

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель председателя Государственного
комитета связи, информатизации и
телекоммуникационных технологий
Республики Узбекистан


Ш. Шерматов

«__» _____ 2014г.

Регламент оказания услуги
«Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и
юридических лиц»

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц.

1.2. Результат услуги

Получение физическими и юридическими лицами ответа по поступившим жалобам, заявлениям и предложениям.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

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

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

Веб-сайт: <http://www.gis.uz>

E-mail: info@gis.uz

1.4. Правовые основания

Закон «Об обращениях граждан», утвержденный от 13.12.2002 г. № 446-П.

Приказ Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 05.12.2013г. № 446 «Об обеспечении качественного и своевременного оказания интерактивных услуг и рассмотрение обращений физических и юридических лиц через Единый портал интерактивных государственных услуг». Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих через Единый портал интерактивных государственных услуг.

1.5. Получатели услуги

Все физические и юридические лица.

1.6. Срок подачи запроса

Срок не установлен.

1.7. Срок исполнения

В недельный срок со дня подачи обращения, в случае надобности дополнительного рассмотрения жалобы 30 рабочих дней с предварительным уведомлением автора обращения в течение 2 рабочих дней со дня поступления.

1.8. Срок выдачи подтверждения

В течение 1 рабочего дня (8-рабочих часов с момента подачи обращения) на электронный адрес заявителя отправляется уведомление о принятии обращения.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объём информации

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:

- о местонахождении органа, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приема посетителей (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь и т.п.);
- о процедурах получения услуги;
- о сроке оказания услуги;
- о наличии регламента услуги и способах ознакомления с регламентом.

2.2. Широкое информирование

Стандартную информацию об услугах и обслуживании можно получить:

- по адресу: 100200, г. Ташкент, Шайхантахурский район, ул. Шайхантахурская, дом-136А;
- на веб-сайте: <http://www.gis.uz> и по Телефону доверия, который указан в данном веб-сайте.

2.3. Информирование по запросу

В целях обеспечения защиты прав потребителей, улучшения качества оказываемых услуг связи и информатизации, оперативного устранения имеющихся в отрасли проблем и повышения культуры обслуживания в Государственной инспекции по надзору в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий функционирует служба «Телефон доверия». Связаться со службой «Телефон доверия» можно по телефону 237-01-11, для удобства населения в Государственных инспекциях связи Республики Каракалпакстан, областей и г.Ташкента также организована работа служб «Телефон доверия», которые работают ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 10-00 до 16-00 (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.

Обращаться следует по следующим номерам телефонов:

1	Республика Каракалпакстан	361	224-01-11
2	Андижанская область	374	228-01-11
3	Бухарская область	365	223-01-11
4	Джизакская область	372	226-01-11
5	Кашкадарьинская область	375	221-01-11
6	Навоийская область	436	224-01-11
7	Наманганская область	369	226-01-11
8	Самаркандская область	366	235-01-11
9	Сырдарьинская	367	240-01-11
10	Сурхандарьинская область	376	227-01-11

11	Ташкентская		371	235-01-11
12	Ферганская область		373	223-01-11
13	Хорезмская область		362	226-01-11
14	г. Ташкент		371	236-01-11

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Главный офис 100200, г. Ташкент, Шайхантахурский район, ул. Шайхантахурская, дом-136А.

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Бланки не используются.

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.

3.2. Условия ожидания

Начальник: Умарходжаев Фарход Тиямуратович

Дни приёма: 10.00-12.00 первая и третья пятница каждого месяца;

Первый заместитель начальника: Ашуров Исомиддин Бахриддинович

Дни приёма: 10.00-12.00 каждая среда;

Заместитель начальника: Соатов Нуржов Бакирович

Дни приёма: 10.00-12.00 каждый четверг;

Приёмная: 234-41-18.

Канцелярия: с 10.00 – до 17.00, перерыв на обед с 13.00 - до 14.00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Для отправки жалоб, заявлений и предложений документы не требуется.

