

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУП «Центр
компьютеризации Каракалпакстана»



Б. Аширбеков

«08» декабря 2014 года

РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Предоставление информации о порядке организации совершения паломничества Хадж и Умра

1.2. Результат услуги

На веб-сайте Совета Министров Республики Каракалпакстан предоставлена информация об осуществлении государственных закупок на основе открытых конкурсов с применением современных информационных технологий, включая следующую информацию:

- Реестр тендерных пакетов;
- Информация о конкурсных торгах для предпринимателей;
- Требования к тендерным предложениям на участие в конкурсных торгах;
- Список документов, необходимых для участия в конкурсных торгах;
- Требования к техническому конкурсному предложению;

Посетитель веб-сайта Совета Министров по адресу <http://sovminrk.gov.uz> получает информацию по принципу «Единого окна», пользуясь навигацией из пунктов меню и на главной странице веб-сайта.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Орган, оказывающий услугу:

Совет Министров Республики Каракалпакстан

Адрес:

Республика Каракалпакстан, г. Нукус, ул. Гарезсизлик, дом 50

Информация предоставляется через веб-сайт Совета Министров <http://sovminrk.gov.uz> по принципу «Единое окно», распределенная по разделам навигационной структуры.

Список конкурсных торгов размещен на веб-сайте Совета Министров Республики Каракалпакстан <http://sovminrk.gov.uz/> в разделе *Информация о конкурсных торгах*.

Остальная информация по конкурсным торгам и тендерным предложениям находится в подпунктах меню Интерактивные услуги (<http://sovminrk.gov.uz/lang/ru/serv/goszakupki>)

Указывается полное наименование органа (органов), которые оказывают услугу и для которых написан данный регламент. При необходимости указывается территория расположения сети органов.

1.4. Правовые основания

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 22 ноября 2005 года №256 «О

совершенствовании нормативно-правовой базы в сфере информатизации»;
Закон Республики Узбекистан «Об информатизации».
Закон Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» от 13 декабря 2002 г.

Перечисляются нормативные акты, на основании которых оказывается услуга.

1.4. Получатели услуги

Граждане, индивидуальные предприниматели, юридические лица, органы государственной власти, государственного и хозяйственного управления на местах.

1.5. Срок подачи запроса

Срок не установлен.

1.6. Срок исполнения

Услуга предоставляется в виде информации, находящейся в открытом доступе на веб-сайте Совета Министров Республики Каракалпакстан <http://sovminrk.gov.uz>

В соответствии с Законом Республики Узбекистан письменные, личные, а также поданные по электронной почте заявления или жалобы рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в государственный орган, который обязан разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки — не позднее пятнадцати дней.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего государственного органа, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

1.7. Срок выдачи подтверждения

Срок не установлен.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

Любому лицу, запросившему предоставление информации о порядке организации совершения паломничества Хадж и Умра, гарантируется рассмотрение обращения и предоставление полной, достоверной и актуальной информации по интересующему вопросу. В случае отказа от рассмотрения, обратившийся также будет уведомлен о причинах отказа от рассмотрения.

По результатам запроса обратившемуся выдается информация о проводимых конкурсных торгах, условиях и сроках их проведения, требования к конкурсантам.

При рассмотрении обращения государственными органами гражданин имеет право получать информацию о ходе рассмотрения обращения, лично излагать доводы и давать объяснения, знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами рассмотрения, представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов, пользоваться услугами адвоката или своего представителя.

Должностные лица государственных органов, рассматривающие обращение, обязаны обеспечивать гражданам возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы.

2.2. Широкое информирование

Наличие информации об услуге информируется через печатные и онлайн-средства массовой информации.

2.3. Информирование по запросу

Обращение получателя услуги или его представителя и получение информации возможно несколькими путями, в частности:

- посещение веб-сайта – круглосуточно;
- личное обращение – устная консультация с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, с понедельника по пятницу;
- письмо – ответ направляется в срок, установленный Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан»;
- телефон – устная консультация с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, с понедельника по пятницу;
- факс – ответ направляется в срок, установленный Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан»;
- электронная почта – прием запроса в любых общераспространенных текстовых форматах на адрес info@sovminrk.gov.uz; ответ направляется в срок, установленный Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан».

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Адрес: Республика Каракалпакстан, г. Нукус, ул. Гарезсизлик, дом 50 (ориентир: Каракалпакское отделение Национального Банка Внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан, Жокаргы Кенес Республики Каракалпакстан).

