

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель правления
АК «Ўзмахсусмонтажқурилиш»



Шодиев А.Ж.

«___» _____ 2015 г.



РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Рассмотрение запросов и обращений государственных и хозяйственных органов, физических и юридических лиц.

1.2. Результат услуги

Заявителю выдаётся письменный (при наличии почтового адреса) или электронный (при наличии обратного e-mail адреса) ответ с указанием соответствующего нормативно-правового акта.

1.3. Орган, оказывающие услугу и места получения бланков

АК «Ўзжмахсусмонтақурилиш»

Республика Узбекистан, 100017, г. Ташкент, ул. Амир Тимур, 25

тел: +998712359095, e-mail: info@uzmontaj.uz; веб-сайт: www.uzmontaj.uz

Территориальные подразделения:

Каракалпакское территориальное подразделение, г. Нукус, ул. Кунградская зд.7,
тел/факс: 83612247250, e-mail: nukus@uzddi.uz;

Андижанское территориальное подразделение, г. Андижан, ул. Чинабадская зд.21,
тел/факс: 833742266482, e-mail: andijan@uzddi.uz;

Бухарское территориальное подразделение, г. Бухара, ул. Эшонова зд.10,
тел/факс: 83652256098, e-mail: bukhara@uzddi.uz;

Джизакское территориальное подразделение, г. Джизак, ул. Чул зд.10,
тел/факс: 83722222877, e-mail: jizzakh@uzddi.uz;

Кашкадарьинское территориальное подразделение, г. Карши, ул. Журабаева зд.8,
тел/факс: 83752262831, e-mail: karshi@uzddi.uz;

Навоийинское территориальное подразделение, г. Навои, ул. Равшанова зд.4,
тел/факс: 84362255800, e-mail: navoi@uzddi.uz;

Наманганское территориальное подразделение, г. Наманган, ул. Железнодорожная зд.5,
тел/факс: 83692332903, e-mail: namangan@uzddi.uz;

Самаркандское территориальное подразделение, г. Самарканд, ул. Якубова зд.4,
тел/факс: 83662297199, e-mail: samarkand@uzddi.uz

Сирдарьинское территориальное подразделение, Сирдарьинская область, к. Ёшлик, «Околтиндонмахсулотлари» АК, тел/факс: 83673433114, e-mail: gulistan@uzddi.uz;

Сурхандарьинское территориальное подразделение, г. Термез, ул. Зерновая зд.1, тел/факс: 83762275481, e-mail: termiz@uzddi.uz;

Ферганское территориальное подразделение, г. Фергана, ул. Ал-Ферганий зд.93, тел/факс: 85954048098, e-mail: fergana@uzddi.uz;

Хорезмское территориальное подразделение, г. Ургенч, ул. Ал-Хорезмий 93, e-mail: khiva@uzddi.uz

1.4. Получатели услуги

Государственные (хозяйственные) органы, физические и юридические лица, осуществляющие деятельность (или прошедшие установленные формы регистрации) на территории Республики Узбекистан.

1.5. Срок подачи запроса

Срок подачи запроса (обращения) не ограничен.

1.6. Срок исполнения

Срок оказания услуги по заявке (обращению) государственного (хозяйственного) органа, физических и юридических лиц:

с момента устного и (или) письменного обращения на оказание услуги – не более 10 дней (с учётом выходных и праздничных дней);

с момента подачи электронного запроса на оказание услуги – не более 10 дней (с учётом выходных и праздничных дней);

с момента обращения в вышестоящий орган – не более 3 дней.

1.7. Срок выдачи подтверждения

Подтверждением приёмки заявки (обращения) является расписка канцелярии органа непосредственно в день приёмки.

Подтверждением исполнения заявки (обращения) является ответный документ по исполнению заявки (обращения) по истечении сроков исполнения.

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.);

- перечне документов, необходимых для получения услуги;

- порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков;

- процедурах получения услуги;

- сроке оказания услуги;

- о наличии регламента услуги и способах ознакомления с регламентом.

2.2. Широкое информирование

Информация об оказываемой услуге представляется в СМИ или по телекоммуникационным каналам: тел/факс: +998712448753, e-mail: info@uzddi.uz, веб-сайт: www.uzddi.uz

2.3. Информирование по запросу

«Личные обращения (запросы): с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 20 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации в виде текста по составу необходимых документов.
По телефону: с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 5 минут) по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации.
По факсу: круглосуточно прием любых письменных запросов, с 9-00 до 18-00 передача письменных документов по запросу (не более 3 страниц).
По электронной почте: круглосуточно 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).

2.4. Информирование в месте оказания услуги

г. Ташкент, Ц-14, здание 27, ориентир: площадь Хадра

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Информация предоставляется на фирменном бланке органа (при официальной форме запроса или обращения) или на бланке свободной формы (при электронной форме запроса в форматах DOC, RTF, PDF).

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Время работы:
Центральный аппарат: ежедневно с 9-00 до 18-00 (кроме выходных и праздничных дней);
Территориальные подразделения : ежедневно с 9-00 до 18-00 (кроме выходных и праздничных дней);

3.2. Условия ожидания

Посетителям гарантируются следующие условия ожидания:
При личном посещении – в порядке живой очереди (среднее время ожидания не более 10 минут), при невозможности приёма в указанный день посетителю назначается время приёма с указанием точной даты и времени;
По предварительной записи (по телефону/факсу или эл.почте) – посетитель принимается в указанное время (при невозможности приёма в указанный день посетителю назначается время приёма с указанием точной даты и времени).

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Для получения услуги заявитель (посетитель) обязан предоставить следующие документы:

При личном посещении – один из нижеперечисленных документов, удостоверяющих личность посетителя (гражданский паспорт, удостоверение личности государственного или хозяйственного органа, физического или юридического лица установленной формы) и заявка (обращение);

При письменном обращении – заявка (обращение) государственного или хозяйственного органа, физического или юридического лица должно быть исполнено на фирменном бланке, в котором указываются почтовые реквизиты, или почтовый конверт должен содержать точный почтовый адрес;

При электронном обращении – указывается точный e-mail отправителя, зарегистрированный в домене.uz;

При получении услуги вместо лица, которое по тем или иным причинам не может лично явиться для получения услуги, необходимо предоставление доверенности от имени данного лица, заверенное нотариальными органами.

4.2. Платность услуги.

Данная услуга оказывается бесплатно

4.3. Этапы оказания государственной услуги

1 этап:

Приём заявки (обращения)- проверка наличия необходимых документов, удостоверяющих личность посетителя (гражданский паспорт, удостоверение личности государственного или хозяйственного органа, физического или юридического лица установленной формы);

2 этап:

Оформление приёма заявки (обращения) канцелярией органа с выдачей расписки с указанием принимающего лица и даты приёма;

3-этап:

Направление заявки (обращения) непосредственному исполнителю;

4-этап:

Исполнение заявки (обращения) исполнителем;

5 этап:

Выдача оформленной документации (информации) заявителю;

6 этап:

Оформление выдачи (исполнения) заявки (обращения) канцелярией органа.

На каждом этапе исполнения заявитель имеет право на получение информации по текущему состоянию исполнения или при личном посещении или по телефону.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

Процедура 1: приём заявки (обращения), выдача расписки о получении и направление документов в юридическое подразделение для юридической проверки;

Процедура 2: регистрация заявки (обращения) канцелярией органа и направление руководителю (заместителю) органа для получения разрешения на исполнение и назначение непосредственного исполнителя с указанием сроков исполнения;

Процедура 3: направление документов непосредственному исполнителю;

Процедура 4: подготовка непосредственным исполнителем ответа заявителю;

Процедура 5: предоставление ответной документации по исполнению заявки (обращения) руководителю (заместителю) органа для получения разрешения на выдачу услуги заявителю;

Процедура 6: выдача документации заявителю;

Процедура 7: регистрация выдачи заявки (обращения) канцелярией органа.

4.5. Основания отказа

Основаниями отказа по приёму заявки (обращения) на предоставление услуги являются:

- 1. Анонимность обращения.*
- 2. Несоответствие темы заявки (обращения) основным функциям, правам и обязанностям органа. При этом заявителю предоставляется информация об органах и организациях, в функции которых входит тема заявки или обращения.*
- 3. Наличие в запросе (обращении) вопросов, являющихся конфиденциальными или секретной информацией государственного и ведомственного уровня.*
- 4. Отсутствие у заявителя полномочий действовать от имени другого лица.*
- 5. Несоответствие поданных документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение).*

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Основными параметрами качества оказания услуги являются:

- 1. Временная и содержательная точность и полнота исполнения услуги.*
- 2. Удовлетворенность заявителя (получателя) исполнением и итогами оказанной услуги.*

Параметры качества оказания услуг изучаются непосредственно после оказания услуги путём опроса получателей услуги.

