

**“Ўздавэнергоназорат” инспекцияси**  
**“ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ” РЕГЛАМЕНТИ**

**1. Хизмат тўғрисида маълумот**

**1.1. Номланиши**

“Ўздавэнергоназорат” инспекцияси марказий аппарати ва унинг ҳудудий бўлимлари “Ишонч телефони”.

**1.2. Натижа**

Жисмоний ва юридик шахсларнинг «Ўздавэнергоназорат» инспекцияси ва унинг ҳудудий бўлимларига «Ишонч телефони» орқали электр энергияси, иссиқлик энергиясини ишлаб чиқариш, узатиш, истеъмол қилиш ва кўмрдан фойдаланиш соҳасида нормалар ва қоидаларга риоя этилишида инспекция ходимларининг ҳатти-ҳаракатлари устидан тушган аризалари, таклифлари ва шикоятларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш.

**1.3. Хизмат кўрсатиш органи тўғрисида маълумот**

<i>№</i>	<i>Номи</i>	<i>Манзили</i>	<i>“Ишонч телефони” рақамлари</i>
1	Марказий аппарат	100000, Тошкент шаҳри, Истиқлол кўчаси, 6-уй	(0-371) 233-02-86
2	Тошкент шаҳар бўлими	100000, Тошкент шаҳри, Истиқлол кўчаси, 6-уй	(0-371) 233-29-77
3	Қорақалпоғистон Республикаси ҳудудий бўлими	230100, Нукус шаҳри, Е. Олакўз кўчаси, 1-уй	(0-361) 224-20-89
4	Андижон ҳудудий бўлими	170100, Андижон шаҳри, Навоий шоҳ кўчаси, 8-уй	(0-374) 223-49-72
5	Бухоро ҳудудий бўлими	705013, Бухоро шаҳри, Саноатчилар кўчаси, 2-уй	(0-365) 225-72-55
6	Жиззах ҳудудий бўлими	130100, Жиззах шаҳри, Садовая кўчаси, 60-уй	(0-372) 222-37-65
7	Қашқадарё ҳудудий бўлими	180100, Қарши шаҳри, Навоий шоҳ кўчаси, 1а-уй	(0-375) 221-12-70
8	Навоий ҳудудий бўлими	210600, Кармана шаҳри, Р.Қамбаров кўчаси, 5-уй	(0-436) 224-04-96
9	Наманган ҳудудий бўлими	160108, Наманган шаҳри, Марғилон кўчаси, 10-уй	(0-369) 227-79-84
10	Самарқанд ҳудудий бўлими	140158, Самарқанд шаҳри, Буюк ипак йўли кўчаси, 7-уй	(0-366) 222-56-76
11	Сирдарё ҳудудий бўлими	120100, Гулистон шаҳри, Мустақиллик кўчаси, 64-уй	(0-367) 225-12-60
12	Сурхондарё ҳудудий бўлими	190100, Термиз шаҳри, Ат Термизий кўчаси, 10-уй	(0-376) 224-25-91
13	Тошкент ҳудудий бўлими	100000, Тошкент шаҳри, Осиё кўчаси, 42-уй	(0-371) 233-36-95
14	Фарғона ҳудудий бўлими	150100, Фарғона шаҳри, Мустақиллик кўчаси, 3-уй	(0-373) 244-14-73
15	Хоразм ҳудудий бўлими	220100, Урганч шаҳри, Хонқа кўчаси, 38-уй	(0-362) 227-11-60

## **1.4. Ҳуқуқий асослар**

“Давлат бошқаруви органларининг очиқлиги тўғрисида”ги, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонунлари.

## **1.5. Хизматдан фойдаланувчилар**

Ўзбекистон Республикасининг фуқаролари – жисмоний ва юридик шахслар, шунингдек чет эл фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар.

## **1.6. Кўриб чиқиш муддати**

“Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатлар “[Давлат бошқаруви органларининг очиқлиги тўғрисида](#)”ги, “[Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида](#)”ги Ўзбекистон Республикасининг қонунларида белгиланган муддатларга асосан кўриб чиқилади.

Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган давлат органига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материаллар сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли давлат органи раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

Таклиф давлат органига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

## **2. Маълумотлар бериш тартиби**

### **2.1. Такдим этиладиган маълумот тури ва ҳажми**

Хизматдан фойдаланувчиларга бериладиган маълумотларнинг тури ва ҳажми мурожаатни тўлиқ кўриб чиқилгандан сўнг ҳосил бўлган хулоса асосида аниқланади.

### **2.2. Хабардор этиш**

“Ишонч телефони” рақамлари тўғрисидаги маълумотлар билан инспекциянинг расмий сайти [www.energonaorat.uz](http://www.energonaorat.uz) да, шунингдек марказий ва маҳаллий нашрларда хабардор этилади.

### **2.3. Фойдаланадиган ҳужжатлар шакли**

«Ишонч телефони» орқали тушган ҳар бир мурожаат юзасидан рўйхатга олиш дафтарига тегишли ёзувлар киритилади.

## **3. Хизмат кўрсатиш ва унинг тартиби**

### **3.1. Иш вақти**

“Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатлар душанба кунидан жума кунигача (байрам кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 13.00 гача ва 14.00 дан 18.00 гача қабул қилинади.

