

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
Уполномоченного
по правам человека
в Республике Казахстан
от 20 января 2023 года № 3

Правила рассмотрения жалоб

Сноска. Правила – в редакции приказа Уполномоченного по правам человека от 20.10.2025 № 65 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила рассмотрения жалоб (далее – Правила) определяют порядок рассмотрения Уполномоченным по правам человека в Республике Казахстан (далее – Уполномоченный) и его представителями в столице, каждой области, городе республиканского значения (далее – Представители) жалоб о нарушениях прав и свобод человека и гражданина.

Сноска. Пункт 1 – в редакции приказа Уполномоченного по правам человека в РК от 22.06.2026 № 17 (вводится в действие с 01.07.2026).

2. В Правилах используются следующие основные понятия:

1) способы и средства правовой защиты – предусмотренные национальным или международным законодательством механизмы и процедуры, позволяющие восстановить нарушенные права и свободы человека и гражданина;

2) заявитель – граждане Республики Казахстан, иностранные граждане, лица без гражданства и их представители;

3) представитель заявителя – физическое или юридическое лицо, включая общественное объединение в соответствии с пунктом 1 статьи 13 Конституционного закона Республики Казахстан "Об Уполномоченном по правам человека в Республике Казахстан" (далее – Конституционный закон), осуществляющее свои полномочия в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

4) участник национального превентивного механизма – Уполномоченный, отбираемые Координационным советом при Уполномоченном члены общественных наблюдательных комиссий и общественных объединений, осуществляющих деятельность по защите прав, законных интересов граждан, юристы, социальные работники, врачи, действующие в рамках системы предупреждения пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания;

5) жалоба – это письменное или устное обращение, содержащее требование о восстановлении или защите прав и свобод человека и гражданина, закрепленных в Конституции и законах Республики Казахстан, Всеобщей декларации прав человека, Международном пакте о гражданских и политических правах, Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах и иных международных договорах в области прав и свобод человека и гражданина, ратифицированных Республикой Казахстан, нарушенных или нарушающих, по мнению заявителей, решением или действием (бездействием) государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, иных организаций или должностных лиц;

6) презумпция в пользу рассмотрения жалобы – превалирование существа жалобы о предполагаемом нарушении прав и свобод человека и гражданина над несоответствием требований к жалобе.

Сноска. Пункт 2 с изменением, внесенным приказом Уполномоченного по правам человека в РК от 22.06.2026 № 17 (вводится в действие с 01.07.2026).

3. Жалобы, связанные с решениями или действиями (бездействиями) центральных государственных органов, квазигосударственных, неправительственных организации и иных организаций, должностных лиц рассматриваются Уполномоченным.

Представители рассматривают жалобы в рамках своих функциональных обязанностей и в пределах соответствующей административно-территориальной единицы, а также по поручению Уполномоченного.

Национальный центр по правам человека (далее – рабочий орган) оказывает содействие для осуществления деятельности Уполномоченного по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 4 статьи 20 Конституционного закона.

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

5. Материалы, полученные при рассмотрении жалобы, до вынесения окончательного решения разглашению не подлежат.

Сведения о частной жизни заявителя и других лиц не подлежат разглашению без их письменного согласия.

6. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы. Этот срок продлевается мотивированным решением Уполномоченного на разумный срок, но не более чем до двух месяцев, о чем в течение трех рабочих дней уведомляются заявитель и соответствующие государственные органы, органы местного государственного управления и самоуправления, должностные лица, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Глава 2. Прием жалобы

7. Жалоба о нарушении прав и свобод человека и гражданина подается заявителем или через его представителя либо участником национального превентивного механизма, полученная при исполнении своих полномочий, на государственном языке или языке, которым владеет, в бумажном или электронном формате в отношении решений или действий (бездействий) государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, иных организаций и должностных лиц, повлекших предполагаемое нарушение прав и свобод человека и гражданина.

8. Жалоба должна содержать:

1) сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии) и месте жительства или работы заявителя;

2) изложение существа решений или действий (бездействия) государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, иных организаций или должностных лиц, нарушивших или нарушающих, по мнению заявителя, его права и свободы.

К жалобе, поданной представителем заявителя, прилагается документ, подтверждающий согласие, полномочия лица, в интересах которого подана жалоба.

К жалобе, которая подается близким родственником, супругом (супругой), согласие лица, в интересах которого подается жалоба, не требуется.

9. Для удобства оформления и эффективного рассмотрения жалобы предусмотрен образец согласно приложению к Правилам.

