

КВАРТАЛЬНЫЙ
ОТЧЕТ

2020

январь-март



ИНСТИТУТ
БИЗНЕС-
ОМБУДСМЕНА
КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА

Содержание

Вступительное слово Бизнес-омбудсмена	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-омбудсмeна

Уважаемые партнеры,

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

Моя ключевая роль в качестве Бизнес-омбудсмeна 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-омбудсмeна, 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-омбудсмeна были посвящены набору сотрудников секретариата, доработке внутреннего Регламента работы Бизнес-омбудсмeна, разработке иных внутренних процедур, участию в ключевых профильных мероприятиях, подготовке проекта Закона “О Бизнес-омбудсмeне”, 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-омбудсмена 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-омбудсмену, секторов экономики, которые испытывают наибольшие трудности, государственных органов, на которые больше всего жалуются субъекты предпринимательства, степени реализации рекомендаций Бизнес-омбудсмена 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-омбудсмен Кыргызской Республики
Робин Орд-Смит



Signature _____

Officer's Signature _____

Contract

Business Company
1234 connectorium vel
primula nisl. Fusce 00029
tel. 123-456-789-0
tel. 123-456-789-1

INVOICE

Date _____
Invoice No. xxxxxxxx
Customer ID 0000001 223

Description	Quantity	Amount
Curabitur suscipit, LTD	249.53	865.75
56 Patientisque Aliquet	504	24.12
at. SUO. 9999		
24-321		



2
9
16
23



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-омбудсмана, 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-омбудсмeнa - группа профессионалов с общим видением целей и задач, которые вносят свой вклад в эффективную деятельность Бизнес-омбудсмeнa - 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-омбудсмeнa



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-омбудсмента, 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-омбудсмента	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
ИТ-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 - ИТ-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.



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.



Application Form

BUSINESS CONTACT INFORMATION

Date business commenced
Type of business
Partnership
Corporation
Other

BUSINESS AND CREDIT INFORMATION

Bank name
Primary business address
City, State, ZIP Code

Company name
Phone
Fax
E-mail
Registered company address
City, State, ZIP Code

How long at current address?

City, State, ZIP Code

Phone

Fax

E-mail

Company name

Address

City, State, ZIP Code

Phone

Fax

E-mail



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

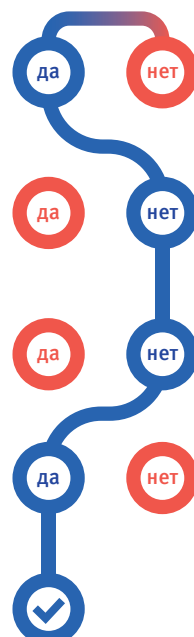
Вы подаете жалобу на государственный орган, орган местного самоуправления, предприятие госсектора или должностное лицо?

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?

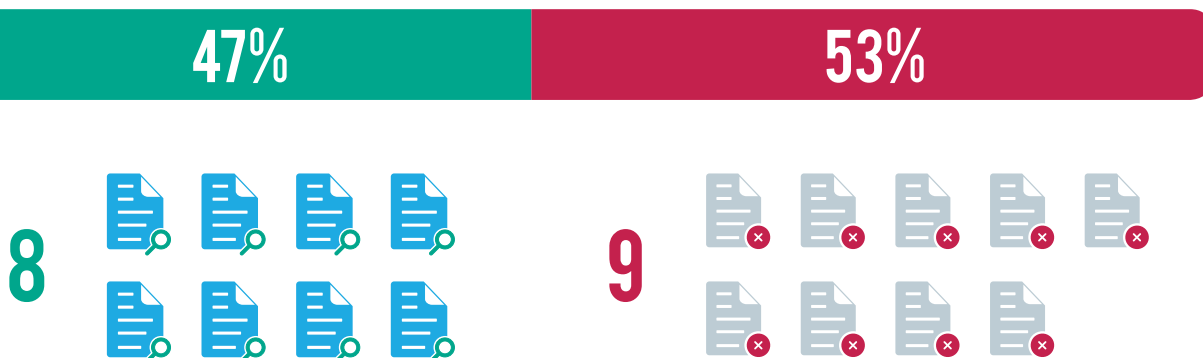
Ваша заявка соответствует критериям института бизнес-омбудсмeна



Количество полученных жалоб

За отчетный период (28 февраля - 31 марта 2020 года)

Бизнес-омбудсмену было направлено 17 жалоб субъектов предпринимательства, из которых:

