



БУЙРУК
ПРИКАЗ

27 сентябрь 2024 ж.

г. Бишкек

№ 306-17

Кыргыз Республикасынын Жаратылыш ресурстары, экология жана техникалык көзөмөл министрлигинин «Бирдиктүү терезе» борборунун Иш стандартын бекитүү жөнүндө

Лицензиялык-уруксат берүүчү документтерди кабыл алуу, чогултуу жана сактоо иштерин тартипке келтирүү, Кыргыз Республикасынын Президентинин Администрациясынын Кыргыз Республикасынын Жаратылыш ресурстары, экология жана техникалык көзөмөл министрлигинин (мындан ары-Министрлик) ишмердүүлүгүн текшерүү учурунда Министрликтин түзүмдүк бөлүмдөрүнүн жүргүзгөн ишинде аныкталган кемчиликтерди четтетүү максатында, «Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө» Кыргыз Республикасынын Мыйзамынын 15-беренесине ылайык, Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин 2021-жылдын 15-ноябрындагы №263 токтому менен бекитилген Кыргыз Республикасынын Жаратылыш ресурстары, экология жана техникалык көзөмөл министрлигинин жобосунун 15-пунктун жетекчиликке алып, **буйрук кылам:**

1. Кыргыз Республикасынын Жаратылыш ресурстары, экология жана техникалык көзөмөл министрлигинин «Бирдиктүү терезе» борборунунун Иш стандарты ушул буйруктун тиркемесине ылайык бекитилсин.

2. Кыргыз Республикасынын Жаратылыш ресурстары, экология жана техникалык көзөмөл министрлигинин Өнөр жай коопсуздугун жөнгө салуу башкармалыгы, Калдыктар боюнча иш жүргүзүү бөлүмү, Кыргыз геологиялык кызматынын жер казынасын пайдаланууну лицензиялоо башкармалыгы, Курчап турган чөйрөнү коргоо жана экологиялык коопсуздук чөйрөсүндө мамлекеттик жөнгө салуу департаменти мындан ары даярдалган лицензияларды Министрликтин эксперттик, уруксат берүүчү, лицензиялык документтер башкармалыгынын «Бирдиктүү терезе» борборунун жооптуу кызматкерине лицензиялык иш менен бирге анда болгон документтердин тизмеси менен өткөрүшөт.

3. Документтер менен камсыздоо бөлүмү бул буйрукту тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөрдүн жетекчилерине жеткирилишин камсыздасын.

4. Бул буйруктун аткарылышын контролдоо министрдин биринчи орун басары К.У. Касейиновго жүктөлсүн.

**Об утверждении Стандарта работы
Центра «Единое окно» Министерства природных ресурсов,
экологии и технического надзора Кыргызской Республики**

В целях упорядочения приема, сбора и хранения лицензионно-разрешительных документов, устранения выявленных недостатков в работе структурных подразделений Министерства природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики (далее-Министерства) в ходе проверки деятельности Министерства Администрацией Президента Кыргызской Республики в соответствии со ст.15 Закона КР «О государственных и муниципальных услугах», руководствуясь пунктом 15 Положения о Министерстве природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики, утвержденного постановлением Кабинета Министров Кыргызской Республики от 15 ноября 2021 года № 263, **приказываю:**

1. Утвердить Стандарт работы Центра «Единое окно» Министерства природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики согласно приложению к настоящему приказу.

2. Управлению регулирования промышленной безопасности, отделу по обращению с отходами, управлению лицензирования недропользования Кыргызской геологической службы, Департаменту государственного регулирования в сфере охраны окружающей среды и экологической безопасности Министерства природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики в дальнейшем передавать подготовленные лицензии ответственному сотруднику Центра «Единое окно» управления экспертной, разрешительной, лицензионной документации Министерства вместе с лицензионным делом с описью документов, имеющихся в деле.

3. Отделу документационного обеспечения довести настоящий приказ до сведения руководителей соответствующих структурных подразделений.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра К.У. Касейинова.

