

DAVLAT XIZMATI REGLAMENTI

1. Xizmatning tavsifi (pasport)

1.1. Xizmatning nomlanishi

Kommunal to'lovlar qabul qilish

1.2. Xizmatning natijalari

Jismoniy shaxslardan to'lovni naqd va naqdsiz shaklda qabul qilish (bankda mavjud omonatdan yoki plastik kartadan) va kommunal xizmatlar tashkilot hisobraqamiga pul o'tkazish yoli bilan o'tkazib berish;

1.3. Xizmat ko'rsatish muassasalari va to'lov blanklarini olish joylari

"Ipoteka-bank" barcha minibank, jamg'arma, kommunal, maxsus va sayyor kassalarida kommunal to'lovlar qabul qilinadi.

1.4. Huquqiy tasnifi

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bank tomonidan 27.06.2008 yilda qabul qilingan №1831-"Tijorat banklarida kassa ishini tashkil etish, inkassasiya va qimmatliklarni tashishga doir yo'riqnomani tasdiqlash to'g'risida"

1.5. Xizmatni qabul qiluvchilar

Barcha jismoniy shaxslar xizmatlarni qabul qiluvchi hisoblanadi.

1.6. So'rov muddati

Belgilanmagan

1.7. Bajarish muddati

Shu vaktning o'zida bajariladi

1.8. Tasdiqnoma berish muddati

To'lovlar qabul qilingandan so'ng uni to'lov hujjati yoki arxiv spravkasi ko'rinishda beriladi.

2. Xizmat oluvchilarga ma'lumot

2.1. Ma'lumotning hajmi va tuzilishi

Xizmat oluvchilarga quyidagi ma'lumotlar taqdim etiladi:

- kommunal xizmatlari tarifi to'g'risida ma'lumotlar
- xizmatlar uchun to'lov hujjati to'ldirish na'munasi
- to'lovchilarni elektr-energiyasi, tabiiy gaz, ichimlik suvi, maishiy chiqindi korxonalaridan qarzdorliklari to'g'risida ma'lumot

2.2. Batafsil ma'lumot

- ommaviy axborot vositalari
- bank filillarida mavjud minibank, jamgarma, kommunal va maxsus kassalardagi mijozlar uchun ma'lumotlar burchagida

2.3. So'rov to'g'risida ma'lumot

- shaxsiy murojaat
 - xat
 - telefon
- Bankning har ish kuni soat 9-00 dan 17-00 gacha

2.4. Xizmat ko'rsatish manzili

Xizmatlar to'g'risida ma'lumotlarni quyidagi manzillardan olish mumkin:

- xizmat ko'rsatuvchi filial xodimlaridan
- bank filillarida mavjud minibank, jamgarma, kommunal va maxsus kassalardagi mijozlar uchun ma'lumotnoma burchagidan

2.5. Foydalaniladigan xujjatlarning blanklari (formasi)

Kommunal xizmatlar uchun tashkilotlarning maxsus blanklari, xabarnoma

3. Xizmat ko'rsatish

3.1. Ish vaqti

Har bank ish kuni jismoniy shaxslarga xizmat ko'rsatish vaqti soat 9-00 dan 17-00 gacha belgilangan

3.2. Kutish sharti

Jonli navbat, navbat kutish vaqti 5-10 daqiqa

4. Xizmat ko'rsatish jarayoni

4.1. Kerakli xujjatlar

Kommunal to'lovlar to'lashda - tashkilotlarning maxsus to'lov blanklari

4.2. Xizmat narhi

Xizmat bepul amalga oshiriladi

4.3. Davlat xizmatlarini ko'rsatish bosqichlari

To'lovlar jismoniy shaxslar tomonidan to'ldirilgan to'lov hujjati asosida on-lain yoki off-lain rejimda, naqd va naqdsiz ko'rinishlarda qabul qilinadi (plastik orqali yoki bankda mavjud omonatdan). Billing tizimida ishlaydigan kommunal tashkilotlar O'zbekenergo, O'ztransgaz, DUK Suvsoz, Maxsustrans to'lovlarni onlayn rejimida qabul qilinadi. Bu o'z navbatida, to'lovlar mijozning kommunal tashkilotda ochilgan shahsiy hisobvaraqlariga to'lov amalga oshirilishirilgan vaqtning o'zida aks etishini ta'minlaydi hamda jismoniy shaxs uyali telefoniga SMS xabar keladi.

Jismoniy shaxslarga to'lov hujjatining bir nusxasi to'lov amalga oshirilgani tastig'i sifatida beriladi va pul mablag'lari xizmat ko'rsatuvchi tashkilot hisobraqamiga o'tkazib beriladi.

4.4. Davlat xizmati ko'rsatishning muassasa ichidagi jarayoni

Kommunal to'lovlarni qabul qilish jarayoni

1-jarayon jamg'arma kassadagi jami xujjatlarni to'lov turi bo'icha jamlash va to'lovlarni hisobini yuritish uchun maxsus kitob yuritish

2-jarayon. Xizmat ko'rsatuvchi tashkilotga tegishli xujjatlarni jo'natish

1. Kassir tomonidan to'lov amalga oshirilgani to'grisida dasturga malumotlar kiritish va to'lov hujjatiga printer orqali chekni chop etish (plastik karta orqali to'lov amalga oshirilganda terminal cheki orqali)

2. To'lov hujjatining bir nusxasi kassa muxri tushirilgan holda (plastik orqali to'lov amalga oshirilganda terminal cheki) to'lov amalga oshirilishi bilan jismoniy shaxsga beriladi. Ikkinchi nusxasi keying bank kunida pul o'tkazizilganligini tasdiqlovchi memorial order bilan birga kommunal xizmat ko'rsatuvchi tashkilotga taqdim etiladi.

3. Kommunal xizmat ko'rsatuvchi tashkilot hisobraqamiga pul mablag'lari pul o'tkazish yoli bilan o'tkazib beriladi.

4.5. Inkor etish asoslari

- tegishli xujjatlar taqdim etilmaganda

- o'rnatilgan talablarga xujjatlarning nomuvofiqligi (rekvizitlari to'lik emas yoki xato to'ldirilganda)

- taqdim etilgan xujjatlarda haqiqatga to'g'ri kelmaydigan ma'lumotlar mavjud bo'lganda

5. Xizmat ko'rsatish sifatini ta'minlanganlik darajasi

5.1. Sifat ko'rsatkichlari

- Ushbu xizmatdan foydalanuvchilarning takliflar va shikoyatlarini tahlil qilib borish

5.2. Sifatsiz xizmat ko'rsatishdan shikoyat qilish tartibi

- joyida xizmat ko'rsatuvchi filial xodimlariga;

- xizmat ko'rsatuvchi filial rahbariyatiga;

- bosh ofis ishonch telefonlariga;

- Markaziy bank ishonch telefonlariga;