

Регламент оказания услуги Телефона доверия

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Приём обращений юридических и физических лиц через «Телефон доверия» Хокимията Ташкентской области по телефону 0 371 200-88-11.

1.2. Результат услуги

Рассмотрение обращений граждан Хокимиятом Ташкентской области.

1.3. Органы, оказывающие услуги и места получения бланков

Хокимият Ташкентской области.

110500, Ташкентская область, город Нурафшон, улица Тошкент йули дом 90.

1.4. Правовое основание

Закон Республики Узбекистан от 11.09.2017 г. № ЗРУ-445 «Об обращениях физических и юридических лиц», Решение хокима Ташкентской области от 12.05.2018.г. №ВХК-341 «Положение о порядке работы с физическими и юридическими лицами в хокимията Ташкентской области».

1.5. Пользователи услугой

Юридические и физические лица – граждане Республики Узбекистан, а также граждане иностранных государств и лица без гражданства.

1.6. Приём устных обращений

Каждый день с понедельника до пятницы с 9:00 – 18:00 ч

1.7. Срок исполнения

Обращения рассматриваются в сроки установленные Законом Республики Узбекистан от 11.09.2017 г. № ЗРУ-445 «Об обращениях физических и юридических лиц».

2. Информация об использовании услуги

2.1. Общая информация

Телефонный номер «Телефонов доверия» для физических и юридических лиц доступен на официальном сайте хокимията Ташкентской области (www.toshvil.uz), номер «Телефона доверия»- 0 371 200-88-11.

2.2. Получить информацию об обращении

Услуга получается путем телефонного звонка.

2.3. Информирование о месте оказания услуги

110500, Ташкентская область, город Нурафшон, улица Тошкент йули дом 90.

2.4. Используемые бланки (формы) документов

Обращения, полученные физическими и юридическими лицами через «Телефон доверия», заносятся в книгу регистрации областного хокимията.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Прием устных обращений осуществляется каждый день с понедельника до пятницы, 9:00 – 18:00 ч. Обед с 13:00 до 14:00.

3.2. Условия ожидания

Оказание услуги через телефонный звонок выполняется в установленном порядке.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Для получения услуги достаточно позвонить по «Телефону доверия».

В обращениях должны быть указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства гражданина, изложена суть заявления, предложения или жалобы.

Обращения, в которых не указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства гражданина или указаны ложные сведения о нем считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.2. Плата за услугу

Услуга оказывается бесплатно.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Оказание услуг по телефону доверия осуществляется согласно требованиям законодательства «Об обращениях физических и юридических лиц».

4.4. Порядок рассмотрения обращений поступающих через государственную услугу.

«Телефон доверия» установлен в Приёмной Хокимията Ташкентской области. Приём обращений через «Телефон доверия» принимаются помощником хокима, после чего обращения обобщаются и заносятся в книгу регистраций обращений от граждан по «Телефону доверия» и после чего соответствующая информация представляется хокиму области для рассмотрения обращения.

При этом необходимо четко указать информацию о характере, содержании и адресе обращения.

Обращения юридических и физических лиц, поступившие в Хокимият Ташкентской области, рассматриваются должностными лицами, на которых возложены обязанности по рассмотрению обращений.

В случае необходимости он может быть изучен ответственным лицом хокимията Ташкентской области в соответствии с ситуацией, указанной в обращении.

В некоторых случаях, при невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося, может быть рассмотрен должностным лицом Хокимията Ташкентской области с вовлечением гражданина.

Решения по обращениям граждан подписывается хокимом области или ответственным должностным лицом.

4.5. Основания отказа

В приёме обращений может быть отказано, если рассмотрения обращения не входит в компетенции хокимията, несут незаконный характер либо по его обращению уже принято решение.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Низкое качество предоставления услуг определяется повторяемостью обращений.

5.2. Жалоба на качество обслуживания

Заявитель имеет право обжаловать за некачественное оказание услуги по рассмотрению заявления, а также действие (бездействие) должностного лица учреждения в установленном законодательством порядке.