**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ**  
**ЗАҢЫ**  
  
**Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы**

*(2018.16.05. берілген**[өзгерістер мен толықтырулармен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086585" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent))*

*Осы Заңға өзгерістер енгізу туралы:*

*2018.26.12. № 202-VІ ҚР**[Заңын](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31728654" \l "sub_id=900" \o "\«Ќазаќстан Республикасыныњ кейбір зањнамалыќ актілеріне мемлекеттік сатып алу жѕне квазимемлекеттік сектор субъектілерініњ сатып алуы мѕселелері бойынша љзгерістер мен толыќтырулар енгізу туралы\» Ќазаќстан Республикасыныњ 2018 жылѓы 26 желтоќсандаѓы № 202-VІ Зањы" \t "_parent) қараңыз(2020 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізіледі)*

*[1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=10000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)*

*[2-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=20000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)**[Қазақстан Республикасының заңнамасы](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=20000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)*

*[3-бап. Осы Заңның қолданылу аясы](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=30000" \t "_parent)*

*[4-бап. Осы Заңның принциптерi](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=40000" \t "_parent)*

*[5-бап. Қарауға жатпайтын өтініштер](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=50000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)*

*[6-бап. Жазбаша өтiнiшке, бейнеөтінішке және бейнеконференцбайланысқа қойылатын талаптар](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=60000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)*

*[7-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау,](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=70000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)**[тіркеу және есепке алу](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=70000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)*

*[8-бап. Өтінішті қарау мерзімдерi](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=80000" \t "_parent)*

*[9-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=90000" \t "_parent)*

*[10-бап. Өтініштерге берілетін жауаптар](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=100000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)*

*[11-бап. Өтініштерді қарауды тоқтату](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=110000" \t "_parent)*

*[12-бап. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша қабылданған](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=120000" \t "_parent)**[шешімдерге шағым жасау](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=120000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)*

*[13-бап. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=130000" \t "_parent)*

*[14-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерді қарау кезіндегі құқықтары](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=140000" \t "_parent)*

*[15-бап. Субъектілердің және лауазымды тұлғалардың құқықтары мен міндеттерi](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=150000" \t "_parent)*

*[17-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=170000" \o "\«Жеке жѕне зањды тђлѓалардыњ љтініштерін ќарау тѕртібі туралы\» 2007 жылѓы 12 ќањтардаѓы № 221-III Ќазаќстан Республикасыныњ Зањы (2018.16.05. берілген љзгерістер мен толыќтырулармен)" \t "_parent)**[Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзғаны үшін жауаптылық](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=170000" \t "_parent)*

*[18-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=180000" \t "_parent)*

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;

*2015.24.11. № 419-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38290646" \l "sub_id=2800" \t "_parent) 1-1) тармақшамен толықтырылды*

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;

*2015.24.11. № 419-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38290646" \l "sub_id=2800" \t "_parent) 1-2) тармақшамен толықтырылды*

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;

*2015.24.11. № 419-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38290646" \l "sub_id=2800" \t "_parent) 3-1) тармақшамен толықтырылды*

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;

*2015.24.11. № 419-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38290646" \l "sub_id=2800" \t "_parent) 4) тармақша өзгертілді (****[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31783692" \l "sub_id=10004" \t "_parent)****)*

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;

*2011.10.02. № 406-IV ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932995" \l "sub_id=1300" \t "_parent) 5) тармақша өзгертілді (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933965" \l "sub_id=10000" \t "_parent))*

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;

*2011.10.02. № 406-IV ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932995" \l "sub_id=1300" \t "_parent) 13) тармақша жаңа редакцияда (****[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933965" \l "sub_id=10013" \t "_parent)****)*

13) шағым - адамның өзiнiң немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерiн қалпына келтiру 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 шешiмдерiнiң күшiн жою туралы талабы.

**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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51005029" \t "_parent) 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51021682" \t "_parent), [қылмыстық іс жүргізу](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51008442" \t "_parent), [азаматтық іс жүргізу](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51013921" \t "_parent) туралы заңнамасында белгіленген жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне қолданылмайды.

*2013.15.04. № 89-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376015" \l "sub_id=900" \t "_parent) 2-1-тармақпен толықтырылды*

2-1. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарау мерзімдері «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының [Заңында](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376013" \t "_parent) белгіленеді.

