



**Мемлекет және құқық теориясы. Конституциялық құқық /
Theory of State and Law. Constitutional Law / Теория государства и права.
Конституционное право**

ГРНТИ 10.15.91

<https://doi.org/10.32523/2616-6844-2026-156-3-11-27>

Научная статья

**Сравнительно-правовой анализ рассмотрения жалоб институтом
Омбудсмена Республики Казахстан и Турецкой Республики**

А.Б. Аширбекова^{*1}, Е.Т. Бекбосынов², К. Йылмаз³

¹Международный казахско-турецкий университет имени Х.А. Ясауи, Туркестан, Казахстан

²Южно-Казахстанский исследовательский университет имени М.Ауэзова, Шымкент, Казахстан

³Институт омбудсмена, Анкара, Турецкая Республика

(e-mail: ¹ainur.ashirbekova@ayu.edu.kz, ²ermek_lawer@mail.ru, ³av.kubilayylmaz@gmail.com)

Аннотация. Цель статьи – проведение комплексного сравнительно-правового анализа процедур рассмотрения обращений граждан в законодательстве Республики Казахстан и Турецкой Республики. Сравнительно-правовое исследование институтов омбудсменов двух стран позволяет научно проанализировать их функциональные особенности, правовой статус и методологические различия в процессе рассмотрения жалоб. В статье исследуются порядок рассмотрения обращений, виды решений, процедура и ответственность за невыполнения рекомендаций омбудсмена, а также цифровые обращения граждан в институт омбудсмена. Согласно законодательной базе и научной литературе, Турция следует классической модели парламентского надзора, в то время как казахстанский институт представляет собой модель защиты прав человека, сочетающую в себе смешанные (президентско-парламентские) и конституционные механизмы надзора. Правовой статус омбудсменов обеих стран закреплён в Конституции. Сравнительно-правовой анализ выявил, что для рассмотрения жалобы турецким омбудсменом гражданин должен исчерпать все административные процедуры, тогда как в казахстанском законодательстве обращения к омбудсмену не требуют специальных процедур. На основе ежегодных отчетов омбудсменов Казахстана и Турции проведен статистический анализ по обращению граждан за период с 2013 по 2024 год.

Сравнительная диаграмма количества обращений в институт омбудсмена Республики Казахстан и Турции с 2013 по 2024 годы показывает, что для Турции характерна тенденция плавного роста с незначительными колебаниями, а в Казахстане, начиная с 2021 года, имеется существенный рост количества обращений.

Данное исследование подтверждает, что институт омбудсмена – это не просто механизм сбора административных жалоб, а государственный орган, обеспечивающий гарантии прав человека на доступ к правосудию.

Ключевые слова: омбудсмен, законодательство, защита прав человека, рассмотрение обращений, отчеты омбудсменов.

РА.Б. Аширбекова^{1*}, Е.Т. Бекбосынов², К. Йылмаз³

¹Қ.А. Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті, Түркістан, Қазақстан

²М.Әуезов атындағы Оңтүстік Қазақстан зерттеу университеті, Шымкент, Қазақстан

³Омбудсмен институты, Анкара, Түркия Республикасы

(e-mail: ^{1*}ainur.ashirbekova@ayu.edu.kz, ²ermek_lawer@mail.ru,

³av.kubilayylmaz@gmail.com)

Қазақстан және Түркия Республикасында Омбудсмен институтының шағымдарды қарауының салыстырмалы құқықтық талдауы

Аңдатпа. Бұл мақаланың мақсаты – Қазақстан Республикасы мен Түркия заңнамасында азаматтардың шағымдарын қарау процесін кешенді салыстырмалы-құқықтық талдау. Екі елдің омбудсмен институттарын салыстырмалы-құқықтық зерттеу- олардың функционалдық ерекшеліктерін, құқықтық мәртебесін және шағымдарды қарау процесіндегі әдіснамалық айырмашылықтарын ғылыми талдауға мүмкіндік береді. Мақалада шағымдарды қарау тәртібі, шешім түрлері, омбудсменнің ұсыныстарын орындамағаны үшін жауапкершілігі, сондай-ақ азаматтардың омбудсмен институтына цифрлық өтініштері қарастырылады. Заңнамалық база мен ғылыми әдебиеттерге сәйкес, Түркия парламенттік бақылаудың классикалық моделін ұстанады, ал Қазақстан институты аралас (президенттік-парламенттік) және конституциялық бақылау механизмдерін біріктіретін адам құқықтарын қорғау моделін білдіреді. Екі елдегі омбудсмендердің құқықтық мәртебесі Конституцияда бекітілген. Салыстырмалы-құқықтық талдау түрік омбудсменінің шағымды қарауы үшін азамат барлық әкімшілік рәсімдерді аяқтауы керек екенін, ал Қазақстан заңнамасында омбудсменге өтініштер арнайы рәсімдерді қажет етпейтінін көрсетті. 2013 жылдан 2024 жылға дейінгі азаматтардың шағымдарының статистикалық талдауы Қазақстан мен Түркия омбудсмендерінің жылдық есептерін пайдалана отырып жүргізілді. 2013 жылдан 2024 жылға дейін Қазақстан Республикасы мен Түркияның омбудсмендер институттарына түскен шағымдар санының салыстырмалы кестесі Түркияда шағымдар саны шамалы ауытқулармен біртіндеп өскенін, ал Қазақстанда 2021 жылдан бері айтарлықтай өсім байқалғанын көрсетеді. Бұл зерттеу омбудсмен институтының жай ғана әкімшілік шағымдарды жинау механизмі емес, сонымен қатар адамның әділеттілікке қол жеткізу құқығына кепілдік беретін мемлекеттік орган екенін растайды.

Түйін сөздер: омбудсмен, заң, құқық қорғау, шағымдарды қарау, омбудсменнің есебі.

