



ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА

ЗАКОН

ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

Принят Постановлением Народного Совета 20 февраля 2015 года

(С изменениями, внесенным Законами

[от 31.08.2018 № 245-ІНС,](#)

[от 06.12.2019 № 80-ІНС,](#)

[от 12.03.2020 № 108-ІНС,](#)

[от 26.05.2020 № 158-ІНС,](#)

[от 11.09.2020 № 187-ІНС\)](#)

РАЗДЕЛ I

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Сфера применения Закона

1. Настоящим Законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Донецкой Народной Республики (далее – гражданин) закрепленного за ним [Конституцией Донецкой Народной Республики](#) права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, средства массовой информации, в учреждения и организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан указанными органами и должностными лицами.

2. Установленный настоящим Законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Донецкой Народной Республики.

3. Действие настоящего Закона не распространяется на порядок рассмотрения обращений граждан, установленный уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством, а также других обращений, в отношении которых законодательными актами Донецкой Народной Республики предусмотрен иной порядок рассмотрения.

Статья 2. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются [Конституцией Донецкой Народной Республики](#), международными договорами Донецкой Народной Республики, настоящим Законом, другими законами и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

Статья 3. Основные термины, используемые в настоящем Законе

Для целей настоящего Закона используются следующие термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение (замечание), заявление (ходатайство) или жалоба, а также устное обращение гражданина к руководителям и другим должностным лицам соответствующих органов;

[\(Пункт 1 статьи 3 с изменениями, внесенными в соответствии с Законом от 31.08.2018 № 245-ІНС\)](#)

2) предложение (замечание) – обращение гражданина с рекомендацией по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление (ходатайство) – обращение гражданина с просьбой 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба – обращение гражданина с требованием о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) 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;

б) индивидуальное обращение – обращение одного гражданина;

7) коллективное обращение – обращение двух и более граждан по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

8) повторное обращение – обращение, поступившее в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, к одному и тому же должностному лицу от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу два и более раза.

Статья 4. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления, средства массовой информации, в учреждения и организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Военнослужащие, работники органов внутренних дел и государственной безопасности имеют право подавать обращения, не касающиеся их служебной деятельности. Обращения названных лиц, связанные с прохождением службы, регулируются законодательством об этих органах.

3. Порядок рассмотрения обращений депутатов Народного Совета Донецкой Народной Республики регулируется [Законом Донецкой Народной Республики «О статусе депутата Народного Совета Донецкой Народной Республики»](#), Положением о порядке работы с депутатскими обращениями и депутатскими запросами, внесенными депутатами Народного Совета Донецкой Народной Республики.

4. Лица, которые не являются гражданами Донецкой Народной Республики и законно находятся на ее территории, имеют такое же право на подачу обращений, как и граждане Донецкой Народной Республики, если иное не предусмотрено международными договорами Донецкой Народной Республики.

5. Законами и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики может быть предусмотрен другой порядок рассмотрения обращений определенной категории граждан.

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

Статья 5. Представительство граждан при реализации права на обращение

1. Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

2. Письменные обращения от имени несовершеннолетних или недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения несовершеннолетних или недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

3. Представители граждан при подаче и рассмотрении обращений могут совершать действия, право на осуществление которых имеют граждане, в пределах предоставленных им полномочий.

4. Представители граждан осуществляют свои полномочия на основаниях, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики.

(Часть 4 статьи 5 изложена в новой редакции, в соответствии с Законом от 26.05.2020 № 158-ПНС)

Статья 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина и членов его семьи за представление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или 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. Не допускается разглашение полученных из обращений сведений о личной жизни граждан без их согласия или сведений, составляющих государственную или иную тайну, охраняемую законом, и другой информации, если это ущемляет права и законные интересы граждан. Не допускается выяснение данных о личности гражданина, не касающихся обращения. По просьбе гражданина, высказанной в устной форме или указанной в тексте обращения, не подлежат разглашению его фамилия, место жительства и работы. Этот запрет не распространяется на случаи сообщения информации, содержащейся в обращении, лицам, которые имеют отношение к решению поставленных в обращении вопросов.

