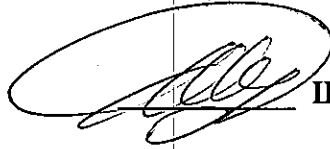


«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель председателя
Государственного комитета связи,
информатизации и
телекоммуникационных технологий
Республики Узбекистан



Ш.Шерматов

« » _____ 2014 г.

Регламент оказания услуг
«Размещение адресов, контактов, дней приема граждан,
онлайн-запись на прием к руководителю»

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Размещение адресов, контактов, дней приема граждан, онлайн-запись на прием к руководителю.

1.2. Результат услуги

Конечным результатом оказанной услуги является информирование граждан о контактных данных организации, а также запись на прием к руководителю посредством онлайн-записи и/или личного обращения с сопутствующей отправкой уведомления по электронной почте на адрес получателя услуги и/или в письменном виде при личном обращении.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Размещение адресов, контактов, дней приема граждан, онлайн-запись на прием к руководству осуществляется Республиканским информационно-библиотечным центром (РИБЦ). На сайте РИБЦ www.infolib.uz получатель услуги может скачать бланки заявления и обращений, а также сделать онлайн-заявку на прием и/или при личном посещении по адресу г.Ташкент, Юнусабадский район, ул. Боғишамол, 7.

1.4. Правовые основания

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

1.5. Получатели услуги

Физические и юридические лица.

1.6. Срок подачи запроса

Без ограничения.

1.7. Срок исполнения

При подаче онлайн-заявки на сайте РИБЦ подтверждение приёма заявки высылается на электронный адрес получателя услуги в течение 1 рабочего дня. При подаче заявления при

личном посещении приём заявки получателя услуги подтверждается сразу.

1.8. Срок выдачи подтверждения
В течение 1 рабочего дня.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем 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.);

- процедурах получения услуги;
- перечне документов, необходимых для получения услуги;
- порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков;
- сроке оказания услуги;
- о наличии регламента услуги и способах ознакомления с регламентом.

2.2. Широкое информирование

Вся информация предоставлена на сайте www.infolib.uz, также заявители могут обращаться по телефону: 234-18-76.

2.3. Информирование по запросу

«Лично: с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 10 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации в виде текста стандарта.

По телефону: 234-18-76, по факсу: 234-01-68 с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 5 минут) по любым вопросам получения услуги, не требующем точной передачи большого количества информации»;

По электронной почте: ribc@infolib.uz, круглосуточный прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста (простой текст, прикрепленный файл DOC, RTF, PDF) или иных по согласованию, с 9-00 до 18-00 передача письменных документов в формате простого текста или прикрепленного файла DOC, RTF, PDF) или иного по согласованию, имеются готовые к отправке файлы настоящего стандарта, необходимых бланков, схемы проезда.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Республиканский информационно-библиотечный центр (г. Ташкент, Юнусабадский район, ул. Богишамол, 7).

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Прием граждан реализуется по онлайн-записи, также бланки (формы) документов размещены на сайте <http://infolib.uz>

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Время работы с 9-00 до 18-00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Приём к руководству приведён по адресу - <http://www.infolib.uz/ru/info/menu?id=65>

3.2. Условия ожидания

Предварительная запись по электронной почте ribc@infolib.uz, по телефону 234-18-76, живая очередь.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Заполненный бланк обращения, паспорт посетителя, необходимые документы по жалобе граждан.

4.2. Платность услуги.

Услуги оказываются на бесплатной основе.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Этапы оказания государственной услуги представлены в Приложении 1.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

Не предусмотрено.

