**РЕГЛАМЕНТ**

**единого телефона по деятельности АО «Узбекитон темир йуллари»**

**1. Описание (паспорт) услуги**

**1.1. Наименование услуги**

Приём обращений граждан через «единого телефона по деятельности АО «Узбекитон темир йуллари».

**1.2. Результат услуги**

Приём обращений от граждан.

**1.3. Орган, оказывающий услугу и место получения бланков**

**АО «Узбекитон темир йуллари»** 100060, г.Ташкент.,Мирабадский район, ул.Т.Шевченко, 7.

**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. **Срок подачи запроса**

Понедельник-Пятница, с 9:00 – 18:00 ч.

1. **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 «**единого телефона по деятельности АО «Узбекитон темир йуллари»**, установленных обществом на официальном веб-сайте (www.railway.uz).

**2.3. Информирование по запросу**

Услуга получается путем телефонного звонка.

1. **Информирование о месте оказания услуги**

100060, г.Ташкент.,Мирабадский район, Т.Шевченко,7

1. **Используемые бланки (формы) документов**

Обращения граждан заноситься в книгу регистрации обращений через «**единый телефон по деятельности АО «Узбекитон темир йуллари»**.

**3. Обслуживание**

**3.1. Время работы**

Прием обращений осуществляется с Понедельника по Пятницу,

с 9:00 – 18:00 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 «**единому телефону по деятельности АО «Узбекитон темир йуллари»**. В обращениях должны быть указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства, изложена суть заявления.

Обращения, в которых не указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства 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 «**единого телефона по деятельности АО «Узбекитон темир йуллари»** осуществляется согласно требованиям законодательства об обращениях граждан.

**4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги**

Обращения граждан, поступившие в «Единый телефон по деятельности АО «Узбекитон темир йуллари», рассматриваются этим органом или должностным лицом, на которое возложены обязанности по рассмотрению обращений.

* случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для всестороннего и объективного рассмотрения обращения граждан должностное лицо АО «Узбекистон темир йуллари», рассматривающее это обращение, может дополнительно собрать информацию.
* необходимых случаях должностное лицо АО «Узбекистон темир йуллари», рассматривающий обращение граждан, должно обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
* исключительных случаях, при невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица, они могут быть вызваны должностным лицом АО «Узбекистон темир йуллари».

Решения по обращениям граждан подписывает руководитель или иное уполномоченное должностное лицо АО «Узбекистон темир йуллари».

**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 АО «Узбекистон темир йуллари» некачественной услуги или нарушения процедур оказания услуг, получатель вправе обжаловать ее в порядке, установленном законодательством.