

## **Тарбағатай ауданы бойынша коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну қағидаларын бекіту туралы**

Шығыс Қазақстан облысы Тарбағатай ауданы әкімдігінің 2022 жылғы 25 шілдедегі № 603 қаулысы

"Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 10-3-бабы 2-тармағының 16) тармақшасына, Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңының 31-бабы 1-тармағының 16-5) тармақшасына сәйкес, Тарбағатай ауданының әкімдігі ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:

1. Тарбағатай ауданы бойынша коммуналдық қызмет көрсету қағидасын осы қаулының қосымшасына сәйкес бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау аудан әкімінің жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

3. Осы қаулы оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Тарбағатай ауданы әкімінің міндетін атқарушы*

*Е. Ескендіров*

Тарбағатай ауданының әкімдігінің  
2022 жылғы 25 шілдедегі  
№603 қаулысына  
қосымша

## **Тарбағатай ауданы бойынша коммуналдық қызметтерді ұсынудың қағидалары**

**Ескерту. Қағидалар жаңа редакцияда - Шығыс Қазақстан облысы Тарбағатай ауданы әкімдігінің 17.03.2026 № 73 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін қолданысқа енгізіледі).**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 10-3-бабының 16) тармақшасына, "Коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тізбесін және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің міндетін атқарушысының 2020 жылғы 29 сәуірдегі № 249 бұйрығына сәйкес әзірленді және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну мен ақы төлеу тәртібін белгілейді.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) бірыңғай төлем құжаты - коммуналдық және қосымша қызметтерге ақы төлеуді жүзеге асыру үшін жасалған, төлем және (немесе) ақша аударымы негізінде немесе оның көмегімен жүзеге асырылатын электрондық нысанда қалыптастырылған құжат;

2) биллинг - абоненттерге көрсетілетін қызметтерді есепке алу операцияларын автоматты түрде орындауға, сондай-ақ оларды тарифтеуге және ақы төлеу үшін шоттар беруге арналған аппараттық-бағдарламалық кешен;

3) бірыңғай есеп айырысу орталығы (бұдан әрі - БЕО) - уәкілетті орган айқындайтын жұмыс істеу талаптары мен тәртібіне сәйкес келетін, бірыңғай төлем құжатын қалыптастыруды жүзеге асыратын және ақпараттық жүйелер негізінде коммуналдық көрсетілетін қызметтерді берушілер мен коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар арасындағы өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін заңды тұлғалар;

4) газбен жабдықтау – тауарлық, сұйытылған мұнай газын және (немесе) сұйытылған табиғи газды өндіру, тасымалдау (тасу), сақтау және өткізу саласындағы қызмет;

5) есепке алу аспабы – коммуналдық көрсетілетін қызметтерді жеке және (немесе) үй бойынша ортақ тұтынуды коммерциялық есепке алуға арналған, Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалатын тәртіппен қолдануға рұқсат етілген техникалық құрылғы;

6) жеткізуші – меншік нысанына қарамастан, бекітілген шартқа сәйкес тұтынушыларға коммуналдық қызметтер көрсететін заңды немесе жеке тұлға;

7) жылумен жабдықтау – жылу энергиясын және (немесе) жылу жеткізгішті өндіру, беру, бөлу және тұтынушыларға сату жөніндегі қызмет;

8) коммуналдық қалдықтар – елді мекендерде, оның ішінде адамның тіршілік әрекетінің нәтижесінде пайда болатын тұтыну қалдықтары, сондай-ақ құрамы мен пайда болу сипаты бойынша оларға жақын өндірістік қалдықтар;

9) коммуналдық көрсетілетін қызметтер – тұтынушыға ұсынылатын, қауіпсіз және жайлы тұру (болу) жағдайларын қамтамасыз ету үшін сумен жабдықтауды, су бұруды, газбен жабдықтауды, электрмен жабдықтауды, жылумен жабдықтауды, қоқыс әкетуді;

