

УДК 342

**Валентина Викторовна Эмих**  
кандидат юридических наук,  
научный сотрудник отдела права  
Института философии и права УрО РАН,  
г. Екатеринбург. E-mail: emikh.valentina@gmail.com

### **ОМБУДСМЕНЫ, СОДЕЙСТВУЮЩИЕ ЗАЩИТЕ ПРАВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ: МИРОВОЙ ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ<sup>1</sup>**

В статье обобщен мировой опыт применения концепции омбудсмeна к общественным отношениям с участием предпринимателей. Автор анализирует правовой статус бизнес-омбудсменов (на примере США, Австралии, России), налоговых омбудсменов (на примере Грузии, Канады, США, Пакистана) и омбудсменов в сфере закупок (на примере Канады) среди омбудсменов в публичном секторе, саморегулируемых отраслевых омбудсменов и организационных омбудсменов среди омбудсменов в частном секторе. Определены основные тенденции правового регулирования статуса указанных омбудсменов. Автором обозначены перспективы их развития. Первая – вариативность сферы их компетенции в зависимости от общественно-политических потребностей в конкретном государстве. Вторая – расширение применения концепции омбудсмeна в частных правоотношениях с целью обеспечения альтернативного разрешения споров и поддержка государствами подобных омбудсменов посредством их признания в качестве альтернативных способов разрешения споров. Третья – наделение омбудсменов в публичном секторе, содействующих защите прав предпринимателей, медиаторскими функциями и применение ими неформальных способов разрешения споров. Четвертая – поиск дополнительных гарантий обеспечения независимости омбудсменов, содействующих защите предпринимателей, включая вовлечение общественности в их деятельность.

*Ключевые слова:* бизнес-омбудсмены, налоговые омбудсмены, омбудсмены в сфере поставок, саморегулируемые отраслевые омбудсмены, альтернативное разрешение споров, защита прав предпринимателей.

Специализированные омбудсмены, содействующие защите прав предпринимателей, активно учреждаются с начала 90-х гг. XX в. и получают распространение в государствах-членах Европейского союза, США, Австралии и Новой Зеландии. На постсоветском пространстве заимствование данного опыта началось лишь в последние несколько лет, в связи с чем анализ мирового опыта правового регулирования статуса омбудсменов, содействующих защите прав предпринимателей, приобретает особую актуальность. Если институт омбудсмeна в целом достаточно детально

---

<sup>1</sup> Статья подготовлена в рамках конкурсной программы исследований 12-П-6-1007 «Общественные науки и модернизационные вызовы XXI в.», выполняемой в 2012–2014 гг.

изучен в работах зарубежных и отечественных авторов, то исследования по вопросам деятельности омбудсменов, содействующих защите прав предпринимателей, немногочисленны (Л. Рейф, А. Серрано, К. Айма, М. Роув, М. Симон и др.) и не затрагивают опыт применения концепции омбудсмена к отношениям с участием предпринимателей на постсоветском пространстве. Комплексный правовой анализ деятельности омбудсменов, содействующих защите прав предпринимателей, в отечественной юриспруденции отсутствует.

В современном мире содействие защите прав предпринимателей осуществляется как омбудсменами в публичном секторе, так и омбудсменами в частном секторе. В рамках настоящей статьи омбудсмены в публичном секторе и омбудсмены в частном секторе разграничены по следующим критериям: 1) характеристика компетенции; 2) порядок назначения омбудсменов; 3) нормативная основа деятельности; 4) характер взаимодействия с государственными органами. Среди *омбудсменов в частном секторе, содействующих защите прав предпринимателей*, распространение получили бизнес-омбудсмены, налоговые омбудсмены и омбудсмены в сфере поставок.

**Бизнес-омбудсмены.** Основным критерием специализации бизнес-омбудсменов служит наличие у заявителя статуса предпринимателя. Используются многочисленные дополнительные критерии: круг органов, действие (бездействие) которых обжалует заявитель, характер вопросов, разрешаемых омбудсменом, иные характеристики заявителя – гендерный признак, род деятельности, принадлежность к малому или среднему бизнесу или их совокупность.

Не случайно бизнес-омбудсмены получили широкое распространение в *США*, где в основе экономического курса лежит развитие предпринимательства и принцип «самозанятости» населения. Среди функционирующих бизнес-омбудсменов по характеру осуществляемого ими контроля следует особо выделять бизнес-омбудсменов, осуществляющих контроль за органами публичной власти, функционально связанными с органом или организацией, при которых учрежден данный омбудсмен, и бизнес-омбудсменов, осуществляющих контроль за органом или подразделением органа, при котором они созданы (в данном случае речь идет о так называемых «организационных» омбудсменах [их критерии см.: 36]).

К числу омбудсменов первой группы, относится, например, Национальный омбудсмен в рамках Американской администрации по делам малого бизнеса, который оказывает поддержку владельцам малого бизнеса, когда они сталкиваются с несправедливыми или не являющимися необходимыми действиями агентств, осуществляющих регулятивное правоприменение в отношении малого бизнеса [22]. Примерами таких действий являются необоснованно повторяющиеся аудиторские проверки, необоснованные штрафы, угрозы, репрессалии со стороны федеральных агентств.

К омбудсменам второй группы можно отнести функционирующих в США бизнес-омбудсменов, чья компетенция распространяется на обще-

ственные отношения с участием одного органа или подразделения органа, при котором функционируют соответствующие бизнес-омбудсмены, часто создающиеся в рамках программ по поддержке малого бизнеса (например омбудсмен при Административном управлении штата Висконсин в рамках программы по сертификации предприятий малого бизнеса, владельцами которых являются женщины [40, chapter 83]).

При этом на одном уровне осуществления публичной власти могут создаваться бизнес-омбудсмены как первой, так и второй групп (на федеральном уровне в США одновременно функционируют Национальный омбудсмен в рамках Американской администрации по делам малого бизнеса, омбудсмен по делам малого бизнеса при Комиссии США по безопасности потребительских товаров и др).

Анализ места бизнес-омбудсменов в системе органов государственной власти показывает, что они, как правило, встроены в систему исполнительных органов и относятся к числу «исполнительных» (реже «гибридных») омбудсменов. Во-первых, они назначаются на должность и освобождаются от должности исполнительными органами. Во-вторых, их деятельность обеспечивается преимущественно сотрудниками ведомств, при которых они созданы. В-третьих, они подотчетны исполнительным органам и тесно взаимодействуют с ними.

Бизнес-омбудсмены в США не только встроены в систему исполнительных органов, но и зачастую осуществляют «внутренний» контроль, то есть контролируют те органы, при которых они созданы. В связи с этим предусматриваются дополнительные механизмы обеспечения принципа объективности их деятельности и принципа независимости от органов, при которых они создаются.

Обеспечение деятельности Национального омбудсмана в рамках Американской администрации по делам малого бизнеса осуществляется не только администрацией США по делам малого бизнеса, но и подразделениями по справедливому регулированию в сфере малого бизнеса, создаваемыми в региональных офисах Администрации (10 подразделений в 10 региональных городах) [22, section 324.5708]. Каждое подразделение состоит из пяти членов, являющихся собственниками или официальными лицами предприятий малого бизнеса, назначаемых главой Администрации по рекомендации комитетов по малому бизнесу Палаты представителей и Сената.

Не больше трех членов одного подразделения могут принадлежать к одной политической партии. Члены подразделения не могут быть должностными лицами федерального правительства, исполнительных государственных органов или Конгресса. Члены подразделений выполняют свои обязанности на безвозмездной основе, но им возмещаются транспортные расходы на проезд от места их проживания или места постоянного ведения бизнеса до места выполнения подразделением своих функций. Подразделения не меньше одного раза в год проводят совещания с омбудсменом по вопросам правоприменительной деятельности агентств в отношении малого бизнеса, докладывая омбудсмену о существенных случаях не

вызванных необходимостью действий агентств в отношении малого бизнеса, направляют замечания по докладу омбудсмана до его публикации. Подобная схема обеспечения деятельности омбудсмана позволяет не только реализовать принцип объективности, но и повысить эффективность расходования бюджетных средств.

Эффективность деятельности омбудсмана Мичигана (США) в сфере чистого воздуха, созданного при Мичиганском департаменте природных ресурсов и окружающей среды в рамках программы содействия малому бизнесу в области охраны окружающей среды, контролирует совещательный совет [37, section 324.5708]. Он состоит из семи членов, назначаемых губернатором Мичигана, членами законодательного органа и директором Департамента в сфере качества защиты окружающей среды в целях представительства граждан, собственников предприятий малого бизнеса и государственных органов. Члены совета работают на добровольной основе. Совет готовит ежегодный доклад о выполнении программы и эффективности деятельности омбудсмана.

Бизнес-омбудсмены не только способствуют устранению нарушений в действии (бездействии) исполнительных органов, но и содействуют развитию бизнеса в целом. В их деятельности значительная роль отводится консультационно-ориентирующей и информационной функциям, а в сферу деятельности омбудсменов в рамках определенных программ по содействию развитию бизнеса, включены функции контроля за выполнением программ соответствующими ведомствами. Омбудсмен по делам малого бизнеса при Комиссии США по безопасности потребительских товаров предоставляет пояснения для организаций малого бизнеса в целях соответствия качества потребительских товаров требованиям федеральных законов, предъявляемым к безопасности потребительских товаров. Омбудсмен Мичигана, занятый в сфере проблем чистого воздуха, осуществляет независимую оценку выполнения программы содействия малому бизнесу в области охраны окружающей среды; способствует распространению информации о требованиях к загрязнению воздуха; направляет представителей малого бизнеса к соответствующему специалисту по программе, который может обеспечить их необходимой информацией по вопросам применения альтернативных технологий, изменений технологического процесса и т.д. в целях снижения загрязнений воздуха; осуществляет работу с торговыми ассоциациями и организациями малого бизнеса в целях добровольного соблюдения ими Акта о чистом воздухе [37].