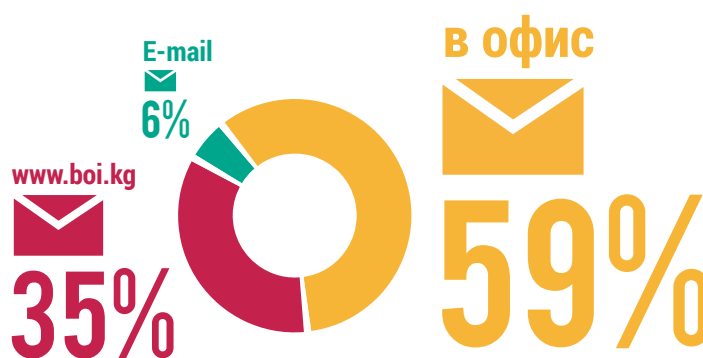


8 жалоб (47%) прошли процедуру предварительной оценки и в настоящее время находятся в процессе рассмотрения. Рассмотрение по одной жалобе было приостановлено в связи с введением режима чрезвычайного положения на территории г. Бишкек и невозможностью организации выездной комиссии со стороны органа местного самоуправления для рассмотрения вопроса заявителя.

по 9 жалобам (53%) после предварительной оценки было принято решение об оставлении их без дальнейшего рассмотрения ввиду того, что они не соответствовали критериям приемлемости жалобы, установленным Регламентом.

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%.

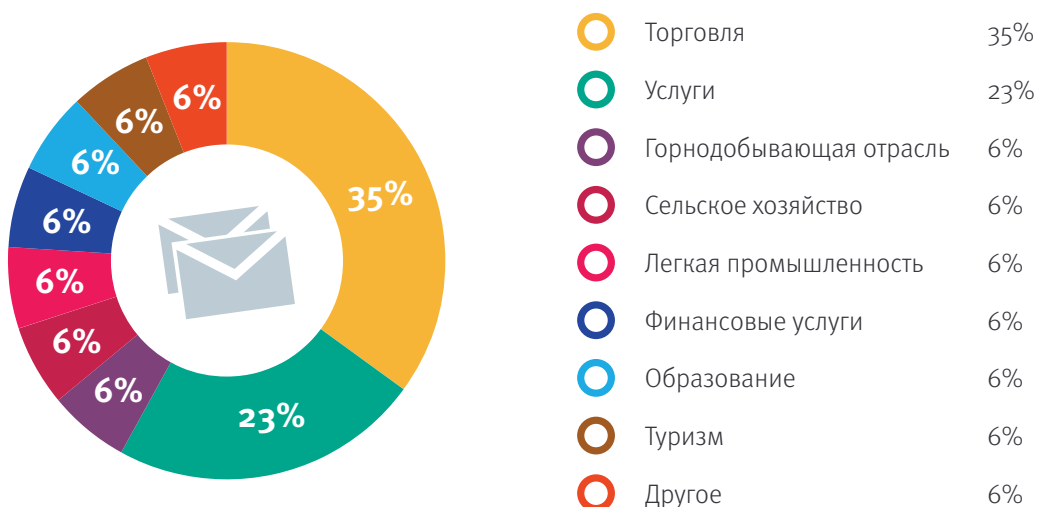


География жалоб, поступивших от предпринимателей



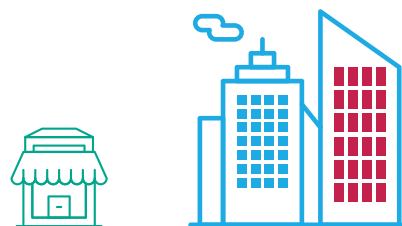
Секторы экономики

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-омбудсмана, заявитель не обеспечивает достаточного сотрудничества



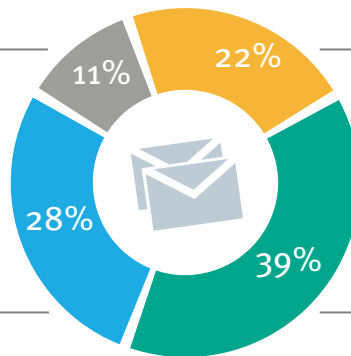
жалоба находится за пределами полномочий Бизнес-омбудсмана



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:



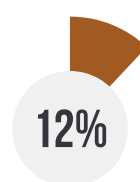
Государственной
налоговой службы,
включая территори-
альные управления



Генеральной про-
куратуры, включая
территориальные
подразделения



Органов местного
самоуправления



Предприятий
государственного
сектора







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 торговой 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 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;
- встреча с предпринимателями, организованная прокуратурой г.Бишкек и посвященная улучшению предпринимательской среды - 26 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



