

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений в органах, ведомствах, учреждениях и организации образования прокуратуры Республики Казахстан**

Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 1 июня 2018 года № 72. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 18 июня 2018 года № 17084.

      В соответствии со статьей 21, подпунктами 4) и 6) статьи 37 Закона Республики Казахстан от 30 июня 2017 года "О прокуратуре", ПРИКАЗЫВАЮ:

      1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по рассмотрению обращений в органах, ведомствах, учреждениях и организации образования прокуратуры Республики Казахстан, согласно приложению 1 к настоящему приказу.

      2. Признать утратившими силу некоторые приказы Генерального Прокурора Республики Казахстан, согласно приложению 2 к настоящему приказу.

      3. Структурному подразделению по обращениям и делопроизводству Генеральной прокуратуры обеспечить:

      1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

      2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление его копии в бумажном и электронном виде на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

      3) размещение настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Генеральной прокуратуры Республики Казахстан;

      4) направление копии настоящего приказа руководителям структурных подразделений Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, ведомств, учреждений и организации образования прокуратуры Республики Казахстан, прокурорам областей, районов и приравненным к ним прокурорам.

      4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителей структурных подразделений Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, ведомств, учреждений и организации образования прокуратуры Республики Казахстан, прокуроров областей, районов и приравненных к ним прокуроров.

      5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| *Генеральный Прокурор* *Республики Казахстан* | *К. Кожамжаров* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к приказу Генерального Прокурора Республики Казахстан от 1 июня 2018 года № 72 |

**Инструкция по рассмотрению обращений в органах, ведомствах, учреждениях и организации образования прокуратуры Республики Казахстан**

**Глава 1. Общие положения**

      1. Настоящая Инструкция по рассмотрению обращений в органах, ведомствах, учреждениях и организации образования прокуратуры Республики Казахстан (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Уголовно-процессуальным кодексом (далее –УПК), Уголовно-исполнительным кодексом (далее – УИК), Гражданским процессуальным кодексом (далее – ГПК), Кодексом Республики Казахстан об административных правонарушениях (далее – КоАП), законами Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", от 12 января 2007 года "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", от 30 июня 2017 года "О прокуратуре", другими законодательными актами и детализирует вопросы рассмотрения обращений в органах, ведомствах, учреждениях и организации образования прокуратуры Республики Казахстан (далее – органы прокуратуры).

      2. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

      1) обращение – направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

      2) заявление – ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

      3) жалоба – требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений;

      4) ходатайство – изложенная в письменной форме просьба о принесении протеста на вступившие в законную силу судебные акты по уголовным, гражданским делам и делам об административных правонарушениях, по вопросам условно-досрочного освобождения, помилования осужденного;

      5) депутатский запрос – официально обращенное на совместном и раздельном заседании Палат Парламента требование депутата к должностным лицам государственных органов дать на сессии Парламента обоснованное разъяснение или изложить позицию по вопросам, входящим в компетенцию этого органа или должностного лица;

      6) обращение депутата (депутатское обращение) – не оформленное в виде депутатского запроса обращение депутата, должностного лица Палат Парламента Республики Казахстан, направленное в органы прокуратуры, с просьбой о рассмотрении обращения физического или юридического лица, предоставлении информации;

      7) анонимное обращение – обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

      8) первичное обращение – обращение по вопросу, которое ранее не рассматривалось в данном органе прокуратуры;

      9) дубликат обращения – обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица, имеющий одинаковую с подлинником текст и юридическую силу;

      10) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен, указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

      11) структурное подразделение Генеральной прокуратуры – подразделение, предусмотренное в структуре Генеральной прокуратуры, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 13 октября 2017 года № 563.

      3. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения физических и юридических лиц, в том числе поступившие из Администрации Президента Республики Казахстан, государственных органов, политических партий и иных организаций, а также на депутатские запросы и обращения.

      4. В соответствии с пунктом 1 статьи 21 Закона Республики Казахстан "О прокуратуре" органы прокуратуры рассматривают обращения:

      1) по поручениям Президента Республики Казахстан;

      2) для защиты прав, свобод и законных интересов:

      лиц, которые в силу физических, психических и иных обстоятельств не могут самостоятельно осуществлять их защиту;

      неограниченного круга лиц;

      лиц, общества и государства, если это необходимо для предотвращения необратимых последствий для жизни, здоровья людей либо безопасности Республики Казахстан.