В *Австралии* функционирует институт комиссаров по вопросам малого бизнеса – на федеральном уровне и на уровне четырех штатов (Виктория, Западная Австралия, Новый Южный Уэльс, Южная Австралия). Анализ правового статуса комиссаров показывает, что они близки гибридным схемам омбудсменов с превалированием признаков омбудсменов в публичном секторе.

Целью их деятельности выступает создание благоприятной среды для развития малого бизнеса. Комиссары выполняют две основные функ-

ции: 1) обеспечение альтернативного разрешения коммерческих споров между малым бизнесом и коммерческими организациями и между малым бизнесом и органами публичной власти; 2) содействие учета нужд малого бизнеса в деятельности публичной власти. Комиссары содействуют разрешению споров посредством консультирования малого бизнеса по вопросу о возможных способах решения спора и предварительного содействия решению спора путем телефонных переговоров с каждой стороной, медиации. Для реализации второй функции комиссары наделены следующими полномочиями: представление доклада о «тревожной» рыночной практике соответствующему министру; мониторинг влияния на малый бизнес законодательства используемых органами публичной власти административных процедур и представление результатов министру; участие в разработке законодательства и административных процедур, затрагивающих малый бизнес, и др.

Анализ занимаемого положения в системе публичной власти показывает, что комиссары тесно взаимодействуют с исполнительной властью, но не встроены в нее. Во-первых, должность комиссара учреждается парламентскими актами. Они же регламентируют статус комиссаров [см., напр.: 38, 39]. Во-вторых, на федеральном уровне назначает комиссаров и освобождает от должности генерал-губернатор Австралии, на уровне штатов – губернаторы штатов. В-третьих, как правило, комиссары имеют свой отдельный штат, состоящий из государственных служащих, их финансируют из бюджета соответствующего уровня. Кроме того, они взимают плату за медиацию с каждой стороны. В-четвертых, комиссары получают от соответствующих министров указания, которые они обязаны выполнить (например указание осуществить мониторинг влияния законодательства на малый бизнес, участвовать в разработке законодательства, затрагивающего малый бизнес, докладывать о текущем состоянии дел, связанных с малым бизнесом и пр.). Доклад о своей деятельности комиссар представляет также министру.

Несмотря на сходство данного института с омбудсменами комиссары не входят в Ассоциацию омбудсменов Новой Зеландии и Австралии, поскольку не отвечают существенным критериям определения субъекта в качестве омбудсмана, разработанным данной Ассоциацией [8]: принцип доступности не реализуется в связи с взиманием платы за медиацию, не обеспечивается независимость комиссаров в связи с подотчетностью и необходимостью действовать по указаниям соответствующих министров, отсутствует возможность принимать окончательные решения с присуждением возмещения нарушает принцип эффективности и др.

В отдельных государствах СНГ институт бизнес-омбудсмана находится в стадии становления. В Украине предложение о создании бизнес-омбудсмана выдвигается политиками разного уровня в целях улучшения инвестиционного климата. В России создан институт уполномоченных по защите прав предпринимателей. Правовой статус Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей

(далее – уполномоченный) и основы правового статуса уполномоченных по защите прав предпринимателей закреплены федеральным законом [19].

Сфера компетенции уполномоченного ограничена двумя основными критериями: 1) наличие у заявителя статуса предпринимательской деятельности; 2) круг органов, действие (бездействие) которых подлежит обжалованию (органы исполнительной власти, функционирующие на федеральном и региональном уровнях, и органы местного самоуправления) [19, ст. 2]. Представляется, что сфера компетенции уполномоченного чрезмерно расширена, поскольку институт омбудсмана сориентирован прежде всего на содействие защите «слабой» стороны в отношениях с государственной властью. Как профессиональные участники рынка большинство субъектов предпринимательской деятельности имеют возможность получить квалифицированную юридическую помощь за счет собственных средств.

Уполномоченный имеет целевую ориентацию на улучшение бизнес-климата в России. В докладе о результатах деятельности уполномоченного должна содержаться оценка условий осуществления предпринимательской деятельности, а также предложения о совершенствовании правового положения субъектов предпринимательской деятельности [19, ч. 1 ст. 3]. В задачи уполномоченного входит не просто содействие защите прав предпринимателей, но и непосредственно защита субъектов предпринимательской деятельности, осуществление контроля за соблюдением прав субъектов предпринимательской деятельности органами исполнительной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, участие в формировании и реализации государственной политики в области развития предпринимательской деятельности [19, ст. 2].

Для реализации поставленных задач уполномоченный по сравнению с иными омбудсменами наделяется значительными процессуальными правами и правами по рассмотрению жалоб [19, ст. 4-6]. Он также наделяется не свойственными для омбудсменов императивными полномочиями. Так, уполномоченный вправе приостанавливать акты органов власти местного самоуправления одновременно с обжалованием в судебном порядке принятых ими ненормативных правовых актов органов местного самоуправления, нарушающих права и законные интересы субъектов предпринимательской деятельности; выносить подлежащие немедленному исполнению предписания о приостановлении их действия до вступления в законную силу судебного акта, принятого по результатам рассмотрения заявления уполномоченного.

Уполномоченный назначается и освобождается от должности Президентом Российской Федерации с учетом мнения предпринимательского сообщества и подотчетен ему [19, ч. 3 ст. 1]. Подобный порядок назначения имеет ряд преимуществ. Во-первых, гарантирует независимость уполномоченного от подконтрольных ему органов и должностных лиц, поскольку Президент Российской Федерации имеет особое положение – яв-

ляется главой государства, но не входит ни в одну из трех ветвей власти. Во-вторых, позволяет обеспечить тесное взаимодействие уполномоченного и Президента Российской Федерации, имеющего рычаги воздействия на органы, на действие (бездействие) которых уполномоченный рассматривает поступившие жалобы. Взаимодействие уполномоченного с Президентом Российской Федерации детально регламентируется и осуществляется в разнообразных формах: направление предложений о принятии нормативных правовых актов; направление предложений о приостановлении действий актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в случае противоречия этих актов Конституции Российской Федерации, федеральным законам, международным обязательствам Российской Федерации или нарушения прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности до решения этого вопроса судом; направление мотивированных предложений об отмене постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации в случае их противоречия Конституции Российской Федерации, федеральным законам и указам Президента Российской Федерации; направление доклада о результатах деятельности.

Положительной оценки заслуживает акцентирование внимания законодателя на общественной составляющей статуса уполномоченного. Предусмотрен учет мнения предпринимательского сообщества при назначении уполномоченного. В его задачи включены взаимодействие с предпринимательским сообществом и содействие развитию общественных институтов, ориентированных на защиту прав субъектов предпринимательской деятельности. При уполномоченном создаются общественные советы и назначают общественных бизнес-омбудсменов по различным направлениям (их статус законодательно не урегулирован).

Обеспечение деятельности федерального уполномоченного осуществляет его рабочий аппарат. Уполномоченный и его аппарат являются государственным органом [19, ч. 2 ст. 1]. Финансирование деятельности федерального уполномоченного осуществляется за счет средств бюджета Российской Федерации.

Среди достоинств правового статуса уполномоченного необходимо отметить следующие. Во-первых, по сравнению с омбудсменами, встроенными в систему исполнительной власти, назначение уполномоченного Президентом Российской Федерации позволяет обеспечить его независимость от местных органов, на действие (бездействие) которых уполномоченный рассматривает жалобы. Во-вторых, тесное взаимодействие с Президентом Российской Федерации повышает результативность воздействия на подконтрольные уполномоченному органы в случае выявления нарушений. В-третьих, вовлечение общественности в деятельность уполномоченного повышает эффективность его деятельности. Вместе с тем с позиции структурно-функционального подхода обретение уполномоченным несвойственных омбудсменам функций, чрезмерное расширение сферы его компетенции, наделение императивными полномочиями ведет к де-

градации института и свидетельствует о несовершенстве в целом государственного управления в области предпринимательской деятельности и обеспечении государственной защиты прав предпринимателей.

Помимо бизнес-омбудсменов содействие защите прав предпринимателей осуществляется омбудсменами, основным критерием специализации которых выступает характер рассматриваемых ими вопросов, значимых в том числе для субъектов предпринимательской деятельности. Среди данных омбудсменов можно выделить омбудсменов, в компетенцию которых входит контроль за неограниченным кругом органов (так омбудсмены в сфере государственных закупок контролируют все правительственные учреждения на предмет соответствия их действий действующему законодательству о государственных закупках), и омбудсменов, контролируемых строго определенным органом публичной власти или группой органов (так, налоговые омбудсмены учреждаются в целях улучшения функционирования налоговых органов).

**Налоговые омбудсмены.** Налоговые омбудсмены [подр. о них см.: 10, р. 179-190; 13, р. 331-340] учреждаются в государствах с диаметрально противоположным политическим устройством, разными правовыми системами и на разных уровнях осуществления публичной власти, что приводит к существенным различиям в их правовом статусе. Так, на национальном уровне функционирует Налоговый омбудсмен в Пакистане; в Нью-Мексико (США) налоговый омбудсмен создан в рамках секретариата департамента по налогам и доходам; на местном уровне действует защитник налогоплательщиков в г. Мадриде (Испания).

