Приложение-16
к приказу генерального директора
государственного учреждения
«Центр государственной
экологической экспертизы»
от «_20_» мая 2026 г. № 72

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации деятельности института «тайного покупателя» в сфере охраны природы

Настоящее Положение определяет порядок организации деятельности института «тайного покупателя» в сфере охраны природы в соответствии с постановлением Президента Республики Узбекистан от 31 мая 2023 года № ПП-171 «О мерах по эффективной организации деятельности Министерства экологии, охраны окружающей среды и изменения климата».

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения мероприятий в рамках института «тайного покупателя» (тайной проверки) в Центре государственной экологической экспертизы (далее — Центр) и его территориальных филиалах в целях повышения качества обслуживания, обеспечения эффективного взаимодействия с гражданами и предупреждения коррупционных проявлений. Положение разработано на основе действующего законодательства Республики Узбекистан, в том числе нормативно-правовых актов в сфере противодействия коррупции. Деятельность в рамках настоящего Положения не распространяется на контрольные и проверочные мероприятия, проводимые другими правоохранительными и контролирующими органами в установленном законодательством порядке.

1.2. Институт «тайного покупателя» является неотъемлемой частью системы внутреннего контроля и комплаенс-механизмов Центра.

II. Основные понятия

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

«Тайный покупатель» — специально привлеченное лицо, проводящее проверку без раскрытия своей личности с целью оценки качества услуг, оказываемых Центром государственной экологической экспертизы и его территориальными филиалами;

Контрольные мероприятия методом «тайного покупателя» (далее — контрольные мероприятия) — мероприятия, проводимые для проверки соблюдения установленных требований при взаимодействии с потребителями услуг;

«Тайная проверка» — процесс наблюдения и оценки, осуществляемый без предварительного уведомления проверяемых сотрудников;

«Критерии оценки» — качество обслуживания, соблюдение правил этикета, требований законодательства и другие показатели.

III. Организация и проведение контрольных мероприятий

3.1. Основанием для организации и проведения контрольных мероприятий являются:

Решения палат Олий Мажлиса Республики Узбекистан, акты Президента Республики Узбекистан, поручения Администрации Президента Республики Узбекистан, решения, распоряжения и поручения Кабинета Министров;

Годовые (квартальные) планы работы Центра государственной экологической экспертизы;

Анализ полученных данных;

Обращения физических и юридических лиц;

Сообщения и материалы, опубликованные в средствах массовой информации или размещенные (поступившие) в глобальной информационной сети Интернет, в том числе в социальных сетях, о фактах правонарушений;

Информация, полученная от других организаций.

3.2. Контрольное мероприятие осуществляется непосредственно с выездом на место или дистанционно.

3.3. Контрольное мероприятие проводится тайным покупателем на основе принципов законности, конфиденциальности проведения мероприятия, беспристрастности и объективности, невмешательства в финансово-

хозяйственную деятельность организации, недопущения коррупции и конфликта интересов.

3.4. Формами государственного, ведомственного и производственного экологического контроля являются: проверка соблюдения юридическими и физическими лицами требований законодательства в сфере охраны окружающей среды и рационального использования природных ресурсов, реализации государственных и иных экологических программ; мониторинг окружающей среды. Государственный, ведомственный и производственный экологический контроль осуществляется путем учета факторов, воздействующих на окружающую среду, анализа, оценки и прогнозирования состояния окружающей среды и рационального использования природных ресурсов.

3.5. После издания приказа о проведении контрольного мероприятия должностное лицо, в отношении которого оно проводится, уведомляется об этом письменно или в электронной форме не позднее следующего рабочего дня, за исключением рейдов и контрольных мероприятий методом «тайного покупателя».

3.6. При проведении контрольного мероприятия рабочая группа вправе анализировать информацию о соблюдении требований законодательства в сфере экологии; для уточнения обстоятельств, выявленных в ходе мероприятия и анализа, проводить беседы с участниками сделок, заявлений и иных процедур, а также запрашивать и получать от них устные и письменные объяснения по фактам нарушения законодательства.

