

Об утверждении Правил рассмотрения жалоб

Приказ Уполномоченного по правам человека от 20 января 2023 года № 3. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 января 2023 года № 31748.

В соответствии с абзацем вторым подпункта 14) статьи 7 Конституционного закона Республики Казахстан "Об Уполномоченном по правам человека в Республике Казахстан" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила рассмотрения жалоб.
2. Национальному центру по правам человека в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:
 - 1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
 - 2) размещение настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Уполномоченного по правам человека в Республике Казахстан после его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на исполняющего обязанности руководителя Национального центра по правам человека Умарова А.С.
4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Уполномоченный по правам человека
в Республике Казахстан*

А. Ластаев

"СОГЛАСОВАН"

Генеральная прокуратура
Республики Казахстан

Утверждены приказом
от 20 января 2023 года № 3

Правила рассмотрения жалоб

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила рассмотрения жалоб (далее – Правила) разработаны в соответствии с абзацем вторым подпункта 14) статьи 7 Конституционного закона Республики Казахстан "Об Уполномоченном по правам человека в Республике Казахстан" (далее – Конституционный закон) и определяют порядок рассмотрения жалоб Уполномоченным по правам человека в Республике Казахстан (далее – Уполномоченный).

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) заявитель – граждане Республики Казахстан и находящиеся на территории Республики Казахстан иностранцы и лица без гражданства, их представители, а также в случаях, предусмотренных Конституционным законом общественные объединения;

2) жалоба – письменное или устное (посредством личного приема) обращение заявителей о нарушениях их прав и свобод;

3) рассмотрение жалобы – принятие Уполномоченным, его представителем или Национальным центром по правам человека (далее – Рабочий орган) в пределах своей компетенции решения в соответствии с Конституционным законом и настоящими Правилами;

4) регистрация жалобы – фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию жалобы и присвоение регистрационного номера каждой поступившей жалобе.

3. Уполномоченный и его представитель в соответствующей области, городах республиканского значения, столице (далее – Представитель) в пределах своей компетенции рассматривает жалобы заявителей, поданные лично и (или) через представителей.

В целях защиты прав гражданина и с его письменного согласия к Уполномоченному или к его представителю могут обращаться общественные объединения.

4. Уполномоченный не рассматривает жалобы на действия (бездействие) и решения Президента Республики Казахстан.

5. Представители Уполномоченного осуществляют свои полномочия по рассмотрению жалоб в рамках своих функциональных обязанностей и по поручению Уполномоченного в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Представители Уполномоченного рассматривают жалобы заявителей, постоянно или временно проживающих (зарегистрированных) в соответствующей области, городе республиканского значения, столице, по которым не предоставлены позиции соответствующих органов местного государственного управления и самоуправления, должностных лиц, за исключением случаев установленных настоящими Правилами.

Жалобы заявителей, предусмотренных настоящим пунктом, могут быть рассмотрены Уполномоченным.

6. Повторные жалобы заявителей, указанных в пункте 5 настоящих Правил, рассматриваются Уполномоченным.

7. В случаях, представляющих особое общественное значение, в том числе по вопросам соблюдения прав и интересов группы лиц, несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц, а также иных социально уязвимых категорий лиц, рассмотрение жалобы осуществляется Уполномоченным.

Рассмотрение жалобы в случаях, предусмотренных настоящим пунктом может быть поручено Уполномоченным его представителю.

8. Рабочий орган осуществляет свои полномочия по рассмотрению жалоб по поручению Уполномоченного в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9. Порядок административных процедур, установленный Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан, не распространяется на отношения, регулируемые Конституционным законом и настоящими Правилами.

10. Настоящими Правилами не регулируется порядок административных процедур Рабочего органа, не связанных с рассмотрением жалоб заявителей.

