



РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Сертификация зерна, зернобобовых, масличных культур и продуктов их переработки

1.2. Результат услуги

Заявителю выдаётся полная информация об услуге в письменном (при наличии почтового адреса) или электронном виде (при наличии обратного e-mail адреса) с предоставлением форм и бланков необходимых документов и указанием соответствующего нормативно-правового акта.

1.3. Орган, оказывающие услугу и места получения бланков

*Центральная лаборатория Государственной хлебной инспекции при Кабинете Министров Республики Узбекистан.:
г. Ташкент, Ц-14, здание 27, тел/факс: +998712448756, e-mail: centrlab@uzddi.uz,
orgsert@uzddi.uz, веб-сайт: www.uzddi.uz*

Территориальные подразделения:

*Региональная лаборатория Республики Каракалпакстан, г. Нукус, ул. Кунградская зд.7, тел/факс: 83612247250, e-mail: nukus@uzddi.uz;
Региональная лаборатория, г. Андижан, ул. Чинабадская зд.21, тел/факс: 833742266482, e-mail: andijan@uzddi.uz;
Региональная лаборатория, г. Карши, ул. Журабаева зд.8, тел/факс: 83752262831, e-mail: karshi@uzddi.uz;
Региональная лаборатория, г. Самарканд, ул. Якубова зд.4, тел/факс: 83662297199, e-mail: samarkand@uzddi.uz*

1.4. Правовые основания

*Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 8 июня 2004 года №269 «О вопросах организации деятельности Государственной хлебной инспекции при Кабинете Министров Республики Узбекистан»;
Закон Республики Узбекистан «О стандартизации»;
Закон Республики Узбекистан «О сертификации продукции и услуг»;
Закон Республики Узбекистан «О качестве и безопасности пищевой продукции»;*

*Правила сертификации продукции (Приказ Генерального директора Узстандарт Зарегистрирован 18 марта 2005 г. Регистрационный № 1458);
Правила оплаты работ и услуг в Национальной системе сертификации Республики Узбекистан (Приказ Генерального директора Узстандарт Зарегистрирован 11.10.2013 г. Регистрационный № 2516);
Другие нормативно-правовые акты, действующие в отрасли.*

1.4. Получатели услуги

Физические и юридические лица, осуществляющие деятельность (или прошедшие установленные формы регистрации) на территории Республики Узбекистан.

1.5. Срок подачи запроса

Срок подачи запроса (обращения) не ограничен.

1.6. Срок исполнения

*Срок оказания услуги по заявке (обращению) государственного (хозяйственного) органа, физических и юридических лиц:
с момента устного и (или) письменного обращения на оказание услуги – не более 10 дней (с учётом выходных и праздничных дней);
с момента подачи электронного запроса на оказание услуги – не более 10 дней (с учётом выходных и праздничных дней);
с момента обращения в вышестоящий орган – не более 3 дней.*

1.7. Срок выдачи подтверждения

*Подтверждением приёмки заявки (обращения) является расписка о получении непосредственно в день приёмки.
Подтверждением исполнения заявки (обращения) является ответный документ по исполнению заявки (обращения) по истечении сроков исполнения.*

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

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;*
- процедурах получения услуги;*
- сроке оказания услуги;*
- о наличии регламента услуги и способах ознакомления с регламентом.*

2.2. Широкое информирование

Информация об оказываемой услуге представляется в СМИ или по телекоммуникационным каналам: тел/факс: +998712448753, e-mail: info@uzddi.uz, веб-сайт: www.uzddi.uz

2.3. Информирование по запросу

Личные обращения (запросы): с 9-00 до 18-00 устное консультирование (не более 20 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление письменной информации в виде текста по 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.

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).

2.4. Информирование в месте оказания услуги

г. Ташкент, Ц-14, здание 27, ориентир: площадь Хадра

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Информация предоставляется на фирменном бланке органа (при официальной форме запроса или обращения) или на бланке свободной формы (при электронной форме запроса в форматах DOC, RTF, PDF).