3.7. Во время проведения рейда рабочая группа дополнительно вправе запрашивать необходимые документы и иную информацию, непосредственно связанную с деятельностью Центра, и при необходимости получать их копии; использовать средства наблюдения (видеозаписи) и иные устройства видеозаписи; просматривать архив видеозаписей систем наблюдения в здании за определенный период или конкретный час и получать их копии.

IV. Проведение мониторинга и использование его результатов

4.1. Для сбора информации об оказании государственных услуг и осуществлении государственного экологического контроля сотрудниками Центра государственной экологической экспертизы и его территориальных филиалов к

мониторингу привлекаются лица, выступающие в роли реальных клиентов, а также иные лица на основании соглашения.

4.2. «Тайный покупатель» обращается непосредственно в Центре государственной экологической экспертизы с запросом на оказание государственных услуг. Перед обращением изучаются первичные сведения.

4.3. В ходе мониторинга изучаются следующие вопросы:

качество и оперативность обслуживания физических и юридических лиц;

соблюдение культуры общения при оказании услуг;

состояние соблюдения правил служебной этики;

поведение сотрудников при взаимодействии с гражданами в стрессовых ситуациях;

уровень знаний сотрудников в соответствующей сфере;

склонность сотрудника к коррупционным проявлениям;

полнота соблюдения нормативно-правовых актов, а также отсутствие требований о предоставлении избыточных документов при оказании государственных услуг и осуществлении государственного экологического контроля;

4.4. Мониторинг может проводиться с использованием скрытых аудио- и видеоустройств. Записанная с их помощью информация используется для уточнения обстоятельств, указанных в настоящем пункте.

4.5. Мониторинг «тайным покупателем» может осуществляться не только путем непосредственного посещения объектов, но и с использованием иных средств (телефонных звонков, обращений по электронной почте и др.) в зависимости от специфики оказываемых государственных услуг и осуществляемого экологического контроля.

4.6. В ходе мониторинга «тайному покупателю» запрещается подстрекать или склонять сотрудников Государственного центра экологической экспертизы и его территориальных филиалов к совершению правонарушений, в том числе искусственно создавать конфликтные или спорные ситуации либо недостатки.

4.7. Мероприятия по мониторингу организуются совместно Центром государственной экологической экспертизы и другими организациями, привлеченными на основе соглашения для проведения мониторинга методом «тайного покупателя».

4.8. На основании договора к проведению мониторинга могут привлекаться субъекты предпринимательства и иные лица. При привлечении субъектов предпринимательства на условиях договора аутсорсинга запрещается разглашать полученную в ходе мониторинга информацию без разрешения органов Комитета экологии. Полномочия субъекта предпринимательства в процессе мониторинга, а также условия и сроки его проведения определяются договором.

4.9. По итогам мониторинга генеральному директору Центра ежеквартально представляется обоснованная информация.

4.10. При необходимости в ходе мониторинга «тайного покупателя» у уполномоченных органов могут запрашиваться информация и сведения, касающиеся государственных услуг.

4.11. В случае необходимости к осуществлению процессов мониторинга, а также анализу результатов на основе соглашения могут привлекаться специалисты уполномоченных органов и Комитета экологии.

4.12. Результаты мониторинга оформляются в обезличенном виде. В целях совершенствования законодательства и правоприменительной практики в Центр направляются представления по вопросам оказания соответствующих государственных услуг и осуществления экологического контроля, подлежащие обязательному рассмотрению. Если по результатам мониторинга подтверждается несоблюдение сотрудниками действующих нормативно-правовых актов, а также выявляются правонарушения или негативные последствия, соответствующие сотрудники привлекаются к ответственности в установленном порядке.