Статья 7. Основные принципы деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

Основными принципами деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:

1) защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;

2) обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям;

3) своевременность и объективность;

4) доступность, безвозмездность и равенство граждан;

5) контроль своевременности и полноты рассмотрения.

[\(Пункт 5 статьи 7 с изменениями, внесенными в соответствии с Законом от 26.05.2020 № 158-ІІНС\)](#)

РАЗДЕЛ II ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Статья 8. Порядок подачи обращений

1. Обращение может быть:

1) устным (изложенным гражданином и записанным должностным лицом на личном приеме);

2) письменным, направленным по почте или переданным гражданином в соответствующий орган лично или через законного представителя;

3) в форме электронного документа, направленного с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

[\(Часть 1 статьи 8 изложена в новой редакции в соответствии с Законом от 31.08.2018 № 245-ІІНС\)](#)

2. Обращения адресуются непосредственно государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов, указанных в части 2 данной статьи, или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем 2 части 3 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

4. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7. Обращение в форме электронного документа подается и рассматривается в порядке, установленном настоящим Законом для письменных обращений с учетом особенностей электронной формы документа.

[\(Часть 7 статьи 8 изложена в новой редакции в соответствии с Законом от 31.08.2018 № 245-ІНС\)](#)

Статья 9. Сроки подачи обращений

1. Подача гражданами предложений (замечаний) и заявлений (ходатайств) сроком не ограничивается.

2. Жалоба на решение может быть подана гражданином в течение одного года с момента его принятия, но не позднее одного месяца со времени ознакомления гражданина с принятым решением. Жалобы, поданные с нарушением указанного срока, не рассматриваются.

3. Пропущенный срок по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными гражданином, может быть восстановлен государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, рассматривающим жалобу.

Статья 10. Требования, предъявляемые к письменным обращениям

1. Обращения излагаются на государственном языке Донецкой Народной Республики.

[\(Часть 1 статьи 10 с изменениями, внесенными в соответствии с Законом от 11.09.2020 № 187-ІНС\)](#)

2. Письменные обращения граждан должны содержать:

1) наименование и (или) адрес государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которому направляется обращение;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) изложение сути обращения;

4) дату и личную подпись гражданина (граждан).

2¹. В обращении, поданном в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства (пребывания), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Применение электронной подписи при подаче обращения в форме электронного документа не требуется.

(Часть 2¹ статьи 10 введена Законом от 31.08.2018 № 245-ІНС)

3. Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями не позднее чем через десять дней со дня его поступления.

4. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

5. К письменным обращениям, подаваемым представителями граждан, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

6. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) документов, подтверждающих эту информацию.

Статья 11. Прием и регистрация письменных обращений

1. Письменные обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом, подлежат обязательному приему и регистрации в день их поступления. Отказ в приеме обращений не допускается.

2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Статья 12. Основные права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления и должностным лицом гражданин имеет право:

1) присутствовать при рассмотрении заявления (ходатайства) или жалобы, если это не противоречит требованиям действующего законодательства Донецкой Народной Республики;

2) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

4) пользоваться услугами адвоката или представителя трудового коллектива, организации, осуществляющей правозащитную функцию, оформив это полномочие в установленном законом порядке;

5) высказывать устно или письменно требование о соблюдении тайны рассмотрения заявления (ходатайства) или жалобы;

б) отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи заявления о прекращении рассмотрения обращения;

7) получать письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 18 настоящего Закона, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов;

8) обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики;

9) требовать возмещения убытков, если они стали результатом нарушений установленного порядка рассмотрения обращений.

Статья 13. Обязанности граждан при реализации их права на обращение

При реализации права на обращение граждане обязаны:

1) соблюдать требования настоящего Закона;

2) не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

3) своевременно информировать государственный орган, орган местного самоуправления и должностное лицо об изменении почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Статья 14. Обязанности государственных органов, органов местного самоуправления, их руководителей и других должностных лиц по рассмотрению заявлений (ходатайств) или жалоб

Государственные органы, органы местного самоуправления, их руководители и другие должностные лица в пределах своих полномочий обязаны:

1) объективно, всесторонне и своевременно проверять заявления (ходатайства) или жалобы;

2) по просьбе гражданина приглашать его на заседание соответствующего органа, который рассматривает его заявление (ходатайство) или жалобу, если это не противоречит законодательству Донецкой Народной Республики;

