

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



Ш. Шерматов

23 2014

Регламент оказания услуги
«Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и
юридических лиц»

1. Описание услуги

1.1. Наименование услуги

Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц.

1.2. Результат услуги

Принятие жалоб, заявлений и предложений, профессиональный подход к рассмотрению и решению проблем в данной жалобе, заявлении или предложении, а также решение поставленной задачи и уведомление заявителя, государственным унитарным предприятием «Центр радиосвязи, радиовещания и телевидения» (далее - ГУП «ЦРРТ») о результатах.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения обращений

Прием заявлений осуществляется ГУП «ЦРРТ» и его региональными филиалами (Приложение 2).

Все необходимые бланки можно получить обратившись по адресу 100202, г. Ташкент, Юнусабадский р-н, ул. Амира Тимура, 109 «а» (региональные филиалы согласно Приложению 2), либо скачать на официальном сайте ГУП «ЦРРТ» (www.crrt.uz), а также на едином портале интерактивных государственных услуг (www.my.gov.uz).

1.4. Правовые основания

- Закон «Об обращениях граждан», утвержденный от 13.12.2002 г. № 446-II;
- «Трудовой кодекс» Республики Узбекистан;
- Постановление Кабинета Министров РУз «О мерах по дальнейшему совершенствованию взаимодействия органов государственного и хозяйственного

управления, государственной власти на местах с юридическими и физическими лицами с использованием информационно-коммуникационных технологий» от 23.08.2007г. № 181;

– Приказ Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 05.12.13 № 446 «Об обеспечении качественного и своевременного оказания интерактивных услуг и рассмотрение обращений физических и юридических лиц через Единый портал интерактивных государственных услуг»;

– Устав ГУП «ЦРРТ», утвержденный приказом УзАСИ от 08.06.2007 г. № 169.

1.5. Получатели услуги

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

1.6. Срок подачи обращения

Сроки не ограничены.

1.7. Срок исполнения

В недельный срок со дня подачи обращения, в случае надобности дополнительного рассмотрения жалобы 30 рабочих дней с предварительным уведомлением автора обращения в течение 2 рабочих дней со дня поступления.

1.8. Срок выдачи подтверждения

Уведомление через телефонную связь – устно, через электронную почту (при наличии у заявителя) или через факсимильную связь, спустя 1 (один) рабочий день с момента получения заявки.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:

– о местонахождении ГУП «ЦРРТ» и его региональных филиалов, графике 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: 100202, г. Ташкент, Юнусабадский р-н, ул. Амира Тимура, 109 «а»;

- по телефонам: (+998 71) 235-94-43, (+998 71) 235-65-16 (региональные филиалы в Приложении 2);
- на веб-сайте: www.crrt.uz, (www.my.gov.uz).

2.3. Информирование по запросу

- Лично с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 10 минут) по любым вопросам получения услуги;
- По телефону: с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 5 минут) по любым вопросам получения услуги;
- По факсу: с 9-00 до 18-00 прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста или иных по согласованию;
- По электронной почте: круглосуточно прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста (простой текст, прикрепленный файл DOC, RTF, PDF, JPEG) или иных по согласованию;
- Передача письменных документов с 9-00 до 18-00 в формате простого текста или прикрепленного файла (DOC, RTF, PDF, JPEG) или иного по согласованию.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Административное здание ГУП «ЦРРТ» расположено по адресу: 100202, г. Ташкент, Юнусабадский район, ул. Амира Тимура 109 "а" (региональные филиалы, согласно Приложению 2).

Ориентир: Ташкентская телебашня, остановки «Шахристан» или «Ташкентский Университет Информационных Технологий»

Проезд: автобусы 24, 26, 50, 51, 60, 63, 67, 71, 72, 91, 93, 95, 96, 140, станция метро «Хабиб Абдуллаев».

