

Об утверждении Правил регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы "Электронные обращения"

Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 4 января 2023 года № 4. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 11 января 2023 года № 31679.

В соответствии с частью 3 статьи 69 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан, руководствуясь подпунктом 22) статьи 9 Конституционного закона Республики Казахстан "О прокуратуре", подпунктом 37) пункта 19 Положения о Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, утвержденного Указом Президента Республики Казахстан от 13 октября 2017 года № 563 "О некоторых вопросах органов прокуратуры Республики Казахстан", **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула - в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 05.12.2023 № 217 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемые Правила регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы "Электронные обращения".

2. Признать утратившим силу приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 19 мая 2021 года № 70 "Об утверждении Правил регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы "Электронные обращения" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 22768).

3. Комитету по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (далее – Комитет) обеспечить:

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

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

3) направление настоящего приказа заинтересованным субъектам правовой статистики и специальных учетов для сведения, а также территориальным органам Комитета для исполнения.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Председателя Комитета.

5. Настоящий приказ вводится в действие после дня его первого официального опубликования.

*Генеральный Прокурор
Республики Казахстан*

Б. Асыллов

Утверждены приказом
Генеральный Прокурор
Республики Казахстан
от 4 января 2023 года № 4

Правила регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы "Электронные обращения"

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы "Электронные обращения" (далее – Правила) определяют порядок регистрации, учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы "Электронные обращения" (далее – ИАС "Электронные обращения").

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) анонимное обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение – обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение по которому невозможно установить авторство и (или) отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

2) дубликат обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (далее – дубликат) – обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение от одного и того же лица (или группы лиц) по тому же вопросу, являющееся копией либо аналогичное ранее направленному, в том числе адресованное в разные субъекты, оформленное в иной редакции или поданное в иной форме, но не содержащее новых доводов, обстоятельств или правовых оснований для пересмотра ранее принятого решения;

3) учет обращений – фиксирование сведений по приему, регистрации и рассмотрению обращений, в том числе регистрации заявлений на личный прием,

сообщений, запросов, откликов, предложений, и их отражение в государственной правовой статистике;

4) субъект – государственный орган, орган местного самоуправления, юридическое лицо со стопроцентным участием государства, которые в соответствии с их компетенцией наделены полномочиями по рассмотрению обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений;

5) тег – одно или несколько слов и (или) словосочетаний, которые описывают краткую суть обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения и являются ключевыми словами;

6) уполномоченный орган – Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, его территориальные и приравненные к ним органы;

7) коллективное обращение – обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение двух и более физических или юридических лиц по одному и тому же вопросу (требованию) в интересах одних и тех же лиц;

8) электронный информационный учетный документ (далее – карточка учета) – носитель правовой статистической информации, на основании которого формируются данные государственной правовой статистики.

Сноска. Пункт 2 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

Глава 2. Порядок регистрации, учета

3. Обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, поступившие субъекту, подлежат регистрации в ИАС "Электронные обращения".

Отказ в приеме обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения не допускается.

Прием и регистрация устных обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений осуществляется при непосредственном обращении заявителя к субъекту.

4. Регистрация обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения производится в сроки, предусмотренные частью 3 статьи 64 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан (далее – Кодекс).

При поступлении обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений по общедоступным информационным системам, соответствующим требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, их регистрация в ИАС "Электронные обращения" осуществляется автоматически путем автозаполнения карточек учета "Регистрация обращения,

сообщения, запроса, отклика, предложения" (далее – форма ОЛ-1) по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам и "Заявитель" (далее – форма З-1) по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

При поступлении обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений в письменной (бумажной) или устной форме их регистрация в ИАС "Электронные обращения" осуществляется путем заполнения форм ОЛ-1 и З-1.

Редактирование реквизита 8 "Вид документа" формы ОЛ-1 с вводом тега производится в случае несоответствия его содержанию обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения.

Регистрация обращений на личный прием осуществляется в ИАС "Электронные обращения" путем заполнения карточки учета "Личный прием" (далее – форма ЛП-1) по форме согласно приложению 2-1 к настоящим Правилам.

Сноска. Пункт 4 - в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 05.12.2023 № 217 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменением, внесенным приказом Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

5. Регистрационный номер обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению присваивается в сквозном порядке только один раз, при первичной регистрации и состоит из буквенного индекса, а также уникального номера.

6. Буквенный индекс присваивается для обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения в следующем порядке:

- 1) "ЖТ" - от физического лица;
- 2) "ЗТ" - от юридического лица;
- 3) "АН" - анонимное обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение;
- 4) "ҰЖ" - коллективное обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение;
- 5) "ЖҚ" - заявление на личный прием.