10. К жалобе прилагаются (при наличии):

- 1) документы, подтверждающие доводы заявителя;
- 2) доказательства, подтверждающие обстоятельства жалобы, включая фото-, аудио- и видеоматериалы;
- 3) сведения о предыдущих жалобах.

11. При поступлении жалоба подлежит регистрации в день поступления в установленное рабочее время.

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

В процессе регистрации фиксируются основные данные жалобы, и заявителю выдается подтверждение о получении.

12. По поступившим жалобам Уполномоченный, Представители осуществляют одно из следующих действий:

- 1) принимают жалобу к рассмотрению;
- 2) разъясняют способы и средства, которые заявитель может использовать для защиты своих прав и свобод;
- 3) направляют в компетентные государственные органы или должностным лицам обращения о проведении проверки обстоятельств, подлежащих выяснению;
- 4) отказывают в принятии жалобы к рассмотрению, что должно быть мотивировано.

Глава 3. Личный прием

13. Заявитель может обращаться с запросом о личном приеме, который должен содержать:

- 1) сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии) и месте жительства или работы заявителя;
- 2) изложение существа решений или действий (бездействий) государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, должностных лиц, нарушивших или нарушающих, по мнению заявителя, его права и свободы;
- 3) сведения о предыдущих жалобах по этому же вопросу.

В случае отсутствия данной информации, заявителю предоставляется время на устранение недостатков в порядке, предусмотренном пунктом 35 Правил.

Если заявитель не привел жалобу в соответствие в установленный срок, Уполномоченный вправе отказать в личном приеме с указанием оснований. Заявитель имеет право повторно обратиться с жалобой.

14. Личный прием осуществляется по предварительной записи согласно графику личного приема, который размещается на официальном интернет - ресурсе рабочего органа или его представительства.

15. Если заявитель не владеет государственным или русским языком, на личном приеме он может выступать на родном языке или языке, которым владеет с использованием услуг переводчика.

16. Уполномоченный, Представители при рассмотрении жалобы вправе организовывать оперативный прием заявителей, в том числе с приглашением представителей государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, а также иных организаций (совместные приемы).

17. В случае введения ограничительных мероприятий, в том числе карантина, или возникновения иных обстоятельств, в том числе связанных с обеспечением безопасности заявителей и лиц, осуществляющих личный прием, прием осуществляется с использованием технических средств связи.

18. Если в ходе личного приема вопрос, поднимаемый заявителем, не может быть разрешен Уполномоченным, Представителем, то заявитель может подать жалобу в письменной форме и с ним ведется работа как с письменной жалобой в порядке, предусмотренном Правилами.

Глава 4. Порядок рассмотрения жалобы

Параграф 1. Принятие жалобы к рассмотрению

19. При решении вопроса о принятии жалобы к рассмотрению превалирует принцип презумпции в пользу рассмотрения жалобы.

Параграф 2. Рассмотрение жалобы

20. Рассмотрение жалобы проводится с целью определения наличия нарушения прав и свобод человека и гражданина в результате несоблюдения законов Республики Казахстан в области прав и свобод человека и гражданина или правовых обязательств государства в рамках ратифицированных международных договоров в области прав и свобод человека и гражданина.

21. Уполномоченный, рабочий орган по поручению Уполномоченного, Представители вправе обратиться за содействием в выяснении обстоятельств, ставших предметом жалобы, в государственные органы, органы местного государственного управления и самоуправления и должностным лицам.

22. Уполномоченный, рабочий орган по поручению Уполномоченного, Представители вправе запрашивать и получать от государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления, иных организаций и должностных лиц необходимые материалы, документы и сведения для рассмотрения жалобы, получать доступ в установленном порядке к документам государственных организаций и общественных объединений, касающимся вопросов прав и свобод человека и гражданина.

23. Запрошенные материалы, документы и сведения должны быть предоставлены в течение десяти рабочих дней с даты получения запроса, если в запросе не указан другой срок. Срок не может составлять менее двух рабочих дней.

Предоставление информации, составляющей государственную либо иную охраняемую законом тайну, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

24. Процедура рассмотрения жалобы включает в себя следующие обязательные действия:

1) выяснение обстоятельств путем истребования фактических данных от заявителя и государственных органов, сбора необходимых документов и иных материалов, относящихся к жалобе;

2) предоставление возможности государственному органу, органу местного государственного управления и самоуправления или должностному лицу, чьи решения или действия (бездействия) обжалуются, дать свои объяснения по любым вопросам, подлежащим выяснению в процессе рассмотрения жалобы;

3) оценка доказательств путем анализа полученной информации на соответствие законам Республики Казахстан в области прав и свобод человека и гражданина, международным стандартам прав человека и гражданина в соответствии с принципами объективности и беспристрастности.