Глава 2. Порядок рассмотрения жалоб, поступивших в форме письменного обращения

Параграф 1. Общие требования, предъявляемые к жалобе

11. Жалоба должна содержать сведения о фамилии, имени, отчестве (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и месте жительства или работе заявителя, изложение существа решений или действий (бездействия), нарушивших или нарушающих, по мнению заявителя, его права и свободы.

12. К жалобе прилагаются документы и иные материалы, подтверждающие доводы заявителя.

Параграф 2. Прием, регистрация, возврат и отзыв жалобы

13. Жалоба, поданная в порядке, установленном настоящими Правилами, подлежит приему, регистрации, учету и рассмотрению.

14. Жалоба регистрируется в день ее поступления в установленное рабочее время.

Если жалоба поступила в нерабочий день, то она регистрируется в ближайший следующий за ним рабочий день.

15. Жалоба, поступившая по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящими Правилами.

16. В случае несоответствия жалобы требованиям, установленным Конституционным законом и настоящими Правилами, Уполномоченный, его представитель или Рабочий орган указывает заявителю, каким требованиям не соответствует жалоба и устанавливают трехдневный срок для приведения ее в соответствие с требованиями.

17. Уполномоченный, его представитель или Рабочий орган отказывают в принятии жалобы, если заявитель не привел ее в соответствие с требованиями установленными в пунктах 11, 12 и 16 настоящих Правил.

18. Отказ в принятии жалобы не препятствует повторной подаче жалобы.

19. Заявитель до принятия решения по жалобе может отозвать ее на основании своего письменного заявления.

В случае отзыва жалобы заявителем, ее рассмотрение прекращается.

Параграф 3. Рассмотрение жалобы

20. Получив жалобу, Уполномоченный, его представитель или Рабочий орган (по поручению Уполномоченного) принимает одно из следующих решений:

- 1) принимает жалобу к рассмотрению в соответствии с настоящими Правилами;
- 2) разъясняет способы и средства, которые заявитель может использовать для защиты своих прав и свобод;
- 3) направляет жалобы в компетентные государственные органы или должностным лицам о проведении проверки обстоятельств, подлежащих выяснению;
- 4) отказывает в принятии жалобы к рассмотрению, что должно быть мотивировано.

21. Отказ Уполномоченного в принятии жалобы к рассмотрению обжалованию не подлежит.

22. Срок рассмотрения жалобы составляет пятнадцать рабочих дней со дня ее поступления.

23. Срок рассмотрения жалобы может продлеваться мотивированным решением Уполномоченного, его представителя или Рабочего органа на разумный срок, но не более чем до двух месяцев, о чем извещается заявитель в течение трех рабочих дней со дня продления срока.

О принятом решении Уполномоченный, его представитель или Рабочий орган уведомляют заявителя и соответствующие государственные органы, органы местного государственного управления и самоуправления, должностных лиц, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения жалобы, осуществляется представителем Уполномоченного и Рабочим органом.

24. Ответ на жалобу предоставляется на государственном языке или языке обращения.

25. При рассмотрении жалобы Уполномоченный, его представитель или Рабочий орган предоставляют государственному органу, органу местного государственного управления и самоуправления или должностному лицу, чьи решения или действия (бездействие) обжалуются, возможность дать свои объяснения по любым вопросам, подлежащим выяснению в процессе рассмотрения.

Сноска. Пункт 25 - в редакции приказа Уполномоченного по правам человека от 02.03.2023 № 6 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

26. Запрошенные Уполномоченным, его представителем и Рабочим органом материалы, документы, сведения необходимые для рассмотрения жалоб должны

направляться им в течение десяти рабочих дней с даты получения запроса, если в запросе не указан другой срок. При этом, срок указанный в запросе, не может составлять менее двух рабочих дней.

Государственные органы, органы местного государственного управления и самоуправления, организации, их должностные лица в установленном законодательством порядке предоставляют Уполномоченному, его представителю и Рабочему органу необходимые материалы, документы, сведения и разъяснения.

