

“УТВЕРЖДАЮ”

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



Ш. Шерматов
Ш. Шерматов

« » 2014 г.

Регламент приема заявлений на подключения услуги IPTV

1. Описание услуги

1.1. Наименование услуги

Прием заявлений на подключение услуг IPTV

1.2. Результат услуги

Предоставление услуги IPTV для пользователей.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Бланки заявлений, договоров на оказание услуги предоставляются абоненту непосредственно из биллинговой системы CRM-UZONLINE или Oasis сотрудниками офисов продаж АК «Узбектелеком» и региональными филиалами.

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).

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 случае 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 IPTV;

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 IPTV - 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., RH45-039:2008, O'z DSt 1008:2001.

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.А. Абдумуминов

« » 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 услуге IPTV

