

**Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы**  
*2007.12.01. № 221-III ҚР*

**Қазақстан Республикасының Заңы**

- 1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар**
- 2-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасы**
- 3-бап. Осы Заңның қолданылу аясы**
- 4-бап. Осы Заңның принциптері**
- 5-бап. Қарауға жатпайтын өтініштер**
- 6-бап. Жазбаша өтінішке қойылатын талаптар**
- 7-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қабылдау, тіркеу және есепке алу**
- 8-бап. Өтінішті қарау мерзімдері**
- 9-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау**
- 10-бап. Өтініштерге берілетін жауаптар**
- 11-бап. Өтініштерді қарауды тоқтату**
- 12-бап. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерге шағым жасау**
- 13-бап. Жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау**
- 14-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерді қарау кезіндегі құқықтары**
- 15-бап. Субъектілердің және лауазымды тұлғалардың құқықтары мен міндеттері**
- 16-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша іс жүргізу**
- 17-бап. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзғаны үшін жауаптылық**
- 18-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі**

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;

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;

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

5) өтініштерді қарайтын субъектілер (бұдан әрі - субъектілер) - мемлекеттік органдар, жергілікті өзін-өзі басқару органдары, мемлекеттің қатысуы жүз процентті құрайтын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) ұсынатын, өздерінің құзыреттеріне сәйкес жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша шешімдерді қарауға және қабылдауға құқылы заңды тұлғалар;

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

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

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

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

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

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

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

13) шағым - адамның өзінің бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру, лауазымды тұлғалардың заңсыз

іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ субъектілердің заңсыз шешімдерінің күшін 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 негізделеді, осы Заңнан және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінен тұрады.

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

**3-бап.** Осы Заңның қолданылу аясы

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

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

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 принциптері

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:

1) мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар 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.

#### **6-бап.** Жазбаша өтінішке қойылатын талаптар

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

2. Жеке тұлғаның өтінішінде оның тегі, аты, сондай-ақ қалауы бойынша әкесінің аты, почталық мекен-жайы, заңды тұлғаның өтінішінде - оның атауы, почталық мекен-жайы, шығыс нөмірі мен күні көрсетіледі. Өтінішке арыз иесі қол қоюы не ол электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылуға тиіс.

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

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

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

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

Өтінішті қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады.

2. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу құқықтық статистика және арнайы есепке алу саласында өз құзыреті шегінде статистикалық қызметті жүзеге асыратын мемлекеттік орган белгілеген тәртіппен жүзеге асырылады.

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

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

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

6. Өтініште қойылған мәселелерді шешу құзыретіне кірмейтін субъектіге немесе лауазымды тұлғаға келіп түскен өтініш үш жұмыс күнінен

кешіктірілмейтін мерзімде бұл туралы арыз берушіге хабарлана отырып, тиісті субъектілерге жіберіледі.

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

1. Қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілмейтін жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтініші күнтізбелік он бес күн ішінде қаралады.

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

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

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

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

2. Мемлекеттік немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны қамтитындарды қоспағанда, өтініштерді қарау үшін маңызы бар актілер, құжаттар мен басқа да материалдар өтініштерді тікелей қарайтын субъектілерге немесе лауазымды тұлғаларға күнтізбелік он бес күн ішінде беріледі.

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.

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

#### **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.

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

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

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

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

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

Өтініш берген жеке не заңды тұлғаның:

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

2) өтінішті қарайтын адамға дәлелдерін түсіндіруге;

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

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

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

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

7) өтінішті қарауды тоқтату туралы өтінішхат беруге құқығы бар.

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

1. Субъектілердің, лауазымды тұлғалардың:

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

2) көрінеу жалған мәліметтерден тұратын өтініштерді тексеруге байланысты тартқан шығындарды өндіріп алу туралы сотқа

- 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.

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

Жеке тұлғалардың өтініштері бойынша іс жүргізу және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша іс жүргізу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен іс жүргізудің басқа түрлерінен бөлек 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** (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Кеңесінің Жаршысы, 1995 ж., № 9-10, 71-құжат) күші жойылды деп танылсын.