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Информация об услуге доступна в электронном виде на веб-сайте Совета Министров Республики Каракалпакстан по адресу <http://sovminrk.gov.uz/>.

Форма онлайн подачи обращения доступна на веб-сайте Совета Министров Республики Каракалпакстан по адресу <http://sovminrk.gov.uz/info/contacts/>

При письменном обращении заявителя в тексте заявления указывается фамилия, имя и отчество заявителя, текст обращения, контактные реквизиты заявителя, дата написания обращения и подпись заявителя. К заявлению, предложению и жалобе могут прилагаться имеющиеся у гражданина решения (или их копии), ранее принятые по ним, а также другие документы, необходимые для рассмотрения заявления, предложения и жалобы.

При обращении через электронную почту в теме письма необходимо указать краткое содержание (тему) обращения, в тексте письма необходимо указать сам текст обращения с контактными данными заявителя, при необходимости к письму могут прилагаться (в виде вложения) имеющиеся у гражданина решения (или их копии), ранее принятые по ним, предыдущая переписка с должностным лицом, а также другие документы, необходимые для рассмотрения заявления, предложения или жалобы. Вложения могут иметь форматы JPG, PNG, PDF, DOC/DOCX, RTF, TXT, XLS.

По результатам рассмотрения обращения соответствующим государственным органом заявителю направляется ответ в письменном виде, заверенный печатью государственного органа и подписью ответственного лица, либо в виде электронного письма с текстом ответа.

Перечисляются используемые при получении услуги бланки (формы) документов. Для нормативно утвержденных бланков указывается реквизиты нормативного акта, которым они утверждены, а для бланков, вводимых стандартом, делается отсылка к соответствующему приложению к регламенту.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Услуга доступна на сайте Совета Министров Республики Каракалпакстан круглосуточно по адресу <http://sovminrk.gov.uz/>.

Прием личных обращений граждан осуществляется с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, с понедельника по пятницу;

Прием обращений по электронной почте и по почте осуществляются круглосуточно;

Прием обращений по телефону и по факсу осуществляется с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, с понедельника по пятницу;

Ответ на все типы обращений направляется заявителю в срок, установленный Законом Республики

Узбекистан «Об обращениях граждан».

Необходимо указать время работы, также при наличии указать специальное время для приема разных категорий населения (например, дополнительное время для приема инвалидов, пенсионеров и т.п.). Указать при наличии график для приема документов и для выдачи готовых документов.

3.2. Условия ожидания

Обращения граждан, поступившие в государственные органы из средств массовой информации, через официальный сайт государственного органа, посредством электронной почты, а также посредством телефонной либо факсимильной связи рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Законом Республики Узбекистан Об обращениях граждан.

Приема граждан, в том числе формирование очередности приема посетителей в государственных органах осуществляется с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, с понедельника по пятницу.

Следует описать, какие условия ожидания гарантируются посетителям. Указать способ формирования очередности приема посетителей (предварительная запись, запись по телефону, талончики, живая очередь и т.п.) и среднее время ожидания.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

В зависимости от вида обращения для оказания услуги гражданам необходимо предъявить следующие документы:

- Оказание услуги через веб-сайт Совета Министров Республики Каракалпакстан доступно всем гражданам Республики Узбекистан без необходимости предъявления документов;
- При обращении граждан посредством телефонной связи заявителю необходимо назвать свое полное имя и адрес проживания;
- При обращении граждан по электронной почте заявителю необходимо в тексте обращения указать свое полное имя и контактные данные, либо приложить к тексту письма отсканированную копию паспорта;
- При обращении граждан посредством факсимильной связи заявителю необходимо указать в тексте обращения свое полное имя и контактную информацию, либо приложить к факсимильному сообщению скан паспорта;
- При личном обращении граждан в государственный орган гражданам необходимо предъявить документы, удостоверяющие личность (паспорт, водительское либо другое удостоверение).

Указывается исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги. Если в перечне имеются документы, для получения которых надо совершить определенные действия (обратиться в определенную организацию), то следует подробно разъяснить, где и по какой процедуре могут быть получены эти документы. В том случае, если часть документов должна быть составлена по определенной форме (на бланке), то следует указать, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения.

4.2. Платность услуги.

