

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ БИЗНЕС-ОМБУДСМЕНА

### 1. Общие положения

1. Настоящий Регламент работы («Регламент») в соответствии с Положением «Об уполномоченном лице по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности (Бизнес-омбудсмен)», утвержденным Постановлением Правительства Кыргызской Республики от 31 декабря 2018 года №647 (далее - **Положение**), определяет порядок представления, принятия и рассмотрения жалоб от субъектов предпринимательской деятельности, а также порядок коммуникации между субъектами предпринимательской деятельности и Бизнес-омбудсменом (далее - **Бизнес-омбудсмен**).
2. Бизнес-омбудсмен является уполномоченным лицом, наделенным полномочиями по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности, а также содействует прозрачности деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора с целью предотвращения коррупционных деяний и/или других нарушений прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.
3. В своей деятельности Бизнес-омбудсмен руководствуется Конституцией, другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики, вступившими в установленном законом порядке в силу международными договорами, участницей которых является Кыргызская Республика, Положением и настоящим Регламентом.
4. Высшим коллегиальным органом Бизнес-омбудсмeна и секретариата является Наблюдательный совет, образованный группой сторон для целей осуществления надзора за деятельностью Бизнес-омбудсмeна и секретариата, соблюдения требований Положения и иных применимых норм, в том числе наделенный функциями планирования и разработки стратегии деятельности Бизнес-омбудсмeна и секретариата.
5. Для обеспечения деятельности Бизнес-омбудсмeна создается секретариат, который является рабочим аппаратом Бизнес-омбудсмeна, оказывающий содействие реализации функций и задач, а также осуществляющий организационно-техническое обеспечение работы Бизнес-омбудсмeна, включающий заместителей Бизнес-омбудсмeна, специалистов и административный персонал.
6. Бизнес-омбудсмен и работники секретариата не являются государственными или муниципальными служащими и осуществляют свою деятельность независимо от государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора и их должностных лиц, не подчиняются и не подотчетны им. Вмешательство в их деятельность, равно как и воздействие на их деятельность, либо воспрепятствование ей в любой форме запрещается.
7. Если иное не определено в Регламенте, термины с заглавной буквой имеют те же значения, что и в Положении.
8. Регламент публикуется на официальном сайте Бизнес-омбудсмeна.

### 2. Права и полномочия Бизнес-омбудсмeна

9. Бизнес-омбудсмен имеет право:
  - 1) Направлять запрос и получать своевременно (а именно, в срок до 15 рабочих дней), а при соответствующем указании Бизнес-омбудсмeна- в срочном порядке (в срок до 5 рабочих дней) от государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора и субъектов предпринимательской деятельности, в том числе путем проведения личных собеседований (устных объяснений) с соответствующими должностными лицами, информацию, документы и другие материалы и сведения, необходимых или полезных для рассмотрения жалоб и решения вопросов, касающихся дел, которые рассматриваются Бизнес-омбудсменом.

