

РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

В данном разделе указывается наименование государственной услуги в соответствии с наименованием, определенном в нормативно-правовых актах, к примеру:

Пользование банкоматами

1.2. Результат услуги

Описывается, как для получателя услуги выглядит конечный результат оказанной услуги, к примеру:

Пользование банкоматами банка, в том числе, запрос баланса карты, получения истории последних 10 операций по карте, снятия наличности с карты, оплата услуг мобильных операторов, Интернет-провайдеров и коммунальных платежей, подключение к услуге смс-уведомление.

В большинстве случаев, результатом услуги является выдача какого-либо документа, однако в ряде случаев выдаваемый документ является не результатом услуги, а подтверждением выполнения органом, оказывающим услугу необходимых действий. В таких случаях описание результата должно включать необходимость совершения органом, оказывающим услугу определенных действий.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Указывается полное наименование органа (органов), которые оказывают услугу и для которых написан данный регламент. При необходимости указывается территория расположения сети органов.

Отделения и филиалы банка, а также, предприятие, учреждение, гостиницы, вокзалы и другие общественные места, в которых дислоцированы банкоматы банка

Указываются места получения бланков для осуществления запроса на оказание услуги. При необходимости, указать конкретное подразделение. Возможно также указание веб-сайта, на котором можно получить и распечатать бланк, например:

Помещение где установлены банкоматы, то есть, отделения и филиалы банка, предприятие, учреждение, гостиницы, вокзалы и другие общественные места

1.4. Правовые основания

Перечисляются нормативные акты, на основании которых оказывается услуга.

- *Гражданский кодекс Республики Узбекистан*
- *Закон Республики Узбекистан "О Центральном банке Республики Узбекистан",*
- *Закон "О банках и банковской деятельности"*
- *Закон Республики Узбекистан «О противодействии легализации доходов, полученных от преступной деятельности и финансированию терроризма»;*
- *«Инструкция о порядке осуществления депозитных операций в банках Республики Узбекистан» зарегистрированного Министерством юстиции Республики Узбекистан №2711 от 26.08.2015 г.;*
- *«Положение о порядке выпуска банковских карт коммерческими банками и их обращения в Республике Узбекистан» зарегистрированного Министерством юстиции Республики Узбекистан №1344 от 30.04.2004 г.;*

1.4. Получатели услуги

Следует описать получателей услуги граждане, индивидуальные предприниматели или организации, критерии, которым должен соответствовать получатель, критерии, которые исключают получение услуги. При описании необходимо пользоваться терминами, позволяющими гражданам (организациям) не обладающим специальными познаниями однозначно идентифицировать себя как получателя услуги (либо как лицо, не имеющее право на ее получение).

*Держатели пластиковых карт системы УЗКАРТ или VISA:
физические лица - резиденты и нерезиденты
юридические лица - резиденты
индивидуальные предприниматели*

1.5. Срок подачи запроса

Указать срок подачи запроса на оказание услуги. Если он не установлен законодательством, указать, что такой срок не установлен. Пример:

Не установлен

Указать последствия несоблюдения сроков подачи запроса, например:

1.6. Срок исполнения

моментально

Необходимо указать общий срок оказания услуги. Этот срок обычно устанавливается нормативным правовым актом, предусматривающим необходимость оказания услуги. Если нормативными правовыми актами срок не установлен, необходимо установить его в настоящем регламенте.

Указать также конкретные сроки: с момента устного и (или) письменного обращения на оказание услуги, с момента подачи электронного запроса на оказание услуги, с момента обращения в вышестоящий орган, а также иные специфичные для данной услуги сроки исполнения.

Указать максимально допустимое время обслуживания одного заявителя в месте оказания государственной услуги с момента его обращения.

1.7. Срок выдачи подтверждения

Моментально

Указать срок выдачи документа, подтверждающего, что заявитель сдал все необходимые документы с момента их получения от обращающегося лица.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

В данном разделе описывается перечень сведений, которые предоставляются получателям услуги. При определении объема предоставляемой информации возможно установление различий между обратившимся за информацией и подтвердившим свое право на получение услуги.

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующие услуги:

- запрос баланса карты;*
- получения история последних 10 операций по карты;*
- снятия наличности с карты;*
- оплата услуг мобильных операторов, Интернет-провайдеров и коммунальных платежей;*
- подключение к услуги смс-уведомление.*

2.2. Широкое информирование

Под широким информированием понимается распространение стандартной информации об услуге и обслуживании способами, не подразумевающими интерактивность.

Для каждого канала широкого информирования следует указать способ, объем информации, форму ее представления и периодичность. Необходимо охарактеризовать или перечислить организации, указать адрес в сети Интернет.