A.B. Ashirbekova^{1*}, Y.T.Bekbossynov², K.Yilmaz³

¹*H.A. Yasawwi International Kazakh-Turkish University, Turkestan, Kazakhstan,*

²*M. Auezov South Kazakhstan Research University, Shymkent, Kazakhstan*

³*Ombudsman Institution, Ankara, Republic of Turkey*

(e-mail: ^{1*}*ainur.ashirbekova@ayu.edu.kz*, ²*ermek_lawer@mail.ru*,

³*av.kubilayilmaz@gmail.com*)

A comparative legal analysis of the process of complaints by the Ombudsman institute in the Republic of Kazakhstan and Türkiye

Abstract. The aim of the article is to conduct a comprehensive comparative legal analysis of the procedures for reviewing citizens' complaints under the legislation of the Republic of Kazakhstan and Türkiye. This comparative legal study of the ombudsman institutions in both countries allows for a scientific analysis of their functional characteristics, legal status, and methodological differences in the complaint review process. The article examines the complaint review process, types of decisions, and the procedure and liability for failure to implement the ombudsman's recommendations. According to the legislative framework and academic literature, Türkiye follows the classical model of parliamentary oversight, while the Kazakh institution represents a model of human rights protection that combines mixed (presidential-parliamentary) and constitutional oversight mechanisms. The legal status of the ombudsmen in both countries is enshrined in the Constitution. A comparative legal analysis revealed that for a complaint to be considered by the Turkish ombudsman, a citizen must exhaust all administrative procedures, whereas under Kazakhstani law, appeals to the ombudsman do not require special procedures. Based on the annual reports of the ombudsmen of Kazakhstan and Türkiye, a statistical analysis of citizen appeals was conducted from 2013 to 2024. A comparative chart of the number of appeals to the ombudsman institutions of the Republic of Kazakhstan and Türkiye from 2013 to 2024 shows that Türkiye has experienced a gradual increase with minor fluctuations, while Kazakhstan has seen a significant increase since 2021. This study confirms that the ombudsman institution is not simply a mechanism for collecting administrative complaints, but a state body that guarantees the human right to access to justice.

Keywords: ombudsman, law, protection of rights, consideration of appeals, ombudsmen's report.

Введение

Институт омбудсмана играет важную роль в обеспечении верховенства права и защите прав человека. В условиях глобальной геополитической нестабильности и растущих общественных требований к подотчетности правительства институт омбудсмана становится важным связующим звеном между гражданами и государством. Для Казахстана, реализующего концепцию «Справедливый Казахстан», укрепление этого института является ключом к социальной стабильности. Для Турции укрепление полномочий института омбудсмана (Kamu Denetçiliği Kurumu) является ключевым элементом административной реформы, направленной на повышение качества государственных услуг и борьбу с бюрократией.

Задачи, выполняемые институтами омбудсмана по всему миру, дают представление о функциях, которые они выполняют в своих странах. Масштаб вмешательства омбудсмана во взаимоотношения между государственными органами и гражданами может значительно различаться в зависимости от административной структуры и социальных предпочтений стран. Например, в Швеции функция омбудсмана определяется как защита прав и свобод человека, в то время в Англии эта задача заключается в защите граждан от злоупотребления властью [1].

В соответствии со статьей 1 Конституционного закона Республики Казахстан «Об Уполномоченном по правам человека» [2], задачи Уполномоченного по правам человека Республики Казахстан заключаются в содействии восстановлению нарушенных прав и свобод человека и гражданина, в продвижении прав и свобод человека и гражданина. Для обеспечения деятельности Уполномоченного по правам человека Республики Казахстан создан рабочий орган – Национальный центр по правам человека (далее – НЦПЧ), являющийся государственным учреждением. Жалобы рассматриваются омбудсменом через его представительства или НЦПЧ.

В Конституции Турецкой Республики согласно статье 74 институт омбудсмана является государственным органом при Верховном Национальном Мажилисе. Согласно статье 5, Закона № 6328 «Об институте Омбудсмана» (Kamu Denetçiliği Kurumu)[3], омбудсмен имеет право проводить проверки, расследования и давать рекомендации государственным органам по всем действиям в соответствии с принципами справедливости, основанными на правах человека, законе и правосудии». Турецкий институт омбудсмана, состоит из консультативных отделов, которые помогают главному омбудсмену в выполнении его основных функций. По мнению автора [4], эта модель является прямым продолжением законодательной функции надзора за исполнительной властью (классическая скандинавская модель). Выявляя системные недостатки и предлагая законодательные или процессуальные меры, он способствует эффективному государственному управлению, снижает нагрузку на судебную систему и повышает доверие граждан [5]. В Турции институт омбудсмана состоит из главного омбудсмана и пяти профильных омбудсменов, что обеспечивает коллегиальность принятия решений. Казахская модель претерпела значительную эволюцию после конституционных реформ 2022 года (статья 83-1 Конституции). Как отмечают авторы [6], наличие элементов смешанной модели работы омбудсмана, неясность юрисдикции в качестве организации, осуществляющей мониторинг или контроль, а также отсутствие возможностей для активного влияния снижают эффективность института. Другие авторы [7] считают, что не все формы приемлемы для казахстанской модели омбудсмана, исторический анализ предпосылок и правовых основ формирования института также не могут быть объективным критерием. В своем исследовании автор утверждает [8], что омбудсмены могут эффективно функционировать даже в политически ограниченных или ресурсоемких условиях при сохранении общественного доверия и институциональной устойчивости.

Материалы и методы

В данной работе используется статистический анализ обращений граждан к институту омбудсмана в Казахстане и Турции за период с 2013 по 2025 годы. Основным

источником информации послужили отчеты омбудсменов обеих стран. Сравнительный анализ позволил выявить динамику поступления обращений граждан, изменения в их тенденции. Также был проведен сравнительно-правовой анализ нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность института омбудсменов двух стран.

Результаты и обсуждение

Порядок рассмотрения жалоб

В турецком законодательстве, когда гражданин сталкивается с незаконным действием государственного органа, он должен сначала обратиться в этот орган или в вышестоящий орган. Только после прохождения этого фильтра омбудсмен может рассмотреть жалобу. В казахстанском законодательстве, согласно Конституционному закону «Об Уполномоченном по правам человека», гражданин может обратиться к омбудсмену одновременно или сразу после обращения в государственный орган. Здесь нет обязательного условия для полного исчерпания административных процедур, что повышает скорость механизма защиты прав человека.

Порядок рассмотрения жалоб Уполномоченным по правам человека Казахстана установлен в отдельном Приказе № 31748 [9] от 20 января 2023 года. Жалоба может быть подана в письменной или устной форме. Заявитель должен представить вместе с жалобой документы, подтверждающие совершение правонарушения. Анонимные жалобы не рассматриваются. Если жалоба содержит конфиденциальную информацию заявителя, Уполномоченный по правам человека, как должностное лицо, обязан соблюдать конфиденциальность в соответствии с законодательством (статья 15, пункт 4). Жалоба рассматривается в течение 15 дней с даты получения. Граждане могут подавать жалобы в электронном виде или лично. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен мотивированным решением Омбудсмана или его представителя на срок, не превышающий двух месяцев, при этом заявитель уведомляется об этом в течение трех рабочих дней с даты подачи жалобы. Омбудсмен, его представитель или рабочий орган уведомляют заявителя и соответствующие государственные органы, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются, о принятом решении. С заявителя не взимается государственная пошлина.

