**ЗАКОН   
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН   
О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**

**(с** **[изменениями и дополнениями](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000574904" \o "СПРАВКА О ЗАКОНЕ РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent) по состоянию на 03.07.2013 г.)**

[Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572342" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572343" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 3. Сфера действия настоящего Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572344" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 4. Принципы настоящего Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572345" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 5. Обращения, не подлежащие рассмотрению](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572346" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 6. Требования к письменному обращению](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572347" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 7. Прием, регистрация и учет обращений физических и юридических лиц](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572348" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 8. Сроки рассмотрения обращения](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572349" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 9. Рассмотрение обращений физических и юридических лиц](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572350" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 10. Ответы на обращения](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572351" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 11. Прекращение рассмотрения обращений](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572352" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 12. Обжалование решений, принятых по результатам рассмотрения обращений](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572353" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 13. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572354" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 14. Права физических и юридических лиц при рассмотрении обращения](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572355" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 15. Права и обязанности субъектов и должностных лиц](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572356" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 16. Делопроизводство по обращениям физических и юридических лиц](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572358" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 17. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572359" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

[Статья 18. Порядок введения в действие настоящего Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572360" \o "Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III \«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent)

В оригинале оглавление отсутствует

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;

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;

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

В подпункт 5 внесены изменения в соответствии с [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824804" \o "Закон Республики Казахстан от 10 февраля 2011 года № 406-IV \«О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов\»" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824783" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000441516" \o "Закон Республики Казахстан от 31 января 2006 года № 124-III \«О частном предпринимательстве\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 13.01.2014 г.)" \t "_parent) 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;

Подпункт 13 изложен в редакции [Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824804) РК от 10.02.11 г. № 406-IV ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824783))

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.

**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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000000012" \o "Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.02.2011 г.)" \t "_parent) Республики Казахстан, состоит из настоящего Закона и иных [нормативных правовых актов](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000687106" \o "Список документов" \t "_parent) 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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000000037" \o "Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 30 января 2001 года № 155-II (с изменениями и дополнениями по состоянию на 18.02.2014 г.)" \t "_parent), [уголовно-процессуальным](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000001966" \o "Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года № 206-I (с изменениями и дополнениями по состоянию на 17.01.2014 г.)" \t "_parent), [гражданским процессуальным](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000000395" \o "Гражданский процессуальный кодекс Республики Казахстан от 13 июля 1999 года № 411-I (с изменениями и дополнениями по состоянию на 15.01.2014 г.)" \t "_parent) законодательством Республики Казахстан.

Статья дополнена пунктом 2-1 в соответствии с [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003483975" \o "Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 89-V \«О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам государственных услуг\»" \t "_parent) РК от 15.04.13 г. № 89-V

2-1. Сроки рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг устанавливаются [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003483987" \o "Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V \«О государственных услугах\»" \t "_parent) Республики Казахстан «О государственных услугах».

3. Юридические лица, предоставляющие товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) [государственного закупа](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000657353" \o "Закон Республики Казахстан от 21 июля 2007 года № 303-III \«О государственных закупках\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 15.01.2014 г.)" \t "_parent), рассматривают обращения по вопросам предоставления указанных товаров (работ, услуг) в соответствии с настоящим Законом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

**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 преступлениях 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.

**Статья 6.** Требования к письменному обращению

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, почтовый адрес, юридического лица - его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата. Обращение должно быть подписано заявителем либо заверено электронной цифровой подписью.

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

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

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

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

Отказ в приеме обращения запрещается.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824844" \o "Закон Республики Казахстан от 10 февраля 2011 года № 406-IV \«О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов\»" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824789" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent)); [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003483988" \o "Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 89-V \«О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам государственных услуг\»" \t "_parent) РК от 15.04.13 г. № 89-V ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824789))

2. Учет обращений физических и юридических лиц, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, осуществляется в [порядке](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1002185586" \o "Приказ Генерального прокурора Республики Казахстан от 16 ноября 2011 года № 109 \«Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, отчета формы № 1-ОЛ \«О рассмотрении обращений физических и юридических лиц\» и Инструкции по его составлению\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 29.11.2013 г.)" \t "_parent), 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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003483990" \o "Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V \«О государственных услугах\»" \t "_parent) 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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000004523" \o "Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть), принят Верховным Советом Республики Казахстан 27 декабря 1994 года (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent) Республики Казахстан.

5. Обращения физических и юридических лиц, поступившие по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям [законодательства](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000000407" \o "Закон Республики Казахстан от 7 января 2003 года № 370-II \«Об электронном документе и электронной цифровой подписи\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 13.01.2014 г.)" \t "_parent) Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом.