      Обращения, предусмотренные подпунктом 2) настоящего пункта, рассматриваются органами прокуратуры в случаях:

      нарушения законности или угрозы их наступления в деятельности правоохранительных и специальных государственных органов;

      наличия конфликта интересов в деятельности уполномоченного государственного органа либо его должностных лиц, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения;

      поступления жалобы на решения и действия (бездействие) уполномоченного государственного органа либо его должностных лиц.

      Категория лиц и обстоятельств, указанных в подпункте 2) настоящего пункта детализирована в Инструкции по организации надзора за законностью деятельности государственных, местных представительных и исполнительных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц, иных организаций независимо от формы собственности, а также принимаемых ими актов и решений, судебных актов, вступивших в законную силу, исполнительного производства, представительства интересов государства в суде по гражданским и административным делам, утвержденной приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 2 мая 2018 года № 60 "О некоторых вопросах организации прокурорского надзора" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 16894).

      5. Требования пункта 4 настоящей Инструкции не распространяются на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством, законодательством об административных правонарушениях, а также в сфере оперативно-розыскной и контрразведывательной деятельности.

      6. Заявления и сообщения о совершенном или готовящемся уголовном правонарушении, жалобы на действия (бездействие) и решения государственных органов и должностных лиц, осуществляющих производство по уголовному делу, рассматриваются в порядке, предусмотренном УПК, а также нормативными правовыми актами Генерального Прокурора по вопросам применения УПК.

      Обращения в сфере оперативно-розыскной и контрразведывательной деятельности рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством об оперативно-розыскной и контрразведывательной деятельности.

      7. Жалобы и ходатайства о принесении протеста на судебные акты по уголовным делам, в том числе по вопросам условно-досрочного освобождения от отбывания наказания, по гражданским делам и делам об административных правонарушениях рассматриваются в порядке и пределах полномочий органов прокуратуры, предусмотренных соответственно УПК, ГПК и КоАП.

      8. Порядок рассмотрения обращений лиц, задержанных, содержащихся под стражей и отбывающих уголовное наказание, определяется уголовно-процессуальным и уголовно-исполнительным законодательством.

      9. Заявления о реабилитации лиц, подвергшихся репрессиям, рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан от 14 апреля 1993 года "О реабилитации жертв массовых политических репрессий".

      10. Жалобы по вопросам оказания государственными органами государственных услуг рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах".

      11. Порядок рассмотрения жалоб в сфере государственных закупок осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией с учетом особенностей, установленных законодательством Республики Казахстан о государственных закупках.

      12. Порядок рассмотрения жалоб по вопросам налогообложения и таможенного регулирования осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией с учетом особенностей, установленных налоговым и таможенным законодательством Республики Казахстан.

      13. Обращения, в которых содержатся сведения, относящиеся к государственным секретам, рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о государственных секретах.

      14. Обращения средств массовой информации рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан о средствах массовой информации.

      15. Обращения иностранцев и лиц без гражданства рассматриваются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, если международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, не предусмотрен иной порядок их рассмотрения.

      16. В части, не урегулированной нормативными правовыми актами, указанными в настоящей главе Инструкции, применяются положения международных договоров, ратифицированных Республикой Казахстан, Закона Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц" и настоящей Инструкции.

**Глава 2. Процедура подачи обращения**

      17. Обращение адресуется органу или должностному лицу прокуратуры, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в нем вопросов.

      В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, а также по желанию отчество, индивидуальный идентификационный номер, почтовый адрес, юридического лица – его наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер, исходящий номер и дата обращения.

      Обращение подписывается заявителем либо удостоверяется электронной цифровой подписью.

      В обращении указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

      Обращения также подаются через представителя физического или юридического лица. Оформление представительства производится в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.

      18. Обращения физических и юридических лиц, поступившие по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению.