Сноска. Пункт 26 - в редакции приказа Уполномоченного по правам человека от 02.03.2023 № 6 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

27. Уполномоченный или по его поручению его представитель и Рабочий орган согласно пункту 1 статьи 15 Конституционного закона вправе обратиться в государственный орган, орган местного государственного управления и самоуправления или к должностному лицу за содействием в выяснении обстоятельств, ставших предметом жалобы.

Обращение представителя Уполномоченного в центральные государственные органы, депутатам Парламента Республики Казахстан, Премьер-Министру Республики Казахстан, Руководителю и заместителям Администрации Президента Республики Казахстан, Президенту Республики Казахстан осуществляется по согласованию с Уполномоченным или Рабочим органом.

Сноска. Пункт 27 - в редакции приказа Уполномоченного по правам человека от 02.03.2023 № 6 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

28. Уполномоченный при рассмотрении жалобы в соответствии со статьей 14 Конституционного закона вправе:

1) запрашивать и получать от государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, иных организаций и должностных лиц документы, материалы и сведения, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением дел и материалов, находящихся в производстве суда;

2) получать доступ в установленном порядке к документам государственных организаций и общественных объединений, касающимся вопросов прав и свобод человека и гражданина;

3) организовывать прием заявителей жалоб, в том числе с приглашением представителей государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, а также иных организаций (совместные приемы);

4) по собственной инициативе рассматривать вопросы, касающиеся нарушения прав и свобод человека и гражданина, если имеются сведения об их массовом нарушении

либо такое нарушение имеет общественное значение или связано с необходимостью защиты интересов таких лиц, которые не могут самостоятельно воспользоваться правовыми средствами защиты своих прав и свобод;

5) направлять государственным органам, органам местного государственного управления и самоуправления и организациям, должностным лицам рекомендации и ходатайства по вопросам защиты прав и свобод человека и гражданина.

Сноска. Пункт 28 - в редакции приказа Уполномоченного по правам человека от 02.03.2023 № 6 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

29. Реализация прав, предусмотренных пунктом 28 настоящих Правил может быть поручена Уполномоченным его представителю или Рабочему органу.

30. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный в зависимости от принятого им решения:

1) направляет в государственные органы, органы местного государственного управления и самоуправления, должностным лицам, государственным служащим, действиями (бездействием) которых нарушены права и свободы заявителя, рекомендации относительно мер, которые надлежит принять для восстановления нарушенных прав и свобод человека и гражданина;

2) обращается в уполномоченный государственный орган или к должностному лицу с ходатайством об осуществлении дисциплинарного или административного производства либо производства по уголовному правонарушению в отношении лица, нарушившего права и свободы человека и гражданина;

3) обращается в суд с исковым заявлением (иском) в защиту прав и свобод неограниченного круга лиц, нарушенных решениями или действиями (бездействием) государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, должностных лиц, государственных служащих.

31. Рекомендации и ходатайства Уполномоченного или по его поручению его представителя или Рабочего органа направленные в соответствие со статьей 15 Конституционного закона подлежат рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня их получения, о результатах рассмотрения сообщается Уполномоченному, его представителю или Рабочему органу.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения, срок рассмотрения рекомендации и ходатайства Уполномоченного, его представителя или Рабочего органа продлевается субъектом, к которому они направлялись, не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается Уполномоченному, его представителю или Рабочему органу в течение трех рабочих дней со дня продления срока рассмотрения.

32. По результатам обобщения итогов рассмотрения жалоб Уполномоченный:

1) направляет в государственные органы, органы местного государственного управления и самоуправления, а также должностным лицам свои замечания и предложения общего характера, относящиеся к обеспечению прав и свобод человека и гражданина, совершенствованию административных процедур;

2) обращается к субъектам, принявшим (издавшим) правовые акты, с предложениями о внесении в них изменений и дополнений, если Уполномоченный полагает, что решения или действия (бездействие) государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления или должностных лиц, нарушающие права и свободы человека и гражданина, совершаются в силу несовершенства или существующих пробелов либо противоречия законодательства Республики Казахстан международным договорам или иным обязательствам Республики Казахстан.

