

ТИПОВОЙ ОБРАЗЕЦ

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый заместитель министра по
развитию информационных технологий и
коммуникаций Республики Узбекистан

_____ А.Файзуллаев

« ____ » _____ 2016 г.

Регламент оказания услуги

«Название услуги»

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

В данном разделе указывается наименование услуги. Если оказание данной услуги определено законодательством, то указывается наименование определенное в соответствующем нормативно-правовом акте, к примеру:

Регистрация информационных ресурсов (ГИР) и информационных систем (ИС) государственных органов

1.2. Результат услуги

Описывается, как для получателя услуги выглядит конечный результат оказанной услуги, к примеру:

ГИР/ИС регистрируются в Государственном реестре. После регистрации владельцы ГИР/ИС уведомляются об этом в письменном виде, а также им вручается свидетельство о регистрации установленного образца.

В большинстве случаев, результатом услуги является выдача какого-либо документа, однако в ряде случаев это может быть и не документ (например, выделение дискового пространства на сервере веб-хостинга или установка программного обеспечения).

Информация о регистрации ГИР/ИС госорганов публикуется в специальном разделе сайта www.reestr.uz с указанием даты регистрации и номера записи в Реестре.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

!

Указывается полное наименование организации (организаций), которые оказывают услугу и для которых написан данный регламент, а также подведомственных структурных подразделений, которые также оказывают данную услугу и выдают соответствующие бланки (если бланки используются).

Прием заявлений и паспортов от государственных органов осуществляется Государственным комитетом связи, информатизации и телекоммуникационных технологий. ГУП Центр «UZINFOCOM» регистрирует ГИР/ИС госорганов в Государственном Реестре информационных ресурсов и информационных систем.

Указываются места получения бланков для осуществления запроса на оказание услуги. При необходимости, указать конкретное подразделение. Возможно также указание веб-сайта, на котором можно получить и распечатать бланк. Пример:

Бланки заявления и паспорта ГИР/ИС госорганы могут скачать в электронном виде с сайта reestr.uz, а также заполнить в режиме реального времени на Едином портале интерактивных государственных услуг с использованием ЭЦП.

1.4. Правовые основания

Перечисляются нормативные акты, на основании которых оказывается услуга (если таковые имеются).

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 22.11.05 №169 «О совершенствовании нормативно-правовой базы в сфере информатизации»;
Приказ Узбекского агентства связи и информатизации от 22.02.06 №71;
Положение о порядке документирования информации, учета и регистрации государственных информационных ресурсов утвержденное Приказом гендиректора УзАСИ от 10.02.2006 №42, зарегистрированное Минюстом 04.04.2006 №1558;
Положение о порядке учета и регистрации информационных систем государственных органов, утвержденное Приказом гендиректора УзАСИ от 17.11.2006 №355, зарегистрированным Минюстом от 21.12.2006 №1646.

1.4. Получатели услуги

Следует описать получателей услуги: граждане, индивидуальные предприниматели или организации и государственные органы. Критерии, которым должен соответствовать получатель и критерии, которые исключают получение услуги. При описании необходимо пользоваться терминами, позволяющими гражданам (организациям), не обладающим специальными познаниями однозначно идентифицировать себя как получателя услуги (либо как лицо, не имеющее право на ее получение).

Все органы государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах обязаны зарегистрировать имеющиеся в эксплуатации ГИР/ИС.

1.5. Срок подачи запроса

Указать срок подачи запроса на оказание услуги. Если он не установлен законодательством, указать, что такой срок не установлен. Пример:

Регистрационные заявки направляются для регистрации государственных информационных ресурсов в 15-дневный срок с момента сдачи их в эксплуатацию.

Указать последствия несоблюдения сроков подачи запроса, например:

За несоблюдения сроков подачи заявки для регистрации собственники и владельцы информационных ресурсов и государственные органы, осуществляющие формирование и эксплуатацию информационных систем государственных органов несут ответственность в порядке, установленном законодательством

1.6. Срок исполнения

Необходимо указать общий срок оказания услуги. Этот срок обычно устанавливается нормативным правовым актом, предусматривающим необходимость оказания услуги. Если нормативными правовыми актами срок не установлен, необходимо явно установить его в настоящем регламенте.

Указать также конкретные сроки: с момента устного и (или) письменного обращения на оказание услуги, с момента подачи электронного, запроса на оказание услуги, с момента обращения в вышестоящий орган, а также иные специфичные для данной услуги сроки исполнения.

Указать максимально допустимое время обслуживания одного заявителя в месте оказания государственной услуги с момента его обращения.

Информационные ресурсы в 20-дневный срок с момента получения правильно оформленной регистрационной заявки включаются в Реестр государственных информационных ресурсов и информационных систем государственных органов, им присваивается регистрационный номер и оформляется регистрационное свидетельство установленного образца, которое выдается владельцу (собственнику) государственного информационного ресурса.