В сфере компетенции Налогового омбудсмена в *Грузии* входит широкий круг вопросов, связанных с защитой прав налогоплательщиков: раскрытие нарушений прав налогоплательщиков налоговыми органами или при определенных обстоятельствах другими исполнительными органами; содействие разрешению споров между налогоплательщиками и указанными органами; осуществление мониторинга защиты прав налогоплательщиков и их законных интересов; содействие совершенствованию налогового законодательства [3]. В целях повышения бизнес-активности в стране особый акцент в деятельности Налогового омбудсмена Грузии сделан на рассмотрении обращений физических лиц со статусом микробизнеса и физических лиц со статусом малого бизнеса, которым согласно Налоговому кодексу Грузии предоставляются специальные режимы обложения подоходным налогом [1]. Налоговый омбудсмен не вправе предпринимать императивные меры в случае выявления нарушения прав налогоплательщиков.

Анализ места омбудсмена в системе государственных органов позволяет охарактеризовать его как «гибридного» омбудсмена. Во-первых, он назначается Премьер-министром Грузии по согласованию с Председателем Парламента Грузии. Спорен вопрос о независимости данного должностного лица – законодательно срок его полномочий не установлен, вопрос о прекращении полномочий омбудсмена решается Премьер-министром Грузии.

Во-вторых, должность Налогового омбудсмана введена Налоговым кодексом Грузии, им же устанавливаются основы правового статуса, но непосредственная регламентация статуса омбудсмана осуществляется актом исполнительного органа. В-третьих, следующие формы взаимодействия с государственными органами свидетельствуют о «гибридной» природе омбудсмана: представление ежегодного отчета парламенту Грузии; передача жалоб в специальный совет по разрешению налоговых споров при Министерстве финансов, в заседаниях которого омбудсмен вправе принимать непосредственное участие. В-четвертых, омбудсмен имеет собственный штат, в состав которого входят профессиональные юристы.

В Канаде «Генерал-губернатор в совете» назначает специального советника министра по государственным доходам, который исполняет функции налогового омбудсмана [28]. По сути омбудсмен назначается кабинетом министров Канады – термин «генерал-губернатор в совете» употребляется в официальных документах и означает «Генерал-губернатор с согласия Тайного совета Королевы для Канады», поэтому должность генерал-губернатора является во многом символической. Тайный совет формируется из действующих министров, бывших министров и иных важных деятелей, но в действительности властью обладают лишь министры, составляющие кабинет министров Канады. Статус омбудсмана регулируется «указом в совете» [31]. Его офис создается в рамках Канадского агентства государственных доходов. Основная функция – содействие и информирование министра по государственным доходам по вопросам оказания услуг налогоплательщикам Канадским агентством государственных доходов (далее – Агентство). Непосредственно указанному министру он и подотчетен. Омбудсмен действует на основании запросов министра, по собственной инициативе, обращений налогоплательщиков о нарушении прав, указанных в Билле о правах налогоплательщиков [32], среди которых право на профессиональное, вежливое и справедливое обращение, право на получение информации от Агентства, право подать жалобу по вопросам оказания услуг Агентством, право на своевременное предупреждение Агентством о спорных налоговых схемах и др. Он оценивает не только законность действий Агентства при предоставлении государственных услуг, но и справедливость. Деятельность обеспечивается Агентством. Таким образом, Налоговый омбудсмен в Канаде относится к числу «исполнительных» омбудсменов [их критерии см.: 11, р. 26] и встроен в механизм внутриведомственного контроля деятельности Агентства.

В США на федеральном уровне функционирует Служба защиты прав налогоплательщиков (далее – Служба) в рамках Службы внутренних доходов, в компетенцию которой входит сбор налогов в США. Служба защиты прав налогоплательщиков учреждена Биллем о правах налогоплательщиков 2 [23].

Глава службы – защитник налогоплательщиков назначается и докладывает уполномоченному по внутренним доходам – главе Службы внутренних доходов. Он также ежегодно представляет доклад Конгрессу США.

В компетенцию Службы входит рассмотрение ограниченного круга вопросов [14]: 1) когда налогоплательщик столкнулся с финансовыми затруднениями, непредвиденной ситуацией, а Служба внутренних доходов должна решить вопрос быстрее, чем она это делает обычно, иначе налогоплательщику будет причинен еще больший ущерб; 2) когда в какой-либо вопрос вовлечено несколько подразделений или несколько стадий, тогда Служба играет роль координатора; 3) когда налогоплательщик попытался решить вопрос через каналы, предоставляемые Службой внутренних доходов, но вопрос так и не был разрешен; 4) в исключительных случаях, которые не могут быть разрешены в рамках общего подхода, используемого Службой внутренних доходов.

Деятельность Службы обеспечивают около 2000 работников, почти 1400 из которых – профессиональные юристы в сфере налогового права. Во всех штатах есть местные защитники налогоплательщиков. Служба может действовать от имени налогоплательщика.

Согласно Стандартам учреждения и функционирования служб омбудсменов (Американская ассоциация адвокатов) омбудсмены с адвокатскими функциями включены в классификацию омбудсменов наряду с «законодательными», «исполнительными» и «организационными» омбудсменами [36]. Они должны быть знакомы с основами адвокатской деятельности и действуют от имени заявителей. Однако отнесение данных лиц к категории омбудсменов весьма спорно, поскольку они выполняют функции юридического консультирования и представительские функции.

В компетенцию Федерального налогового омбудсмена *Пакистана* входит рассмотрение случаев ненадлежащего администрирования со стороны подразделений в сфере государственных доходов и налоговых работников. Он не рассматривает споры, подведомственные судам, и вопросы оценки дохода, определения налоговой задолженности, классификации или оценки товаров, толкования законодательства, регламентирующего указанные вопросы [25].

Данное должностное лицо, помимо полномочий, присущих большинству омбудсменов, наделено специфическими полномочиями. Омбудсмен обладает такими же правами, как и гражданский суд, по следующим вопросам: принудительная явка и допрос под присягой; принудительное предоставление документов; получение показаний в форме аффидевита; создание комиссии для допроса свидетелей. Если он сочтет жалобу ложной или малозначительной, то может присудить выплату заявителем компенсации в пользу подразделения в сфере государственных доходов или налогового работника. Омбудсмен имеет право беспрепятственно проникать в любые помещения, если это необходимо для расследования, получать доступ к любым документам. Имеет права, аналогичные правам Верховного суда, по вопросу наказания за неуважение, выраженное омбудсмену. Омбудсмен может, если сочтет необходимым, запросить у соответствующего органа или работника объяснение причин, по которым не произведена компенсация ущерба, возникшего в результате ненадле-

жащего администрирования, и после получения объяснений может обязать орган или работника выплатить пострадавшему компенсацию.

В соответствии с местом в системе государственных органов Федеральный налоговый омбудсмен относится к числу «гибридных» омбудсменов, но с превалированием признаков «исполнительного» омбудсмена.

Во-первых, он назначается и отстраняется от должности Президентом Пакистана.

Во-вторых, его статус регулируется Ордонансом об учреждении Федерального налогового омбудсмена. Размер жалования и привилегия определяются актом Президента Пакистана.

В-третьих, среди форм взаимодействия с государственными органами необходимо отметить следующие: в случае неисполнения рекомендации соответствующим органом омбудсмен имеет право передать дело Президенту Пакистана, который по своему усмотрению может предписать выполнить рекомендацию омбудсмена; омбудсмен начинает расследования не только на основании обращений граждан, но и по указанию Президента Пакистана, Сената или Национальной ассамблеи, по инициативе Верховного суда или Высшего суда; омбудсмен представляет ежегодный доклад Президенту Пакистана и направляет его Сенату и Национальной ассамблее.

В-четвертых, для обеспечения его деятельности имеется отдельный штат, состоящий из государственных служащих.

**Омбудсмены по вопросам закупок.** Омбудсмены по вопросам закупок на сегодняшний день не получили широкого распространения. В комитете по малому бизнесу и предпринимательству Сената США обсуждался проект закона об омбудсмене по вопросам федеральных закупок для малого бизнеса в рамках Администрации по вопросам малого бизнеса. Но данная должность так и не была учреждена [16]. В последнее время дискутируется вопрос о введении омбудсмена по вопросам закупок на уровне Европейского союза [9].

С 2008 г. Омбудсмен по вопросам закупок успешно функционирует в Канаде. Его компетенция распространяется на все правительственные учреждения (за исключением Канадской службы безопасности и разведки, аппарата Сената и Палаты общин) [33]. Он выполняет три функции: аналитическую, коррекционную и медиаторскую. Аналитическая функция заключается в анализе практики осуществления закупок федеральными департаментами и разработке рекомендаций по совершенствованию указанной практики. В рамках коррекционной функции он содействует устранению выявленных нарушений. Основными направлениями деятельности по реализации данной функции являются: 1) рассмотрение жалоб канадских поставщиков на связанные с федеральными закупками действия департаментов (при этом цена контракта должна быть меньше 25 000 канадских долларов при приобретении товаров и меньше 100 000 канадских долларов при оказании услуг); 2) рассмотрение жалоб поставщиков относительно административного обеспечения соответствующим государственным ор-

ганом контракта (например поздняя оплата счета). Омбудсмен не может рассматривать споры, которые были предметом рассмотрения Канадского трибунала по внутренней торговле или суда соответствующей юрисдикции. Выступая в качестве альтернативного механизма разрешения споров по запросу любой из сторон контракта, он выполняет медиаторскую функцию.

Положением об Омбудсмене по вопросам закупок строго определены возможные рекомендации, которые он делает по результатам проверки и максимальные пределы компенсаций, которые он может рекомендовать в зависимости от сложности контракта [33]. То есть свобода его усмотрения ограничена. Учитывается и договорная природа закупок – омбудсмен не может давать рекомендации, изменяющие условия контракта или предусматривающие средство правовой защиты иное, чем определено в контракте.

В соответствии с местом, занимаемым в системе государственных органов, Омбудсмана по вопросам закупок в Канаде следует отнести к числу «исполнительных» омбудсменов.

Во-первых, он назначается «Губернатором в совете» [21]. Им же решается вопрос о вознаграждении омбудсмана.

