

Регламент оказания услуги Телефоны доверия

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Приём обращений через «Телефон доверия» Головного офиса банка «Асака».

1.2. Результат услуги

Приём обращений от граждан, рассматриваемых банком «Асака».

1.3. Органы, оказывающие услуги и места получения бланков

Головной офис банка «Асака».
100015, г.Ташкент., Мирабадский район, ул.Нукус, 67

1.4. Правовые основания

Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

1.5. Получатели услуги

Юридические и физические лица – граждане Республики Узбекистан, а также граждане иностранных государств и лица без гражданства.

1.6. Срок подачи запроса

Понедельник – Пятница (кроме праздничных дней) с 9:00 до 14:00 и с 15:00 до 18:00 ч.

1.7. Срок исполнения

Обращения рассматриваются в сроки установленные Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

2. Информирование получателей услуги

2.1. Широкое информирование

Информирование граждан о номерах «Телефона доверия» установленных банком «Асака» на официальном сайте (www.asakabank.uz).

2.2. Информирование по запросу

Услуга получается путем телефонного звонка.

2.3. Информирование о месте оказания услуги

г.Ташкент., Мирабадский район, ул.Нукус, 67

2.4. Используемые бланки (формы) документов

Обращения поступающие на «Телефон доверия» заносятся в книгу регистрации.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Прием обращений осуществляется каждый рабочий день, с 9:00 до 18:00 ч.

3.2. Условия ожидания

Оказание услуги при телефонном звонке осуществляется способом очередности.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Для получения услуги достаточно позвонить по «Телефону доверия». В обращениях должны быть указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства гражданина, изложена суть заявления, предложения или жалобы.

Обращения, в которых не указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства гражданина или указаны ложные сведения о нем считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.2. Платность услуги

Услуга оказывается на бесплатной основе.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

Оказание услуг по телефону доверия осуществляется согласно требованиям законодательства об обращениях граждан.

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

«Телефон доверия» установлен в Головном офисе банка «Асака». Обращения принимаются операторами отдела исполнительской дисциплины и обращений, после чего об этом заносится запись в книгу регистраций обращений по «Телефону доверия» и не позднее одного часа подготовленные сведения передаются руководству банка для направления исполнителям. При этом, в обращении должно быть указано наименование обслуживающего филиала и подробности события (Ф.И.О., даты).

Обращения поступающие в банк рассматриваются подразделениями банка в соответствии с вопросами входящими в их компетенцию.

В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для всестороннего и объективного рассмотрения обращения, ответственное за исполнение должностное лицо рассматривающее это обращение, может дополнительно собрать информацию.

В исключительных случаях, при невозможности рассмотрения обращения в отсутствии обращающегося или другого лица, они могут быть вызваны должностным лицом банка «Асака».

Решения по обращениям граждан подписывает руководитель или иное уполномоченное должностное лицо банка «Асака».

4.5. Основания отказа

В приёме обращений может быть отказано, если его неоднократные обращения носят необоснованный, незаконный характер либо по его обращению уже принято решение.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Качество оказанной услуги определяется низким показателем повторных обращений

5.2. Обжалование некачественной услуги

Заявитель имеет право обжаловать за некачественное оказание услуги по рассмотрению заявления, а также действие (бездействие) должностного лица учреждения в установленном законодательством порядке.