

КВАРТАЛЬНЫЙ
ОТЧЕТ

2020
январь-март



ИНСТИТУТ
БИЗНЕС-
ОМБУДСМЕНА
КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА

Содержание

Вступительное слово Бизнес-омбудсмeнa	2
Роль, миссия и мандат	5
Команда	9
Деятельность в отчетный период	19
Обзор жалоб	21
Связи с общественностью	29
Пандемия COVID-19	39
Планы на II квартал	40

Приветствие Бизнес-омбудсмeнa



Уважаемые партнеры,

Позвольте поприветствовать вас в качестве первого Бизнес-омбудсмeнa Кыргызской Республики на страницах первого квартального отчета Института Бизнес-омбудсмeнa.

Моя ключевая роль в качестве Бизнес-омбудсмeнa заключается в защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности через рассмотрение жалоб предпринимателей и бизнеса на действия или решения государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора и их должностных лиц, разработку актов реагирования на выявленные случаи нарушения прав предпринимателей - рекомендаций и представлений по их недопущению и повторению. Кроме этого, я играю роль в предотвращении коррупции через разработку системных рекомендаций, повышающих прозрачность и эффективность деятельности и процедур государственных органов.

Для достижения поставленных задач мне помогают два заместителя, специалисты и административный персонал. Мы независимы от государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора Кыргызской Республики и в данный период финансируемся за счет гранта Европейского банка реконструкции и развития. Мы работаем в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и основываемся на принципах честности, профессионализма и прозрачности. Наши услуги по рассмотрению жалоб предоставляются на безвозмездной основе.

Я был назначен уполномоченным лицом по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности (Бизнес-омбудсмeн) Кыргызской Республики распоряжением № 297-р Правительства Кыргызской Республики от 13 августа 2019 года. Заместители Бизнес-омбудсмeнa, Сергей Пономарев и Нурлан Мусуралиев, распоряжением № 380-р Правительства Кыргызской Республики от 9 октября 2019 года и распоряжением № 381-р Правительства Кыргызской Республики от 9 октября 2019 года Республики соответственно.

Первые три месяца становления Института Бизнес-омбудсмeнa были посвящены набору сотрудников секретариата, доработке внутреннего Регламента работы Бизнес-омбудсмeнa, разработке иных внутренних процедур, участию в ключевых профильных мероприятиях, подготовке проекта Закона “О Бизнес-омбудсмeнe”, установлению партнерских отношений с Правительством Кыргызской Республики, государственными органами, представителями бизнеса и бизнес-ассоциаций, решению организационных и административных вопросов.

Наши двери открылись для первых заявителей в конце февраля 2020 года. Это означает, что отчетный период охватывает всего несколько недель нашей активной работы в офисе, в течение которых мы получали жалобы. Но даже эти несколько недель показали, что у субъектов предпринимательской деятельности есть потребность в наших услугах. Нами планировалось проведение официального открытия офиса в марте текущего года, но из-за пандемии COVID-19 и введен-

ными позднее режимами чрезвычайной ситуации и чрезвычайного положения нам пришлось перейти на удаленный режим работы. Однако мы продолжили работу по приему и расследованию жалоб предпринимателей, оказывая консультации и принимая жалобы через веб-сайт и электронную почту.

Нынешние меры, несомненно, влияют на доступность наших услуг и связи, с которой представители бизнеса могут связаться с нами, степень нашего вовлечения и влияния на расследование некоторых жалоб, график встреч, мероприятий и коммуникаций. Истинные масштабы влияния пандемии на экономику будут зависеть от многих факторов, в том числе от того, как долго будут действовать введенные ограничения для бизнеса. Тем не менее мы продолжаем предоставлять бизнесу дистанционные консультации и вносить предложения и рекомендации Правительству Кыргызской Республики в соответствии с нашим мандатом.

В рамках данного кризиса бизнес сталкивается с большими трудностями, которые, к сожалению, продолжатся и после окончания пандемии. И это значит, что роль Института Бизнес-омбудсмeнa будет еще более актуальной и значимой.

Подобные квартальные и годовые отчеты с подробным описанием нашей деятельности, статистикой полученных и рассмотренных жалоб, выработанных рекомендаций и реакцией государственных органов на них будут публиковаться регулярно.

Со временем это позволит сформировать объем данных, достаточный для анализа основных причин жалоб предпринимателей и бизнесменов Бизнес-омбудсмeнy, секторов экономики, которые испытывают наибольшие трудности, государственных органов, на которые больше всего жалуются субъекты предпринимательства, степени реализации рекомендаций Бизнес-омбудсмeнa государственными органами, органами местного самоуправления и другими вовлеченными сторонами.

Это также позволит вырабатывать и вносить рекомендации, направленные на устранение противоречий в законодательстве, упрощение условий ведения бизнеса, развитие эффективного государственно-частного диалога, выявление причинно-следственных связей и корневых проблем возникновения коррупционных рисков в экономической сфере, улучшая деловой и инвестиционный климат и содействуя экономическому развитию страны.

С глубоким уважением,
Бизнес-омбудсмeн Кыргызской Республики
Робин Орд-Смит



Роль, миссия и мандат

“Бизнес-омбудсмен - уполномоченное лицо по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности”¹.

Бизнес-омбудсмен рассматривает жалобы субъектов бизнеса на действия (в том числе решения) или бездействие государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора и проводит собственную независимую, экспертную и справедливую оценку жалоб и обращений предпринимателей. Через независимые отчеты и рекомендации Бизнес-омбудсмен укрепляет усилия бизнеса и государства в формировании Кыргызстана

как уникального места для ведения бизнеса и вложения инвестиций.

Бизнес-омбудсмен осуществляет свои полномочия на основании [Постановления №647](#) Правительства Кыргызской Республики “Об уполномоченном лице по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности” от 31 декабря 2018 года и Регламента работы Института Бизнес-омбудсмена, утвержденного протоколом Наблюдательного Совета от 3 декабря 2019 года.