4.5. Основания отказа

Прием граждан осуществляется в строго запланированное время. Также письменные обращения, в которых не указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства гражданина или указаны ложные сведения о нем, а также не закрепленные подписью, считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

На сайте РИБЦ <http://infolib.uz> в разделе «Отзыв» или при личном посещении получатель услуги может заполнить анкету:

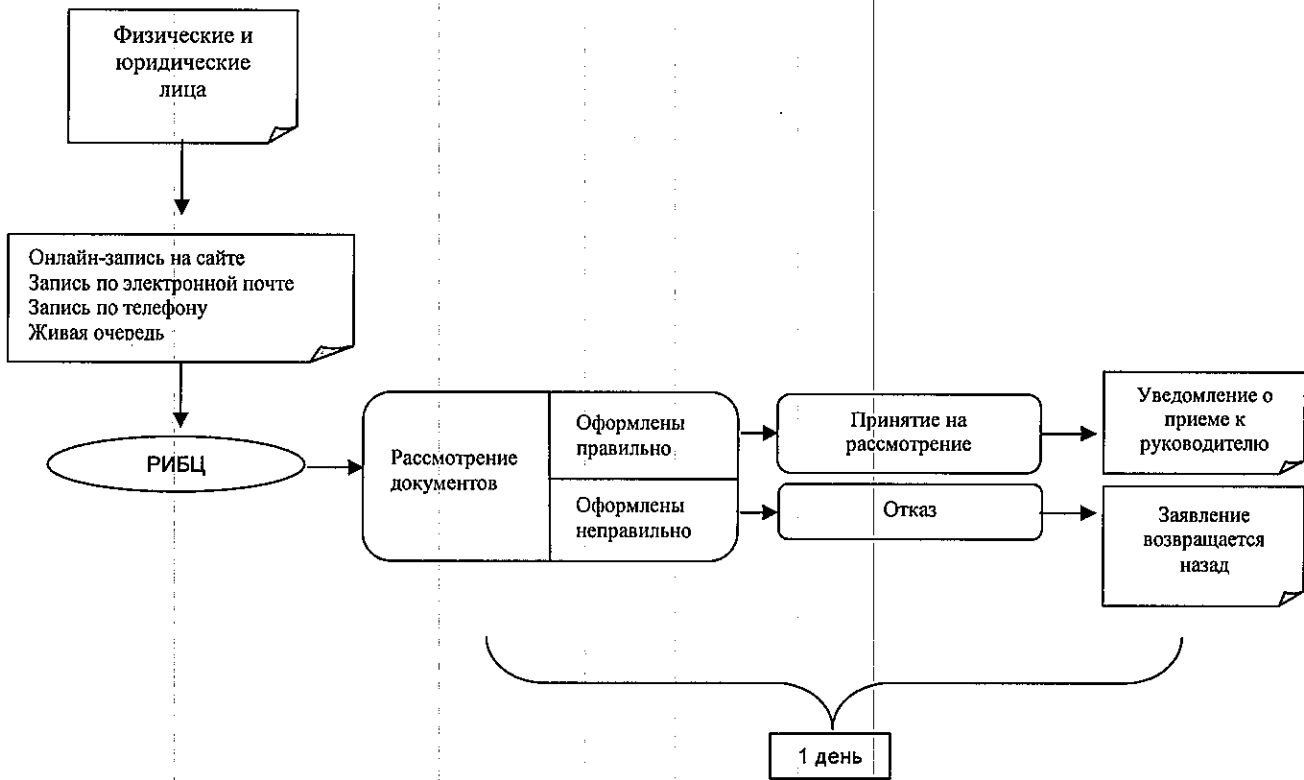
- Довольны ли Вы сроком выполнения услуги?
- Довольны ли Вы качеством предоставления услуги?
- Довольны ли Вы комфортностью места предоставления услуги?
- Вы можете оставить комментарий или претензию в соответствующем разделе.

Измерение качества предоставления услуги проводится на сайте РИБЦ или при личном обращении ежеквартально на основании анкетирования получателей услуги.

5.2. Обжалование некачественной услуги

Получатель услуги имеет право направить жалобу на нарушение процедур обслуживания руководству РИБЦ, а также в соответствии с Законом РУз «Об обращениях граждан», утвержденном 13.12.2002 г. № 446-II.

Схема оказания услуг по онлайн-запись на прием к руководителю



«ВНЕСЕНО»

Директор Республиканского
информационно-бизнесного центра

Абдуазизов А.



« »

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник курирующего
подразделения ГоскомСИТУ

« »

2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора
ГУП Центра «UZINFOCOM»



« »

2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора ГУ Центра
развития системы «Электронное
правительство»

« »

2014 г.