*2015.16.11. № 404-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=33137903" \l "sub_id=700" \t "_parent) 2-2-тармақпен толықтырылды*

2-2. Осы Заңның күші, [7-баптың 2-тармағын](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=70200" \t "_parent), [15-баптың 12) тармақшасын](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=150000" \t "_parent) және [16-бапты](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086584" \l "sub_id=160000" \t "_parent) қоспағанда, «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Қазақстан Республикасының [Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35010910" \o "\«Аќпаратќа ќол жеткізу туралы\» Ќазаќстан Республикасыныњ 2015 жылѓы 16 ќарашадаѓы № 401-V Зањы (2016.28.12. берілген љзгерістермен)" \t "_parent) реттелетін, субъектілер алған немесе жасаған ақпаратты беру туралы сұрау салуларды ғана қамтитын жеке және заңды тұлғалардың өтініштеріне байланысты қоғамдық қатынастарға қолданылмайды.

*2015.04.12. № 435-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35368793" \l "sub_id=1000" \t "_parent) 2-3-тармақпен толықтырылды (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгiзiлдi)*

2-3. Мемлекеттік сатып алу саласындағы шағымдарды қарау тәртібі Қазақстан Республикасының мемлекеттік сатып алу туралы [заңнамасында](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34146377" \t "_parent) белгіленген ерекшеліктер ескеріле отырып, осы Заңға сәйкес жүзеге асырылады.

*2016.30.11. № 26-VI ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=37072521" \l "sub_id=1000" \t "_parent) 2-4-тармақпен толықтырылды*

2-4. Салық салу және кедендік реттеу мәселелері бойынша шағымдарды қарау тәртібі Қазақстан Республикасының салық және кеден 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.

**4-бап**. Осы Заңның принциптерi

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

1) заңдылық;

2) өтініштерге қойылатын талаптардың бірыңғайлылығы;

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:

*2014.03.07. № 227-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31575296" \l "sub_id=4800" \t "_parent) 1) тармақша өзгертілді (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31646444" \l "sub_id=50000" \t "_parent))*

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.

*2015.24.11. № 419-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38290646" \l "sub_id=286" \t "_parent) 6-баптың тақырыбы жаңа редакцияда (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31783692" \l "sub_id=60000" \o "(БЂРЫНЃЫ РЕДАКЦИЯ) 2007 ЖЫЛЃЫ 12 ЌАЊТАРДАЃЫ № 221-III ЌР ЗАЊЫ" \t "_parent))*

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

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

*2014.29.12. № 269-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31646018" \l "sub_id=7600" \t "_parent) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31647478" \l "sub_id=60200" \t "_parent)); 2018.16.05. № 155-VI ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=39182840" \l "sub_id=500" \t "_parent) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34011297" \l "sub_id=60200" \t "_parent)) 2-тармақ өзгертілді*

2. Жеке тұлғаның өтiнiшiнде - оның тегi, аты, сондай-ақ қалауы бойынша әкесiнiң аты, жеке сәйкестендіру нөмірі, пошталық мекенжайы, заңды тұлғаның өтiнiшiнде оның атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі көрсетiледi. Өтiнiшке жеке тұлға немесе заңды тұлғаның өкілі қол қоюға тиiс.

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

*2015.24.11. № 419-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38290646" \l "sub_id=286" \t "_parent) 3-тармақ өзгертілді (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31783692" \l "sub_id=60300" \t "_parent))*

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.

*2015.24.11. № 419-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38290646" \l "sub_id=286" \t "_parent) 4-тармақпен толықтырылды*

4. Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органдар басшыларына және олардың орынбасарларына бейнеконференцбайланыс немесе бейнеөтініш арқылы жүгіну [тәртібін](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35427687" \t "_parent) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган айқындайды.

**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.

*2011.10.02. № 406-IV ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932995" \l "sub_id=1302" \t "_parent) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933965" \l "sub_id=70200" \t "_parent)); 2013.15.04. № 89-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376015" \l "sub_id=900" \t "_parent) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31388047" \l "sub_id=70200" \t "_parent)) 2-тармақ өзгертілді*

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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35400173" \t "_parent) жүзеге асырылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының [4-бабы 1-тармағының 3) тармақшасында](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376013" \l "sub_id=40100" \t "_parent) 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51006061" \t "_parent) 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51035484" \t "_parent) талаптарына сәйкес түскен өтініштері осы Заңда белгіленген тәртіппен қаралуға тиіс.