25. На основе предоставленных документов и информации со стороны заявителя и уполномоченных государственных органов, а также правового анализа устанавливается об усмотрении или отсутствии нарушения прав и свобод человека и гражданина.

26. По жалобам, в которых усмотрено нарушение прав человека, Уполномоченный:

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 их восстановления;

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.

27. Рекомендации могут включать принятие мер по:

1) проведению объективного и беспристрастного разбирательства, привлечению виновных лиц к ответственности;

2) реализации обязательств государства в соответствии с ратифицированными международными договорами предоставить компенсацию за причиненный ущерб;

3) принятию мер по реабилитации, в том числе доступ к медицинской, социальной и психологической помощи, если это необходимо;

4) введению гарантии неповторения, включающей изменение политики, пересмотр процедур и обучение сотрудников соответствующих органов для предотвращения аналогичных нарушений в будущем.

28. По жалобам, в которых не усмотрено нарушение прав и свобод человека и гражданина, заявителю направляется ответ с указанием мотивированных причин такого решения.

Параграф 3. Разъяснение способов и средств защиты прав и свобод

29. Разъясняются способы и средства защиты прав и свобод по жалобам:

1) по которым не исчерпаны средства правовой защиты (не обжалованы решения и действия (бездействия) государственного органа, органа местного государственного управления и самоуправления или должностного лица, нарушившего права и свободы заявителя);

2) об оспаривании судебных актов и решений уполномоченных органов по уголовным и административным делам, если они связаны с вопросами справедливости и оценки доказательств;

3) находящиеся на стадии рассмотрения в государственных органах или судах, за исключением случаев о произвольном задержании, либо о затягивании судебного разбирательства;

4) связанные с вопросами качества предоставления государственных услуг, за исключением случаев, когда действия государственного органа основаны на дискриминации по признакам происхождения, социального, должностного или имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или иным обстоятельствам;

5) касающиеся действий или бездействия физических либо юридических лиц, связанные с гражданскими спорами, включая вопросы права собственности,

исполнения договорных обязательств и другие частноправовые отношения, не вытекающие из международных обязательств государства в рамках ратифицированных международных договоров в области прав и свобод человека и гражданина.

При направлении разъяснения о способах и средствах, которые заявитель может использовать для защиты своих прав и свобод, копия жалобы может быть направлена в адрес государственного органа или должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение указанного в жалобе вопроса.

30. При направлении копии жалобы указываются полномочия государственного органа, в компетенцию которого входит рассмотрение приведенного в жалобе вопроса, и разъясняются обязательства государства по уважению, защите и соблюдению конкретного права человека и гражданина, о нарушении которого заявляется в жалобе, а также обязательства по обеспечению заявителя доступными и эффективными средствами правовой защиты в соответствии с требованиями ратифицированных международных договоров.

Параграф 4. Направление жалобы в государственные органы или должностным лицам для проведения проверки

31. Жалобы направляются в государственные органы или должностным лицам для проверки, если в жалобе содержатся сведения о конкретном нарушении.

32. Жалобы, содержащие сообщения о пытках или жестоком бесчеловечном, унижающем достоинство обращении и наказании, или иных преступлениях и административных правонарушениях, в том числе полученные при исполнении своих полномочий участниками национального превентивного механизма, а также анонимные, если в них содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности, подлежат немедленному направлению в государственные органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

33. Жалобы направляются в государственные органы или должностным лицам, если заявителю отказано в рассмотрении жалобы, но усматриваются нарушения прав и свобод заявителя, которые требуют проведения проверки.

34. При направлении государственным органам или должностным лицам для проведения проверки указывается о предполагаемом, по мнению заявителя, правонарушении, а также полномочиях государственного органа (должностного лица), в компетенцию которого входит проведение проверки и принятие решения по таким правонарушениям.

Уполномоченный, рабочий орган по поручению Уполномоченного, Представители вправе запрашивать информацию о результатах проверки.

Параграф 5. Отказ в принятии жалобы к рассмотрению

35. В случае несоответствия жалобы требованиям, установленным в пункте 8 Правил, за исключением пункта 32 Правил, либо если текст жалобы является неразборчивым или нечитабельным, создавая сомнения в точности его понимания, заявителю направляется уведомление с указанием необходимости устранения выявленных недостатков в срок не более пяти рабочих дней.

Если заявитель не привел жалобу в соответствие в установленный срок, Уполномоченный выносит решение об отказе в принятии жалобы к рассмотрению с указанием оснований.