Целевые значения – 100 процентное исполнение услуги по каждому заявителю.

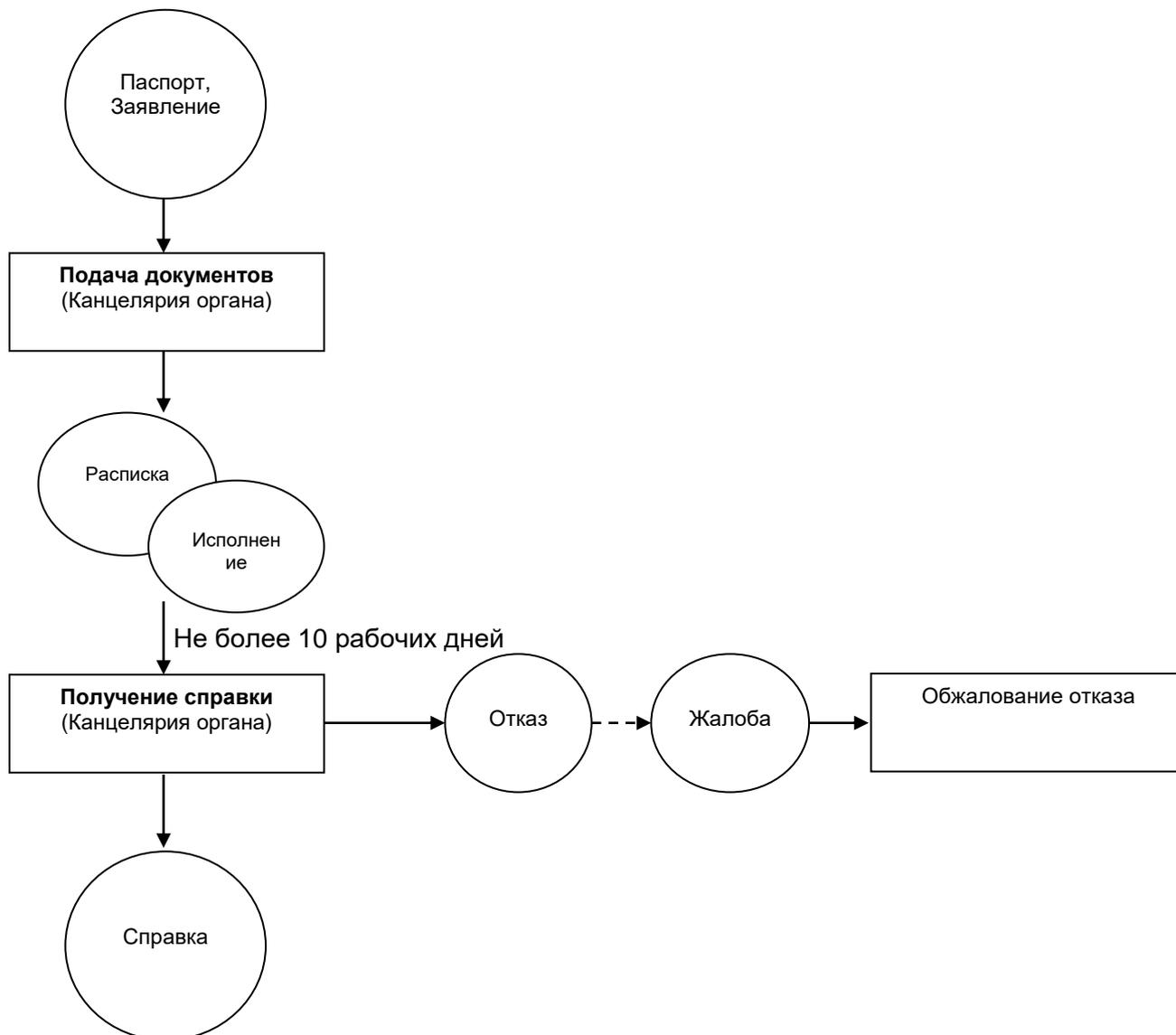
5.2. Обжалование некачественной услуги

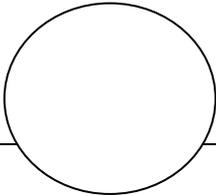
Обжалование некачественной услуги производится в соответствии с Законодательством Республики Узбекистан.

