


“УТВЕРЖДАЮ”

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




Ш. Шерматов
2014 г.

Регламент приема заявлений на подключение услуги реальный IP адрес

1. Описание услуги

1.1 Наименование услуги

Приём заявлений на подключение к услуги реальный IP адрес.

1.2 Результат услуги

Предоставление услуги «Реальный IP адрес» для пользователей.

1.3 Орган, оказывающий услугу и места получения бланков

Филиала «БРМ» АК «Узбектелеком».

Юридический адрес: Республика Узбекистан, г. Ташкент ул. Бунёдкор 8А

Официальный сайт: www.brm.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

Юридические лица

1.6 Срок подачи запроса

Срок подачи запроса на оказание услуги не установлен.

1.7 Срок исполнения

В течение 2-х рабочих дней

2. Информирование получателей

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, письменным уведомлением, СМИ, телерадиовещания, сети Интернет (www.btm.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 «БТМ» АК «Узбектелеком» с 9-00 до 18-00 по любым вопросам касающихся услуг телекоммуникации;
- по телефону 8(800) 202-00-00 в отдел технической поддержки - (круглосуточно);
- факс-получение (круглосуточно);
- электронная почта (круглосуточно).

2.4 Информирование в месте оказания услуги

Услуга оказывается в офисе филиала «БТМ» АК «Узбектелеком».
Адрес, ориентиры и контактные телефоны офиса филиала «БТМ» АК «Узбектелеком» можно узнать на официальном сайте по ссылке www.btm.uz.

2.5 Используемые бланки (формы) документов

Бланки заявлений, договоров на оказание услуги предоставляются абоненту непосредственно из биллинговой системы Oasis.

3. Обслуживание

3.1 Время работы

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

3.2 Условия ожидания

Живая очередь.

4. Процедура оказания услуги

4.1 Необходимые документы

Необходимо представить следующие документы:

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

4.2 Платность услуги

Услуги оплачиваются в соответствии с утвержденным прейскурантом тарифов и услуг.

4.3 Этапы оказания услуги

- Получение заявки от абонента на подключение услуги.
- Рассмотрение технической возможности (наличие портов) со стороны технических специалистов проектного отдела
- Организация работ по подключению и тестовому предоставлению услуг.
- Подписание договора на предоставление услуг.
- После произведения оплаты за услугу коммерческая эксплуатация, техническое обслуживание и поддержка.

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:

- 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;
- отсутствие технической возможности подключения
- отсутствие подписанного договора на филиале, отсутствие оплаты

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.

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 филиала «БРМ» АК «Узбектелеком» 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»

Первый заместитель директора
ГУП Центра «UZINFOCOM»

Г. Сайдалиев

«___» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник курирующего
подразделения ГоскомСИТТ

Ю. Камалов

«___» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора ГУ Центра
Развития системы «Электронное
правительство»

С. Саидходжаев

«___» _____ 2014 г.

Схема предоставления услуги подачи заявки на подключение услуги реальный IP-адрес