4.2. Платность услуги

Услуга предоставляется бесплатно.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Этапы оказания государственной услуги представлены в Приложение 1.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

- В соответствии с требованиями локальных документов Государственной инспекции в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий (далее - ГИНССИТТ) регистрация, рассмотрение обращений и формирование дел по ним ведется отдельно и возлагается на:

- службу «Телефон доверия» при группе по делопроизводству ГИНССИТТ - регистрация обращений, поступивших в республиканский аппарат ГИНССИТТ;

- отделами: Мониторинга систем мобильной связи и контроля за использованием радиочастот, Радиовещания и телевидения, Информационно-коммуникационных технологий, Почтовой связи и распространения печати, Телекоммуникационных технологий и услуг (далее – отделы (группа) рассмотрение и формирование дел по обращениям, адресованным им на исполнение;

- территориальные подразделения (ГИНССИТТ Республики Каракалпакстан, областей и г. Ташкента (далее - подразделения ГИНССИТТ) - регистрация, рассмотрение обращений и формирование дел, по обращениям, непосредственно поступившим в подразделение.

- Обращения регистрируются в день поступления в «Журнале регистрации и учета обращений» ГИНССИТТ. (Приложение А).
Регистрационный номер и дата поступления проставляются в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа обращения (заявления, предложения), например:

**ALOQA AXBOROTLASHTIRISH
VA TELEKOMMUNIKATSIYA
TEXNOLOGIYALARI SOHASIDA
NAZORAT BO'YICHA DAVLAT
INSPEKSIYASI
DEVONI**

2014 yil. " 02 " . 01 .

Kirish 401 - son

- Обращениям, которые относятся к жалобам, присваивается регистрационный индекс, состоящий из начальной буквы фамилии автора, проставляемой перед регистрационным номером обращения по журналу регистрации, например обращение Даминова:

**ALOQA AXBOROTLASHTIRISH
VA TELEKOMMUNIKATSIYA
TEXNOLOGIYALARI SOHASIDA
NAZORAT BO'YICHA DAVLAT
INSPEKSIYASI
DEVONI**

2014 yil. " 02 " . 01 .

Kirish Д – 402 -son

- Обращения или жалобы, направленные различным адресатам от одного и того же лица, для разрешения одних и тех же вопросов, а также повторные обращения и жалобы в случае, если заявитель неудовлетворен данным ему ранее ответом, учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь. При этом все относящиеся к данному вопросу документы подшиваются к предшествующей переписке.

Пример - № 401/1, №401/2, №401/3 или № Д-401/1, №Д-401/2, №Д-401/3.

- Обращения, поступившие в ГИНССИТТ в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан», рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в срок не позднее 15 дней.

В исключительных случаях в соответствии с законодательством срок может быть продлен не более чем на один месяц руководителем ГИНССИТТ или начальником подразделением с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

После регистрации обращения по месту поступления:

- группой по делопроизводству ГИНССИТТ (работниками служб «Телефон доверия» ГИНССИТТ) обращение передается для нанесения резолюции и установления срока рассмотрения обращения руководителю ГИНССИТТ (начальнику подразделению ГИНССИТТ). При этом обращения, поступившие на «Телефон доверия» при группе по делопроизводству ГИНССИТТ от жителей г. Ташкента по усмотрению руководства могут быть адресованы на рассмотрение в отдел (группу) и/или подразделение ГИНССИТТ г. Ташкента.

В случае совместного рассмотрения обращений отделом (группой) и подразделением ГИНССИТТ, контрольный срок рассмотрения обращения для отдела (группы) в целях

качественного осуществления им анализа полученной информации и подготовки ответа заявителю устанавливается на три дня больше установленного срока подразделению;

- обращения, поступившие в республиканский аппарат ГИНССИТТ, в соответствии с резолюцией руководства в тот же день через систему электронного документооборота направляются группой по делопроизводству ГИНССИТТ по назначению с открытием контрольной карточки, которая передается соответствующему исполнителю (исполнителям);

- начальники отделов по резолюции руководителя с указанием (или не указанием необходимому) подразделению ГИНССИТТ, за подписью заместителя начальника (как правило, курирующего отдел или группу), а начальник подразделения ГИНССИТТ по обращениям, поступившим непосредственно в подразделение, - за своей подписью, готовят соответствующее поручение исполнителю с указанием конкретной даты представления результатов рассмотрения обращения.

После определения исполнителя в «Журнал регистрации и учета обращений» вносится соответствующая запись для последующего контроля, и документы для рассмотрения обращения передаются исполнителю.

Начальник подразделения ГИНССИТТ осуществляет личный контроль за полнотой и своевременностью рассмотрения обращения, непосредственно поступившего в данное подразделение.

- Если при решении вопросов, изложенных в обращении, возникнет необходимость проверки деятельности хозяйствующих субъектов, то начальником ГИНССИТТ или начальником подразделением ГИНССИТТ в установленном порядке оформляются разрешения на проведение проверки деятельности хозяйствующего субъекта по рассмотрению обращений у Республиканского Совета или региональных структур по координации деятельности контролирующих органов.