Миссия

- независимо, профессионально и справедливо защищать интересы предпринимателей
- рассматривать жалобы бизнеса на государственные органы и органы местного самоуправления
- участвовать в совершенствовании законодательства и оптимизации деятельности государственных органов
- повышая прозрачность государственных органов, снижая коррупцию, улучшая деловой и инвестиционный климат в Кыргызской Республике



Цели

- содействие прозрачности деятельности государственных и муниципальных органов власти, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора
- содействие субъектам бизнеса по защите их прав, свобод и законных интересов
- предотвращение коррупции



¹ Положение об уполномоченном лице по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности (Бизнес-омбудсмен) - приложение к [постановлению №647](#) Правительства Кыргызской Республики от 31 декабря 2018 года

Принципы



Наблюдательный совет - высший орган управления Бизнес-омбудсмена и секретариата, образованный группой сторон для осуществления надзора за деятельностью Бизнес-омбудсмена и секретариата



Наблюдательный совет состоит из уполномоченных представителей 3-х сторон:



Правительство Кыргызской Республики



Международные партнеры по развитию



Бизнес-ассоциации²

В 2020 году в Наблюдательный совет входят:

Министерство экономики Кыргызской Республики

Европейский банк реконструкции и развития

на постоянной основе:
Торгово-промышленная палата Кыргызской Республики, Американская торговая палата в Кыргызской Республике, Бизнес-ассоциация JIA, Международный деловой совет, Ассоциация рынков, предприятий торговли и сферы услуг Кыргызстана

на базе ротации: до 7 марта 2020 - Ассоциация таможенных брокеров Кыргызской Республики и Союз банков Кыргызстана, с 7 марта 2020 - Ассоциация операторов связи КР и Союз предпринимателей Кыргызстана

Секретариат - заместители Бизнес-омбудсмена, специалисты и административный персонал



² Два представителя бизнес-сообщества в составе НС меняются 1 раз в год, их смена произошла 7 марта 2020 года

Команда

Команда Бизнес-омбудсмена - группа профессионалов с общим видением целей и задач, которые вносят свой вклад в эффективную деятельность Бизнес-омбудсмена - уполномоченного лица по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности”, отобранные за их экспертизу, опыт и навыки в рамках конкурентного и прозрачного процесса.

Структура Института Бизнес-омбудсмена



Для поиска и отбора кандидатов на позицию Бизнес-омбудсмена согласно международным стандартам, Наблюдательным советом была привлечена ирландская рекрутинговая компания SRI Executive (<https://www.sri-executive.com/>), имеющая 20-летний опыт в глобальном поиске и рекрутинге руководителей высшего звена.

По результатам конкурсного отбора единогласным решением членов Наблюдательного совета, принятым путем голосования, были избраны, а позднее утверждены Правительством Кыргызской Республики: на должность Бизнес-омбудсмена - Робин Орд-Смит, на должности заместителей Бизнес-омбудсмена - Нурлан Мусуралиев и Сергей Пономарев.

Отбор кандидатов на другие позиции

При отборе кандидатов на другие вакантные позиции организации Бизнес-омбудсмен ставил целью создание высокопрофессиональной команды специалистов с опытом, навыками и экспертизой в ключевом направлении деятельности Института, способных внести вклад в успешную реализацию мандата Института и продолжить собственный профессиональный рост и развитие.




Для объективного отбора претендентов Бизнес-омбудсменом была сформирована отборочная комиссия, которая дала оценку уровню компетентности кандидатов, экспертизе, аналитическим навыкам, пониманию сути деятельности организации, уровню мотивации, коммуникабельности и способности к командной работе. Кандидаты, набравшие максимальный балл, были приглашены на собеседование.

На собеседовании комиссия оценила ключевые компетенции и навыки кандидатов, определенных для каждой должности. Ко всем кандидатам были применены одинаковые критерии отбора, окончательный рейтинг выставлялся всеми членами отборочной комиссии. Кандидат с наивысшим рейтингом получил предложение присоединиться к команде Бизнес-омбудсмена, кандидаты, не получившие подобного приглашения по итогам интервью, получили профессиональный отзыв о своем участии в отборе.

Конкурс был объявлен на замещение следующих вакантных позиций:

	4
Специалист	штатные единицы
	1
Специалист по связям с общественностью	штатная единица
	1
IT-специалист	штатная единица
	1
Офис-менеджер	штатная единица
	1
Персональный ассистент Бизнес-омбудсмена	штатная единица
	1
Административный ассистент	штатная единица
	1
Водитель	штатная единица

Статистика откликов заинтересованных кандидатов на объявленные позиции:

 Позиция	 Количество поданных резюме	 Количество приглашенных на интервью
Специалист	94	16
Специалист по связям с общественностью	29	3
IT-специалист	14	4
Офис-менеджер	22	6
Персональный ассистент Бизнес-омбудсмена	58	5
Административный ассистент	56	5
Водитель	55	4 ³

По результатам проведенного конкурса, комиссией были отобраны и утверждены Бизнес-омбудсменом следующие кандидаты:

- Саткын Бекетаева - специалист;
- Айсанат Сафарбек кызы - специалист;
- Ислан Джусупбаев - специалист;
- Салия Борбиева - специалист по связям с общественностью;
- Болот Турсалиев - IT-специалист;
- Эркеайым Адикова - офис-менеджер;
- Бермет Аликеева - персональный ассистент Бизнес-омбудсмена;

- Айдай Шишкараева - административный ассистент;
- Владимир Галкин - водитель.

Таким образом, на сегодняшний день команда Бизнес-омбудсмена состоит из 12 человек и практически полностью сформирована, за исключением одной свободной вакансии "специалиста", конкурс по замещению которой состоится после окончания чрезвычайного положения.

³ Из них 1 приглашенный кандидат не явился на интервью



РОБИН ОРД-СМИТ

Бизнес-омбудсмен



30-летний профессиональный опыт Робина Орд-Смит включает дипломатические, консульские и торговые миссии в Алжире, Румынии, Малайзии, Германии, Японии и Ираке. Руководил стратегическими коммуникациями в Агентстве по торговле и инвестициям Соединенного Королевства, развивал коммерческие и торгово-экономические отношения между Великобританией и Японией в рамках работы в BAE Systems, имеет значительный опыт привлечения крупных инвестиций. Руководил миссиями и кампаниями по продвижению торгово-промышленных и коммерческих интересов крупного бизнеса на международных рынках. Бывший Посол Ее Величества в Таджикистане, Посол Ее Величества в Кыргызстане, Секретарь (Руководитель аппарата) Его Королевского Высочества герцога Йоркского.

В августе 2019 года назначен на 5-ти летний срок Бизнес-омбудсменом Кыргызской Республики - уполномоченным лицом по защите прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности



НУРЛАН МУСУРАЛИЕВ

Заместитель
Бизнес-омбудсмена



Последние 8 лет проработал вице-президентом Торгово-промышленной палаты Кыргызской Республики. Активно занимался усилением государственно-частного диалога, улучшением условий ведения бизнеса, продвижением, защитой интересов предпринимателей и развитием торгово-экономических связей. Ранее руководил целым рядом предприятий крупного бизнеса государственного, частного и акционерного типов на позициях генерального директора и заместителя генерального директора: ГАК «Кыргызалко», «КБСЗ «Кристалл», АО «КК «Столичный» и др. Являлся активным членом Совета по развитию бизнеса и инвестициям при Правительстве КР, Антикоррупционного Совета при Правительстве Кыргызской Республики. Принимал активное участие в разработке нормативно-правовых актов, регулирующих предпринимательскую деятельность



СЕРГЕЙ ПОНОМАРЕВ

Заместитель
Бизнес-омбудсмена



Ранее занимал позиции президента Национального делового клуба Кыргызстана, президента Ассоциации рынков, предприятий торговли и сферы услуг Кыргызской Республики, президента Ассоциации операторов и перевозчиков такси, председателя объединенного профсоюзного комитета предпринимателей торгово-рыночного комплекса «Дордой», советника премьер-министра Кыргызской Республики на общественных началах. Руководил Секретариатом Национального Альянса Бизнес Ассоциаций (НАБА). Был одним из инициаторов формирования НАБА, Ассоциации рынков, предприятий торговли и сферы услуг Кыргызстана, Национального делового клуба. С 2013 года является членом рабочей группы Совета безопасности Кыргызской Республики по контролю реализации Государственной стратегии антикоррупционной политики. Имеет большой опыт в предпринимательстве, защите бизнеса и продвижении интересов предпринимательства в органах власти, в том числе в области разработки и продвижения нормативно-правовых актов и применения практики анализа регулятивного воздействия в целях оптимизации бизнес-регуляторов и уравнивания баланса интересов государства, бизнеса и населения



САТКЫН БЕКЕТАЕВА

Специалист



Является экспертом в области законодательной политики, регуляторной практики, коммерческого и корпоративного права. Имеет значительный опыт проведения правовой экспертизы документов, подготовки юридических и аналитических заключений, анализа действующего законодательства Кыргызской Республики на предмет его эффективности и противоречий. Около 10 лет проработала в Kalikova & Associates, оказывая юридические консультации и правовую поддержку иностранным и местным инвесторам, в том числе в вопросах, связанных с государственными органами. Работала независимым консультантом в международных проектах, направленных на решение проблем, препятствующих развитию бизнес-среды в Кыргызстане. С отличием закончила Кыргызско-Российский Славянский университет, дополнительно получила степень магистра права в Uppsala University (Швеция) и магистра права в Saint Louis University School of Law (США)



АЙСАНАТ САФАРБЕК КЫЗЫ
Специалист



Юрист-практик с обширным опытом в различных сферах, включая юридические консультации, прямое взаимодействие с различными государственными органами, включая налоговые органы, надзорные и таможенные органы, финансовую полицию (ГСБЭП), Генеральную прокуратуру, Государственный комитет промышленности, энергетики и недропользования, суды всех инстанций. С начала 2019 года активно участвует в законотворческом процессе. До присоединения к команде Бизнес-омбудсмена работала в международной юридической фирме Grata International, где на протяжении 8 лет консультировала отечественные и международные корпорации, финансовые институты по вопросам банковского, корпоративного, трудового, налогового и таможенного законодательства. Имеет существенный опыт в структурировании и сопровождении сделок. С отличием закончила Американский университет в Центральной Азии



ИСЛАН ДЖУСУПБАЕВ
Специалист



Имеет значительный опыт в сфере разработки законодательства, регулирующего предпринимательскую и инвестиционную деятельность. На протяжении своей карьеры непосредственно занимался вопросами взаимодействия государственных органов с бизнес-ассоциациями и частными предпринимателями. Является участником различных площадок по улучшению условий деятельности предпринимателей, обладает большим опытом в содействии разрешению споров, возникающих между бизнесом и государственными органами. Имеет степени магистра юриспруденции по направлению «Международное право» Кыргызско-Российского Славянского университета и магистра экономики по направлению «Экономическое развитие и политика» университета города Кобе, Япония



САЛИЯ БОРБИЕВА
Специалист по связям с общественностью



Обладает опытом в выстраивании внешних и внутренних коммуникаций в международных организациях, компаниях бизнес-сектора и муниципальных органах. Ее опыт включает работу в Кыргызстане, странах Центральной Азии и США. Ранее занималась реализацией проектов с Правительством Кыргызской Республики в Агентстве ООН по миграции, руководила департаментом по связям с общественностью и департаментом рекламы при мэрии г. Бишкек. Руководила отделом маркетинга в «Газпром нефть-Кыргызстан», консалтинговом агентстве «Эксперт», выстраивала внешние коммуникации сотового оператора «Бител» (TM Beeline), оптимизировала административные процессы в биотехнологической компании DFine, Inc. Выпускница Кыргызско-Российского Славянского университета