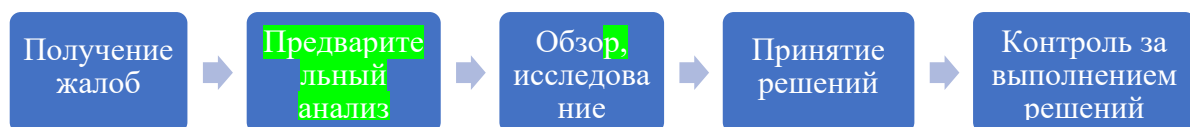
Во исполнение Закона № 6328 «Об институте Омбудсмана» (Kamu Denetçiliği Kurumu) действует Положение «О порядке и принципах применения закона об институте омбудсмана» от 28 марта 2013 года [10]. Согласно статье 7, настоящего положения в институт могут обращаться физические и юридические лица. По просьбе заявителя информация о заявлении сохраняется в тайне. Кроме того, при наличии уважительных причин устные жалобы принимаются в месте подачи заявления с помощью заполнения формы. Во избежание трудностей при подаче заявления, жалобы также принимаются через акиматы деревень и районов. Акимы или акиматы районов регистрируют жалобы, а затем направляют их непосредственно в институт омбудсмана с приложениями в течение трех рабочих дней. Ниже представлена сравнительно-правовая таблица рассмотрения жалоб обеих стран (Таблица 1).

Таблица 1. Сравнительно-правовая таблица рассмотрения жалоб (Казахстан и Турция)

Страна	Сроки принятия решений	Основания для отклонения жалобы	Виды решений	Результаты решений
Казахстан	Жалоба рассматривается в течение 15 дней с даты получения. Граждане могут подавать жалобы в электронном виде или лично (статья 13 Конституционного закона Республики Казахстан).	Если в жалобе отсутствуют фамилия, имя, отчество, место жительства или место работы заявителя, а также описание решений или действий (или бездействия), которые, по мнению заявителя, нарушили или продолжают нарушать его права и свободы, и если к жалобе не прилагаются документы и другие материалы, подтверждающие доводы заявителя, то омбудсмен, его представитель или рабочий орган отказываются принять жалобу (статьи 11, 12, 16). ● отказывает в принятии жалобы к рассмотрению, указывая причины отказа (статья 13, пункт 4).	● принимает жалобу к рассмотрению в соответствии с правилами рассмотрения жалоб; ● разъясняет методы и средства, которые заявитель может использовать для защиты своих прав и свобод; ● направляет поручения компетентным государственным органам или должностным лицам для проведения расследования обстоятельств дела;	● направляет рекомендации государственным органам, органам местного самоуправления, должностным лицам, государственным служащим, чьи права и свободы заявитель нарушил своими действиями (бездействием), о мерах, которые необходимо принять для восстановления нарушенных прав и свобод личности и гражданина; ● обращается в уполномоченный государственный орган или к должностному лицу с ходатайством о проведении дисциплинарного или административного производства или производства по уголовному делу против лица, нарушившего права и свободы личности и гражданина; ● обращается в суд с иском о защите прав и свобод неограниченной группы лиц, о нарушенных решениях или действиях (бездействиях) государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных служащих. (статья 16)

Срок рассмотрения жалобы турецким омбудсменом составляет до 6 месяцев. Такой длительный период позволяет омбудсмену выявить «системные деструктивные элементы» (ненадлежащее управление) в системе государственного управления, лежащие в основе конкретной жалобы, и подготовить углубленные экспертные рекомендации. В Казахстане жалобы рассматриваются в короткие сроки – от 15 до 30 рабочих дней. Этот подход направлен на срочное пресечение противоправных действий, с которыми столкнулся гражданин, и оперативное восстановление его прав (реагирование) до проведения системного анализа. Ниже предлагается схема процесса рассмотрения жалоб турецким омбудсменом (Схема1):

Схема 1. Процесс рассмотрения жалоб омбудсмана Турции



Жалобы регистрируются отделом по рассмотрению жалоб института омбудсмана, а затем обрабатываются отделом расследования. Темы и области жалоб определяются в соответствии с предметом и сферой компетенции и направляются соответствующему омбудсмену. Омбудсмен, в свою очередь, назначает соответствующего эксперта для изучения, предварительного рассмотрения, проверки и начала процесса расследования полученных жалоб. После проверки процедуры и формы жалобы она рассматривается по существу. В случае несоответствия установленным требованиям принимается решение о направлении жалобы на рассмотрение, за исключением случаев, когда все средства правовой защиты исчерпаны; в остальных случаях принимается решение об отказе в рассмотрении.

Жалобы не подлежащие к рассмотрению

Следующие четыре вопроса, предусмотренные законом, не подлежат рассмотрению Управлением омбудсмана Турции:

- действия президента, а также решения и распоряжения, подписанные им в качестве должностного лица;
- процедуры, связанные с осуществлением законодательной власти;
- решения, принятые судебной властью в отношении осуществления судебной власти, не подлежат рассмотрению омбудсменом;
- чисто военные действия вооруженных сил Турции.

Согласно пункту 2 статьи 13, казахстанский омбудсмен не рассматривает жалобы на действия (бездействие) и решения Президента Республики Казахстан.

Результаты и виды решения

По результатам рассмотрения жалоб, поданных в турецкий институт омбудсмана, принимаются следующие решения:

- заявление признано недействительным;
- решение о слиянии;
- решение о разделении;
- решение о передаче дела на рассмотрение;
- решение об отказе;

- решение о мирном урегулировании;
- решение об отсутствии необходимости принятия решения;
- решение об отказе;
- частичная рекомендация, частичное отклонение;
- решение с рекомендацией.

Кроме того, «решение об отказе» выносится по жалобам, которые не входят в сферу полномочий омбудсмана, не содержат обязательных элементов, требуемых законом для жалоб, не затрагивают конкретный вопрос, находятся на рассмотрении или разрешены судебными органами, имеют те же причины, предмет и стороны, а также были поданы ранее.

Казахстанский омбудсмен принимает по жалобе одно из следующих решений:

- Принимает жалобу к рассмотрению.
- Разъясняет методы и средства, которые заявитель может использовать для защиты своих прав и свобод.
- Направляет поручения компетентным государственным органам или должностным лицам провести расследование обстоятельств дела.
- Отказывает в принятии жалобы к рассмотрению, указав причины отказа. Обжалование отказа в принятии жалобы к рассмотрению не допускается.

В турецком законодательстве на очень высоком научном и практическом уровне заложен институт «мирового соглашения» (*dostane çözüm*). При рассмотрении жалобы омбудсмен имеет право примирить государственный орган и гражданина без вынесения официального решения. Это повышает уровень доверия между государственным аппаратом и обществом, а административные споры разрешаются без обращения в суд. Институт омбудсмана выступает в качестве ворот к правосудию для субъектов частного права в отношении администрации, предлагая альтернативный метод разрешения споров, который снижает нагрузку на судебную систему [11]. В Казахстане рассмотрение жалоб часто ограничивается формально-юридическим характером: выявлением нарушения закона, подтверждением факта и направлением рекомендации о привлечении должностного лица к ответственности.