Во-вторых, секции 307 и 308 Федерального акта об ответственности [30], которые вносят изменения в Акт о Департаменте по вопросам общественной деятельности и государственным услугам, учредили должность омбудсмана и установили основы его правового статуса. Статус установлен Положением об Омбудсмене по вопросам закупок 2008 года, принятым «Губернатором в совете» по рекомендации министра по вопросам общественной деятельности и государственным услугам [33]. Дополнительные обязанности, не указанные в данном акте, могут устанавливаться «Губернатором в совете» или министром по вопросам общественной деятельности и государственным услугам.

В-третьих, омбудсмен отчитывается перед министром по вопросам общественной деятельности и государственным услугам и ему представляет доклад о своей деятельности. В парламенте доклад о деятельности омбудсмана представляет указанный министр. Для обеспечения независимости от Департамента по вопросам общественной деятельности и государственным услугам между омбудсменом и заместителем министра по вопросам общественной деятельности и государственным услугам подписан меморандум о распределении обязанностей.

В современном мире стала очевидной ограниченность возможностей омбудсменов с общей компетенцией – дифференциация компетенции омбудсменов применительно к отношениям с участием субъектов предпринимательской деятельности способствует более эффективному функционированию данного института в сфере содействия защите прав предпринимателей в публичном секторе. Критерии ограничения компетенции обозначенных омбудсменов вариативны – характеристики заявителей, круг органов, действие (бездействие) которых обжалует заявитель, харак-

тер вопросов, разрешаемых омбудсменом. На отношения с участием субъектов предпринимательской деятельности распространяется компетенция различных омбудсменов, что обусловлено многообразием правовых статусов, имеющих у одного и того же субъекта права. Так субъект предпринимательской деятельности может одновременно выступать в качестве налогоплательщика, лицензиата и др.

Создание специализированных омбудсменов осуществляется с учетом того, что субъекты предпринимательских отношений являются профессиональными участниками рыночных отношений и могут получить квалифицированную юридическую помощь за счет собственных средств, и продиктовано, как правило, объективными причинами, связанными с необходимостью дополнительного содействия разрешению споров в определенной проблемной сфере общественных отношений (например налоговые правоотношения), или с необходимостью защиты определенной группы предпринимателей, нуждающихся в дополнительной поддержке (например субъектов малого бизнеса), или необходимостью устранения договорной диспропорции в отношениях между органами публичной власти и предпринимателями (например в сфере поставок для государственных нужд). При установлении компетенции омбудсменов, содействующих защите прав предпринимателей, важно избегать чрезмерного расширения их сферы компетенции: они не должны подменять собой иные государственные институты, содействующие разрешению споров.

Полномочия анализируемых специализированных омбудсменов аналогичны полномочиям иных омбудсменов и в большинстве случаев ограничиваются полномочиями по расследованию жалобы, вынесением рекомендательного заключения по результатам рассмотрения жалобы и возможностью направления рекомендации соответствующим субъектам по совершенствованию законодательства и административных процедур. Наделение омбудсменов в публичном секторе, содействующих защите прав предпринимателей, в отдельных государствах не свойственными им полномочиями свидетельствует зачастую о несовершенстве механизма государственной защиты прав предпринимателей в конкретном государстве и не является тенденцией для развития института в целом.

Учреждение омбудсменов в публичном секторе, содействующих защите прав предпринимателей, свидетельствует о расширении функционального потенциала института омбудсмена – помимо основных целей, реализуемых омбудсменами в публичном секторе, обозначенные омбудсмены содействуют улучшению бизнес-климата в конкретном государстве.

По своему положению в системе государственных органов анализируемые омбудсмены относятся к «исполнительным» (реже «гибридным») омбудсменам. Целесообразность подобного положения обусловлена возможностью более тесного взаимодействия и сотрудничества с государственными органами, действие (бездействие) которых подлежит обжалованию, в целях устранения выявленных нарушений и совершенствования их деятельности. В то же время в данном случае требуются дополнительные гарантии

независимости омбудсменов, среди которых все более важная роль отводится привлечению представителей общественности как непосредственно для рассмотрения споров и реализации функций соответствующих омбудсменов, так и для осуществления контроля за их деятельностью.

Анализ функционирования омбудсменов в публичном секторе, содействующих защите прав предпринимателей, показывает оправданность их назначения при дифференцированном подходе к установлению их компетенции. Конфликтно-разрешительный потенциал института омбудсмана сделал возможным использование изначально возникшей в публичном праве концепции омбудсмана применительно к частноправовым отношениям. В условиях стремительно развивающихся экономических отношений институт омбудсмана удовлетворяет потребность в быстром, низкозатратном и эффективном разрешении возникающих конфликтов между участниками рынка. Среди *омбудсменов в частном секторе, содействующих защите прав предпринимателей*, распространение получили отраслевые саморегулируемые и организационные омбудсмены, создаваемые частными организациями и рассматривающие внешние обращения от клиентов и поставщиков.

**Отраслевые саморегулируемые омбудсмены.** Отраслевые саморегулируемые омбудсмены создаются в рамках одной отрасли или сфере услуг субъектами, оказывающими услуги в определенной отрасли, коллективно как ответ на общественные потребности в эффективном внесудебном способе разрешения споров с участием потребителей. Как правило, компетенция отраслевого омбудсмана охватывает одну область отношений – банковские и финансовые услуги (например Банковский омбудсмен в Новой Зеландии, Служба финансового омбудсмана в Великобритании), телекоммуникации (например Омбудсмен в сфере телекоммуникаций в Австралии), энергоснабжение, водоснабжение (например в австралийских штатах развита сеть омбудсменов в сфере энерго- и водоснабжения (Новый Южный Уэльс, Виктория, Южная Австралия) и омбудсменов в сфере энергоснабжения (Тасмания, Квинсленд и Западная Австралия) и др. Чтобы присоединиться к омбудсменовской схеме (стать членом омбудсменовской схемы), соответствующий субъект, оказывающий услуги, должен выразить свое волеизъявление.

Статус саморегулируемых омбудсменов закрепляется как нормативными правовыми актами, издаваемыми государственными органами, так и внутренними актами организаций, обеспечивающими их деятельность. При этом степень участия государственных органов в деятельности омбудсменов, степень детализации правовой регламентации их статуса различна.

В отдельных государствах законодательством предусматривается необходимость создания соответствующих саморегулируемых омбудсменов и закрепляются основы их правового статуса. Согласно Акту о защите потребителей и стандартах услуг в сфере телекоммуникаций [24] обязательным является создание Схемы омбудсмана в сфере телекоммуникаций в Австралии. Этим же актом установлены основы его правового статуса. В

Великобритании обязательность создания Службы финансового омбудсмена и ее правовой статус регламентируется Актом о финансовых услугах и рынках [26, part XVI, schedule 17], а также Актом о потребительских кредитах [29, sec. 59].

В ряде государств (например в Австралии и Новой Зеландии) нормативными актами закреплена обязанность субъектов, оказывающих услуги в определенной отрасли, быть членами схем по разрешению споров и необходимость признания государством конкретного омбудсмена в качестве схемы по разрешению споров. Таким образом, государство оказывает поддержку альтернативному разрешению споров. Служба кредитного омбудсмена в Австралии одобрена в качестве схемы по разрешению внешних споров согласно Регулятивному предписанию Комиссии по ценным бумагам и инвестициям «Одобрение и надзор за схемами по разрешению внешних споров» [35]. Обязанность субъектов, предоставляющих услуги в сфере кредитования, присоединиться к данной Службе вытекает из ряда законодательных актов: Акта о корпорациях [27], Акта о защите потребителей в сфере кредитования [34] и др.

Зачастую принятие внутренних актов организаций, обеспечивающих деятельность омбудсменов, и внесение в них изменений осуществляется с участием уполномоченных государственных органов. Так Пределы компетенции Службы финансового омбудсмена в Австралии одобрены Комиссией по ценным бумагам и инвестициям [43]. Изменения в устав организации, обеспечивающей деятельность Омбудсмена в сфере телекоммуникаций в Австралии, вносятся советом директоров данной организации после консультаций с федеральными министрами, ответственными за вопросы телекоммуникаций.

Основная функция саморегулируемых отраслевых омбудсменов – обеспечить альтернативное разрешение спора между субъектами, оказывающими услуги в определенной отрасли, и потребителями, что нашло отражение в названии должности в отдельных государствах (например в Армении – Примиритель финансовой системы) [2]. В качестве дополнительных функций может быть совершенствование законодательства, затрагивающего вопросы в соответствующей отрасли, разработка общей корпоративной политики субъектов, оказывающих услуги.

Саморегулируемые отраслевые омбудсмены выступают в качестве института защиты прав потребителей и рассчитаны преимущественно на потребителей – физических лиц [см., например: 17, ст. 40-1; 20, ст. 3]. Однако в порядке исключения допускается возможность обращения субъектов предпринимательской деятельности. Обращение крупных коммерческих организаций предусмотрено лишь в рамках отдельных омбудсменовских схем. Допускается рассмотрение подобных обращений Банковским омбудсменом в Новой Зеландии. Омбудсмен частных банков в Германии по общему правилу рассматривает жалобы потребителей. Он не принимает жалобы, связанные с промысловой и самостоятельной профессиональной деятельностью заявителя. Но ограничения по заявителю не примени-

мы в отношении услуг, связанных с денежными переводами в соответствии с секциями 675с-676с Гражданского уложения Германии [42].

