

О проекте Закона Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц"

Постановление Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 820

Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**
внести на рассмотрение Мажилиса Парламента Республики Казахстан проект Закона Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц".

*Премьер-Министр
Республики Казахстан*

Проект

Закон Республики Казахстан О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц

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

Статья 1.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2) анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, нет подписи, почтового адреса 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, поступившему в уполномоченный орган;

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

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

4) обращение - направленное в уполномоченный орган или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное предложение, заявление, жалоба или запрос, а также устное обращение в уполномоченный орган;

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

6) прием обращения - действие уполномоченного органа, должностного лица на принятие обращения физических и юридических лиц;

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

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

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

10) уполномоченные органы - государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица, в уставном капитале которых доля государства составляет сто процентов, либо предоставляющие услуги, товары и работы 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, установленной законодательством Республики Казахстан, определяющей их правовой статус;

11) коллективное обращение - обращение двух и более физических и/или юридических лиц;

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

13) отклик - вид обращения, посредством которого лица реализуют свое отношение к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также событиям и явлениям общественного характера;

14) жалоба - требование лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Статья 2.
Законодательство о порядке рассмотрения
обращений физических и юридических лиц

1. Законодательство о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц основывается на Конституции Республики Казахстан, состоит из настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые установлены настоящим Законом, то применяются правила международного договора.

Статья 3.

Сфера действия настоящего Закона

1. Действие настоящего Закона по обеспечению порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц распространяется на государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица, в уставном капитале которых доля государства составляет сто процентов, либо предоставляющие товары, работы и услуги в соответствии с условиями государственного заказа и/или государственного закупа, и должностных лиц Республики Казахстан.

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

Статья 4.

Принципы настоящего Закона

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

- 1) законность;
- 2) единства требований к обращениям;
- 3) гарантия 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 уполномоченных органов и должностных лиц при рассмотрении обращений.

Статья 5.

Обращения, не подлежащие рассмотрению

1. Не подлежат рассмотрению:

- 1) анонимные обращения, 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) обращения, в которых не изложена суть вопроса;
- 3) повторные обращения, если в материалах проверки предыдущего обращения имеется документ, свидетельствующий - о психическом заболевании заявителя, не позволяющий ему адекватно оценивать происходящие события;
- 4) обращение по материалам уголовного дела и если оно поступило от лиц, не являющихся участниками процесса, и ранее им были даны разъяснения положений уголовно-процессуального законодательства;
- 5) жалоба на действия (бездействия) должностных лиц или решения уполномоченных органов, поданная вышестоящему должностному лицу или уполномоченному органу в порядке подчиненности, или принятия решения, по истечении срока, установленного статьей 13 настоящего Закона.

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

Статья 6.

Требования к письменному обращению

1. Обращение должно адресоваться уполномоченному органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

2. В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, место жительства (работы или учебы), юридического лица - его наименование, место нахождения, подпись руководителя или его заместителя, исходящий номер и дата.

При подаче жалобы указывается наименование уполномоченного органа или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

3. Заявителю, непосредственно обратившемуся письменно в уполномоченный орган, 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 установленном настоящим Законом порядке, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Отказ в приеме обращения запрещается.

2. Регистрация и учет обращений физических и юридических лиц осуществляется в порядке, установленном уполномоченным органом в сфере правовой статистики и специальных учетов.

3. Личную ответственность за организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, состояние приема, регистрации и учета несут руководители уполномоченных органов и должностные лица.

4. Обращение может вноситься через представителя физического или юридического лица. Оформление представительства производится в порядке установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.

5. Обращения физических и юридических лиц, поступившие по информационным системам общего пользования и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом.

6. Обращение, поступившее в уполномоченный орган, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее 3 рабочих дней направляется в соответствующие уполномоченные органы с сообщением об этом заявителю.

Статья 8.

Сроки рассмотрения обращения

1. Обращение физического и юридического лица рассматривается и по нему принимается решение в течение 30 календарных дней со дня поступления в уполномоченный орган, должностному лицу, если иное не предусмотрено другими законодательными актами Республики Казахстан.

2. Обращение, не требующее направления запроса в иной уполномоченный орган, должностному лицу либо выезда на место, рассматривается в течение 15 календарных дней.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, сроки могут быть продлены не более чем на 30 календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

3. Сроки рассмотрения по обращению продлеваются руководителем уполномоченного органа или лицом, уполномоченным разрешать такие вопросы.

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.

Статья 9.

