

Регламент оказания услуги «Телефон доверия»

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Приём обращений граждан через «Телефон доверия» АК «Узавтосаноат».

1.2. Результат услуги

Приём обращений от граждан, рассмотрения которых входит в компетенцию АК «Узавтосаноат».

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

АК «Узавтосаноат».

1.4. Правовые основания

Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

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

Ежедневно, кроме праздничных дней с 08:00 до 24:00.

1.7. Срок исполнения

Обращения рассматриваются в сроки и в порядке, определённым внутренними локальными актами АК «Узавтосаноат».

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 в аппарате АК «Узавтосаноат» осуществляется на официальном сайте www.uzavtosanoat.uz.

2.3. Информирование по запросу

Услуга получается путем телефонного звонка.

2.4. Используемые бланки (формы) документов

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

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Приём обращений осуществляется ежедневно без выходных, кроме праздничных дней.

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». При обращении по телефону доверия физическое лицо обязано представиться (назвать свою фамилию, имя, отчество и адрес проживания), а юридическое лицо – назвать свою должность и наименование организации.

4.2. Платность услуги

Услуга оказывается на бесплатной основе.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Гражданин звонит в call-центр, дожидается ответа оператора, разговаривает с оператором, согласно специфике вопроса оператор переводит звонок ответственному работнику Компании.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

«Телефон доверия» установлен в call-центре АК «Узавтосаноат». Обращения принимаются специалистом, после чего об этом заносится запись в книгу регистраций обращений от граждан по «Телефону доверия».

Обращения, поступившие на "телефоны доверия", учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном внутренними локальными актами АК «Узавтосаноат».

Обращения граждан, поступившие в АК «Узавтосаноат», рассматриваются 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 АК «Узавтосаноат», рассматривающее это обращение, может дополнительно собрать информацию.

В исключительных случаях, при невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица, они могут быть вызваны должностным лицом АК «Узавтосаноат».

Решения по обращениям граждан подписывает уполномоченное должностное лицо компании.

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 АК «Узавтосаноат» некачественной услуги или нарушения процедур оказания услуг, получатель вправе обжаловать ее в порядке, установленном законодательством.