Многие саморегулируемые отраслевые омбудсмены рассматривают обращения малого бизнеса. При этом используются различные определения малого бизнеса. Служба финансового омбудсмена в Великобритании применяет определение микропредприятия в Европейском союзе, основными критериями которого является размер ежегодного оборота (не более двух миллионов евро) и количество работников (не более десяти) [7]. Омбудсмен в сфере телекоммуникаций в Австралии помимо учета условных факторов (размера ежегодного оборота не более трех миллионов долларов) и числа работников (не более 20), может по своему усмотрению принять жалобу от субъекта малого бизнеса исходя из оценки характера бизнеса, структуры организации малого бизнеса, характера спора. В рамках Службы омбудсменовских услуг в Великобритании определение малого бизнеса вырабатывает Совет директоров, оно закрепляется во внутренних документах [46, annex 1].

Саморегулируемых омбудсменов назначают органы управления некоммерческих организаций, осуществляющих обеспечение их деятельности. Данные органы имеют представительную природу и формируются из представителей потребителей и представителей отрасли. Омбудсмен частных банков в Германии назначается Советом Союза немецких банков по представлению руководства Союза [42]. Совет отнесен к числу органов управления Союза [45, § 6]. В его состав входят по одному представителю от правления крупных банков, три представителя региональных банков, два представителя частных банкиров, один представитель от иностранных банков и главный директор Союза немецких банков, который входит в совет по должности [45, § 9]. В Армении Примириателя финансовой системы назначает совет Офиса Примириателя финансовой системы [18]. Совет отнесен к органам управления Офиса и состоит из семи членов. Одного назначает Правительство Республики Армения; одного – Совет Центрального банка; четверых – союзы организаций; одного – организации по защите прав потребителей. Совет директоров компании с ограниченной ответственностью «Служба финансового омбудсмена» (Австралия), который назначает финансового омбудсмена, состоит из девяти человек. Из них одно независимое лицо, четыре представителя провайдеров, четыре представителя потребителей [41].

Обеспечение деятельности саморегулируемых омбудсменов осуществляют некоммерческие организации – либо объединения субъектов, оказывающих услуги в определенной отрасли (например обеспечение деятельности Омбудсмен частных банков в Германии осуществляет Союз немецких банков), либо организация, созданная непосредственно для обеспечения деятельности такого омбудсмена. Организационно-правовая форма такой организации определяется в соответствии с законодательством государства, где назначают отраслевого омбудсмена. В Армении для обеспечения деятельности Примириателя финансовой системы создан

фонд, учредителем которого выступает Центральный банк Армении. В Австралии, Новой Зеландии, Великобритании для обеспечения деятельности соответствующих омбудсменов создают компании с ограниченной ответственностью. Омбудсмены подотчетны органам управления некоммерческих организаций, обеспечивающих их деятельность.

Финансирование деятельности подобных омбудсменов осуществляется за счет выплат субъектов, оказывающих услуги в определенной отрасли. Бюджет утверждается, как правило, соответствующим органом управления некоммерческой организации, обеспечивающей деятельность омбудсмена. За рассмотрение спора с субъектов, оказывающих услуги, также часто взимается плата, для заявителей – процедура бесплатна.

Процессуальный порядок рассмотрения споров соответствует цели деятельности саморегулируемых омбудсменов. Процедура сориентирована на неформальное разрешение спора. Расследование спорной ситуации и вынесение решения – крайняя мера для обозначенных омбудсменов. После выяснения мнения сторон омбудсмен может передать жалобу назад субъекту, оказывающему услуги, для пересмотра своего решения. Омбудсмен старается уладить жалобу посредством неформальных переговоров между сторонами (как правило, по телефону) и предлагает урегулировать спор по соглашению обеих сторон, по результатам которого выносит соглашение по урегулированию. Если не удастся достичь соглашения посредством неформальных переговоров, то он может использовать согласительные примирительные процедуры. Если и в этом случае соглашения достичь не удалось, то омбудсмен вправе применить процедуру формального расследования жалобы, которая характерна для омбудсменов в публичном секторе. Процессуальными правами по сбору доказательств омбудсмены не обладают. По окончании расследования омбудсмен выносит решение, в котором рекомендует способ восстановления права в случае выявления нарушения, а также рекомендует субъекту, оказывающему услуги, изменить политику в случае, если, по мнению омбудсмена, имели место систематические нарушения.

Наблюдается тенденция обеспечения рассмотрения жалоб в рамках саморегулируемых отраслевых омбудсменов более чем одним нейтральным лицом, а также лицами, имеющими познания по спорным вопросам. Согласно Пределам компетенции Финансового омбудсмена в Австралии [43] Комиссия по разрешению дел по медицинскому страхованию состоит из омбудсмена, представителя медицинского страхования, представителя потребителей, комиссии для других споров – омбудсмена, представителя отрасли финансовых услуг, представителя потребителей. В рамках Ассоциации финансового омбудсмена в Великобритании имеется состав лиц, которые могут действовать в качестве омбудсменов, один из которых назначается Главным омбудсменом. В данный состав включено около 60 омбудсменов, специализирующихся на разных сферах [15]. Главный омбудсмен рассматривает споры особой важности.

В отличие от омбудсменов в публичном секторе решение саморегулируемых омбудсменов при соблюдении ряда условий может быть обязательно для исполнения субъектом, оказывающим услуги. Кредитный омбудсмен в Австралии направляет заявителю решение и документ об освобождении от обязательств. Согласие с соглашением и освобождением от обязательств означает, что в случае исполнения данного решения субъект, оказывающий услуги, будет полностью освобожден от каких-либо обязательств перед заявителем, а для заявителя предполагает невозможность инициировать судебное разбирательство. Если заявитель подписал оба документа, то член омбудсменовской схемы должен также подписать согласие с решением омбудсмена. Если омбудсмен не получил согласия от соответствующего члена или согласие получено, но решение не исполняется, то он сам может сделать обязательным выплату присуждения, предусмотренного решением [44]. Решение Омбудсмена частных банков в Германии обязательно для банка, если цена спора ниже 5000 евро по имущественным спорам, подведомственным суду первой инстанции, и означает для банка невозможность обратиться в суд. Для заявителя решение необязательно, и он может инициировать судебный процесс в случае несогласия с решением. По иным спорам решение необязательно как для заявителя, так и для банка. Обе стороны могут обратиться в суд. В этом случае роль омбудсмена сводится к информированию сторон о том, устраивает или нет их его решение [42].

Способами воздействия омбудсмена на субъекта, оказывающего услуги, в случае неисполнения соглашения или решения могут быть исключение из организации, уведомление соответствующих государственных органов, инициирование судебного процесса в отношении данного субъекта и др.

**Организационные омбудсмены.** Содействие защите прав предпринимателей среди организационных омбудсменов в частном секторе осуществляется преимущественно омбудсменами в сфере поставок (например Омбудсмен по вопросам поставок при компании «АйБиЭм Глобал» (США), Омбудсмен по вопросам поставок при транспортной компании «Транснет», в которой 100% акций принадлежит государству (ЮАР), Омбудсмен по вопросам закупок при производственном комплексе «Саванна Ривер» (Министерство энергетики США), Омбудсмен по вопросам закупок при НАСА (США).

Во-первых, данные омбудсмены учреждаются частными компаниями и назначаются органами управления данных компаний.

Во-вторых, их статус устанавливается внутренними актами соответствующей компании.

В-третьих, обращение к омбудсмену допускается при условии, что спор не был разрешен через обычные бизнес-каналы.

В-четвертых, презюмируется их независимость от иных структурных подразделений организации.

В-пятых, их основной функцией является досудебное урегулирование спора. В качестве дополнительной функции выступает совершенствование деятельности организации, ее структурных подразделений, поскольку в процессе разрешения споров омбудсмен выявляет системные проблемы, может предложить меры по предотвращению возникновения аналогичных споров в дальнейшем. В связи с этим порядок рассмотрения споров данными омбудсменами, как правило, менее формализован по сравнению с омбудсменами в публичном секторе. Поскольку они непосредственно встроены в структуру организации, то находятся в постоянной непосредственной контакте с управленческими структурами организации, при которой они созданы, что создает дополнительные возможности для неформального разрешения спора. Организационные омбудсмены предоставляют информацию о способах разрешения спора, проводят консультации со сторонами спора о возможных способах решения спора, реализуют «челночную дипломатию» посредством проведения переговоров со сторонами спора, выступают в качестве медиаторов, при необходимости они могут провести расследование, по результатам которого дают рекомендации по разрешению спора [12].

В-шестых, финансирование деятельности организационных омбудсменов осуществляется за счет организации, при которой они создаются. С заявителей плата не взимается.

Организационные омбудсмены зарекомендовали себя как эффективное средство альтернативного разрешения споров. Вместе с тем, сохраняется проблема независимости данных лиц от организаций, при которых они созданы, с учетом тесного сотрудничества омбудсменов с ними.

По делу *Accounting principals, Inc. v. Manpower, Inc. and International business machined corporation* [6] встал вопрос, должны ли считаться конфиденциальными документы, созданные и полученные в ходе расследования Омбудсмана по вопросам поставок при «АйБиЭм» по спору между компаниями «Экаунтинг принсипалс» и «АйБиЭм». По мнению «АйБиЭм», поскольку расследование велось по указанию заместителя главного юрисконсульта компании, то документы, созданные и полученные в ходе расследования омбудсмана, следует считать созданными для юридической службы компании и подлежат защите как особое право клиента юрисконсульта или по доктрине служебных произведений. «Экаунтинг принсипалс» представил доказательства, что деятельность омбудсмана должна быть объективной и осуществляется во избежание судебного процесса, он должен функционировать вне управленческих структур компании и не действует в интересах компании.

