

“УТВЕРЖДАЮ”

**Заместитель председателя Государственного
комитета связи, информатизации
и телекоммуникационных технологий
Республики Узбекистан**



Ш. Шерматов
Ш. Шерматов

« _____ » _____ 2014 г.

Регламент прием заявлений на подключение к сети Интернет

1. Описание услуги

1.1. Наименование услуги

Прием заявлений на подключение к сети Интернет

1.2. Результат услуги

Предоставление услуги интернет для пользователей.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Офисы продаж АК «Узбектелеком» и региональные филиалы (электронный адрес: www.uzonline.uz, www.uztelecom.uz)

1.4. Правовые основания

«Правила оказания услуг сети передачи данных, в том числе Интернет» 05.10.2004 г. за №1417 (приказ генерального директора УзАСИ от 25.08.2004г. N 285)

1.5. Получатели услуги

Физические и юридические лица

1.6. Срок подачи запроса

Постоянно

1.7. Срок исполнения

Заявка будет рассмотрено в течение 2-х дней после подачи заявки. При положительном решении заявитель будет приглашен для заключения договора и получения услуги в течение 5 рабочих дней.

1.8. Срок выдачи подтверждения

В течение 2-х рабочих дней

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

- порядки и способы получения необходимых для заполнения бланков, порядок оплаты;
- процедуры получения услуги;
- сроки оказания услуги;
- о технической возможности предоставления услуги;
- о наличии регламента и способах ознакомления с регламентом (лицензия, публичная оферта, сертификаты на реализуемые в офисах продаж терминальных устройств или ссылка на уполномоченного владельца сертифицированных товаров).

2.2. Широкое информирование

Информирование пользование происходит посредством рекламы, обзвонки через справочно-информационную службу АК «Узбектелеком» 8(800) 200-09-09 письменным уведомлением, СМИ, телерадиовещания, сети Интернет (www.uzonline.uz или www.uztelecom.uz)

2.3. Информирование по запросу

Получатель услуги или его представитель имеет следующие возможности получения информации:

- личное обращение с 9-00 до 18-00 понедельник – пятница;
- письменное обращение в канцелярию (приёмную) филиала с 9-00 до 18-00 по любым вопросам касающихся услуг телекоммуникации;
- по телефону в централизованный call center - справочная информация (круглосуточно);
- факс-получение (круглосуточно);
- электронная почта (круглосуточно).

По каждому способу коммуникации следует указать

- время работы;
- состав информации;
- форму предоставления.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Услуга оказывается в офисах продаж UZTELECOM.

Офисы продаж по принципу «Единое окно», региональные филиалы. Адреса, ориентиры и контактные телефоны можно узнать на официальном сайте по ссылке www.uzonline.uz.

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Бланки заявлений, договоров на оказание услуги предоставляются абоненту непосредственно из биллинговой системы CRM-UZONLINE или Oasis.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

В соответствии с утверждённым режимом работы офиса продаж (понедельник-пятница с 9:00 до 18:00, суббота с 9:00 до 15:00, выходной – воскресенье).

3.2. Условия ожидания

Живая очередь

4. Процедура оказания услуги

4. 1. Необходимые документы

Необходимо представить следующие документы:

Для физических лиц:

- паспорт заявителя;
- паспорт владельца телефона;
- в случаи отсутствия прописки по адресу заявки требуется документ подтверждающий право владения площадью;
- заявление на предоставление услуги

Для юридических лиц:

- письмо-заявка с печатью (либо на фирменном бланке) с подписью;
- копия паспорта учредителя или директора;
- гувохнома;
- патент.

4.2. Платность услуги.

Услуги оплачиваются в соответствии с утвержденным прејскурантом тарифов и услуг.

4. 3. Этапы оказания услуги

- Подача заявки;
- Определение технической возможности;
- Рассмотрение;
- Решение;
- Заключение договора;
- Получение услуги на подключение к сети Интернет;

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания услуги

Внутриведомственные процедуры оказания услуг определены в пункте 4.3.

4.5. Основания отказа

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- Услуга интернет - оказывается абоненту оператором только при наличии технической возможности. Отсутствие технической возможности может служить основанием для отказа Абоненту в предоставлении услуги и заключении договора;
- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);

- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Процент получателей, которые считают полученную информацию об услуге достаточно полной - не менее 40% (к 2013 году - не менее 60%), измеряется анкетированием посетителей в течение недели 2 раза в год.

Требования к качеству предоставляемых услуг установлены в приказе УзАПиТ №29 от 22.01.2001 г. и RH45-039:2008.

5.2. Обжалование некачественной услуги

При некачественной услуге пользователь может обратиться в руководство согласно установленному порядку обращение на некачественную услугу рассматриваются в соответствии с:

У 043:2005 «Инструкция о порядке рассмотрения, учета обращений и составления отчетности по ним в системе Узбекского агентства связи и информатизации»;

KSt 17820078-003: 2010 «Инструкция о порядке рассмотрения, учета обращений и составления отчетности по ним в системе АК «Узбектелеком»»;

KSt 17820078-010: 2012 «Система менеджмента качества. Процедура контроля качества предоставляемых услуг, управления несоответствующей продукцией/услугой в акционерной компании «Узбектелеком».

«ВНЕСЕНО»

Генеральный директор
АК «Узбектелеком»

А.Абдумунинов

«___» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник курирующего
подразделения ГоскомСИТТ

Ю.Камалов

«___» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Первый заместитель директора
ГУП Центра «UZINFOCOM»

Г.Сайдалиев

«___» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора ГУ Центра
Развития системы «Электронное
правительство»

С.Саидходжаев

«___» _____ 2014 г.

Схема предоставления услуги подачи заявки на подключение к сети Интернет

