

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель председателя Государственного
Комитета связи, информатизации и
телекоммуникационных технологий

Республики Узбекистан



Шерматов

2014 г.

**Регламент оказания услуги Центра Программистов ВеРго
«Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и
юридических лиц»**

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц в Центре Программистов ВеРго.

1.2. Результат услуги

Получение физическими и юридическими лицами ответа по поступившим жалобам, заявлениям и предложениям.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

ООО «Центр программистов ВеРго»

Адрес: г.Ташкент, Чиланзарский р-н, ул. Кирк киз, 10.

Веб-сайт: www.bergo.uz

E-mail: info@bergo.uz

1.4. Правовые основания

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

Приказ Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 05.12.2013г. № 446 «Об обеспечении качества и своевременного оказания интерактивных услуг и рассмотрение обращений физических и юридических лиц через Единый портал интерактивных государственных услуг». Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих через Единый портал интерактивных государственных услуг.

1.5. Получатели услуги

Получателями услуги могут являться как юридические, так и физические лица.

1.6. Срок подачи запроса

Сроки не ограничены.

1.7. Срок исполнения

В недельный срок со дня подачи обращения.

1.8. Срок выдачи подтверждения

В течение 1 рабочего дня на электронный адрес заявителя отправляется уведомление о принятии обращения.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:

- о местонахождении Центра программистов ВеРо, трафике его работы, процедурах приема посетителей (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь и т.п.);
- о процедурах получения услуги;
- о сроке оказания услуги;
- о наличии регламента услуги и способах ознакомления с регламентом.

2.2. Широкое информирование

Стандартную информацию об услугах и обслуживании можно получить:

- по адресу: г.Ташкент, Чиланзарский р-н, ул. Кирк киз, 10;
- по телефонам: (+998 71) 230-53-01 или (+998 71) 230-41-51;
- на веб-сайте: www.berro.uz

2.3. Информирование по запросу

Лично: с 9-00 до 18-00 устное консультирование по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации в виде каталога курсов, прайс-листа и порядка оплаты.

По телефону: с 9-00 до 18-00 устное консультирование по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации.

По электронной почте: круглосуточно прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста; с 9-00 до 18-00 передача письменных документов в формате простого текста или прикрепленного файла, или иного по согласованию, имеются готовые к отправке файлы настольного стандарта, необходимых бланков, схеме проезда.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Главный офис: г. Ташкент, Чиланзарский р-н, ул. Кирк киз, 10 (ориентир: метро Мирзо Улугбек, стадион Бунёдкор, мечеть Казиробод).

2.5. Использование бланки (формы) документов

Через форму обратной связи веб-сайта www.berro.uz

3. Обслуживание

3.1. Время работы

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

3.2. Условия ожидания

Предварительная запись по телефону, а также через веб-сайт: www.berio.lz

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Написанное от руки или машинописном тексте в произвольной форме обращение на имя руководителя, паспорт посетителя.

В обращении должны быть указаны фамилия и инициалы, сведения о месте жительства заявителя, суть заявления, предложения или жалобы.

4.2. Платность услуги

Услуга оказывается на бесплатной основе.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Этапы оказания государственной услуги представлены в Приложение 1.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

В соответствии с поступившей жалобой при необходимости рассмотрение ее в сотрудничестве с соответствующими отраслевыми организациями с целью основного выяснения причин и получения качественного результата при оказании услуги.

4.5. Основания отказа

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия и инициалы, сведения о месте жительства гражданина или указаны ложные сведения о нем, а также не закреплённые подписью, считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Если обращения граждан не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие органы, то они в тот же срок возвращаются гражданину с мотивированным разъяснением.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

В случае если жалоба касается профессиональной деятельности организации – проверка качества деятельности в соответствии с техническими требованиями.

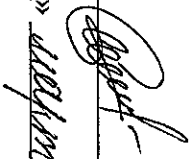
В случае если жалоба не касается профессиональной деятельности организации – объективный и тщательный подход к рассмотрению обращения с участием соответствующих лиц (заявитель, руководитель, юрист и т.д.).

5.2. Обжалование некачественной услуги

В соответствии с установленным законодательством, а также письменное или устное обращение к руководству Центра программистов BePro.

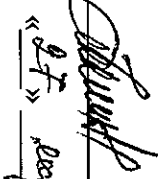
«ВНЕСЕНО»

Генеральный директор
Центра программистов BePro


_____ А. Тафуров
« 6 » *июль* 2014 г.


«СОГЛАСОВАНО»

Начальник Управления информационно-
коммуникационных технологий
РоскомСИТТ


_____ О. Умаров
« 9 » *август* 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Первый заместитель директора
ГУП Центра «UZINFO-SOM»


_____ Г. Сайдалиев
2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора
ГУ Центра развития системы
«Электронное правительство»


_____ Р. Алимухамедов
« 11 » *август* 2014 г.

Приложение 1

**Схема предоставления услуги Центра программистов ВеРго
«Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц в
Центре Программистов ВеРго»**

