

УТВЕРЖДАЮ
Директор центра компьютеризации
С.Садиков
«29» январь 2015 г.



РЕГЛАМЕНТ УСЛУГИ «Рассмотрение обращений граждан»

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Рассмотрение электронных обращений граждан направленных в адрес Хокимията Хорезмской области.

1.2. Результат услуги

Результат рассмотрения обращения и существе принятого решения предоставляется в письменной и электронном форме.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места 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-XII 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

Предложения граждан рассматриваются в срок до 20 дней со дня поступления, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение.

Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в государственный орган, общественное объединение, на предприятие, в учреждение, организацию, 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 оказания услуги;

2.2. Широкое информирование

Не предусмотрено.

2.3. Информирование по запросу

Лично: с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 20 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации в виде текста стандарта, составу необходимых документов, а также оформленных в соответствии с Законодательством РУз.

По факсу: круглосуточно прием любых письменных запросов.

По электронной почте: круглосуточно прием любых письменных запросов, в формате текста, закрепленный подписью обращающегося (PDF) или иных по согласованию.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Республика Узбекистан, Хорезмская область, г. Ургенч, ул. Ал-Харазмий, 29
Телефон: + (998 62) 223-10-60

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

Очередности 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 его в установленном порядке, документ направляется на резолюцию Руководству с целью определения отдела ответственного за качественную подготовку ответа. После рассмотрения тематики данного документа создается учётная карточка контроля хода исполнения поручения. В установленные сроки 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 создается учётная карточка контроля хода исполнения с последующим направлением в Отдел ответственный за подготовку ответа;
- 3) Процедура 3: подготовка Отделом ответственного за подготовку 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 нем, а также не закрепленные подписью, считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Обеспечение качества

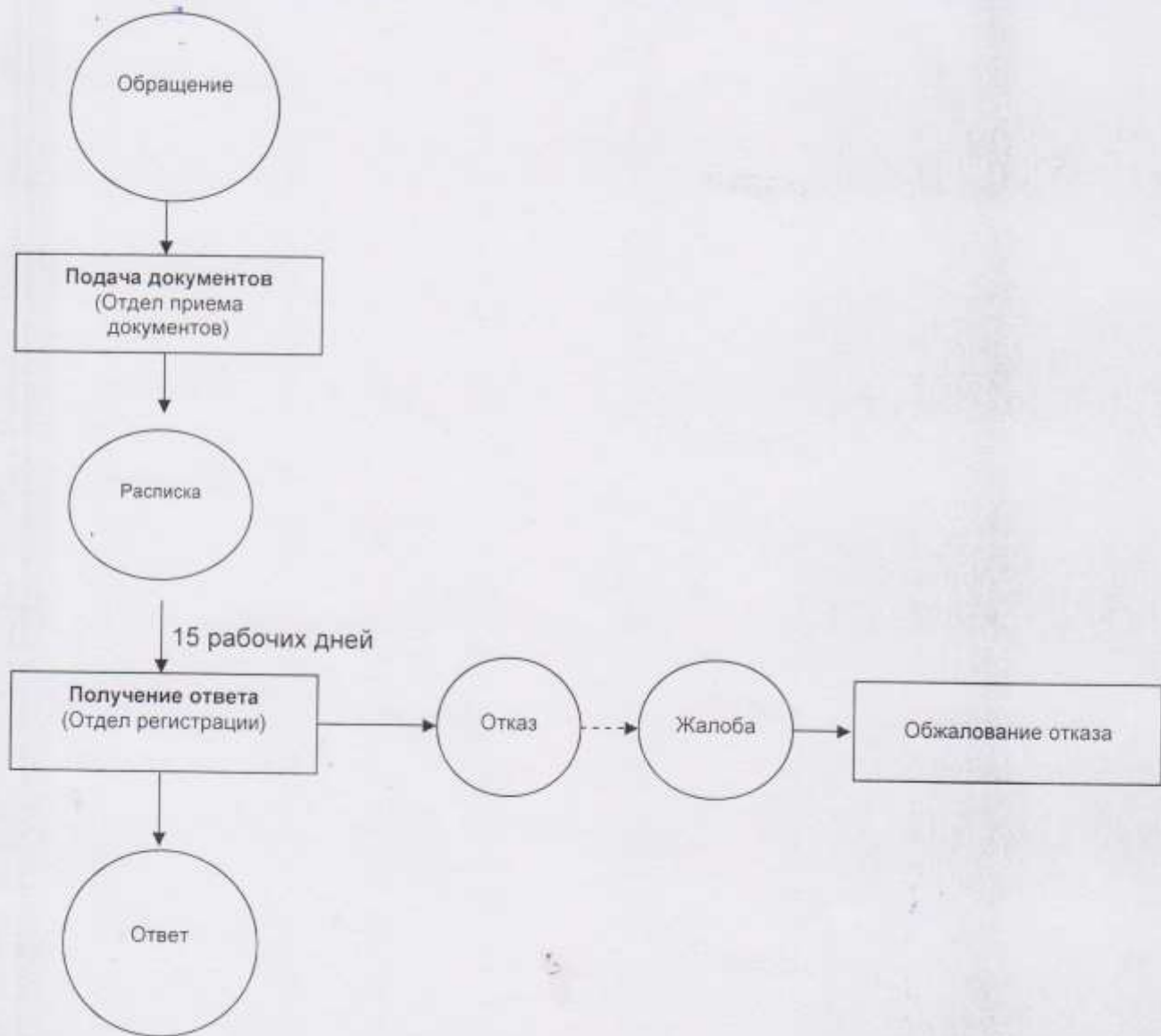
5.1. Параметры качества

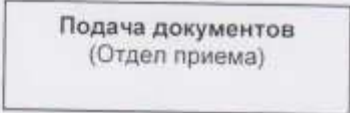


Отсутствие повторных обращений граждан в части, поднятых ранее вопросов.