*2011.10.02. № 406-IV ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932995" \l "sub_id=1302" \t "_parent) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933965" \l "sub_id=70600" \t "_parent)); 2013.03.07. № 121-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414250" \l "sub_id=5600" \t "_parent) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414898" \l "sub_id=70600" \t "_parent)) 6-тармақ өзгертілді*

6. Өтiнiште қойылған мәселелердi шешу құзыретiне кiрмейтiн субъектiге немесе лауазымды адамға келiп түскен өтiнiш субъектiге, лауазымды адамға келiп түскен күнінен бастап үш жұмыс күнiнен кешiктiрiлмейтiн мерзiмде тиiстi субъектiлерге жiберiледi, бұл туралы өтініш берушiге хабарланады.

Осы тармақтың талабы ірі кәсіпкерлік субъектілеріне қолданылмайды.

**8-бап**. Өтінішті қарау мерзімдерi

*2013.03.07. № 121-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414250" \l "sub_id=568" \t "_parent) 1-тармақ жаңа редакцияда (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414898" \l "sub_id=80100" \t "_parent))*

1. Қарау үшiн өзге субъектiлерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергiлiктi жерге барып тексеру талап етiлмейтiн жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтiнiшi субъектіге, лауазымды адамға келіп түскен күнінен бастап күнтiзбелiк он бес күн iшiнде қаралады.

*2013.03.07. № 121-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414250" \l "sub_id=568" \t "_parent) 2-тармақ жаңа редакцияда (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414898" \l "sub_id=80200" \t "_parent))*

2. Қарау үшiн өзге субъектiлерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергiлiктi жерге барып тексеру талап етiлетiн жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтiнiшi субъектiге, лауазымды адамға келiп түскен күнінен бастап күнтiзбелiк отыз күн iшiнде қаралады және ол бойынша шешiм қабылданады.

Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргiзу қажет болған жағдайларда, қарау мерзiмi күнтiзбелiк отыз күннен аспайтын мерзiмге ұзартылады, бұл туралы қарау мерзiмi ұзартылған күннен бастап күнтiзбелiк үш күн iшiнде өтініш берушiге хабарланады.

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

*2013.03.07. № 121-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414250" \l "sub_id=568" \t "_parent) 4-тармақ жаңа редакцияда (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414898" \l "sub_id=80400" \t "_parent))*

4. Егер өтiнiште баяндалған мәселелердi шешу ұзақ мерзiмдi талап етсе, онда өтiнiш түпкiлiктi орындалғанға дейiн қосымша бақылауға қойылады, бұл туралы шешім қабылданған күннен бастап күнтiзбелiк үш күн iшiнде өтініш берушiге хабарланады.

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

**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.

*2013.03.07. № 121-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414250" \l "sub_id=569" \t "_parent) 2-тармақ өзгертілді (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414898" \l "sub_id=90200" \t "_parent))*

2. Мемлекеттiк құпияларды немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны қамтитын өтініштерді қоспағанда, өтiнiштердi қарау үшiн маңызы бар актiлер, құжаттар мен басқа да материалдар өтiнiштердi тiкелей қарайтын субъектiлерге немесе лауазымды адамдарға өтініш келіп түскен күннен бастап күнтiзбелiк он бес күн iшiнде 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.

**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.

*2013.03.07. № 121-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414250" \l "sub_id=5611" \t "_parent) 2-тармақ жаңа редакцияда (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414898" \l "sub_id=110000" \t "_parent))*

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

*2015.29.10. № 376-V ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32083869" \l "sub_id=6900" \t "_parent) 12-бап өзгертілді (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31783692" \l "sub_id=120000" \t "_parent))*

**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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51020750" \t "_parent) белгіленеді.