10) кондоминиум объектісі – дара (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан, орынтұрақ орындарынан, қоймалардан және дара (бөлек) меншікте болмайтын және пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың, орынтұрақ орындары, қоймалардың меншік иелеріне көппәтерлі тұрғын үй тұрған біртұтас бөлінбейтін жер учаскесін және (немесе) үй жанындағы жер учаскесін қоса алғанда, ортақ үлестік меншік құқығымен тиесілі ортақ мүліктен тұратын біртұтас мүліктік кешен;

11) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкі – дара (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан, орынтұрақ орындарынан, қоймалардан басқа, кондоминиум объектісінің бөліктері (қасбеттер, кіреберістер, вестибюльдер, холдар, дәліздер, баспалдақ марштары мен баспалдақ алаңдары, шатырлар, шатырастылар, техникалық

қабаттар, жертөлелер, үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтар, абоненттік пошта жәшіктері, көппәтерлі тұрғын үй тұрған жер учаскесі және (немесе) үй жанындағы жер учаскесі, абаттандыру элементтері және ортақ пайдаланылатын басқа да мүлік);

12) қаржы ұйымдары - қызметі "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Заңмен реттелетін банктер, сондай-ақ "Төлем ұйымдары және төлем жүйелері туралы" Заңға сәйкес қызметін жүзеге асыратын, БЕО-ның қаржы серіктестері болып табылатын, меншікті төлем құралдарын (касса, интернет-банкинг, мобильді қосымшалар, терминалдар және басқа да құралдар) пайдалана отырып бірыңғай төлем құжаты негізінде тұтынушылардан төлемдерді қабылдайтын және алынған ақшалай қаражатты қызметтерді жеткізушілердің есеп шоттарына аударатын төлем ұйымдары;

13) қосымша қызметтер - бұл коммуналдық қызметтер болып табылмайтын, бірақ жайлы және қауіпсіз тұруды қамтамасыз етуге бағытталған жеке меншік үйлерді қоса алғанда, тұрғын үй қорын ұстаумен, қызмет көрсетумен және пайдаланумен тікелей байланысты қызметтер;

14) сервистік қызмет субъектісі – жасалған шарт негізінде кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстау жөніндегі қызметтерді көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

15) сумен жабдықтау – су ресурстарын жинауды, сақтауды, дайындауды, беруді және бөлуді қамтамасыз ететін іс-шаралар жиынтығы;

16) су бұру – сарқынды суларды жинауды, тасуды, тасымалдауды, тазартуды және су бұру жүйелері арқылы су объектілеріне, сарқынды суларды жинақтағыштарға немесе жергілікті жер бедеріне ағызуды қамтамасыз ететін іс-шаралар жиынтығы;

17) тапсырыс беруші – қызметін Қазақстан Республикасының сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асыратын жеке немесе заңды тұлға. Жобаның (бағдарламаның) тапсырыс беруші-инвесторы, тапсырыс беруші (меншік иесі), құрылыс салушы не олардың уәкілетті адамдары қызмет мақсаттарына қарай тапсырыс беруші бола алады;

18) транзиттік шот - екінші деңгейдегі банкте немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымда ашылатын, көрсетілген қаражатты тиісті қызметтерді көрсетушілердің есеп айырысу шоттарына кейіннен автоматтандырылған түрде бөлумен, Бірыңғай төлем құжаты негізінде коммуналдық қызметтерді тұтынушылардан түсетін ақшалай қаражатты жинақтауға арналған арнайы банктік шот;

19) төлем құжаты – жеткізушінің ұсынған көрсетілетін қызметтері (тауарлары, жұмыстары) үшін төлемді жүзеге асыру үшін жасалған, соның негізінде төлем жүргізілетін құжат (электрондық шот-фактура, шот, хабарлама, түбіртек, оның ішінде бірыңғай төлем құжатының құрамында, ескерту-шот, талап, талап-арыз);

20) тұрмыстық қатты қалдықтар – қатты нысандағы коммуналдық қалдықтар;

21) тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісі – тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы электрондық ақпараттық ресурстар, ақпараттық жүйелер;

22) тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы электрондық нысандағы ақпаратты орталықтандырылған түрде жинау және сақтаудың ақпараттық жүйесі (бұдан әрі – Орталықтандырылған түрде жинаудың АЖ-сы) – бұл тұрғын үй қорын және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылықты талдау және тұрғын үй қатынастары мен тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласында мемлекеттік реттеуді жүзеге асыру үшін ТКШ ақпараттандыру объектілерінен ақпаратты шоғырландыруды қамтамасыз ететін, мемлекеттік ақпараттық жүйе;

23) тұрғын үй қатынастары мен тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы техникалық оператор - энергетикалық және коммуналдық секторларды жаңғырту жөніндегі ұлттық жобаның тұрғын үй қатынастары мен тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы техникалық операторы ретінде Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындаған, жарғылық капиталына мемлекет жүз пайыз қатысатын заңды тұлға;

24) тұрмыстық тұтыну – коммуналдық көрсетілетін қызметтерді кәсіпкерлік қызметте пайдалану және оларды одан әрі өткізу мақсатында емес, тұтынушылардың тұрмыстық мұқтаждығы үшін тұтыну;

25) тұтынушы - коммуналдық және өзге де қосымша қызметтерді пайдаланатын немесе пайдалану ниеті бар жеке немесе заңды тұлға;

26) уәкілетті орган – тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласында басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

27) үйге ортақ инженерлік жүйелер – көппәтерлі тұрғын үйде пәтердің, тұрғын емес үй-жайдың, орынтұрақ орнының, қойманың шегінен тыс жердегі немесе ішіндегі және екі және одан көп пәтерге, тұрғын емес үй-жайға, орынтұрақ орнына, қоймаға қызмет көрсететін суық және ыстық сумен жабдықтау, су бұру, жылумен жабдықтау, газбен жабдықтау, электрмен жабдықтау, түтін жою, өрт дабылы, ішкі өртке қарсы су құбыры, қоқыс әкету, ауабаптау, желдету, жылуды реттеу және вакуумдау жүйелері, тогы әлсіз инженерлік жүйелер;

28) электрмен жабдықтау – электр энергиясын өндіру, беру және тұтынушыларға сату жөніндегі қызмет.

## **2-тарау. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың тәртібі мен шарттары**

3. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну жеткізуші мен тұтынушы және/немесе заңда белгіленген тәртіппен қызметтің әрбір түрі бойынша шарт жасасуға уәкілеттік берілген өзге тұлға арасында жасалған келісім негізінде жүзеге асырылады.

Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауға жұмсалатын коммуналдық қызметтерге ақы төлеу тәртібі мүлік меншік иелерінің жиналысымен шешіледі.

4. Көппәтерлі тұрғын үйге (кешенге) тапсырыс беруші объектіні пайдалануға бергеннен кейін, тұрғын және тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің алдын ала келісімі бойынша, тұрғын және тұрғын емес үй-жайлардың меншік иелері мен коммуналдық қызметтерді (қызметтердің әрбір түріне) берушілер арасында оларды кейіннен жасасу (қол қою) үшін шарттардың жобаларын дайындайды.

5. Қосылыс желісі арқылы коммуналдық қызметтер үшін тұтынушы мен коммуналдық қызметтерді жеткізуші арасында жеке және (немесе) жария шарттар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жасалады.

Меншік иелерінің бірлестіктері немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері коммуналдық қызметтерді жеткізушілермен (қызметтің әр түріне) ынтымақтастық туралы шарттар жасайды.

Мүлік иелерінің бірлестіктері немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауға сервистік қызмет субъектілерімен шарт жасаса алады.

Тікелей бірлескен басқару кезінде ынтымақтастық шарттары кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауға коммуналдық қызметтер көрсететін ұйымдар және пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың барлық меншік иелерімен немесе пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың меншік иелерінің көпшілігімен жасалады. Бұл ретте пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың меншік иелерінің барлығы немесе көпшілігі шарттың бір тарабы ретінде әрекет етеді.