В рассматриваемом деле омбудсмен по сути скооперировался с юридическим отделом и действовал как часть юридического отдела при подготовке к судебному процессу. Суд показал, что документы омбудсмана не подлежат защите по особому праву клиента юрисконсульта или по доктрине служебных произведений в силу того, что омбудсмен не является юрисконсультом и не может быть представителем юрисконсульта, по-

сколькo он должен оставаться объективным и нейтральным. Документы не могли быть подготовлены для судебного процесса, так как омбудсмен имеет своей целью разрешить спор во избежание суда. «АйБиЭм» утверждал обратное – омбудсмен может выступать в двух статусах. Вовлечение омбудсмeна в расследование «АйБиЭм» противоречит цели данного расследования. По мнению суда, необходимо учитывать мотивацию создания документов и статус лиц, вовлеченных в процесс создания документов. Документы были созданы омбудсменом для целей расследования, а не для целей подготовки к судебному процессу. Отдельные документы были признаны судом конфиденциальными в связи с тем, что хотя в их создание и был вовлечен омбудсмен, они созданы представителями юридического отдела или работниками «АйБиЭм».

Изучение опыта функционирования омбудсменов в частном секторе, содействующих защите прав предпринимателей, показывает перспективность их дальнейшего развития в качестве альтернативного способа разрешения споров. Во-первых, они способствуют снижению нагрузки на государственный механизм разрешения экономических споров и поддержанию устойчивости рыночных отношений, в связи с чем отдельные государства поддерживают создание подобных омбудсменов. Признание отдельными государствами саморегулируемых отраслевых омбудсменов в качестве схем по альтернативному разрешению споров и закрепление обязательности досудебного обращения к подобным омбудсменам по отдельным спорам осуществляется в русле общемировых тенденций развития концепции «альтернативного разрешения споров» [5, с. 35, 44, 51, 75, 111, 164 и др.]. Во-вторых, анализируемые омбудсмены создаются непосредственно участникам рынка и ими же финансируются. В-третьих, процедура рассмотрения жалоб данными омбудсменами сориентирована на достижение соглашения между сторонами, что способствует сведению к минимуму формализма при рассмотрении спора и поддержанию нормальных отношений между сторонами спора после его разрешения.

Таким образом, в современном мире группа специализированных омбудсменов, содействующих защите прав предпринимателей, включает в себя: среди омбудсменов в публичном секторе – бизнес-омбудсменов, налоговых омбудсменов и омбудсменов в сфере поставок; среди омбудсменов в частном секторе – отдельных саморегулируемых отраслевых омбудсменов и корпоративных омбудсменов.

Омбудсмены, содействующие защите прав предпринимателей в публичном секторе и в частном секторе, имеют разную правовую природу. Если омбудсмен в публичном секторе представляет собой форму несудебного контроля за деятельностью органов публичной власти, то в частном секторе это собственно институт альтернативного разрешения споров. Омбудсмены в публичном секторе встроены в систему юридической ответственности государственных органов, они создаются публичными образованиями как ответ на общественные потребности в улучшении эффективности публичного управления. В свою очередь, омбудсменов в частном

секторе следует рассматривать в системе социальной корпоративной ответственности, и возникают они как ответная реакция организаций на требования, предъявляемые обществом к разрешению споров [4, с. 15]. В связи с разной правовой природой омбудсмены применяют разные методы рассмотрения жалоб. Если омбудсмен в частной сфере пытается урегулировать спор, расследование жалобы и вынесения решения по жалобе для него – крайняя мера, то для омбудсмена в публичном секторе это обычный способ содействия разрешению спора.

Несмотря на разную правовую природу все обозначенные омбудсмены охватываются концепцией омбудсмена, что свидетельствуют о расширении функционального потенциала института омбудсмена и его ориентации в современном мире на разрешение споров. Характерно сближение омбудсменов, содействующих защите прав предпринимателей, с институтом альтернативного разрешения споров. Методы решения споров, используемые омбудсменами в частном секторе, постепенно распространяются и на омбудсменов в публичном секторе. Так, медиаторские функции выполняют, например, омбудсмен по вопросам закупок в Канаде, Бизнес-омбудсмен в рамках Мичиганской корпорации экономического развития (США).

Среди перспектив развития омбудсменов, содействующих защите прав предпринимателей, необходимо отметить следующие. Первая – вариативность их сферы компетенции в зависимости от общественно-политических потребностей в конкретном государстве. Вторая – расширение применения омбудсменовской концепции в частных правоотношениях с целью обеспечения альтернативного разрешения споров и поддержка государствами омбудсменовских схем в частном секторе посредством их признания в качестве альтернативных способов разрешения споров в целях разгрузки государственной системы рассмотрения споров. Третья – наделение омбудсменов в публичном секторе, содействующих защите прав предпринимателей, медиаторскими функциями и применение ими неформальных способов разрешения споров, характерных для омбудсменов в частном секторе. Четвертая – обеспечение рассмотрения спора в рамках омбудсменовских схем как в частном, так и в публичном секторах более чем одним нейтральным лицом, имеющим специальные познания по вопросам, являющимся предметом спора. Пятая – поиск дополнительных гарантий обеспечения независимости омбудсменов, содействующих защите предпринимателей как в публичном, так и в частном секторах.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Доклад Налогового омбудсмена в Грузии за 2011 г. [Электронный ресурс]. URL: [http://businessombudsman.ge/cms/site\\_images/angarishi%202011.pdf](http://businessombudsman.ge/cms/site_images/angarishi%202011.pdf) (дата обращения: 28.06.2013).
2. Институт финансового омбудсмена в мире [Электронный ресурс]. URL: <http://euroombudsman.org/researches/legal/institut-finansovogo-ombudsmena-v-mire> (дата обращения: 26.06.2013).

3. Карманный налоговый справочник, 2012 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.businessombudsman.ge/cms/site\\_images/Broshura\\_Rus.pdf](http://www.businessombudsman.ge/cms/site_images/Broshura_Rus.pdf) (дата обращения: 27.06.2013).
4. *Никитина Л.М.* Система корпоративной социальной ответственности в России: содержание, факторы развития, механизм управления : автореф. дис. ... д-ра экон. наук. Курск, 2011. 46 с.
5. *Руденко В.Н.* Участие граждан в отправлении правосудия в современном мире. Екатеринбург : УрО РАН, 2011. 644 с.
6. Case № 07-CV-636-TCK-PJC Accounting principals, Inc. v. Manpower, Inc. and International Business Machined Corporation. The United States District Court for the Northern District of Oklahoma. July 13, 2009 [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.justia.com/cases/federal/district-courts/oklahoma/okndce/4:2007cv00636/25592/120/0.pdf> (дата обращения: 26.06.2013).
7. Complaints Made by Small Business about Financial Services and Products [Электронный ресурс]. URL: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ombudsman-news/74/74-small-businesses.html> (дата обращения: 26.06.2013).
8. Essential Criteria for Describing a Body as an Ombudsman, 2010 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.anzoa.com.au/ANZOA%20Policy%20Statement\\_Ombudsman\\_Essential%20Criteria\\_Feb2010.pdf](http://www.anzoa.com.au/ANZOA%20Policy%20Statement_Ombudsman_Essential%20Criteria_Feb2010.pdf) (дата обращения: 24.06.2013).
9. *Gruppen M.J.* The Procurement Ombudsman: An Effective National Procurement Mechanism? [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ipra.org/IPPC4/Proceedings/18TransparencyAccountabilityinProcurement/Paper18-6.pdf> (дата обращения: 25.06.2013).
10. Legal Remedies in European Tax Law / D.V. Vinnitskiy, Petter J. Wattel, D. Weber, A. Zalasinski, N. Zunic-Kovacevic / ed. P. Pistone. Amsterdam, 2009. 568 p.
11. *Reif L.C.* The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System. Leiden: Martinus Nijhoff Publishers, 2004. 431 p.
12. *Rowe M.P.* The Ombudsman's Role in a Dispute Resolution System // Negotiation Journal. 1991. Oct. P. 354-362.
13. *Serrano F.* The Taxpayer's Rights and the Role of the Tax Ombudsman: an Analysis from a Spanish and Comparative Law Perspective // Intertax. 2007. Vol. 35, is. 5. P. 331-340.
14. Taxpayer Advocate Service Clarifies Case Acceptance Criteria [Электронный ресурс]. URL: [http://www.taxpayeradvocate.irs.gov/userfiles/file/TAS\\_change\\_case\\_criteria\\_6\\_12\\_12.pdf](http://www.taxpayeradvocate.irs.gov/userfiles/file/TAS_change_case_criteria_6_12_12.pdf) (дата обращения: 25.06.2013).
15. The Role and Work of Our Panel of Ombudsmen [Электронный ресурс]. URL: [http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical\\_notes/QG-ombudsman-panel.pdf](http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/QG-ombudsman-panel.pdf) (дата обращения: 26.06.2013).
16. United States. Congress. Senate. Committee on Small Business and Entrepreneurship. Small Business Procurement Ombudsman Act of 2002: Report (to Accompany S. 2753). Washington, D.C.: U.S. G.P.O., 2002. 12 p.
17. Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» // Казахстан. правда. 1995. 6 сент.
18. Закон Республики Армения от 17 июня 2008 года «О примирителе финансовой системы» [Электронный ресурс]. URL: [http://mediators.ru/rus/cis\\_mediation/armenia/law/text1](http://mediators.ru/rus/cis_mediation/armenia/law/text1) (дата обращения: 26.06.2013).
19. Федеральный закон от 7 мая 2013 года № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // Рос. газ. 2013. 13 мая.
20. Положение об общественном примирителе на финансовом рынке (финансовом омбудсмене) от 20 сентября 2010 года № 2, утвержденное Советом ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. URL: <http://www.alppp.ru/law/finansy/bankovskoe-delo/2/polozenie-ob-obschestvennom-primiritele-na-finansovom-rynke-finansovom-ombudsmene.html> (дата обращения: 29.06.2013).

