

"Adaldyq Alańy" Respublikalyq  
Járdemesý Ortalyǵy". Qazaqstan  
Respublikasy, Núr-Súltan qalasy, Aina Köl  
köş., 60/207, indeks: Z00G4M4

www.aarjo.kz  
info@aarjo.kz  
WhatsApp: +7 708 800 0911



"Adaldyq Alańy" Respublikalyq  
Járdemesý Ortalyǵy". Qazaqstan  
Respublikasy, Núr-Súltan qalasy, Aina Köl  
köş., 60/207, indeks: Z00G4M4

www.aarjo.kz  
info@aarjo.kz  
WhatsApp: +7 708 800 0911

## **Приказ №2 от 15 декабря 2021г.**

Об утверждении Концепции и Регламента работы ОЮЛ "Республиканский Центр Содействия Адалдык Аланы», далее ОЮЛ "РЦСАА".

В целях организации работы с обращениями юридических лиц в ОЮЛ "РЦСАА",

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Концепцию и Регламент работы ОЮЛ "РЦСАА» с обращениями юридических лиц в редакции согласно Приложения 1 и Приложения 2 соответственно.
2. Разместить данный приказ, Концепцию и Регламент работы с обращениями на информационном сайте ОЮЛ "РЦСАА» [www.aarjo.kz](http://www.aarjo.kz).

**Председатель ОЮЛ» РЦСАА"**

**Касымов Б.С.**

## **Концепция работы ОЮЛ "Республиканский центр содействия Адалдык Аланы" с обращениями**

1. Одной из основных целей и задач ОЮЛ «РЦСАА» является организация комплексного квалифицированного решения проблем по обращениям юридических лиц, на основе принципов добропорядочности проекта «Адалдык Аланы», реализуемого в Казахстане в соответствии с поручением Елбасы Назарбаева Н.А.;
2. В работу ОЮЛ «РЦСАА» принимаются обращения юридических лиц, являющихся членами ОЮЛ «РЦСАА», чьи интересы были нарушены в результате незаконных действий или бездействий государственных органов и/или органов местной исполнительной власти, а также квазигосударственных компаний и подконтрольных им ведомств и учреждений, имеющих признаки коррупции или нарушения культуры добропорядочности.
3. Работа ОЮЛ «РЦСАА» с обращениями строится на открытом, конкурентном привлечении отраслевых специалистов, обладающих необходимыми компетенциями и опытом для решения проблем, указанных в обращениях, с оплатой за счет обратившейся стороны в рамках гражданско-правовых договоров, в котором устанавливаются намеченные результаты работы эксперта, стоимость и порядок оплаты.
4. Оплата работы привлекаемых отраслевых специалистов производится только в случае достижения намеченного результата, за счет средств обратившегося лица, задепонированных на специальном счете ОЮЛ «РЦСАА». В случае невозможности достижения результата, оплата работы привлеченного отраслевого специалиста, назначенного по согласованию с обратившимся лицом Представителем по данному обращению, не производится и деньги возвращаются обратившемуся лицу.
5. Для оперативного контроля за работой Представителя ОЮЛ «РЦСАА» назначает на каждое обращение одного Куратора из числа постоянных членов Экспертного совета ОЮЛ «РЦСАА», который согласовывает и подписывает все исходящие документы, направляемые от имени ОЮЛ «РЦСАА», а также несет ответственность за соответствие действий Представителя в рамках работы с обращением требованиям действующего законодательства РК и принципам открытости, прозрачности, объективности и независимости, лежащих в основе деятельности «Адалдык Аланы». Оплата работы Куратора производится ежемесячно, за счет обратившейся стороны, по взаимно согласованным расценкам, в течении всего периода работы по данному обращению.
6. Весь текущий документооборот ОЮЛ «РЦСАА» (отправка исходящих и получение входящих документов, и распределение их по кураторам и ответственным исполнителям, размещение на сайте и хранение записей заседаний, протоколов и материалов по всем обращениям и т.п.) ведут штатные сотрудники секретариата ОЮЛ «РЦСАА» в рамках своих должностных обязанностей.