Егер тараптардың келісімінде өзгеше көзделмесе, коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну туралы жеткізуші мен тұтынушы арасындағы шарт қолданыстағы заңнамаға қайшы келмеуі тиіс және белгісіз мерзімге жасалған болып саналады.

6. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер ұлттық және мемлекеттік стандарттарда, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарда, техникалық регламенттерде белгіленген талаптарға сәйкес ұсынылады және тиісті салалардағы нормативтік құқықтық актілермен реттеледі.

7. Тұтынушылық қасиеттер және көрсетілетін қызметті ұсыну режимі:

1) жылумен жабдықтау – пәтерлердегі, тұрғын емес үй-жайлардағы ауа температурасын айқындайтын санитариялық нормаларға сәйкес, сондай-ақ температура кестесіне – жылыту маусымы ішінде тәулік бойы;

2) электрмен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген электр энергиясының сапасына сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы;

3) суық және ыстық сумен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында, санитариялық қағидаларда және мемлекеттік стандарттарда белгіленген берілетін судың сапасына сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы;

4) су бұру – сарқынды суларды су бұру жүйелеріне толық бұруды қамтамасыз ету – жыл ішінде тәулік бойы;

5) газбен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген техникалық талаптарға сәйкес және шарттарда белгіленген толық көлемде;

6) тұрмыстық қатты қалдықтарды жинау және әкету (қоқыс әкету) – санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес ауданның жергілікті атқарушы орган белгілеген кесте бойынша немесе жасалған шарттарға сәйкес.

### **3-тарау. Коммуналдық қызметтерді пайдалану және ұсыну процесін реттеудің тәртібі**

8. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтардың, сондай-ақ кондоминиум объектісінің ортақ меншігі болып табылатын есепке алу аспаптарын техникалық күйінде күтіп-ұстауды қамтамасыз ету үшін сервистік қызмет субъектісімен шарт жасасуы мүмкін.

9. Энергиямен жабдықтау шарты бойынша энергияны тұрмыстық тұтыну үшін пайдаланатын азамат абонент (тұтынушы) болған жағдайларда энергетикалық желілердің, сондай-ақ энергия тұтынуды есепке алу аспаптардың тиісті техникалық жай-күйі мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету міндеті, егер заңнамылық актілерде өзгеше көзделмесе, энергиямен жабдықтаушы ұйымға жүктеледі.

10. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері не пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың барлық иелері, сондай-ақ жасалған шарт негізінде кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауды қамтамасыз ететін сервистік қызмет субъектісі жеткізушіге, оның өкілдеріне коммуналдық инженерлік жүйелерге, есепке алу аспаптарына, коммуналдық қалдықтарды орналастыру және сақтау орындарына кедергісіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

11. Тұтынушы сумен жабдықтау және су бұру құбырларын, электр сымдарын, электр жабдықтарын, тұрмыстық баллондарды, газ құбырлары мен газ техникалық жабдықтарын, үйде, пәтерде және тұрғын емес үй-жайларда орналасқан есепке алу аспаптарын пайдалану кезіндегі тиісті техникалық жай-күйі, есепке алу аспаптарын аралық тексеру уақыты мерзімін сақтау, пайдалану және техникалық қауіпсіздікті қамтамасыз етеді.

12. Аудан шекараларының шегінде тұрмыстық және коммуналдық-тұрмыстық тұтынушылардың газ тұтынатын жүйелері мен газ жабдықтарын, тұрмыстық баллондар қауіпсіз жұмысына қойылатын талаптардың сақталуын мемлекеттік бақылауды жергілікті атқарушы орган жүзеге асырады.

13. Ауданның жергілікті атқарушы органы есептердің ашықтығын қамтамасыз етуге, тарифтердің сақталуын бақылауға, қателерді анықтауға, тұтынушылардың құқықтарын теріс пайдалануды болдырмауға және қорғауға бағытталған БЕО мен

қызметтерді жеткізушілер ұсынатын ақпаратты жинау, өңдеу және талдау арқылы коммуналдық қызметтер үшін есеп айырысу мониторингін жүзеге асырады.