Сноска. Пункт 6 с изменением, внесенным приказом Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

7. В уникальном номере первые четыре цифры обозначают год регистрации, следующие восемь цифр – порядковый номер.

8. После регистрации в ИАС "Электронные обращения" по каждому обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению заявителю выдается талон по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам, с указанием даты и времени, фамилии и инициалов, должности лица, принявшего обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение.

Талон содержит уникальный номер, в котором первой парой обозначается год регистрации, второй парой – месяц регистрации, третьей парой – день регистрации, следующие восемь цифр – порядковый номер.

9. При поступлении обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения через "ящики для жалоб и заявлений", сведения, содержащиеся в талоне, направляются на абонентский номер сотовой связи или электронный адрес при их отражении в обращении, сообщении, запросе, отклике и предложении.

В случае отсутствия в обращении, сообщении, запросе, отклике и предложении абонентского номера сотовой связи или электронного адреса талон заявителю не направляется.

10. Регистрационный номер и номер талона при направлении обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения для рассмотрения другому субъекту в соответствии с частью 1 статьи 65 Кодекса, не меняется и отражается в карточке учета субъекта, получившего обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение.

11. Если обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение содержит несколько вопросов (требований), среди которых имеются вопросы (требования), рассмотрение которых не входит в компетенцию субъекта, то данное обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение в этой части вопроса (требования) направляется по компетенции другому субъекту в соответствии с частью второй статьи 65 Кодекса с присвоением регистрационного номера основного обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения с указанием порядкового номера через косую черту (дробь).

Талон по указанным обращениям, сообщениям, запросам, откликам, предложениям выдается субъектом, получившим их для рассмотрения по существу.

Сноска. Пункт 11 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

12. В случае поступления обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения, поданного в устной форме, обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение заносится в отдельный протокол должностным лицом субъекта, принявшим обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, и подлежит регистрации в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил.

13. Перед регистрацией обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения осуществляется проверка по ИАС "Электронные обращения" и устанавливается, не является ли обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение дубликатом.

Дубликаты подлежат регистрации в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил и по ним принимаются решения согласно пункту 22 настоящих Правил.

Сноска. Пункт 13 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

14. Учет зарегистрированного обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения осуществляется в ИАС "Электронные обращения".

15. Не подлежат учету:

- 1) служебные документы, поступившие из одного субъекта в другой субъект;
- 2) поручения и указания вышестоящего органа;
- 3) предложения, содержащие рекламу, коммерческое предложение;
- 4) обращения по вопросам оказания государственных услуг, за исключением обращений, предусмотренных подпунктом 3) пункта 1 статьи 4 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах";
- 5) обращения, сообщения, запросы, отклики, предложения, ходатайства, порядок рассмотрения которых регулируется частью 4 статьи 3 Кодекса и пунктом 9 статьи 24 Конституционного закона Республики Казахстан "О прокуратуре";
- 6) приглашения и уведомления, не содержащие ходатайства;
- 7) обращения об оказании материальной помощи.

Документы, указанные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7) настоящего пункта, поступившие в ИАС "Электронные обращения", подлежат переносу в другие информационные системы путем заполнения формы ОЛ-2.

Перенос в другие информационные системы осуществляется в течение трех рабочих дней со дня поступления.

Сроки рассмотрения документов, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7) настоящего пункта, исчисляются со дня регистрации в ИАС "Электронные обращения".

Отмена переноса в другие информационные системы производится в течение одного рабочего дня с момента принятия решения.

Сноска. Пункт 15 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

16. Обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, поступившее из вышестоящего в нижестоящий субъект, по которому ответ заявителю дается за подписью руководителя вышестоящего субъекта, в нижестоящем органе учету не подлежит.

17. Результаты рассмотрения обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения фиксируются в карточке учета формы ОЛ-2 "Рассмотрение обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения" (далее – форма ОЛ-2) по форме согласно приложению 4 к настоящим Правилам.

Форма ОЛ-2 заполняется на каждое принятое субъектом решение по отдельности.

Глава 3. Порядок ведения ИАС "Электронные обращения"

18. Ведение ИАС "Электронные обращения" заключается в отражении сведений, в том числе принятых решений, по обращению, личному приему, сообщению, запросу,

отклику, предложению путем заполнения субъектом соответствующих реквизитов форм ОЛ-1, ОЛ-2, ЛП-1, З-1 на каждое действие и решение по административным процедурам.

Форма ЛП-1 заполняется на каждое обращение о личном приеме физического лица и представителя юридического лица.

В случае если личный прием не проведен также заполняется форма ЛП-1 с указанием причин.

Сноска. Пункт 18 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

19. После регистрации в ИАС "Электронные обращения" заявление, сообщение, запрос, отклик и предложение подлежит проверке на соответствие требованиям, установленным статьей 63 Кодекса.