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



Заседание Совета по развитию бизнеса и инвестициям

14 февраля 2020 года



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



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-омбудсмена, информирования общественности об открытии Института Бизнес-омбудсмена 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 Институту 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 Нурмамамовым 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-омбудсмана 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-омбудсмeнa:

- 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>

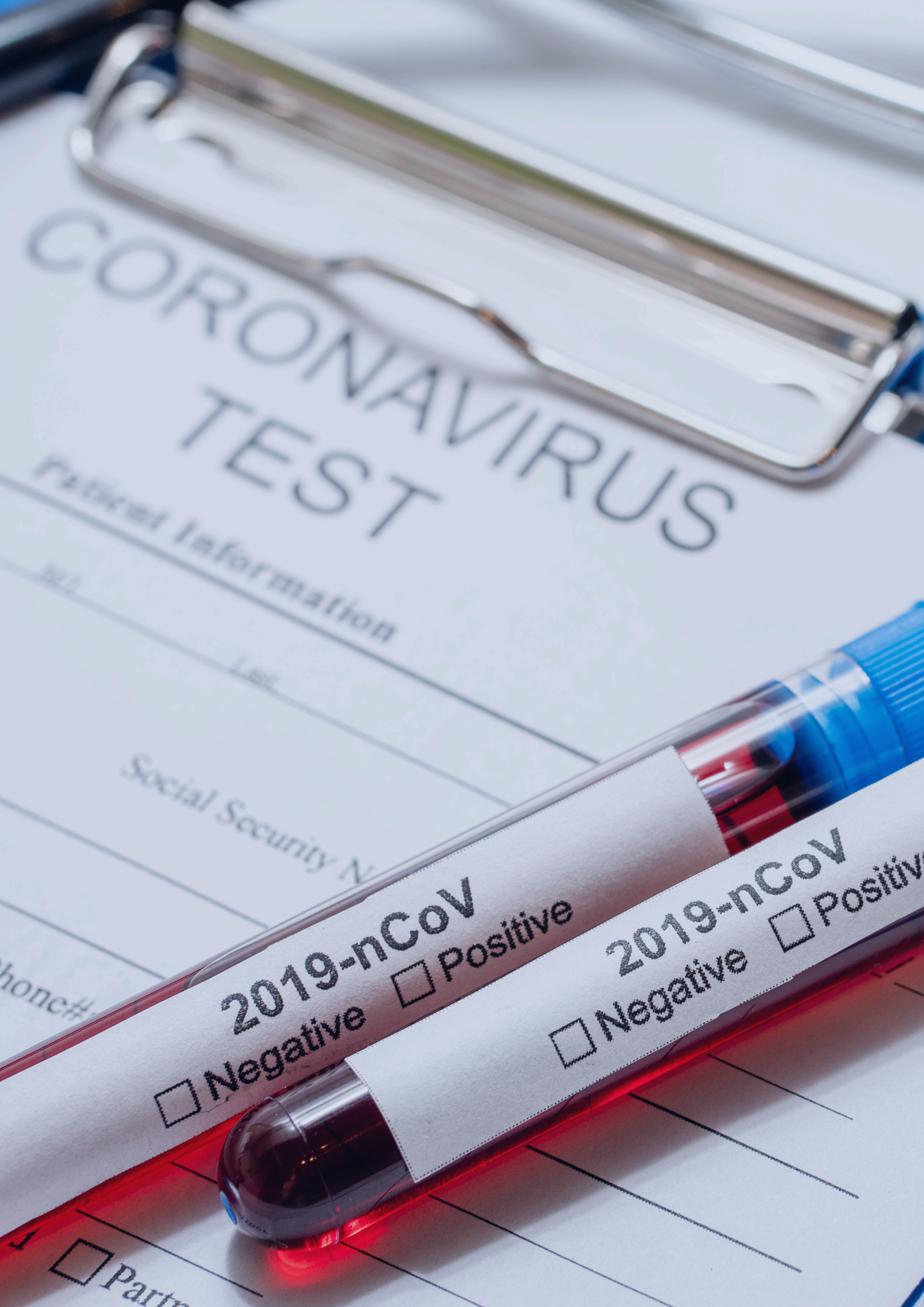


Интервью, которые были организованы, но не выпущены в эфир из-за пандемии:

- 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.



CORONAVIRUS TEST

Patient Information

Social Security N

2019-nCoV
☐ Negative ☐ Positive

2019-nCoV
☐ Negative ☐ Positive

☐ Part

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**
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](#)