- 2) Направлять государственным органам, органам местного самоуправления, предприятиям государственного сектора, их должностным лицам информацию о случаях и возможных правовых последствиях в случае нарушения прав, свобод и/или законных интересов субъектов предпринимательской деятельности. В случае, если у Бизнес-омбудсмена есть основания полагать, что такие нарушения имеют место, направлять рекомендации и представления в государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия государственного сектора, их должностным лицам;
- 3) Получать своевременно (а именно, в срок до 15 рабочих дней), а при соответствующем указании Бизнес-омбудсмена - в срочном порядке (в срок до 5 рабочих дней) от государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора ответы (в письменной форме), с детальным разъяснением о ходе рассмотрения и принятых мерах по решению вопросов, отраженных в рекомендациях и представлениях Бизнес-омбудсмена;
- 4) Привлекать должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора, объединений граждан, предприятий, учреждений и организаций, независимо от формы собственности (с их согласия), к рассмотрению вопросов, относящихся к полномочиям Бизнес-омбудсмена;
- 5) Направлять в Правительство Кыргызской Республики, Жогорку Кенеш Кыргызской Республики, Президенту Кыргызской Республики предложения относительно кандидатур экспертов для формирования рабочих групп с целью подготовки проектов нормативных правовых актов по вопросам улучшения условий ведения предпринимательской деятельности и борьбы с коррупцией;
- 6) Направлять в Правительство Кыргызской Республики, Жогорку Кенеш Кыргызской Республики, Президенту Кыргызской Республики, в том числе в рамках личных встреч, предложения и рекомендации относительно путей устранения системных причин нарушения прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности;
- 7) В установленном законодательством Кыргызской Республики порядке участвовать в заседаниях Правительства Кыргызской Республики, Совета по развитию бизнеса и инвестициям при Правительстве Кыргызской Республики и вносить свои предложения;
- 8) Обнародовать информацию о случаях совершения коррупционных деяний и/или других нарушений со стороны государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора, выявленных в ходе деятельности Бизнес-омбудсмена, в том числе в форме ежегодных отчетов, включая информацию о жалобах, которые рассматривались Бизнес-омбудсменом, выводах Бизнес-омбудсмена относительно жалоб, и, в случае необходимости, информацию о реагировании соответствующих государственных и муниципальных структур по вопросам рассмотрения жалобы, а также о выполнении направленных рекомендаций и представлений;
- 9) Обнародовать информацию о взаимодействии с Правительством Кыргызской Республики, другими государственными органами, органами местного самоуправления, предприятиями государственного сектора, а также об участии Бизнес-омбудсмена в подготовке проектов нормативных правовых актов и других инициативах, целью которых является улучшение условий ведения предпринимательской деятельности и/или борьба с коррупцией;
- 10) Привлекать на контрактной основе экспертов, ученых, специалистов, компании, в том числе иностранные, для выполнения возложенных на Бизнес-омбудсмена задач, в частности для проведения исследований;
- 11) Вправе участвовать в заседаниях судебных органов при рассмотрении вопросов, касающихся жалоб, которые рассматривались Бизнес-омбудсменом;
- 12) Иметь доступ в здания государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора в целях исполнения возложенных Положением задач и полномочий, при предъявлении служебного удостоверения (паспорта; документа, удостоверяющего личность);
- 13) Иметь иные права, предусмотренные Уставом, Положением и Регламентом.

#### 10. Полномочия Бизнес-омбудсмена:

- 1) возглавляет секретариат и определяет реализацию стратегии его деятельности в соответствии с нормативными правовыми актами Кыргызской Республики и Положением;
  - 2) принимает решение о принятии к рассмотрению поданных жалоб согласно Регламенту;
  - 3) взаимодействует с Наблюдательным советом и представляет секретариат при взаимодействии с третьими лицами;
  - 4) отчитывается перед Наблюдательным советом о проделанной работе;
  - 5) принимает решения относительно привлечения на контрактной основе экспертов, ученых, специалистов, компаний, в том числе иностранных, включая проведение исследований с целью выполнения возложенных на Бизнес-омбудсмена задач;
  - 6) осуществляет контроль за работой заместителей и секретариата;
  - 7) делегирует свои полномочия заместителю(-ям) и специалистам секретариата согласно Регламенту;
  - 8) определяет вид акта реагирования, направляемого в государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия государственного сектора, их должностным лицам;
  - 9) взаимодействует с государственными органами, органами местного самоуправления, предприятиями государственного сектора, их должностными лицами для устранения выявленных нарушений прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности;
  - 10) осуществляет другие полномочия, предусмотренные Регламентом или предоставленные согласно решениям Наблюдательного совета.
11. Основания прекращения полномочий Бизнес-омбудсмена и его заместителей:
- 1) увольнение по собственному желанию;
  - 2) принятие Наблюдательным советом соответствующего решения;
  - 3) смерти лица, которое занимает должность Бизнес-омбудсмена или заместителя;
  - 4) несоответствие требованиям п.21 Положения;
  - 5) окончание срока полномочий.