БОЛОТ ТУРСАЛИЕВ
IT-специалист



Имеет комплексный опыт в сфере информационных технологий, в управлении проектами по внедрению решений по инфраструктуре ИТ и компонентов систем управления ресурсами организации как в бизнес-секторе, так и в проектах международных организаций. Возглавлял проекты внедрения ИТ инфраструктуры и бизнес-систем в инвестиционном проекте по вводу в эксплуатацию горно-обогатительного комбината KAZ Minerals Bozymchak, работал в проектах международных организаций по развитию микрофинансового сектора Кыргызстана



ЭРКЕАЙЫМ АДИКОВА
Офис-менеджер



Ранее работала в Секретариате Совета по развитию бизнеса и инвестициям при Правительстве Кыргызской Республики - консультативно-совещательном органе, обеспечивающем выработку и подготовку предложений для государственных органов по вопросам улучшения бизнес-среды и инвестиционного климата в Кыргызской Республике. Обладает экспертизой в постановке и оптимизации административных и операционных процессов, в том числе в сферах управления человеческими ресурсами, документооборота, финансовой отчетности, организации встреч и мероприятий различного уровня и масштаба. Имеет опыт инициации, организации и участия в проектах по усилению государственно-частного диалога. С отличием закончила Кыргызский Государственный национальный университет



БЕРМЕТ АЛИКЕЕВА
Персональный ассистент
Бизнес-омбудсмена



Имеет обширный опыт поддержки руководителей С-уровня в международной среде с фокусом на оптимизацию административных процессов и эффективность внутренних коммуникаций. Ранее развивала коммуникации в Центральном административном офисе университета Центральной Азии при сети развития Ага Хан, продажи и маркетинг - в Orion Luxury Boutique Hotel and Business Center-Premium Offices, оказывала административную поддержку генеральному директору и директору по маркетинговым коммуникациям в Hyatt Hotels Corporation. Выпускница Американского университета в Центральной Азии



АЙДАЙ ШИШКАРАЕВА
Административный ассистент



Свою карьеру начала с административного опыта в офисе Всемирного Банка в Кыргызской Республики, в компаниях «Скай мобайл» (TM Beeline) и «Межбанковский процессинговый центр». Активно занималась фандрайзингом, благотворительностью и продвижением волонтерской деятельности в помощь социально уязвимым группам. Имеет опыт обработки статистических данных в рамках исследовательских проектов. Окончила Американский университет в Центральной Азии по специальностям «Психология» и «Управление бизнесом»



ВЛАДИМИР ГАЛКИН
Водитель



Имеет 13-летний стаж в качестве водителя в офисах Международной финансовой корпорации, Европейского банка реконструкции и развития, Посольства Великобритании в Кыргызской Республики и других международных организациях. Владеет навыками оказания первой медицинской помощи. Окончил Кыргызско-Российский Славянский университет по специальности "Организация перевозок и управление транспортом"

Деятельность в отчетный период

Первые месяцы 2020 года были посвящены организационным, административным и техническим вопросам, связанным с открытием Института.

20 февраля 2020 года секретариат в полном составе приступил к исполнению своих функциональных обязанностей в офисе Института Бизнес-омбудсмена в бизнес-центре «Виктори»

2 марта 2020 года в Институт Бизнес-омбудсмена была официально подана первая жалоба

Февраль

20

28

Март

2

5

28 февраля двери Института открылись для предпринимателей и представителей бизнеса, желающих подать жалобу и получить консультацию специалистов. В этот день специалисты Института предоставляли консультации предпринимателям по вопросам процедур подачи и рассмотрения жалоб, критериям квалифицируемых жалоб, сопутствующих документов и регламенте рассмотрения жалоб. Бизнес-омбудсмен и его заместители лично побеседовали о предмете жалоб с первыми предпринимателями, посетившими офис Института

5 марта в офисе Института была организована встреча для членов Наблюдательного совета, во время которой были представлены сотрудники, организована презентация брендинга и веб-сайта Института

В дальнейших планах Института было намечено официальное открытие с приглашением членов Наблюдательного совета, представителей государственных органов и органов местного самоуправления, бизнес-сообществ и ассоциаций, представителей средств массовой информации и других заинтересованных сторон. Однако эти планы были прерваны распространением пандемии COVID-19, а в последующем - объявленным режимом чрезвычайного положения.

Согласно рекомендаций Правительства о сдерживании распространения вируса, в связи с ухудшающейся эпидемиологической ситуацией и в целях сохранения здоровья и безопасности сотрудников организации, Бизнес-омбудсменом было принято решение о переходе на удаленный режим работы. С 18 марта Институт перешел на удаленный формат работы, предоставление консультаций субъектам предпринимательства и прием жалоб стал осуществляться через веб-сайт www.boi.kg.

Жалобы

Критерии приемлемости жалоб

Институт Бизнес-омбудсмeна рассматривает жалобы субъектов предпринимательской деятельности, если:

- ✓ жалоба подается на действия (в том числе решения) и бездействие государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора, а также их должностных лиц
- ✓ жалоба не находится на стадии судебного или арбитражного разбирательства или в отношении предмета жалобы не принято судебное или иное аналогичное решение, а также жалоба, не связанная с законностью и/или обоснованностью любых судебных решений, постановлений и определений
- ✓ субъект предпринимательской деятельности использовал хотя бы один способ существующего административного обжалования
- ✓ не прошел срок исковой давности (1 год с момента нарушения прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности)

Критерии жалоб, рассматриваемых институтом бизнес-омбудсмeна

Вы подаете жалобу на государственный орган, орган местного самоуправления, предприятие госсектора или должностное лицо?

Предмет вашей жалобы находится в процессе судебного/арбитражного рассмотрения или было ли уже принято судебное/арбитражное решение?

Прошел ли один год с момента нарушения Ваших прав, свобод или законных интересов?

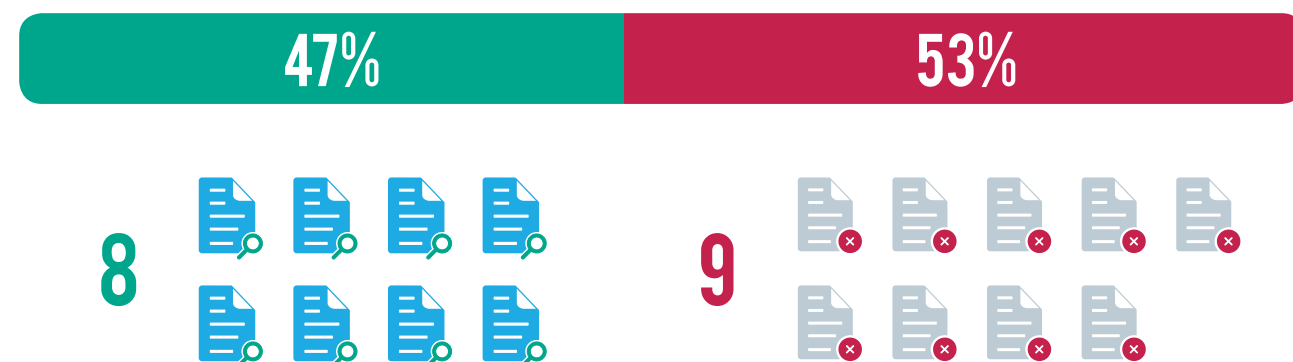
Была ли Вами использована возможность административного обжалования хотя бы в одной инстанции?

Ваша заявка соответствует критериям института бизнес-омбудсмeна



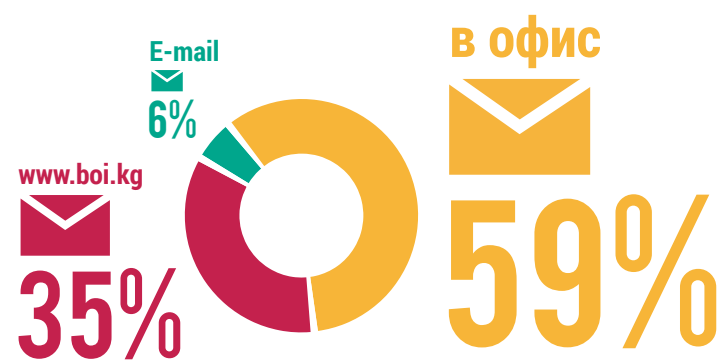
Количество полученных жалоб

За отчетный период (28 февраля - 31 марта 2020 года)
Бизнес-омбудсмену было направлено 17 жалоб субъектов предпринимательства, из которых:



Способ подачи жалоб

Жалобы подавались в основном лично в офис – 59%, электронной почтой – 6%, а после введения режима чрезвычайного положения - через веб-сайт www.boi.kg – 35%.

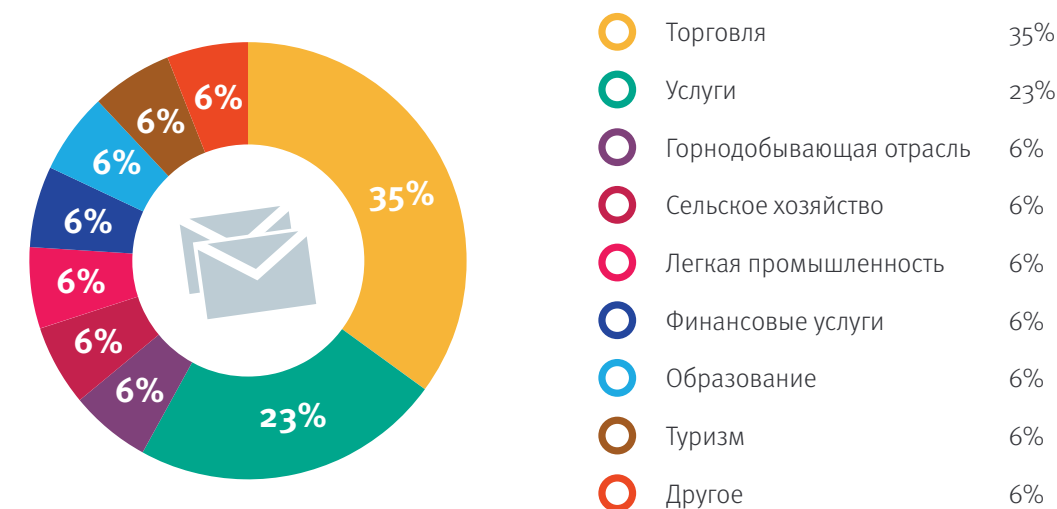


География жалоб, поступивших от предпринимателей



Секторы экономики

Жалобы поданы из следующих секторов экономики:





Жалобы были поданы различными субъектами предпринимательской деятельности, включая крупные компании, малый и средний бизнес, индивидуальных предпринимателей и иностранных инвесторов.



Срок первичной оценки жалоб

В отчётный период срок принятия решения Бизнес-омбудсменом о рассмотрении или оставлении жалобы без дальнейшего рассмотрения, в среднем, составлял 6,5 рабочих дня. Это на 3,5 дня меньше 10-дневного периода, предусмотренного Регламентом работы на предварительную оценку жалобы

Расписание

Пн

Вт

Ср

Чт

Пт

Сб

Вс

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Срок принятия решений

- по Регламенту работы
- в среднем
- в запасе



Статистика жалоб, оставленных без дальнейшего рассмотрения

Из 17 полученных жалоб 9 были оставлены без дальнейшего рассмотрения по следующим основаниям:



по мнению Бизнес-омбудсмeна, заявитель не обеспечивает достаточного сотрудничества



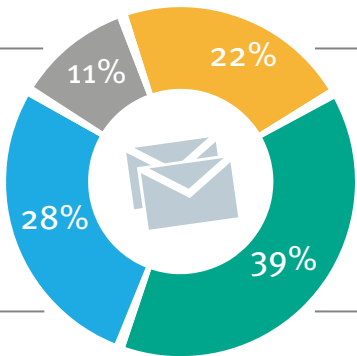
жалоба находится за пределами полномочий Бизнес-омбудсмeна