Выполнения рекомендации омбудсмана и ответственность государственных органов

Природа актов омбудсмана традиционно не имеет обязательной юридической силы, а представляет собой скорее «мягкое право». Однако существуют научные различия в механизмах их применения. Таблица 2 демонстрирует сравнительный анализ по обращению в судебные инстанции омбудсменов обеих стран.

Таблица 2. Сравнительная таблица по обращению в судебные инстанции

Анализ индикаторов	Турция	Казахстан
Вид правовой реакции	Рекомендация (Рекомендательное письмо)	Резолюции, рекомендации, заявления омбудсмана
Конституционное правосудие	Не может применяться напрямую (только через парламент)	Применяется напрямую в Конституционный суд
Участие в судебном процессе	Не может подавать иск от имени гражданина	Подает иск в суд для защиты прав гражданина

Главное преимущество казахстанской модели заключается в её прямой функциональной связи с Конституционным судом. Эта норма укрепляет роль института омбудсмана в государственной правовой системе [12]. Если в ходе рассмотрения жалоб граждан омбудсмен устанавливает, что законодательная норма сама по себе противоречит Конституции, он направляет запрос в Конституционный суд о вынесении нормативного постановления. В турецком праве этот механизм осуществляется только посредством индивидуального обращения в Конституционный суд, омбудсмен напрямую в этот процесс не вмешивается.

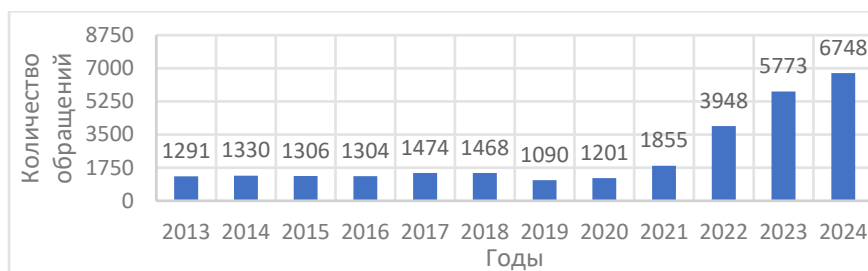
По мнению Каржаубаева С.С., для обеспечения обязательного выполнения рекомендаций целесообразно предусмотреть ответственность должностных лиц за невыполнение рекомендаций в Трудовом кодексе Республики Казахстан и Кодексе об административных правонарушениях Республики Казахстан [13]. Другой автор предлагает применить шведский опыт, освещая факты невыполнения рекомендаций омбудсмана, который может быть эффективным инструментом, чем формальные правила [14].

Государственным органам РК предоставляется возможность представить комментарии по рассматриваемому вопросу (статья 25). Кроме того, на практике государственные органы и организации могут игнорировать полученные заявления и предоставлять неполную информацию. В целом, полный доступ омбудсмана к документам при рассмотрении жалоб граждан не предусмотрен. За вмешательство, воспрепятствование законной деятельности УПЧ или его представителей, а также за невыполнение законных требований предусмотрен административный штраф (ст. 668-1 КоАП РК). Турецкий институт омбудсмана может также давать рекомендации. Если ответчик сочтет действие, меру или предлагаемое решение нецелесообразным или не имеющим юридической силы в ответ на сделанные рекомендации, он обязан уведомить институт омбудсмана в течение тридцати дней, указав причины.

Статистический анализ обращений граждан в институт омбудсмана

Казахстанский омбудсмен ежегодно предоставляет отчет Президенту РК, а турецкий омбудсмен Верховному турецкому мажлису (Парламенту). В ежегодном отчете омбудсманы представляют на рассмотрение доклад о своей деятельности, содержащий результаты анализа нормативно правовых актов, рассмотрения жалоб и реализации других полномочий. Проведём анализ динамики количества обращений в институт омбудсмана РК. Источником данных являются ежегодные отчёты института омбудсмана с 2015 по 2024 год [15]. На рисунке 1 представлена диаграмма количества обращений в институт омбудсмана Республики Казахстан с 2011 по 2024 годы.

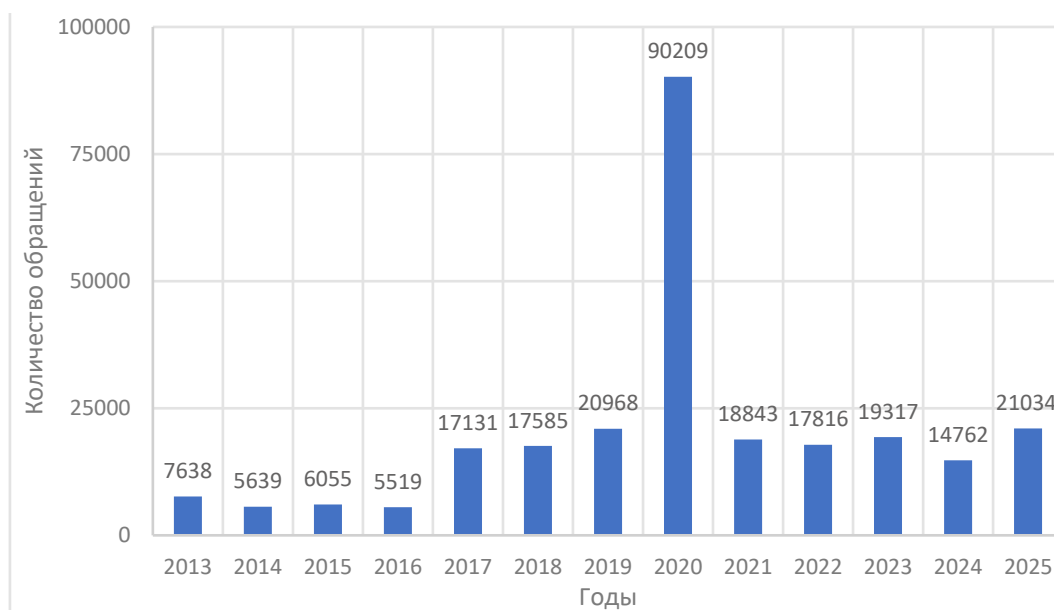
Рисунок 1. Динамика обращений в институт омбудсмана Республики Казахстан с 2011 по 2024 годы.



Источник: Ежегодный отчет Уполномоченного по правам человека Казахстан за 2024 год.