### **3. Секретариат**

12. Секретариат состоит из заместителей Бизнес-омбудсмена, специалистов и административно-технического персонала.
13. Специалисты являются работниками секретариата, которые непосредственно участвуют в рассмотрении жалоб субъектов предпринимательской деятельности, поданных Бизнес-омбудсмену.
14. Специалисты и другие работники секретариата назначаются и освобождаются от должности Бизнес-омбудсменом.
15. Бизнес-омбудсмен несет ответственность перед Наблюдательным советом за работу секретариата.
16. Структура и штат секретариата, круг обязанностей специалистов и других работников секретариата определяются Бизнес-омбудсменом.
17. Если иное не определено Бизнес-омбудсменом, специалисты и другие работники секретариата подчиняются непосредственно Бизнес-омбудсмену.
18. Полномочия специалистов:
  - 1) Проводить предварительную оценку жалоб, подлежащих рассмотрению Бизнес-омбудсменом;
  - 2) Непосредственно рассматривать жалобы, давать оценку информации, документам, приложенным к жалобе, на высоком профессиональном уровне в соответствии с требованиями Положения и Регламента;

- 3) Рекомендовать Бизнес-омбудсмену привлечение экспертов, опрос лиц, обладающих информацией по жалобе, осуществлять сбор доказательств, а также выполнение иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы;
  - 4) По результатам рассмотрения жалобы рекомендовать Бизнес-омбудсмену вид издаваемого акта реагирования с соответствующим обоснованием;
  - 5) Вести учет рассматриваемых жалоб, а также архивировать всю информацию, материалы и документы, приложенные к жалобе;
  - 6) Осуществлять иные полномочия, делегированные Бизнес-омбудсменом.
19. Заместители Бизнес-омбудсмена и специалисты секретариата имеют полномочия, права и задачи, а также осуществляют свою деятельность, в соответствии с Положением, настоящим Регламентом и иными документами, утвержденными Бизнес-омбудсменом и Наблюдательным советом.

#### **4. Отчеты Бизнес-омбудсмена**

20. Бизнес-омбудсмен издает годовые и ежеквартальные отчеты.
21. Годовой отчет о деятельности за соответствующий календарный год должен быть представлен Наблюдательному совету в кратком виде не позднее, чем через 2 (два) месяца после окончания календарного года, а в расширенном виде не позднее, чем через 4 (четыре) месяца после окончания календарного года.
22. Ежеквартальный отчет о деятельности Бизнес-омбудсмена в соответствующем календарном квартале должен быть представлен Наблюдательному совету не позднее чем через месяц после окончания такого календарного квартала.
23. Годовые и ежеквартальные отчеты представляются на рассмотрение Наблюдательному совету. Бизнес-омбудсмен должен представить каждый письменный отчет не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до соответствующего заседания Наблюдательного совета. Отчет, представленный Наблюдательному совету, может быть отклонен и возвращен Бизнес-омбудсмену для дальнейших изменений. В таком случае Бизнес-омбудсмен должен обеспечить, чтобы измененный вариант был представлен Наблюдательному совету не позднее, чем через 10 (десять) рабочих дней со дня, когда первоначальный отчет был отклонен Наблюдательным советом.
24. Отчеты публикуются на официальном сайте Бизнес-омбудсмена после их утверждения Наблюдательным советом.
25. Годовые отчеты должны содержать следующую информацию:
- 1) объем и характер полученных жалоб;
  - 2) информация о своевременности рассмотрения жалоб;
  - 3) количество рассмотренных жалоб, а в отношении жалоб, оставленных Бизнес-омбудсменом без дальнейшего рассмотрения, должна быть приведена статистическая информация об основаниях для отклонения таких жалоб;
  - 4) информация о своевременности рассмотрения жалоб и, если необходимо, причинах каких-либо значительных задержек или продлений срока рассмотрения жалоб;
  - 5) информация об общей обратной связи от заявителей (относительно своевременности и порядка рассмотрения жалоб Бизнес-омбудсменом);
  - 6) краткое изложение ключевых вопросов, которые были предметом жалоб в течение отчетного периода;
  - 7) краткое изложение наиболее важных рассмотренных жалоб и их результатов, включая акты реагирования, представленные Бизнес-омбудсменом, и меры (включая своевременность их осуществления), предпринятые государственными органами, органами местного самоуправления и предприятиями государственного сектора;
  - 8) системные проблемы, выявленные в течение отчетного периода;