жалоба подана после истечения срока давности (1 года с момента нарушения прав, свобод и законных интересов субъекта предпринимательства)



жалоба находится в процессе судебного/арбитражного рассмотрения или по ней уже принято судебное/арбитражное решение



Основные вопросы, поднимаемые субъектами предпринимательства в жалобах:



- незаконное и необоснованное доначисление налога на прибыль, подоходного налога, НДС и НсП, вопросы зачета НДС, отсутствие единообразного толкования норм налогового законодательства со стороны сотрудников налоговой службы;
- незаконные действия со стороны предприятия государственного сектора/государственного органа, а также органов местного самоуправления по вопросам арендных отношений, а также со стороны органа местного самоуправления относительно нарушения порядка управления в сфере благоустройства;
- незаконные действия органов прокуратуры в части изъятия земель в общественных целях.



Из всех поданных жалоб в отчетном периоде наибольшее количество жалоб поступило на действия (решения) и бездействия:





Коммуникации и связи с общественностью

Подготовительная работа и встречи с партнерами

В дополнение ко встречам и мероприятиям, проведенным на стадии становления Института Бизнес-омбудсмена в 2019 году, в отчетном периоде Бизнес-омбудсмен и специалисты Института приняли участие в ряде встреч и профильных мероприятий.

Январь

- заседание Совета по развитию бизнеса и предпринимательства при Торага Жогорку Кенеша КР по обсуждению проекта Закона Кыргызской Республики о внесении изменений в некоторые законодательные акты: в Налоговый кодекс Кыргызской Республики, в Кодекс Кыргызской Республики о нарушениях, в Закон КР «О торгово-промышленной палате Кыргызской Республики» - 20 января 2020;
- конференция «Совершенствование правовой среды для ведения бизнеса в Центральной Азии», организованная Министерством экономики Кыргызской Республики - 23 января 2020.

Февраль

- встреча с Министром сельского хозяйства, пищевой промышленности и мелиорации Кыргызской Республики г-ом Чодуевым Э. - 4 февраля 2020;
- встреча с Председателем Социального фонда Кыргызской Республики г-ом Ирсалиевым М. - 5 февраля 2020;
- заседание Совета по развитию бизнеса и инвестициям - 6 февраля 2020;
- заседание Комитета по развитию промышленности и предпринимательства при Президенте КР - 12 февраля 2020;
- экспертное обсуждение Международного делового совета, посвященного правоприменительной практике экономической деятельности в рамках судебно-правовой реформы Кыргызстана - 13 февраля 2020;
- встреча с Председателем Государственной таможенной службы при Правительстве КР г-ом Торутаевым А. - 14 февраля 2020;

- встреча с членами Американской торговой палаты Кыргызской Республики - 21 февраля 2020;
- встреча с предпринимателями, организованная прокуратурой г.Бишкек и посвященная улучшению предпринимательской среды - 26 февраля 2020.
- встреча бизнеса с заведующим отделом судебной реформы Аппарата Президента КР и экспертной группой на тему "Правоприменительная практика, связанная с экономическими делами в рамках новых кодексов" - 21 февраля 2020;

Февраль

4 февраля 2020 года



Встреча с представителями Министерства сельского хозяйства, пищевой промышленности и мелиорации Кыргызской Республики

5 февраля 2020 года



Встреча с председателем Социального фонда Кыргызской Республики г-ном Ирсалиевым М.



Встреча с Министром сельского хозяйства, пищевой промышленности и мелиорации Кыргызской Республики г-ом Чодуевым Э.

12 февраля 2020 года



Заседание Комитета по развитию промышленности и предпринимательства Кыргызской Республики при Национальном совете по устойчивому развитию Кыргызской Республики

13 февраля 2020 года



Заседание Совета по развитию бизнеса и инвестициям

14 февраля 2020 года



Встреча с Председателем Государственной таможенной службы при Правительстве КР г-ом Торутаевым А.



Заседание Комитета по развитию промышленности и предпринимательства Кыргызской Республики при Национальном совете по устойчивому развитию Кыргызской Республики



Заседание Совета по развитию бизнеса и инвестициям



На встрече с Государственной таможенной службой при Правительстве КР

18 февраля 2020 года



18 февраля 2020 года состоялась встреча с Президентом Кыргызской Республики, во время которой стороны обменялись мнениями о мерах по совершенствованию системы защиты прав и свобод субъектов бизнеса. Глава государства отметил, что одной из главных проблем является отсутствие эффективной координации между бизнесменами, фискальными и правоохранительными структурами, в связи с чем бизнес-сообщество указывает на ухудшение бизнес-климата в Кыргызстане и отток инвестиций. Президент выразил уверенность, что опыт Бизнес-омбудсмана позволит наладить эффективные механизмы защиты инвестиций, завоевать доверие предпринимателей и совместно с государственными структурами обеспечить защиту интересов бизнеса.



21 февраля 2020 года



Заместитель Бизнес-омбудсмана Пономарев С. и специалист Сафарбек к. Айсанат на встрече с предпринимателями и заведующим отделом судебной реформы Аппарата Президента КР

Март

6 марта 2020 года

встреча с предпринимателями, организованная Чуйской прокуратурой и посвященная улучшению предпринимательской среды - 6 марта 2020



11 марта 2020 года

экспертная встреча, посвященная предложениям бизнеса по изменению судебной реформы, организованная Международным деловым советом

20 марта 2020 года

круглый стол Министерства экономики КР с представителями бизнес-сообщества и государственными органами по обсуждению мер, направленных на поддержку предпринимательской среды и уменьшения негативных экономических последствий пандемии COVID-19



Региональные поездки

С целью продвижения мандата Бизнес-омбудсмана, информирования общественности об открытии Института Бизнес-омбудсмана и правилах подачи жалоб, начиная с 25 февраля 2020 года Бизнес-омбудсмен совместно с заместителями и специалистами осуществил ряд региональных поездок. Для установления партнерских отношений с государственными органами и представителями бизнеса и для продвижения Института в регионах были осуществлены следующие поездки:

Февраль



г. Баткен, 25 февраля 2020 года

Во время визита в г.Баткен Бизнес-омбудсмен провел ряд встреч, среди которых встреча с полномочным представителем Правительства в Баткенской области г-ом Абдрахмановым А., с прокурором Баткенской области г-ом Халмурзаевым А., с предпринимателями и представителями бизнес-сообщества региона. На встрече с предпринимателями представители Института ознакомились с проблемами бизнеса в регионе, презентовали мандат, роль и фокус организации, критерии рассматриваемых Институтом жалоб и способы их подачи.