Список и дислокации банкоматов, а также месторасположение отделений/филиалов размещены на веб-сайте Национального банка (www.nbu.uz)

2.3. Информирование по запросу

Следует описать условия обращения получателя услуги или его представителя и получения информации при всех возможных способах обращения получателя услуги или его представителя, в частности:

- личное обращение;
- письмо;
- телефон;
- факс;
- электронная почта.

По каждому способу коммуникации следует указать:

- время работы;
- состав информации;
- форму предоставления.

Информация о предоставлении услуг предоставляется:

- При личном обращении физического лица с 9-00 до 16-00 предоставляется устная информация о пользовании банкоматами, размер комиссии банка за пользование отдельными видами операциями банкомата;
- По письменному запросу граждан в течение 10 дней предоставляется письменный ответ об интересующей их информации, в отдельных случаях ответ предоставляется в течение 1 месяца.
- По телефону с 9-00 до 18-00 предоставляется устная информация о пользовании банкоматами, размер комиссии банка за пользование отдельными видами операциями банкомата;
- По электронной почте круглосуточно принимаются запросы от граждан по перечню, условиям и процедуре предоставления услуги пользованию банкоматами, ответы в письменной форме направляются с 9-00 до 18-00 на эл.адреса граждан, направивших запрос.

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Указание адресов к месту оказания услуги с автодорог и ближайших остановок общественного транспорта с ориентирами.

2.5. Используемые бланки (формы) документов

Перечисляются используемые при получении услуги бланки (формы) документов. Для нормативно утвержденных бланков указывается реквизиты нормативного акта, которым они утверждены, а для бланков, вводимых стандартом, делается ссылка к соответствующему приложению к регламенту.

Чек банкомата

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Необходимо указать время работы, также при наличии указать специальное время для приема разных категорий населения (например, дополнительное время для приема инвалидов, пенсионеров и т.п.). Указать при наличии график для приема документов и для выдачи готовых документов.

*С 9-00 до 16-00 в зданиях отделений/филиалов банка,
В зависимости режимы работы объекта (предприятие, учреждение, гостиницы, вокзалы и другие общественные места), в которых дислоцирован банкомат.*

3.2. Условия ожидания

Следует описать, какие условия ожидания гарантируются посетителям. Указать способ формирования очередности приема посетителей (предварительная запись, запись по телефону, талончики, живая очередь и т.п.) и среднее время ожидания.

Живая очередь

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Указывается исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги. Если в перечне имеются документы, для получения которых надо совершить определенные действия (обратиться в определенную организацию), то следует подробно разъяснить, где и по какой процедуре могут быть получены эти документы. В том случае, если часть документов должна быть составлена по определенной форме (на бланке), то следует указать, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения.

Документ, удостоверяющий личность, в зависимости пропускного режима объекта.

4.2. Платность услуги.

Если услуга бесплатна, то это следует указать в регламенте.

Если же за услугу предполагается взимание платы, то необходимо сослаться на нормативно-правовой акт, которым установлена плата, а также подробно разъяснить ее размер. Кроме того, следует разъяснить и порядок взимания платы за услугу. При этом если оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет, то необходимо указать реквизиты этого счета.

Услуга бесплатно

4.3. Этапы оказания государственной услуги

В данном разделе необходимо представить поэтапную процедуру получения услуги. При описании данного раздела следует предусмотреть способы фиксации всех взаимодействий получателя услуги с исполнителем.

Для пользования банкоматами, необходимо обратиться в учреждении банка, имея при себе документ, удостоверяющий личность.

Клиент в режиме самообслуживание будет пользоваться услугами банкомата.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

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

1) Процедура 1: при входа в объект проведение процедуры идентификации клиента согласно представленному документу, удостоверяющему его личность,

2) Процедура 2: Клиент в режиме самообслуживание будет пользоваться услугами банкомата.

4.5. Основание отказа

Необходимо описать основание отказа в оказании услуги. Перечень оснований должен быть исчерпывающим, содержать ясные и понятные формулировки. Орган, оказывающий услугу, не может изменять или дополнять основания отказа, предусмотренные законодательством, однако, в ряде случаев формулировки закона нуждаются в разъяснениях.

Базовыми основаниями отказа в предоставлении услуги являются несоответствие предъявленного документа, удостоверяющего личность, установленным требованиям.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Необходимо перечислить параметры, по которым определяется качество услуги и степень удовлетворенности получателей услуги, минимально допустимые и целевые значения, периодичность их измерения.

Услуга предоставлена в максимально короткие сроки

5.2. Обжалование некачественной услуги

Следует конкретизировать право получателя обжаловать некачественное оказание услуги: перечислить все способы обжалования, предусмотрев процедуры подачи жалоб на нарушение процедур обслуживания (требований к месту, времени, сроку, комфортности оказания услуги), а также указав на возможные способы обжалования содержательных нарушений (отказа в принятии документов и т.п.).