

## **Интернет хизматига уланиш учун аризаларни қабул қилиш регламенти**

### **1. Хизмат тури тавсифи**

#### 1.1. Хизмат тури номланиши

Интернет тармоғига 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](http://www.uzonline.uz), [www.uztelecom.uz](http://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 кўнғироқ, ёзма равишда, ОАВ, телерадиокўрсатув, Интернет тармоғи ([www.uzonline.uz](http://www.uzonline.uz) ёки [www.uztelecom.uz](http://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](http://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 нарҳланиши

Хизматларга тарифлар ва хизматларнинг тасдиқланган нарҳномасига мувофиқ ҳолда ҳақ тўланади.

##### 4.3. Хизмат кўрсатиш босқичлари

- Ариза бериш;
- Техник имкониятларни аниқлаштириш;
- Кўриб чиқиш;
- Қарор чиқариш;
- Шартнома тузиш;
- Интернет 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. Сифасиз 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”.



Интернет хизматига уланиш учун ариза топшириш схемаси