### **3.2. Керакли маълумотлар**

“Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда жисмоний ва ёки юридик шахс фамилияси, исми, отасининг исмини, лавозими, ўзи ифодалайдиган тадбиркорлик субъектининг номини, СТИРни, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

“Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда жисмоний ва ёки юридик шахс фамилияси, исми, отасининг исмини, турар жойини маълум қилмаса, ёхуд ёлгон маълумотлар тақдим этса, бундай мурожаат аноним ҳисобланади ва кўриб чиқишдан рад этилади.

### **3.3. Хизмат нархи**

“Ишонч телефони” орқали мурожаатларни кўриб чиқиш бепул.

### **3.4. Хизмат кўрсатишнинг идоравий жараёни**

“Ишонч телефони” орқали мурожаатлар телефон рақамларига кўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади.

“Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатлар масъул ходимлар томонидан қабул қилинади.

“Ишонч телефони” орқали телефон кўнғироқларига жавоб беришда кўнғироқларни қабул қилувчи масъул ходимлар:

фамилиясини, исмини, отасининг исмини, эгаллаб турган лавозимини айтишга;  
кўнғироқ қилган шахсга “Ишонч телефони” фақат жисмоний ва юридик шахслардан инспекция ходимлари устидан аризалар, таклифлар ва шикоятларни қабул қилиш учун ишлашини тушунтириши, шунингдек қасддан ёлгон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилишга;  
кўнғироқ қилган шахсга унинг фамилияси, исми, отасининг исмини, лавозими, ўзи ифодалайдиган тадбиркорлик субъектининг номини, СТИРни, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шартлигини маълум қилишга мажбурдирлар.

“Ишонч телефони” орқали тушган ҳар бир мурожаат бўйича масъул ходимлар томонидан рўйхатга олиш дафтарига тегишли ёзувлар киритилиб, марказий аппаратда инспекция раҳбариятига, ҳудудий бўлимларда бўлим бошлиғига киритилади.

Масъул ходимлар томонидан тақдим этилган ҳар бир мурожаат марказий аппаратда инспекция раҳбариятининг, ҳудудий бўлимларда бўлим бошлиғининг тегишли резолюцияси кўйилганидан сўнг, автоматлаштирилган тартибда электрон ҳужжатлар алмашиш тизими орқали ижрочиларга юборилиши ва тегишли тартибда назоратга олинади.

Низомнинг 3.2-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат жисмоний ва ёки юридик шахсни жалб этган ҳолда жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин.

Агар мурожаатда тайёрланаётган, содир этилаётган ёки содир этилган инспекция ходимларининг қонунларга зид ҳатти-ҳаракатлари тўғрисидаги, шунингдек уни тайёрлаётган, содир этаётган ёки содир этган ходим ҳақидаги маълумотлар мавжуд бўлса, мурожаатлар дарҳол инспекция раҳбарияти томонидан кўриб чиқилади ва уларга нисбатан тегишли чоралар кўрилади.

“Ишонч телефони” орқали жисмоний ва ёки юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишга қабул қилган инспекция марказий аппаратидаги бўлим ва ҳудудий бўлимлар, кўриб чиқиш натижалари бўйича аниқланган ҳолатларни бартараф этилишини назорат қилишлари, шунингдек агар зарар тадбиркорлик субъектига унинг қонуний ҳуқуқлари ва манфаатларини бузиш натижасида етказилган бўлса, зарарни қонунда белгиланган тартибда ундириш юзасидан тегишли тавсиялар берилади.

Кўриб чиқилиши инспекция ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар тушган тақдирда, инспекция марказий аппаратининг ва ҳудудий бўлимларнинг масъул ходими томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

Мурожаатни кўриб чиққан инспекция марказий аппарати тегишли бўлими ва ҳудудий бўлимлари жисмоний ва ёки юридик шахснинг сўровига кўра, унинг мурожаатини кўриб чиқиш натижалари ва мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар беришлари мумкин.

Жавоб жисмоний ва ёки юридик шахсга юборилгандан кейин мурожаат инспекция марказий аппаратида инспекция раҳбарияти, ҳудудий бўлимларда эса бўлим бошлиғининг имзоси билан назоратдан чиқарилади, бу ҳақда «Ишонч телефони» мурожаатларини рўйхатдан ўтказиш дафтарида тегишли ёзув қайд этилади.

Тадбиркорлик субъектига берилган ёзма жавобнинг нусхаси инспекциянинг марказий аппаратида ва ҳудудий бўлимларда сақланади.

Инспекция марказий аппаратида ва ҳудудий бўлимларида тадбиркорлик субъектларининг инспекция ходимларининг ноқонуний аралашуви ва ҳатти-ҳаракатлари туфайли уларнинг қонуний ҳуқуқлари ва манфаатлари бузилишига олиб келаётган сабабларни ўз вақтида аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида умумлаштирилган аризалар, таклифлар ва шикоятлар белгиланган тартибда таҳлил қилинади ҳамда ҳисобот тайёрланади.

Ҳар чорак якуни бўйича ҳудудий бўлимлар тушган мурожаатлар юзасидан ҳисоботни марказий аппаратга тақдим этадилар ва умумлаштирилиб, инспекция бўйича ҳисобот тайёрланади.

#### **4. Хизмат кўрсатиш сифати**

##### **4.1. Сифатсиз хизмат кўрсатиш бўйича эътирозлар билдириш**

“Ўздавэнергоназорат” инспекциясининг “Ишонч телефони” орқали кўрсатилган хизматларнинг сифатсизлиги ёки хизмат кўрсатиш тартибининг бузилиш ҳолатлари бўйича мурожаат этувчи белгиланган тартибда шикоят қилиши мумкин.