      19. Жалоба на действия или бездействие должностных лиц органов прокуратуры, а также на решения, принятые по результатам рассмотрения обращений, подается вышестоящему прокурору в порядке подчиненности не позднее трех месяцев с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействии) либо принятии решения соответствующим прокурором.

      Пропущенный для обжалования срок не является основанием для органа или должностного лица к отказу в рассмотрении жалобы. Причины пропуска срока выясняются при рассмотрении жалобы по существу и могут являться одним из оснований к отказу в ее удовлетворении.

      20. Анонимное обращение рассмотрению не подлежит, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности. Такое обращение подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы для рассмотрения в соответствии с их компетенцией.

      21. Обращение, в котором не изложена суть вопроса, не позднее трех рабочих дней с момента поступления в орган прокуратуры, должностному лицу возвращается заявителю без рассмотрения с соответствующим разъяснением.

**Глава 3. Регистрация, учет, сроки и требования к рассмотрению обращения**

      22. Общие требования к учету и регистрации обращений в органах прокуратуры регламентируются ведомственными правовыми актами Генерального Прокурора.

      23. Обращения, депутатские запросы и обращения с приложенными к ним документами, поступившие на бумажном носителе, регистрируются в день поступления и вносятся в Единую информационно-аналитическую систему (далее – ЕИАС) Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (далее – Генеральная прокуратура).

      Обращения, поступившие на Cаll-центр Генеральной прокуратуры и соответствующие требованиям законодательства, незамедлительно регистрируются в ЕИАС и передаются на рассмотрение в структурное подразделение по обращениям и делопроизводству Генеральной прокуратуры, в нижестоящих прокуратурах – сотрудникам, на которых возложена эта работа.

      24. Поступившие в Генеральную прокуратуру обращения структурным подразделением по обращениям и делопроизводству Генеральной прокуратуры передаются на доклад руководству Генеральной прокуратуры либо в структурные подразделения Генеральной прокуратуры в зависимости от характера вопроса с изучением имеющихся материалов и надзорных производств.

      В нижестоящих прокуратурах передача обращений на доклад руководству прокуратуры или в структурные подразделения осуществляется лицами, на которых возложена эта обязанность.

      25. Структурным подразделением по обращениям и делопроизводству Генеральной прокуратуры рассматриваются:

      1) первичные обращения, в том числе поступившие из Администрации Президента Республики Казахстан (не требующие направления информаций о результатах рассмотрения), от депутатов, должностных лиц Палат Парламента Республики Казахстан (кроме депутатского запроса), Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, Конституционного Совета и Верховного Суда Республики Казахстан, других центральных государственных органов, Национального центра по правам человека, политических партий, подлежащие направлению в нижестоящие органы прокуратуры, другие государственные органы и организации по компетенции.

      Первичные обращения в срок не позднее трех рабочих дней с момента поступления в Генеральную прокуратуру направляются для рассмотрения в нижестоящие органы прокуратуры, другие государственные органы и организации с письменным уведомлением заявителя;

      2) повторные обращения, по которым не имеется ответа прокуратуры области и приравненной к ней прокуратуры.

      Повторные обращения не позднее трех рабочих дней со дня их поступления в Генеральную прокуратуру направляются для рассмотрения и дачи ответа в соответствующие органы прокуратуры с требованием проинформировать о результатах их рассмотрения за подписью первого руководителя или лица его замещающего.

      Должностными лицами, рассматривающими обращения, устанавливается в ЕИАС (в переписке к обращению) наличие ранее направленных органами прокуратуры ответов заявителю;

      3) обращения, по которым требуется разъяснение законодательства о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц в органах прокуратуры;

      4) жалобы на действия (бездействие) сотрудников органов прокуратуры, связанные с нарушением порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

      Требования, предусмотренные подпунктами 1), 2) настоящего пункта, распространяются на обращения аналогичного характера, поступившие в органы прокуратуры, в том числе структурные подразделения Генеральной прокуратуры.

      Требования подпункта 3) настоящего пункта распространяются на органы прокуратуры.

