

РЕГЛАМЕНТ
телефона доверия Хокимията Навоийской области

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Приём обращений граждан через «Телефон доверия» Хокимията Навоийской области

1.2. Результат услуги

Приём обращений от граждан, рассматриваемых Хокимиятом Навоийской области.

1.3. Орган, оказывающий услугу и место получения бланков

Хокимият Навоийской области, 210100, г.Навоий., улица Халклар Дўстлиги 77А.

1.4. Правовые основания

Закон Республики Узбекистан «Об обращениях граждан»

1.5. Получатели услуги

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

1.6. Срок подачи запроса

Каждый день с 9:00 – 20:00 ч.

1.7. Срок исполнения

Обращения рассматриваются в сроки установленные Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан».

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

Состав и объем предоставляемой информации определяется по итогам рассмотрения обращений.

2.2. Широкое информирование

Информирование граждан о номерах «Телефонов доверия» установленных Хокимиятом Навоийской области на официальном сайте (www.navoi.uz).

2.3. Информирование по запросу

Услуга получается путем телефонного звонка.

2.4. Информирование о месте оказания услуги

210100, г.Навоий., улица Халклар Дўстлиги 77А

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Обращения граждан заносятся в книгу регистрации обращений через «Телефон доверия».

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Прием обращений осуществляется каждый день, 8:00 – 20:00 ч.

3.2. Условия ожидания

Оказание услуги при телефонном звонке осуществляется способом очередности.

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. Платность услуги

Услуга оказывается на бесплатной основе.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Оказание услуг по телефону доверия осуществляется согласно требованиям законодательства об обращениях граждан.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

«Телефон доверия» установлен в дежурной части Хокимията Навоийской области. Обращения принимаются дежурным или помощником дежурного, после чего об этом заносится запись в книгу регистраций обращений от граждан по «Телефону доверия» и не позднее одного часа подготовленное сведение о происшествии передается руководителю Хокимията Навоийской области, для рассмотрения. При этом в обращении должно быть указано точное местонахождение и точные подробности о происшествии.

Обращения граждан, поступившие в Хокимият Навоийской области, рассматриваются этим органом или должностным лицом, на которое возложены обязанности по рассмотрению обращений.

В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для всестороннего и объективного рассмотрения обращения граждан должностное лицо Хокимият Навоийской области, рассматривающее это обращение, может дополнительно собрать информацию.

В необходимых случаях должностное лицо Хокимият Навоийской области, рассматривающее обращение граждан, должно обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

В исключительных случаях, при невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица, они могут быть вызваны должностным лицом Хокимиятом Навоийской области.

Решения по обращениям граждан подписывает руководитель или иное уполномоченное должностное лицо Хокимията Навоийской области.

4.5. Основания отказа

В приёме обращений может быть отказано, если его неоднократные обращения носят необоснованный, незаконный характер либо по его обращению уже принято решение.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Качество оказанной услуги определяется низким показателем повторных обращений.

5.2. Обжалование некачественной услуги

В случае оказания сотрудниками Хокимията Навоийской области некачественной услуги или нарушения процедур оказания услуг, получатель вправе обжаловать ее в порядке, установленном законодательством.