*Эмих В.В.* Омбудсмены, содействующие защите прав предпринимателей:  
мировой опыт и перспективы развития

---

21. Department of Public Works and Government Services Act, 1996 [Электронный ресурс]. URL: <http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-38.2/page-6.html> (дата обращения: 25.06.2013).
22. Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act, 1996 [Электронный ресурс]. URL: <http://archive.sba.gov/advo/laws/sbrefa.html> (дата обращения: 23.06.2013).
23. Taxpayer Bill of Rights 2, 1996 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-104publ168/html/PLAW-104publ168.htm> (дата обращения: 29.06.2013).
24. Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) Act, 1999 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.comlaw.gov.au/Details/C2011C00874> (дата обращения: 25.06.2013).
25. Federal Tax Ombudsman Ordinance 2000. No. F. 2(1)/2000-Pub. // The Gazette of Pakistan. 2000. 11 aug.
26. Financial Services and Markets Act, 2000 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/pdfs/ukpga\\_20000008\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/pdfs/ukpga_20000008_en.pdf) (дата обращения: 25.06.2013).
27. Corporations Act, 2001 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.comlaw.gov.au/Details/C2013C00003> (дата обращения: 25.06.2013).
28. The Public Service Employment Act, 2003 [Электронный ресурс]. URL: <http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-33.01/page-29.html#h-39> (дата обращения: 10.04.2013).
29. Consumer Credit Act, 2006 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2006/14/crossheading/ombudsman-scheme> (дата обращения: 25.06.2013).
30. Federal Accountability Act, 2006 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Doc=C-2\\_4&Language=E&Mode=1&Parl=39&Pub=Bill&Ses=1](http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Doc=C-2_4&Language=E&Mode=1&Parl=39&Pub=Bill&Ses=1) (дата обращения: 09.04.2013).
31. Order in Council, P.C. 2007-0828 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.oto-boc.gc.ca/rdmcncl-eng.pdf> (дата обращения: 29.06.2013).
32. Taxpayer Bill of Rights (Canada), 2007 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cra-arc.gc.ca/E/pub/tg/rc4418/rc4418-13e.html> (дата обращения: 29.06.2013).
33. Procurement Ombudsman Regulations. SOR-2008/143 // Canada Gazette. 2008. 1 may.
34. National Consumer Credit Protection Act, 2009 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.comlaw.gov.au/Details/C2009A00134> (дата обращения: 25.06.2013).
35. Approval and Oversight of External Dispute Resolution Schemes. Regulatory guide 139, 2013 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rg139-published-13-June-2013.pdf/\\$file/rg139-published-13-June-2013.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rg139-published-13-June-2013.pdf/$file/rg139-published-13-June-2013.pdf) (дата обращения: 25.06.2013).
36. Standards for the Establishment and Operation of Ombuds Offices. American Bar Association, 2004 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/child/PublicDocuments/ombudsmen\\_1.aut-hcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/child/PublicDocuments/ombudsmen_1.aut-hcheckdam.pdf) (дата обращения: 23.06.2013).
37. Natural Resources and Environmental Protection Act 451 (Michigan), 1994 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.legislature.mi.gov/%28S%28xclpde45at1wi1jxvjrqlunp%29%29/mileg.aspx?page=getObject&objectName=mcl-324-5708> (дата обращения: 11.05.2013).
38. Small Business Commissioner Act (Victoria), 2003 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.legislation.vic.gov.au/domino/web\\_notes/ldms/ltobject\\_store/ltobjst6.nsf/dde300b846eed9c7ca257616000a3571/fb0175b0209f83ebca257a2a000bbdd6/\\$file/03-6aa005%20authorised.pdf](http://www.legislation.vic.gov.au/domino/web_notes/ldms/ltobject_store/ltobjst6.nsf/dde300b846eed9c7ca257616000a3571/fb0175b0209f83ebca257a2a000bbdd6/$file/03-6aa005%20authorised.pdf) (дата обращения: 24.06.2013).
39. Small Business Commissioner Act (South Australia), 2011 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.legislation.sa.gov.au/lz/c/a/small%20business%20commissioner%20act%202011/current/2011.41.un.pdf> (дата обращения: 24.06.2013).

40. The Wisconsin Administrative Code, 2011 [Электронный ресурс]. URL: <http://doa.wi.gov/docview.asp?docid=9434&locid=172> (дата обращения: 23.06.2013).
41. The Financial Ombudsman Service Constitution, 2008 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.fos.org.au/centric/home\\_page/about\\_us/constitution.jsp](http://www.fos.org.au/centric/home_page/about_us/constitution.jsp) (дата обращения: 26.06.2013).
42. Der Ombudsmann der Privaten Banken. Verfahrensordnung, 2009 [Электронный ресурс]. URL: [https://bankenverband.de/publikationen/ods/ombudsmann-verfahrensordnung/01-br0911\\_om\\_Verfahrensordnung\\_dt.pdf/download](https://bankenverband.de/publikationen/ods/ombudsmann-verfahrensordnung/01-br0911_om_Verfahrensordnung_dt.pdf/download) (дата обращения: 29.06.2013).
43. Financial Ombudsman Service. Terms of reference, 2010 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.fos.org.au/centric/home\\_page/about\\_us/terms\\_of\\_reference\\_b.jsp](http://www.fos.org.au/centric/home_page/about_us/terms_of_reference_b.jsp) (дата обращения: 25.06.2013).
44. Credit Ombudsman Service Rules, 2011 [Электронный ресурс]. Eighth edition. URL: <http://www.cosl.com.au/cosl/assets/File/COSL-Rules-Edition-8.pdf> (дата обращения: 26.06.2013).
45. Der Ombudsmann der Privaten Banken. Zatzung, 2012 [Электронный ресурс]. URL: <https://bankenverband.de/publikationen/bankenverband/shopitem/ea08825e3ce1195437b52c111fcf0d4e> (дата обращения: 29.06.2013).
46. Ombudsman Services. Terms of Reference, 2013 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ombudsman-services.org/downloads/TOR2013.pdf> (дата обращения: 29.06.2013).

Материал поступил в редколлегию 28.08.2013 г.

**Valentina V. Emikh**, Candidate of Law, researcher, Institute of Philosophy and Law, Ural Branch of the Russian Academy of Sciences. Ekaterinburg.  
E-mail: [emikh.valentina@gmail.com](mailto:emikh.valentina@gmail.com)

### **OMBUDSMEN CONTRIBUTION TO BUSINESS RIGHTS PROTECTION: WORLD EXPERIENCE AND PERSPECTIVES OF DEVELOPMENT**

*Abstract:* The article summarizes world experience of applying the concept of ombudsman to social relations, which involve entrepreneurs. The author analyses legal status of business ombudsmen (using the example of USA, Australia, and Russia), taxpayers' ombudsmen (using the example of Georgia, Canada, USA, and Pakistan) and procurement ombudsmen (using the example of Canada) among public sector ombudsmen and self-regulatory industry-based ombudsmen, and organizational ombudsmen among private sector ombudsmen. The main tendencies of legal regulation of these ombudsmen status are determined. The author defines the perspectives of their development. The first one is variability of their terms of competence depending on social and political needs of the state. The second one is expanding of exercising the ombudsman conception to private relations purposed on alternative dispute resolution, and supporting such ombudsmen by state through their approval as alternative dispute resolution schemes. The third one is setting up mediation functions to ombudsmen contributing to business rights protection, and using the informal procedures of dispute resolution in their activity. The forth one is the search for additional guarantees of ombudsmen independence, including involvement of publicity into their activity.

*Keywords:* business ombudsmen, taxpayers' ombudsmen, procurement ombudsman, self-regulatory industry-based ombudsmen, alternative dispute resolution, business rights protection.

*The transliteration of the list of literature  
(from the cirillic to the latin symbols) is submitted below*

BIBLIOGRAFICHESKIJ SPISOK

*Эмих В.В.* Омбудсмены, содействующие защите прав предпринимателей:  
мировой опыт и перспективы развития