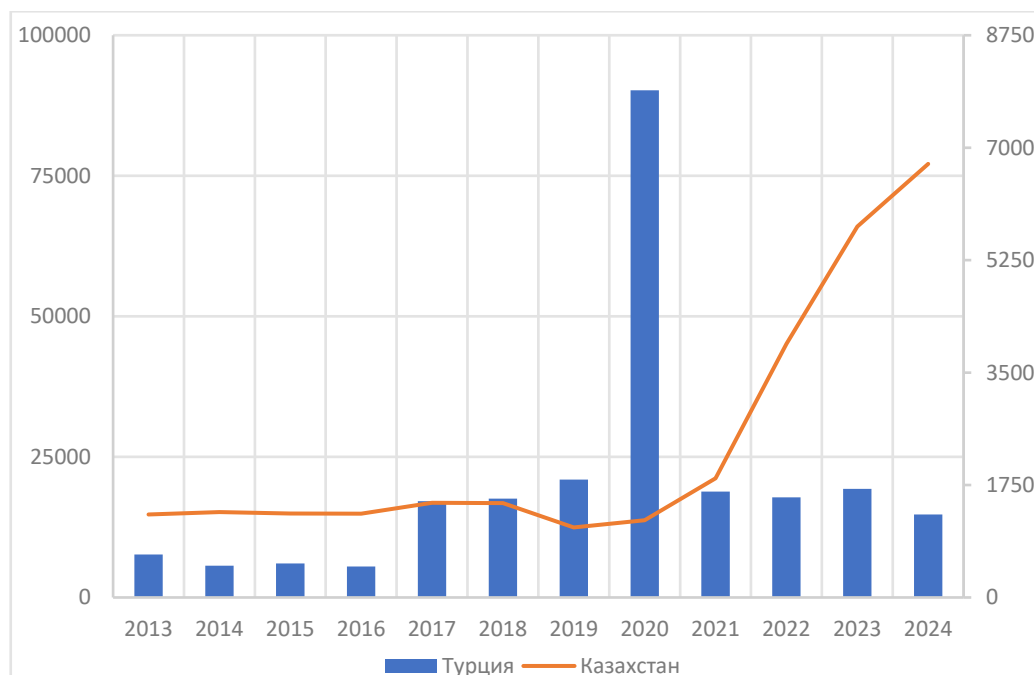
С 2011 по 2024 годы количество обращений возросло в 5,23 раза. До 2021 года ежегодное количество обращений существенно не изменялось. Количество обращений колебалось от минимального значения в 2019 году порядка 1090, до максимального в 2017 году – 1474 обращений. С 2021 года наблюдается существенное изменение тенденции ряда обращений. Ежегодный абсолютный прирост составил порядка 1631 обращений в год или на 53,8% в относительном измерении. На рисунке 2 представлена динамики количества обращений в институт омбудсмена Турции. Источником данных являются ежегодные отчёты [16] данного института с 2015 по 2025 год (Рисунок 2).

Рисунок 2. Диаграмма количества обращений в институт омбудсмена с 2013 по 2025 годы (Турция).



С 2013 по 2025 годы количество обращений возросло в 2,75 раза. Тенденция ряда динамики количества обращений в институт омбудсмена Турции с 2013 по 2025 годы характеризуется плавным ростом с небольшими колебаниями. Однако в 2020 годы наблюдается четырёхкратный рост с последующим четырёхкратным снижением к 2021 году. Данный скачкообразный рост обусловлен правовыми проблемами, связанными с ковидными ограничениями. По Республике Казахстан такого роста мы не наблюдаем. На рисунке 3 представлена сравнительная диаграмма количества обращений в институт омбудсмена Республики Казахстан и Турции с 2013 по 2024 годы.

Рисунок 3. Сравнительная диаграмма количества обращений в институт омбудсмана Республики Казахстан и Турции с 2013 по 2024 годы.



Из диаграммы видно различие тенденции количеств обращений в институтах двух стран. Для Турции характерна тенденция плавного роста с незначительными колебаниями, а для Казахстана характерны структурные изменения тенденции, начиная с 2021 года имеем существенный рост количества обращений. Принятие специального и конституционного законов, расширение кадрового потенциала и создание региональных представительств повысили доступность правозащитного механизма для граждан, что отразилось в росте числа обращений и увеличении эффективности реагирования на жалобы. Тем не менее анализ выявил сохраняющиеся структурные проблемы, включая отсутствие механизмов ответственности за непредоставление информации государственными органами и рекомендательный характер заключений.

Цифровизация обращений в институт омбудсмана

Цифровизация значительно упростит для граждан процесс подачи жалобы в институт омбудсмана и повысит эффективность работы государственного органа. В Казахстане цифровизация подняла уровень защиты прав граждан на новый уровень, сделав обращение в институт омбудсмана более доступным и прозрачным. Цифровая инфраструктура в рамках концепции главы государства «Слышащее государство» [17] радикально изменила процесс обращения к омбудсмену. Граждане могут подавать жалобы в офис омбудсмана и его региональных представителей непосредственно через информационную платформу «eOtinish». Заявки можно подавать не только с компьютера, но и со смартфона за несколько минут, используя приложения «eGov Mobile» или «Aitu». В соответствии с законодательством гражданам предоставляется право на бесплатный и неограниченный доступ к услугам «eOtinish» и «eGov», даже если у них нет средств или мобильного тарифа на балансе. Каждой жалобе присваивается уникальный номер, и процесс ее рассмотрения, ответственного специалиста и

сроки можно отслеживать в режиме реального времени в личном кабинете. Перенос процессов подачи заявок в цифровую среду устраняет временные и пространственные ограничения, повышая доступность механизмов омбудсмена и позволяя более широким слоям общества участвовать в системе. Эта ситуация демонстрирует преобразующее влияние цифровизации на поведение в отношении обращения за защитой своих прав.

