

ПАМЯТКА

*по рассмотрению обращений граждан и представителей
юридических лиц по состоянию на 20.02.2018 года.*

1. Обращения физических и юридических лиц

*(ст.8 Закона РК «О порядке рассмотрения
обращений физических и юридических лиц»)*

Обращения физических и юридических лиц, по которым даются ответы разъяснительного характера, рассматриваются **в течение пятнадцати календарных дней** со дня поступления.

Обращения физических и юридических лиц, для рассмотрения которых требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматриваются **в течение тридцати календарных дней** со дня поступления.

В случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения продлевается руководителем органа или его заместителем **не более чем на тридцать календарных дней**, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня продления.

При этом **продление срока** рассмотрения обращений предусмотрено **по истечении тридцати календарных дней** со дня поступления.

Обращения, разрешение которого не входит в компетенцию органа, направляются соответствующим субъектам **в течение трех рабочих дней** со дня поступления с сообщением об этом заявителю.

2. Обращения адвокатов

(ст.17 Закона РК «Об адвокатской деятельности»)

Обращение адвоката, связанное с оказанием им юридической помощи по конкретному делу, рассматривается **в течение десяти рабочих дней** со дня поступления.

3. Обращения средств массовой информации

*(ст.ст.18,18-1 Закона РК «О средствах
массовой информации»)*

Обращения СМИ рассматриваются **в течение семи рабочих дней** со дня поступления.

Обращения СМИ по разъяснению предоставленных официальных сообщений, рассматриваются **в течение двух рабочих дней** со дня поступления. Срок рассмотрения данных обращений может быть **однократно** продлен руководителем органа **не более чем на пятнадцать календарных дней** с уведомлением заявителя в течение двух рабочих дней со дня продления.

Обращения, разрешение которых не входит в компетенцию органа, направляются соответствующим субъектам **в течение двух рабочих дней** со дня поступления с сообщением об этом заявителю.

4. Обращения о предоставлении информации

(ст.11 Закона РК «О доступе к информации»)

Запрос о предоставлении информации рассматривается **в течение пятнадцати календарных дней** со дня поступления.

В случае отказа в предоставлении информации, ответ направляется **в течение пяти рабочих дней** со дня регистрации.

В случае необходимости получения информации от иных субъектов, срок рассмотрения может быть **однократно** продлен руководителем органа **не более чем на пятнадцать календарных дней** с уведомлением заявителя в течение трех рабочих дней со дня продления.

Запрос, разрешение которого не входит в компетенцию органа, направляется соответствующим субъектам **в течение трех рабочих дней** со дня поступления с сообщением об этом заявителю.

5. Обращения по вопросам оказания государственных услуг

(ст.25 Закона РК «О государственных услугах»)

Жалоба по вопросам оказания государственных услуг рассматривается **в течение пяти рабочих дней** со дня регистрации.

6. Обращения об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц и актов (решений) государственных органов *(ст.20-4 Закона РК «Об административных процедурах»)*

Обращения об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц и актов (решений) государственных органов, рассматриваются вышестоящим государственным органом (вышестоящим должностным лицом) **в течение тридцати рабочих дней** со дня регистрации.

7. Обращения судебных исполнителей *(ст.126 Закона РК «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей»)*

Обращения судебных исполнителей (как государственные, так и частные), связанные с совершением исполнительных действий рассматриваются **в течение трех дней**.

8. Обращения налогоплательщиков *(ст.181 Кодекса РК «О налогах и других обязательных платежах в бюджет»)*

Жалоба налогоплательщика (налогового агента) рассматривается **в течение тридцати рабочих дней** со дня регистрации.

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

9. Обращения по земельным вопросам *(ст.ст.43, 49-1 Земельного Кодекса РК)*

Обращения о предоставлении права на земельный участок рассматриваются **в течение двух месяцев** со дня поступления.

Если заявитель состоит в реестре лиц, у которых принудительно изъяты земельные участки, или заявителем представлен неполный пакет документов для предоставления права на земельный участок, то письменный отказ в рассмотрении заявления дается **в течение двух рабочих дней** со дня поступления.

Обращения об изменении целевого назначения земельного участка рассматриваются **в течение тридцати календарных дней** со дня поступления.

Переписка с заявителем прекращается, если в его повторном обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок, и заявителям в установленном порядке дан ответ **первым руководителем государственного органа**.

Переписка прекращается на основании мотивированного заключения должностного лица, утвержденного руководителем государственного органа или его заместителем. О прекращении переписки **в течение трех рабочих дней** с момента принятия решения сообщается заявителю с разъяснением о том, что в случае поступления аналогичных обращений они подлежат оставлению без рассмотрения. Последующие обращения заявителя, не содержащие новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств, приобщаются к материалам по обращению.

Переписка возобновляется, если в обращении приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства.

Примечание:

Законом РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» определен порядок исчисления сроков рассмотрения обращений **в днях**.

Соответственно, день поступления обращения, считается, как первый день срока его разрешения *(если обращение поступило 21 февраля, то 22 февраля уже будет считаться, что обращение рассматривается 2 дня)*.

Ответы подписываются руководителем органа, его заместителями или руководителями структурных подразделений в соответствии с их компетенцией.

Ответы на обращения даются на языке обращения.

В случае поступления обращения на двух языках *(казахский, русский)*, соответственно ответ на него дается на языках обращения *(казахский, русский)*.