**Стандарты**

**государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам Департаментом эколгического мониторинга при Министерстве природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4. Паспорт государственной услуги | | |
| 1 | Наименование услуги | Проведение внеплановых лабораторных исследований атмосферного воздуха, промышленных выбросов, поверхностных  и сточных вод, загрязнений земельных ресурсов, угля и радиации – глава 5, пункт 5 Единого реестра (перечня) государственных услуг |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Государственный орган по реализации политики и регулированию отношений в сфере охраны окружающей среды, обеспечения экологической безопасности и природопользования (далее - уполномоченный государственный орган по выработке политики в сфере охраны окружающей среды).  Территориальные подразделения уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды.  Список территориальных подразделений, контактная информация и стандарт государственной услуги размещаются на информационных стендах и официальном сайте уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды  - www.mnr.gov.kg |
| 3 | Получатели государственной услуги | Юридические лица, за исключением государственных учреждений.  Физические лица, достигшие совершеннолетия, независимо от гражданства и национальности, находящиеся на территории Кыргызской Республики |
| 4 | Правовые основания получения государственной услуги | [Закон](toktom://db/10847) Кыргызской Республики "Об охране окружающей среды"  Постановление Кабинета Министров Кыргызской Республики «О вопросах Министерства природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики» от 15 ноября 2021 года №263 |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Протокол исследования по перечню определяемых показателей, выбранных заказчиком |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление услуги посетителям осуществляется:  - в помещениях, отвечающих установленным санитарным нормам;  - в порядке живой очереди;  - при наличии беспрепятственного доступа всех граждан к санитарно-гигиеническим помещениям (туалетам, умывальным комнатам).  Возможна предварительная консультация специалистами по телефону.  Льготные категории граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла, ЛОВЗ, беременные женщины) обслуживаются вне очереди.  Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещаются перечень документов, необходимых для приобретения услуги, и образцы заявок.  Перечень льготных категорий граждан размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги, официальном сайте уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды - www.mnr.gov.kg и своевременно обновляется |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Предельное время оформления «Заявка на заказ» - 30 минут.  Типовая форма «Заявка на заказ» потребителю услуги предоставляется на месте или по электронной почте www.mnr.gov.kg  Срок проведения лабораторных исследований зависит от типа исследования и согласно нормативной документации может составлять от 1 до 30 дней.  При приеме заявки потребителю услуги должна быть сообщена дата, когда он может получить конечный результат.  Выдача протокола исследования при наличии квитанции об оплате - до 10 минут |
| Информирование получателей государственной услуги | | |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю, (перечень необходимой информации) и государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - при личном посещении Департамента экологического мониторинга уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды, время работы:  с 9.00 до 17.00;  - на официальном сайте уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды - www.mnr.gov.kg;  - на информационных стендах, из брошюр, буклетов уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды и его территориальных подразделений.  Информирование граждан о предоставляемой государственной услуге производится:  - в письменной форме;  - в устной форме (по телефону, при личном контакте со специалистом).  Информация предоставляется на государственном и официальном языках |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы) | Предоставление информации об оказываемой услуге гарантируется любому обратившемуся лицу на безвозмездной основе.  Информация об оказываемой услуге может быть освещена:  - по радио, телевидению, на информационных сайтах;  - в печатных изданиях;  - на сайте уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды - www.mnr.gov.kg;  - на стендах, в буклетах и брошюрах на государственном и официальном языках;  - через общественную приемную уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды;  - по телефону.  Адреса, номера телефонов, адреса сайтов, электронной почты и режим работы вместе со стандартом услуги размещаются на стендах, сайте уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды - www.mnr.gov.kg и его территориальных подразделениях |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном государственном органе по выработке политики в сфере охраны окружающей среды и его территориальных органах имеются информационные таблички на дверях кабинетов сотрудников, задействованных в предоставлении услуги.  Сотрудники уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды, ведущие прием, должны иметь персонифицированные таблички (бейджи) с указанием ФИО и должности.  При общении с посетителями сотрудники должны соблюдать следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения.  Сотрудниками уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушений законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие этичность, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Для лиц с особыми нуждами по медицинским показаниям (лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху и зрению и опорно-двигательной системы) общение производится в понятной и доступной для них форме.  Общение с посетителями ведется на государственном или официальном языках |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о потребителе и оказанной ему услуге может быть предоставлена только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики.  Выдача протоколов исследования производится под роспись лично заказчику. Передача по e-mail и факсу не производится.  Информация о полученных данных не может использоваться сотрудниками в личных целях и для передачи третьим лицам |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | Для получения услуги заявитель должен представить следующие документы:  - заявку на заказ, заполненную по форме;  - квитанцию об оплате за услугу;  - копию паспорта.  Образцы и формы заявки на заказ всех требуемых документов, а также перечень определяемых показателей размещаются на информационных стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды и своевременно обновляются |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Стоимость услуги утверждается уполномоченным государственным органом по выработке политики в сфере охраны окружающей среды по согласованию с уполномоченным государственным органом в сфере антимонопольной политики.  Стоимость услуги отражается в прейскуранте, который вместе со стандартом государственной услуги размещается на стендах, сайте уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды - www.mnr.gov.kg и его территориальных подразделений, и своевременно обновляется |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:  - полнота и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги;  - недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;  - соответствие условий предоставления услуги, заявленным в настоящем стандарте;  - доступность, истребование у посетителей только тех документов для получения услуги, которые указаны в стандарте;  - корректность и вежливость сотрудников при оказании государственной услуги;  - соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя;  - наличие или отсутствие жалоб со стороны потребителей |
| 15 | Предоставление услуги в электронном формате | Частично предоставление услуги в электронном формате осуществляется на стадии подачи и регистрации заявки по электронной почте - eco@mnr.gov.kg. Ответственный сотрудник регистрирует заявку и отправляет заявителю уведомление о приеме заявки либо обоснованный отказ |
| Отказ в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования | | |
| 16 | Отказ в предоставлении государственной услуги | Отказ от предоставления государственной услуги производится:  - лицам, не достигшим совершеннолетия;  - в случае если заявка заполнена не по форме или данные, указанные в ней, не соответствуют действительности |
| 17 | Порядок обжалования | В случае ненадлежащего предоставления услуги потребитель имеет право обратиться с жалобой в устной или письменной форме к руководству уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество потребителя услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись потребителя услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение 1 рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством уполномоченного государственного органа по выработке политики в сфере охраны окружающей среды.  Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа потребителем не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  При неудовлетворении принятым решением об отказе в предоставлении услуги или некачественном ее предоставлении потребитель имеет право обжаловать в судебном порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги должен регулярно пересматриваться с периодичностью не менее одного раза в три года |