



## **O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tizimdagi korxonalar “Ishonch telefoni-1157” orqali qabul qilish davlat xizmati R E G L A M E N T I**

### **I. XIZMAT KO‘RSATISH MAZMUNI**

#### **1.1. Xizmat ko‘rsatish nomi**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tizimdagi korxonalar **“ishonch telefoni-1157”** orqali qabul qilish.

#### **1.2. Xizmat ko‘rsatish natijasi**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimdagi korxonalar **“Ishonch telefoni-1157”** ga kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish va ijroga qaratish.

**1.3. Xizmat ko‘rsatuvchi organ** **“Ishonch telefoni-1157”** orqali murojaatlarini qabul qilish O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligini boshqarmalari, tizimidagi korxonalar va ularning hududiy bo‘linmalari tomonidan amalga oshiriladi.

#### **1.4. Huquqiy asoslari**

O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 35-moddasi, O‘zbekiston Respublikasining **“Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”**gi Qonuni (bundan buyon matnda qonun deb yuritiladi) hamda Vazirlar Mahkamasining **“Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni (bundan buyon matnda Namunaviy nizom deb yuritiladi) tasdiqlash haqida”** 2018-yil 7-maydagi 341-son qaroriga muvofiq O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi (bundan buyon matnda Vazirlik deb yuritiladi) jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari (bundan buyon matnda murojaat deb yuritiladi) bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi nizomi.

### **1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi hamda uning tizimidagi muassasalarning iste’molchilari, jismoniy va yuridik shaxslar, xorijlik yuridik va jismoniy shaxslar hamda fuqaroligi bo‘lmagan shaxslar.

### **1.6. So‘rovnoma berish muddati**

So‘rovnoma berish muddati ko‘zda tutilmagan.

### **1.7. Ijro muddati**

“Ishonch telefoni-1157”ga kelib tushgan murojaatlar o‘sha zahoti qabul qilinadi.

### **1.8. Tasdiqnoma yuborish muddati**

“Ishonch telefoni-1157” orqali qilingan murojaatlar qabul qilinganligi to‘g‘risida tasdiqnoma yuborish ko‘zda tutilmagan.

## **II. XIZMATDAN FOYDALANUV CHILARNI XABARDOR QILISH**

### **2.1. Ma’lumot hajmi va tarkibi**

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi hamda uning tizimidagi muassasalarning “Ishonch telefoni-1157” orqali qabul qilingan murojaatlarni ko‘rib chiqish ahvoli to‘g‘risida ma’lumot beriladi.

### **2.2. Kengaytirilgan holda xabardor qilish**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimidagi “Ishonch telefoni-1157” raqamlari hamda murojaatlarning ko‘rib chiqilishi ahvoli haqidagi statistik ma’lumotlar bilan O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligining [www.gov.uz/eco](http://www.gov.uz/eco) rasmiy veb-sayti orqali tanishish mumkin.

### **2.3. So‘rov bo‘yicha xabardor qilish**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimidagi “Ishonch telefoni-1157”ga qilingan murojaatlar yuzasidan telefon qo‘ng‘irog‘i orqali ma’lumot olish mumkin.

### **2.4. Xizmat ko‘rsatish joyi haqida xabardor qilish**

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarning “Ishonch telefoni-1157” orqali qabul qilish davlat xizmati markaz va uning tizimidagi korxonatashkilotlarda o‘rnatilgan “Ishonch telefoni-1157” orqali amalga oshiriladi.

## **2.5. Foydalanadigan hujjatlar blankalari (shakllari)**

Jismoniy va yuridik shaxslar O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarning “Ishonch telefoni-1157” orqali murojaat qilganida, ularning murojaatlarini qabul qilish va davlat xizmatidan foydalanishlari uchun tasdiqlangan blanka (forma)lar ishlatilmaydi.

## **III. XIZMAT KO‘RSATISH**

### **3.1. Ish vaqti**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi “Ishonch telefoni-1157” 24-soat davomida faoliyat ko‘rsatadi.

### **3.2. Kutish shartlari**

“Ishonch telefoni-1157” orqali qilinayotgan murojaatlar o‘sha zahoti qabul qilinadi va kutish ko‘zda tutilmagan. Faqatgina, murojaat qilayotgan abonentlar soni ko‘payib ketgan taqdirda, murojaatchilarning tarmoqda kutib qolishlari bundan mustasno.

### **3.3. Xizmat ko‘rsatish nomi**

Mazkur xizmat orqali quyidagi yo‘nalishlarda arzli murojaatlar qoldirilishi mumkin:

- Vazirlik va uning tizimidagi tashkilotlarning rasmiy ish tartibi (ish vaqti, hujjat aylanishi, rahbarlar qabuli, ko‘rsatmalar ijrosi) to‘g‘risida ma‘lumot so‘rash yoki e‘tiroz bildirish;
- Atrof-muhitni muhofaza qilishga oid qonunbuzarliklar, chiqindilar bilan bog‘liq holatlar, noqonuniy qurilish, daraxt kesilishi, havoning ifloslanishi, suv va yer resurslaridan noto‘g‘ri foydalanish holatlari haqida xabar berish (*1-ilova*);
- Xodimlarning kasbiy malakasi, axloqiy muomalasi, murojaatga munosabati, fuqarolar bilan ishlash sifati yuzasidan fikr yoki shikoyat bildirish;
- Tabiatni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishiga qarshi kurashish bo‘yicha takliflar, tashabbuslar yoki yordam so‘rovlarini taqdim etish.

Shuningdek, xizmat vazirlik faoliyati doirasida ko‘zda tutilgan mavzular bilan bevosita bog‘liq bo‘lmagan, mazmunsiz, haqoratli, tuhmat yoki do‘q-po‘pisa ohangidagi murojaatlar ko‘rib chiqilmasligi mumkin.

## **IV. XIZMAT KO‘RSATISH TARTIB-TAOMILI**

### **4.1. Talab qilinadigan hujjatlar**

Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to‘g‘risidagi ma‘lumotlar ko‘rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilishi kerak. Yuridik shaxsning murojaatida yuridik

shaxsning to‘liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma‘lumotlar ko‘rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilishi kerak.

**4.2. Xizmat ko‘rsatish qiymati** - Xizmat bepul ko‘rsatiladi.

**4.3. Xizmat ko‘rsatishning bosqichlari**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimidagi korxonalar tashkilotlarning “Ishonch telefoni-1157”ga qilingan murojaatlarning mazmun-mohiyati, Hidrometeorologiya xizmati sohasiga daxldor ma‘lumotlar, qonun hujjatlarining buzilishiga oid ma‘lumotlar, aniq manzili hamda murojaat etuvchining shaxsiy ma‘lumotlari so‘rab olingan holda yozib olinadi.

**4.4. Xizmat ko‘rsatishning ichki-idoraviy harakatlari**

O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimidagi korxonalar tashkilotlarida “Ishonch telefoni-1157” navbatchi qismda o‘rnatilgan bo‘lib, jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan qo‘ng‘iroq qilib, qoldirilgan murojaatlar navbatchi qism navbatchisi yoki navbatchi yordamchisi tomonidan murojaat etuvchiga murojaatning qabul qilish va ko‘rib chiqish tartibi bo‘yicha tushuntirishlar berib, murojaatning mazmuni, Hidrometeorologiya xizmati sohasidagi qonunchilikning buzilish holati aniq va to‘liq yoritilgan holda ma‘lumot hamda murojaat etuvchiga ko‘rilgan choralar haqida rasmiy ravishda javob yuborish uchun uning shaxsi, manzili va telefon raqamlari haqida ma‘lumotlar so‘rab olinib, yuritilayotgan “Ishonch telefoni”ga tushgan murojaatlarni qayd qilish kitobiga ro‘yxatga olinadi.

“Ishonch telefoni”ga tushgan murojaatlar yuzasidan Navbatchi qism xodimlari tomonidan murojaatning mazmuni, sodir bo‘lgan qonunbuzarlikning joyi, vaqti va manzili ko‘rsatilgan holda ma‘lumot tayyorlanib, o‘rnatilgan tartibda rasmiylashtirilib, Vazirlik tizimidagi mas‘ul tashkilot, boshqarma, bo‘lim boshliqlariga taqdim qilinib, ijroga qaratiladi.

**4.5. Rad qilish asoslari**

Xizmatda rad qilish holatlari ko‘zda tutilmagan.

## **V. SIFATNI TA‘MINLASH**

**5.1. Sifat ko‘rsatkichlari**

Ko‘rsatilgan xizmatning sifati takroriy murojaatlarning past ko‘rsatkichi bilan aniqlanadi.

**5.2. Xizmatning sifatsizligi bo‘yicha shikoyat qilish**

Xizmatdan foydalanuvchi O‘zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o‘zgarishi vazirligi va uning tizimidagi korxonalar tashkilotlar tomonidan ko‘rsatilgan sifatsiz xizmat, xizmat ko‘rsatish jarayonlariga

rioya qilmaslik holatlari bo'yicha, mansabdor shaxslarning harakatlari yoki harakatsizligi ustidan shikoyat berish uchun O'zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o'zgarishi vazirligining yuqori turuvchi organiga (yuqori turuvchi mansabdor shaxsiga) yoki sudga murojaat qilish huquqiga ega.

**O'zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o'zgarishi vazirligining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tizimdagi korxonalar "Ishonch telefoni-1157" orqali qabul qilish davlat xizmati reglamentiga 1-ilova**

### **Ekologik masalalar**

1. Vazirlik rahbariyati qabuliga yozilish masalasida
2. Atmosfera havosining ifloslanishi masalasida (chiqindilar, daraxtlar barglarni yoqish)
3. Daraxt va butalarni noqonuniy kesish va yetkazilgan zararlar masalasida
4. Manzarali daraxt va butalarni kasallik va zararkunandalardan saqlash (biologik, kimyoviy) kurashish masalasida
5. Yer, suv va yer resurslaridan oqilona foydalanishga oid masalalar (qum, shag'allarni qazib olish)
6. Suvni ifloslantiruvchi tashlamalar va chiqindilarni tashlash masalasida
7. Ko'rsatilgan davlat xizmatlarning sifatsizligi masalasida
8. Mehnat munosabatlariga oid masalalar
9. Xodimlarning noqonuniy hatti-harakatlari masalasida
10. Chiqindilarning o'z vaqtida olib chiqib ketilmaslik masalasida
11. Chiqindilarni noqonuniy joylarga tashlanishi masalasida
12. Chiqindilar bilan bog'liq qarzdorlik masalasida
13. Ekologik ekspertiza xulosasiga oid masalalar (qurilish)
14. Ekologik interaktiv xizmatlar, litsenziyalar, ruxsatnomalarni olish masalasida
15. Ekologik sertifikatlash va standartlashtirish masalasida
16. O'simlik va hayvonot dunyosi obyektlarining importi va eksporti masalasida
17. O'simlik dunyosidan foydalanishga oid masalalar
18. Hayvonot dunyosiga oid masalalar
19. Ekologik ta'lim masalasida
20. Ilmiy ishlanmalar masalasida

21. Turizm masalasida
22. Gidrometeorologiya masalasida
23. O'rmon xo'jaligiga oid masalada
24. Qo'riqxonalar, tabiat bog'lari, pitomniklar, biosfera rezervatlari masalasida
25. Eko-turizm va ovchilik masalalarida
26. Ekologik tadbirlar to'g'risida
27. Ekologik jarimalar masalalarida
28. Daraxt va butalarni kesish va ko'chirish masalasida
29. Ekologiya oid takliflar masalasida
30. Boshqa masalalarga oid