

# РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ по обращению граждан в ГИ «Узгосжелдорнадзор»

## 1. Описание (паспорт) услуги

### 1.1. Наименование услуги

Обращение граждан в органы государственного управления

### 1.2. Результат услуги

Обращения граждан, поступившие в инспекцию, рассматриваются должностным лицом, на которое возложены обязанности по рассмотрению обращений.

### 1.3. Органы, оказывающие услугу

Государственная инспекция Республики Узбекистан по надзору за безопасностью железнодорожных перевозок (ГИ «Узгосжелдорнадзор»)

### 1.4. Правовые основания

Закон Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» от 6 мая 1994 года с изменениями и дополнениями от 13.12.2002 года и постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30.12.2012 года №378.

### 1.4. Получатели

Граждане Республики Узбекистан

### 1.5. Срок исполнения

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

Заявления или жалобы рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в инспекцию, 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 инспекции, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

## **2. Информирование получателей услуги**

### 2.1. Состав и объем информации

Инспекция после рассмотрения обращения гражданина, обязана в письменной или электронной форме сообщить ему о результатах рассмотрения и существовании принятого решения.

### 2.2. Широкое информирование

Должностное лицо рассматривающее обращение граждан лично извещает заявителя о результатах рассмотрения в письменной форме или в электронной форме.

### 2.3. Информирование по запросу

По вопросам входящих в компетенцию ГИ «Узгосжелдорнадзор» обратившимся гражданам обращение будет рассмотрено в установленный срок.

### 2.4. Информирование в месте оказания услуги

г. Ташкент улица Туркистанская 7, кабинет 504 на 5 этаже или в канцелярий кааб. 503, ГИ «Узгосжелдорнадзор» в здании Ташкентского регионального железнодорожного узла, ГАЖК «Узбекистон темир йуллари».

### 2.6. Используемые бланки (формы) документов

Бланков не предусмотрено, обычные писчие бумаги формата А-4.

## **3. Обслуживание**

### 3.1. Время работы

Ежедневно с понедельника до субботы с 9-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00.

### 3.2. Условия ожидания

После обращения в государственный орган в течении 30 дней. .

## **4. Процедура оказания услуги**

### 4.1. Необходимые документы

Обращения граждан могут быть в виде заявлений, предложений или жалоб.

Заявление - обращение граждан с просьбой об оказании содействия в реализации их прав, свобод и законных интересов.

Предложение - обращение граждан, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности.

Жалоба - обращение граждан с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Обращение в письменной форме и необходимые доказательные документы, если оно требуется в подтверждение фактов изложенных в письме.

За представление в обращение недостоверных сведений, клевету и оскорблений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством.

#### 4.2. Платность услуги.

Обращение рассматривается бесплатно.

#### 4.3. Этапы оказания государственной услуги

Заявление об обращении в ГИ «Узгосжелдорнадзор» передается в письменной форме через средства почтовой связи или по электронной почте: [info@rwnadzor.uz](mailto:info@rwnadzor.uz).

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

Заявления или жалобы рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в инспекцию, 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 инспекции, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

#### 4.4. Основания отказа

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства гражданина или указаны ложные сведения о нем, а также не закрепленные подписью, считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения пользователя, поступившего через персональный кабинет, являются:

- некорректность содержания сообщения (нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, предложения, лишённые логики и смысла и т.д.);
- текст обращения содержит непонятные сокращения или рекламные материалы, не содержит конкретных заявлений, жалоб и предложений.

### **5. Обеспечение качества**

#### 5.1. Параметры качества

#### 5.2. Обжалование некачественной услуги

Заявитель имеет право обжаловать за несвоевременное рассмотрение на обращение входящих в компетенцию инспекции в установленном законодательном порядке.