Встреча с полномочным представителем Правительства в Баткенской области г-ом Абдрахмановым А.



Встреча с прокурором Баткенской области г-ом Халмурзаевым А.



Встреча с бизнес-сообществом г. Баткен

г. Ош, 26 февраля 2020 года



Встреча с полномочным представителем Правительства в Ошской области г-ом Жылкыбаевым У.

В рамках визита в г.Ош Бизнес-омбудсмен провел встречи с полномочным представителем Правительства в Ошской области г-ом Жылкыбаевым У., руководителями муниципалитета г.Ош, представителями бизнеса.

На встрече с предпринимателями участники обсудили актуальные проблемы бизнеса региона, представители Института презентовали мандат организации и критерии рассматриваемых жалоб.



Встреча с предпринимателями г. Ош



Встреча с вице-мэром г.Ош г-ом Турдуевым С.

Март

г. Нарын, 4 марта 2020 года



Встреча с губернатором Нарынской области г-ом Алымкуловым Э.

В рамках визита в г.Нарын Бизнес-омбудсмен провел встречи с губернатором Нарынской области г-ом Алымкуловым Э., заместителем прокурора Нарынской области г-ом Нурмаматовым Р. , встречу с предпринимателями региона, на которой рассказал о роли и миссии Института, критериях принимаемых к рассмотрению жалоб представителей бизнеса к государственным органам, органам местного самоуправления и путях подачи жалоб.

г. Нарын, 4 марта 2020 года



Встреча с заместителем прокурора Нарынской области г-ом Нурмаматовым Р.



Встреча с бизнес-сообществом Нарынской области

г. Каракол, 11 марта 2020 года



В рамках рабочей поездки в гг. Каракол и Чолпон-Ата представителями Института были проведены встречи с руководителями муниципалитета и предпринимателями городов и региона.

Представители Института провели презентации роли и миссии Института, критерии рассматриваемых жалоб, способы их подачи, обсудили наиболее острые проблемы предпринимательства и бизнес-среды.



Встреча с предпринимателями г. Каракол

г. Чолпон-Ата, 12 марта 2020 года



Заместитель Бизнес-омбудсмeнa г-н Мусуралиев Н. на встреча с мэром г. Чолпон-Аты г-ом Сарбагышевым Т.



Встреча с предпринимателями г. Чолпон-Аты

Брендинг и продвижение

В первом квартале 2020 года для формирования бренда и позиционирования Института Бизнес-омбудсмена был разработан логотип и фирменный стиль организации



Запущен веб-сайт Института www.boi.kg. Сайт функционирует на трех языках: кыргызском, английском и русском. С момента запуска сайта его посещают от 30 до 190 уникальных посетителей в день.

Сайт является основным каналом подачи жалоб предпринимателей Бизнес-омбудсмену. Для подачи жалобы представителям бизнеса необходимо заполнить

специальную форму, изложить суть своей жалобы и приложить необходимые документы (<http://boi.kg/complaint/>).

Созданы страницы @BOIKyrgyzstan в социальных сетях Facebook (554 подписчика), Twitter (265 подписчиков) и LinkedIn. Ведется работа по наращиванию аудитории в социальных сетях.

2020
январь-март



2

радио
эфиров



34

Количество
выпущенных медий-
ных материалов за
отчетный период



22

публикаций
в он-лайн изданиях



10

телевизионных
сюжетов и интервью



1

интервью для специали-
зированного издания
(годового журнала
Американской торговой
палаты в КР)



Список интервью Бизнес-омбудсмена:

- интервью специализированному изданию Akchabar



<https://www.akchabar.kg/ru/article/business/na-strazhe-prav-predprinimatelej-v-bishkeke-v-fevrale-nachne/>



- прямой эфир в утренней передаче “Деловой разговор” на канале Ала-Тоо 24



<https://youtu.be/o5WVxJ9klkw>



- интервью в рамках передачи “Деловая экономика” на канале НТС



<https://youtu.be/HmtPd-xa9Qg>



Интервью, которые были организованы, но не выпущены в эфир из-за пандемии:

- интервью радио “Спутник”
- интервью изданию Capital.kg

Специалистами Института в помощь предпринимателям в условиях пандемии COVID-19 было подготовлено 2 специализированных материала “Чрезвычайное положение: Как предпринимателям минимизировать риски в обстоятельствах пандемии коронавируса и предпринимаемых ограничительных мерах со сто-

роны государства” и “Каким образом предприниматели могут обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления в условиях чрезвычайного положения”. Оба материала получили высокий интерес и отклик со стороны предпринимательской среды и средств массовой информации.

Пандемия COVID-19

В связи с ухудшающейся эпидемиологической ситуацией в стране и в целях сохранения здоровья и безопасности сотрудников и посетителей организации, с 18 марта Институт Бизнес-омбудсмeна перешел на удаленный режим работы. Для продолжения реализации своего мандата по защите прав и законных интересов субъектов предпринимательства, Институт стал предоставлять консультации и осуществлять прием жалоб предпринимателей через веб-сайт www.boi.kg.

