

# РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

## 1. Описание (паспорт) услуги

### 1.1. Наименование услуги

Оплата коммунальных платежей

### 1.2. Результат услуги

Прием платежей от физических лиц в наличной или без наличной (по пластиковой карточке или со вклада, имеющегося в банке) форме за коммунальные услуги и перечисление денежных средств на счет организации, оказывающей эти услуги.

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

Приём оплаты коммунальных платежей осуществляется во всех мини-банках, сберегательных, коммунальных, специальных и выездных кассах АКИБ "Ипотека-банк"

### 1.4. Правовые основания

"Инструкция по организации кассовой работы, инкассации и перевозки ценностей в коммерческих банках", утвержденная постановлением Правления ЦБ от 17.05.2008 г. №12/2, зарегистрированным МЮ 27.06.2008 г. №1831

### 1.5. Получатели услуги

Получателями услуги являются физические лица.

### 1.6. Срок подачи запроса

Не установлен

### 1.7. Срок исполнения

Осуществляются моментально

### 1.8. Срок выдачи подтверждения

Подтверждение об осуществлении платежа выдается после приема денежных средств в виде квитанции или в виде архивной справки за ранее произведенные платежи в момент запроса.

## 2. Информирование получателей услуги

### 2.1. Состав и объем информации

Перечень сведений, которые предоставляются получателям услуги:

- сведения о тарифах на коммунальные услуги;
- образцы заполнения квитанции за услуги;
- сведения о задолженности плательщиков за электроэнергию, газ, водоканал, махсустранс;

### 2.2. Широкое информирование

- СМИ
- веб-сайт ([www.ipotekabank.uz](http://www.ipotekabank.uz))
- посредством вывески информации об услуге на досках объявлений для клиентов, имеющих во всех филиалах и инфраструктурах банка, таких как минибанки и сберегательные, коммунальные, специальные кассы.

### 2.3. Информирование по запросу

- личное обращение;
  - письмо;
  - телефон;
- каждый банковский операционный день с 9-00 до 17-00

### 2.4. Информирование в месте оказания услуги

Информацию на местах оказания услуги можно получить:

- непосредственно от сотрудника филиала, оказывающего услугу

- на досках объявлений для клиентов, имеющихся во всех филиалах и инфраструктурах банка, таких как минибанки и сберегательные, коммунальные, специальные кассы.

## 2.5. Используемые бланки (формы) документов

Специальные бланки организации, оказывающей коммунальные услуги (квитанции).

## 3. Обслуживание

### 3.1. Время работы

Услуга оказывается для всех физических лиц каждый банковский операционный день с 9:00 до 17:00 часов.

### 3.2. Условия ожидания

Живая очередь, среднее время ожидания 5-10 мин.

## 4. Процедура оказания услуги

### 4.1. Необходимые документы

При оплате коммунальных платежей - Специальные бланки организации, оказывающей коммунальные услуги (квитанции).

### 4.2. Платность услуги.

Услуга оказывается бесплатно.

### 4.3. Этапы оказания государственной услуги

Приём коммунальных платежей. На основании квитанции, заполненной физическим лицом-плательщиком, средства принимаются в наличной или без наличной (по пластиковой карточке или со вклада имеющегося в банке) форме, в режиме “on line” или “off line”. В пользу коммунальных организаций, имеющих биллинговую систему, таких как Узбекэнерго, Узтрансгаз, ДУК Сувсоз, Махсустрас, платежи принимаются в режиме “on line”. Это позволяет отразить поступление платежа на лицевом счете, открытом в коммунальной организации тут же, в момент оплаты и при предоставлении физическим лицом номера мобильного телефона получить СМС сообщение о произведенной оплате.

Физическому лицу выдаётся один экземпляр квитанции с чеком, подтверждающим платеж и денежные средства перечисляются на счет организации, оказывающей коммунальную услугу.

### 4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

Указать полный перечень и последовательность внутриведомственных процедур, осуществляемых после получения запроса от заявителя:

Приём коммунальных платежей.

*1) Процедура 1: сбор документов в сбер. кассе и ведение спец. книг по учету платежей.*

*2) Процедура 2: направление соответствующих документов в организацию оказывающей услугу*

1. Введение кассиром в программу данных, указанных в квитанции об оплате, и печать клеше на квитанции посредством принтера, (в случае оплаты по пластиковой карточке - слипа терминала).
2. Первый экземпляр квитанции, с отпечатанным клеше (или слипом, в случае оплаты по пластиковой карточке) выдается физическому лицу тут же, после оплаты, второй экземпляр передается организации, оказывающей коммунальные услуги на следующий день, после перечисления денежных средств с подтверждающим мемориальном ордере о перечислении.
3. Перечисление денежных средств на счет организации, оказывающей коммунальную услугу.

### 4.5. Основания отказа

- непредставление соответствующих документов;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполные реквизиты, неправильное заполнение);
- наличие в предоставленных документах сведений, не соответствующих действительности.

## **5. Обеспечение качества**

### **5.1. Параметры качества**

- динамика роста объема оплаты коммунальных платежей и увеличение депозитной базы физических лиц банка посредством использования данных услуг;
- анализ записей в книгах жалоб и предложений на местах предоставления услуги и наличие обращений граждан по телефонам доверия.

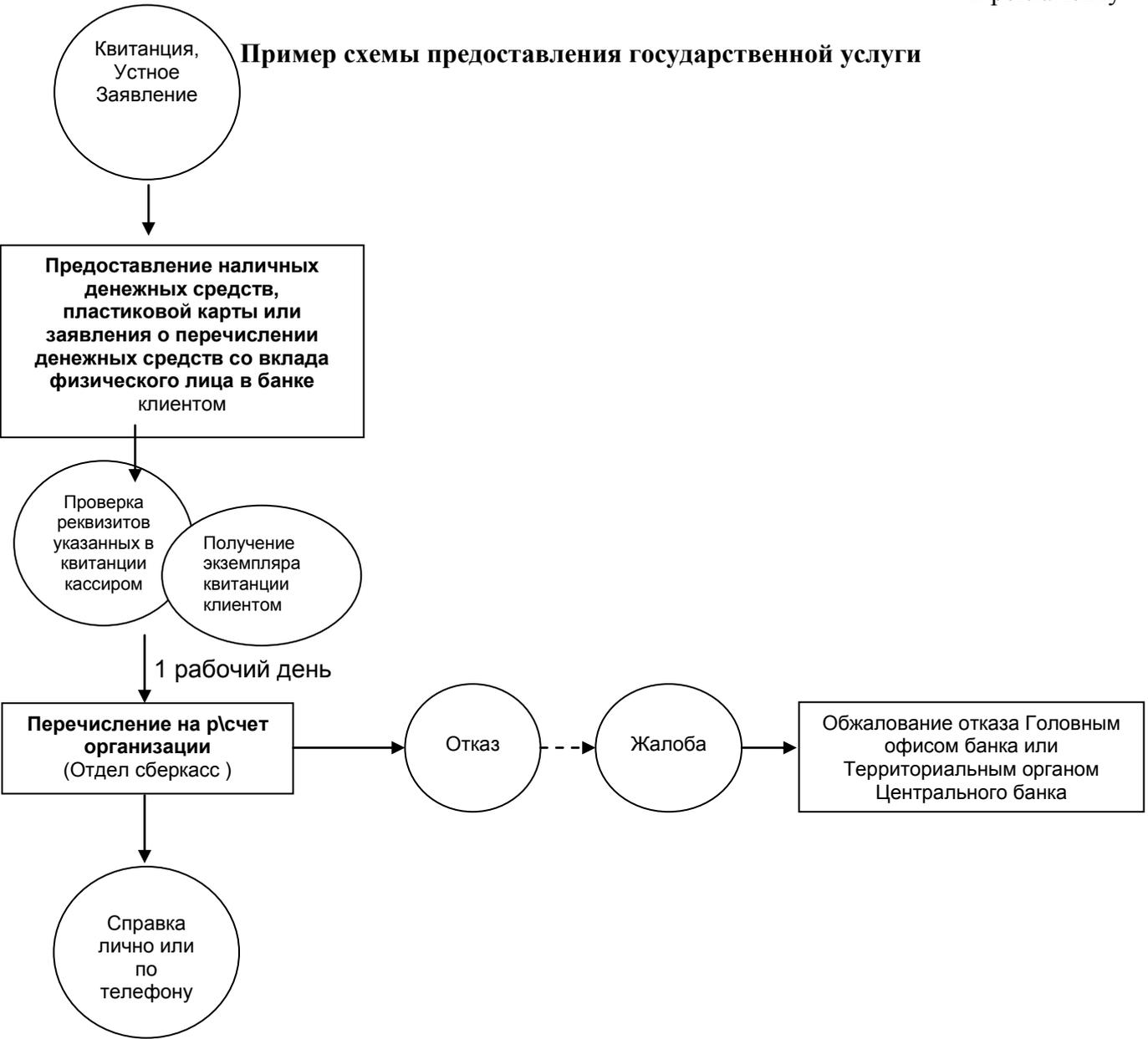
### **5.2. Обжалование некачественной услуги**

Получатель услуги может обжаловать некачественное оказание услуги следующим путем:

- предоставление претензий к сотрудникам банка, оказывающим услуги на месте;
- обращение к администрации инфраструктуры банка, оказывающей услуги;
- обращение по телефонам доверия Головного офиса банка;
- обращение по телефонам доверия Центрального банка.