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Время работы:

Центральная лаборатория: ежедневно с 9-00 до 18-00 (кроме выходных и праздничных дней);

Региональные лаборатории: ежедневно с 9-00 до 18-00 (кроме выходных и праздничных дней);

3.2. Условия ожидания

Посетителям гарантируются следующие условия ожидания:

При личном посещении – в порядке живой очереди (среднее время ожидания не более 10 минут), при невозможности приёма в указанный день посетителю назначается время приёма с указанием точной даты и времени;

По предварительной записи (по телефону/факсу или эл.почте) – посетитель принимается в указанное время (при невозможности приёма в указанный день посетителю назначается время приёма с указанием точной даты и времени).

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Для получения услуги заявитель (посетитель) обязан предоставить следующие документы:

При личном посещении – один из нижеперечисленных документов, удостоверяющих личность посетителя (гражданский паспорт, удостоверение личности государственного или хозяйственного органа, физического или юридического лица установленной формы) и заявка (обращение) с приложением к нему копий товарно-сопроводительных и сертификационных документов;

При письменном обращении – заявка (обращение) физического или юридического лица с приложением к нему копий товарно-сопроводительных и сертификационных документов и с указанием точных почтовых реквизитов;

При электронном обращении – указывается точный e-mail отправителя, зарегистрированный в домене .uz;

При получении услуги вместо лица, которое по тем или иным причинам не может лично явиться для получения услуги, необходимо предоставление доверенности от имени данного лица, заверенное нотариальными органами.

4.2. Платность услуги.

Предоставление справочной информации по оказанию данной услуги оказывается бесплатно.

Оплата фактических услуг по проведению сертификации зерна, зернобобовых, масличных культур и продуктов их переработки производится по утверждённым калькуляциям.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

№	Описание этапа	Срок
1	Приём заявки (обращения) на сертификацию в ОС и проверка наличия необходимых документов	2 рабочих дней
2	Анализ НД на заявленную продукцию и других документов, представленных к заявке	2 рабочих часа(ов)
3	Принятие решения по заявке	2 рабочих часа(ов)
4	Подготовка и утверждение программы испытаний	1 рабочий час
5	Идентификация, отбор и доставка образцов в лабораторию	1 рабочий день
6	Проведение испытания образцов в лаборатории	2 рабочих часа(ов)
7	Анализ полученных результатов, выдачу сертификата соответствия или отказ в его выдаче	3 рабочих часа(ов)
8	Регистрация сертификатов соответствия в Государственном реестре НСС Уз	10 минут рабочего часа

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

Процедура 1: приём заявки (обращения);

Процедура 2: регистрация заявки (обращения) и направление руководителю (заместителю) органа для получения разрешения на исполнение и назначение непосредственного исполнителя с указанием сроков исполнения;

Процедура 3: направление документов непосредственному исполнителю;

Процедура 4: подготовка непосредственным исполнителем ответа заявителю;

Процедура 5: предоставление ответной документации по исполнению заявки (обращения) руководителю (заместителю) органа для получения разрешения на выдачу услуги заявителю;

Процедура 6: выдача документации заявителю;

Процедура 7: регистрация выдачи заявки (обращения).

4.5. Основания отказа

Основаниями отказа по приёму заявки (обращения) на предоставление услуги являются:

- 1. Несоответствие темы заявки (обращения) основным функциям, правам и обязанностям органа. При этом заявителю предоставляется информация об органах и организациях, в функции которых входит тема заявки или обращения.*
- 2. Наличие в запросе (обращении) вопросов, являющихся конфиденциальными или секретной информацией государственного и ведомственного уровня.*
- 3. Несоответствие поданных документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение).*

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Основными параметрами качества оказания услуги являются:

- 1. Временная и содержательная точность и полнота исполнения услуги.*
- 2. Удовлетворенность заявителя (получателя) исполнением и итогами оказанной услуги.*

Параметры качества оказания услуг изучаются непосредственно после оказания услуги путём опроса получателей услуги.

Целевые значения – 100 процентное исполнение услуги по каждому заявителю.

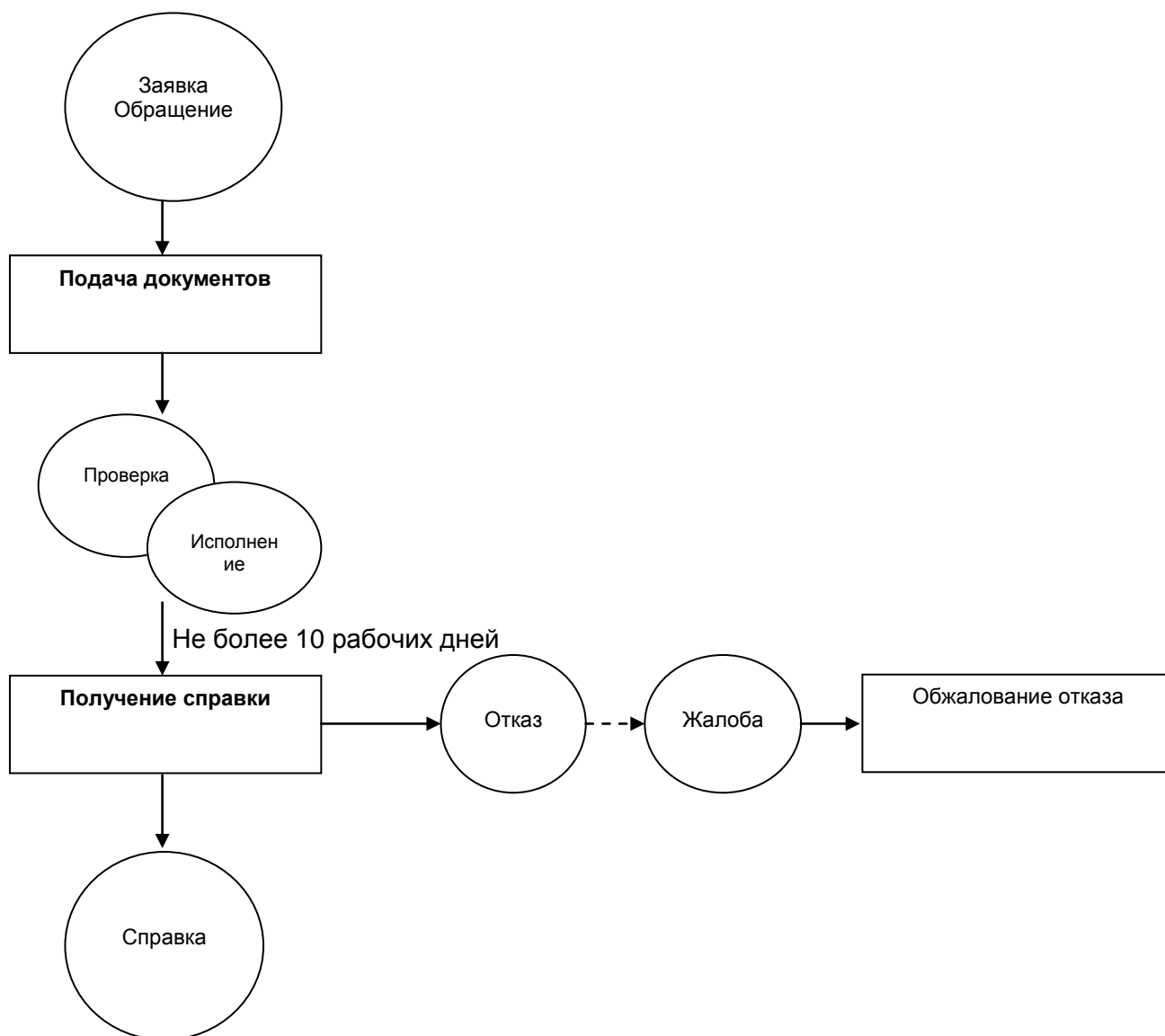
5.2. Обжалование некачественной услуги

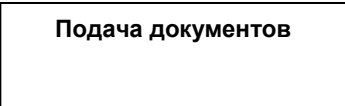
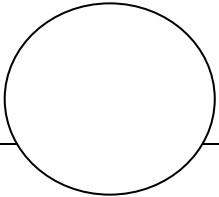
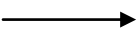
Обжалование некачественной услуги производится в соответствии с Законодательством Республики Узбекистан.

Заявитель имеет право обжаловать некачественное оказание услуги со стороны непосредственного исполнителя путём подачи официальной жалобы руководителю (заместителю) органа или в вышестоящий орган.