25 марта 2020 года режим чрезвычайного положения был введен на территории городов Бишкек, Ош, Жалал-Абад, на территории Ноокатского, Кара-Суйского районов Ошской области и Сузакского района Жалал-Абадской области. Несмотря на новые условия, команда Бизнес-омбудсмeна продолжала принимать и рассматривать жалобы в удаленном режиме.

Введенные в связи с чрезвычайным положением ограничения на предпринимательскую деятельность оказывают колоссальное влияние на бизнес и на экономику страны в целом. В связи с этим Бизнес-омбудсмeном был принят ряд мер, направленных на поддержку предпринимателей:

1. Для уменьшения негативных экономических последствий COVID-19 для страны и для предпринимательской деятельности Правительство Кыргызской Республики подготовило первый антикризисный план. 17 марта 2020 года Бизнес-омбудсмeн внес свой вклад, разработав и направив в Правительство Кыргызской Республики предложения и меры, направленные на предоставление фискальных и административных послаблений, отсрочки по сдаче различных форм отчетности, финансовой и иных мер поддержки предпринимателей и бизнеса. Часть рекомендаций была принята и включена в 1-ый и 2-ой пакеты антикризисных мер Правительства;
2. 26 марта 2020 года была направлена рекомендация в Правительство Кыргызской Республики и Республиканский штаб по COVID-19 с просьбой упростить процедуры прохождения блокпостов для товаров первой необходимости, а также упростить процедуры прохождения для сотрудников коммерческих компаний, сопровождающих и обеспечивающих поставку вышеперечисленных товаров и услуг;
3. 27 марта 2020 года была подготовлена и размещена в средствах массовой информации статья о том, как предпринимателям минимизировать риски в обстоятельствах пандемии коронавируса и предпринимаемых ограничительных мерах со стороны государства;
4. 6 апреля 2020 года в средствах массовой информации была размещена статья о правах предпринимателей на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, на доступ к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления;
5. 15 апреля 2020 года Бизнес-омбудсмeн направил в Правительство Кыргызской Республики дополнительные предложения, направленные на актуализацию и оптимизацию мер поддержки, предоставляемой государством предпринимателям Кыргызской Республики, для включения их во второй пакет антикризисных мер по поддержке предпринимателей.



Планы на II квартал 2020 года

В следующем отчетном периоде и в долгосрочной перспективе, в случае продолжения режимов чрезвычайного положения и чрезвычайной ситуации, бизнес-сообщество Кыргызской Республики может столкнуться с новыми проблемами. Бизнес-омбудсмен продолжит работу по разработке предложений, направленных на поддержку субъектов предпринимательства, смягчение влияния пандемии на ведение бизнеса и деловую активность.

Важной задачей следующего квартала является продолжение деятельности по повышению осведомленности общественности об Институте Бизнес-омбудсмена. В этой связи будет продолжена работа по обеспечению информированности всех заинтересованных сторон о деятельности Института и повышению вовлеченности Института в сотрудничество с государственными органами, бизнес-ассоциациями и субъектами предпринимательской деятельности.

Институт продолжит практику своего активного участия в работе общественных площадок по развитию

инвестиционного климата и предпринимательской среды:

- Комитет по развитию промышленности и предпринимательства Кыргызской Республики при Национальном совете по устойчивому развитию Кыргызской Республики;
- Совет по развитию бизнеса и предпринимательства при Торага Жогорку Кенеша Кыргызской Республики;
- Совет по развитию бизнеса и инвестициям при Правительстве Кыргызской Республики;
- Антикоррупционный совет при Правительстве Кыргызской Республики.

Для повышения осведомленности предпринимателей о роли и мандате Бизнес-омбудсмена Институт продолжит проводить регулярные встречи с бизнес-ассоциациями и предпринимателями, информируя о критериях жалоб и порядке их подачи.

Одной из главных задач II квартала 2020 года является внедрение новых способов охвата, направленных на повышение осведомленности заинтересованных сторон о существовании Института и его деятельности. Например, проведение информационных вебинаров с участием специалистов Института Бизнес-омбудсмена, представителей государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий государственного сектора и предпринимателей. В предстоящем отчетном периоде Институт планирует продолжить работу по разработке информационных и аналитических статей о правах субъектов предпринимательства.

Планы Института на II квартал 2020 года:

- принимать и рассматривать жалобы субъектов предпринимательской деятельности 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 31.12.2018 № 647 и Регламентом работы;
- завершить рассмотрение имеющихся жалоб, в случае подтверждения нарушения прав, свобод и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности направить соответствующие акты реагирования Бизнес-омбудсмена в государственные органы, осуществлять мониторинг их реализации;
- содействовать 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, в том числе путем изучения и донесения до указанных органов концептуальных проблем, связанных с борьбой против коррупции, несовершенством и неустойчивостью законодательства, иными препятствиями, ограничивающими возможности осуществления предпринимательской деятельности. Разрабатывать системные рекомендации по улучшению бизнес-среды на основе анализа полученных жалоб предпринимателей;
- внедрить систему внутренней оценки и мониторинга деятельности Института Бизнес-омбудсмена, включая анализ запланированных и фактически реализованных мероприятий;
- продолжить продвижение проекта Закона Кыргызской Республики «О Бизнес-омбудсмене»;
- информировать общественность и партнеров о проделываемой работе через публикацию информационных, аналитических и отчетных материалов;
- организовать встречи с предпринимателями и партнерами в регионах (Таласская область, Чуйская область, Иссык-Кульская область);
- провести конкурс на замещение вакантной должности специалиста секретариата.



Институт Бизнес-омбудсмена Кыргызской Республики финансируется Специальным фондом акционеров Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР)



**ИНСТИТУТ
БИЗНЕС-
ОМБУДСМЕНА**
КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА

Институт Бизнес-омбудсмена
Кыргызстан, г. Бишкек,
ул. Ибраимова 103,
бизнес-центр “Victory”, 2 этаж
тел. (0312) 911 330, 911 331
email: aryz@boi.kg



www.boi.kg



[boikyrgyzstan](#)