Жалоба подлежит проверке на соответствие требованиям, установленным статьей 93 Кодекса.

20. В случае несоответствия заявления, сообщения, запроса, отклика и предложения требованиям, установленным статьей 63 Кодекса, а жалобы требованиям статьи 93 Кодекса, субъект указывает заявителю, каким требованиям не соответствует заявление, жалоба, сообщение, запрос, отклик, предложение и устанавливает разумный срок для приведения в соответствие с требованиями.

При этом, проверка на соответствие осуществляется тем субъектом, в компетенцию которого входит их рассмотрение.

В соответствии с частью 4 статьи 91 Кодекса жалоба подается в субъект, чей административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются.

Субъект, чей 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 субъект, чей 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.

В случаях, если субъект, чей административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, направляет жалобу в орган, рассматривающий жалобу, то проверка на соответствие требованиям, установленным статьей 93 Кодекса, осуществляется органом, рассматривающим жалобу.

21. Отдельный регистрационный номер, порядок присвоения которого предусмотрен пунктом 11 настоящих Правил, присваивается путем заполнения соответствующих реквизитов в форме ОЛ-1.

22. Заявления об отзыве ранее поданного обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения, об отводе (самоотводе) должностных лиц, об отказе от участия в заслушивании, об ознакомлении с протоколом заслушивания либо с материалами административного дела, об исправлении описок и (или) арифметических ошибок, об оформлении административного акта, принятого в устной или иной форме, в письменной (бумажной и (или) электронной) форме, замечание на протокол заслушивания, а также дубликаты обращения, сообщения, запроса, отклика и предложения подлежат регистрации в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил и приобщению к основному обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению путем заполнения формы ОЛ-2.

Решение о приобщении принимается тем субъектом, в компетенцию которого входит их рассмотрение.

23. Карточки учета заполняются в соответствии с реквизитным составом:

1) в форме ОЛ-1:

реквизиты 1, 2, 3, 5 заполняются автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) после регистрации обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения;

реквизит 9 заполняется автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) в зависимости от значения в реквизите 8;

реквизит 10 заполняется автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) с проставлением наименования субъекта, зарегистрировавшего жалобу;

реквизит 13 заполняется автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) в зависимости от срока рассмотрения обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений;

2) в форме З-1:

реквизиты 1, 2 заполняются автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) путем выгрузки данных из формы ОЛ-1;

реквизиты 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 заполняются автоматически (при отсутствии интеграции с информационными системами государственных органов – вручную) при заполнении реквизита 4 и получении данных из государственной базы данных физических и юридических лиц;

реквизиты 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 подлежат проверке и в случае расхождения с почтовым адресом, указанным в обращении, сообщении, запросе, отклике, предложении, подлежат приведению в соответствие;

3) в форме ОЛ-2:

реквизиты 1, 2, 3 заполняются автоматически путем выгрузки данных из формы ОЛ-1;

в реквизите 4 на каждое принятое решение заполняется отдельная форма ОЛ-2;
4) в форме ЛП-1:

реквизиты заполняются должностным лицом, ответственным за организацию личного приема.

Сноска. Пункт 23 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

24. После заполнения и сохранения формы ОЛ-2 в ИАС "Электронные обращения" автоматически формируются соответствующие шаблоны сопроводительных писем (извещений) с отражением принятых решений, которые подписываются электронно-цифровой подписью субъекта и отправляются заявителю в письменной форме либо в форме электронного документа.

Датой принятия решения будет являться дата выставления формы ОЛ-2, которая заполняется автоматически.

При этом, в сопроводительном письме о направлении предварительного решения по административному делу в порядке статьи 73 Кодекса, субъект указывает контакты (номера контактных телефонов, электронные адреса) ответственных должностных лиц или работников для получения позиции заявителя к предварительному решению.

25. Доступ в ИАС "Электронные обращения" обеспечивается уполномоченным органом в сфере информатизации путем направления субъектом электронной заявки, подписанной электронно-цифровой подписью субъекта.

Сноска. Пункт 25 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

26. Субъект имеет доступ в ИАС "Электронные обращения" в соответствии с принципом территориальности и подведомственности.

27. В случае установления фактов несоответствия внесенных в ИАС "Электронные обращения" сведений по обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению, принимаются меры по устранению выявленных нарушений путем редактирования сведений.

Редактирование сведений заключается в изменении и (или) дополнении данных реквизитов форм, удалении ранее введенной формы в ИАС "Электронные обращения".

28. Редактирование показателей, за исключением показателей "срок исполнения", "дата направления ответа", "срок рассмотрения продлен" и удаление ранее введенной формы в ИАС "Электронные обращения", осуществляется субъектом самостоятельно

на основании ходатайств руководителей структурных подразделений субъекта с приложением подтверждающих документов, а также по рапорту уполномоченного органа.