**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](https://online.zakon.kz/document/?link_id=1003700828" \o "Список документов" \t "_parent) 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;

*2011.21.07. № 467-ІV ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31037865" \l "sub_id=700" \t "_parent) 7) тармақша өзгертілді (2012 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31096200" \l "sub_id=140000" \t "_parent)); 2016.30.11. № 26-VI ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=37072521" \l "sub_id=1000" \t "_parent) 7) тармақша жаңа редакцияда (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35562918" \l "sub_id=140007" \t "_parent))*

7) Қазақстан Республикасының [салық](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30366245" \t "_parent) және [кеден](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30782136" \t "_parent) заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, өтінішті қарауды тоқтату туралы өтініш білдіруге құқығы бар.

*2011.10.02. № 406-IV ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932995" \l "sub_id=1303" \t "_parent) 15-бап өзгертілді (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933965" \l "sub_id=150000" \t "_parent))*

**15-бап**. Субъектілердің және лауазымды тұлғалардың құқықтары мен міндеттерi

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.

*2011.10.02. № 406-IV ҚР**[Заңымен](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932995" \l "sub_id=1304" \t "_parent) 16-бап жаңа редакцияда (**[бұр.ред.қара](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933965" \l "sub_id=160000" \t "_parent))*

**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.

**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 № 2340 заң күші бар [Жарлығының](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=51003766" \t "_parent) (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Кеңесінің Жаршысы, 1995 ж., № 9-10, 71-құжат) күші жойылды деп танылсын.

**Қазақстан Республикасының**

**Президенті**

**Н. Назарбаев**

Астана, Ақорда, 2007 жылғы қаңтардың 12-сі.

№ 221-III ҚРЗ

**ЗАКОН**  
**РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**

*(с**[изменениями и дополнениями](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086116" \t "_parent) по состоянию на 16.05.2018 г.)*

*См. изменения:*

*[Закон](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=36660387" \l "sub_id=900" \t "_parent) РК от 26.12.18 г. № 202-VI (**[вводятся в действие](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=36660387" \l "sub_id=60000" \t "_parent) с 1 января 2020 года)*

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;

*Статья дополнена подпунктами 1-1 и 1-2 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32910969" \l "sub_id=2800" \t "_parent) РК от 24.11.15 г. № 419-V*

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

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

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

3) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

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

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

*Статья дополнена подпунктом 3-1 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32910969" \l "sub_id=2800" \t "_parent) РК от 24.11.15 г. № 419-V*

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

*В подпункт 4 внесены изменения в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32910969" \l "sub_id=2800" \t "_parent) РК от 24.11.15 г. № 419-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31730324" \l "sub_id=10004" \t "_parent))*

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;

*В подпункт 5 внесены изменения в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932680" \l "sub_id=1300" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933021" \l "sub_id=10000" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38259854" \l "sub_id=240000" \o "Кодекс Республики Казахстан от 29 октября 2015 года № 375-V \«Предпринимательский кодекс Республики Казахстан\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.08.2019 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932680" \l "sub_id=1300" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933021" \l "sub_id=10000" \t "_parent))*

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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38259854" \l "sub_id=240000" \o "Кодекс Республики Казахстан от 29 октября 2015 года № 375-V \«Предпринимательский кодекс Республики Казахстан\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.08.2019 г.)" \t "_parent) 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1005029" \t "_parent) Республики Казахстан, состоит из настоящего Закона и иных [нормативных правовых актов](https://online.zakon.kz/document/?link_id=1005742401" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31577399" \l "sub_id=8270000" \t "_parent), [уголовно-процессуальным](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31575852" \l "sub_id=1810000" \t "_parent), [гражданским процессуальным](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34329053" \l "sub_id=2920000" \t "_parent) законодательством Республики Казахстан.

*Статья дополнена пунктом 2-1 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376061" \l "sub_id=900" \t "_parent) РК от 15.04.13 г. № 89-V*

2-1. Сроки рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг устанавливаются [Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376056" \l "sub_id=250000" \t "_parent) Республики Казахстан «О государственных услугах».

*Статья дополнена пунктом 2-2 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38057375" \l "sub_id=700" \t "_parent) РК от 16.11.15 г. № 404-V*

2-2. Действие настоящего Закона, за исключением [пункта 2 статьи 7](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086115" \l "sub_id=70200" \t "_parent), [подпункта 12) статьи 15](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086115" \l "sub_id=150212" \t "_parent) и [статьи 16,](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086115" \l "sub_id=160000" \t "_parent) не распространяется на общественные отношения, связанные с обращениями физических и юридических лиц, содержащими только запросы о предоставлении информации, полученной или созданной субъектами, регулируемые [Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=39415981" \t "_parent) Республики Казахстан «О доступе к информации».