5.2. Обжалование некачественной услуги

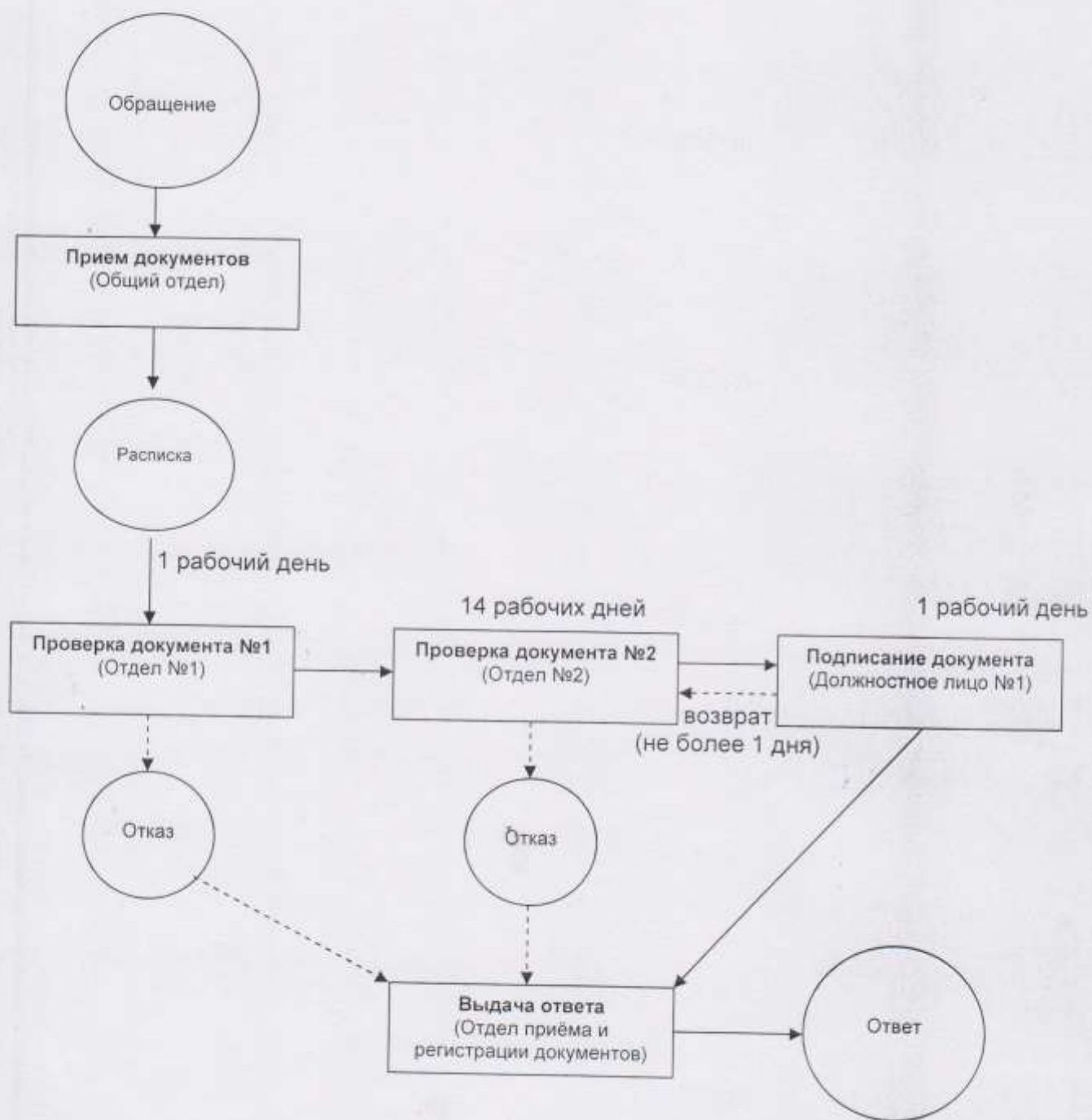
Обжалование ответов полученных на обращение граждан может быть подано с указанием конкретных причин, побудивших к этому. Способ обжалования – в письменном виде с изложением сути жалобы в установленном законодательством порядке.

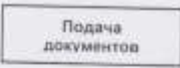


Схема предоставления услуги: «Рассмотрение обращений граждан»



 <p>Подача документов (Отдел приема)</p>	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
 <p>Справка</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>

**Описания внутриведомственных процедур
при оказании услуги «Рассмотрение обращений граждан»**



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