«УТВЕРЖДАЮ»
Директор "Центр компьютеризации"
Самаркандской области.
_____ Б.Игамкулов
«___»_____2015 год

РЕГЛАМЕНТ УСЛУГИ "РАССМОТРЕННИЕ ОБРАШЕНИЙ ГРАЖДАН"

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги
Рассмотрение электронных обращений граждан направленных в адрес Хокимията Самаркандской области.

1.2. Результат услуги
Результат рассмотренного обращения и принятого решения предоставляется в письменной электронной форме

1.3. Органы оказывающие услугу и место получения бланков
Рассмотрение обращений граждан не требует бланков или иных документов, достаточно соблюдение требований, предъявляемых к обращению в соответствии с Законодательством РУз

1.4. Правовые основания
Закон Республики Узбекистан "Об Обращениях граждан" №1064 от 06.05.1994 г.

1.5. Получатели услуги
Физические и юридические лица Республики Узбекистан

1.6. Срок подачи запроса
Срок не установлен

1.7. Срок исполнения
Обращения граждан рассматриваются в срок до 20 дня поступления, за исключением тех обращений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему обращение.
Заявления и жалобы разрешаются з срок до одного месяца со дня поступления в государственный орган, общественное объединение на предприятие, в учреждение, в организации которые обязаны разрешить вопрос по существу а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 дней.

1.8. Срок выдачи подтверждения
В течении 15 рабочих дней

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 оказание услуги:

2.2. Широкое информирование
Не предусмотрено

2.3. Информирование по запросу
Лично с 9^{00} до 18^{00} устное консультирование по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации, составу необходимых документов а также оформленных в соответствии с Законадательством РУз.
По факсу: круглосуточно прием любых письменных запросов,
По электронной почте: круглосуточно прием любых письменных запросов, закрепленный подписью обращающегося (PDF) или иных по согласованию.

2.4. Информирование о месте оказания услуги
Республика Узбекистан, Самаркандская область, г.Самарканд ул. Куксарой,1
Телефон: +(998366) 235-36-38

2.5. Используемые бланки (Формы) документов
Не предусмотрено

3. Обслуживание

3.1.Время работы
Понедельник-суббота с 9^{00} до 18^{00}

3.2.Условия ожидания
Очередность приема посетителей осуществляется в период времени работы понедельник-суббота с 9^{00} до 18^{00} в соответствии с предварительной записи

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы
Документ, удостоверяющий личность