## **Регламент работы ОЮЛ "Республиканский центр содействия Адалдык Аланы" с обращениями**

1. Обращения предварительно принимаются в ОЮЛ «РЦСАА» от всех физических и юридических лиц, независимо от членства в ОЮЛ «РЦСАА».
2. Все поступившие обращения проверяются Экспертным советом ОЮЛ «РЦСАА» на соответствие целям и задачам ОЮЛ «РЦСАА» в срок не более 5 рабочих дней.
3. В случае несоответствия обращения целям и задачам ОЮЛ «РЦСАА» обратившемуся лицу направляется отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в ОЮЛ «РЦСАА», с указанием причин отказа, и рекомендациями по возможным вариантам дальнейших действий с обращением.
4. В случае соответствия обращения целям и задачам ОЮЛ «РЦСАА», обращение размещается на сайте ОЮЛ «РЦСАА» на срок не более 10 рабочих дней (по согласованию с обратившимся лицом, в зависимости от сложности и срочности проблематики) для ознакомления и приглашения независимых специалистов принять участие в работе по данному обращению.
5. В случае отсутствия в указанный срок желающих принять участие в работе по данному обращению, принимается решение об отказе от дальнейшего рассмотрения данного обращения в связи с отсутствием желающих принять его в работу.
6. При необходимости, для независимых специалистов, выразивших желание принять участие в работе по данному обращению, может быть организовано предварительное обсуждение с участием обратившейся стороны, для более подробного ознакомления с деталями проблемы.
7. По итогам предварительного обсуждения независимые специалисты в срок не более 5 рабочих дней принимают решение о возможности взять в работу данное обращение и формулируют условия своего участия, в том числе результаты, которые они обязуются достигнуть, стоимость и порядок оплаты свои услуг.
8. Обратившаяся сторона в течении 5 рабочих дней после получения предложений от независимых специалистов принимает решение о возможности заключения договора на предложенных условиях, или об отказе от дальнейшей работы на предлагаемых условиях.
9. В случае, если обратившаяся сторона в силу тяжелого материального положения не имеет возможности оплатить работу привлекаемых независимых специалистов, ОЮЛ «РЦСАА» объявляет фандрайзинг по данной проблеме и в случае, если необходимая сумма набирается, обращение принимается в дальнейшую работу. Срок фандрайзинга – 1 месяц с момента размещения объявления о начале фандрайзинга на сайте ОЮЛ «РЦСАА». При необходимости, срок фандрайзинга может быть продлен по согласованию с обратившейся стороной.
10. В случае отказа обратившейся стороны от дальнейшей работы на предлагаемых условиях, или если в ходе фандрайзинга не набрана необходимая сумма для оплаты работы независимых специалистов, обращение подлежит возврату обратившейся стороне без рассмотрения
11. В случае согласия обратившейся стороны с условиями работы независимого специалиста, ОЮЛ «РЦСАА» назначает Куратора по данному обращению (по согласованию) из числа постоянных членов Экспертного совета ОЮЛ «РЦСАА», имеющих необходимые компетенции и опыт в данной проблеме, на согласованных с обратившейся стороной условиях ежемесячной оплаты работы Куратора по оперативному контролю за работой по данному обращению.

12. После согласования всех условий работы по обращению, в том числе точной формулировки намеченного результата по данному обращению, стоимости и порядка оплаты услуг ответственного исполнителя и Куратора, обратившаяся сторона подает заявление о вступлении в ОЮЛ «РЦСАА» и после приема в члены ОЮЛ «РЦСАА» подписывает соответствующий договор по данному обращению.
13. После подписания договора между обратившейся стороной и ОЮЛ «РЦСАА», последняя заключает соответствующий гражданско-правовой договор с ответственным исполнителем, выбранным обратившейся стороной и назначенного Представителем ОЮЛ «РЦСАА» по данному обращению.
14. Представитель ОЮЛ «РЦСАА» организует всю дальнейшую работу с обращением, в том числе подготовку текстов запросов, обращений, жалоб, исковых заявлений (при необходимости), участвует в судебных процедурах, инициирует проведение заседаний, ведет их протоколы и согласовывает их со всеми участниками заседания, а также готовит все аналитические материалы и итоговое заключение по данному обращению на основе полученных материалов.
15. Куратор согласовывает и подписывает от имени ОЮЛ «РЦСАА» все необходимые документы и обращения, и передает их в секретариат ОЮЛ «РЦСАА» для отправки по назначению. Весь исходящий и входящий документооборот по каждому обращению направляется Ответственному исполнителю только через Куратора по данному обращению.
16. При необходимости, ОЮЛ «РЦСАА» может инициировать создание специальных Комиссий по сложным проблемам, требующим участия большого количества заинтересованных лиц.
17. Обратившаяся сторона имеет право получать всю переписку и материалы по своему обращению, без вмешательства в текущую работу ответственного исполнителя и Куратора. В случае несогласия с действиями ответственного исполнителя или Куратора, обратившаяся сторона имеет право подать жалобу руководству ОЮЛ «РЦСАА», которое обязано в этом случае обеспечить незамедлительное рассмотрение жалобы с участием всех заинтересованных сторон и вынести по данной жалобе мотивированное решение.
18. После завершения работы с обращением, в случае достижения оговоренного в соответствующем договоре результата, ответственный исполнитель получает оплату за выполненную работу от ОЮЛ «РЦСАА» за счет средств обратившейся стороны.
19. В случае невозможности достижения оговоренного результата работа ответственного исполнителя не оплачивается и все средства, предназначенные для оплаты работы ответственного исполнителя, подлежат возврату обратившемуся лицу, за исключением средств, ежемесячно направленных на оплату вознаграждения Куратора по данному обращению и членских взносов в ОЮЛ «РЦСАА».
20. В случае немотивированного отказа обратившегося лица от дальнейшей работы по обращению, после фактического начала работ, или в случае, если обратившаяся сторона своими намеренными действиями фактически блокирует дальнейшее рассмотрение по данному обращению, задепонированные средства не возвращаются и могут быть потрачены по решению ОЮЛ «РЦСАА» на частичную оплату работы ответственного исполнителя в зависимости от объема уже выполненных работ. Оставшиеся средства по решению ОЮЛ «РЦСАА» могут быть возвращены обратившейся стороне, или направлены на финансирование других обращений, нуждающихся в фандрайзинге.
21. Если обратившаяся сторона в случаях, указанных в п. 20 данного Регламента, требует полного или частичного возврата задепонированных средств, данный вопрос передается в судебные органы РК для вынесения судебного решения. В этом случае на период судебных разбирательств оспариваемые денежные средства передаются на депозит суда.