

Приложение 1
к приказу Национального
статистического комитета
Кыргызской Республики
от 08 декабря 2021 № 152

Национальный статистический комитет

Кыргызской Республики

**Механизм рассмотрения жалоб
(МРЖ)**

в рамках реализации статистических компонентов Проекта «Модернизация налогового
администрирования и статистической системы»

Бишкек, 2021 г .

I. Общие положения

1.1. Настоящий механизм рассмотрения жалоб разработан в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и регламентирует порядок рассмотрения жалоб граждан при реализации компонентов Проекта по модернизации налогового администрирования и статистической системы (далее-Проект), который нацелен на повышение эффективности сбора налогов и национальной статистической системы

Ключевыми показателями результатов статистических компонентов, реализуемых Национальным статистическим комитетом КР (далее-Нацстатком) являются:

- общий прирост эффективности, т.е. сокращение времени между завершением сбора данных и опубликованием ключевых статистических показателей (таких как ВВП, финансовые, внешнеторговые статистические показатели, а также показатели бедности и доходов);

- открытость статистических данных по 21 категории: оценка ИОД (ODIN).

1.2. Проект включает следующие компоненты, в рамках которых могут возникнуть жалобы:

- Компонент 3. Институциональное развитие НСК

Этот компонент окажет помощь в модернизации Национальной статистической системы (НСС) и укреплении кадрового потенциала в области статистики. Для этого потребуются следующие ресурсы: консультации и обучение/семинары, программное и аппаратное обеспечение, а также операционные расходы.

- Компонент 4. Улучшение данных НСК

Данный компонент нацелен на совершенствование статистической инфраструктуры, что позволит управлять крупными хранилищами данных, сбором данных путем электронных средств и гарантировать передачу, хранение и распространение данных в открытых форматах. Это потребует следующих ресурсов: консультации, обучение/семинары, программное и аппаратное обеспечение, а также операционные расходы.

- Компонент 5. Управление Проектом

Данный компонента направлен на содействие в части управления Проектом, реализации мероприятий Проекта, проведения мониторинга и оценки, составления отчетности, в том числе в сфере финансового менеджмента, аудита Проекта, а также финансирования операционных расходов, проведения закупок, осуществления выплат и выполнения мер социальной и экологической защиты

1.3. Механизм рассмотрения жалоб (далее- МРЖ) является процессом получения оперативной, объективной информации, рассмотрения, удовлетворения и оценки обращений (заявлений, предложений, жалоб, запросов, позитивных отзывов), связанных с реализацией Проекта. Процесс рассмотрения жалоб также подразумевает регистрацию, разрешение и предоставление обратной связи заявителю и принятия соответствующих мер по улучшения качества деятельности Проекта.

1.4. МРЖ обеспечивает прием и своевременное рассмотрение обращений, гибкость и доступность в использовании каналов для граждан/бенефициаров, желающих подать другие обращения (предложения и отзывы) помимо жалоб, имеющих отношение к Проекту. Работа с такого рода обращениями граждан/бенефициаров осуществляется Управлением человеческими ресурсами и правового обеспечения Нацстаткома согласно Матрице работы с жалобами Проекта (Приложение 1). А также учитывает политику взаимодействия с основными бенефициарами, заинтересованными сторонами Проекта.

1.5. Настоящий МРЖ размещен на официальном сайте Нацстаткома в разделе «Проект Всемирного банка» по следующей ссылке <http://www.stat.kg/ru/world-bank-project/>, на информационных стендах территориальных органов статистики, а также будет распространен всем заинтересованным сторонам, попадающим под воздействие Проекта, посредством регулярных информационных каналов, при рабочих встречах на всех этапах реализации Проекта.

II. ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, КАСАЮЩИХСЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОЕКТА

2.1. Обращения/жалобы могут быть направлены по следующим каналам

<p>1. Телефоны для обращения Приемная Нацстаткома+996 (312) 62 60 84 Факс: +996 (312) 66 01 38</p> <p>Телефон доверия +996 (312) 66 41 65</p> <p>Управление человеческими ресурсами и правового обеспечения: +996 (312) 324635</p>	<p>2. Письменные обращения могут быть направлены по следующему адресу: г. Бишкек, 720033, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Фрунзе, 374</p> <p>3. Электронные обращения должны быть направлены по e-mail: nsc_mail@stat.kg</p>
--	--

2.2. Граждане вправе обращаться на государственном или официальном языке. Образец заявления приведен в Приложении 2.