      26. В структурных подразделениях Генеральной прокуратуры рассматриваются:

      1) обращения, по которым имеется поручение Президента Республики Казахстан;

      2) обращения, поступившие из Администрации Президента Республики Казахстан, по которым требуется предоставление информации о результатах рассмотрения;

      3) обращения, взятые на контроль руководством Администрации Президента Республики Казахстан, Премьер-Министром Республики Казахстан и его заместителями, Председателем Конституционного Совета Республики Казахстан, председателями Палат Парламента Республики Казахстан;

      4) депутатские запросы;

      5) обращения, взятые на контроль Генеральным Прокурором и его заместителями;

      6) обращения, по которым имеется ответ структурного подразделения Генеральной прокуратуры, прокуратуры области и приравненной к ней прокуратуры, Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре, Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры;

      7) ходатайства о принесении кассационного протеста на вступившие в законную силу судебные акты, а также приостановлении исполнения судебного акта.

      Ходатайства о принесении кассационного протеста по уголовным делам, не соответствующие требованиям статьи 488 УПК, на основании статей 486, 489 УПК, не позднее трех рабочих дней с момента поступления в органы прокуратуры возвращаются без рассмотрения. При этом лицу, подавшему ходатайство о принесении кассационного протеста, разъясняется его право на повторное обращение в Генеральную прокуратуру после устранения недостатков, послуживших основанием для возвращения ходатайства, или обращение непосредственно в Верховный Суд Республики Казахстан с ходатайством о пересмотре судебных актов в кассационном порядке.

      Ходатайства о принесении кассационного протеста на судебные акты, по которым истекли сроки кассационного опротестования, предусмотренные статьей 487 УПК, не позднее трех рабочих дней с момента поступления в органы прокуратуры возвращаются без рассмотрения с соответствующим разъяснением закона.

      8) иные обращения и ходатайства, входящие в компетенцию структурного подразделения Генеральной прокуратуры.

      Направление обращений, указанных в настоящем пункте, для рассмотрения прокурорам областей и приравненным к ним прокурорам не допускается.

      27. В прокуратурах областей и приравненных к ним прокуратурах рассматриваются:

      1) обращения, поступившие из Администрации Президента Республики Казахстан, от депутатов Палат Парламента Республики Казахстан (кроме депутатского запроса), Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, Конституционного Совета и Верховного Суда Республики Казахстан, других центральных государственных органов, по которым требуется предоставление информации о результатах рассмотрения;

      2) обращения, взятые на контроль Генеральной прокуратурой;

      3) обращения, по которым имеется ответ прокуратуры области и приравненной к ней прокуратуры, районной и приравненной к ней прокуратуры;

      4) иные обращения и ходатайства, входящие в компетенцию прокуратуры области и приравненной к ней прокуратуры.

      28. В районных и приравненных к ним прокуратурах рассматриваются:

      1) обращения, взятые на контроль прокуратурой области и приравненной к ней прокуратурой;

      2) обращения, входящие в компетенцию районной и приравненной к ней прокуратуры.

      29. Повторные обращения по вопросам уголовного процесса рассматриваются вышестоящим прокурором при наличии по ним ответа нижестоящей прокуратуры.

      При поступлении в орган прокуратуры повторного обращения по вопросам надзора за соблюдением законности в досудебном расследовании, прокурор немедленно направляет его для рассмотрения в вышестоящую прокуратуру с приложением информации о принятых мерах по ранее рассмотренному обращению.

      Данное требование не распространяется на жалобы, касающиеся нарушений законности при задержании, обыске, выемке, наложении ареста на имущество, признании подозреваемым, квалификации деяния подозреваемого, обеспечении права на защиту, а также на действия (бездействие) и решения лиц, осуществляющих досудебное расследование, прокурора, поступившие в ходе досудебного производства.

      Повторные обращения, поступившие в Генеральную прокуратуру, по которым ранее даны ответы заместителями Генерального Прокурора, направляются для рассмотрения Генеральному Прокурору.

      30. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию органа прокуратуры, в срок не позднее трех рабочих дней с момента поступления в орган прокуратуры, должностному лицу подлежит направлению в соответствующий государственный орган, организацию, орган прокуратуры с одновременным сообщением об этом заявителю. Разъяснение компетенции уполномоченных субъектов по рассмотрению обращения, без своевременного направления обращения в соответствующий государственный орган, организацию, орган прокуратуры по компетенции не допускается.