Заявитель имеет право обжаловать некачественное оказание услуги со стороны непосредственного исполнителя путём подачи официальной жалобы руководителю (заместителю) органа или в вышестоящий орган.

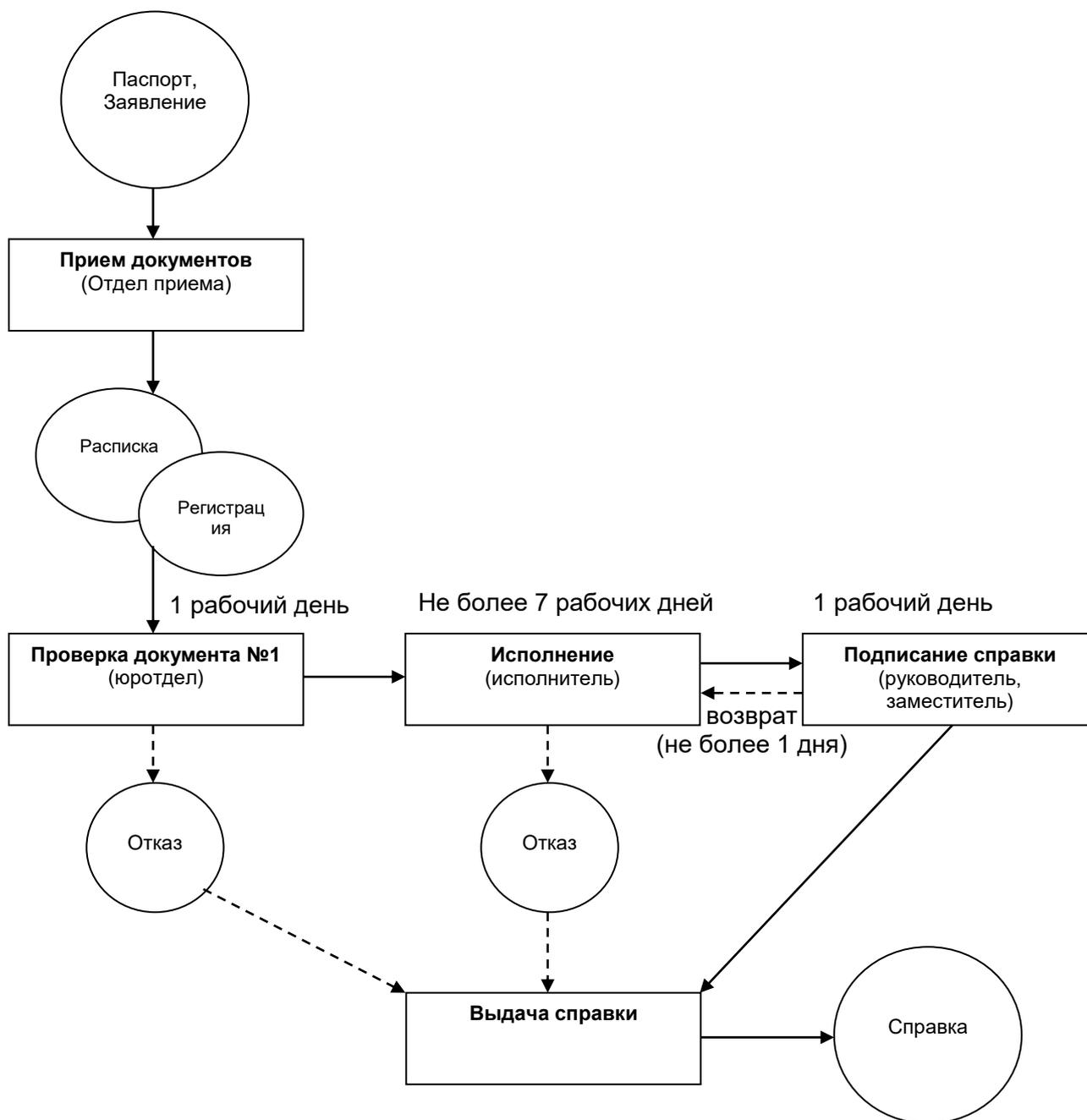
Вышестоящим органом является Кабинет Министров Республики Узбекистан.

Пример схемы предоставления государственной услуги



	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
	<p>Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)</p>
	<p>Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.</p>

**Описание внутриведомственных процедур
при оказании государственной услуги**



	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
	<p>Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)</p>
	<p>Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.</p>