- 9) рекомендации, сделанные государственным органам, органам местного самоуправления и предприятиям государственного сектора, для решения системных проблем и подход соответствующих органов к вынесенным рекомендациям;
  - 10) сводная информация о выполнении, в том числе о качестве предпринятых мер, указанных в предыдущих отчетах, включая, при необходимости, соотношение вынесенных актов реагирования - к действию (и качеству предпринятых действий) соответствующими органами;
  - 11) информация о сумме защищенных Бизнес-омбудсменом имущественных прав субъектов предпринимательской деятельности за отчетные периоды в денежном выражении;
  - 12) Краткое изложение предложений Бизнес-омбудсмента по внесению изменений и дополнений в нормативно-правовые акты Кыргызской Республики.
26. Ежеквартальные отчеты должны включать информацию, указанную в подпунктах 1), 2), 3), 4), 7), 8) и 9) пункта 25 настоящего Регламента.
27. Кроме годовых и ежеквартальных отчетов, Бизнес-омбудсмен ежегодно представляет на утверждение Наблюдательного совета смету расходов (бюджет) и подробный отчет об исполнении утвержденной сметы расходов (бюджета) за предыдущий финансовый период.
28. Смета расходов (бюджет) и подробный отчет об исполнении утвержденной сметы расходов (бюджета) должен быть представлен Наблюдательному совету не позднее \_\_\_ месяцев после \_\_\_\_. Решение об утверждении сметы расходов (бюджета) и подробного отчета об утвержденной сметы расходов (бюджета) принимается в течение \_\_\_ дней со дня представления большинством голосов Наблюдательного совета.

## **5. Порядок представления, принятия и рассмотрения жалоб от субъектов предпринимательской деятельности**

### **Критерии приемлемости жалоб**

29. Бизнес-омбудсмен рассматривает жалобы, касающиеся предполагаемых коррупционных действий и/или других нарушений прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности в результате действий или бездействия (в том числе решений, актов и иных документов) со стороны государственных органов и органов местного самоуправления, а также предприятий государственного сектора и их должностных лиц («**нарушения прав субъектов предпринимательской деятельности**»).
30. Бизнес-омбудсмен может начать рассмотрение дела по своей собственной инициативе, если он обнаружит предполагаемое нарушение прав субъектов предпринимательской деятельности из любого источника, включая, помимо прочего, средства массовой информации.
31. Жалобы субъектов предпринимательской деятельности рассматриваются Бизнес-омбудсменом, кроме указанных ниже жалоб («**критерии приемлемости жалоб**»):
- 1) не касающихся жалоб на действия (в том числе решения) или бездействие государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора, а также их должностных лиц;
  - 2) находящиеся на стадии судебного или арбитражного разбирательства или в отношении которого было принято судебное или иное аналогичное решение;
  - 3) в связи с законностью и/или обоснованностью любых судебных решений, постановлений и определений;
  - 4) в тех случаях, когда, насколько это уместно, сторона, затронутая предполагаемым нарушением прав субъектов предпринимательской деятельности, не исчерпала хотя бы один случай административного обжалования, доступного для этой стороны в соответствии с применимым законодательством и внутренними правилами стороны, против которой подана жалоба.
  - 5) Истечение срока давности

32. Жалобы по вопросам, описанным выше, автоматически оставляются Бизнес-омбудсменом без рассмотрения, если только Бизнес-омбудсмен по своему усмотрению не решит рассмотреть такие вопросы.

#### **Срок давности**

33. Жалоба на административный акт, иной документ, действие или же бездействие (решение) государственного органа, органа местного самоуправления и предприятия государственного сектора, нарушающий права субъектов предпринимательской деятельности, должна быть подана не позднее 1 года со дня вступления в силу обжалуемого документа, совершения такого действия или же бездействия (решения).
34. Жалобы, поданные после истечения срока давности, не подлежат рассмотрению, за исключением случая, указанного в пункте 32 настоящего Положения.

#### **Заявители**

35. Любое физическое или юридическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью в Кыргызской Республике, может подать жалобу Бизнес-омбудсмену в связи с предполагаемым нарушением прав субъектов предпринимательской деятельности (далее - **Заявитель**).
36. Заявители должны подать свои жалобы лично или через уполномоченного представителя.
37. К жалобе, поданной через представителя, должна быть приложена доверенность и копия документа, удостоверяющего личность представителя.