*Статья дополнена пунктом 2-3 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31991139" \l "sub_id=1000" \t "_parent) РК от 04.12.15 г. № 435-V*

2-3. Порядок рассмотрения жалоб в сфере государственных закупок осуществляется в соответствии с настоящим Законом с учетом особенностей, установленных [законодательством](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34050877" \o "Закон Республики Казахстан от 4 декабря 2015 года № 434-V \«О государственных закупках\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.07.2019 г.)" \t "_parent) Республики Казахстан о государственных закупках.

*Статья дополнена пунктом 2-4 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=39025340" \l "sub_id=1000" \t "_parent) РК от 30.11.16 г. № 26-VI (введено в действие с 1 июля 2017 г.)*

2-4. Порядок рассмотрения жалоб по вопросам налогообложения и таможенного регулирования осуществляется в соответствии с настоящим Законом с учетом особенностей, установленных [налоговым](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=36148637" \l "sub_id=1870000" \t "_parent) и [таможенным](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=39082703" \t "_parent) законодательством Республики Казахстан.

*Статья 3 дополняется пунктом 2-5 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=36660387" \l "sub_id=900" \t "_parent) РК от 26.12.18 г. № 202-VI (вводится в действие с 1 января 2020 г.)*

3. Юридические лица, предоставляющие товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) [государственного закупа](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34050877" \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.

*В статью 5 внесены изменения в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31575506" \l "sub_id=4800" \t "_parent) РК от 03.07.14 г. № 227-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31641554" \l "sub_id=50000" \t "_parent))*

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

1. Не подлежат рассмотрению:

1) [анонимное обращение](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086115" \l "sub_id=10002" \t "_parent), за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных [уголовных правонарушениях](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31575252" \t "_parent) либо об [угрозе государственной или общественной безопасности](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31106860" \l "sub_id=60000" \o "Закон Республики Казахстан от 6 января 2012 года № 527-IV \«О национальной безопасности Республики Казахстан\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 28.12.2018 г.)" \t "_parent) 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.

*В статью 6 внесены изменения в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31645319" \l "sub_id=7600" \t "_parent) РК от 29.12.14 г. № 269-V (введен в действие с 1 января 2015 года) (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31645806" \l "sub_id=60000" \t "_parent)).*

*Заголовок статьи изложен в редакции**[Закона](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32910969" \l "sub_id=286" \t "_parent) РК от 24.11.15 г. № 419-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31730324" \l "sub_id=60000" \t "_parent))*

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

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

*В пункт 2 внесены изменения в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35748699" \l "sub_id=500" \t "_parent) РК от 16.05.18 г. № 155-VI (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34190967" \l "sub_id=60200" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН ОТ 12 ЯНВАРЯ 2007 ГОДА № 2..." \t "_parent))*

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

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

*В пункт 3 внесены изменения в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32910969" \l "sub_id=286" \t "_parent) РК от 24.11.15 г. № 419-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31730324" \l "sub_id=60300" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))*

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

*Статья дополнена пунктом 4 в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32910969" \l "sub_id=286" \t "_parent) РК от 24.11.15 г. № 419-V*

4. [Порядок](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=33445498" \t "_parent) обращения посредством видеоконференцсвязи или видеообращения физических и юридических лиц к руководителям государственных органов и их заместителям определяется уполномоченным органом в сфере информатизации.

**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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932680" \l "sub_id=7" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933021" \l "sub_id=70000" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent));**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376061" \l "sub_id=7" \t "_parent) РК от 15.04.13 г. № 89-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933021" \l "sub_id=70000" \t "_parent))*

2. Учет обращений физических и юридических лиц, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, осуществляется в [порядке](https://online.zakon.kz/document/?link_id=1004971666" \o "Список документов" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31376056" \l "sub_id=40000" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1006061" \l "sub_id=1630000" \t "_parent) Республики Казахстан.

5. Обращения физических и юридических лиц, поступившие по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям [законодательства](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1035484" \t "_parent) Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом.