3) принимать законные и обоснованные решения;

4) письменно сообщать гражданину о результатах проверки заявления (ходатайства) или жалобы и сути принятого решения;

5) в случае принятия решения об ограничении доступа гражданина к соответствующей информации при рассмотрении заявления (ходатайства) или жалобы составить об этом мотивированное постановление;

6) отменять или изменять обжалованные решения в случаях, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики, если они не соответствуют закону или иным нормативным правовым актам, безотлагательно принимать меры к прекращению неправомерных действий, выявлять, устранять причины и условия, способствовавшие нарушениям;

7) обеспечивать восстановление нарушенных прав, реальное выполнение принятых в связи с заявлением (ходатайством) или жалобой решений;

8) решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов человека;

9) разъяснять гражданам порядок обжалования ответов на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных настоящим Законом;

10) принимать меры по возмещению в установленном законом порядке материального ущерба, если он был причинен гражданину в результате ущемления его прав или законных интересов;

11) организовывать и проверять состояние рассмотрения заявлений (ходатайств) или жалоб граждан, принимать меры по устранению причин, их порождающих, систематически анализировать и информировать население о ходе этой работы;

12) уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Статья 15. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения.

2. В исключительных случаях, руководитель государственного органа или органа самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать сорока пяти календарных дней. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен от установленного этой статьей срока.

(Часть 2 статьи 15 с изменениями, внесенными в соответствии с Законом от 31.08.2018 № 245-ІНС)

Статья 16. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 17. Рассмотрение обращений по существу

1. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов граждан и им направлены письменные ответы.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа согласно указанному в обращении адресу электронной почты, а ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в таком обращении.

[\(Абзац второй части 1 статьи 17 введен Законом от 31.08.2018 № 245-ІНС\)](#)

2. Письменные ответы могут не направляться гражданам, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии граждан. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения гражданами соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями граждан, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

3. Устные обращения считаются рассмотренными по существу в той мере, в которой решены изложенные в них вопросы, приняты надлежащие

меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов граждан и ответы объявлены гражданам в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения. Не рассмотренные при устном обращении вопросы рассматриваются в общем порядке.

4. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

Статья 18. Оставление обращений без рассмотрения по существу

1. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

1) обращения не соответствуют требованиям, установленным частями 1-6 статьи 10 настоящего Закона;

2) обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики в судебном порядке;

3) пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

4) гражданином подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

5) с гражданином прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, в порядке, предусмотренном частью 2 статьи 21 настоящего Закона;

2. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает руководитель соответствующего органа, куда поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо.

3. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

1) не предъявлены документы, удостоверяющие личность граждан, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей граждан;

2) обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции государственного органа, местного самоуправления, в котором проводится личный прием;

3) гражданину в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим гражданином по таким вопросам была прекращена;

4) гражданин в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

4. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется гражданину в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

Статья 19. Отзыв обращения

1. Гражданин имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

2. В случае отзыва гражданином своего обращения соответствующий орган прекращают рассмотрение этого обращения по существу и возвращают гражданину оригиналы документов, приложенных к обращению.

Статья 20. Требования к письменным ответам на письменные обращения

1. Письменные ответы на письменные обращения излагаются на государственном языке Донецкой Народной Республики, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы граждан.

(Часть 1 статьи 20 с изменениями, внесенными в соответствии с Законом от 11.09.2020 № 187-ПНС)

2. Если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

3. Письменные ответы на письменные обращения подписываются руководителем соответствующего органа, должностным лицом или уполномоченным на то лицом.

РАЗДЕЛ III ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 21. Рассмотрение повторных обращений

1. При оставлении в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 18 настоящего Закона повторного обращения без рассмотрения по существу гражданину письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

2. При поступлении повторного обращения от гражданина, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом гражданина.

Статья 22. Рассмотрение коллективных обращений

1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном настоящим Законом.

2. Коллективные обращения тридцати и более граждан могут быть рассмотрены с выездом на место, если иное не предусмотрено в самих обращениях.