      Обращение, указанное в настоящем пункте направляется за подписью:

      в Генеральной прокуратуре – руководителей структурных подразделений Генеральной прокуратуры, их заместителей, сотрудников структурного подразделения по обращениям и делопроизводству;

      в прокуратурах областей и приравненных к ним прокуратурах – прокуроров областей и приравненных к ним прокуроров, заместителей прокуроров областей и приравненных к ним прокуроров, старших помощников (помощников) прокуроров областей и приравненных к ним прокуроров по обращениям и делопроизводству;

      в Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре – ректора, проректоров Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре;

      в Комитете по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры и его территориальных органах – руководителя, заместителей руководителя;

      в районных и приравненных к ним прокуратурах – районных и приравненных к ним прокуроров, заместителей районных и приравненных к ним прокуроров.

      31. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений прокуратуры, рассмотрение обращения поручается руководителям соответствующих структурных подразделений. Ответственным за подготовку сводного ответа заявителю является руководитель структурного подразделения, указанный в поручении первым.

      Руководители структурных подразделений-соисполнителей обеспечивают представление первому исполнителю исчерпывающей информации за пять календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

      32. Обращения передаются из одного структурного подразделения в другое по согласованию между руководителями подразделений либо по поручению руководства прокуратуры. В таких случаях передача обращения оформляется соответствующим рапортом в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения должностному лицу, непосредственно рассматривающему обращение, с указанием причин передачи обращения.

      Обращение считается рассмотренным тем структурным подразделением, которое подготовило окончательный ответ заявителю.

      33. При поступлении дубликата обращения, первое обращение регистрируется как основное, а последующие приобщаются к основному обращению и рассматриваются как одно обращение с сообщением заявителю о результатах рассмотрения в пределах срока, исчисляемого со дня поступления основного обращения.

      Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то не позднее десяти календарных дней ответ на него направляется с кратким изложением существа принятого ранее решения со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа и с приложением его копии.

      34. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его поступления в орган прокуратуры.

      35. Обращение, для рассмотрения которого не требуется получение информации (материалов, дел) из других подразделений, нижестоящих прокуратур, государственных органов, от других должностных и иных лиц, либо проверка с выездом на место рассматривается в течение пятнадцати календарных дней.

      Обращение, для рассмотрения которого требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу.

      Исчисление указанного срока начинается независимо от мероприятий, связанных с истребованием документов (дел) и их поступлением в орган прокуратуры, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

      36. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения обращения продлевается руководителем прокуратуры либо его заместителем не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

      Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение руководителем прокуратуры или его заместителем ставится на дополнительный контроль на основании рапорта руководителя структурного подразделения вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента принятия решения. Рапорт о продлении срока рассмотрения обращения подается не позднее, чем за один день до истечения срока его рассмотрения.

      37. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа заявителю с изложением принятого решения.

      Если установленный срок рассмотрения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

      38. При рассмотрении обращения не допускается:

      1) обращение жалобы, заявления во вред лицу, подавшему их, или в интересах которого они были поданы;

      2) направление обращения должностным лицам, не имеющим полномочий на его рассмотрение, или действия (бездействие) которых обжалуются;

      3) принятие по ним решений только на основании заключений (выводов) нижестоящих прокуроров, чьи действия обжалуются;

      4) возложение проверки на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они не заинтересованы в объективном решении вопроса;

      5) разглашение сведений о личной жизни физических лиц, в том числе выступающих в интересах юридического лица, без их согласия или сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну;

      6) установление данных о личности физического лица, не относящихся к обращению.

      39. При рассмотрении обращения должностное лицо всесторонне и объективно проверяет изложенные в нем доводы, устанавливает и исследует фактические обстоятельства, связанные с обращением. В случае необходимости получает объяснения должностных и иных лиц относительно обжалуемых действий и решений, истребует и изучает необходимые материалы, правильно определяет и применяет нормы законодательства при принятии решения по обращению.

      40. Депутатские запросы (в том числе по вопросам, связанным с реабилитацией граждан) рассматриваются в срок не более одного месяца со дня поступления запроса.