Государственная услуга по предоставлению информации о порядке организации совершения паломничества Хадж и Умра является бесплатной.

Расходы, понесенные государственным органом в связи с проверкой обращений, содержащих заведомо ложные сведения, могут быть изысканы с гражданина по решению суда.

Если услуга бесплатна, то это следует указать в регламенте.

Если же за услугу предполагается взимание платы, то необходимо сослаться на нормативно-правовой акт, которым установлена плата, а также подробно разъяснить ее размер. Кроме того, следует разъяснить и порядок взимания платы за услугу. При этом если оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет, то необходимо указать реквизиты этого счета.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Для получения информации об услуге достаточно посетить сайт Совета Министров Республики Каракалпакстан <http://sovminrk.gov.uz/> и в разделе *Интерактивные услуги* выбрать раздел *Осуществление государственных закупок на основе открытых конкурсов с применением современных информационных технологий*.

Процедура получения услуги посредством обращения по почте, через форму запроса и по электронной почте состоит из 5 этапов:

На **первом этапе** заявитель подготавливает текст заявления и документы, которые могут быть необходимы для рассмотрения обращения, а также документы, удостоверяющие личность заявителя.

На **втором этапе** обращение и пакет документов направляется через форму веб-сайта или на электронную почту Совета Министров (электронное обращение), нарочно либо по адресу Совета Министров.

На **третьем этапе** обращение, полученное через интернет, обрабатывается Информационной службой и передается на регистрацию в общий отдел Совета Министров Республики Каракалпакстан. Обращения, поступившие нарочно, либо по почте передаются напрямую в общий отдел Совета Министров Республики Каракалпакстан.

На **четвертом этапе** заявителю, в зависимости от результатов рассмотрения обращения, выдается справка с официальным ответом государственного органа, заверенная уполномоченным лицом, либо отказ от оказания услуги с подробным объяснением причин отказа.

Результаты рассмотрения обращения могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке.

В данном разделе необходимо представить поэтапную процедуру получения услуги. При описании данного раздела следует предусмотреть способы фиксации всех взаимодействий получателя услуги с исполнителем.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

После получения запроса от заявителя, в государственном органе должны быть реализованы нижеследующие процедуры по рассмотрению обращения:

1. Процедура 1:

Указать полный перечень и последовательность внутриведомственных процедур, осуществляемых после получения запроса от заявителя, например:

- 1) Процедура 1: направление документов в Отдел №1 и проверка Отделом №1 документов на соответствие требованиям
- 2) Процедура 2: направление информации Отделу №2 и подготовка Отделом №2 письменного ответа заявителю
- 3) Процедура 3: ...

4.5. Основания отказа

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям.

Согласно Закону Республики Узбекистан «Об обращениях граждан», в приеме гражданину может быть отказано, если его неоднократные обращения носят необоснованный, незаконный характер либо по его обращению уже принято решение.

Необходимо описать основания отказа в оказании услуги. Перечень оснований должен быть

исчерпывающим, содержать ясные и понятные формулировки. Орган, оказывающий услугу, не может изменять или дополнять основания отказа, предусмотренные законодательством, однако, в ряде случаев формулировки закона нуждаются в разъяснениях.

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Качество услуги определяется:

- удобством подачи обращения (в частности посредством онлайн формы на веб-сайте);
- полнотой, актуальностью и достоверностью информации, предоставленной государственным органом в ответ на обращение;
- временем ожидания ответа на обращение.

Необходимо перечислить параметры, по которым определяется качество услуги и степень удовлетворенности получателей услуги, минимально допустимые и целевые значения, периодичность их измерения.

Процент получателей, которые считают полученную информацию об услуге достаточно полной – не менее 40% (к 2013 году – не менее 60%), измеряется анкетированием посетителей в течение недели 2 раза в год