---

1. Doklad Nalogovogo ombudsmena v Gruzii za 2011 g. [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://businessombudsman.ge/cms/site\\_images/angarishi%202011.pdf](http://businessombudsman.ge/cms/site_images/angarishi%202011.pdf) (data obrashhenija: 28.06.2013).
2. Institut finansovogo ombudsmena v mire [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://euroombudsman.org/researches/legal/institut-finansovogo-ombudsmena-v-mire> (data obrashhenija: 26.06.2013).
3. Karmannyj nalogovyj spravochnik, 2012 [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://www.businessombudsman.ge/cms/site\\_images/Broshura\\_Rus.pdf](http://www.businessombudsman.ge/cms/site_images/Broshura_Rus.pdf) (data obrashhenija: 27.06.2013).
4. *Nikitina L.M.* Sistema korporativnoj social'noj otvetstvennosti v Rossii: sodержanie, faktory razvitija, mehanizm upravlenija : avtoref. dis. ... d-ra jekon. nauk. Kursk, 2011. 46 s.
5. *Rudenko V.N.* Uchastie grazhdan v otpravlenii pravosudija v sovremennom mire. Ekaterinburg : UrO RAN, 2011. 644 s.
6. Case No. 07-CV-636-TCK-PJC Accounting principals, Inc. v. Manpower, Inc. and International Business Machined Corporation. The United States District Court for the Northern District of Okla-homa. July 13, 2009 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://docs.justia.com/cases/federal/district-courts/oklahoma/okndce/4:2007cv00636/25592/120/0.pdf> (data obrashhenija: 26.06.2013).
7. Complaints Made by Small Business about Financial Services and Products [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ombudsman-news/74/74-small-businesses.html> (data obrashhenija: 26.06.2013).
8. Essential Criteria for Describing a Body as an Ombudsman, 2010 [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://www.anzoa.com.au/ANZOA%20Policy%20Statement\\_Ombudsman\\_Essential%20Criteria\\_Feb2010.pdf](http://www.anzoa.com.au/ANZOA%20Policy%20Statement_Ombudsman_Essential%20Criteria_Feb2010.pdf) (data obrashhenija: 24.06.2013).
9. *Gruppen M.J.* The Procurement Ombudsman: An Effective National Procurement Mechanism? [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.ippa.org/IPPC4/Proceedings/18TransparencyAccountabilityinProcurement/Paper18-6.pdf> (data obrashhenija: 25.06.2013).
10. Legal Remedies in European Tax Law / D.V. Vinnitskiy, Petter J. Wattel, D. Weber, A. Zalasinski, N. Zunic-Kovacevic / ed. P. Pistone. Amsterdam, 2009. 568 p.
11. *Reif L.C.* The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System. Leiden: Martinus Nijhoff Publishers, 2004. 431 p.
12. *Rowe M.P.* The Ombudsman's Role in a Dispute Resolution System // Negotiation Journal. 1991. Oct. P. 354-362.
13. *Serrano F.* The Taxpayer's Rights and the Role of the Tax Ombudsman: an Analysis from a Spanish and Comparative Law Perspective // Intertax. 2007. Vol. 35, is. 5. P. 331-340.
14. Taxpayer Advocate Service Clarifies Case Acceptance Criteria [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://www.taxpayeradvocate.irs.gov/userfiles/file/TAS\\_change\\_case\\_criteria\\_6\\_12\\_12.pdf](http://www.taxpayeradvocate.irs.gov/userfiles/file/TAS_change_case_criteria_6_12_12.pdf) (data obrashhenija: 25.06.2013).
15. The Role and Work of Our Panel of Ombudsmen [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical\\_notes/QG-ombudsman-panel.pdf](http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/QG-ombudsman-panel.pdf) (data obrashhenija: 26.06.2013).
16. United States. Congress. Senate. Committee on Small Business and Entrepreneurship. Small Business Procurement Ombudsman Act of 2002: Report (to Accompany S. 2753). Washington, D.C.: U.S. G.P.O., 2002. 12 r.
17. Zakon Respubliki Kazahstan ot 31 avgusta 1995 goda № 2444 «O bankah i bankovskoj dejatel'nosti v Respublike Kazahstan» // Kazahstan. pravda. 1995. 6 sent.
18. Zakon Respubliki Armenija ot 17 ijunja 2008 goda «O primiritele finansovoj sistemy» [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://mediators.ru/rus/cis\\_mediation/armenia/law/text1](http://mediators.ru/rus/cis_mediation/armenia/law/text1) (data obrashhenija: 26.06.2013).
19. Federal'nyj zakon ot 7 maja 2013 goda № 78-FZ «Ob upolnomochennyh po zashhite prav predprinimatelej v Rossijskoj Federacii» // Ros. gaz. 2013. 13 maja.
20. Polozhenie ob obshhestvennom primiritele na finansovom rynke (finansovom ombudsmene) ot 20 sentjabrja 2010 goda № 2, utverzhdennoe Sovetom asociacii rossijskih bankov [Jel-

ektronnyj resurs]. URL: <http://www.alppp.ru/law/finansy/bankovskoe-delo/2/polozhenie-ob-obschestvennom-primiritele-na-finansovom-rynke-finansovom-ombudsmene.html> (data obrashhenija: 29.06.2013).

21. Department of Public Works and Government Services Act, 1996 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-38.2/page-6.html> (data obrashhenija: 25.06.2013).

22. Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act, 1996 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://archive.sba.gov/advo/laws/sbrefa.html> (data obrashhenija: 23.06.2013).

23. Taxpayer Bill of Rights 2, 1996 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-104publ168/html/PLAW-104publ168.htm> (data obrashhenija: 29.06.2013).

24. Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) Act, 1999 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.comlaw.gov.au/Details/C2011C00874> (data obrashhenija: 25.06.2013).

25. Federal Tax Ombudsman Ordinance 2000. No. F. 2(1)/2000-Pub. // The Gazette of Pakistan. 2000. 11 aug.

26. Financial Services and Markets Act, 2000 [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/pdfs/ukpga\\_20000008\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/pdfs/ukpga_20000008_en.pdf) (data obrashhenija: 25.06.2013).

27. Corporations Act, 2001 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.comlaw.gov.au/Details/C2013C00003> (data obrashhenija: 25.06.2013).

28. The Public Service Employment Act, 2003 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-33.01/page-29.html#h-39> (data obrashhenija: 10.04.2013).

29. Consumer Credit Act, 2006 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2006/14/crossheading/ombudsman-scheme> (data obrashhenija: 25.06.2013).

30. Federal Accountability Act, 2006 [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Doc=C-2\\_4&Language=E&Mode=1&Parl=39&Pub=Bill&Ses=1](http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Doc=C-2_4&Language=E&Mode=1&Parl=39&Pub=Bill&Ses=1) (data obrashhenija: 09.04.2013).

31. Order in Council, P.C. 2007-0828 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.oto-boc.gc.ca/rdrncncl-eng.pdf> (data obrashhenija: 29.06.2013).

32. Taxpayer Bill of Rights (Canada), 2007 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.cra-arc.gc.ca/E/pub/tg/rc4418/rc4418-13e.html> (data obrashhenija: 29.06.2013).

33. Procurement Ombudsman Regulations. SOR-2008/143 // Canada Gazette. 2008. 1 may.

34. National Consumer Credit Protection Act, 2009 [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.comlaw.gov.au/Details/C2009A00134> (data obrashhenija: 25.06.2013).

35. Approval and Oversight of External Dispute Resolution Schemes. Regulatory guide 139, 2013 [Jelektronnyj resurs]. URL:

[http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rg139-published-13-June-2013.pdf/\\$file/rg139-published-13-June-2013.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rg139-published-13-June-2013.pdf/$file/rg139-published-13-June-2013.pdf) (data obrashhenija: 25.06.2013).

36. Standards for the Establishment and Operation of Ombuds Offices. American Bar Association, 2004 [Jelektronnyj resurs]. URL:

[http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/child/PublicDocuments/ombudsmen\\_1.aut\\_hcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/child/PublicDocuments/ombudsmen_1.aut_hcheckdam.pdf) (data obrashhenija: 23.06.2013).

37. Natural Resources and Environmental Protection Act 451 (Michigan), 1994 [Jelektronnyj resurs]. URL:

<http://www.legislature.mi.gov/%28S%28xclpde45at1wi1jxvjrqlunp%29%29/mileg.aspx?page=getObject&objectName=mcl-324-5708> (data obrashhenija: 11.05.2013).

38. Small Business Commissioner Act (Victoria), 2003 [Jelektronnyj resurs]. URL: [http://www.legislation.vic.gov.au/domino/web\\_notes/ldms/ltobject\\_store/ltobjst6.nsf/dde300b846eed9c7ca257616000a3571/fb0175b0209f83ebca257a2a000bbdd6/\\$file/03-6aa005%20authorised.pdf](http://www.legislation.vic.gov.au/domino/web_notes/ldms/ltobject_store/ltobjst6.nsf/dde300b846eed9c7ca257616000a3571/fb0175b0209f83ebca257a2a000bbdd6/$file/03-6aa005%20authorised.pdf) (data obrashhenija: 24.06.2013).

39. Small Business Commissioner Act (South Australia), 2011 [Jelektronnyj resurs]. URL:

<http://www.legislation.sa.gov.au/lz/c/a/small%20business%20commissioner%20act%202011/curr ent/2011.41.un.pdf> (data obrashhenija: 24.06.2013).

*Эмих В.В.* Омбудсмены, содействующие защите прав предпринимателей:  
мировой опыт и перспективы развития

---

40. The Wisconsin Administrative Code, 2011 [Elektronnyj resurs]. URL: <http://doa.wi.gov/docview.asp?docid=9434&locid=172> (data obrashhenija: 23.06.2013).
41. The Financial Ombudsman Service Constitution, 2008 [Elektronnyj resurs]. URL: [http://www.fos.org.au/centric/home\\_page/about\\_us/constitution.jsp](http://www.fos.org.au/centric/home_page/about_us/constitution.jsp) (data obrashhenija: 26.06.2013).
42. Der Ombudsmann der Privaten Banken. Verfahrensordnung, 2009 [Elektronnyj resurs]. URL: [https://bankenverband.de/publikationen/ods/ombudsmann-verfahrensordnung/01-br0911\\_om\\_Verfahrensordnung\\_dt.pdf/download](https://bankenverband.de/publikationen/ods/ombudsmann-verfahrensordnung/01-br0911_om_Verfahrensordnung_dt.pdf/download) (data obrashhenija: 29.06.2013).
43. Financial Ombudsman Service. Terms of reference, 2010 [Elektronnyj resurs]. URL: [http://www.fos.org.au/centric/home\\_page/about\\_us/terms\\_of\\_reference\\_b.jsp](http://www.fos.org.au/centric/home_page/about_us/terms_of_reference_b.jsp) (data obrashhenija: 25.06.2013).
44. Credit Ombudsman Service Rules, 2011 [Elektronnyj resurs]. Eighth edition. URL: <http://www.cosl.com.au/cosl/assets/File/COSL-Rules-Edition-8.pdf> (data obrashhenija: 26.06.2013).
45. Der Ombudsmann der Privaten Banken. Zatzung, 2012 [Elektronnyj resurs]. URL: <https://bankenverband.de/publikationen/bankenverband/shopitem/ea08825e3ce1195437b52c111fcf0d4e> (data obrashhenija: 29.06.2013).
46. Ombudsman Services. Terms of Reference, 2013 [Elektronnyj resurs]. URL: <http://www.ombudsman-services.org/downloads/TOR2013.pdf> (data obrashhenija: 29.06.2013).