

Положение о порядке рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ «Бишкек»

- Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ «Бишкек» (далее – «Положение») разработано в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, Законом Кыргызской Республики «О свободных экономических зонах в Кыргызской Республике», Постановлениями Правительства Кыргызской Республики, регулирующих деятельность свободных экономических зон на территории Кыргызской Республики, Положением о свободной экономической зоне «Бишкек», локально-правовыми актами Генеральной дирекции СЭЗ «Бишкек» и настоящим Положением и иными нормативно-правовыми актами.
- Основной целью рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ «Бишкек» является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения субъектов СЭЗ «Бишкек» в Генеральную дирекцию СЭЗ «Бишкек» (далее – «Дирекция»). Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений структурными подразделениями Генеральной дирекции СЭЗ «Бишкек» и Комиссией по рассмотрению обращений, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений (претензий, жалоб и запросов), их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа жалобы/запроса с нормами законодательства КР, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующей претензии/запроса или жалобы).
- Рассмотрение обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ «Бишкек» в Дирекцию осуществляется постоянно действующей Комиссией по рассмотрению обращений (далее Комиссия), созданной Приказом Дирекции из числа сотрудников структурных подразделений Дирекции и представителей ассоциации инвесторов СЭЗ «Бишкек».
- Предъявленные обращения (претензии, а также жалобы и запросы), поданные в установленном настоящим Положением порядке, подлежат обязательному рассмотрению.
- Для целей настоящего Положения используются следующие определения: «Претензия» — письменное требование субъекта СЭЗ к Дирекции об уплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по: выполненной депозитарной операции, исполненному поручению, оказанной услуге, полученным отчетам по перечисленным доходам по ценным бумагам, выставленным и оплаченным счетам за обслуживание.

«Жалоба» — письменное обращение субъекта СЭЗ к Дирекции, основанием которого является предполагаемое субъектом нарушение его прав и охраняемых законом интересов Дирекцией в процессе осуществления деятельности, или спор о праве. «Запрос» — любое иное письменное обращение субъекта к Дирекции, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы, и существо которого не требует осуществления Дирекцией информационной операции, и целью которого является получение субъектом какой-либо интересующей его информации.

Установленный настоящим Положением порядок подачи и рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) является для субъекта СЭЗ и Дирекции обязательным при разрешении всех споров, касающихся деятельности субъекта СЭЗ.

Предъявление претензий, жалоб и запросов субъектами СЭЗ «Бишкек».

2.1. При возникновении претензий, жалоб и запросов у субъектов СЭЗ к Дирекции, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами субъектов и Дирекции, а также иных претензий или жалоб, субъекты обязаны предъявлять свои претензии и жалобы в письменной форме.

2.2. Для оперативного урегулирования возникших разногласий и спорных ситуаций обращения (претензии, жалобы и запросы) по исполненным операциям принимаются Дирекцией в течение 3 (трех) рабочих дней с даты исполнения операции. В случае подачи субъектом СЭЗ в Дирекцию обращения (претензии, жалобы и/или запроса) позже 3-го рабочего дня с даты исполнения операции, разрешение вопросов по таким обращениям (претензиям, жалобам или запросам) может потребовать дополнительного изучения и проверки, что повлияет на сроки устранения разногласий и внесения исправлений. Дирекция, получив обращение (претензию, жалобу и/или запрос), предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений или при взаиморасчетах.

2.3. Письменные обращения (претензии, жалобы или запросы) оформляются субъектом СЭЗ в Дирекцию в произвольной форме и подписываются субъектом или его уполномоченным представителем. Обращения (претензии, жалобы или запросы), поданные в письменной форме, должны содержать указание на существо претензии, жалобы или запроса субъекта, его имя, фамилию и отчество (или полное наименование юридического лица), адрес для ответа; доказательства, подтверждающие требования, со ссылкой на соответствующие нормы действующего законодательства КР и пункты договора; а также перечень прилагаемых к претензии документов и иные сведения и документы, необходимые для разрешения спора. Обращения (претензии, жалобы и запросы) подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Дирекции. Также обращения (претензии, жалобы и запросы) субъектов СЭЗ регистрируются в Журнале регистрации обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ, ведущимся Дирекцией.

2.4. Отказ в приеме обращений (претензий, жалоб и запросов) не допускается. Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (претензий, жалоб и запросов).

2.5. В случае обращения субъекта с запросом, существо которого требует осуществления Дирекцией информационной кассовой операции, Дирекция отказывает в принятии такого запроса и информирует субъекта о порядке совершения информационной операции.

2.6. Обращения (претензии, жалобы и запросы), не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, признаются анонимными и не рассматриваются.

3. Порядок приема обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ и вынесения по ним решений.

3.1. Обращения (претензии, жалобы и запросы) субъектов СЭЗ, поступившие в Дирекцию, после их регистрации в соответствии с п. 2.3. направляются Комиссии по рассмотрению обращений.

3.2. Прием обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ производится в течение всего рабочего дня Дирекции.

3.3. Передача субъекту СЭЗ ответа на поступившее обращение (претензию, жалобу или запрос) производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении (претензии, жалобе или запросе) субъекта, либо по внутренней почте Дирекции, или путем вручения лично в руки при явке субъекта в Дирекцию.

4. Процедура рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ.

4.1. Под процедурой рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) субъектов СЭЗ понимается установленный Дирекцией порядок действий, в рамках которого Комиссия по рассмотрению обращений осуществляет следующее:

— анализирует обращение (претензию, жалобу или запрос);

— использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного исполнения запроса или ответа на претензию, жалобу;

— составляет ответ на обращение (претензию, жалобу или запрос) в письменной форме. 4.2. Если к обращению (претензии, жалобе или запросу) субъекта не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у субъекта с указанием срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение (претензия, жалоба или запрос) рассматриваются на основании имеющихся документов.

4.3. Сотрудники Дирекции в пределах своей компетенции обязаны:

— своевременно предоставлять документы и информацию, затребованную Комиссией по совершенному обращению (претензии, жалобе и запросу) субъекта СЭЗ;

— систематически анализировать обращения (претензии, жалобы и запросы) субъектов СЭЗ для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения.

4.4. Комиссия обязана рассмотреть обращения (претензию, жалобу или запрос) субъектов СЭЗ в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты поступления обращения (претензии, жалобы или запроса) субъектов, и дать письменный мотивированный ответ, а в случае получения обращения (претензии, жалобы или запроса), не требующих дополнительного изучения и проверки — не позднее 15 (пятнадцати) дней.

4.5. Обращения (претензии, жалобы или запросы), не подлежащие рассмотрению Дирекцией, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителя, за исключением случаев, указанных в пункте 2.6. Положения.

4.6. Обращения (претензии, жалобы или запросы) могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение (претензия, жалоба или запрос) не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

4.7. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (претензий, жалоб и запросов) должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

4.8. В случае обоснованности и правомерности претензии, жалобы или запроса субъекта СЭЗ Комиссия должна принять решение об устранении нарушения и восстановлении прав субъекта СЭЗ. В случае, если принятие такого решения не входит в компетенцию Комиссии, решение принимается Генеральным директором СЭЗ «Бишкек».

4.9. Ответ на претензию, жалобу или запрос подписывается Генеральным директором СЭЗ «Бишкек» и его заместителями, либо лицом, исполняющим обязанности Генерального директора СЭЗ «Бишкек» или председателем Комиссии.

4.10. В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров, такие претензии/споры разрешаются в порядке, установленном договором, заключенным с субъектом СЭЗ, и законодательством Кыргызской Республики.

4.11. Настоящее Положение вступает в силу с «01» апреля 2018 г.