      Все необходимые проверочные материалы по депутатскому запросу с проектом ответа или выступления в Парламенте Республики Казахстан представляются Генеральному Прокурору не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения запроса.

      41. Запросы, поручения о направлении дел, проверочных материалов и информаций, касающихся предмета обращения, из государственных органов (за исключением запросов, адресованных первым руководителям центральных (областных) подразделений) и нижестоящих прокуратур направляются за подписью должностного лица, непосредственно рассматривающего обращение.

      Порядок истребования гражданских и уголовных дел определяется соответственно ГПК и УПК.

      Поручение об истребовании дел, проверочных материалов, информаций направляется не позднее трех рабочих дней со дня поступления обращения должностному лицу, непосредственно рассматривающему обращение.

      42. В ходе проверки обращения физические лица и представители юридических лиц излагают доводы должностному лицу, рассматривающему его обращение, и предоставляют дополнительные материалы в подтверждение обоснованности своего обращения либо просят об их истребовании.

      В случаях выявления нарушений закона должностные лица в пределах своих полномочий принимают незамедлительные и исчерпывающие меры по устранению, пресечению, предупреждению правонарушений и восстановлению нарушенных прав и законных интересов физических и юридических лиц.

      43. Обращения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной оценки прокурорами областей и приравненными к ним прокурорами, а также обращения о нарушениях конституционных прав и свобод граждан, имеющие большой общественный резонанс, по вопросам, затрагивающим интересы государства, группы людей и отдельных граждан, проверяются с выездом в соответствующий регион.

      Решение о выезде для проведения проверки по таким обращениям принимается Генеральным Прокурором либо заместителями Генерального Прокурора на основании мотивированного рапорта руководителя структурного подразделения, по результатам предварительного изучения материалов предыдущих проверок, в том числе нижестоящих прокуратур.

      Рапорт о выезде для проведения проверки, внесенный Генеральному Прокурору, согласовывается с курирующим заместителем Генерального Прокурора.

      Проверка проводится по утвержденному курирующим заместителем Генерального Прокурора плану проверки.

      План проверки включает наименование проверки, перечень вопросов, подлежащих проверке, с указанием должностных лиц, привлекаемых к проверке, продолжительность (дата начала и окончания) проверки.

      Результаты проверки оформляются в виде справки с указанием выполненных мероприятий, возможных социальных последствий, вынесенных актов прокурорского надзора, сведений о рассмотрении доводов заявителей либо предложений для их разрешения.

      44. Для обеспечения полноты и объективности проверок к их проведению могут привлекаться работники других государственных органов, а также лица, обладающие специальными знаниями (специалисты).

      45. При необходимости руководителями структурных подразделений Генеральной прокуратуры нижестоящим прокурорам даются поручения о проверке изложенных в обращении доводов с обязательным указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков их исполнения.

      К запрашиваемой информации истребуются проверочные материалы, копии актов прокурорского надзора и другие документы.

      При подготовке поручений сроки исполнения устанавливаются с учетом отдаленности региона и объема поручаемой работы.

      46. В случаях некачественного исполнения поручения или необходимости дополнительной проверки вопросов, возникших при изучении имеющихся материалов, нижестоящим прокурорам направляются поручения о проведении дополнительной проверки с замечаниями и указанием конкретных вопросов, подлежащих проверке, сроков исполнения поручения.

      47. Жалобы на действия (бездействие) и решения сотрудников органов прокуратуры рассматриваются вышестоящими по отношению к ним должностными лицами. Должностное лицо, к которому поступила жалоба на его собственные действия (бездействие) или решения, немедленно направляет жалобу со своими пояснениями для рассмотрения вышестоящему прокурору.

      48. При рассмотрении обращения факты, установленные вступившим в законную силу решением или приговором суда, повторному доказыванию не подлежат, за исключением вновь открывшихся обстоятельств.

      49. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

      о полном или частичном удовлетворении обращения – приняты меры к удовлетворению всех доводов заявителя либо части из них;

      об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения – требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

      о даче разъяснения по существу обращения – разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение органами прокуратуры;

      о прекращении рассмотрения обращения.

      50. 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 органа прокуратуры.