5.2. Обжалование некачественной услуги

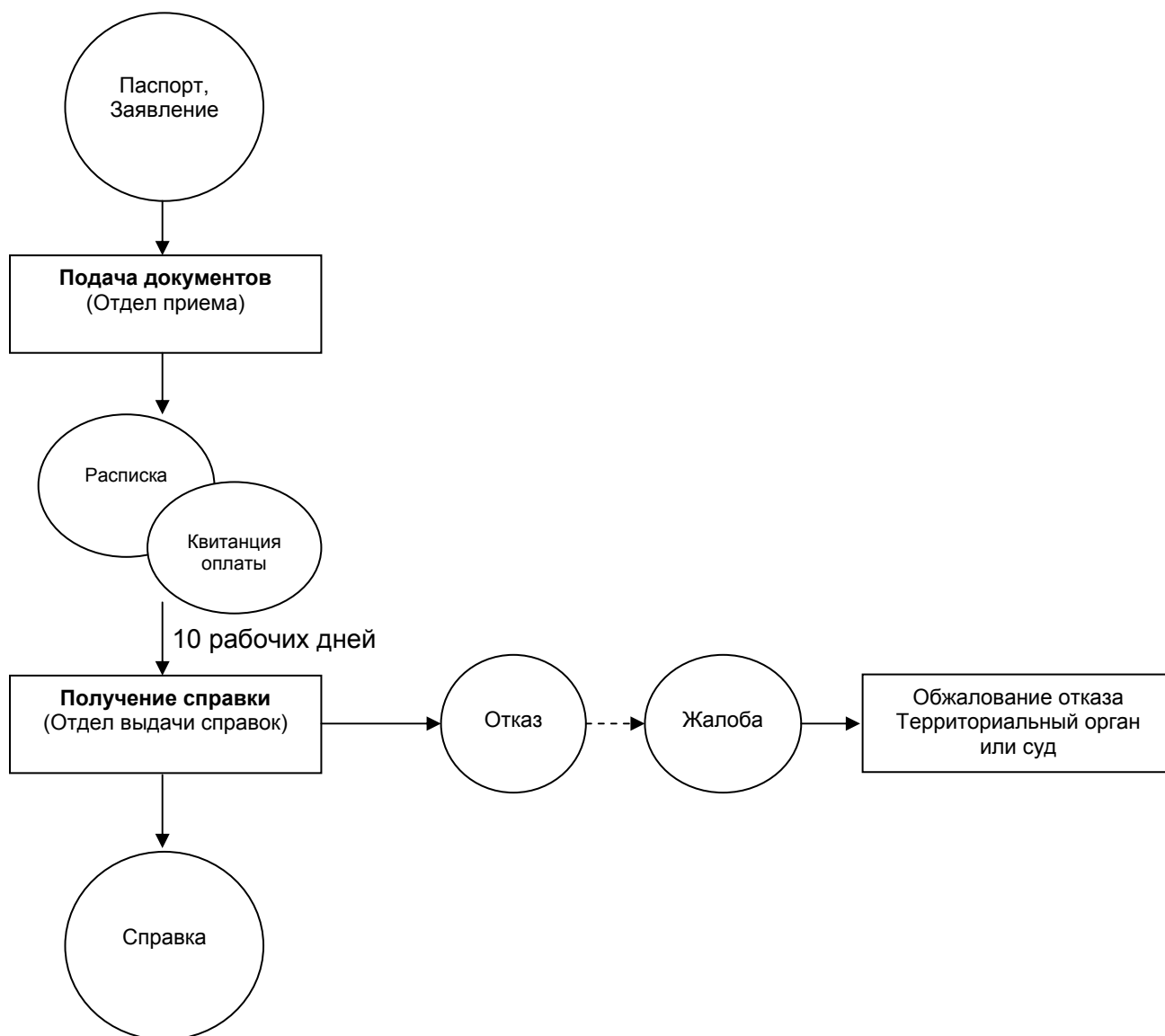
Согласно Закону Республики Узбекистан «Об обращениях граждан», в случае удовлетворения заявления или жалобы гражданина государственный орган, принявший незаконное решение по нему, возмещает гражданину ущерб, связанный с подачей и рассмотрением заявления или жалобы, расходы, понесенные в связи с выездом на место для рассмотрения заявления или жалобы по требованию соответствующего государственного органа, и утраченный за это время заработок. В судебном порядке гражданину может быть компенсирован также и моральный вред.

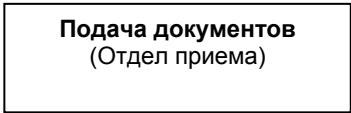


Средства, выплаченные государственным органом в возмещение ущерба гражданину в связи с нарушением требований закона при рассмотрении его заявления или жалобы, могут быть взысканы с виновного должностного лица в регрессном порядке.