#### **Анонимная жалоба**

38. Анонимные жалобы не подлежат рассмотрению, если иное не решено Бизнес-омбудсменом.
39. Заявители, которые не хотят, чтобы их личность была известна государственным органам, органам местного самоуправления, а также предприятиям государственного сектора, против которых подана жалоба, должны указать это в своей жалобе и указать причины, по которым такое лицо должно оставаться анонимным.
40. Если анонимная жалоба принята к рассмотрению Бизнес-омбудсменом и дальнейшее рассмотрение окажется невозможным без раскрытия личности заявителя, то такие заявители должны быть проинформированы и согласны с тем, что Бизнес-омбудсмен может в любой момент принять решение о прекращении рассмотрения жалобы.
41. Бизнес-омбудсмен вправе отказаться от раскрытия конфиденциальной информации по анонимной жалобе государственным органам, органам местного самоуправления, а также предприятиям государственного сектора за исключением случаев, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

#### **Формальные требования к жалобе**

42. Как правило, жалобы должны подаваться через электронную систему подачи заявок, доступную на официальном сайте Бизнес-омбудсмена. В качестве альтернативы жалобы могут подаваться на электронные или почтовые адреса Бизнес-омбудсмена, указанные на официальном сайте Бизнес-омбудсмена. Если жалоба получена устно или по телефону, Бизнес-омбудсмен может начать рассмотрение жалобы согласно требованиям настоящего Регламента.
43. Жалоба также может быть подана в письменном виде и доставлена лично в офис Бизнес-омбудсмена. Жалобы, поданные в письменном виде, должны быть подписаны заявителем или же уполномоченным представителем, если жалоба подается через представителя.
44. Жалобы могут подаваться заявителем на любом из следующих языков: кыргызском, русском или английском. Жалобы должны быть зарегистрированы в течение 1 рабочего дня, пронумерованы, а для жалоб, полученных в электронном виде или лично – должно быть подтверждение об их получении в течение 1 рабочего дня.

#### **Форма жалобы**

45. Жалобы должны быть заполнены согласно шаблону, который доступен на официальном сайте Бизнес-омбудсмена. Жалоба должна содержать всю информацию, запрашиваемую в форме шаблона, которая, помимо прочего, включает в себя:

- 1) полное имя физического лица или полное наименование юридического лица, а также официальный регистрационный номер (если таковой имеется) заявителя;
  - 2) почтовый адрес, номера телефона/факса и, если возможно, адрес электронной почты заявителя;
  - 3) государственный орган, орган местного самоуправления или предприятие государственного сектора, являющееся предметом жалобы;
  - 4) краткое и разборчивое объяснение характера предполагаемого нарушения прав субъектов предпринимательской деятельности, включая, при необходимости, описание любых прав, свобод и/или интересов заявителя, которые были нарушены;
  - 5) факты и доказательства, на которых основана жалоба.
46. Заявитель может приложить к жалобе любые материалы и документы, которые он считает необходимыми.
47. Заявитель должен информировать Бизнес-омбудсмена о любом изменении адреса и обо всех обстоятельствах, имеющих отношение к жалобе.

#### **Последствия несоблюдения требований к форме жалобы**

48. Несоблюдение требований, изложенных в пункте 45 настоящего Регламента, приведет к тому, что жалоба будет оставлена без рассмотрения Бизнес-омбудсменом, если только Бизнес-омбудсмен по своему усмотрению не примет иного решения.
49. Любые заявления, которые не содержат жалоб на нарушение прав субъектов предпринимательской деятельности, но включают в себя запросы на объяснения, другую информацию, на документы или иное, не квалифицируются как жалобы и не подлежат рассмотрению Бизнес-омбудсменом.

#### **Плата за рассмотрение жалобы**

50. Плата за подачу, рассмотрение и принятие жалобы Бизнес-омбудсменом не взимается.

#### **Предварительная оценка жалобы**

51. Бизнес-омбудсмен проводит предварительную оценку жалобы в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации жалобы. Десятидневный период начинается в день, следующий за днем регистрации жалобы («дата начала»), и заканчивается по окончании рабочего дня на десятый рабочий день с даты начала.
52. Если жалоба является неполной или непонятной, Бизнес-омбудсмен по своему усмотрению может отклонить жалобу или предоставить заявителю разумное дополнительное время для завершения или исправления жалобы. Этот дополнительный период обычно не должен превышать 10 (десять) рабочих дней со дня уведомления об этом заявителя, и после этого предварительная оценка жалобы будет проводиться в соответствии с пунктом 51 выше.
53. В ходе предварительной оценки жалобы Бизнес-омбудсмен может запросить у заявителя дополнительную информацию или документы, которые, по мнению Бизнес-омбудсмена, необходимы для оценки соответствия критериям приемлемости жалобы.