В случае Турции, разработанная институтом омбудсмена (KDK) электронная инфраструктура подачи заявок значительно упростила доступ к услугам омбудсмена и позволила подавать заявления преимущественно через цифровые каналы. Согласно данным учреждения, тот факт, что в 2025 году более 95% заявлений подавались через электронные системы, свидетельствует о высоком уровне внедрения цифровизации на оперативном уровне. Однако этот высокий уровень использования цифровых технологий сам по себе не указывает на распространенность поведения в отношении подачи заявлений; напротив, он показывает, что взаимосвязь между доступом к цифровым технологиям и осведомленностью о необходимости обращения за защитой своих прав не является линейной. Автор считает, [18] что необходимо повысить уровень правовой грамотности, разработать ориентированные на граждан стратегии цифровой коммуникации и внедрить политику инклюзивного доступа для социально незащищенных групп. В этом контексте цифровизация рассматривается как необходимое, но недостаточное условие для повышения эффективности систем омбудсмена. Таким образом, цифровой омбудсмен – это не только техническая трансформация, но и многомерный институциональный показатель, изменяющий способ доступа граждан к административным механизмам. Кроме того, цифровая эпоха открывает новые возможности и риски. По мнению другого автора, теперь омбудсмен должен рассматривать жалобы, связанные с цифровым управлением, защитой данных и принятием решений на основе алгоритмов. Таким образом, институт должен развиваться, чтобы оставаться актуальным во все более сложной административной среде [19]. Другой автор задается вопросом: *«К каким выводам может привести анализ проблемы влияния цифровизации на работу по обеспечению и защите прав человека? Иными словами, как уполномоченный по правам человека может и должен корректировать свою правозащитную деятельность с учетом новых процессов?»* [20]. В условиях тотальной и неизбежной цифровой трансформации следует уделять повышенное внимание тому, чтобы электронные механизмы не становились единственным способом реализации предусмотренных законодательством прав и свобод.

Заключение

Исследование позиционирует институт омбудсмена не только как структуру, рассматривающую жалобы, но и как стратегического субъекта, формирующего культуру управления, основанную на правах человека. В контексте Турции институт омбудсмена, развивавшийся с 2013 года, внес значительный вклад в формирование культуры обращения за защитой своих прав в турецкой системе государственного управления. Проанализированные статистические данные подтверждают, что институт омбудсмена служил социальным убежищем, особенно во время кризисов, таких как пандемия (2020 год), и что количество поступивших жалоб достигло рекордных показателей. Несмотря на высокий институциональный потенциал и показатели разрешения

споров в институте омбудсмана, низкий уровень обращений по сравнению с большим количеством населения указывает на парадокс, который недостаточно объяснен в литературе. Хотя решения института не являются обязательными, высокая доля их рассмотрения в административных процессах демонстрирует способность механизма омбудсмана в Турции оказывать нормативное воздействие. Для Турции характерна тенденция плавного роста с незначительными колебаниями, а для Казахстана принятие специального и конституционного законов, расширение кадрового потенциала и создание региональных представительств повысили доступность правозащитного механизма для граждан, что отразилось в росте числа обращений и увеличении эффективности реагирования на жалобы.

Сравнительный анализ показывает, в то время как казахстанская система ориентирована на оперативное и прямое рассмотрение жалоб, турецкая система тесно интегрирована с судебной системой и служит эффективным фильтром для разрешения административных споров без обращения в суд. Что касается цифровых обращений, несмотря на широкое использование цифровых приложений системы омбудсмана, наблюдается, что одной лишь цифровизации недостаточно для увеличения числа обращений. Этот вывод показывает, что цифровой доступ является необходимым, но недостаточным фактором. Эффективность цифровой инфраструктуры становится значимым результатом управления только при поддержке осведомленности о правах и институциональном доверии. В частности, повышение правовой грамотности, укрепление доверия к государственным институтам, упрощение и повышение доступности процедур подачи заявлений выделяются как важнейшие направления. Кроме того, разработка многоязычных и удобных цифровых инструментов, которые облегчат доступ к системе для социально незащищенных групп, повысит инклюзивность механизма омбудсмана. Таким образом, институт омбудсмана – это не просто механизм сбора административных жалоб: он служит мостом между совестью государства и законом, является самой сильной, быстрой и гуманной гарантией прав человека на доступ к правосудию.

Финансирование. Исследование выполнено без внешнего финансирования.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Вклад авторов:

А.Б. Аширбекова – сформулировала название статьи, разработала ее план, провела поиск научных работ по теме, материалов и методов, сформулировала заключение, результаты, подготовила список литературы и информацию об авторах, а также привела его в соответствие с редакционными требованиями.

Е. Бекбосынов – собрал и систематизировал научную литературу и нормативно-правовые акты по теме, провел их детальный анализ.

К. Йылмаз – сформулировал структуру и основные результаты статьи, собрал, систематизировал и проанализировал правовые источники, а также провел обзор научной литературы.

Список литературы

1. Birvural, A. (2025) 'A Historical Analysis of the Ombudsman Institution and Its Economic Benefits in Selected Countries in the World', *Ombudsman Akademik*, 12(23), pp. 193–211. Available at: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/5145591> (Accessed: 12.06.2026).
2. Республика Казахстан (2022) Конституционный закон от 5 ноября 2022 года № 154-VII ЗРК «Об Уполномоченном по правам человека в Республике Казахстан». Доступно по адресу: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2200000154> (дата обращения: 15.06.2026).
3. Türkiye Cumhuriyeti (2012) Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, Kanun No. 6328, 14 June. Available at: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf> (Accessed: 15.06.2026).
4. Ekren, A. (2026) 'Adalet erişim aracı olarak ombudsmanlık: İsveç, Türkiye, Fransa ve Polonya modellerinin karşılaştırmalı analizi', *Adalet Dergisi*, 76, pp. 989–1018. DOI: <https://doi.org/10.57083/adaletdergisi.1918899> (Accessed: 12.06.2026).
5. Kaya, R. (2025) 'Evaluating the Role of the Ombudsman Institution in the Oversight of Public Administration in Türkiye: A Mixed-Methods Study', *Liberal Düşünce Dergisi*, 120, pp. 21–51. DOI: <https://doi.org/10.36484/liberal.1707710> (Accessed: 15.06.2026).
6. Canat Sürekli, N. (2025) 'Kamu yönetiminin denetlenmesi ve kamu denetçiliği kurumu kararları', *Ombudsman Akademik*, 22, p. 329. Available at: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ombudsmanakademik/article/1587149> (Accessed: 15.06.2026).
7. Мухамбетова, К.А., Кожей, С., Досмурзаева, Д.О. и Мухамбетова, И.С. (2024) «Қазақстандағы Адам құқықтары жөніндегі уәкіл институты: мәртебесі және даму перспективалары», Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің хабаршысы. Педагогика. Психология. Социология сериясы, 146(1), б. 410–427. Қолжетімді: <https://bulpedps.enu.kz/index.php/main/article/view/536> (қаралған күні: 15.06.2026).
8. Канатов, А.К. и Шакинов, М.А. (2022) «Институт уполномоченного по правам человека в Казахстане (иммерсивный подход в законотворчестве)», *Вестник Института законодательства и правовой информации РК*, 69(2), с. 154–164. Доступно по адресу: <https://vestnik.zqai.kz/index.php/vestnik/article/view/535/690> (дата обращения: 15.06.2026).
9. Уполномоченный по правам человека в Республике Казахстан (2023) Приказ от 2 марта 2023 года № 6 «О внесении изменений в приказ Уполномоченного по правам человека в Республике Казахстан от 20 января 2023 года № 3 “Об утверждении Правил рассмотрения жалоб”». Доступно по адресу: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2300032046> (дата обращения: 16.06.2026).
10. Türkiye Cumhuriyeti (2013) Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. Available at: <https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/document/711KAMU-DENETCILIGI-KURUMU-KANUNUNUN-UYGULANMASINA-ILISKIN-USUL-VE-ESASLAR-HAKKINDA-YONETMELIK.pdf> (Accessed: 16.06.2026).
11. Avşar, F.S. and Tanrıku, F. (2026) 'Türkiye’de kamu denetçiliği kurumu’nun hak temelli yönetimdeki rolü: bir politika analizi', *Ombudsman Akademik*, 24, pp. 205–227. DOI: <https://doi.org/10.32002/ombudsmanakademik.1919479> (Accessed: 20.06.2026).
12. Аширбекова, А.Б., Абикенов, А.А. и Сактаганова, И.С. (2023) «Омбудсмен (адам құқықтары жөніндегі уәкіл) институтының мемлекеттік билік жүйесіндегі орны», Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің Хабаршысы. Құқық сериясы, 145(4), б. 38–48. DOI: <https://doi.org/10.32523/2616-6844-2023-145-4-38-48>
13. Қаржаубаев, С.С. (2022) «Қазақстандағы адам құқықтары жөніндегі уәкіл институтын жетілдіру туралы», *Вестник Института законодательства и правовой информации РК*, 70(3), с. 38–46. Доступно по адресу: <https://vestnik.zqai.kz/index.php/vestnik/article/download/812/762/3815> (дата обращения: 20.06.2026). DOI: https://doi.org/10.52026/2788-5291_2022_70_3_263.