Редактирование показателей "срок исполнения", "дата направления ответа", "срок рассмотрения продлен" и удаление ранее введенной формы в ИАС "Электронные обращения" осуществляется уполномоченным органом на основании ходатайств руководителей субъектов с приложением подтверждающих документов.

В уполномоченном органе редактирование сведений производится в центральном аппарате ответственным сотрудником, определяемом руководством, в территориальном органе начальником отдела, курирующим данное направление.

Ходатайство субъекта о редактировании сведений, удалении ранее введенной формы в ИАС "Электронные обращения" рассматривается уполномоченным органом в течение пяти рабочих дней.

Субъект направляет ходатайство о редактировании сведений, удалении ранее введенной формы в ИАС "Электронные обращения" в уполномоченный орган не позднее, чем за пять рабочих дней до закрытия отчетного периода. Ходатайство, поступившее в нарушение указанного срока, подлежит рассмотрению в следующем отчетном периоде.

Сноска. Пункт 28 - в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 10.04.2023 № 89 (вводится в действие после дня его первого официального опубликования).

29. Субъекты предоставляют в уполномоченный орган и его территориальные органы, учетные сведения об обращениях, сообщениях, запросах, откликах и предложениях ежедневно путем выгрузки сведений из ИАС "Электронные обращения" в информационную систему уполномоченного органа.

30. Субъект обеспечивает своевременность регистрации обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений в ИАС "Электронные обращения", полноту, достоверность сведений вводимых в карточки учета.

31. В случае отсутствия доступа к ИАС "Электронные обращения" обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение регистрируется в бумажных журналах в соответствии с Правилами документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях, утвержденных приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 25 августа 2023 года № 236 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 33339).

Сноска. Пункт 31 - в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 05.12.2023 № 217 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 4. Порядок формирования отчета формы № 1-ОЛ

32. На основании сведений форм ОЛ-1, 3-1, ОЛ-2, ЛП-1, переданных из ИАС "Электронные обращения" в информационную систему уполномоченного органа, формируется отчет формы № 1-ОЛ "О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений" по форме согласно приложению 5 к настоящим Правилам (далее – отчет № 1-ОЛ).

Отчет № 1-ОЛ в электронном формате формируется в автоматизированном режиме центральным аппаратом уполномоченного органа.

Сводный отчет № 1-ОЛ формируется ежемесячно 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, с нарастающим итогом.

Если окончание срока приходится на нерабочий (выходной, праздничный) день, то последним днем срока считается первый, следующий за ним, рабочий день.

Сноска. Пункт 32 – в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

33. Не подлежат отражению в отчете № 1-ОЛ обращение, сообщение, запрос, отклик и предложение, приобщенное к основному обращению, сообщению, запросу, отклику и предложению, а также перенесенное в другие информационные системы.

34. В целях обеспечения достоверности и полноты сведений отчета № 1- ОЛ, субъекты совместно с уполномоченным органом ежемесячно с 1 по 8 число проводят сверки о количестве поступивших обращений, сообщений, запросов, откликов и предложений и результатах их рассмотрения.

Сноска. Пункт 34 - в редакции приказа Генерального Прокурора РК от 05.12.2023 № 217 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Приложение 1 к Правилам
регистрации, учету обращений,
поступающих в
государственные органы, органы
местного самоуправления,
юридические лица со
стопроцентным участием
государства, а также ведения
информационной аналитической
системы "Электронные
обращения"
форма

Регистрация обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения

1	Регистрационный номер обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____
2	Дата регистрации " __ " _____ 20 " __ " года

3	Наименование субъекта зарегистрировавшего обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение (по справочнику)
4	Субъект обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
5	Уникальный номер _____
6	Форма обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
7	Язык обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
8	Вид документа (по справочнику)
9	Вид административной процедуры (по справочнику)
10	Наименование субъекта, действия (административный акт) которого обжалуются _____
11	Фамилия, инициалы (при его наличии) должностного лица, действия которого обжалуются _____
12	Характер вопроса обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения (по справочнику)
13	Срок исполнения обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения " __ " _____ 20 " __ " года
14	Суть обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____

Приложение 2 к Правилам
регистрации, учету обращений,
поступающих в
государственные органы, органы
местного самоуправления,
юридические лица со
стопроцентным участием
государства, а также ведения
информационной аналитической
системы "Электронные
обращения"
форма

Заявитель

1	Регистрационный номер обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____
2	Наименование субъекта зарегистрировавшего обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение (по справочнику)
3	Гражданство (по справочнику)