Информационная система государственного органа в 10-дневный срок включается в Реестр с присвоением регистрационного номера. Ответственному государственному органу направляется свидетельство о регистрации установленного образца.

Неправильно оформленные регистрационные заявки возвращаются владельцам (собственникам)

государственного информационного ресурса в недельный срок с момента получения заявки с указанием причин возврата. Заявитель обязан в 20-дневный срок со дня получения возвращенной

регистрационной заявки исправить ее и отправить повторно для регистрации.

1.7. Срок выдачи подтверждения

Указать срок выдачи документа, подтверждающего, что заявитель сдал все необходимые документы с момента их получения от обращающегося лица или срок направления соответствующего электронного уведомления (например, в Едином портале - принятие заявления к рассмотрению).

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

В данном разделе описывается перечень сведений, которые предоставляются получателям услуги. При определении объема предоставляемой информации возможно установление различий между обратившимся за информацией и подтвердившим свое право на получение услуги.

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:

- о местонахождении органа, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приема посетителей, (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь и т.п.);*
- перечне документов, необходимых для получения услуги;*
- порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков, порядке оплаты;*
- процедурах получения услуги;*
- сроке оказания услуги;*
- о наличии регламента услуги и способах ознакомления с регламентом.*

2.2. Широкое информирование

Под широким информированием понимается распространение стандартной информации об услуге и обслуживании способами, не подразумевающими интерактивность.

Для каждого канала широкого информирования следует указать способ, объем информации, форму ее представления и периодичность. Необходимо охарактеризовать или перечислить организации, указать адрес в сети Интернет.

Информация о порядке регистрации ГИР/ИС госорганов предоставлена на сайте www.reestr.uz, также заявители могут обращаться по телефонам: 238 4217, 238 4204.

2.3. Информирование по запросу

Следует описать условия обращения получателя услуги или его представителя и получения информации при всех возможных способах обращения получателя услуги или его представителя, в частности:

- личное обращение;
- письмо;
- телефон;
- факс;
- электронная почта.

По каждому способу коммуникации следует указать:

- время работы;
- состав информации;
- форму предоставления.

«Лично: с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 10 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации в виде текста стандарта, реквизитов оплаты госпошлины, составу необходимых документов.

По телефону; с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 5 минут) по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации, например, реквизитов оплаты госпошлины.

По факсу: круглосуточно прием любых письменных запросов, с 9-00 до 18-00 передача письменных документов по запросу (не более 3 страниц). |

По электронной почте: круглосуточно прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста (простой текст, прикрепленный файл DOC, RTF, PDF)

или иных по согласованию, с 9-00 до 18-00 передача письменных документов в формате простого

текста или прикрепленного файла DOC, RTF, PDF) или иного по согласованию, имеются готовые

к отправке файлы настоящего стандарта, необходимых бланков, схеме проезда.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Указание адресов к месту оказания услуги с автодорог и ближайших остановок общественного транспорта с ориентирами. |

2.5. Используемые бланки (формы) документов

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.

Формы для регистрации:

- заявление и паспорт Государственного информационного ресурса, утвержденные Приказом гендиректора УзАСИ, зарегистрированного Минюстом 02.06.2007 №1558-1;

- заявление и паспорт информационной системы государственного органа, утвержденные Приказом гендиректора УзАСИ от 17.11.2006 г. №355, зарегистрированным Минюстом 21.12.2006 №1646

3. Обслуживание

3.1. Время работы

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.

Время работы с 9-00 до 18-00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

3.2. Условия ожидания

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

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.

Для оказания услуг по регистрации других документов, кроме установленных в п. 2.5 не требуются.

4.2. Платность услуги.

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.

Услуги оказываются на бесплатной основе

4.3. Этапы оказания государственной услуги

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

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

1) Процедура 1: направление документов в Государственный комитет связи, информатизации и телекоммуникационных технологий, проверка Центром «UZINFOCOM» документов на соответствие требованиям;
2) Процедура 2: при наличии правильно оформленных документов в течение установленного срока производится регистрация ГИР/ИС госоргана, готовится письменный ответ заявителю и свидетельство о регистрации установленного образца.

4.5. Основания отказа

Необходимо описать основания для 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.

Неправильно оформленные регистрационные заявки возвращаются владельцам (собственникам) государственного информационного ресурса и информационных в недельный срок с момента получения заявки с указанием причин возврата.

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

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

5.2. Обжалование некачественной услуги

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.).

Заявитель за несвоевременное оказание услуг по регистрации ГИР/ИС может обжаловать в установленном законодательством порядке.

«ВНЕСЕНО»

**Руководитель предприятия
или организации**

«___» _____ 2016 г.

«СОГЛАСОВАНО»

**Директор Центра развития системы
«Электронное правительство»**

«___» _____ 2016 г.

«СОГЛАСОВАНО»

**Директор Центра развития и внедрения
компьютерных и информационных
технологий UZINFOCOM**

«___» _____ 2016 г.

**Схема предоставления государственной услуги по
регистрации ГИР/ИС госорганов**