Рассмотрение обращений физических и юридических лиц

1. Уполномоченные органы 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 проверки их обращений и принятых мерах;

4) уведомляют заявителей о направлении их обращений на рассмотрение в другие уполномоченные органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

2. Государственные органы, должностные лица, юридические лица, в уставном капитале которых доля государства составляет сто процентов, по запросам уполномоченных органов или должностных лиц, непосредственно рассматривающих обращения физических и/или юридических лиц, обязаны в течение 15 календарных дней предоставлять акты, документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

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. 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 авторов о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.

Статья 10.

Рассмотрение обращений физических и юридических лиц негосударственными юридическими лицами

Негосударственные юридические лица, предоставляющие услуги, товары и работы в соответствии с условиями государственного заказа и/или государственного закупа, рассматривают обращения по вопросам предоставления указанных товаров, работ и услуг в порядке, установленном настоящим Законом, если иное не предусмотрено иными законодательными актами Республики Казахстан.

Статья 11

Ответы на обращение

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 заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

2. При отсутствии каких-либо требований и ходатайств обращения принимаются к сведению и списываются в дело руководителем уполномоченного органа или его заместителем.

Статья 12.

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 авторам в установленном порядке давались ответы.

2. Решение о прекращении рассмотрения обращений вправе принимать руководитель уполномоченного органа или его заместитель, должностное лицо.

Статья 13.

Обжалование решений, принятых по результатам рассмотрения обращений

Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц или решения уполномоченных органов подается вышестоящему должностному лицу или уполномоченному органу в порядке подчиненности, или принятия решения, но не позднее трех месяцев, если иной срок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан, с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия), при этом заявитель не лишается права обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

При отсутствии вышестоящего органа или должностного лица или несогласия заявителя с принятым решением жалоба подается непосредственно в суд.

Статья 14.

Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц

1. Первые руководители государственных органов и их заместители обязаны проводить личный прием граждан, 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 заявление или жалоба не могут быть разрешены должностным лицом во время приема, они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями.

Статья 15.

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) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- 3) получить мотивированный ответ в письменной или устной форме о принятом решении;
- 4) требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений;
- 5) обжаловать действия (бездействия) должностных лиц, либо решение, принятое по обращению, в вышестоящий уполномоченный орган и/или вышестоящему должностному лицу или в суд;
- 6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 16.

Права и обязанности уполномоченных органов и должностных лиц

1. Уполномоченные органы, должностные лица имеют право:
 - 1) запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращений информацию;
 - 2) взыскивать с физических и юридических лиц по решению суда расходы, понесенные в связи с проверкой сообщений, содержащих заведомо ложные сведения.
2. Уполномоченные органы и должностные лица обязаны:
 - 1) принимать и рассматривать обращения физических и юридических лиц, в порядке и сроки, установленные 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 или устной форме;
 - 5) пресекать преследования физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, членов их семей в связи с подачей обращения в государственные органы, организации и должностными лицам с критикой их деятельности либо в целях защиты прав, свобод и законных интересов;
 - 6) не направлять на рассмотрение жалобы должностным лицам, действия которых обжалуются;
 - 7) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они не заинтересованы в объективном решении вопроса;
 - 8) не допускать обращения физических и юридических лиц во вред лицу, его подавшему, или в интересах которого она была подана;
 - 9) не разглашать сведения о личной жизни физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, без их согласия или сведения, составляющие государственную либо иную, охраняемую законом тайну, также не допускается установление данных о личности физических лиц, не относящихся к обращению;
 - 10) анализировать и обобщать обращения физических и юридических лиц, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение с целью совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы физических и юридических лиц;
 - 11) систематически проверять состояние работы по рассмотрению обращений физических и юридических лиц;
 - 12) представлять государственную правовую статистическую информацию о количестве поступивших, рассмотренных обращений и результатах их рассмотрения в сроки и объемах, установленные уполномоченным органом в сфере правовой статистики и специальных учетов.

Статья 17.

Ответственность за нарушение настоящего Закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Закона, несут ответственность, предусмотренную законами Республики Казахстан.

Статья 18.

Порядок введения в действие настоящего Закона

1. Настоящий Закон вводится в действие с 1 января 2007 года.
2. Признать утратившим силу Указ Президента Республики Казахстан, имеющий силу Закона, от 19 июня 1995 года N 2340 "О порядке обращений граждан" (Ведомости Верховного Совета Республики Казахстан, 1995 г., N 9-10, ст. 71).

*Президент
Республики Казахстан*