4	Индивидуальный идентификационный номер (далее - ИИН) _____
5	Фамилия _____ _____
6	Имя _____ _____
7	Отчество (при его наличии)
8	Число, месяц, год рождения " __ " _____ _____ года
9	Пол (по справочнику)
10	Национальность (по справочнику)
11	Возраст _____ _____
12	Адрес проживания республика _____ _____
13	Адрес проживания область _____ _____
14	Адрес проживания район _____ _____
15	Адрес проживания населенный пункт _____ _____
16	Адрес проживания улица _____ _____
17	Адрес проживания дом _____ _____
18	Контактные телефоны (домашний, рабочий, мобильный)
18.1	Мобильный телефон _____ _____
18.2	Домашний, рабочий телефон _____ _____
19	Электронный адрес (если имеется) _____ _____
20	Социальный статус (по справочнику)
21	Род занятий (место работы) (по справочнику)
22	В чьих интересах подано обращение, сообщение, отклик, предложение, запрос
23	Бизнес идентификационный номер (далее - БИН) _____ _____
24	Наименование обратившегося юридического лица _____ _____
25	Адрес юридического лица _____ _____
26	Категория субъекта предпринимательства _____ _____

Примечание:

ИИН заполняется автоматически из сведений с Государственной базы данных "Физические лица" социальный статус заполняется автоматически из базы Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан.

БИН заполняется автоматически из базы Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

Приложение 2-1
к Правилам регистрации, учету
обращений, поступающих в
государственные органы, органы
местного самоуправления,
юридические лица со
стопроцентным участием
государства, а также ведения
информационной аналитической
системы "Электронные
обращения"
форма

Личный прием

Сноска. Правила дополнены приложением 2-1 в соответствии с приказом Генерального Прокурора РК от 29.12.2025 № 170 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его официального опубликования).

1. Наименование субъекта (по справочнику)
2. Регистрационный номер карточки приема _____
3. Номер очереди _____
4. Дата постановки на очередь " ___ " _____ 20___ года
5. Вне графика: 1) да; 2) нет
6. Вид приема: 1) онлайн; 2) оффлайн
7. Категория лица: 1) физическое; 2) юридическое
8. Статус: 1) резидент; 2) не резидент
9. Пол: 1) мужской; 2) женский
10. Индивидуальный идентификационный номер* _____
11. Фамилия* _____
12. Имя* _____
13. Род занятий (место работы) _____
14. Национальность (по справочнику)
15. Гражданство (по справочнику)
16. Дата рождения " ___ " _____ года
17. Возраст (по справочнику)
18. Социальный статус* (по справочнику)
19. Адрес регистрации _____
20. Адрес фактического проживания _____

21. Домашний/рабочий телефон) _____
22. Мобильный телефон _____
23. Характер вопроса (по справочнику)
24. Должностное лицо, председательствующий проведение прием граждан (по справочнику пользователей с ролью "Руководитель")
25. Решение по личному приему (по справочнику)
26. Дата приема* " ____ " _____ 20__ года
27. Время приема*
28. Место приема/город* КАТО
29. Место приема/адресат* _____
30. Комментарий для заявителя _____
31. Должностное лицо, который провел прием граждан (выбирается должностное лицо, которое фактически провел прием)*(по справочнику)
32. Секретарь заседания (ФИО (при его наличии) секретаря)* _____
33. На приеме присутствовал* ФИО (при его наличии) _____
34. Язык формирования протокола (по справочнику)
35. Комментарий _____
36. Прием не проведен (комментарий причина не проведения приема) _____
- Примечание: * обязательный реквизит

Приложение 3 к Правилам
регистрации, учету обращений,
поступающих в
государственные органы, органы
местного самоуправления,
юридические лица со
стопроцентным участием
государства, а также ведения
информационной аналитической
системы "Электронные
обращения"
форма

<p>ТАЛОН (түбіртек)</p> <p>ТАЛОН (корешок)</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□</p>	<p>ТАЛОН (үзілмелі талон)</p> <p>ТАЛОН (отрывной талон)</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□</p> <p>талонның нөмірі/номер талона) жолданым, хабарлама, сұрау салу, пікір, ұсыныс/ обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение _____</p> <p>_____</p> <p>(арыз иесінің тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда) не атауы / фамилия, инициалы (при его наличии) либо</p>
--	---

(талонның нөмірі/номер талона) жолданым, хабарлама, сұрау салу, пікір, ұсыныс/обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение _____ _____	наименование заявителя) _____ _____ _____
(арыз иесінің тегі, аты-жөні не атауы (бар болған жағдайда)/фамилия, инициалы (при его наличии) либо наименование заявителя) _____ _____	(қабылданды/принято. Қабылдаған/принял (лауазымы, тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда)/должность, фамилия и инициалы (при его наличии) _____ _____
" __ " _____ 20__ ж./г. _____ _____	(субъект атауы, мекенжайы және қызметтік телефоны/ наименование субъекта, адрес и служебный телефон) _____ _____ _____
Жолданымды қабылдаған қызметкердің лауазымы, тегі, аты-жөні (бар болған жағдайда), қолы/ должность, фамилия, инициалы (при его наличии), подпись сотрудника, принявшего обращение _____ _____	Ескерту\Примечание: Жолданым бойынша шешім Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерімен белгіленген мерзімде қабылданатын болады. Решение по обращению будет принято в сроки, установленные законодательными актами Республики Казахстан " __ " _____ 20__ ж./г. _____
_____ (қолы/подпись)	(қолы / подпись) Интернет-ресурсының мекенжайы: http://www.qamqor.gov.kz , Адрес Интернет ресурса: http://www.qamqor.gov.kz , Ұялы телефон арқылы 1414 нөміріне С мобильного телефона на номер 1414
Талон алған адамның қолы/ подпись получившего талон	
" __ " сағ/час " __ " мин.	
" __ " _____ 20__ ж./г.	

Приложение 4 к Правилам
 регистрации, учета обращений,
 поступающих в
 государственные органы, органы
 местного самоуправления,
 юридические лица со
 стопроцентным участием
 государства, а также ведения
 информационной аналитической
 системы "Электронные
 обращения"
 форма

"Рассмотрение обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения"

1	Регистрационный номер обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения _____ _____
2	Наименование субъекта зарегистрировавшего обращение, сообщение, запрос, отклик, предложение (по справочнику)
3	Вид административной процедуры (по справочнику)

4	Решение по обращению, сообщению, запросу, отклику, предложению (по справочнику)
4.1	Перенесено в другую систему (по справочнику)
4.2	Направлено уведомление заявителю для приведения в соответствие со статьей 63 Административного процедурно-процессуального кодекса (далее – Кодекс) (часть 6 статьи 64 Кодекса)
4.3	Возвращено заявителю после истечения срока для приведения в соответствие со статьей 63 Кодекса (часть 7 статьи 64 Кодекса)
4.4	Направлено другому субъекту по компетенции (статья 65 Кодекса)
4.5	Приобщен к обращению, сообщению, запросу, отклику, предложению
4.6	Принят отзыв обращения, сообщения, запроса, отклика, предложения от заявителя (часть 9 статьи 64 Кодекса)
4.7	Направлено уведомление (извещение) заявителю о проведении заслушивания (часть 2 статьи 66 Кодекса)
4.8	Принят отвод (самоотвод) должностного лица (статья 67 Кодекса)
4.9	Вступил в административную процедуру представитель заявителя (часть 2 статьи 68 Кодекса)
4.10	Представитель заявителя отстранен (часть 5 статьи 68 Кодекса)
4.11	Проведено заслушивание (часть 1 статьи 73 Кодекса)
4.12	Принято замечание на протокол заслушивание (часть 6 статьи 73 Кодекса)
4.13	Административная процедура прекращена (подпункт 2) части 1 статьи 77 Кодекса)
4.14	Срок рассмотрения продлен до "___" _____ 20___ года
4.15	Принят административный акт (подпункт 1) части 1 статьи 77 Кодекса)
4.16	Заявлено ходатайство об ознакомлении с административным делом (часть 1 статьи 75 Кодекса)
4.17	Исправлена описка или арифметическая ошибка (статья 82 Кодекса)
4.18	Административный акт отменен (подпункт 1) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.19	Административный акт отменен и принят новый административный акт (подпункт 2) части 1 статьи 100 Кодекса)
4.20	Совершено административное действие (подпункт 3) части 1 статьи 100 Кодекса)

								иные				
принят админ истрат ивный акт	принят благоп риятн ы й админ истрат ивный акт	принят обреме няющи й админ истрат ивный акт	админ истрат ивная процед ура прекра щена	имеетс я имеетс я решен ие о том же предме те и по тем же основа ниям, п о которы м обрати лся заявит ель	имеетс я вступи вший в законн ую силу судебн ый акт, вынесе нный в отнош ении того же лица, о том же предме те и по тем же основа ниям	обращ ение, сообщ ение, запрос, отклик , предло жение возвра щено	принят отзыв о т заявит еля		админ истрат ивный акт отмене н	админ истрат ивный акт отмене н и принят новый админ истрат ивный акт	соверш ено админ истрат ивное действ ие	жалоба оставл ена без удовле творен ия

жалоба оставлена без рассмотрения	имеется решение органа, рассматривающего жалобу о том же предмете и по тем же основаниям, указанным в жалобе	имеется вступивший в законную силу судебный акт, вынесенный в отношении и того же лица, о том же предмете и по тем же основаниям	органом, рассматривающим жалобу, возвращена жалоба	органом, рассматривающим жалобу от заявителя	Рассмотрено продлением срока	Рассмотрено с нарушением срока	Направлено в другие органы по компетенции с нарушением срока	Остаток на конец отчетного периода	акт, административное действие (бездействие), не связанное с принятием административного акта, вынесенные по результатам рассмотрения обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений обжалованы	обжаловано административное действие (бездействие), не связанное с принятием административного акта	обжалован административный акт
30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41

