republic of Kazakhstan.

2. If the international treaty ratified by the Republic of Kazakhstan establishes other rules than those established by this Law, the rules of international treaty shall be applied.

## **Article 3. Scope of application of this Law**

1. Force of this Law shall apply to individuals and legal entities that filed references, to subjects and civil servants considering the references.

2. Force of this Law shall not apply to references of individuals and legal entities, order of consideration of which is established by the legislation of the Republic of Kazakhstan on administrative infractions, criminal procedure, civil procedure legislation of the Republic of Kazakhstan.

2-1. Terms of consideration of claims on the issues of rendering of the state services shall be established by the Law of the Republic of Kazakhstan “On state services”.

3. Legal entities providing goods (works, services) in accordance with conditions of the state order and (or) state procurement shall consider the references on the issues of provision of mentioned goods (works, services) in accordance with this Law, unless otherwise provided by the Laws of the Republic of Kazakhstan.

Footnote. Article 3 as amended by the Law of the Republic of Kazakhstan dated 15.04.2013 No. 89-V (shall be enforced upon expiry of thirty calendar days after its first official publication).

## **Article 4. Principles of this Law**

Main principles of regulating legal relations linked with consideration of references of individuals and legal entities are:

- 1) legality
- 2) unity of requirements to references;
- 3) guarantees of compliance with rights, freedoms and legal interests of individuals and legal entities;
- 4) inadmissibility of bureaucratizing and red-tapery upon consideration of references;
- 5) equality of individuals and legal entities;
- 6) transparency of activity of subjects and civil servants upon consideration of references.

## **Article 5. References not subjected to consideration**

1. It shall not be subject to consideration:

1) anonymous reference, with the exception of cases when such reference contains details on preparing or committed criminal infractions or on a threat of the state or public security and that shall be subject to immediate redirection to the state bodies in accordance with their competence;

2) reference in which the substance of question is not stated.

2. If conditions that served as a ground for leaving a reference without consideration were eliminated in the following, the subject or civil servant shall be obliged to consider the mentioned reference.

Footnote. Article 5 as amended by the Law of the Republic of Kazakhstan dated 03.07.2014 No. 227-V (shall be enforced from 01.01.2015).

## **Article 6. Requirements to written reference**

1. Reference shall be addressed to a subject or civil servant the competence of whom includes resolution of the issues raised in the reference.

2. Reference of an individual shall include his (her) last name, first name, as well as patronymic at will, individual identification number (when available), mail address, of a legal entity – its name, mail address, business identification number. Reference shall be signed by an individual or a representative of a legal entity.

Upon filing a claim, the name of a subject or position, last name and initials of civil servants whose actions are appealed, motives of the reference and requirements shall be specified.

3. Applicant that referred immediately to a subject in written shall be issued by a ticket with specification of date and time, last name and initials of a person that received the reference.

Footnote. Article 6 as amended by the Law of the Republic of Kazakhstan dated 29.12.2014 No. 269-V (shall be enforced from 01.01.2015).

## **Article 7. Acceptance, registration and accounting of references of individuals and legal entities**

1. References filed in the manner established by this Law shall be subject to compulsory acceptance, registration, accounting and consideration.

2. Accounting of references of individuals and legal entities coming to the state bodies, bodies of local self-government, legal entities with hundred percent state participation shall be carried out in the manner established by the state body carrying out statistical activity within the competence in the field of legal statistics and special accountings.

References of individuals and legal entities that came on the issues of rendering of state services shall not be subject to accounting, with the exception of the references provided by subparagraph 3) of paragraph 1 of Article 4 of the Law of the Republic of Kazakhstan “On state services”.

3. Heads of subjects and civil servants shall bear personal liability for organization of work with references of individuals and legal entities, condition of acceptance, registration and accounting.

4. Reference may be introduced through a representative of an individual or legal entity. Formalization of representation shall be performed in the manner established by civil legislation of the Republic of Kazakhstan.

5. References of individuals and legal entities received through publicly available informational systems and conforming to the requirements of the legislation of the Republic of Kazakhstan on electronic document and electronic digital signature shall be subject to consideration in the manner established by this Law.

6. Reference that came to a subject or civil servant, the competence of whom does not include

resolution of the issues raised in the reference, shall be directed to the relevant subjects with reporting to an applicant about this within the term no later than three business days from the date of its coming to the subject or civil servant.

Requirement of this paragraph shall not apply to subjects of big entrepreneurship.