Согласно [письму](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1002326905" \o "Письмо Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 21 декабря 2010 года № 7-19/6696 \«По обращениям, поступающим на блог первых руководителей государственных органов и не соответствующим законодательству об электронном документе, организация проверок запрещается\»" \t "_parent) Генеральной прокуратуры, по обращениям, поступающим на блог первых руководителей государственных органов и не соответствующим законодательству об электронном документе, организация проверок запрещается

В пункт 6 внесены изменения в соответствии с [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824844) РК от 10.02.11 г. № 406-IV ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824789)); [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591526" \o "Конституционный закон Республики Казахстан от 3 июля 2013 года № 121-V \«О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан и в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам исключения противоречий, пробелов, коллизий между нормами права различных законодательных актов и норм, способствующих совершению коррупционных правонарушений\»" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591533" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

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.

**Статья 8.** Сроки рассмотрения обращения

Пункт 1 изложен в редакции [Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591536" \o "Конституционный закон Республики Казахстан от 3 июля 2013 года № 121-V \«О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан и в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам исключения противоречий, пробелов, коллизий между нормами права различных законодательных актов и норм, способствующих совершению коррупционных правонарушений\»" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591515" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

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.

Пункт 2 изложен в редакции [Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591536) РК от 03.07.13 г. № 121-V ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591538" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

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.

Пункт 4 изложен в редакции [Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591536) РК от 03.07.13 г. № 121-V ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591539" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

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.

**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.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591552" \o "Конституционный закон Республики Казахстан от 3 июля 2013 года № 121-V \«О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан и в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам исключения противоречий, пробелов, коллизий между нормами права различных законодательных актов и норм, способствующих совершению коррупционных правонарушений\»" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591553" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

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.

**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.

Пункт 2 изложен в редакции [Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591558" \o "Конституционный закон Республики Казахстан от 3 июля 2013 года № 121-V \«О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан и в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам исключения противоречий, пробелов, коллизий между нормами права различных законодательных актов и норм, способствующих совершению коррупционных правонарушений\»" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1003591560" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

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

**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.

**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;

В подпункт 7 внесены изменения в соответствии с [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1002046025" \o "Закон Республики Казахстан от 21 июля 2011 года № 467-IV \«О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам налогообложения\» (с изменениями по состоянию на 26.12.2012 г.)" \t "_parent) РК от 21.07.11 г. № 467-IV (введены в действие с 1 января 2012 г.) ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1002206906" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

7) обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения обращения, за исключением случаев, предусмотренных [Налоговым кодексом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1002032134" \o "Кодекс Республики Казахстан от 10 декабря 2008 года № 99-IV \«О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 15.01.2014 г.)" \t "_parent) Республики Казахстан.

**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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000572349), 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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000070596" \o "Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 30 января 2001 года № 155-II (с изменениями и дополнениями по состоянию на 18.02.2014 г.)" \t "_parent), 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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000000668" \o "Закон Республики Казахстан от 15 марта 1999 года № 349-I \«О государственных секретах\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 13.01.2014 г.)" \t "_parent) либо иную [охраняемую законом тайну](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000023210" \o "Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть), принят Верховным Советом Республики Казахстан 27 декабря 1994 года (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2013 г.)" \t "_parent), 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;

В подпункт 12 внесены изменения в соответствии с [Законом](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824850" \o "Закон Республики Казахстан от 10 февраля 2011 года № 406-IV \«О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов\»" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV ([см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824797" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))

12) предоставлять [государственную правовую статистическую информацию](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1002185586) 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.

**Статья 16 изложена в редакции** **[Закона](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824853" \o "Закон Республики Казахстан от 10 февраля 2011 года № 406-IV \«О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов\»" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV (****[см. стар. ред.](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001824798" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent)**)

**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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1002208330" \o "Постановление Правительства Республики Казахстан от 21 декабря 2011 года № 1570 \«Об утверждении Типовых правил документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 07.11.2013 г.)" \t "_parent), в субъектах крупного предпринимательства в соответствии с внутренним регламентом по делопроизводству.

**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](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000070596).

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

1. Настоящий Закон вводится в действие со дня его официального [опубликования](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000574904).

2. Признать утратившим силу [Указ](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000002508" \o "Указ Президента Республики Казахстан, имеющий силу закона, от 19 июня 1995 года № 2340 \«О порядке рассмотрения обращений граждан\» (утратил силу)" \t "_parent) Президента Республики Казахстан, имеющий силу закона, от 19 июня 1995 г. № 2340 «О порядке рассмотрения обращений граждан» (Ведомости Верховного Совета Республики Казахстан, 1995 г., № 9-10, ст. 71).

**Президент**

**Республики Казахстан**

**Н. НАЗАРБАЕВ**

Астана, Акорда, 12 января 2007 года

№ 221-III ЗРК

**Статья 12 Закона РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»**

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.

http://www.anticorruption.gov.kz/