14. Жунтырбаев, Т. и Stasiukynas, A. (2025) «Практика рассмотрения жалоб уполномоченным по правам человека в Республике Казахстан», Мемлекеттік басқару және мемлекеттік қызмет, (93), с. 81.
15. Уполномоченный по правам человека Республики Казахстан (2025) Ежегодный доклад Уполномоченного по правам человека Республики Казахстан за 2024 год. Астана. Доступно по адресу: <https://www.gov.kz/memleket/entities/ombudsman/documents/details/825810> (дата обращения: 20.06.2026).
16. Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumu (2026) 2025 Yılı Yıllık Raporu. Ankara: KDK. Available at: <https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/KDK-2025-Yillik-Rapor/index.html> (Accessed: 20.07.2026).
17. Президент Республики Казахстан (2021) Указ от 26 февраля 2021 года № 522 «Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года». Доступно по адресу: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522> (дата обращения: 10.07.2026).
18. Ozan, M.S. (2025) 'Dijital Devlette Hak Arama Özgürlüğü: Türkiye'de Kırılan Grupların Kamu Denetçiliği Kurumuna Erişiminde Potansiyel Engeller', International Social Sciences Studies Journal, 11(9), pp. 1659–1670. Available at: <https://sssjournal.com/files/sssjournal/241f218d-ed1d-421f-a481-e8da593f58fe.pdf> (Accessed: 11.07.2026).
19. Petrişor, M.F. (2025) 'The Evolution of the Ombudsman Institution: An Academic Perspective', Acta Universitatis Danubius. Juridica, 21(2), pp. 37–44. Available at: <https://dj.univ-danubius.ro/index.php/AUDJ/article/view/3437> (Accessed: 12.07.2026).
20. Сабурская, С.Х. (2023) «Внедрение цифровых технологий в деятельность аппарата уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан», Теория и практика социогуманитарных наук, 21(1), с. 125. Доступно по адресу: <https://cyberleninka.ru/article/n/vnedrenie-tsifrovyyh-tehnologiy-v-deyatelnost-apparata-upolnomochennogo-po-pravam-cheloveka-v-respublike-tatarstan> (дата обращения: 20.07.2026).

References

1. Birvural, A. (2025) 'A Historical Analysis of the Ombudsman Institution and Its Economic Benefits in Selected Countries in the World', Ombudsman Akademik, 12(23), pp. 193–211. Available at: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/5145591> (Accessed: 12.06.2026).
2. Respublika Kazahstan (2022) Konstitucionnyj zakon ot 5 nojabrja 2022 goda № 154-VII ZRK «Ob Upolnomochennom po pravam cheloveka v Respublike Kazahstan» [Constitutional Law on the Commissioner for Human Rights]. Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2200000154> (Accessed: 15.06.2026). [in Russian].
3. Türkiye Cumhuriyeti (2012) Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, Kanun No. 6328, 14 June. Available at: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf> (Accessed: 15.06.2026).
4. Ekren, A. (2026) 'Adalet erişim aracı olarak ombudsmanlık: İsveç, Türkiye, Fransa ve Polonya modellerinin karşılaştırmalı analizi', Adalet Dergisi, 76, pp. 989–1018. DOI: <https://doi.org/10.57083/adaletdergisi.1918899> (Accessed: 12.06.2026).
5. Kaya, R. (2025) 'Evaluating the Role of the Ombudsman Institution in the Oversight of Public Administration in Türkiye: A Mixed-Methods Study', Liberal Düşünce Dergisi, 120, pp. 21–51. DOI: <https://doi.org/10.36484/liberal.1707710> (Accessed: 15.06.2026).
6. Canat Sürekli, N. (2025) 'Kamu yönetiminin denetlenmesi ve kamu denetçiliği kurumu kararları', Ombudsman Akademik, 22, p. 329. Available at: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ombudsmanakademik/article/1587149> (Accessed: 15.06.2026).

7. Mukhambetova, K.A., Kozhej, S., Dosmurzayeva, D.O. and Mukhambetova, I.S. (2024) «Qazaqstandagy Adam quqyqtary zhonindegi uakil instituty: martebesi zhane damu perspektivalary» [The Commissioner for Human Rights in Kazakhstan: status and development prospects], L.N. Gumilyov atyndagy Eurazija ulttyq universitetinin habarshysy. Pedagogika. Psihologija. Sociologija serijasy, 146(1), pp. 410–427. Available at: <https://bulpedps.enu.kz/index.php/main/article/view/536> (Accessed: 15.06.2026).

8. Kanatov, A.K. and Shakenov, M.A. (2022) «Institut upolnomochennogo po pravam cheloveka v Kazahstane (immersivnyj podhod v zakonotvorchestve)» [Institute of the Commissioner for Human Rights in Kazakhstan], Vestnik Instituta zakonodatelstva i pravovoj informacii RK, 69(2), pp. 154–164. Available at: <https://vestnik.zqai.kz/index.php/vestnik/article/view/535/690> (Accessed: 15.06.2026).