33. В случаях, имеющих особое общественное значение либо связанных с массовым нарушением прав и свобод человека и гражданина, гарантированных Конституцией Республики Казахстан, Уполномоченный принимает следующие меры:

1) направляет обращение непосредственно Президенту Республики Казахстан, Палатам Парламента Республики Казахстан или Правительству Республики Казахстан;

2) обращается в Верховный суд Республики Казахстан с предложением дать разъяснения по вопросам судебной практики;

3) иные меры в соответствии с Конституционным законом.

34. Принятие решений, предусмотренных пунктом 30 настоящих Правил может быть поручено Уполномоченным его представителю или Рабочему органу.

Действие, предусмотренное подпунктом 3) пункта 30 настоящих Правил осуществляется представителем Уполномоченного или Рабочим органом от имени Уполномоченного, в порядке предусмотренном законодательством о гражданском судопроизводстве Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан об административном судопроизводстве, об административных правонарушениях.

35. Материалы, полученные при рассмотрении жалобы, до вынесения Уполномоченным, его представителем или Рабочим органом окончательного решения разглашению не подлежат.

36. Уполномоченным, его представителем и Рабочий орган не допускается разглашать ставшие им известными в процессе рассмотрения жалобы сведения о частной жизни заявителя и других лиц без их письменного согласия.

Глава 3. Жалоба в форме устного обращения (личный прием)

37. Устный прием жалоб (личный прием) заявителей осуществляется Уполномоченным, его представителем и Рабочим органом (по поручению Уполномоченного) по предварительной записи согласно графику, утвержденному Рабочим органом.

38. Уполномоченным, его представителем или Рабочим органом может быть принято решение о приеме заявителей без предварительной записи.

39. Личный прием проводится по месту нахождения представительства, Рабочего органа или иному адресу, в установленные и доведенные до сведения заявителей дни и часы.

40. Уполномоченный, его представитель в соответствии с пунктом 3 статьи 18 Конституционного закона пользуются правом оперативного приема в государственных органах, органах местного государственного управления и самоуправления, организациях и должностными лицами.

По требованию Уполномоченного указанные органы оказывают Уполномоченному и его представителю незамедлительное содействие.

41. Уполномоченные государственные органы, органы местного государственного управления и самоуправления, учреждения и организации, их должностные лица согласно пункту 4 статьи 18 Конституционного закона обеспечивают Уполномоченному и его представителю возможность беспрепятственного посещения и общения с лицами, находящимися в соответствующих организациях и учреждениях, оказывающих специальные социальные услуги, обеспечивающих временную изоляцию от общества или предназначенных для исполнения наказания.

Уполномоченный и его представитель проводит беседу с указанными лицами без свидетелей, лично или при необходимости через переводчика, а также с любым другим лицом, которое может предоставить соответствующую информацию.

Проведение бесед с использованием аудиозаписи, фото-и видео съемок осуществляется с согласия лиц, находящихся в соответствующих организациях и учреждениях. Прослушивание и аудиозапись бесед Уполномоченного иными лицами запрещены.

42. С согласия заявителя, прием может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

43. В случае введения ограничительных мероприятий, в том числе карантина, или возникновения иных обстоятельств, связанных с обеспечением безопасности заявителей, личный прием осуществляется посредством видеоконференцсвязи.

44. Организация личного приема заявителей осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и регламентом Рабочего органа.

Порядок пропуска граждан в административные здания регламентируются нормативными правовыми актами государственных органов и учреждений определяющих порядок пропускного и внутриобъектового режима в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 7 октября 2011 года № 1151 "Некоторые вопросы объектов, подлежащих государственной охране".

45. Если в ходе личного приема, вопрос, поднимаемый заявителем, не может быть разрешен Уполномоченным, его представителем или Рабочим органом во время приема

, то заявителем подается жалоба в письменной форме и с ним ведется работа как с письменной жалобой.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан