

LAW OF THE KYRGYZ REPUBLIC

BISHKEK, ON MAY 4, 2007 N 67

ON THE ORDER OF CONSIDERATION OF CITIZENS' APPEALS

(in edition of the law of the kyrgyz republic on february 26, 2008 n 16, 15 july, 2009 n 214, may 3, 2011 n 17, july 15, 2013 n 144, february 17, 2015 n 35)

this law is aimed at legal regulation of relations connected with realization of everyone's right to appeal to the state bodies and local self-government established by the constitution of the kyrgyz republic, as well as the order of consideration of citizens' applications by public authorities, local governments and officials.

(as amended by the law of july 15, 2009 n 214)

article 1. Key terms used in this law

as used in this act, the main terms are as follows:

1) treatment citizen (hereinafter - treatment) - set forth in a written, electronic or oral proposal, statement, complaint;

electronic treatment - treatment of the applicant, arrived on an official e-mail address state agencies, local governments and officials, viewed in the manner prescribed in article 6-1 of this law;

2) offer - treatment, recommending that a citizen on the improvement of laws and other regulations, the improvement of public authorities of the kyrgyz republic and local governments addressing issues of economic, political, social, cultural and other spheres of activity of the state and society;

3) application - an appeal, requesting citizens to assist in the realization of his constitutional rights and freedoms or the constitutional rights and freedoms of others or message about violation of laws and other normative legal acts, as well as shortcomings in the activities of these bodies and officials;

4) appeal - an appeal, requesting a citizen of the restoration of its violated rights and freedoms or legitimate interests or rights, freedoms or legitimate interests of other persons;

5) individual treatment - treatment of a citizen;

6) a collective appeal - an appeal of two or more people, the appeal of organizations on behalf of citizens, as well as resolutions of meetings and gatherings;

7) official - a person who permanently, temporarily or on special authority exercising the functions of a representative of authority or performing organizational and administrative, administrative-economic functions in state bodies or local governments.

(as amended by the law of july 15, 2013 n 144)

article 2. Basic principles of work with citizens' appeals

the main principles of the work of public authorities, local governments and their officials to consider citizens' complaints are:

- 1) protection of the rights and freedoms of man and citizen;
- 2) rule of law, democracy, accessibility;
- 3) mandatory for processing applications;
- 4) the timeliness, objectivity and completeness of consideration of appeals;
- 5) equality of citizens when considering appeals;
- 6) personal responsibility for the performance of official duties;
- 7) accountability and accountability in the consideration of applications.

(as amended by the law of february 26, 2008 n 16)

article 3. Legislation on citizens

the law on the procedure of consideration of citizens consists of the constitution of the kyrgyz republic, this law, legislative acts of the kyrgyz republic and the normative legal acts of the kyrgyz republic.

Article 4. The right of citizens to appeal

1. In the kyrgyz republic, every citizen has the right to apply in person or through a representative to state authorities, local governments and their officials, who are obliged to give a reasoned response within the statutory period.
2. The bodies specified in paragraph 1 of this article, their officials shall not deprive citizens of the right to apply with proposals, applications and complaints, or restrict them to this law.
3. The applications and complaints in the interests of minors or incapacitated persons may submit their legal representatives, as well as guardianship authorities.
4. Foreign citizens and stateless persons have the right to appeal in accordance with this law, unless otherwise stipulated by the current legislation of the kyrgyz republic or international treaties.
5. Treatment of citizens received in the prescribed manner of newspapers, magazines, television, radio and other media, through direct telephone communication, are considered in the manner and time stipulated by the legislation of the kyrgyz republic and this law.
6. The citizens shall exercise the right to apply freely and voluntarily. Implementation of the citizens' right to appeal should not violate the rights and freedoms of others.
7. Consideration of applications of citizens free of charge.

(as amended by the law of may 3, 2011 n 17)

#### article 5. Scope of this law

this law applies to all complaints of citizens, with the exception of:

- 1) applications related to inventions, discoveries, innovations, the order of which is regulated by the legislation of the kyrgyz republic;
- 2) complaints, which are considered in the order of criminal and civil proceedings of the cases on administrative offenses;
- 3) appeals arising from relations developing within commercial organizations and public associations of groups governed by the norms of the legislation of the kyrgyz republic, of their statutes and regulations;
- 4) applications for which a different procedure for the consideration established by the laws of the kyrgyz republic.

#### Article 6. Requirements for written request

1. A citizen in his written statement necessarily indicate the name of a public authority or local authority, which sends a written request, or the surname, name and patronymic of the official concerned, or the position of the person, as well as their surname, first name and patronymic (the latter if applicable), mailing address, to which the reply should be sent, sets out the essence of the proposal, application or complaint, puts his signature and the date.
2. The declaration of a citizen complaint must be reasonable. If necessary, it shall be attached to the documents confirming the citizen's arguments.

#### Article 6-1. The order of consideration of electronic applications received by e-mail

1. To receive the electronic applications of citizens of the state authority or local authority registers on the internet the official address of their e-mail. E-mail address of the state body or local authority should be placed on the official website of the state body or local self-government, and in his absence - by the kyrgyz government's official website.
2. A citizen in his electronic address compulsorily indicates the name of a public authority or local authority, which sends an e-mail appeal, or the surname, name and patronymic of the official concerned, or the position of the person, as well as the surname, name, patronymic (if available), phone number (home, cell or work), address of residence, presents the essence of treatment.
3. It is possible to apply to electronic copies of the treatment, including scanned and

electronic documents, addresses on the internet, which are available in electronic files (electronic documents, photos and videos).

4. Within 3 business days after the receipt of the electronic circulation of state authority or local authority directs the citizen e-mail notification of acceptance of its application for review with the date and time of receipt, assigned an incoming number and the corresponding reference phone or not to review the rationale reasons for the refusal. Further, the electronic circulation printed and working with it is conducted in accordance with the law.

5. During its consideration of the electronic handling officer who has received an e-mail appeal is entitled to clarify the essence of treatment by e-mails or the telephone number listed in circulation.

6. In addition to the electronic response state body or local authority and directs the citizen a written response.

7. The state body or local authority shall be entitled not to consider the following electronic circulation:

1) contain profanity and offensive language, as well as calls for the overthrow of the existing political system and inciting ethnic and religious hatred;

2) in which there is no information listed in paragraph 2 of this article.

(as amended by the law of july 15, 2013 n 144)

#### article 7. Personal reception of citizens

1. Officials and heads of state power bodies, local authorities, competent to decide on the merits of appeals are required to carry out personal reception of citizens at least once a week.

2. Reception of citizens is carried out according to the schedule of reception of citizens, published on the official website of the state body or local authority and placed on a stand in the state building authority and local self-government.

См.:

order n 590 (on approval of schedules of citizens personal reception of the prime minister of the kyrgyz republic prime minister of the kyrgyz republic dated december 31, 2013, the first vice-prime-minister of the kyrgyz republic, deputy prime minister of the kyrgyz republic, the head office of the government - minister of the kyrgyz republic, deputy head of the kyrgyz government, heads of departments of the office of the government of the kyrgyz republic to the i half of 2014)

3. When personal reception citizens present a document proving his identity.

4. If the question posed in the oral treatment can not be resolved during a personal reception, treatment can set out the citizen in written or electronic form and is

subject to registration and examination in the manner prescribed by this act.

5. In the event that the appeal contains issues that do not fall within the competence of the state body, local government body or official, the citizen is given an explanation of where and in what order should contact him.

6. During the personal reception of citizens may be denied further consideration of the appeal, if he was given the answer in essence delivered outstanding issues.

7. The citizens who came from remote regions of the country, have the right to an extraordinary reception. Deferment is not allowed.

(in edition of the law of the kyrgyz republic on february 26, 2008 n 16, july 15, 2009 n 214, july 15, 2013 n 144)

article 8. Terms of consideration of the written (electronic) treatment

1. Written (e) treatment must be registered within one working day from the date of admission to the state agency, local government body or the official, which is competent decision delivered outstanding issues.

2. Written (e) treatment received by the state agency, local government body or official in accordance with their competence, shall be reviewed within 14 working days from the date of registration in writing (electronic) treatment.

3. In cases where permission to the citizen is necessary to conduct a special audit (examination), reclamation of additional materials or to take other measures, the timing resolution of complaints may be extended in exceptional cases, but no more than 30 calendar days. The decision was made by the head of the state body or local authority, officer or authorized person and communicated to the applicant in writing (electronic) form.

4. If the solution set out in writing (email) address issues related to the competence of several state bodies, local authorities or officials, a copy of the appeal within five working days from the date of registration is sent to the relevant state bodies, local governments or appropriate official persons.

(in edition of the law of the kyrgyz republic of july 15, 2009 n 214, july 15, 2013 n 144, february 17, 2015 n 35)

article 9. The order of consideration of citizens' appeals received in writing

1. Treatment of citizens can be sent by mail or in person.

2. Citizens shall have the right to apply to the public official or any other language of the peoples of the kyrgyz republic. Answers to written requests of citizens are in the same language. If it is impossible to give an answer in the same language used by

the national or official language of the kyrgyz republic.

3. Treatment of citizens considered the head of the state body or local authority in person. The procedure for subsequent consideration established leader.

4. Written applications are considered authorized if they are considered, on the issues raised therein taken the necessary measures and citizens answered in writing within the time specified in article 8 of this act.

5. The answer to the collective appeal is directed at the citizen referred to in the first treatment, unless otherwise indicated in the text.

6. If the text of the address cannot be reading, the person considering this appeal, invites the applicant (if the name and postal address of the applicant amenable to reading) to refine and clarify the nature and treatment of arguments. If a person considers the appeal, cannot contact with the applicant, the further consideration of the treatment is stopped, as communicated to the applicant in writing.

7. Handling, which appealed against the judgment, returned to the citizen, sent an appeal, explaining the order of the appeal of the judgment.

8. A written request of a citizen, which are not indicated his name and postal address to which the reply should be sent, recognized as anonymous and is not subject to review.

9. In the event of failure of a citizen from his written request in accordance with paragraph 6 of part 1 of article 14 of this law official of the state body, local self-government shall consider the appeals, decides on the termination of his production, except for cases when information contained in circulation about violation of rights, freedoms and (or) legitimate interests of citizens.

(as amended by the law of february 26, 2008 n 16)

#### article 10. Repeated treatment

1. Repeated treatment (oral, written or electronic) in which no new arguments or newly discovered facts, will not be considered if on them there are materials exhaustive checks and citizens are given the answers in the order established by this law. The new arguments or newly discovered circumstances shall be considered in the manner provided in this act.

2. If the citizen is not satisfied with the decision obtained as a result of consideration of the application, he has the right to appeal the decision in court.

(as amended by the law of july 15, 2013 n 144)

#### article 11. Guarantees of security of the citizen in relation to his appeal

1. Any citizen of persecution or his relatives in connection with his appeal to the

state body, local government body or official to criticize the activities of these bodies or officials, or to restore or protect their rights, freedoms and legitimate interests of any of the rights, freedoms and legitimate interests of others.

2. The pursuit of a citizen or his relatives in connection with his appeal to the state body, local government body or official entails the responsibility of officials in accordance with the kyrgyz legislation.

3. When considering the appeal is not allowed divulging the information contained in circulation, as well as information concerning the private life of a citizen, without his consent.

#### Article 12. Rights and duties of officials in considering appeals

1. The head of a public authority or local government body or official which competence includes consideration of treatment, are entitled to:

1) at the written direction of the (electronic) reference for the consideration of another public authority, local authority or other officer, if necessary, to seek in these organs or in the official documents and materials of the outcome of the written (electronic) treatment;

2) to inform the public, labor groups and the media on the status of work with citizens;

3) leave the appeal without an answer on the merits set it matters if in writing (email) address contains obscene or offensive language, threats to life, health and property of the officer and his family, and to inform the citizens that sent treatment.

2. Agencies and officials must:

1) comply with the requirements established by this law and other legislative acts of the kyrgyz republic, on citizens;

2) to appeal for consideration or send it to the accessories or to explain to the applicant which he should address;

3) consider the appeal on the merits within a reasonable period by the present law, to objectively evaluate the facts contained therein, to verify their authenticity;

4) to take immediate measures to eliminate the illegal actions (inaction), infringing, freedom and legitimate interests of citizens;

5) if necessary, to send workers to the place to verify the information contained in the circulation;

6) take the handling reasoned and informed decision;

7) in writing or by means of electronic communication to inform citizens about the results of consideration of the application and make a decision;

8) official requests bodies and officials, considering treatment, submit to acts, other

documents and materials relevant to the consideration of complaints as evidence, except those containing state, official or other secrets protected by law;

9) in the case of appeals deviations necessarily indicate the reasons for rejection, explain the procedure for appeal;

10) exclude cases of complaints of the direction of officials whose actions are appealed;

11) prevent infringement of the rights, freedoms and legitimate interests of citizens and their family members in connection with their appeals to the state bodies, other organizations, to the officials.

(as amended by the law of july 15, 2013 n 144)

article 13. The decision on the treatment

1. One of the following solutions as a result of the treatment:

1) a full or partial satisfaction of the treatment;

2) to dismiss the appeal;

3) to take measures to resolve the issues raised and the elimination of the revealed violations.

2. A decision on the treatment to be motivated by reference to specific legal acts contain instructions on the procedure for its appeal.

3. Together with the message about the results of consideration of the application the applicant received back from it original documents, with the exception of the treatment.

Article 14. Rights and responsibilities of a citizen when considering treatment

1. When considering the citizen has the right to:

1) to obtain information orally or in writing (e) the form of the date and reference number of registration;

2) to get acquainted with the materials related to the consideration of complaints, to the extent that it does not affect the rights of others and does not contradict the requirements of the legislation of the kyrgyz republic on the protection of state secrets, commercial and (or) other secrets protected by law;

3) to present its case a person considers the appeal;

4) either directly or through their representatives to participate in the consideration of the appeal collegial body;

5) require the written (electronic) response on the results of consideration of the application within the prescribed period;

6) to file a complaint on the decision taken on the treatment or action (inaction) in



connection with the appeal in the administrative and (or) court in accordance with the legislation of the kyrgyz republic;

7) to apply for termination of consideration of the application.

2. The filing of an appeal, which contained libelous material, expressions, insulting the honor and dignity, and damaging the business reputation of others entails responsibility in accordance with the kyrgyz legislation.

(in edition of the law of the kyrgyz republic of july 15, 2009 n 214, july 15, 2013 n 144)

article 15. Monitoring of compliance with the order of consideration of appeals state agencies, local governments and officials carried out within its competence, control over compliance with the order of consideration of applications, analyze the content of incoming calls, take measures to timely identify and eliminate the causes of violations of the rights, freedoms and legitimate interests of citizens.

Article 16. Responsibility for violation of legislation on citizens  
the responsibility for the failure of this law public officials entrusted to the head, and in his absence - the secretary of state or the deputy head or head of the relevant public authority apparatus.

The responsibility for the failure of this law by officials of local self-government rests with the head, and in his absence - by the deputy head of the local government.

(as amended by the law of february 17, 2015 n 35)

article 17. The costs associated with the consideration of appeals in case a citizen have to handle with false information, the costs incurred in connection with the treatment of state authority, local government or official, may be recovered from this citizen by a court decision.

Article 18. Entry into force of this act

1. This law shall come into force from the date of publication.

Published in the newspaper "erkintoo" dated may 22, 2007 n 37

2. To recognize the law of the kyrgyz republic "on the procedure for consideration of proposals, applications and complaints of citizens" on july 5, 1995 n 8-1.

President of kyrgyzstan kurmanbek bakiyev

adopted by the jogorku kenesh of the kyrgyz republic of march 23, 2007

## **ЗАКОН КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

*г.Бишкек, от 4 мая 2007 года N 67*

### **О порядке рассмотрения обращений граждан**

*(В редакции Законов КР от 26 февраля 2008 года N 16, 15 июля 2009 года N 214, 3 мая 2011 года N 17, 15 июля 2013 года N 144, 17 февраля 2015 года N 35)*

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 N 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;

**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 N 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 N 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 N 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;
- 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.

#### **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 N 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.

*См.:*

*распоряжение Премьер-министра КР от 31 декабря 2013 года N 590 (Об утверждении графиков личного приема граждан Премьер-министром Кыргызской Республики, первым вице-премьер-министром Кыргызской Республики, вице-премьер-министрами Кыргызской Республики, Руководителем Аппарата Правительства - министром Кыргызской Республики, заместителями Руководителя Аппарата Правительства Кыргызской Республики, заведующими отделами Аппарата Правительства Кыргызской Республики на I полугодие 2014 года)*

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 N 16, 15 июля 2009 года N 214, 15 июля 2013 года N 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 N 214, 15 июля 2013 года N 144, 17 февраля 2015 года N 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 обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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.

*(В редакции Закона КР от 26 февраля 2008 года N 16)*

### **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 N 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. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### **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 N 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 N 214, 15 июля 2013 года N 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 N 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.

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

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

*Опубликован в газете "Эркинтоо" от 22 мая 2007 года N 37*

2. Признать утратившим силу Закон Кыргызской Республики "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" от 5 июля 1995 года N 8-1.

**Президент Кыргызской  
Республики**

**К.Бакиев**

**Принят Жогорку Кенешем  
Кыргызской Республики**

**23 марта 2007 года**