      Переписка прекращается на основании мотивированного заключения должностного лица (в произвольной форме), утвержденного руководителем органа прокуратуры 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 надзорному производству, о чем уведомляется заявитель в срок не позднее трех рабочих дней с момента приобщения.

      Переписка возобновляется, если в обращении приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства. В таких случаях обращение рассматривается в соответствии с настоящей Инструкцией.

      51. Заявителю по его просьбе предоставляется возможность ознакомиться с материалами, связанными с рассмотрением его обращения (за исключением судебных дел и материалов, порядок ознакомления с которыми установлен процессуальным законодательством), участвовать в рассмотрении обращения, если это не нарушает права и свободы других лиц.

      Письменное решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами в Генеральной прокуратуре принимают руководитель структурного подразделения по согласованию с Генеральным Прокурором или курирующим заместителем, в нижестоящих прокуратурах – руководитель прокуратуры или курирующий заместитель.

      Должностное лицо, ознакомившее заявителя с документами, составляет и приобщает к материалам надзорного производства справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

      52. Контроль с обращения снимает руководитель, взявший данное обращение на контроль.

**Глава 4. Направление ответа на обращение**

      53. Ответ на обращение готовится на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, с обоснованным и мотивированным содержанием и приведением конкретных фактов, опровергающих или подтверждающих доводы заявителя, с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

      54. Если по результатам рассмотрения обращения предъявлен иск, внесен протест или иной акт прокурорского надзора, заявителю об этом сообщается с разъяснением последующего порядка получения информации о результатах их рассмотрения.

      55. Порядок подписания ответов на жалобы физических и юридических лиц на действия (бездействие) и решения лиц, осуществляющих досудебное расследование, прокурора регулируются УПК и нормативными правовыми актами Генерального Прокурора по вопросам применения УПК.

      56. Ответы по результатам рассмотрения обращений направляются в следующем порядке:

      1) Генеральным Прокурором либо лицом, его замещающим, дается ответ на обращения:

      об обжаловании решений и (или) действий (бездействия) заместителей Генерального Прокурора;

      связанные с предыдущими обращениями, на которые ранее дан ответ заместителями Генерального Прокурора;

      взятые на контроль Президентом Республики Казахстан, Премьер-Министром Республики Казахстан, председателями Палат Парламента Республики Казахстан, Государственным Секретарем Республики Казахстан, Руководителем Администрации Президента Республики Казахстан и его заместителями, Председателем Конституционного Совета Республики Казахстан, Секретарем Совета Безопасности Республики Казахстан;

      поступившие от депутата в виде депутатского запроса;

      поступившие с личного приема Генерального Прокурора.

      Генеральным Прокурором могут даны ответы на иные обращения;

      2) заместителями Генерального Прокурора дается ответ на обращения:

      об обжаловании решений и (или) действий (бездействия) руководителей структурных подразделений Генеральной прокуратуры, ведомств, учреждений и организации образования, прокуроров областей и приравненных к ним прокуроров;

      связанные с предыдущими обращениями, на которые ранее дан ответ руководителями структурных подразделений Генеральной прокуратуры;

      поступившие от помощников, советников Президента Республики Казахстан, заместителей Секретаря Совета Безопасности Республики Казахстан, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Республики Казахстан, требующие направления информации о результатах рассмотрения;

      по которым принято решение об отказе в их удовлетворении;

      поступившие с их личного приема;

      иные обращения, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 1) настоящего пункта;

      3) руководителями структурных подразделений Генеральной прокуратуры либо лицами, их замещающими, дается ответ на обращения:

      поступившие от заместителей Премьер-Министра Республики Казахстан, Руководителя Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, депутатов Палат Парламента Республики Казахстан (кроме депутатских запросов), руководителей структурных подразделений Парламента Республики Казахстан, заместителей Руководителя Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, председателей коллегий Верховного Суда Республики Казахстан, руководителей политических партий, требующие направления информации о результатах рассмотрения;

      об обжаловании решений и (или) действий (бездействия) подчиненных сотрудников, за исключением обращений, по которым принято решение об отказе в их удовлетворении;

      в сфере надзора за соблюдением законности в досудебном расследовании, по которым принято решение об отказе в удовлетворении;

      иные обращения, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 1), 2) настоящего пункта;

      4) заместителями руководителей структурных подразделений Генеральной прокуратуры дается ответ на обращения:

      по которым принято решение об их удовлетворении;

      по которым принято решение о даче разъяснения по существу обращения.