продолжение таблицы

принято решений из графы 39	принято решений из графы 43						из графы 43	из графы 49				из графы 43	
принят благоприят						направлено в административный орган, чей административный акт,		имеет					
								с я	имеет				
								с я	вступивший				

ный админ истрат ивный акт, совер шено админ истрат ивное действ ие, полно стью удовл етворя ющие требов ания, указан ные в жалоб е	жалоб а напра влена в вышес тоящи й орган	отмен е н админ истрат ивный акт и приня т новый админ истрат ивный акт	отмен е н админ истрат ивный акт и приня т новый админ истрат ивный акт	совер шено админ истрат ивное действ ие	жалоб а оставл ена без удовл етворе ния	админ истрат ивное действ ие (бездей ствие) обжал уются, для осуще ствлен ия админ истрат ивной проце дуры с указан ием допущ енных наруш ений и предл ожени ями по их устран ению	жалоб а оставл ена без рассм отрен ия	решен и е органа , рассм атрива ющего жалоб у о том же предм ете и по тем же основ аниям, указан ным в жалоб е	в закон ную силу судеб ный акт, вынес енный в отнош ении того же лица, о том же предм ете и по тем же основ аниям	орган ом, рассм атрива ющим жалоб у, возвра щена жалоб а	орган ом, рассм атрива ющим жалоб у, приня т отзыв жалоб ы от заявит еля	Жалоб а напра влена в вышес тоящи й орган с наруш ением срока	Жалоб а рассм отрена с наруш ением срока
42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55

Отчет формы № 1-ОЛ "О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений"

Раздел 2. Сведения по обращениям, рассмотренным в порядке административной процедуры

Таблица 1. Сведения по заявлениям

							принято решений из графы 5			
							из них из графы 6		из графы 9	
									имеет с я вступ ивши й в закон ную силу судеб	обра щени е ,
		Остат ок не			Напра влено в				имеет с я реше ние о том	

иные	Рассмотрено продлением срока	Рассмотрено нарушение сроков	в другие органы компетенции с нарушением срока	Остаток на конец отчетного периода	акт, вынесенный по результатам рассмотрения заявлений обжалован, указанные в жалобе	приятный административный акт, полностью удовлетворяющий требования, указанные в жалобе	жалоба направлена в выше стоящий орган	отменен административный акт	отменен административный акт	совершено административное действие	жалоба оставлена без удовлетворения	обжалуются, для осуществления административной процедуры с указанием допущенных нарушений и предложениями по их устранению	Жалоба рассмотрена с нарушением срока	направлена в выше стоящий орган с нарушением срока
------	------------------------------	------------------------------	--	------------------------------------	---	---	--	------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--	---------------------------------------	--

компетенции и с нарушением срока	Остаток на конец отчетного периода	активного акта, вынесенные по результатам рассмотрения сообщения обжаловано	удовлетворяющие требования, указанные в жалобе	а в вышестоящий орган	совершено административное действие	жалоба оставлена без удовлетворения	осуществления административной процедуры с указанием допущенных нарушений и предложениями по их устранению	жалоба оставлена без рассмотрения
17	18	19	20	21	22	23	24	25

Продолжение таблицы

из графы 25					из графы 21	
имеется решение органа, рассматривающего жалобу о том же предмете и по тем же основаниям, указанным в жалобе	имеется вступивший в законную силу судебный акт, вынесенный в отношении того же лица, о том же предмете и по тем же основаниям	органом, рассматривающим жалобу, возвращена жалоба	органом, рассматривающим жалобу, принят отзыв жалобы от заявителя	Жалоба рассмотрена с нарушением срока	Жалоба направлена в вышестоящий орган с нарушением срока	
26	27	28	29	30	31	

Отчет формы № 1-ОЛ "О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений"

Раздел 3. Сведения по сообщениям, запросам, откликам, предложениям, рассмотренным в порядке упрощенной административной процедуры

Таблица 2. Сведения по запросам

Наименование показателей	Код строки	Остаток не рассмотренных запросов на начало года	Поступило запросов за отчетный период	в том числе дубликатов	Направлено в другие органы для рассмотрения по компетенции	Рассмотрено запросов	принято решений из графы 5					
							предоставлен ответ	из графы 6			принято к сведению	упрощенная административная процедура прекращена
								удовлетворено	отказано	разъяснено		
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

<p>в повторных запросах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего сообщения имеются необходимые материалы проверок и заявителю в установленном порядке давались ответы</p>	<p>невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя</p>	<p>в запросе не</p>	<p>Рассмотрено продлением срока</p>	<p>Рассмотрено с нарушением срока</p>	<p>Направлено в другие органы по компетенции с нарушением срока</p>
--	---	---------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	---