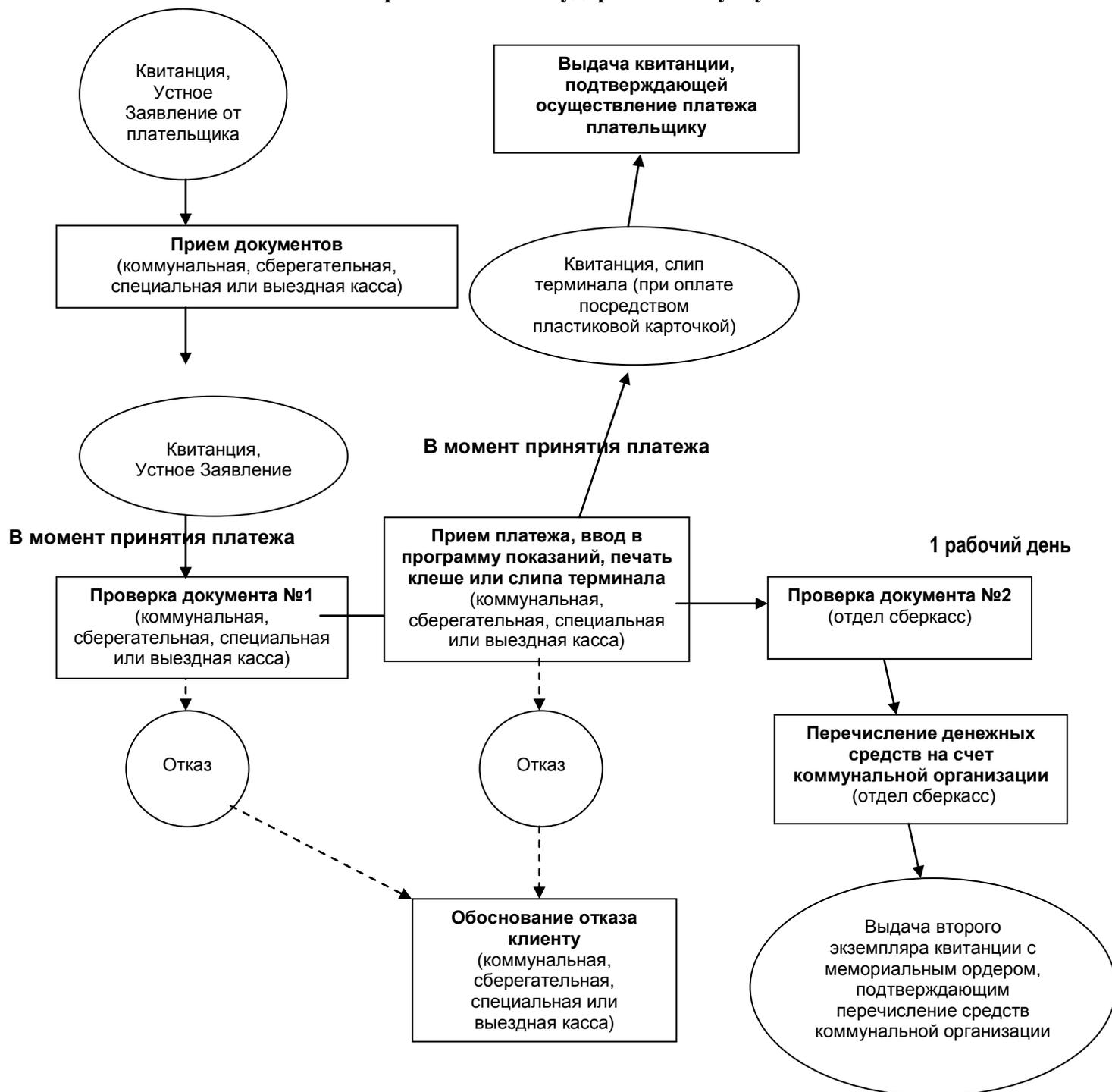
Телефоны доверия банка: (371)150-89-55, 150-89-56

**Пример схемы предоставления государственной услуги**



<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p><b>Подача документов</b> (Отдел приема)</p> </div>	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>Справка</p> </div>	<p>Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)</p>
<div style="text-align: center; margin: auto;"> <p>→</p> </div>	<p>Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.</p>

**Пример описания внутриведомственных процедур  
при оказании государственной услуги**



<p>Подача документов</p>	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
<p>Справка</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>