#### **Результаты предварительной оценки жалобы**

54. После предварительной оценки жалобы Бизнес-омбудсмен принимает решение о рассмотрении жалобы или об оставлении жалобы без дальнейшего рассмотрения в сроки, указанные в пунктах 51 и 52.
55. Бизнес-омбудсмен может оставить жалобу без дальнейшего рассмотрения в следующих случаях:
- 1) если, по мнению Бизнес-омбудсмена, жалоба не соответствует критериям приемлемости жалобы, установленным в пункте 31 Регламента;
  - 2) если, по мнению Бизнес-омбудсмена, жалоба не имеет существенного значения, или другие государственные органы или органы местного самоуправления уже занимаются рассмотрением такого вопроса, или имеют более широкие возможности для рассмотрения данной жалобы;

- 3) если, по мнению Бизнес-омбудсмeна, заявитель не обеспечивает достаточного сотрудничества, которое необходимо для Бизнес-омбудсмeна для надлежащей оценки рассматриваемой жалобы;
- 4) жалоба касается вопроса, который уже был затронут Бизнес-омбудсмeном в его предыдущих актах реагирования;
- 5) рассмотрение жалобы Бизнес-омбудсмeном по аналогичному делу началось или иным образом продолжается;
- 6) другие обстоятельства, когда Бизнес-омбудсмeн по своему усмотрению решит, что рассмотрение жалобы не является необходимым.

#### **Обмен информацией во время предварительной оценки жалобы**

56. Решение Бизнес-омбудсмeна о рассмотрении жалобы или об оставлении жалобы без дальнейшего рассмотрения доводится до заявителя в письменном виде. Уведомление о данном решении направляется электронной почтой на адрес электронной почты, указанный заявителем в жалобе, или, если электронная почта недоступна, по почте на адрес, указанный заявителем в жалобе.
57. После принятия решения о рассмотрении жалобы, где это уместно, Бизнес-омбудсмeн может запросить у государственного органа, органа местного самоуправления или предприятия государственного сектора дополнительную информацию или документы, необходимые или полезные для рассмотрения жалобы. Подавая жалобу Бизнес-омбудсмeну, заявитель соглашается с тем, что Бизнес-омбудсмeн может раскрыть личность заявителя сторонам, в отношении которых подана жалоба, кроме случаев подачи анонимной жалобы.
58. В случаях, когда Бизнес-омбудсмeн решает оставить жалобу без дальнейшего рассмотрения, Бизнес-омбудсмeн может направить заявителя в другие органы или учреждения, которым, по мнению Бизнес-омбудсмeна, может быть передана такая жалоба.
59. Решение об оставлении жалобы без рассмотрения должно содержать основания для принятия такого решения в соответствии с требованиями Регламента.

#### **Повторные жалобы**

60. Жалоба, поданная повторно после принятия Бизнес-омбудсмeном решения об оставлении данной жалобы дальнейшего рассмотрения, не подлежит рассмотрению, за исключением случаев, когда указаны существенно новые и обоснованные обстоятельства или представлены новые факты, вещественные доказательства и иные документы, подтверждающие нарушение прав, свобод и/или законных интересов заявителя.
61. В случае отзыва жалобы заявителем, Бизнес-омбудсмeн прекращает рассмотрение жалобы, кроме случаев принятия решения Бизнес-омбудсмeном о продолжении рассмотрения жалобы в соответствии с пунктом 30 настоящего Регламента.

#### **Объединение нескольких жалоб в одну**

62. В случае подачи нескольких жалоб с аналогичным предметом жалобы или иным образом связанных друг с другом, Бизнес-омбудсмeн может по просьбе заявителей или по своему усмотрению объединить их.

