

г.Бишкек Дом Правительства

от 4 мая 2007года № 67

## ЗАКОН КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

О порядке рассмотрения обращений граждан

( в редакции Законов КР от 26 февраля 2008года №16, от 15 июля 2009 года № 214)

Настоящий Закон направлен на правовое регулирование отношений, связанных с реализацией права каждого на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, закрепленного Конституцией Кыргызской Республики, а также порядка рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

*(В редакции Закона КР от 15 июля 2009 года № 214)*

### **Статья 1. Основные термины, используемые в настоящем Законе**

Используемые в настоящем Законе основные термины означают следующее:

- 1) **обращение гражданина** (далее - обращение) - изложенные в письменной, электронной или устной форме предложение, заявление, жалоба, а также порядка рассмотрения обращений граждан
- электронное обращение** - обращение заявителя, поступившее на официальный адрес электронной почты государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, рассматриваемое в порядке, установленном статьей 6-1 настоящего Закона;
- 2) **предложение** - обращение, содержащее рекомендацию гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, улучшению деятельности органов государственной власти Кыргызской Республики и органов

местного самоуправления, решению вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** - обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, а также недостатках в деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** - обращение, содержащее просьбу гражданина о восстановлении его нарушенных прав и свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **индивидуальное обращение** - обращение одного гражданина;

6) **коллективное обращение** - обращение двух и более граждан, обращение организаций от имени граждан, а также резолюции митингов и собраний;

7) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

*(В редакции Закона КР от 15 июля 2013 года № 144)*

## **Статья 2. Основные принципы работы с обращениями граждан**

Основными принципами работы органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:

1) защита прав и свобод человека и гражданина;

2) законность, демократичность, доступность;

3) обязательность рассмотрения обращений;

4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения

обращений;

5) равенство граждан при рассмотрении обращений;

6) персональная ответственность за исполнение служебных обязанностей;

7) подконтрольность и подотчетность в рассмотрении обращений.

*(В редакции Закона КР от 26 февраля 2008 года № 16)*

### **Статья 3. Законодательство об обращениях граждан**

Законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан состоит из Конституции Кыргызской Республики, настоящего Закона, законодательных актов Кыргызской Республики и нормативных правовых актов Кыргызской Республики.

### **Статья 4. Право граждан на обращение**

1. В Кыргызской Республике каждый гражданин имеет право обращаться лично или через своего представителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к их должностным лицам, которые обязаны предоставить обоснованный ответ в установленный законом срок.
2. Органы, указанные в части 1 настоящей статьи, их должностные лица не вправе лишать граждан права на обращение с предложениями, заявлениями и жалобами или ограничивать их в таком праве.
3. Заявления и жалобы в интересах несовершеннолетних или недееспособных лиц вправе подавать их законные представители, а также органы опеки и попечительства.
4. Иностранцы граждане и лица без гражданства пользуются правом на обращение в соответствии с настоящим Законом, если иное не предусмотрено действующим законодательством Кыргызской Республики или международными договорами.
5. Обращения граждан, поступившие в установленном порядке из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других

средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики и настоящим Законом.

6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

*(В редакции Закона КР от 3 мая 2011 года № 17)*

### **Статья 5. Пределы действия настоящего Закона**

Действие настоящего Закона распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- 1) обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок которых регламентируется законодательством Кыргызской Республики;
- 2) обращений, которые рассматриваются в порядке уголовного и гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях, производства по делам о привлечении судей к дисциплинарной ответственности;
- 3) обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами законодательства Кыргызской Республики, их уставами и положениями;
- 4) обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный законами Кыргызской Республики.
- 5) обращений, связанных с осуществлением административных процедур, порядок рассмотрения которых регламентируется законодательством об административной деятельности и административных процедурах.

*(В редакции Законов КР от 27 июля 2016 года № 148, 27 июля*

2016 года № 151)

## **Статья 6. Требования, предъявляемые к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Заявление, жалоба гражданина должны быть обоснованными. В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы гражданина.

## **Статья 6-1. Порядок рассмотрения электронных обращений, поступивших по электронной почте**

1. Для приема электронных обращений граждан орган государственной власти или орган местного самоуправления регистрирует в сети Интернет официальный адрес своей электронной почты. Адрес электронной почты государственного органа или органа местного самоуправления должен быть размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления, а при его отсутствии - на официальном сайте Правительства Кыргызской Республики.

2. Гражданин в своем электронном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляет электронное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество

(при наличии), контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес проживания, излагает суть обращения.

3. Допускается прикладывать к электронному обращению копии, в том числе отсканированные, электронных документов, адреса в сети Интернет, по которым размещены электронные файлы (электронные документы, фото- и видеоматериалы).

4. В течение 3 рабочих дней после получения электронного обращения государственный орган или орган местного самоуправления направляет гражданину электронное сообщение-уведомление о принятии его обращения к рассмотрению с указанием даты и времени поступления, присвоенного входящего номера и соответствующих справочных телефонов или об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа. Далее электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется в установленном законом порядке.

5. В ходе рассмотрения электронного обращения должностное лицо, получившее электронное обращение, вправе уточнять суть обращения путем электронной переписки или по телефону, указанному в обращении.

6. Помимо электронного ответа государственный орган или орган местного самоуправления также направляет гражданину письменный ответ.

7. Государственный орган или орган местного самоуправления вправе не рассматривать следующие электронные обращения:

1) содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания, а также призывы к свержению существующего государственного строя и разжиганию межнациональной и межконфессиональной розни;

2) в которых отсутствуют сведения, указанные в части 2 настоящей статьи.

*(В редакции Закона КР от 15 июля 2013 года № 144)*

### **Статья 7. Личный прием граждан**

1. Должностные лица и руководители органов государственной власти, органов местного самоуправления, правомочные принимать решения по существу обращений, обязаны проводить личный прием граждан не реже одного раза в неделю.
2. Прием граждан проводится в соответствии с графиком приема граждан, опубликованным на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления и размещенным на стендах в здании государственного органа и органа местного самоуправления.
3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
4. В случае если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться гражданином в письменной или электронной форме и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом.
5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Граждане, приехавшие из отдаленных регионов республики, имеют право на внеочередной прием. Отказ в приеме не допускается.

*(В редакции Законов КР от 26 февраля 2008 года № 16, 15 июля 2009 года № 214, 15 июля 2013 года № 144)*

## **Статья 8. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения**

1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
  2. Письменное (электронное) обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 14 рабочих дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.
  3. В случаях если для разрешения обращения гражданина необходимо проведение специальной проверки (экспертизы), истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.
  4. В случае если решение поставленных в письменном (электронном) обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение пяти рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- (В редакции Законов КР от 15 июля 2009 года № 214, 15 июля 2013 года № 144, 17 февраля 2015 года № 35)*

## **Статья 9. Порядок рассмотрения обращений граждан,**



**поступивших в письменной форме**

1. Обращения граждан могут передаваться по почте либо лично.
2. Граждане вправе обращаться на государственном, официальном или любом другом языке народов Кыргызской Республики. Ответы на письменные обращения граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используется государственный или официальный язык Кыргызской Республики.
3. Обращения граждан рассматриваются руководителем государственного органа или органа местного самоуправления лично. Порядок их последующего рассмотрения устанавливается руководителем.
4. Письменные обращения считаются разрешенными в случае, если они рассмотрены, по поставленным в них вопросам приняты необходимые меры и гражданам письменно даны ответы в сроки, указанные в статье 8 настоящего Закона.
5. Ответ на коллективное обращение направляется по адресу гражданина, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.
6. В случае если текст обращения не поддается прочтению, то лицо, рассматривающее данное обращение, приглашает заявителя (если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению) для уточнения и выяснения сути и доводов обращения. Если лицу, рассматривающему обращение, не удастся связаться с заявителем, дальнейшее рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю в письменной форме.
7. Обращение, в котором обжалуются судебный акт или поведение судьи, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта или поведения судьи.

8. Письменное обращение гражданина, в котором не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

9. В случае отказа гражданина от своего письменного обращения в соответствии с пунктом 6 части 1 статьи 14 настоящего Закона должностное лицо государственного органа, органа местного самоуправления, рассматривающее обращение, принимает решение о прекращении по нему производства, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о нарушении прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

10. Рассмотренные обращения с копиями ответов передаются на хранение в архив с указанием сроков их хранения.

*(В редакции Законов КР от 26 февраля 2008 года № 16, 27 июля 2016 года № 151)*

#### **Статья 10. Повторные обращения**

1. Повторные обращения (устные, письменные или электронные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и гражданам даны ответы в порядке, установленном настоящим Законом. Новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Законом.

