

Телефония хизматига уланиш учун аризаларни қабул қилиш регламенти

1. Хизмат тури тавсифи

1.1. Хизмат тури номланиши

Телефония хизматига уланиш учун аризаларни қабул қилиш

1.2. Хизмат тури натижаси

Фойдаланувчиларга интернет хизматини тақдим этиш.

1.3. Хизмат турини берувчи орган ва уланиш учун бланкни олиш жойлари

“Ўзбектелеком” АК савдо офислари ва ҳудудий филиаллар (электрон манзил: www.uzonline.uz, www.uztelecom.uz)

1.4. Ҳуқуқий асос

05.10.2014 йил №1417 сонли “Маълумотлар узатиш, шу жумладан, Интернет тармоғи хизматини етказиш бўйича қоидалар” (25.08.2004 йилдаги №285 сонли ЎзААА бош директори буйруғи)

1.5. Хизмат фойдаланувчилари

Жисмоний ва юридик шахслар

1.6. Сўровнома тақдим этиш муддати

Доимий

1.7. Ижро муддати

Ариза қабул қилинганидан сўнг 5-кун ичида кўриб чиқилади. Ижобий қарор қабул қилинганда ариза берувчи шартнома тузиш учун таклиф қилинади ва шартнома тузилгандан сўнг 5 иш кун ичида хизмат тақдим этилади.

1.8. Тасдиқлаш учун бериладиган муддат

5 иш куни давомида

2. Хизмат фойдаланувчиларни ахборот билан таъминлаш

2.1. Ахборот ўлчами ва таркиби

- тўлдирилиши зарур бўлган бланкларни олиш усуллари ва тартиби, тўлов тартиби;
- хизматдан фойдаланиш жараени;
- хизмат кўрсатиш муддати;

- хизмат кўрсатувчининг техник имкониятлари ҳақида;
- регламент ва у билан танишиш йўллари ҳақида (лицензия, оммавий оферта);

2.2. Кенг кўламда ахборот етказиш

Фойдаланишга оид ахборотни етказиш реклама орқали, “Ўзбектелеком” АК нинг 1084 Call-маркази орқали қўнғироқ, ёзма равишда, ОАВ, телерадиокузатув, Интернет тармоғи (www.uzonline.uz ёки www.uztelecom.uz)

2.3. Сўровга оид ахборот етказиш

Хизматдан фойдаланувчи ёки унинг вакили ахборот олиш учун қуйидаги имкониятларга эга:

- 9:00 дан 18:00 гача шахсан мурожаат этиш, душанба – жума;
- Телекоммуникация хизматларига оид исталган турли саволлар юзасидан филиал девонхонасига (қабулхонасига) 9:00 дан 18:00 гача ёзма равишда
- Марказий Call-Center телефон рақами орқали – 1084 маълумот маркази (кеча-кундуз);
- Факс орқали (кеча-кундуз);
- Электрон почта орқали (кеча-кундуз);

2.4. Хизмат кўрсатиш жойида ахборот олиш

Хизмат UZTELECOM савдо офисларида кўрсатилади

“Ягона ойна” савдо офислари, ҳудудий филиаллар.

Манзил, мўлжал ва телефон рақамларини www.uzonline.uz сайти орқали билиш мумкин.

2.5. Хужжатларда қўлланиладиган бланк(форма)лар

Абонентларга хизмат кўрсатиш учун ариза, шартнома бланкларини CRM-UZONLINE ёки Oasis биллинг тизимларидан бевосита тақдим этилади.

3. Хизмат кўрсатиш

3.1. Иш вақти

Савдо офисларида тасдиқланган иш жадвалига мувофиқ (душанба-жума 9:00дан 18:00гача, шанба 9:00 дан 15:00 гача, якшанба – дам олиш куни).

3.2. Навбат кутиш тартиби

Жонли навбат

4. Хизмат кўрсатиш фаолияти

4.1. Зарур бўлган хужжатлар

Қуйидаги хужжатларлар тақдим этилиши зарур:

Жисмоний шахслар учун:

- ариза берувчининг паспорти;
- телефон рақам эгасининг паспорти;
- аризада кўрсатилган манзилда рўйхатдан ўтмаганлик ҳолати кузатилса, жойга эгалик ҳуқуқини берувчи хужжат зарур;
- хизмат тақдим этиш (хизматдан фойдаланиш) учун ариза

Юридик шахслар учун:

- Мухрланган (ёки фирма бланкида), имзоланган хат-ариза;
- таъсис этувчи ёки директорнинг паспорт нусхаси;
- гувоҳнома;
- патент;

4.2. Хизмат нархланиши

Хизматларга тарифлар ва хизматларнинг тасдиқланган нархномасига мувофиқ ҳолда ҳақ тўланади.

4.3. Хизмат кўрсатиш босқичлари

- Ариза бериш;
- Техник имкониятларни аниқлаштириш;
- Кўриб чиқиш;
- Қарор чиқариш;
- Шартнома тузиш;
- Телефония тармоғига уланиш хизматини қабул қилиш;

4.4. Муассаса ичида хизмат кўрсатиш жараени

Муассаса ичида хизмат кўрсатиш жараени 4.3. пунктда кўрсатилган.

4.5. Рад этиш асослари

Хизмат кўрсатишни рад этиш учун асос сифатида хизмат қилувчи сабаблар:

- Интернет хизмати – абонентга оператор томонидан фақатгина техник имкониятлар мавжуд бўлган ҳолатда кўрсатилади. Техник имкониятларнинг мавжуд эмаслиги абонентга хизмат кўрсатишни рад этиш ва битим тузилмаслигига сабаб бўлиши мумкин;

- Хизмат кўрсатилишини мурожаат қилган шахсда уни олишга ҳуқуқнинг йўқлиги, ёки бошқа шахснинг номидан иш юритиш ваколати йўқлиги;

- Хужжатларнинг ўрнатилган талабларга тўғри келмаслиги (тўлиқ эмас, нотўғри тўлдирилган);

- Тақдим қилинган хужжатларда ҳақиқатга тўғри келмайдиган маълумотларнинг мавжудлиги.

5. Сифат таъминоти

5.1. Сифат параметрлари

Кўрсатилаётган хизматларга қўйилган сифат талаби УзПВаТА нинг 22.01.2001 даги №29 буйруғи ва RH45-039:2008, O'zDSt 1008:2001 га мувофиқ ўрнатилган.

5.2. Сифатсиз хизматдан шикоят қилиш

Сифатсиз хизмат кўрсатилган ҳолларда фойдаланувчи раҳбариятга мурожаат қилиши мумкин. Ўрнатилган тартибга кўра, сифатсиз хизмат юзасидан мурожаатлар қуйидагиларга мувофиқ ҳолда кўриб чиқилади:

- Y 043:2005 “Мурожаатномаларни ҳисобга олиш, кўриб чиқиш ва улар бўйича Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлигига ҳисобот тайёрлаш тартиби ҳақида йўриқнома”;
- KSt 17820078-003: 2010 “Мурожаатномаларни ҳисобга олиш, кўриб чиқиш ва улар бўйича “Ўзбектелеком” АКга ҳисобот тайёрлаш тартиби ҳақида йўриқнома”;
- KSt 17820078-010: 2012 “Сифат менеджменти тартиби. “Ўзбектелеком” АКда кўрсатилаётган хизматлар сифатини назорат қилиниши, номуқобил маҳсулот/хизмат бошқаруви”.

Телефония хизматига уланиш учун ариза топшириш схемаси

