

## Вопросы и ответы по рассмотрению обращений

### 1. Сроки рассмотрения обращений

Срок рассмотрения обращения регулируется АППК Республики Казахстан. Срок административной процедуры, возбужденной на основании заявления, сообщения, отклика, предложения, запроса **составляет 15 рабочих дней** со дня поступления обращения.

Указанный срок может быть продлен мотивированным решением руководителя административного органа.

**Срок рассмотрения жалобы составляет 20 рабочих дней со дня ее поступления.**

**На запрос адвоката**, связанный с оказанием им юридической помощи письменный ответ дается в **течение 10 рабочих дней** со дня поступления.

Ответ на запрос СМИ представляется **в течение 7 рабочих дней** со дня его поступления, если иное не указано в самом запросе. Срок рассмотрения может быть однократно продлен.

Ответ на письменный запрос о предоставлении информации предоставляется **в течение 15 календарных дней** со дня поступления к обладателю информации.

Мотивированный ответ об отказе в предоставлении информации по письменному запросу доводится до сведения пользователя информации **в течение 5 рабочих дней** со дня регистрации запроса. Срок рассмотрения может быть однократно продлен руководителем обладателя информации не более чем на пятнадцать календарных дней, с уведомлением заявителя в течение трех рабочих дней со дня продления.

Жалоба по вопросам оказания госуслуг услугополучателя, поступившая в адрес органа, непосредственно оказывающего государственные услуги, подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг (Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальные подразделения), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Запросы судебных исполнителей (как государственные, так и частные), связанные с совершением исполнительных действий рассматриваются в течение 3 дней.

По жалобе налогоплательщика (налогового агента) выносится мотивированное решение в срок не более 30 рабочих дней с даты ее регистрации.

Жалоба налогоплательщика, подлежащая налоговому мониторингу, рассматривается **в течение сорока пяти рабочих дней** со дня регистрации.

### **Как отозвать обращение?**

Для того, чтобы самостоятельно отозвать обращение, необходимо:

1. Авторизоваться на <https://eotinish.kz>
2. На странице «Мои обращения» найти обращение, которое хотите отозвать (кроме обращений со статусом «Исполнено»).
3. Нажать на кнопку «Отозвать обращение» для отправки заявления на отзыв.
4. Указать причину отзыва в поле «Комментарий» (минимум 50 символов).
5. Подписать отзыв с помощью ЭЦП или Digital ID.
6. Госорган рассматривает заявление на отзыв, кроме случаев когда обращение в статусе "Зарегистрировано", в этом статусе обращение будет сразу отозвано без рассмотрения. Госорган принимает или отклоняет отзыв. В случае положительного ответа, статус «Отозвано» придет. В случае отклонения заявления, статус обращения вернется к тому, который был до отправки заявления на отзыв.

### **Почему обжалование уходит в тот же орган, а не в вышестоящий?**

Согласно пункту 4 Статьи 91 АПК РК Административный орган, должностное лицо, чьи административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, не позднее трех рабочих дней со дня поступления жалобы направляют ее и административное дело в орган, рассматривающий жалобу.

При этом административный орган, должностное лицо, чьи административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, вправе не направлять жалобу в орган, рассматривающий жалобу, если он в течение трех рабочих дней примет благоприятный административный акт, совершит административное действие, полностью удовлетворяющие требования, указанные в жалобе.

### **Что такое заслушивание?**

Согласно части 1, 73 статьи Административный орган, должностное лицо обязаны предоставить возможность участнику административной процедуры выразить свою позицию к предварительному решению по административному делу, о котором участник административной процедуры уведомляется заранее, но не позднее чем за три рабочих дня до принятия административного акта. Заслушивание можно проводить как для административной процедуры

(заявление, жалоба), так и для упрощенной административной процедуры (запрос, сообщение, отклик, предложение).

Согласно 73 статьи АППК РК заслушивание может осуществляться путем:

- 1) приглашения участника административной процедуры на заслушивание по административному делу, в том числе посредством видеоконференцсвязи или иных средств коммуникации;
- 2) использования информационных систем;
- 3) иных способов связи, позволяющих участнику административной процедуры изложить свою позицию

### **В каких случаях проводится заслушивание?**

Согласно части 1 Статьи 73. Заслушивание АППК РК: Заслушивание проводится в целях предоставить возможность участнику административной процедуры ознакомиться, а также выразить свою позицию к предварительному решению по административному делу. Участник административной процедуры должен быть уведомлен о проведении заслушивания не позднее чем за три рабочих дня до принятия административного акта.

Допустимо не проводить заслушивание в случаях, если:

- 1) административный орган, должностное лицо принимают благоприятный административный акт, не затрагивающий права, свободы и законные интересы других лиц;
- 2) осуществляется исполнительное производство;
- 3) законодательством Республики Казахстан установлен менее чем трехдневный срок для осуществления административной процедуры;
- 4) требуется незамедлительное принятие административного акта в целях защиты прав, свобод граждан и юридических лиц, общественных и (или) государственных интересов;
- 5) об этом ходатайствует участник административной процедуры;
- 6) осуществляется упрощенная административная процедура;
- 7) решение по административному делу принимается при осуществлении автоматизированного процесса, при этом административный орган, должностное лицо не наделены административным усмотрением

### **Общие требования к подаче обращений**

1. Обращение, поданное в устной форме, заносится в отдельный протокол должностным лицом или работником административного органа, принявшим обращение.

2. В обращении, поданном в письменной форме либо в форме электронного документа, протоколе указываются:

1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), почтовый адрес физического лица либо наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии);

2) наименование административного органа, должностного лица, которым подается обращение;

3) суть обращения;

4) дата подачи обращения;

5) подпись заявителя или его представителя;

6) иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.