Заявитель после устранения указанных недостатков имеет право повторно обратиться с жалобой.

36. Заявитель вправе отозвать жалобу до принятия по ней окончательного решения. При этом жалоба оставляется без рассмотрения.

Рассмотрение жалобы продолжается, несмотря на ее отзыв, если это необходимо для защиты прав и интересов заявителя или общественных интересов.

37. Анонимные жалобы, за исключением указанных в пункте 32 Правил, а также жалобы, содержащие нецензурные выражения, уничижительные или дискриминационные формулировки в отношении личности или группы по признаку религиозной, этнической, половой или иной идентичности, и иные формы злоупотребления правом на обращение, не подлежат рассмотрению.

38. Отказ в принятии жалобы к рассмотрению доводится до сведения заявителя с указанием мотивированных причин такого решения.

39. Повторные жалобы, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущих жалоб имеются материалы проверок и заявителю в установленном порядке давались ответы, не подлежат рассмотрению и приобщаются к ранее поступившим жалобам с уведомлением об этом заявителя.

40. Решение об отказе в принятии жалобы не подлежит обжалованию.

Глава 5. Рассмотрение случаев нарушений прав человека и гражданина при отсутствии индивидуальной жалобы

41. Уполномоченный вправе по собственной инициативе рассматривать вопросы, касающиеся нарушения прав и свобод человека и гражданина, если имеются сведения об их массовом нарушении, затрагивающие неопределенный круг лиц, либо такое нарушение имеет общественное значение или это связано с необходимостью защиты интересов лиц, которые не могут самостоятельно воспользоваться правовыми средствами защиты своих прав и свобод.

Рассмотрение может быть инициировано на основании сведений, полученных из открытых источников, от государственных, негосударственных или международных организаций.

При необходимости проведения проверки на региональном уровне Уполномоченный направляет поручение соответствующему Представителю.

Порядок рассмотрения и принятия мер осуществляются в соответствии с Правилами.

Глава 6. Принимаемые меры по результатам обобщения итогов рассмотрения жалоб

42. Обобщение итогов рассмотрения жалоб проводится рабочим органом и Представителями в сроки, предусмотренные регламентом рабочего органа.

43. 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 (бездействия) государственных органов, органов местного государственного управления и самоуправления или должностных лиц, нарушающие права и свободы человека и гражданина, совершаются в силу их несовершенства или существующих в них пробелов либо противоречия законодательства Республики Казахстан международным договорам или иным обязательствам Республики Казахстан.

44. 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, Курултаю 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.

Сноска. Пункт 44 с изменением, внесенным приказом Уполномоченного по правам человека в РК от 22.06.2026 № 17 (вводится в действие с 01.07.2026).

Глава 7. Мониторинг исполнения рекомендаций по вопросам защиты прав и свобод человека и гражданина

45. Рабочий орган и Представители ведут учет и проводят мониторинг исполнения рекомендаций в соответствии с регламентом рабочего органа.

46. Результаты учета и мониторинга исполнения рекомендаций отражаются в ежегодном докладе Уполномоченного.

Жалоба

1. Данные заявителя (имя, фамилия, отчество (при наличии), дата рождения, гражданство, индивидуальный идентификационный номер): _____

2. Контактные данные (адрес места жительства или работы, контактные телефон и адрес электронной почты): _____

3. Жертва нарушения прав человека (имя, фамилия, отчество (при наличии), дата рождения, гражданство, индивидуальный идентификационный номер)*: _____

4. Государственный орган или иная организация, должностное лицо, чьи решение или действия (бездействия) обжалуются: _____

5. Нарушенные права, свободы**: _____

6. Факты нарушения (решение, действие (бездействие) государственного органа или иной организации либо должностного лица, которые привели к нарушению Вашего права, в том числе сведения, события о них, а также попытки, предпринятые Вами для защиты нарушенного права)***: _____

7. Дата, место подачи жалобы: _____

8. Подпись заявителя: _____

Примечание.

* Строка, порядковый номер 3, заполняется, если заявителем выступает другое лицо.

** В строке, порядковый номер 5, указываются права и свобода, закрепленные в Конституции и законах Республики Казахстан, Всеобщей декларации прав человека, Международном пакте о гражданских и политических правах, Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах и иных международных договорах в области прав и свобод человека и гражданина, ратифицированных Республикой Казахстан, которые по Вашему мнению, нарушены.

*** В строке, порядковый номер 6, решения, действия (бездействия), сведения, события, попытки указываются в хронологическом порядке. Под предпринятыми попытками понимаются обращение в вышестоящий орган или суд (желательно указывать наименование) с указанием содержания обращения и ответа на него.