Министр

М.А. Машиев

Приложение
к приказу Министерства природных
ресурсов, экологии и технического
надзора Кыргызской Республики от
27 09 2024 г. № 306-П

Стандарт работы
Центра «Единое окно» Министерства природных ресурсов,
экологии и технического надзора Кыргызской Республики

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт работы Центра «Единое окно» (далее – Стандарт) Министерства природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики (далее - Министерство) разработан в соответствии с законами Кыргызской Республики «О государственной гражданской и муниципальной службе», Указом Президента Кыргызской Республики «Об этике государственных служащих Кыргызской Республики», и другими нормативными правовыми актами, и определяет:

1) порядок организации работы Центра «Единое окно» Министерства (далее - ЦЕО) с целью создания условий для качественного обслуживания

2) потребителей государственных услуг;

3) правила поведения сотрудников, задействованных в работе ЦЕО (далее - сотрудники ЦЕО);

4) порядок приема заявлений и выдачи результатов госуслуги;

5) иные вопросы, относящиеся к работе ЦЕО.

2. Настоящий Стандарт подлежит соблюдению всеми сотрудниками ЦЕО.

3. В настоящем Стандарте используются следующие понятия, определения и аббревиатуры:

1) УЭРЛД - управление экспертной, разрешительной, лицензионной документации;

2) ПУ - потребители государственных услуг;

3) ИУ - исполнитель государственных услуг;

4) Входные документы – документы, подлежащие приему от ПУ в ЦЕО. Перечень входных документов по видам услуг определен в приложениях №1-37 к приказу Министерства № 166-п от 07.06.2024 года;

5) Выходные документы – результат исполнения заявления, выдаваемые ПУ в ЦЕО. Перечень выходных документов определен в приложении №1 к настоящему Стандарту;

6) Центр «Единое окно» (ЦЕО) – зона обслуживания ПУ;

7) НПА – нормативные правовые акты;

- 8) ЛОВЗ - лица с ограниченными возможностями здоровья;
- 9) ИНН- идентификационный номер налогоплательщика.
- 10) ФЭУ -финансово-экономическое управление.

Глава 2. Организация работы ЦЕО

4. Ответственность за организацию работы ЦЕО возлагается на управление экспертной, разрешительной, лицензионной документации (далее – УЭРЛД) Министерства.

5. Режим работы ЦЕО в части обслуживания ПУ: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9-00 до 16-00, с перерывом на обед с 12-30 до 13-30 часов. На окошках ЦЕО размещается вывеска о его режиме работы.

6. Требования к помещению ЦЕО:

- 1) наличие рабочих столов, огражденных барьерной стойкой с «окошками», с компьютерным оборудованием, подключенным к сети и другой оргтехникой, а также веб-камерой;
- 2) обязательное оснащение вентиляционным, тепловым оборудованием и искусственным освещением, соответствующих установленным требованиям;
- 3) на каждом «окошке», предназначенном для обслуживания ПУ, указывается его назначение;
- 4) наличие мест ожидания ПУ, оснащенные стульями, креслами;
- 5) для беспрепятственного доступа ЛОВЗ здание (помещение) оснащается пандусами, поручнями;
- 6) наличие стендов для ПУ с информацией на государственном и официальном языках.

На информационных стендах должна быть следующая информация:

- перечень предоставляемых услуг;
- перечень документов на все виды услуг, с указанием сроков исполнения и НПА, регламентирующих данную деятельность;
- права и обязанности, ответственность ПУ при получении услуг ПУ;
- иные вопросы, требующие постоянных дополнительных разъяснений.

7. Предоставление услуги должно осуществляться в порядке живой очереди, за исключением ЛОВЗ и беременных женщин, которые обслуживаются без очереди.

8. Наличие книги жалоб и предложений ПУ. Книга опечатывается печатью УЭРЛД и подписью руководителя с проставлением даты опечатки.

9. В случае отсутствия сотрудника по уважительной причине (болезнь, отпуск, отгул, командировка) обязанности отсутствующего выполняет другой сотрудник УЭРЛД согласно утвержденным функциональным обязанностям.

10. Сотрудники ЦЕО, осуществляющие прием документов, проводят следующие операции:

- 1) принимают от ПУ входные документы (прием не более 20 минут);
- 2) сверяют данные ПУ, отраженные в документе, удостоверяющем личность физического лица с данными, указанными во входном документе. В случае обращения представителя ПУ, дополнительно проверяется наличие нотариально заверенной доверенности.

11. В присутствии ПУ, сотрудники ЦЕО проверяют:

- 1) заявление установленной формы на предмет полноты и правильности заполнения;
- 2) правильность указания ИНН, адреса, номеров контактных телефонов и адреса электронной почты;
- 3) полноту представленных документов и приложений в соответствии с утвержденными требованиями (№ 166-п от 07.06.2024 года);
- 4) сличает представленные копии документов с их оригиналами;
- 5) в случае установления неточностей, сотрудник ЦЕО предлагает ПУ внести изменения в заявление;
- 6) в случае соответствия заявления установленным требованиям, на втором экземпляре входного документа, остающегося у ПУ, проставляет штамп ЦЕО, дату приема документа, свои фамилию, инициалы и подпись.

12. Так же сотрудник ЦЕО:

- 1) выдает ПУ результат услуги - выходные готовые документы - нарочно (выдача результата не более 10-15 минут);
- 2) уведомляет ПУ о результате по мобильному или служебному телефону и при необходимости отправляет по почте или факсу письменные уведомления.
- 3) решает вопросы, возникшие при обслуживании ПУ;
- 4) при необходимости, оказывает консультативную помощь по вопросам получения лицензии, разрешений и экспертиз, экспертных заключений и сдачи отчетов.

13. Ежедневно с 16:00 до 18:00 часов производится обработка принятых документов и передача на резолюцию руководству, передача заявлений и прилагаемых к ним документов после резолюции руководства, в соответствующие подразделения для исполнения.

Глава 3. Правила поведения сотрудников ЦЕО

14. Сотрудники ЦЕО в ходе общения с ПУ должны:

- 1) выполнять требования, предусмотренные в главе 2 настоящего Стандарта;

- 2) неукоснительно придерживаться принципов качественного обслуживания ПУ, предусмотренные в главе 4 настоящего Стандарта;
- 3) не требовать от ПУ документов, не предусмотренных приложениями №1-37 к приказу Министерства № 166-п от 07.06.2024 года.

15. При исполнении своих служебных обязанностей, сотрудники ЦЕО, должны:

- 1) носить бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника;
- 2) внешний вид (прическа, одежда) должен соответствовать классическому и деловому стилю, быть опрятным и вежливым.

Глава 4. Принципы качественного обслуживания ПУ

16. Сотрудники ЦЕО в ходе общения с ПУ должны неукоснительно придерживаться принципов качественного обслуживания ПУ.

Принципами качественного обслуживания являются:

- 1) оперативность;
- 2) вежливость и доброжелательность;
- 3) предоставление ПУ полной и исчерпывающей информации.

Глава 5. Правила обслуживания при непосредственном контакте с ПУ

17. Правила обслуживания при непосредственном контакте с ПУ заключаются в выполнении следующих обязательных действий:

- 1) вести диалог на языке обращения ПУ (на государственном или официальном языке);
- 2) уточнить с каким вопросом обратился ПУ;
- 3) если за получением услуги, которой интересуется ПУ, необходимо обратиться к другому сотруднику, следует направить в соответствующий кабинет или к соответствующему специалисту;
- 4) в случае обращения ПУ за получением услуги, входящей в компетенцию сотрудника, необходимо принять документы или предоставить полную информацию, которая необходима для получения этой услуги;
- 5) при наличии у ПУ иных вопросов, необходимо предоставить по мере компетенции, ответы на такие вопросы или направить к соответствующему «окошку»;
- 6) при обслуживании конкретного ПУ, не отвлекаться на выполнение поручений, телефонные переговоры или беседы с сотрудниками Министерства или другими ПУ;
- 7) обратить внимание ПУ на наличие информационного материала по разъяснению того или иного вопроса;

- 8) при необходимости, указать ПУ местонахождение книги жалоб и предложений;
- 9) при возникновении конфликтной ситуации, выполнять действия, установленные главой 7 настоящего Стандарта.

Глава 6. Основания для отказа в регистрации заявки

18. Основания для отказа в регистрации заявки:

- 1) непредставление необходимых документов в соответствии с НПА, регулирующими вопросы выдачи лицензионных и разрешительных документов;
- 2) невнесение заявителем госпошлины за подачу заявления и выдачу лицензии и/или разрешения;
- 3) в случае недостоверных сведений в представленных документах.

19. Перечень оснований для отказа в регистрации заявления должен быть исчерпывающим. Не допускается отказ в регистрации заявления по любым другим основаниям, в том числе из-за направления заявления в электронном варианте.

Глава 7. Порядок действий при возникновении конфликтных ситуаций

20. При возникновении конфликтных ситуаций:

- 1) сотрудник ЦЕО, у которого возникла конфликтная ситуация с ПУ, должен постараться самостоятельно разобраться и устранить конфликт;
- 2) если конфликт самостоятельно не урегулирован, сотрудник ЦЕО должен пригласить руководителя ЦЕО для урегулирования конфликта;
- 3) руководителю ЦЕО необходимо выслушать ПУ, в вежливой форме разъяснить ситуацию, в случае правомерности требований ПУ, обеспечить их исполнение;
- 4) в случае, если конфликтная ситуация возникла по вине сотрудника ЦЕО, руководителю необходимо разъяснить сотруднику о недопустимости подобных случаев;
- 5) в случае, если ПУ остался недоволен рассмотрением спорного момента, руководителю ЦЕО необходимо сообщить о возможности обращения с жалобой на действия (бездействия) должностных лиц к руководству Министерства;
- 6) при возникновении конфликтных ситуаций, не урегулированных руководителем ЦЕО, руководитель ЦЕО в течение одного рабочего дня направляет руководству Министерства служебную записку о факте возникновения конфликтной ситуации с изложением предпринятых мер по урегулированию конфликта.

Глава 9. Нормативные правовые акты, необходимые для руководства в работе ЦЕО

21. Сотрудник, при оказании услуг, должен руководствоваться нижеследующими нормативными правовыми документами:

- 1) Конституцией Кыргызской Республики;
- 2) Закон «О государственной гражданской и муниципальной службе»;
- 3) Законодательными актами, регулирующими систему предоставления государственных услуг;
- 4) Приказами, регламентами Министерства, Положением «О работе Центра «Единое окно», настоящим Стандартом.

Глава 10. Отчетность и контроль за своевременным исполнением заявлений ПУ

22. Сотрудник ЦЕО по мере поступления результатов заявлений ПУ, производит отметки об исполнении в реестрах регистрации заявлений.

- 1) В реестрах производится отметка о сроках исполнения, качестве исполнения: положительный ответ (№ и дата протокола, № лицензии, лицензионного соглашения), отказ, возврат на доработку, причина отказа, возврата.

23. Еженедельно подводятся итоги по исполнению заявлений, по результатам которого сотрудник ЦЕО готовит информацию-напоминание по просроченным заявлениям и направляет информацию руководству и начальникам подразделений.

24. Сотрудник ЦЕО с периодичностью: еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, по полугодиям готовит отчет по установленной форме.

Глава 11. Организация работы с БСО и лицензионными делами

25. К бланкам строгой отчетности относятся: лицензии, разрешения.

1) БСО хранятся в надежно закрываемом металлическом шкафу или сейфе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам строгой отчетности;

2) полученное количество БСО вносятся в соответствующие графы журнала регистрации БСО. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью управления;

3) ответственный сотрудник ЦЕО по БСО, при наличии основания (постановление Правительства, решение аукциона, приказ Министерства, протокол заседания комиссии), по заявке ИУ на получение чистых бланков БСО, выдает заявленное количество под роспись в журнале регистрации БСО;

4) сотрудник ЦЕО, регистрирующий заявления, принимает по акту оформленные бланки БСО и документы, послужившие основанием для выдачи лицензии (оригинал лицензионного дела с описью) с указанием даты приема, производит отметки об исполнении в реестре регистрации заявлений ПУ; проверяет правильность данных, отраженных в документе, после чего передает их ответственному сотруднику УЭРЛД по БСО;

5) ответственный сотрудник по БСО в течение одного рабочего дня проставляет печати, вносит данные в журнал учета и выдачи БСО и в срок не более 5 рабочих дней с момента регистрации, передает ПУ оригинал БСО под роспись о получении в журнале, а копию лицензии и оригинал лицензионного дела передает сотруднику управления, осуществляющему учет и формирование лицензионных дел;

6) ответственный сотрудник УЭРЛД по учету и формированию лицензионных дел принимает под роспись копию лицензии и оригинал лицензионного дела с описью приложенных документов и несет ответственность за дальнейшее хранение и его формирование.

7) выдача лицензионных дел, сотрудникам соответствующих управлений Министерства, производится по записи в журнале регистрации выдачи лицензионных дел, на срок не более 1 месяца под роспись и после его истечения подлежит возврату.

8) сотрудники соответствующих управлений Министерства, в производстве которых находятся лицензионные дела, несут ответственность за:

- несоблюдение порядка возврата лицензионных дел;
- утрату, уничтожение или передачу лицензионных дел другим лицам, не имеющим доступа к ним;
- за сохранность документов.

9) при выдаче оформленного БСО заявителю, ответственный сотрудник, проверяет удостоверение личности получателя. В случае получения БСО представителем заявителя - удостоверение личности и доверенность на представление его интересов;

10) при порче БСО, сотрудник, испортивший бланк, пишет объяснительную записку на имя министра и прикладывает к испорченному бланку, который в дальнейшем, вместе с отчетом, сдается в ФЭУ.

Глава 12. Регистрация лицензий и разрешений в Единый государственный реестр лицензий и разрешений

26. Ответственный сотрудник УЭРЛД вносит данные о регистрации лицензии или разрешения в Единый государственный реестр лицензий и

разрешений на сайте Министерства, изменения в статус лицензий по протоколу заседания комиссии по вопросам недропользования.

27. Обновление информации в Едином государственном реестре лицензий и разрешений производится каждые 10 дней.

Глава 13. Заключительные положения

28. Сотрудники ЦЕО несут ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики за хранение, защиту и конфиденциальность информации, используемой ими при исполнении функциональных обязанностей.

29. За разглашение информации, являющейся служебной или коммерческой тайной, сотрудники ЦЕО несут ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Приложение 1
к Стандарту работы Центра «Единое окно»
МПРЭТН КР № 306-П от 24.09.2024 г.

В И Д Ы

лицензий, разрешений, экспертиз, экспертных заключений, выдаваемых через ЦЕО

№ п/п	Наименование лицензии/ разрешения	Код лицензии	Структурное подразделение-исполнитель
	Лицензии		
1	Лицензия на право пользования недрами		КГС, УЛН
2	Лицензия на получение, образование, хранение, использование, уничтожение сильнодействующих ядовитых веществ	СДЯВ-05	УРПБ
3	Лицензия на получение, использование, переработку, образование, хранение, уничтожение веществ, способных образовывать взрывоопасные смеси (наполнительные станции, производящие наполнение баллонов сжатыми и сжиженными газами)	ВС-06	УРПБ
4	Лицензия на производство, применение, уничтожение взрывчатых материалов промышленного назначения	ВМ-07	УРПБ
5	Лицензия на реализацию взрывчатых веществ и изделий (кроме пиротехнических)	ВВ-08	УРПБ
6	Лицензия на утилизацию, хранение, захоронение радиоактивных отходов и веществ»	РАО-02	ДГРЭБ
7	Лицензия на перевозку (в т.ч. трансграничную) радиоактивных отходов и веществ, на хранение, использование радиоактивных материалов, веществ, и источников ионизирующего излучения	ИИ-03	ДГРЭБ
8	Лицензия на право утилизации, хранения, захоронения, уничтожения отходов токсичных материалов и веществ (при оформлении лицензии, присвоить алфавитно-цифровой код	ОО-01	ООО
9	Лицензия на перевозку (в т.ч. трансграничную) отходов токсичных материалов и веществ	ПО-04	ООО
	Разрешения		
10	Разрешение на право производства взрывных работ		УРПБ
11	Разрешение на выдачу разрешения на ведение горных работ		УРПБ
12	Разрешение на право приобретения взрывчатых материалов;		УРПБ
13	Разрешение на право хранения взрывчатых материалов промышленного назначения		УРПБ
14	Разрешение на приобретение и реализацию сильнодействующих ядовитых веществ		УРПБ
15	Разрешение постоянного применения взрывчатых веществ и изделий на их основе		УРПБ
16	Удостоверение взрывника		УРПБ
17	Аттестация по промышленной безопасности		УРПБ
18	Разрешение на изъятие объектов растительного мира		УБ

19	Разрешение на изъятие объектов животного мира		УВ
	Экспертизы		
20	Государственная экологическая экспертиза экологической НТД		УГЭЭ
21	Государственная экологическая экспертиза		УГЭЭ
22	Государственная экспертиза в части охраны недр (разработка)		УРН
23	Государственная экспертиза в части охраны недр (разведка)		КГС УГ
24	Государственная экспертиза в части промышленной безопасности		УРПБ
25	Государственная экспертиза в части запасов (ГКЗ)		КГС УГ
	Экспертные заключения		
26	Экспертное заключение на ввоз РАО		ДГРЭБ