- В случае необходимости уточнения деталей при рассмотрении обращения-жалобы начальники подразделений или исполнители обязаны непосредственно встречаться с заявителем.

По грубейшим недостаткам в работе хозяйствующих субъектов, входящих в структуру ГКСИТТ, выявленных при рассмотрении обращения, исполнитель в обязательном порядке готовит письмо руководителю и осуществляет контроль за их устранением. По аналогичным случаям в отношении хозяйствующих субъектов, не входящих в структуру ГКСИТТ, действия исполнителя согласуются с руководством ГИНССИТТ.

Если хозяйствующим субъектом, несмотря на предупреждение соответствующих структур инспекции (отделов, групп, подразделений ГИНССИТТ), допускается несоблюдение установленного законодательством срока рассмотрения обращения, дальнейшие меры для разрешения данного вопроса согласуются с руководством ГИНССИТТ.

- По результатам рассмотрения обращения исполнитель соответствующего отдела (группы) после получения информации от подразделения, подтвержденной копиями (подлинниками) необходимых документов или исполнитель подразделения, в течение трех дней с соблюдением установленных требований по оформлению документов и к тексту изложения, готовит и согласовывает с руководством ответ заявителю и другую необходимую информацию.

В случае некачественного рассмотрения обращения до подготовки ответа материалы дорабатываются исполнителем в срок до 5 дней путем продления контрольной карточки, но не позднее срока рассмотрения обращения, установленного по заданию вышестоящей организации. Срок рассмотрения обращения, в том числе поступившего от вышестоящей организации, может быть продлен в исключительных случаях с неперевышением общего срока, установленного законодательством для рассмотрения обращения.

Ответ заявителю по результатам рассмотрения обращения в письменной форме готовится за подписью:

- начальника ГИНССИТТ или его заместителей на основании резолюции «ответить» по обращениям, поступившим непосредственно в ГИНССИТТ или через ГКСИТТ;

- начальника подразделения по обращениям, поступившим непосредственно в подразделение ГИНССИТТ;

- Председателя или заместителя председателя ГКСИТТ в соответствии с резолюцией «подготовить ответ» по обращениям, поступившим через ГКСИТТ.

- Письма-ответы заявителям по обращениям-предложениям и обращениям заявлениям регистрируются с указанием даты отправки и кратким изложением принятых мер в графе 7 «Журнала регистрации и учета обращений» за исходящим номером, состоящим из регистрационного номера и очередного порядкового номера. При этом очередной порядковый номер присваивается произвольно нарастающим итогом на основании записей таких номеров на последних страницах журнала регистрации и учета обращений, например:

(заявления или предложения)

Chiqish № 401-10 sanasi 16.02.03 й.

Письма-ответы заявителям по обращениям-жалобам регистрируются с указанием даты отправки и кратким изложением принятых мер в графе 7 «Журнала регистрации и учета обращений» за исходящим номером, включающим в себя регистрационный индекс, состоящий из начальной буквы фамилии автора и номера дела, в которое подшиваются документы. При этом очередной порядковый номер дела по обращениям-жалобам присваивается произвольно нарастающим итогом на основании записей таких номеров на последних страницах журнала регистрации и учета обращений, например:

(жалобы)

Chiqish № Д-402-45 sanasi 20.02.03 й.

- Начальники отделов (группы) или начальники подразделений ГИНССИТТ после снятия с контроля обращения-жалобы ставят на последнем листе материалов рассмотрения отметку «В дело», дату и роспись.

4.5. Основание отказа

Основанием для отказа в рассмотрении обращения граждан, являются:

- некорректность содержания сообщения (нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, предложения, лишённые логики и смысла и т.д.);
- текст обращения содержит непонятные сокращения или рекламные материалы, не содержит конкретных заявлений, жалоб или предложений;
- некорректность личных данных (фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства гражданина, паспортные данные).

В случае отказа в рассмотрении обращения граждан, обращения возвращаются гражданину с мотивированным разъяснением в срок не позднее одного рабочего дня (8 - рабочих часов с момента подачи обращения).

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

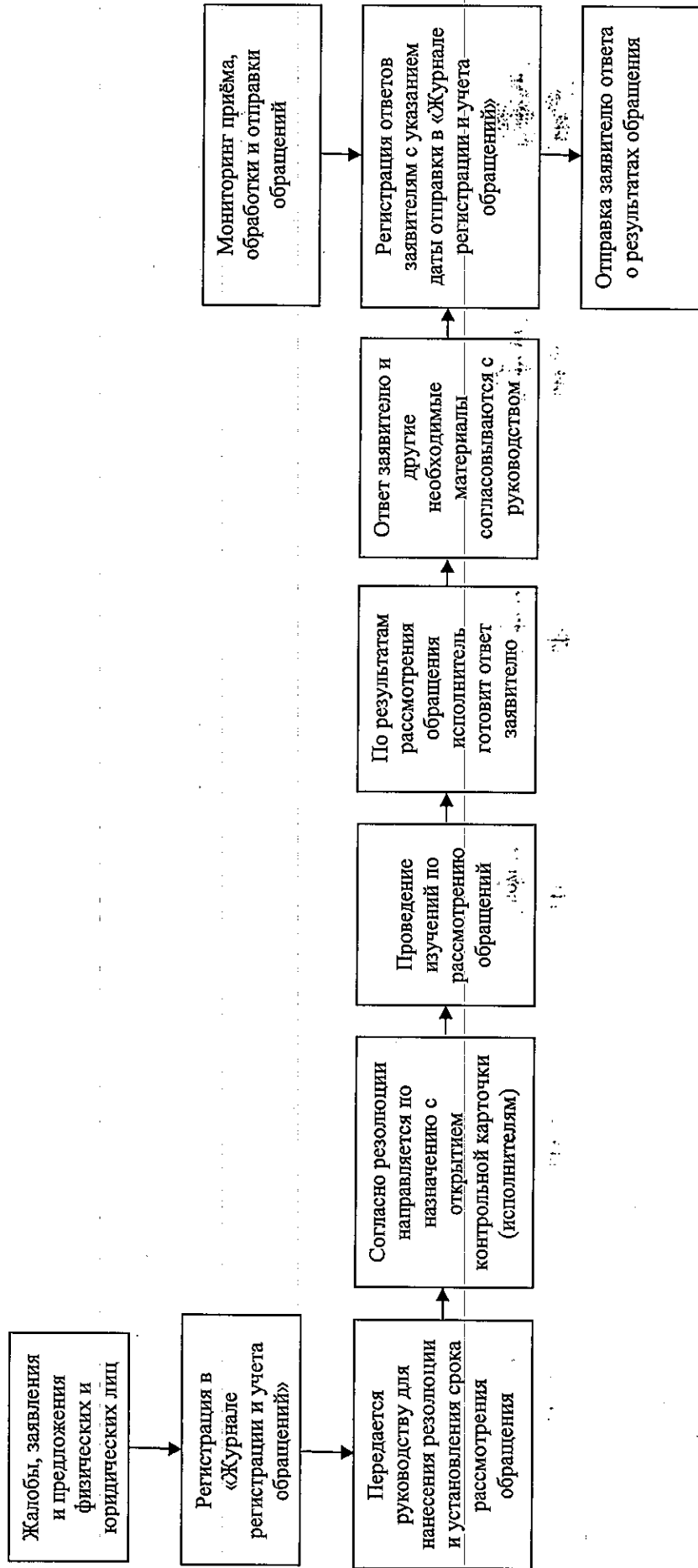
Основными параметрами качества жалоб, заявлений и предложений является:

- Время рассмотрения жалоб, заявлений и предложений;
- Количество повторных жалоб, заявлений и предложений.

5.2. Обжалование некачественной услуги

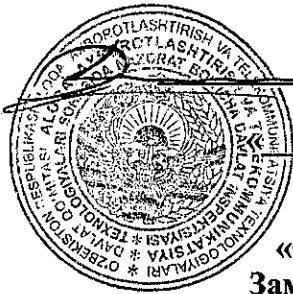
Заявитель вправе обжаловать необоснованный отказ в принятии и рассмотрении его обращения в вышестоящий в порядке подчиненности орган либо непосредственно в суд.

Схема предоставления государственной услуги «Приёма и обработки жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц»



«ВНЕСЕНО»
Начальник ГИНСИТТ

«СОГЛАСОВАНО»
Начальник курирующего
подразделения ГоскомСИТТ



Р. Умарходжаев
» _____ 2014 г.

[Signature]
« _____ » _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Заместитель директора
ГУП Центра «UZINFOCOM»

«СОГЛАСОВАНО»
Заместитель директора ГУ Центра
развития системы «Электронное
правительство»

Р. Шейбоев
« _____ » _____ 2014 г.



А. Ибрагимов
_____ 2014 г.