

РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

«Обращения физических и юридических лиц»

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Данный регламент устанавливает порядок «Обращения физических и юридических лиц» в Государственную инспекцию по надзору в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий (далее Инспекция) через веб сайт.

1.2. Результат услуги

Результатом данной услуги является подача обращений физических и юридических лиц в Инспекцию по вопросам качества предоставляемых услуг связи со стороны хозяйствующих субъектов сферы телекоммуникаций, телерадиовещания, периодической печати, услуг почтовой и мобильной связи.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Данная услуга оказывается через веб сайт Инспекции. При оформлении данной услуги пользователи получают подтверждение о принятии обращения через свой электронный адрес.

1.4. Правовые основания

- Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц»;
- Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей»;
- Постановлениями Президента Республики Узбекистан «О Государственной программе «Год благополучия и процветания»» № ПП-1920 от 14.02.2013г., «О мерах по дальнейшему развитию Национальной информационно-коммуникационной системы Республики Узбекистан» № ПП-1989 от 27.06.2013г. и Постановлениями Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности правительственного портала Республики Узбекистан в сети Интернет с учетом предоставления интерактивных государственных услуг» №378 от 30 декабря 2012г;
- «Об утверждении Положений о Государственной инспекции по надзору в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий» №355 от 19 декабря 2012 года.

1.5. Получатели услуги

Услугой «Обращения физических и юридических лиц» могут воспользоваться все физические и юридические лица, а так же иностранные граждане.

1.6. Срок исполнения

Заявление рассматривается в течении пятнадцати дней.

1.7.Срок выдачи подтверждения

После подачи заявления, заявитель должен получить подтверждение о принятии обращения через свой электронный адрес.

2. Информирование получателя услуги

2.1. Состав и объем информации

Обратившемуся гражданину должна быть представлена следующая информация:

- о рассмотрении обращений по вопросам качества предоставляемых услуг связи со стороны хозяйствующих субъектов сферы телекоммуникаций, телерадиовещания, периодической печати, услуг почтовой и мобильной связи;
- о наличии регламента услуги и о способах ознакомления с регламентом.

2.2. Широкое информирование

Информирование об услуге «Обращения физических и юридических лиц» осуществляется через портал gov.uz, tu.gov.uz и на официальных сайтах государственных органов.

2.3. Информирование по запросу

Данная услуга предоставляется Инспекцией при обращении через веб сайт Инспекции.

В целях обеспечения защиты прав потребителей, улучшения качества оказываемых услуг связи и информатизации, оперативного устранения имеющихся в отрасли проблем и повышения культуры обслуживания в Инспекции функционирует служба «Телефон доверия». Связаться со службой «Телефон доверия» можно по телефону 237-01-11, для удобства населения в территориальных подразделениях Инспекции Республики Каракалпакстан, областей и г.Ташкента также организована работа служб «Телефон доверия», которые работают ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 09-00 до 18-00 (обед с 13-00 до 14-00); в рабочие дни с 9-00 до 18-00 устное консультирование по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации.

2.4. Информирование о месте оказания услуги

Государственная инспекция по надзору в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий;

Адрес: 100200, г.Ташкент, Шайхантахурский район, ул. Лабзак, дом-136А.

Ориентир: Рабочий городок, рынок Малика.

Маршруты автобусов: 7, 10, 14, 29, 35, 85, 88, 97, 148.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Режим работы: с 9.00 – до 18.00, перерыв на обед с 13.00 – до 14.00.
Выходные дни: суббота, воскресенье.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

При обращении заявитель должен указать фамилию, имя, отчество, полный адрес, номер контактного телефона.

4.2. Платность услуги.

Услуга предоставляется на бесплатной основе.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

- открыть веб сайт Инспекции;
- выбирается услуга «Обращения физических и юридических лиц» нажимается команда «Направить обращение» или на правом углу экрана «Виртуальная приемная»;
- заполняет форму достоверными данными;
- далее он указывает текст обращения, если имеется файл прикрепляет его;
- подтверждает правильность заполнения и нажимает «САРСНА»;
- далее нажимает команду «Отправить».

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги.

4.4.1. Работник Инспекции получает обращение, распечатывает, регистрирует в журнале регистрации обращений и направляет руководству для резолюции, после резолюции направляет соответствующему отделу и территориальному подразделению для рассмотрения.

4.4.2. По итогам рассмотрения заявителю направляется ответное письмо.

4.4.3. Основания для отказа

Базовыми основаниями для отказа в оказании услуги являются:

- некорректность личных данных (фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства, паспортные данные);
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности.