

ВКС хизматига уланиш учун аризаларни қабул қилиш регламенти

1. Хизматнинг тавсифи

1.1. Хизмат тури номланиши

ВКС (Видеоконференция связи) – Видео конференс алоқа хизматига уланиш учун аризаларни қабул қилиш.

1.2. Хизмат натижаси

Фойдаланувчиларга ВКС хизматини етказиб бериш.

1.3. Хизмат кўрсатувчи орган ва бланкни олиш жойлари

“Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиали.

Юридик манзил:

Ўзбекистон Республикаси, Тошкент ш. Бунёдкор к. 8А

Расмий сайт: www.btm.uz

1.4. Ҳуқуқий асос

05.10.2014 йил №1417 сонли “Маълумотлар узатиш, шу жумладан, Интернет тармоғи хизматини етказиш бўйича қоидалар” (25.08.2004 йилдаги №285 сонли ЎзААА бош директори буйруғи)

Хизмат фойдаланувчилари

Юридик шахслар

1.5. Сўровнома бериш муддати

Доимий

1.6. Ижро муддати

Ариза қабул қилинганидан сўнг 5-кун ичида кўриб чиқилади. Ижобий қарор қабул қилинганда ариза берувчи шартнома тузиш учун таклиф қилинади ва шартнома тузилгандан сўнг 5 иш кун ичида хизмат тақдим этилади.

1.7. Тасдиқлаш учун бериладиган муддат

5 иш куни давомида

2. Хизмат фойдаланувчиларини ахборот билан таъминлаш

2.1. Ахборот ўлчами ва таркиби

- тўлдирилиши зарур бўлган бланкларни олиш усуллари ва тартиби, тўлов тартиби;
- хизматдан фойдаланиш жараени;
- хизмат кўрсатиш муддати;
- хизмат кўрсатувчининг техник имкониятлари ҳақида;
- регламент ва у билан танишиш йўллари ҳақида (лицензия, оммавий оферта);

2.2. Кенг кўламда ахборот етказиш

Фойдаланишга оид ахборотни етказиш реклама, ёзма билдирув, ОАВ, Телерадиоэшиттириш, Интернет тармоғи (www.brm.uz) орқали амалга оширилади.

2.3. Сўровга оид ахборот етказиш

Хизматдан фойдаланувчи ёки унинг вакили ахборот олиш учун қуйидаги имкониятларга эга:

- 9:00дан 18:00гача шахсан мурожаат этиш, душанба – жума;
- Телекоммуникация хизматларига оид исталган савол юзасидан “Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиалининг қабул бўлимига 9:00дан 18:00гача ёзма равишда мурожаат қилиш;
- Техник таъминот бўлимининг телефон рақами орқали – 8(800) 202-00-00 (кеча-кундуз);
- Факс орқали(кеча-кундуз);
- Электрон почта орқали(кеча-кундуз);

2.4. Хизмат кўрсатиш жойида ахборот олиш

Хизматлар “Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиалининг офисида кўрсатилади.

“Ўзбектелеком” АК “БРМ” филиалининг адреси, ориентир ва телефонларини расмий сайтдан билиб олиш мумкин – www.brm.uz.

2.5. Хужжатларда қўлланиладиган бланк (форма)лар

Хизмат кўрсатиш ариза бланклари ва шартномалар фойдаланувчига бевосита Oasis биллингидан етказиб берилади.

3. Хизмат кўрсатиш

3.1. Иш вақти

“БРМ” филиалида тасдиқланган иш жадвалига мувофиқ (душанба-жума 9:00дан 18:00гача, шанба ва якшанба – дам олиш кунлари).

3.2. Навбат кутиш тартиби

Жонли навбат

4. Хизмат кўрсатиш фаолияти

4.1. Зарур бўлган хужжатлар хужжатлар

Қуйидаги хужжатлар тақдим қилиниши зарур

- Мухр урилган (ёки фирма бланкида), имзоланган хат-ариза;
- Таъсис этувчи ёки директорнинг паспорт нусхаси;
- Гувоҳнома;

4.2. Хизмат нархланиши

Хизматларга тарифлар ва хизматларнинг тасдиқланган нархномасига мувофиқ ҳолда ҳақ тўланади.

4.3. Хизмат кўрсатиш босқичлари

- Ариза бериш;
- Техник имкониятларни аниқлаштириш;
- Кўриб чиқиш;
- Қарор чиқариш;
- Шартнома тузиш;
- ВКС хизматини қабул қилиш;

4.4. Муассаса ичида хизмат кўрсатиш жараёни

Муассаса ичида хизмат кўрсатиш жараёни 4.3. пунктда кўрсатилган.

4.5. Рад этиш асослари

Хизмат кўрсатишни рад этиш учун асос сифатида хизмат қилувчи сабаблар:

- ВКС хизмати – абонентга оператор томонидан фақатгина техник имкониятлар мавжуд бўлган ҳолатда кўрсатилади. Техник имкониятларнинг мавжуд эмаслиги абонентга хизмат кўрсатишни рад этиш ва шартнома тузилмаслигига сабаб бўлиши мумкин;
- Хизмат кўрсатилишини сўраб мурожаат қилган шахсда уни олишга ҳуқуқи йўқлиги, ёки бошқа шахснинг номидан иш юритиш ваколати йўқлиги;
- Хужжатларнинг ўрнатилган талабларга тўғри келмаслиги (тўлиқ емас, нотўғри тўлдирилган);
- Такдим қилинган хужжатларда ҳақиқатга тўғри келмайдиган маълумотларнинг мавжудлиги.

5. Сифат таъминоти

5.1. Сифат параметрлари

Кўрсатилаётган хизматларга қўйилган сифат талаби УзПваТА нинг 22.01.2001 даги №29 буйруғи ва RH45-039:2008, O'zDSt 1008:2001 га мувофиқ ўрнатилган.

5.2. Сифатсиз хизматдан шикоят қилиш

Сифатсиз хизмат кўрсатилган ҳолларда фойдаланувчи раҳбариятга мурожаат қилиши мумкин. Ўрнатилган тартибга кўра, сифатсиз хизмат юзасидан мурожаатлар қуйидагиларга мувофиқ ҳолда кўриб чиқилади:

- У 043:2005 “Мурожаатномаларни ҳисобга олиш, кўриб чиқиш ва улар бўйича Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлигига ҳисобот тайёрлаш тартиби ҳақида йўриқнома”;
- KSt 17820078-003: 2010 “Мурожаатномаларни ҳисобга олиш, кўриб чиқиш ва улар бўйича “Ўзбектелеком” АКга ҳисобот тайёрлаш тартиби ҳақида йўриқнома”;
- KSt 17820078-010: 2012 “Сифат менеджменти тартиби. “Ўзбектелеком” АКда кўрсатилаётган хизматлар сифатини назорат қилиниши, номуқобил маҳсулот/хизмат бошқаруви”.

ВКС хизматига уланиш учун ариза топшириш схемаси