Споры о возмещении ущерба и компенсации морального вреда в связи с обращениями граждан рассматриваются в судебном порядке

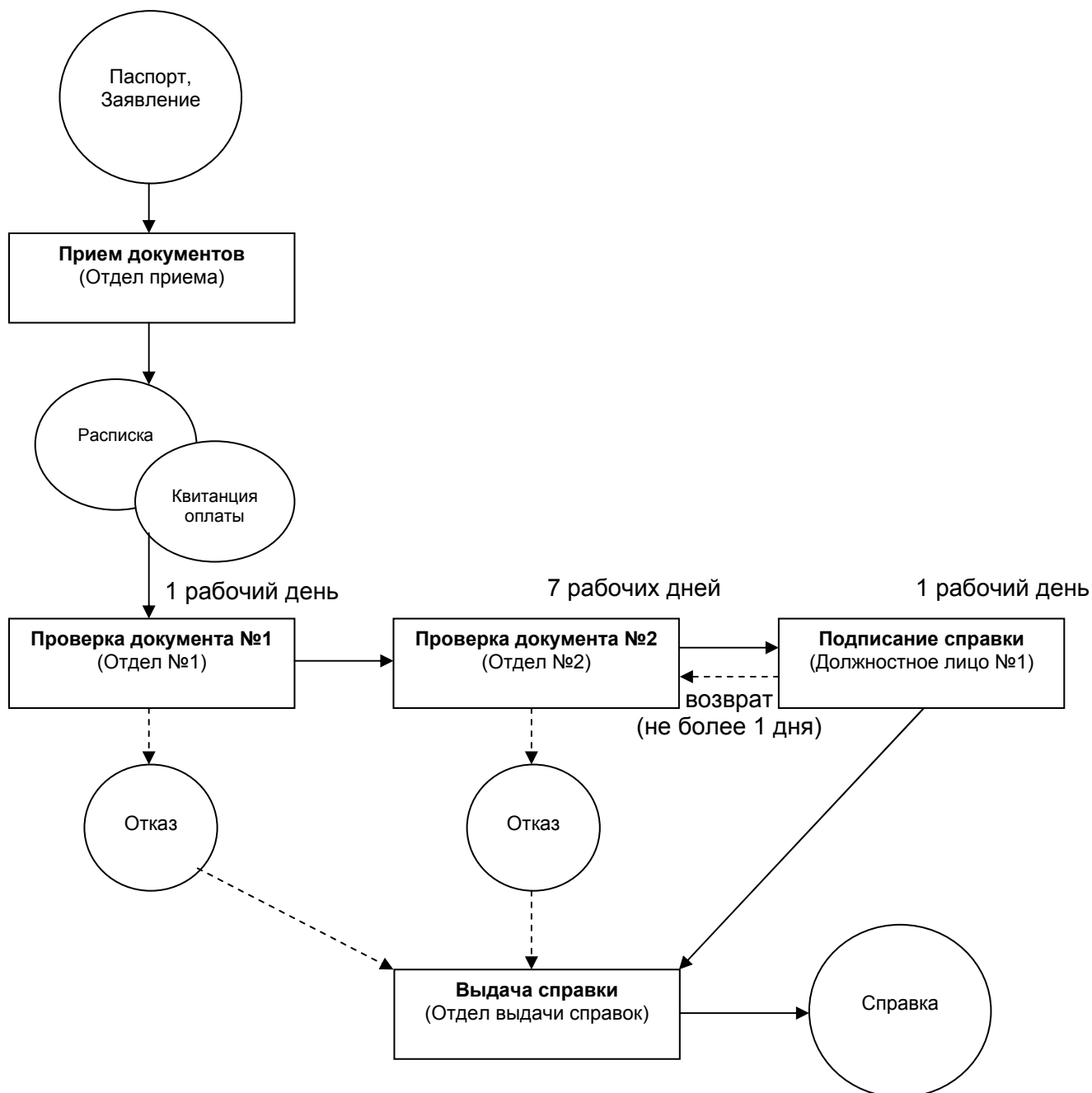
Следует конкретизировать право получателя обжаловать некачественное оказание услуги: перечислить все способы обжалования, предусмотрев процедуры подачи жалоб на нарушение процедур обслуживания (требований к месту, времени, сроку, комфортности оказания услуги), а также указав на возможные способы обжалования содержательных нарушений (отказа в принятии документов и т.п.).

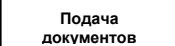


Пример схемы предоставления государственной услуги



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

**Пример описания внутриведомственных процедур
при оказании государственной услуги**



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