*Согласно**[письму](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31127399" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932680" \l "sub_id=7" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933021" \l "sub_id=70000" \t "_parent));**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414161" \l "sub_id=5600" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31415039" \l "sub_id=70600" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38259854" \l "sub_id=240000" \o "Кодекс Республики Казахстан от 29 октября 2015 года № 375-V \«Предпринимательский кодекс Республики Казахстан\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.08.2019 г.)" \t "_parent).

**Статья 8. Сроки рассмотрения обращения**

*Пункт 1 изложен в редакции**[Закона](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414161" \l "sub_id=568" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31415039" \l "sub_id=80000" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414161" \l "sub_id=568" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31415039" \l "sub_id=80200" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414161" \l "sub_id=568" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31415039" \l "sub_id=80400" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414161" \l "sub_id=569" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31415039" \l "sub_id=90200" \t "_parent))*

2. Акты, документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений, за исключением тех, которые содержат [государственные секреты](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1012633" \t "_parent) или [иную охраняемую законом тайну](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1006061" \l "sub_id=1260000" \t "_parent), 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.

*Согласно**[постановлению](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30091074" \l "sub_id=1000" \t "_parent) Конституционного Совета Республики Казахстан от 23 февраля 2007 года № 3: «Законодательство должно обеспечивать возможность физическим и юридическим лицам обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления и получать информацию от них с соблюдением пункта 2**[статьи 7](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1005029" \l "sub_id=70200" \t "_parent) Конституции - в равной степени на казахском или русском языках, вне зависимости от языка, на котором ведется делопроизводство»*

*В соответствии с*[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=39415981" \l "sub_id=111200" \t "_parent)*Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V «О доступе к информации»: «Ответ на письменный запрос предоставляется по выбору пользователя информации в бумажной и (или) электронной формах на языке обращения. Ответ на устный запрос предоставляется в устной форме на языке обращения»*

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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31414161" \l "sub_id=5611" \t "_parent) РК от 03.07.13 г. № 121-V (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31415039" \l "sub_id=110200" \t "_parent))*

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

*В статью 12 внесены изменения в соответствии с**[Законом](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35508127" \l "sub_id=6900" \t "_parent) РК от 29.10.15 г. № 376-V (введен в действие с 1 января 2016 года) (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31730324" \l "sub_id=120000" \t "_parent))*

**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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1020750" \t "_parent) Республики Казахстан «Об административных процедурах».

**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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=37173839" \t "_parent) 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31038459" \l "sub_id=700" \t "_parent) РК от 21.07.11 г. № 467-IV (введены в действие с 1 января 2012 г.) (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31101422" \l "sub_id=70000" \t "_parent)); изложен в редакции**[Закона](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=39025340" \l "sub_id=1014" \t "_parent) РК от 30.11.16 г. № 26-VI (введено в действие с 1 июля 2017 г.) (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=33512636" \l "sub_id=140007" \t "_parent))*

7) обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения обращения, за исключением случаев, предусмотренных [налоговым](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=36148637" \l "sub_id=1850000" \t "_parent) и [таможенным](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=39082703" \t "_parent) законодательством 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086115" \l "sub_id=80000" \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 16.05.2018 г.)" \t "_parent), 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31577399" \l "sub_id=1000000" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1012633" \t "_parent) либо иную [охраняемую законом тайну](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1006061" \l "sub_id=1260000" \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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932680" \l "sub_id=1315" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933021" \l "sub_id=150000" \o "(СТАРАЯ РЕДАКЦИЯ) ЗАКОН РК ОТ 12.01.2007 № 221-III" \t "_parent))*

12) предоставлять [государственную правовую статистическую информацию](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31094581" \t "_parent) 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](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=38259854" \l "sub_id=240000" \t "_parent).

*Статья 16 изложена в редакции**[Закона](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30932680" \l "sub_id=16" \t "_parent) РК от 10.02.11 г. № 406-IV (**[см. стар. ред.](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30933021" \l "sub_id=160000" \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, 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](https://online.zakon.kz/document/?link_id=1007041143" \o "Список документов" \t "_parent).

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

1. Настоящий Закон вводится в действие со дня его официального [опубликования](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086116" \t "_parent).

2. Признать утратившим силу [Указ](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1003766" \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