4.13. По результатам представлений, поступивших по итогам мероприятий «тайного покупателя», сотрудникам Центра государственной экологической экспертизы и его территориальных филиалов рекомендуется осуществлять одно или несколько из следующих мероприятий:

совершенствование деятельности Центра государственной экологической экспертизы и его территориальных филиалов, а также устранение выявленных негативных факторов;

оценка добросовестности и преданности сотрудников;

определение мер в отношении сотрудников, допустивших нарушения, с целью недопущения подобных ситуаций в будущем;

рассмотрение вопроса о проведении соответствующей правовой оценки действий сотрудников, допустивших ошибки и недостатки, в том числе проявивших неправомерное, недобросовестное поведение или склонность к коррупционным проявлениям.

4.14. Расходы, связанные с осуществлением деятельности института «тайного покупателя», финансируются за счет собственных средств Центра.

4.15. Мероприятие «тайного покупателя» проводится регулярно на основании приказа генерального директора Центра.

4.16. Мероприятие «тайного покупателя» проводится в следующих случаях:

при возникновении сомнений в качестве и оперативности действий в сфере экологии, необходимости уточнения сведений о совершении правонарушений в данной сфере;

при поступлении обращений физических и юридических лиц о недовольстве процессом оказания услуг.

4.17. К мероприятиям «тайного покупателя» могут привлекаться ответственные сотрудники, а также представители физических и юридических лиц, добровольно согласившиеся участвовать на общественных началах.

4.18. В ходе проведения мероприятия «тайного покупателя» изучаются: чистота прилегающей территории и помещений; качество и оперативность оказания услуг; соблюдение культуры общения и дресс-кода в процессе оказания услуг.

4.19. При проведении мероприятия «тайного покупателя» могут использоваться скрытые диктофоны или устройства видеонаблюдения.

4.20. В процессе проведения мероприятия «тайного покупателя» запрещается подстрекательство и склонение к совершению экологических правонарушений, в том числе искусственное создание конфликтных, спорных ситуаций и недостатков.

4.21. По итогам мероприятия «тайного покупателя» составляется справка.

4.22. Служебное расследование проводится на основании приказа генерального директора Центра в течение пяти рабочих дней. Указанный срок может быть продлен приказом генерального директора Центра еще на срок до пяти рабочих дней.

4.23. В ходе служебного расследования устанавливаются обстоятельства, причины и условия совершения должностным лицом неправомерного поступка, а также степень вины конкретных сотрудников и иных лиц, причастных к его совершению.

4.24. Должностное лицо, в отношении которого проводится служебное расследование, должно быть ознакомлено с приказом под роспись.

4.25. В ходе служебного расследования у должностного лица, в отношении которого оно проводится, запрашивается письменное объяснение по рассматриваемому факту. В случае отказа должностного лица предоставить письменное объяснение рабочая группа составляет соответствующий акт. Акт подписывается членами рабочей группы или иными сотрудниками, подтверждающими факт отказа. Отказ должностного лица от дачи объяснений не препятствует проведению служебного расследования.

4.26. Члены рабочей группы имеют право требовать объяснения и от других сотрудников.

4.27. В ходе служебного расследования рабочая группа устанавливает факты, подтверждающие совершение или несовершение должностным лицом неправомерного поступка, а также определяет, требования каких нормативно-правовых актов были нарушены.

4.28. Должностное лицо, в отношении которого проводится служебное расследование, вправе давать письменные объяснения, излагать свою позицию по рассматриваемому поступку и представлять доказательства в подтверждение своих объяснений. По итогам служебного расследования оно вправе ознакомиться с материалами расследования, а также со справкой или заключением о его результатах.

4.29. По итогам служебного расследования рабочая группа составляет справку или заключение, которое утверждается руководителем Центра или его заместителем. Справка или заключение оформляется в одном экземпляре.

4.30. Справка или заключение по результатам служебного расследования подлежит обязательному ознакомлению соответствующего сотрудника. В случае отказа должностного лица ознакомиться с документом составляется акт.

4.31. Если в результате служебного расследования выявлен факт совершения неправомерного поступка, справка или заключение, а также собранные

материалы направляются в квалификационную комиссию или правоохранительные органы в соответствии с установленной подведомственностью.

V. Заключительное положение

5.1. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут ответственность в порядке, установленном законодательством.