#### **Сроки рассмотрения**

63. Жалоба на административный акт, иной документ, действия или же бездействия государственного органа, органа местного самоуправления и предприятия государственного сектора, нарушающий права субъектов предпринимательской деятельности, должна быть рассмотрена и заявителю должен быть отправлен ответ не позднее 3 месяцев со дня регистрации жалобы.
64. В тех случаях, когда сложность рассматриваемого вопроса или объем представленной информации требуют больше времени для завершения рассмотрения жалобы, Бизнес-омбудсмeн по своему усмотрению, действуя разумно, может продлить срок рассмотрения жалобы.
65. Заявитель должен быть уведомлен о любом продлении рассмотрения жалобы и о причинах такого продления.

#### **Назначение специалистов и делегирование им полномочий Бизнес-омбудсмeна**



66. Бизнес-омбудсмен может принять решение о рассмотрении жалобы самостоятельно или назначить одного или нескольких специалистов секретариата.
67. Специалисты имеют полномочия, указанные в пункте 18 настоящего Регламенты.
68. Для целей настоящего Регламента термин «специалист» означает специалистов секретариата и заместителей Бизнес-омбудсмена.

#### **Сбор доказательств**

69. Бизнес-омбудсмен может принимать любые доказательства, которые он посчитает обоснованным или целесообразным.
70. Бизнес-омбудсмен имеет право запрашивать любую информацию, материалы и документы, необходимые ему для принятия решения по жалобе, предоставления доступа к документам (в том числе конфиденциального характера), а также документам, которые содержат информацию персонального характера, охраняемых законом. Бизнес-омбудсмен, действуя разумно, может предоставлять такую информацию или запрашивать документы более одного раза в зависимости от потребностей и необходимости рассмотрения жалобы.
71. Бизнес-омбудсмен может пригласить любое лицо, обладающее какой-либо информацией по жалобе, для опроса по ней. Указанное лицо должно быть приглашено письменно или по электронной почте с указанием времени и места опроса.
72. Бизнес-омбудсмен должен рассматривать обстоятельства, указанные в жалобе, таким образом, который Бизнес-омбудсмен посчитает целесообразным.

#### **Эксперты**

73. Если для установления или выяснения определенных фактов, имеющих отношение к рассмотрению жалобы, потребуются экспертное мнение и/или заключение, по решению Бизнес-омбудсмена может быть привлечен эксперт или любое другое лицо, обладающее специальными знаниями.
74. Бизнес-омбудсмен может инициировать исследования или экспертные заключения, которые он считает необходимыми для всестороннего и успешного рассмотрения жалобы.

#### **Мировое соглашение**

75. При условии сотрудничества соответствующих сторон Бизнес-омбудсмен предпринимает усилия для достижения мирового соглашения по рассматриваемой жалобе.
76. При достижении мирового соглашения рассмотрение жалобы может быть прекращено Бизнес-омбудсменом.
77. Достижение мирового соглашения не запрещает Бизнес-омбудсмену выносить акты реагирования.

#### **Акты реагирования Бизнес-омбудсмена**

78. По результатам рассмотрения жалоб Бизнес-омбудсмен издает акт реагирования. Актами реагирования Бизнес-омбудсмена являются рекомендация или представление.
79. **Рекомендация** - акт реагирования Бизнес-омбудсмена, направленный в государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия государственного сектора, их должностным лицам, содержащий предложения по устранению выявленных по итогам деятельности Бизнес-омбудсмена нарушений прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности. Форма рекомендации разрабатывается и утверждается Бизнес-омбудсменом.
80. **Представление** - акт реагирования Бизнес-омбудсмена, направленный в государственные органы и органы местного самоуправления, предприятия государственного сектора, их должностным лицам о дальнейшем или дополнительном рассмотрении дела и определении шагов, направленных на устранение выявленных нарушений и предотвращение их в будущем, в том числе вариантов возбуждения дисциплинарного или административного производства в отношении соответствующих должностных лиц и служащих. Форма представления разрабатывается и утверждается Бизнес-омбудсменом.
81. Кроме рекомендации и представления, Бизнес-омбудсмен не вправе издавать иные акты реагирования.

82. Как правило, по результатам рассмотрения жалобы и при выявлении нарушений прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности Бизнес-омбудсмен направляет рекомендацию в государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия государственного сектора, их должностным лицам, содержащий предложения по устранению выявленных нарушений в предложенные Бизнес-омбудсменом сроки.
83. В случае невыполнения или же недостаточного выполнения рекомендаций для устранения выявленных нарушений, Бизнес-омбудсмен направляет представление.
84. В случаях, когда по мнению Бизнес-омбудсмента рекомендация является несоразмерным выявленному нарушению актом реагирования, Бизнес-омбудсмен вправе направить представление, несмотря на пункт 82 настоящего Регламента.