9. Upolnomochennyy po pravam cheloveka v Respublike Kazahstan (2023) Prikaz ot 2 marta 2023 goda № 6 «O vnesenii izmenenij v prikaz Upolnomochennogo po pravam cheloveka v Respublike Kazahstan ot 20 janvarja 2023 goda № 3 “Ob utverzhdenii Pravil rassmotrenija zhalob”» [Order amending the complaint examination rules]. Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2300032046> (Accessed: 16.06.2026).

10. Türkiye Cumhuriyeti (2013) Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. Available at: <https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/document/711KAMU-DENETCILIGI-KURUMU-KANUNUNUN-UYGULANMASINA-ILISKIN-USUL-VE-ESASLAR-HAKKINDA-YONETMELIK.pdf> (Accessed: 16.06.2026).

11. Avşar, F.S. and Tanrıku, F. (2026) ‘Türkiye’de kamu denetçiliği kurumu’nun hak temelli yönetimdeki rolü: bir politika analizi’, Ombudsman Akademik, 24, pp. 205–227. DOI: <https://doi.org/10.32002/ombudsmanakademik.1919479> (Accessed: 20.06.2026).

12. Ashirbekova, A.B., Abikenov, A.A. and Saktaganova, I.S. (2023) «Ombudsmen (adam quqyqtary zhonindegi uakil) institutynyn memlekettik bilik zhujesindegi orny» [The place of the Ombudsman in the system of state power], L.N. Gumilyov atyndagy Eurazija ulttyq universitetinin Habarshysy. Quqyq serijasy, 145(4), pp. 38–48. DOI: <https://doi.org/10.32523/2616-6844-2023-145-4-38-48>.

13. Karzhaubayev, S.S. (2022) «Qazaqstandagy adam quqyqtary zhonindegi uakil institutyn zhetildiru turaly» [Improving the Commissioner for Human Rights in Kazakhstan], Vestnik Instituta zakonodatelstva i pravovoj informacii RK, 70(3), pp. 38–46. Available at: <https://vestnik.zqai.kz/index.php/vestnik/article/download/812/762/3815> (Accessed: 20.06.2026). DOI: https://doi.org/10.52026/2788-5291_2022_70_3_263.

14. Zhuntirbayev, T. and Stasiukynas, A. (2025) «Praktika rassmotrenija zhalob upolnomochennym po pravam cheloveka v Respublike Kazahstan» [Practice of considering complaints by the Commissioner for Human Rights in Kazakhstan], Memlekettik basqaru zhane memlekettik qyzmet, (93), p. 81.

15. Upolnomochennyy po pravam cheloveka Respubliki Kazahstan (2025) Ezhegodnyj doklad Upolnomochennogo po pravam cheloveka Respubliki Kazahstan za 2024 god [Annual report for 2024]. Astana. Available at: <https://www.gov.kz/memleket/entities/ombudsman/documents/details/825810> (Accessed: 20.06.2026).

16. Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumu (2026) 2025 Yılı Yıllık Raporu. Ankara: KDK. Available at: <https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/KDK-2025-Yillik-Rapor/index.html> (Accessed: 20.07.2026).

17. Prezident Respubliki Kazahstan (2021) Ukaz ot 26 fevralja 2021 goda № 522 «Ob utverzhdenii Konceptii razvitija gosudarstvennogo upravlenija v Respublike Kazahstan do 2030 goda» [Decree on the Public Administration Development Concept]. Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522> (Accessed: 10.07.2026).

18. Ozan, M.S. (2025) ‘Dijital Devlette Hak Arama Özgürlüğü: Türkiye’de Kırılğan Grupların Kamu Denetçiliği Kurumuna Erişiminde Potansiyel Engeller’, International Social Sciences Studies Journal,

11(9), pp. 1659–1670. Available at: <https://sssjournal.com/files/sssjournal/241f218d-ed1d-421f-a481-e8da593f58fe.pdf> (Accessed: 11.07.2026).

19. Petrişor, M.F. (2025) 'The Evolution of the Ombudsman Institution: An Academic Perspective', *Acta Universitatis Danubius. Juridica*, 21(2), pp. 37–44. Available at: <https://dj.univ-danubius.ro/index.php/AUDJ/article/view/3437> (Accessed: 12.07.2026).

20. Saburskaya, S.Kh. (2023) «Vnedrenie cifrovyyh tehnologiy v dejatel'nost apparata upolnomochennogo po pravam cheloveka v Respublike Tatarstan» [Digital technologies in the Office of the Commissioner for Human Rights in Tatarstan], *Teoriya i praktika sotsiugumanitarnyyh nauk*, 21(1), p. 125. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/vnedrenie-tsifrovyyh-tehnologiy-v-deyatelnost-apparata-upolnomochennogo-po-pravam-cheloveka-v-respublike-tatarstan> (Accessed: 20.07.2026).

Авторлар туралы мәлімет:

Аширбекова А.Б. – хат-хабар авторы, заң ғылымдарының магистрі, докторант, Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ – түрік университеті, Б.Саттарханов даңғылы, 29, 161200 Түркістан, Қазақстан

Бекбосынов Е.Т. – PhD докторі, М.Әуезов атындағы Оңтүстік Қазақстан зерттеу университеті, Тәуке хан даңғылы, 5, 160012, Шымкент, Қазақстан

Йылмаз К. – заң ғылымдарының магистрі, Түрік омбудсмен институты (Kamu Denetçiliği Kurumu) маманы, Зейтундалы 4/ Шанкайя, 06000, Анкара, Түркия

Аширбекова А.Б. – автор-корреспондент, магистр права, докторант, Международный казахско-турецкий университет имени Х.А. Ясауи, проспект Б. Саттарханова, 29, 161200, Туркестан, Казахстан

Бекбосынов Е.Т. – доктор PhD, Южно-Казахстанский исследовательский университет имени М. Ауэзова, проспект Тауке хана, 5, 160012, Шымкент, Казахстан

Йылмаз К. – магистр права, специалист Института омбудсмана Турецкой Республики (Kamu Denetçiliği Kurumu), Зейтундалы, 4, Чанкая, 06000, Анкара, Турция

Ashirbekova A.B. – Corresponding author, Master of Law, PhD student, Akhmet Yassawi International Kazakh-Turkish University, 29 B. Sattarkhanov Avenue, 161200, Turkistan, Kazakhstan

Bekbosynov E.T. – PhD, M. Auezov South Kazakhstan Research University, 5 Tauke Khan Avenue, 160012, Shymkent, Kazakhstan

Yilmaz K. – Master of Law, Specialist at the Ombudsman Institution of the Republic of Türkiye (Kamu Denetçiliği Kurumu), 4 Zeytundalı Street, Çankaya District, 06000, Ankara, Türkiye



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).