2.3. Обращения/жалобы в письменной форме регистрируются Управлением человеческими ресурсами и правового обеспечения Нацстаткома в журнале регистрации «Обращения граждан», и принимаются к рассмотрению при условии указания следующих данных:

- наименование государственного органа;
- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации и проживания;
- номер телефона;
- содержание обращения;
- иная справочная информация;
- личная подпись;
- дату.

В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы гражданина.

2.4. В случаях обращения в электронном виде граждане в своем обращении в обязательном порядке указывают наименование Проекта, полное имя, в случае анонимности просто указывают псевдоним, адрес электронной почты и излагают суть обращения. Также граждане могут заполнить форму по следующей ссылке <http://www.stat.kg/ru/feedback/>.

2.5. В случаях телефонного обращения граждане в своем обращении могут не называть своего имени и излагают суть своего обращения. Данное обращение/жалоба в обязательном порядке регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан по «телефону доверия».

2.6. Управление человеческими ресурсами и правового обеспечения Нацстаткома регистрирует жалобу в журнале регистрации «Обращения граждан» или электронных регистрационных формах в первый день поступления жалобы.

2.7. В первый день поступления жалобы руководство Нацстаткома рассматривает суть жалобы, визирует резолюцию, где назначает лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

2.8. На второй день поступления жалобы Управление человеческими ресурсами и правового обеспечения Нацстаткома отдает на исполнение под роспись ответственному лицу, назначенному руководством по данной жалобе.

2.9. Рассмотрение жалобы ответственным лицом/подразделением не должно превышать 12 рабочих дней.

2.10. Ответ о принятых мерах по разрешению жалобы ответственный исполнитель предоставляет в течение 13-14 рабочих дней по каналу, по которому была представлена жалоба, если только заявитель не запросил другой способ получения обратной связи/решения.

2.11. Жалоба считается разрешенной в случае, если она рассмотрена по поставленным в ней вопросам, приняты необходимые меры и даны заявителю ответы по каналу, по которому была направлена жалоба, если только заявитель не запросил другой способ получения обратной связи/решения и в сроки, указанные в п.2.10 настоящего МРЖ.

2.12. В случаях, если для разрешения жалобы гражданина необходимо проведение изучения, проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб в порядке исключения могут быть продлены, но не более чем на 28 календарных дней. Решение об этом принимается руководством Нацстаткома и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме, если только заявитель не запросил другой способ получения обратной связи/решения.

2.13. По итогам рассмотрения обращения, Нацстаткомом принимается решение о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.

2.14. Ответственное лицо за рассмотрение жалобы будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его жалобы, гарантирует рассмотрение жалобы надлежащим образом.

2.15. Если жалоба поступила в устном порядке в ходе встречи, Нацстатком при возможности немедленного разрешения жалобы отвечает в устном порядке.

2.16. В случае невозможности немедленного разрешения жалобы, Нацстатком сообщает заявителю о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации жалоб.

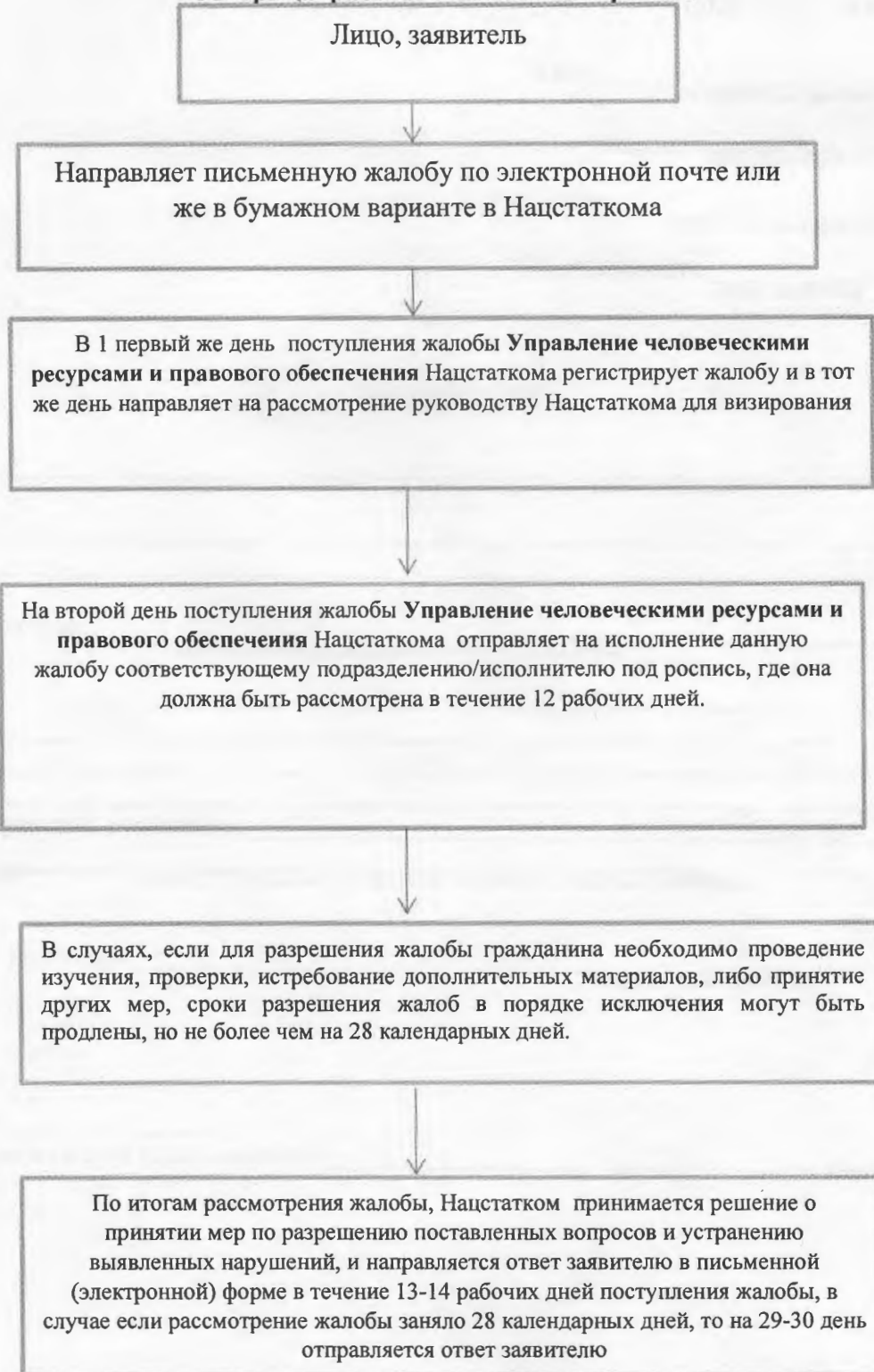
2.17. В отдельных случаях по итогам рассмотрения жалобы, Нацстатком принимает решение о передаче материалов по жалобе в соответствующие правоохранительные органы.

2.18. В случаях повторных обращений (устные, письменные или электронные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и гражданам даны ответы в порядке, установленного законодательством КР.

2.19. В случае если заявитель не согласен с вынесенным решением Нацстаткома, заявитель может обратиться в судебные органы.

2.20. Жалоба также может быть направлена в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) или в Инспекционную группу ВБ. Для получения информации о том, как подавать жалобу в СРЖ ВБ, необходимо перейти на следующий вебсайт: <http://www.worldbank.org/GRS>. Для получения информации о том, как подавать жалобу в Инспекционную Группу ВБ, следующий вебсайт: www.inspectionpanel.org

Матрица работы с жалобами Проекта



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

Кому _____
(Руководитель учреждения)

(ФИО руководителя)

От кого _____
(Фамилия и имя заявителя)

Проживающего _____
(Адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Подробная информация о себе, место жительства, вид деятельности)

Цель заявления _____
(Информация о существующей проблеме и его причины)

Пути устранения проблемы _____

Подпись заявителя _____
(Фамилия и имя заявителя)

(Дата)

Телефон _____

Электронная почта (если имеется) _____