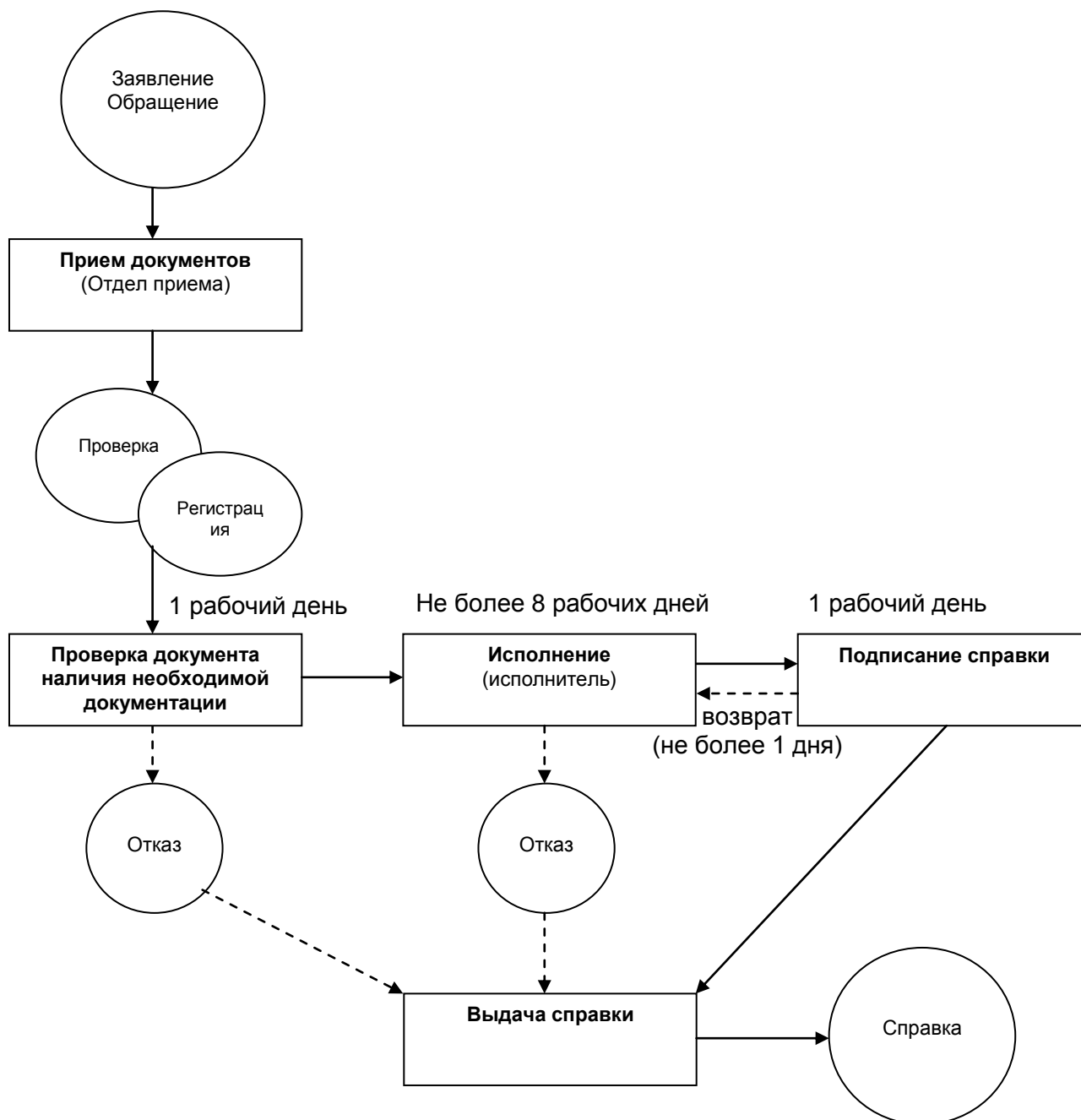
Вышестоящим органом является Кабинет Министров Республики Узбекистан.

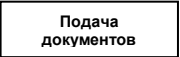


Пример схемы предоставления государственной услуги



	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
	<p>Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)</p>
	<p>Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.</p>

**Описание внутриведомственных процедур
при оказании государственной услуги**



	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
	<p>Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)</p>
	<p>Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.</p>