

Виды обращений

Тип обращения жалоба

Жалоба - вид обращения, в котором можно сообщить о нарушении законных прав административным действием или бездействием.

Например, если ваши права были нарушены, ваше обращение осталось без рассмотрения или были нарушены сроки рассмотрения обращения.

Жалоба подается в административный орган, должностному лицу, чьи административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, не позднее трех месяцев со дня, когда Заявителю стало известно о принятии административного акта или совершении административного действия (бездействия).

В случае пропуска по уважительной причине срока 3 месяца, этот срок по ходатайству Заявителя может быть восстановлен органом, рассматривающим жалобу, в случае, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан. В качестве уважительных причин признаются болезнь, обстоятельства непреодолимой силы и иные причины, лишаящие лицо возможности подать жалобу.

Жалобы рассматриваются **20 рабочих дней** с момента поступления. Срок может быть увеличен до двух месяцев, если необходимо установить дополнительную информацию. Изменения статуса и срока выполнения обращений важно отслеживать в личном кабинете.

В жалобе указываются:

- 1) наименование госоргана;
- 2) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), ИИН, почтовый адрес Заявителя либо наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица;
- 3) адрес фактического проживания физического лица и места нахождения юридического лица;
- 4) наименование административного органа, должностного лица, на которого подается жалоба;
- 5) обстоятельства, на которые участник административной процедуры основывает свои требования и доказательства;
- 6) дата подачи жалобы;
- 7) подпись участника административной процедуры;
- 8) перечень прилагаемых к жалобе документов;
- 9) иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Сообщение

Сообщение - вид обращения о нарушении законов, нормативных актов и недостатках в работе государственных органов и госслужащих.

Пример: сотрудник государственного органа допустил нарушение в отношении вас или других лиц при исполнении своих служебных обязанностей, отправьте сообщение с описанием проблемы и просьбой не допускать таких нарушений.

Подробнее: ссылка на ст.65,76,99 Административного процедурно-процессуального кодекса.

Сообщения рассматриваются 15 рабочих дней с момента поступления. Срок может быть увеличен до двух месяцев, если необходимо установить дополнительную информацию. Изменения статуса и срока выполнения обращений, **ВАЖНО!!!** отслеживать в личном кабинете.

Ответы на сообщения 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 его права на подачу жалобы на принятое решение.

Предложение

Предложение - вид обращения с предложением для госорганов.

Пример: Вы желаете проявить активную гражданскую позицию и предложить государственному органу доработку в Законодательной процедуре, которая существенно улучшит получение госуслуги. Данное предложение необходимо направить в уполномоченный для рассмотрения госорган. Предложения принимаются по работе госорганов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Подробнее: ст.65,76,99 Административного процедурно-процессуального кодекса

Предложения рассматриваются 15 рабочих дней с момента поступления. Срок может быть увеличен до двух месяцев, если необходимо установить дополнительную информацию. Изменения статуса и срока выполнения обращений важно отслеживать в личном кабинете.

Ответы на предложения 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 его права на подачу жалобы на принятое решение.

Отклик

Отклик - вид обращения, в котором можно выразить отношение к проводимой государством внутренней и внешней политике или событиям и явлениям общества.

Пример: Вы хотите высказать свое отношение к проводимому мероприятию или поддержать государственную инициативу, оставьте отклик в уполномоченный госорган для рассмотрения данного вопроса.

Подробнее: ст.65,76,99 Административного процессуального кодекса

Отклики рассматриваются 15 рабочих дней с момента поступления. Срок может быть увеличен до двух месяцев, если необходимо установить дополнительную информацию. Изменения статуса и срока выполнения обращений важно отслеживать в личном кабинете.

Ответы на отклик 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 его права на подачу жалобы на принятое решение.

Запрос

Запрос - вид обращения, в котором вы можете запросить у госорганов информацию по вопросам личного или общественного характера.

Пример: Вы обеспокоены состоянием дорог вашего города, запросите отчет о планах проведения ремонтных работ.

Подробнее: ст.65,76,99 Административного процессуального кодекса.

Запросы рассматриваются 15 рабочих дней с момента поступления. При отказе госорган обязан сообщить вам об этом в течение 5 рабочих дней со дня регистрации запроса. Изменения статуса и срока выполнения обращений важно отслеживать в личном кабинете.

Если запрашиваемая информация входит в компетенцию нескольких обладателей информации или требуется получение информации от иных обладателей информации, срок рассмотрения может быть однократно продлен не более чем на пятнадцать календарных дней, с уведомлением заявителя в течение трех рабочих дней со дня продления.

Запрос судебных исполнителей

Судебные исполнители имеют право на получение информации, касающейся рассматриваемого дела, по запросу в государственном органе.

Срок рассмотрения запросов судебных исполнителей (как государственные, так и частные), связанных с совершением исполнительных действий - 3 рабочих дня.

Если запрашиваемая информация входит в компетенцию нескольких обладателей информации или требуется получение информации от иных обладателей информации, срок рассмотрения может быть однократно продлен руководителем обладателя информации не более чем на пятнадцать календарных дней, с уведомлением заявителя в течение двух рабочих дней со дня продления

Запрос средств массовой информации

Журналисты имеют право на получение официальной достоверной информации от государственных органов для освещения ее в СМИ.

Подробнее: ст.18,18-1 Закона «О средствах массовой информации».

Запросы СМИ **рассматриваются 7 рабочих дней** с момента поступления, если иное не указано в самом запросе.

Если запрашиваемая информация входит в компетенцию нескольких обладателей информации или требуется получение информации от иных обладателей информации, срок рассмотрения может быть однократно продлен руководителем обладателя информации не более чем на пятнадцать календарных дней, с уведомлением заявителя в течение двух рабочих дней со дня продления.

Запрос адвокатов

Адвокаты имеют право на запрос информации от государственных органов о материалах и информации при рассмотрении дела.

Подробнее: ст.35 Закона «Об адвокатской деятельности и юридической помощи»

Срок рассмотрения запросов адвокатов, связанных с оказанием юридической помощи, 10 рабочих дней с момента поступления.

Заявление

Заявление - вид обращения, в котором можно сделать заявление и попросить о помощи в реализации своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц. Например, если вам необходимо получить официальную информацию

по новому законодательному акту, нужно направить запрос в государственный орган.

Подробнее: ст.65,76,99 Административного процессуального кодекса.

Заявления рассматриваются 15 рабочих дней с момента поступления. Срок может быть увеличен до двух месяцев, если необходимо установить дополнительную информацию. Изменения статуса и срока выполнения обращений важно отслеживать в личном кабинете.

Ответы на заявления 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 его права на подачу жалобы на принятое решение