		изложена суть вопроса			
12	13	14	15	16	17

продолжение таблицы

				принято решений из графы 21			и з графы 21	из графы 25				из графы 21	
						направлено в административный орган, чье административное действие (бездействие) обжалуются, для осуществления административной процедуры с указанием допущенных нарушений и предложениями по их устранению							
Остаток на конец отчетного периода	Административное действие (бездействие), не связанное с принятием административного акта, вынесенные по результатам рассматриваемого сообщения обжаловано	совершено административное действие, полностью удовлетворяющие требования органа	жалоба направлена в вышестоящий орган	совершено административное действие	жалоба оставлена без удовлетворения	жалоба оставлена без рассмотрения	жалоба оставлена без рассмотрения	имеется вступившее в законную силу судебное решение, рассматриваемый акт, вынесенный в отношении того же предмета по тем же основаниям, указанным в жалобе	имеется вступившее в законную силу судебное решение, вынесенное в отношении того же лица, по тем же основаниям	органом, рассматривающим жалобу, принятым отзывом заявителя	Жалоба рассмотрена с нарушением срока	Жалоба направлена в вышестоящий орган с нарушением срока	
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Отчет формы № 1-ОЛ "О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений"

Раздел 3. Сведения по сообщениям, запросам, откликам, предложениям, рассмотренным в порядке упрощенной административной процедуры

Таблица 3. Сведения по откликам

Наименование показателей	Код строки	Остаток не рассмотренных запросов на начало года	Поступило откликов за отчетный период	В том числе дубликатов	Направлено в другие органы для рассмотрения по компетенции	Рассмотрено откликов	принято решений из графы 5					упрощенная административная процедура прекращена
							предоставлен ответ	из графы 6			принято к сведению	
								удовлетворено	отказано	разъяснено		
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Всего	1											
Перечень государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства предусмотренные частью 2 статьи 20 Кодекса												

Продолжение таблицы

принято решений из графы 5	
----------------------------	--

из графы 11			
в повторных откликах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего сообщения имеются необходимые материалы проверок и заявителю в установленном порядке давались ответы	невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя	в отклике не изложено на суть вопроса	Рассмотрено продлением срока
12	13	14	15

			Административное действие (бездействие), не связанное с принятием административного акта, вынесенные по результатам рассмотрения сообщения обжаловано				принято решений из графы 21		и 3 графы 21
Рассмотрено с нарушением срока	Направлено в другие органы компетенции с нарушением срока	Остаток на конец отчетного периода	совершено административное действие, полностью удовлетворяющие требования, указанные в жалобе	жалоба направлена в вышестоящий орган		совершено административное действие	жалоба оставлена без удовлетворения	направлено в административный орган, чье административное действие (бездействие) обжалуются, для осуществления административной процедуры с указанием нарушений и предложениями по их устранению	жалоба оставлена без рассмотрения
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

Продолжение таблицы

из графы 25				из графы 21		
имеется решение органа, рассматривающего жалобу о том же предмете и по тем же основаниям, указанным в жалобе	имеется вступивший в законную силу судебный акт, вынесенный в отношении того же лица, о том же предмете и по тем же основаниям	органом, рассматривающим жалобу, возвращена жалоба	органом, рассматривающим жалобу, принят отзыв жалобы от заявителя	Жалоба рассмотрена с нарушением срока	Жалоба направлена в вышестоящий орган с нарушением срока	
26	27	28	29	30	31	

Продолжение таблицы

принято решений из графы 5				
из графы 11				
в повторных предложениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего сообщения имеются необходимые материалы проверок и заявителю в установленном порядке давались ответы	невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя	в предложении не изложена суть вопроса		
12	13	14	15	16

продолжение таблицы

					принято решений из графы 21		
							направлено в административный орган, чье административное действие (бездействие) обжалуются, для осуществления административной процедуры с указанием допущенных нарушений и предложениями по их устранению
Направлено в другие органы по компетенции с нарушением срока	Остаток на конец отчетного периода	Административное действие (бездействие), не связанное с принятием административного акта, вынесенные по результатам рассмотрения сообщения обжаловано	совершено административное действие, полностью удовлетворяющие требования, указанные в жалобе	жалоба направлена в вышестоящий орган	совершено административное действие	жалоба оставлена без удовлетворения	
17	18	19	20	21	22	23	24

Продолжение таблицы

из графы 21	из графы 25				из графы 21		

органов местног о самоуп равлен ия, юридич еских лиц со стопро центны м участие м государ ства, предус мотрен ные частью 2 стать и 20 Ад минист ративно го процед урно-пр оцессуа льного кодекса										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--