

# РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

## «Рассмотрение обращений граждан»

### 1. Описание (паспорт) услуги

#### 1.1. Наименование услуги

Рассмотрение обращений граждан.

#### 1.2. Результат услуги

Получение посредством посещения официального сайта МВТ а ([www.mft.uz](http://www.mft.uz)) запрашиваемой информации относящийся к компетенции и деятельности Министерство внешней торговли РУз.

#### 1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Органом, оказывающим услугу, является Министерство внешней торговли РУз. Ответ по желанию заявителя может быть передан устно лично заявителю или по телефону, номер которого указан заявителем. Также письменно - в одном из вариантов - по факсу, электронным письмом или по почте в бумажном виде.

#### 1.4. Правовые основания

Законодательство Республики Узбекистан №378 от 03.12.2014г. «Об обращениях физических и юридических лиц».

#### 1.4. Получатели услуги

Физические лица (резиденты и нерезиденты Республики Узбекистан), заинтересованные в получении услуги.

#### 1.5. Срок исполнения

Услуга оказывается в режиме онлайн в промежутке 10 рабочих дней. Ответ представляется по адресу указанный в запросе.

### 2. Информирование получателей услуги

#### 2.1. Состав и объем информации

Представляется информация, относящийся к компетенции Министерство внешней торговли РУзи ее деятельности.

#### 2.2. Широкое информирование

Информация об услуге доступна сайте сайте Министерство [www.mft.uz](http://www.mft.uz)

#### 2.3. Информирование по запросу

- Личное обращение или обращение через представителя: График приема

руководителей указан при входе Министерство, а также на сайте. Приходить с документом удостоверяющий личность – паспорт или военный билет.

- Доставка письма нарочно в рабочие дни с 9:00 до 17:00 часов.
- Телефон: 238-50-00
- Почта: 100047, г. Ташкент, ул.Истиклол 51.
- Факс: 238-50-20.
- Электронная почта: [secretary@mft.uz](mailto:secretary@mft.uz) . Круглосуточно.

### **3. Обслуживание**

#### **3.1. Время работы**

Рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов.

#### **3.2. Условия ожидания**

По очередности поступления запроса.

### **4. Процедура оказания услуги**

#### **4.1. Необходимые документы**

Обращение также принимается в режиме онлайн при посещении веб-сайта Министерства ( [www.mft.uz](http://www.mft.uz) )

Необходимые данные пользователя услуги, которые необходимо заполнить на сайте:

1. Фамилия, имя, отчество.
2. E-mail.
3. Контактный телефон с международным кодом.
4. Почтовый индекс.
5. Место жительства.
6. Тема.
7. Сообщение.
8. При личном обращении с посещением должностного лица – иметь паспорт или военный билет.

#### **4.2. Платность услуги.**

Услуга бесплатна.

#### **4.3. Этапы оказания государственной услуги**

1 этап. Регистрация заявки (обращение, предложение или жалоба и т.д.) в канцелярии Министерства.

2 этап. Рассмотрение заявки и принятие решения. В некоторых случаях с участием заявителя.

3 этап. Направление принятого решения заявителю.

#### **4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги**

Услуга состоит из следующих процедур:

1. Канцелярия регистрирует сразу по получению поступившее через традиционную почту, электронную почту или нарочно обращение граждан при наличии достаточных реквизитов письма, указанные в 4.1 настоящего Регламента.
2. В течении одного дня помощник Министра совместно с работниками соответствующих подразделений изучают и прорабатывают вопросы, изложенные в обращении (заявлении, жалобе и т.д.).
3. Руководители и специалисты Головного офиса и филиалов в течение 15 (при дополнительных изучений 30 дней) календарных дней со дня получения документа проводят изучение и проработку вопросов, изложенных в заявлениях и жалобах, при необходимости, с участием автора.
4. Специалисты соответствующих подразделений в течение двух суток проводят обработку результатов рассмотрения документа. При необходимости проводится обобщение и подготовка проекта ответа заявителю, а также в инстанцию, через которую поступило обращение.
5. Канцелярия в течение двух суток направляет принятые решения заявителю и снимает заявления, письма и жалобы с контроля.

#### 4.5. Основания отказа

- отсутствие в письменных обращениях необходимых реквизитов, перечисленных в пункте 4.1 настоящего Регламента;
- отсутствие у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих служебную или конфиденциальную информацию;
- не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;
- если в запросе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министерство внешней торговли РУз вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

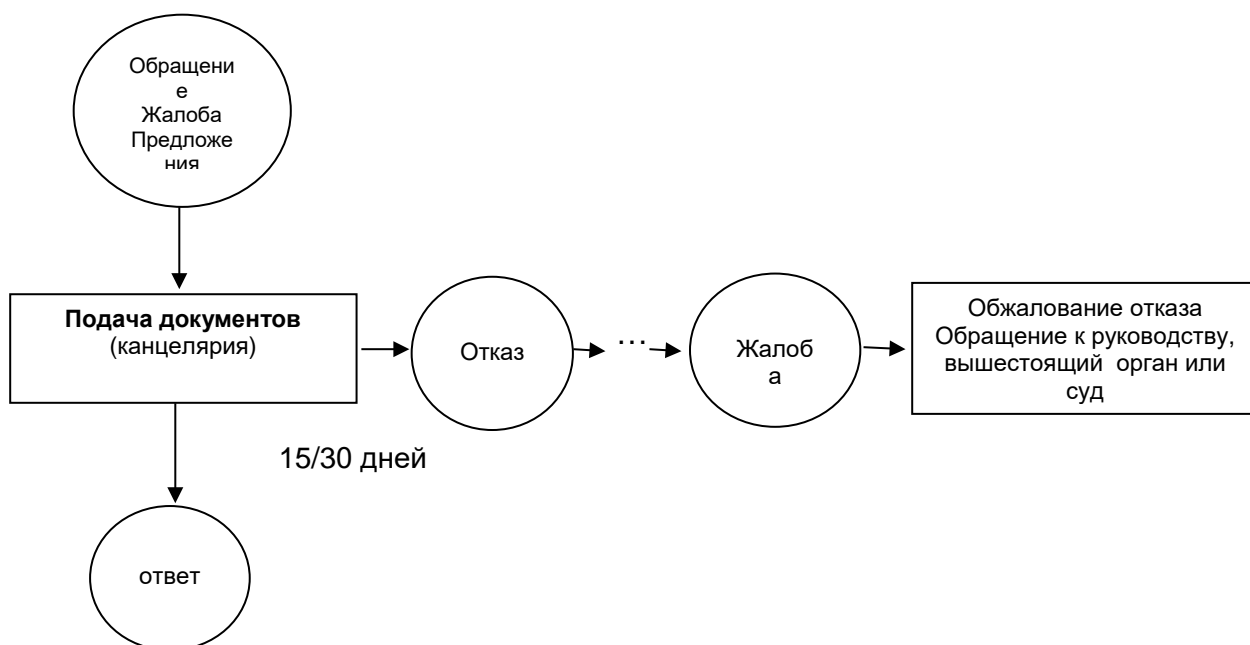
### **5. Обеспечение качества**

#### 5.2. Обжалование некачественной услуги

В соответствии с Законом Республики Узбекистан №378 от 03.12.2014г. «Об обращениях физических и юридических лиц» граждане вправе обжаловать необоснованный отказ в принятии и рассмотрении его обращения в вышестоящий в порядке подчиненности орган либо непосредственно в суд.

## Предоставление государственной услуги:

Рассмотрение обращений граждан.



**Описание внутриведомственных процедур при оказании государственной услуги:**

Рассмотрение обращений граждан.