2.5. Используемые бланки документов

В свободной форме. Существующий на предприятии документооборот предусматривает использование бланков (форм) документов, утвержденных руководством предприятия в соответствии со стандартными требованиями законодательства Республики Узбекистан.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

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

3.2. Условия ожидания

В назначенный день и время по предварительной записи по телефону – без ожидания.

4. Процедура оказания услуги:

4.1. Необходимые документы

Написанное от руки или машинописном тексте в общепринятых форматах или иных по согласованию 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

Услуги оказываются на бесплатной основе.

4.3. Этапы оказания услуги

Этап №1: Получение обращения и регистрация в установленном порядке.

Этап №2: Рассмотрение обращения непосредственно первым лицом предприятия, в его отсутствие лицом замещающим его;

Этап №3: Назначение ответственных исполнителей по рассмотрению и постановке конкретных задач;

Этап №4: Если имеется такая необходимость выезд ответственных исполнителей на места для решения поставленной задачи;

Этап №5: Непосредственное решение проблемы на месте и за протоколирование данного факта с участием заявителя и представителей органов самоуправления;

Этап №6: Письменный отчет руководителю предприятия с указанием причины и результатами работ;

Этап №7: Направление письменного ответа заявителю.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания услуги

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

4.5. Основания для отказа

Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы являются:

- неправильное оформление жалобы, не указание Ф.И.О и адреса;
- наличие в обращениях нецензурной лексики, оскорбительных слов, рекламы и других не допустимых элементов;
- предоставления сведений не соответствующих действительности;
- отсутствия у лица, обратившегося за услугой, прав для получения данной услуги или информации.

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

Заявитель за несвоевременное оказание услуги по приему заявок на вакантные должности в ГУП «ЦРРТ» может обжаловать в установленном законодательством порядке, а также обращением в письменной или устной форме к руководителю.

Схема предоставления услуги приема и обработки жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц в ГУП «ЦРРТ»



Адреса и номера телефонов региональных филиалов ГУП «ЦРРТ»

ФИЛИАЛ	Ф.И.О и адрес организации	Служебный телефон	Факс
Андижанский	170100, ул. Майбахча, дом 19 Рахимов Алишер Омонуллаевич	Код 8374 227-66-94	227-46-51 227-64-62
Бухарский	200100, ул. Гиждуван, дом 71 Саъдиев Неъмат Абдуллаевич	Код 8365 224-26-49	224-10-16
Республика Каракалпакстан	230100, ул. Ашхобод, дом 3 Халбаев Эшбай Янгибаевич	Код 8361 224-75-73	224-73-66
Кашкадарьинский	180100, ул. Самарканд, дом 3 Шодмонов Акмал Маматқулович	Код 8375 226-04-21	226-04-21
Навоийский	210100, а/я 216, Ниязов Бахтиёр Баймуродович	Код 8436 223-61-11	224-67-41
Самаркандский	140100, ул. Почта, дом 5а Пулатов Толибджон Шамсиевич	Код 8366 233-10-60	231-03-34 233-10-60
Сурхандарьинский	190100, ул. С.Рахимов, дом 2 Лолохонов Маматмусо Хабилович	Код 8376 223-12-56	223-12-56 223-08-56
Хорезмский	220100, ул. И.Досова, дом 2 Машарипов Эганберган Каримович	Код 8362 227-45-35 227-36-29	227-36-29 227-33-79
Ташкентский	100084, ул. Амира Темура, дом 109 “а” Холмухамедов Хамидулла Хабибуллаевич	Код 8371 235-74-55	234-56-19

«ВНЕСЕНО»

Генеральный директор
ГУП «Центр радиосвязи, радиовещания
и телевидения»



«СОГЛАСОВАНО»

Первый заместитель директора ГУП
Центра «ИНФОСОМ»




Г. Сайдалиев

2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник отдела радиосвязи,
радиовещания и телевидения
ГоскомСИТТ

 С. Усманов

«__» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора ГУ Центр
развития системы «Электронное
правительство»



Р. Алимухамедов

2014 г.