Footnote. Article 7 as amended by the Laws of the Republic of Kazakhstan dated 10.02.2011 No. 406-IV (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication); dated 15.04.2013 No. 89-V (shall be enforced upon expiry of thirty calendar days after its first official publication); by the Constitutional Law of the Republic of Kazakhstan dated 03.07.2013 No. 121-V (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication).

## **Article 8. Terms of consideration of a reference**

1. Reference of an individual and (or) legal entity for consideration of which the receipt of information from other subjects, civil servants or inspection with visiting a place is not required shall be considered within fifteen calendar days from the date of coming to the subject, civil servant.

2. Reference of an individual and (or) legal entity for consideration of which the receipt of information from other subjects, civil servants or inspection with visiting a place is required shall be considered and decision on it shall be adopted within thirty calendar days from the date of coming to the subject, civil servant.

In the cases when it is necessary to conduct supplementary study or inspections, the term of consideration shall be prolonged no more than for thirty calendar days, about which the applicant shall be reported within three calendar days from the date of prolongation of the term of consideration.

3. Term of consideration on reference shall be prolonged by a head of a subject of his (her) deputy.

4. If resolution of issues stated in a reference requires long period, the reference shall be placed on additional control up to its final execution, about which the applicant shall be reported within three calendar days from the date of adoption of decision.

3. Laws of the Republic of Kazakhstan may establish the other terms of consideration of references.

Footnote. Article 8 as amended by the Constitutional Law of the Republic of Kazakhstan dated 03.07.2013 No. 121-V (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication).

## **Article 9. Consideration of references of individuals and legal entities**

1. Within the competence, the subjects and civil servants shall:

1) ensure objective, comprehensive and well-timed consideration of references of individuals and legal entities, when necessary – with their participation;

2) take measures oriented to restoration of violated rights and freedoms of individuals and legal entities;

3) inform applicants on results of consideration of their references and taken measures;

4) notify applicants on direction of their references for consideration of other subjects or civil servants in accordance with their competence.

2. Acts, documents and other materials having significance for consideration of references, with the exception of those containing the state secrets or another secrets protected by the Law, shall be provided to subjects or civil servants immediately considering the references within fifteen calendar days from the date of receipt of the reference.

References on impairment of rights, freedoms and legal interests of individuals and legal entities

on multiple or gross breaches of the Law may be investigated with visiting a place by the order of a head of a subject.

3. Following the results of consideration of references, the one of the following decisions shall be adopted:

- 1) on full or partial satisfaction of the reference;
- 2) on refusal in satisfaction of the reference with substantiation of adoption of such decision;
- 3) on explanation on a substance of the reference;
- 4) on termination of consideration of the reference.

4. Upon receipt of several references on one and the same issue in favor of one and the same person, the first reference shall be registered as main reference, and the following shall be attached to the main reference and be considered as one reference with notification of applicants on results of their resolution within the established term that began from the date of receipt of the first reference.

Footnote. Article 9 as amended by the Constitutional Law of the Republic of Kazakhstan dated 03.07.2013 No. 121-V (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication).

#### **Article 10. Answers for references**

1. Answers for references shall be substantiated and motivated in matter in the state language or the language of reference as referred to the legislation of the Republic of Kazakhstan, shall contain particular facts denying or confirming the arguments of an applicant, with explanation of their right to appeal the adopted decision.

2. In the absence of any recommendations, requirements, petitions, requests, the references shall be taken into account and written into the case by a head of a subject or his (her) deputy.

#### **Article 11. Termination of consideration of references**

1. Consideration of references shall be terminated, if there are no new arguments or newly opened circumstances in repeated references, and there are exhaustively materials of inspections in materials of the previous reference and the applicant gave the answers in established manner.

2. Decision on termination of consideration of references shall be adopted by a head of a subject or his (her) deputy.

Footnote. Article 11 as amended by the Constitutional Law of the Republic of Kazakhstan dated 03.07.2013 No. 121-V (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication).

#### **Article 12. Appeal of decisions adopted following the results of consideration of references**

Complaint to actions (omission) of civil servants, as well as to decisions of a subject shall be filed to the superior civil servant or the subject in the manner of subordination no later than three months from the date when the individual or legal entity became known on commission of the action or adoption of decision by the relevant subject or civil servant. The term missed for appeal is not a basis for a subject or civil servant to refuse in consideration of a complaint. Reasons for missing the term shall be clarified upon consideration of a complaint in essence and may be one of the grounds for refusal in satisfaction of the complaint.

In the absence of a superior civil servant or subject or non-agreement of an applicant with adopted decision, the application shall be filed directly to court.

### **Article 13. Personal reception of individuals and representatives of legal entities**

1. Heads of state bodies, bodies of local self-government and their deputies shall be obliged to conduct personal reception of citizens and representatives of legal entities, as well as employees of these bodies no less than once per month according to the schedule of reception approved by the head of the relevant state body.

2. Reception shall be conducted at the work place on the days and hours established and brought to the notice of individuals and legal entities.

3. If a reference may not be resolved by a civil servant during reception, it shall be stated in written form and work with it is conducted as with written reference.

### **Article 14. Rights of individuals and legal entities upon consideration of a reference**

Individual or legal entity that filed a reference shall have the right to:

1) represent additional documents and materials for confirmation of own reference or ask their vindication;

2) state the arguments to a person considering the reference;

3) familiarize with materials linked with consideration of its reference, participate in consideration of the reference, if it does not violate the rights, freedoms of other persons;

4) receive substantiated respond in written or verbal form on adopted decision;

5) require compensation of losses, if they become a result of violations of established order of consideration of references;

6) appeal the actions (omission) of civil servants or decision adopted upon reference;

7) petition on termination of consideration of the reference, with the exception of cases provided by the Tax Code of the Republic of Kazakhstan.

Footnote. Article 14 as amended by the Law of the Republic of Kazakhstan dated 21.07.2011 No. 467-IV (shall be enforced from 01.01.2012).

### **Article 15. Rights and obligations of subjects and civil servants**

1. Subjects, civil servants shall have the right to:

1) request and receive information required for consideration of references in established manner;

2) go to court on recovery of expenses incurred due to inspection of references containing knowingly false details.

2. Subjects and civil servants shall be obliged to:

1) accept and consider references of individuals and legal entities in the manner and in terms established by this Law;

2) adopt legal and substantiated decisions;

3) ensure control of execution of adopted decisions;

4) inform individuals and legal entities on adopted decisions in written form or in the form of electronic document;

5) restrain pursuing of individuals, as well as those representing in favor of a legal entity, their family members due to filing a reference to subjects and civil servants with a criticism of their activity or for the purpose of protection of rights, freedoms and legal interests;

6) not to direct a complaint for consideration of civil servants, actions (omission) of whom are appealed;

7) exclude the cases of imposition of inspections on persons in respect of whom there are the



grounds to suppose than they are not interested in objective resolution of the issue;

8) not to admit a reference of individuals and legal entities for harm of a person that filed it, or in favor of whom it was filed;

9) not to divulge details on private life of individuals, as well as those representing in favor of a legal entity, without their consent or details that are the state secrets or the other secret protected by the Law, not to admit establishment of data on a personality of the individual not related to the reference;

10) analyse and generalize the references of individuals and legal entities, censorious remarks containing in there, study public opinion for the purpose of improvement of work and elimination of the reasons creating the complaints of individuals and legal entities;

11) check systematically the condition of work on consideration of references of individuals and legal entities;

12) provide the state legal statistical information on a quantity of received, considered references and results of their consideration within the terms and in scopes established by the state body carrying out statistical activity within the competence in the field of legal statistics and special accounts. Requirement of this subparagraph shall not apply to subjects of big entrepreneurship.

Footnote. Article 15 as amended by the Law of the Republic of Kazakhstan dated 10.02.2011 No. 406-IV (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication).

#### **Article 16. Record management on references of individuals and legal entities**

Record management on references of individuals and record management on references of legal entities in the state bodies, bodies of local self-government, legal entities with the hundred percent state participation or providing the goods (works, services) in accordance with conditions of the state order and (or) state procurement shall be maintained separately from other types of record management in the manner established by the legislation of the Republic of Kazakhstan, in subjects of big entrepreneurship in accordance with internal regulation on record management.

Footnote. Article 16 is in the wording of the Law of the Republic of Kazakhstan dated 10.02.1011 No. 406-IV (shall be enforced upon expiry of ten calendar days after its first official publication).

#### **Article 17. Liability for breach of the legislation of the Republic of Kazakhstan on order of consideration of references of individuals and legal entities**

Breach of the legislation of the Republic of Kazakhstan on order of consideration of references of individuals and legal entities shall entail liability in accordance with the Laws of the Republic of Kazakhstan.

#### **Article 18. Order of entering of this Law into force**

1. This Law enters into force from the date of its official publication.

2. Decree of the President of the Republic of Kazakhstan having a force of the Law dated 19 June 1995 No. 2340 “On order of consideration of references of citizens” (The Bulletin of the Supreme Soviet of the Republic of Kazakhstan, 1995 No. 9-10, Article 71) shall be deemed to have lost force.

*The President  
of the Republic of Kazakhstan*