Порядок оказания интерактивных услуг

https://special.uzkimyosanoat.uz/ru/documents/guidelines/polojepigu

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке оказания интерактивных государственных услуг через Единый портал интерактивных государственных услуг

Утвержден приказом Председателя Правления ГАК "Узкимёсаноат" №71 от 13.06.2014г. "Об обеспечении качественного и своевременного оказания интерактивных государственных услуг через Единый портал интерактивных государственных услуг".

I. Общие положения

1. Настоящее положение разработано в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 декабря 2012 г. № 378 и определяет условия и порядок оказания интерактивных государственных услуг (далее – оказание услуг) через Единый портал интерактивных государственных услуг (далее – Единый портал) ГАК «Узкимёсаноат» (далее –компания).

2. Единый портал является единой точкой доступа к интерактивным отраслевым услугам, предоставляемым компанией и его подведомственными предприятиями и организациями, в том числе на платной основе, предусмотренных действующим законодательством и отраслевыми документами.

3. Проверка состояния поступления новых заявок на оказание интерактивных государственных услуг в персональном кабинете на Едином портале осуществляется ежедневно не реже трех раз в день.

4. Предоставление пользователям интерактивных государственных услуг осуществляется в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и должны быть направлены пользователю в запрошенной форме (письменной, электронной и через персональный кабинет на Едином портале).

II. Порядок подачи, приема и рассмотрения обращений, направленных через Единый портал

5. Ответственные лица при получении обращения в обязательном порядке принимают его (пользователю направляется уведомление о приеме его обращения) не позднее одного рабочего дня.

6. Основаниями для отказа в рассмотрении обращений, поступившего через Единый портал, являются:

- некорректность содержания сообщения (нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, предложения, лишенные логики и смысла и т. д.);
- текст обращения содержит непонятные сокращения или рекламные материалы, не содержит конкретных заявлений, жалоб или предложений;
- некорректность личных данных пользователя (Ф.И.О., адрес).

При отказе в рассмотрении обращения в течение одного рабочего дня направляется уведомление пользователю об отказе в рассмотрении обращения с указанием мотивированной причины отказа.

7. В случае получения обращений, рассмотрение которых не входит в полномочия компании, в срок не позднее пяти дней направляется соответствующим ведомствам с обязательным информированием заявителя об этом согласно выбранному типу уведомления.

8. Рассмотрение обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется в порядке и сроки, установленные для письменных обращений в соответствии с действующим законодательством.

9. Сроки рассмотрения обращений пользователя:

- предложения – 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 – до одного месяца со дня поступления компанию, которая обязана разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее пятнадцати дней.

10. Обращения, поданные через Единый портал, подлежат обязательному принятию и рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. При этом датой принятия обращения считается дата поступления данного обращения в персональный кабинет на Едином портале.

11. Обращения, поступившие через Единый портал, рассматриваются лично руководителем, его заместителями, либо иным назначенным в установленном порядке должностным лицом.

12. При рассмотрении обращений обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.

13. Не рассматриваются обращения от одного и того же пользователя, содержащие вопрос, на который заявитель неоднократно получал ответ, за исключением случаев, когда обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

III. Порядок рассмотрения заявок на прием к руководству, направленных через Единый портал

14. Прием граждан проводится в установленные дни и часы, в удобное для граждан время.

15. Графики приема граждан доводятся до сведения граждан, в том числе путем размещения их на официальном веб-сайте и Едином портале.

16. Заявки на прием к руководству, поданные через Единый портал, подлежат обязательному принятию и рассмотрению ответственными лицами, за исключением случаев, предусмотренных законодательством и настоящим порядком.

17. Поступающие заявки на прием к руководству вносятся руководителю, его заместителям, либо иному назначенному в установленном порядке должностному лицу для согласования даты и времени приема.

18. Информация о дате и времени приема направляется заявителю через Единый портал в срок не позднее двух дней с момента подачи заявки.

19. Информация о времени, дате приема и личных данных заявителя заблаговременно направляются службе охраны для организации пропуска в соответствующий кабинет.

20. По итогам приема граждан обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение вопросов, затронутых во время приема, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.

21. Заявки на прием к руководству, содержащие в себе вопросы, разрешение которых не входит в полномочия компании, отклоняются с указанием мотивированного отказа.

22. В приеме гражданину может быть отказано в случае, если его неоднократные обращения носят необоснованный и незаконный характер, либо по его обращению уже принято решение.

23. Отказ в приеме гражданина осуществляется в срок не позднее трех дней с даты подачи заявки с подробным указанием причины отказа.

IV. Порядок предоставления услуги «Вакансии»

24. Заявки на трудоустройство через Единый портал подлежат обязательному принятию и рассмотрению ответственными лицами, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. При этом датой принятия заявки считается дата поступления данной заявки в персональный кабинет компании.

25. Информация о действующих вакансиях с их подробным описанием и требованиями к кандидатам доводится до сведения граждан путем размещения их на официальном веб-сайте и Едином портале в течение двух дней с момента появления новых вакантных мест.

26. Основаниями для отказа в рассмотрении направленного в компанию резюме, поступившего через персональный кабинет, являются некорректность и неполнота личных данных пользователя (Ф.И.О., адрес, и др.), либо грубое несоответствие требованиям, указанным в вакансии на Едином портале. При отказе в рассмотрении обращения должностными лицами в течение трех рабочих дней направляется уведомление заявителю об отказе в рассмотрении обращения с обоснованием причин отказа в электронной форме.

V. Ответственность и контроль оказания интерактивных государственных услуг

27. Сведения, содержащиеся в обращениях, резюме и заявках на прием к руководству, могут использоваться только в служебных целях.

28. Руководители управлений, отделов и структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременное и качественное оказание интерактивных государственных услуг через Единый портал.

29. Должностные лица, допустившие нарушение настоящего порядка несут ответственность в соответствии с законодательством.