Статья 23. Рассмотрение анонимных обращений

Анонимные обращения, то есть обращения граждан, в которых не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) либо инициалы гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Статья 24. Обращение к объединениям граждан

Полученные объединениями граждан обращения с замечаниями и предложениями относительно их деятельности рассматриваются этими объединениями и их органами в соответствии с уставами объединений, а заявления и жалобы на ущемление или нарушения прав граждан – согласно настоящему Закону.

Статья 25. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представители граждан должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

3. Должностные лица не вправе отказать в личном приеме гражданину, за исключением случаев, предусмотренных частью 3 статьи 18 настоящего Закона.

4. Все обращения граждан на личном приеме регистрируются в карточке (журнале) личного приема граждан.

5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе

личного приема, о чем делается запись в карточке (журнале) личного приема граждан.

6. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается гражданином в письменной форме и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом для письменных обращений.

7. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции государственного органа, органа местного самоуправления, в котором проводится личный прием, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

РАЗДЕЛ IV

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

Статья 26. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

1. Представление гражданином обращения, содержащего клевету и оскорбления, дискредитацию государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц, призывы к разжиганию национальной, расовой, религиозной вражды и других действий, влечет гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность, предусмотренную законодательством Донецкой Народной Республики.

2. Должностные лица, за нарушение возложенных на них обязанностей, связанных с рассмотрением обращений граждан, несут дисциплинарную ответственность, предусмотренную законодательством Донецкой Народной Республики.

Статья 27. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. В случае удовлетворения жалобы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, принявшие неправомерное решение по обращению гражданина, возмещают ему причиненный материальный ущерб, связанный с подачей и рассмотрением жалобы, обоснованные расходы, понесенные в связи с выездом для рассмотрения жалобы по требованию соответствующего органа, и утраченный за это время заработок. Споры о взыскании расходов рассматриваются в судебном порядке.

2. Гражданину по его требованию и в порядке, установленном действующим законодательством, может быть возмещен моральный ущерб, причиненный неправомерными действиями или решениями государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении жалобы. Размер возмещения морального (неимущественного) ущерба в денежном выражении определяется судом.

3. Затраты, произведенные государственным органом, органом местного самоуправления и должностным лицом в связи с проверкой обращений, содержащих заведомо ложные сведения, могут быть взысканы с гражданина по решению суда.

Статья 28. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

[\(Наименование статьи 28 с изменениями, внесенными в соответствии с Законом от 26.05.2020 № 158-ІІНС\)](#)

1. Контроль соблюдения законодательства об обращении граждан в пределах своих полномочий осуществляют Народный Совет Донецкой Народной Республики, депутаты Народного Совета Донецкой Народной Республики, Глава Донецкой Народной Республики, Правительство Донецкой Народной Республики, Уполномоченный по правам человека в Донецкой Народной Республике, государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица.

[\(Часть 1 статьи 28 с изменениями, внесенными законами от 12.03.2020 № 108-ІІНС, от 26.05.2020 № 158-ІІНС\)](#)

2. В целях постоянного совершенствования работы с обращениями граждан, соответствующие органы обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в обращениях вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на своих официальных сайтах ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в этих организациях и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.

[\(Статья 29 утратила силу в соответствии с Законом от 26.05.2020 № 158-ІІНС\)](#)

РАЗДЕЛ V ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

[\(Наименование раздела V изложено в новой редакции в соответствии с Законом от 06.12.2019 № 80-ІІНС\)](#)

Статья 30. Вступление в силу настоящего Закона

Настоящий Закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

Статья 31. Переходные положения

1. До 1 января 2022 года обращения в органы прокуратуры, органы внутренних дел, органы государственной безопасности, органы юстиции и в орган исполнительной власти, реализующий государственную политику в сфере исполнения уголовных наказаний Донецкой Народной Республики, направляются исключительно в письменной форме с соблюдением требований, установленных настоящим Законом.

2. Обращения, поданные в форме электронного документа в органы, указанные в части 1 настоящей статьи, до 1 января 2022 года и не рассмотренные указанными органами, остаются без рассмотрения по существу с соблюдением требований настоящего Закона.

(Статья 31 введена Законом от 06.12.2019 № 80-ІНС)

Глава
Донецкой Народной Республики

А.В. Захарченко

г. Донецк
26 февраля 2015 года
№ 13-ІНС