2. В случае если гражданин не удовлетворен решением, полученным по результатам рассмотрения обращения, он имеет право на обжалование решения в судебном порядке.

*(В редакции Закона КР от 15 июля 2013 года № 144)*

#### **Статья 11. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина либо его близких в связи с его обращением в государственный орган, орган

местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. Преследование гражданина либо его близких в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу влечет за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

3. Не допускается разглашение информации, доступ к которой ограничен законами, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

*(В редакции Закона КР от 27 июля 2016 года № 151)*

#### **Статья 12. Права и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений**

1. Руководитель органа государственной власти или органа местного самоуправления или должностное лицо, в компетенцию которых относится рассмотрение обращения, имеют право:

- 1) при направлении письменного (электронного) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного (электронного) обращения;
- 2) информировать население, трудовые коллективы и средства массовой информации о состоянии работы с обращениями граждан;
- 3) оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, если в письменном (электронном)

обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить об этом гражданину, направившему обращение.

2. Органы и должностные лица обязаны:

- 1) соблюдать требования, установленные настоящим Законом и иными актами законодательства Кыргызской Республики, об обращениях граждан;
- 2) принять обращение к рассмотрению либо направить его по принадлежности, либо разъяснить заявителю куда ему следует обратиться;
- 3) рассмотреть обращение по существу в установленный настоящим Законом срок, объективно оценить изложенные в нем факты, проверить их достоверность;
- 4) незамедлительно принять меры к устранению неправомерных действий (бездействия), нарушающих права, свободу, законные интересы граждан;
- 5) в случае необходимости направить работников на места для проверки сведений, содержащихся в обращении;
- 6) принять по обращению мотивированное и обоснованное решение;
- 7) письменно или посредством электронной связи информировать граждан о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему решении;
- 8) по официальным запросам органов и должностных лиц, рассматривающих обращения, представить акты, другие документы и материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений в качестве доказательств, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну;
- 9) в случае отклонения обращений обязательно указать мотивы

отклонения, разъяснить порядок обжалования;

10) исключать случаи направления жалобы должностным лицам, действия которых обжалуются;

11) пресекать ущемление прав, свобод и законных интересов граждан и членов их семей в связи с их обращениями в государственные органы, иные организации, к должностным лицам.

*(В редакции Закона КР от 15 июля 2013 года № 144)*

### **Статья 13. Решение по обращению**

1. По итогам обращения принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.

2. Решение по обращению должно быть мотивированным, со ссылкой на конкретные правовые акты, содержать указание о порядке его обжалования.

3. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением самого обращения.

### **Статья 14. Права и ответственность гражданина при рассмотрении обращения**

1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) получить информацию в устной или письменной (электронной) форме о дате и номере регистрации обращения;
- 2) знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства Кыргызской Республики об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны;

- 3) изложить свои доводы лицу, рассматривающему обращение;
- 4) непосредственно или через своих представителей, участвовать в рассмотрении обращения коллегиальным органом;
- 5) требовать получения письменного (электронного) ответа о результатах рассмотрения обращения в установленный срок;
- 6) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
- 7) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Подача гражданином обращения, в котором содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

*(В редакции Законов КР от 15 июля 2009 года № 214, 15 июля 2013 года № 144)*

### **Статья 15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

### **Статья 16. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

Ответственность за неисполнение настоящего Закона должностными лицами государственных органов возлагается на

руководителя, а при его отсутствии - на статс-секретаря или заместителя руководителя, или руководителя аппарата соответствующего государственного органа.

Ответственность за неисполнение настоящего Закона должностными лицами органов местного самоуправления возлагается на руководителя, а при его отсутствии - на заместителя руководителя органа местного самоуправления.

*(В редакции Закона КР от 17 февраля 2015 года № 35)*

### **Статья 17. Расходы, связанные с рассмотрением обращений**

В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Расходы, понесенные гражданином в связи с неправомерным отказом государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица в рассмотрении обращения или предоставлением необоснованного ответа или недостоверной информации, могут быть взысканы с государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица по решению суда.

*(В редакции Закона КР от 27 июля 2016 года № 151)*

### **Статья 18. Вступление в силу настоящего Закона**

1. Настоящий Закон вступает в силу со дня официального опубликования.

2. Признать утратившим силу Закон Кыргызской Республики "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" от 5 июля 1995 года № 8-1.

**Президент**

**Кыргызской Республики      К.Бакиев**