

3

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

 Ш. Шерматов

« 05 » 05 2014 г.

Регламент оказания услуги
«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.

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

ОАО «Узбекистон почтаси»

Адрес: 100000, г. Ташкент, ул. Алайская, 1 (Здание почтамта)

Вебсайт: <http://www.pochta.uz>

E-mail: oao@post.uz

1.4. Правовые основания

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

Приказ Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 05.12.2013г. № 446 «Об обеспечении качественного 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

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

Заявления или жалобы рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в ОАО «Узбекистон почтаси», которое обязано разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее пятнадцати дней.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководителем ОАО «Узбекистон почтаси», но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

1.8. Срок выдачи подтверждения

В течение 1 рабочего дня (8-рабочих часов с момента подачи обращения) 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 органа, оказывающего услугу, графике 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: 100000, г. Ташкент, ул. Алайская, 1 (Здание почтамта);
- по телефонам: (99871) 233-57-47, факс: (99871) 236-09-21;
- на вебсайте: <http://www.pochta.uz>

2.3. Информирование по запросу

Лично: в рабочие дни с 9-00 до 18-00 устное консультирование по любым вопросам получения услуги.

По телефону: в рабочие дни 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; в рабочие дни с 9-00 до 18-00 передача письменных документов в формате простого текста или прикрепленного файла, или иного по согласованию, при наличии готовых к отправке файлов настоящего стандарта, необходимых бланков, схем проезда.

2.4. Информирование о месте оказания услуги

Главный офис: 100000, г. Ташкент, ул. Алайская, 1 (Здание почтамта).

3. Обслуживание

3.1. Время работы

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

3.2. Условия ожидания

Предварительная запись по телефону, а также через вебсайт: <http://www.pochta.uz>

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

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

В обращении должны быть указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства заявителя, изложена 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 рассмотрения ее в сотрудничестве с соответствующими отраслевыми организациями, с целью основательного выяснения причин и получения качественного результата при оказании услуги.

4.5. Основания отказа

Основанием для отказа в рассмотрении обращения граждан, являются:

- некорректность содержания сообщения (нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, предложения, лишённые логики и смысла и т.д.);
- текст обращения содержит непонятные сокращения или рекламные материалы, не содержит конкретных заявлений, жалоб или предложений;
- некорректность личных данных (фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства гражданина, паспортные данные).

В случае отказа в рассмотрении обращения граждан, обращения возвращаются гражданину с мотивированным разъяснением в срок не позднее одного рабочего дня (8 - рабочих часов с момента подачи обращения).

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

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

В случае если жалоба не касается профессиональной деятельности организации – проводится объективное и тщательное рассмотрение обращения с участием соответствующих лиц (заявитель, руководитель, юрист и т.д.).

5.2. Обжалование некачественной услуги

В соответствии с установленным законодательством порядком, а также письменное или устное обращение к руководству ОАО «Узбекистон почтаси».

«ВНЕСЕНО»

Первый заместитель
Генерального директора
ОАО «Узбекистон почтаси»



» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

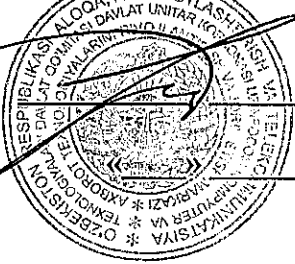
Начальник курирующего
подразделения ГоскомСИТТ

Р. Т. Чекалкина

« _____ » _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора
ГУЦ Центра «UZINFOCOM»



» _____ 2014 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора ГУ Центра
развития системы «Электронное
правительство»



И. Аммуллаев
» март 2014 г.

И. А.

**Схема предоставления услуги
«Прием и обработка жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц»**



1000