

Утверждаю

Первый заместитель
Председателя правления
ГАК "Узбекэнерго"



Д.А. Исакулов
2013 г.

РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Рассмотрение обращений граждан

1.2. Результат услуги

Публикация (распространение) общедоступной информации по ссылке (url) на интерактивную государственную услугу, предоставляемую на официальном сайте ведомства:
<http://www.uzbekenergo.uz/ru/services/request/>
<http://www.uzbekenergo.uz/uz/services/request/>

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Государственно-акционерная компания «Узбекэнерго» (ГАК «Узбекэнерго»),
www.uzbekenergo.uz

1.4. Правовые основания

Постановление Президента Республики Узбекистан от 8 июля 2005 года № ПП-117 «О дополнительных мерах по дальнейшему развитию информационно-коммуникационных технологий»;
Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 22 ноября 2005 года № 256 «О совершенствовании нормативно-правовой базы в сфере информатизации»;
Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 23 августа 2007 года № 181 «О мерах по дальнейшему совершенствованию взаимодействия органов государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах с юридическими и физическими лицами с использованием информационно-коммуникационных технологий»;
Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 декабря 2012 года № 378 «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности Правительственного портала Республики Узбекистан в сети Интернет с учетом предоставления интерактивных государственных услуг».

1.5. Получатели услуги

Физические и юридические лица

1.6. Срок подачи запроса

Срок не установлен

1.7. Срок исполнения

Прием заявлений, жалоб и других обращений граждан проводится в соответствии с:

- Законом Республики Узбекистан от 13.12.2002 № 446-П «Об обращениях граждан»;
- РН 34-303:2010 Инструкция. Порядок рассмотрения, учета и ведения делопроизводства по письмам, заявлениям и жалобам граждан в аппарате ГАК «Узбекэнерго», введенной в действие приказом ГАК «Узбекэнерго» от 31.12.2010 № 399;
- приложением №1 Постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 декабря 2012 г. №378 «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности Правительственного портала Республики Узбекистан в сети Интернет с учетом предоставления интерактивных государственных услуг»

1.8. Срок выдачи подтверждения

Услуга предоставляется в режиме on-line

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

По тематике обращения

2.2. Широкое информирование

Об услуге информируется на предприятиях энергоснабжения, а так же, на сайте ГАК «Узбекэнерго» <http://www.uzbekenergo.uz>

2.3. Информирование по запросу

Информация предоставляется при обращении к сайту: <http://www.uzbekenergo.uz>
В режиме on-line, круглосуточно.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Не зависит от места.

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Бланки не используются.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Круглосуточно

3.2. Условия ожидания

Согласно приложению №1 Постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 декабря 2012 г. №378 «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности Правительственного портала Республики Узбекистан в сети Интернет с учетом предоставления интерактивных государственных услуг»

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Подача заявления в установленном порядке.

4.2. Платность услуги.

Услуга бесплатна

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Услуга одноэтапна: обращение на сайт.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

РН 34-303:2010 Инструкция. Порядок рассмотрения, учета и ведения делопроизводства по письмам, заявлениям и жалобам граждан в аппарате ГАК «Узбекэнерго», введенной в действие приказом ГАК «Узбекэнерго» от 31.12.2010 № 399. Приведены в схеме.

4.5. Основания отказа

В соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

5.2. Обжалование некачественной услуги

Получатель, недовольный качеством услуги имеет возможность обратиться с предложением по усовершенствованию услуги с помощью услуги «Рассмотрение обращений граждан» (I 00224 от 06.11.2012 г.) на сайте ГАК «Узбекэнерго». Описание приведено регламенте.

Согласовано:

Начальник общего отдела



Н.Н.Батырова

Начальник Узинформэнерго



Г.М.Усманова

Начальник второго отдела и спецчасти



Н.А.Артыкбаев

Директор ФФ «ЭнергоАСУналадка»



Ф.А.Шамшиев