4.2. Платность услуги
Услуга предоставляется бесплатно

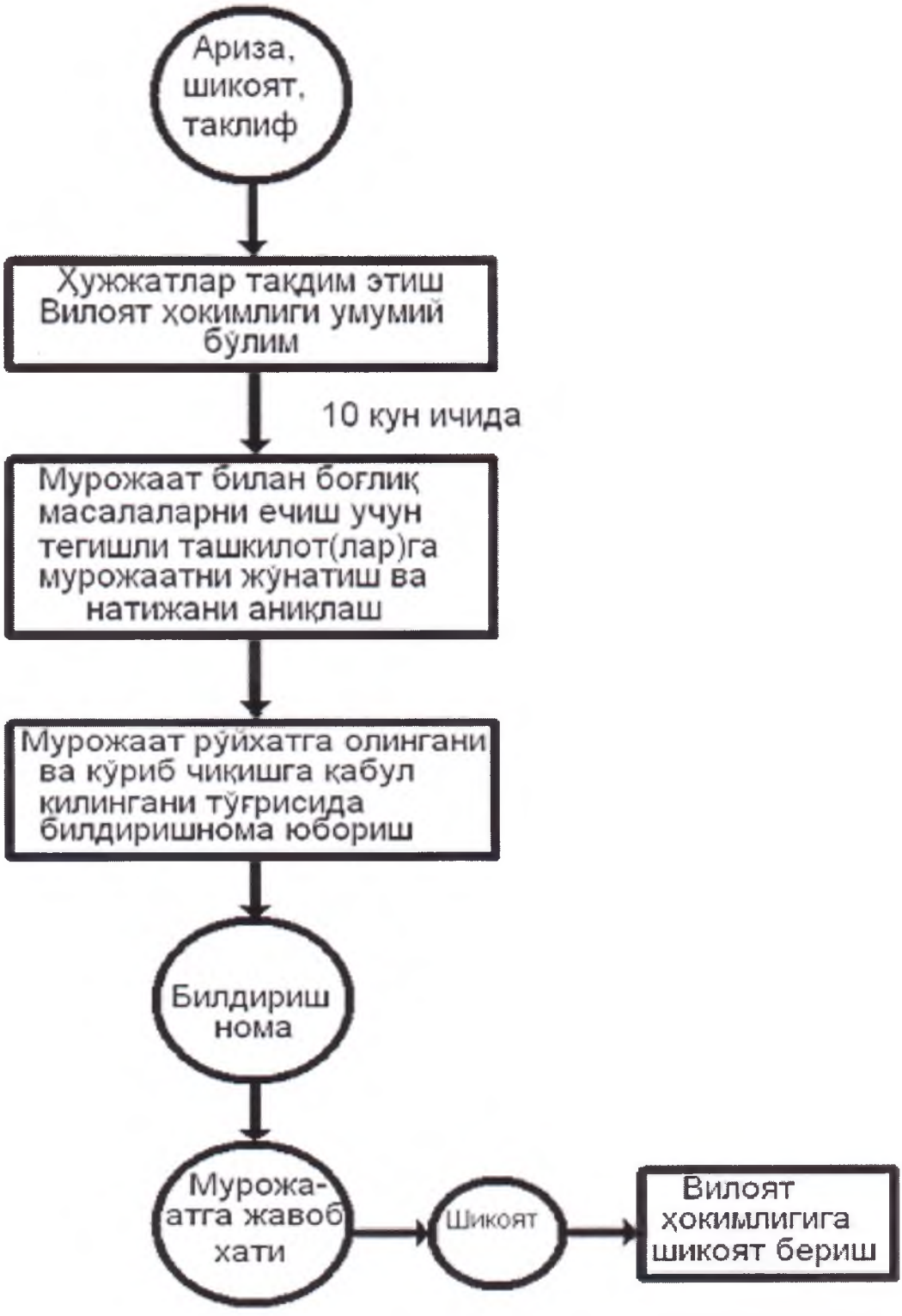
4.3. Этапы оказания государственной услуги
После подачи обращения и оформления в установленном порядке, документ направляется на резолюцию Руководству с целью определения отдела ответственного за качественную подготовку ответа. После рассмотрения тематики данного документа создаётся учетная карточка контроля хода исполнения поручения. В установленные время ответственным отделом готовится ответ на данное обращение и направляется получателю услуги

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги
1) Процедура 1 регистрация документа и направление Руководству;
2) Процедура *2* передача в Общий отдел, которым создаётся учетная карточка контроля хода исполнения с последующим направлением в Отдел ответственного за подготовку ответа
3) Процедура 3 подготовка Отделом ответственного письменного ответа заявителю и направление в Общий отдел для регистрации
4) Процедура *4*- Общим отделом осуществляется передача документа заявителю

4.5. Основания отказа
Письменные обращения, в которых не указаны фамилия (имя отчество), сведения о месте жительства гражданина или указаны ложные сведения о себе, *а* также не закрепленные подписью, считаются анонимными и рассмотрению не подлежат

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества
Отсутствие повторных обращений граждан, в частности поднятых ранее вопросов

5.2. Обжалование некачественной услуги
Обжалование полученных ответов может быть подано с указанием конкретных причин, побудивших к этому Способ обжалования – в письменном виде с изложением сути жалобы в установленном законодательством порядке.

ХИЗМАТ КЎРСАТИШ ТАРТИБИ