#### **Прекращение рассмотрения жалобы**

85. Бизнес-омбудсмен может принять решение о прекращении рассмотрения жалобы, если он установит, что:
- 1) обстоятельства, которые имели отношение к жалобе, больше не существуют или более не актуальны;
  - 2) проблема, которая составляет предмет жалобы, была решена другим способом;
  - 3) заявитель не обеспечивает достаточного сотрудничества с Бизнес-омбудсменом или специалистами при рассмотрении жалобы.
86. Бизнес-омбудсмен должен незамедлительно проинформировать заявителя и, в соответствующих случаях, государственный орган, орган местного самоуправления или предприятия государственного сектора, в отношении которых подана жалоба, о принятии решения о прекращении рассмотрения жалобы и указать причины, приведшие к такому решению.

#### **Содержание решения по результатам рассмотрения жалобы**

87. По завершению рассмотрения жалобы Бизнес-омбудсмен принимает одно из следующих решений:
- 1) признать жалобу как обоснованную и издать соответствующий акт реагирования;
  - 2) отклонить жалобу как необоснованную и прекратить рассмотрение жалобы.
88. Решение должно содержать следующую информацию:
- 1) дата принятия решения;
  - 2) данные заявителя и государственного органа, органа местного самоуправления или предприятия государственного сектора, в отношении которых подана жалоба;
  - 3) краткое содержание жалобы;
  - 4) причины и факты, на которых основано решение;
  - 5) в отношении решения согласно подпункту 1 пункта 87 настоящего Регламента:
    - а) вид издаваемого акта реагирования;
    - б) времени, в течение которого акт реагирования должен быть рассмотрен государственным органом, органом местного самоуправления или предприятием государственного сектора, в отношении которых подана жалоба и, где необходимо, выполнен с соответствующим уведомлением Бизнес-омбудсмента.

#### **Язык решения**

89. Все решения Бизнес-омбудсмента должны быть на официальном или государственном языках Кыргызской Республики. Бизнес-омбудсмен может принять решение о переводе его решения на другой язык.

#### **Обнародование решения и других документов**

90. Если иное не предусмотрено в соответствии с настоящим Регламентом, решения должны быть подписаны Бизнес-омбудсменом.
91. Решения и любые материалы, касающиеся завершённых дел, которые Бизнес-омбудсмен считает целесообразными, могут быть опубликованы на официальном сайте Бизнес-

омбудсмена. Решения и другие материалы могут быть опубликованы Бизнес-омбудсменом только после удаления всей конфиденциальной информации и информации персонального характера.

92. Подлинный экземпляр решения, должным образом подписанный, хранится в архиве Бизнес-омбудсмена.

#### **Запрос на толкование решения**

93. Заявитель и государственный орган, орган местного самоуправления или предприятие государственного сектора, в отношении которых подана жалоба, могут запросить у Бизнес-омбудсмена разъяснение и толкование решения. Запрос на толкование может быть подан в течение 6 (шести) месяцев с даты принятия решения.

#### **Конфиденциальность**

94. Бизнес-омбудсмен, заместители Бизнес-омбудсмена, специалисты и другие работники секретариата не должны разглашать или иным образом обнародовать конфиденциальную информацию, которая стала им известна в ходе рассмотрения жалобы, или иным образом в связи с их деятельностью, связанной с Бизнес-омбудсменом.
95. Для целей, указанных в пункте 94, Бизнес-омбудсмен, заместители Бизнес-омбудсмена, специалисты и другие работники секретариата подписывают с Бизнес-омбудсмена соглашение о неразглашении конфиденциальной информации в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики.
96. Если рассмотрение дела требует ознакомления с конфиденциальной информацией (налоговой, таможенной или иной тайной), находящейся в ведении государственного органа, органа местного самоуправления или предприятия государственного сектора, то данная информация может быть предоставлена Бизнес-омбудсмену только с письменного согласия заявителя в соответствии с требованием законодательства Кыргызской Республики.