      иные обращения, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) настоящего пункта;

      5) прокурорами областей и приравненными к ним прокурорами, руководителями учреждений, ведомств и организации образования Генеральной прокуратуры либо лицами, их замещающими, дается ответ на обращения:

      поступившие из Администрации Президента Республики Казахстан, от депутатов Палат Парламента Республики Казахстан (кроме депутатского запроса), Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, Генеральной прокуратуры, других центральных государственных органов, требующие направления информации о результатах рассмотрения;

      об обжаловании решений и (или) действий (бездействия) их заместителей, в том числе по вопросам, связанным с предыдущими обращениями, по которым ранее даны ответы за подписью их заместителей;

      по которым принято решение об отказе в их удовлетворении;

      связанные с предыдущими обращениями, по которым ранее дан ответ районным и приравненным к нему прокурором, руководителями территориальных органов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры;

      иные обращения, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) настоящего пункта;

      6) заместителями прокуроров областей и приравненных к ним прокуроров, руководителей ведомств, учреждений и организации образования Генеральной прокуратуры дается ответ на обращения:

      об обжаловании решений и (или) действий (бездействия) подчиненных сотрудников прокуратур областей и приравненных к ним прокуратур, ведомств, учреждений и организации образования Генеральной прокуратуры, районных и приравненных к ним прокуроров, за исключением обращений по которым принято решение об отказе в их удовлетворении;

      по которым принято решение об их удовлетворении;

      по которым принято решение о даче разъяснения по существу обращения;

      иные обращения, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) настоящего пункта;

      7) районными и приравненными к ним прокурорами или лицами, их замещающими, дается ответ на обращения:

      по которым принято решение об отказе в их удовлетворении;

      по которым принято решение об их удовлетворении;

      по которым принято решение о даче разъяснения по существу обращения.

**Глава 5. Анализ работы с обращениями**

      57. Состояние работы с обращениями физических и юридических лиц в органах прокуратуры подлежит системному анализу.

      Целями аналитической работы являются:

      1) выявление причин и условий, способствующих обращению физических и юридических лиц;

      2) прогноз развития ситуации, способной оказать негативное влияние на стабильность общественных отношений;

      3) своевременное устранение причин, вызывающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

      4) выработка единой практики рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

      5) совершенствование организационной деятельности, связанной с работой по обращениям физических и юридических лиц.

      Анализ проводится структурными подразделениями Генеральной прокуратуры, ведомствами, учреждениями и организацией образования прокуратуры Республики Казахстан, прокуратурами областей и приравненными к ним прокуратурами по полугодиям. О результатах анализа информируется структурное подразделение по обращениям и делопроизводству Генеральной прокуратуры к 10 числу, следующего за полугодием месяца.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к приказу Генерального Прокурора Республики Казахстан от 1 июня 2018 года № 72 |

**Перечень утративших силу некоторых приказов Генерального Прокурора Республики Казахстан**

      1. Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 20 января 2012 года № 4 "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями в органах, ведомствах и учреждениях прокуратуры Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 7425, опубликован 26 апреля 2012 года в газете "Казахстанская правда" № 117-118);

      2. Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 26 апреля 2012 года № 54 "О внесении изменения в приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 20 января 2012 года № 4 "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями в органах, ведомствах и учреждениях прокуратуры Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 7659, опубликован 9 июня 2012 года в газете "Казахстанская правда" № 178-180);

      3. Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 17 октября 2014 года № 122 "О внесении изменений и дополнения в приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 20 января 2012 года № 4 "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями в органах, ведомствах и учреждениях прокуратуры Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 9889, опубликован 11 декабря 2014 года в газете "Казахстанская правда" № 243);

      4. Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 30 декабря 2015 года № 165 "О внесении изменений и дополнения в приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 20 января 2012 года № 4 "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями в органах, ведомствах и учреждениях прокуратуры Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 13049, опубликован 5 марта 2016 года в газете "Казахстанская правда" № 44).

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