14. Тұтынушыға, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес, есепке алу аспаптары болуы тиіс және жеткізушіге немесе оның өкілдеріне есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін алуға қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

15. Құрылыс объектілерін қабылдау және пайдалануға беру не тұтынушының дербес орнатуы жағдайларын қоспағанда, тұтынушымен жасалған шартқа сәйкес жеткізуші тұтынушыға есепке алу құралын сатып алады және орнатады.

16. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері не пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың барлық иелері кондоминиум объектісін жылыту маусымына дайындық жұмыстарын Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 1-тармағының 4-1) тармақшасына сәйкес жергілікті өкілді органдар бекіткен жылыту маусымына дайындық және оны өткізу қағидаларына сәйкес ұйымдастырады.

17. Мүлік меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің тұтынушыларынан коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тиісінше көрсетпегені туралы және (немесе) үзіліспен көрсеткені туралы фактілер бойынша хабарламаны қабылдайды, тиісті актіні қалыптастыра отырып жеткізушімен бірлесіп осындай фактіні салыстырып тексеруді ұйымдастырады және жүргізеді.

18. Тараптардың пайдалану жауапкершілігі шекарасын бөлу коммуналдық қызметтің мынадай әрбір түрі үшін жеткізуші мен тұтынушы арасындағы шартқа сәйкес айқындалады:

сумен жабдықтау және (немесе) су бұру бойынша – тараптардың келісімімен белгіленетін міндеттер белгісі (оларды пайдалану үшін жауапкершілік) бойынша сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйелерінің элементтерін бөлу орны. Мұндай келісім болмаған кезде пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы теңгерімдік тиесілілікті бөлу шекарасы бойынша белгіленеді.

Кондоминиум объектілеріндегі пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы:

сумен жабдықтау бойынша – ғимаратта су құбырын енгізудегі бірінші ысырманың бөлуші фланеці;

су бұру бойынша – ауданның су бұру желілеріне қосылған жердегі құдық;

жылумен жабдықтау бойынша – жылу энергиясы көзі тарапынан басқару торабының кіру ысырмаларының бірінші бөлу фланеці немесе дәнекерленген жік бойынша айқындалады;

электрмен жабдықтау бойынша – кернеуі 1000 В дейінгі электр қондырғыларын күтіп-ұстау, оларға қызмет көрсету және олардың техникалық жағдайы үшін:

1) әуелік тармақталу кезінде – тіреулерге орнатылған өтпелі және соңғы оқшаулағыштағы қоректендіру желісін қосу түйіспесінде;

2) кабельдік ену кезінде – ғимаратқа кірердегі қоректендіру кабелінің ұштарындағы бұрандалы қосылыстарда белгіленеді.

19. Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайларда жеткізуші немесе тұтынушы Қазақстан Республикасының Азаматтық заңнамасына сәйкес жауапты болады.

20. Еңсерілмес күш жағдайлары (дүлей зілзала немесе болжау немесе алдын алу мүмкін емес өзге де жағдайлар), сондай-ақ әскери қимылдар, ереуілдер және басқа да жағдайлар басталған жағдайда жеткізуші мен тұтынушы арасында шарттың талаптарын орындамауы немесе тиісінше орындамауы шарт және Қазақстан Республикасының Азаматтық заңнамасына сәйкес реттеледі.

21. Тұтынушылар туралы дербес деректердің құпиялылығы үшін жауапкершілік "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" 2013 жылғы 21 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жүктеледі.

22. Тұтынушы:

1) өз өмірі мен денсаулығына қауіпсіз, мүлкіне зиян келтірмейтін белгіленген сападағы коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алады;

2) көрсетілетін қызметтерге бағаларды (тарифтерді) белгілеу тәртібі туралы ақпаратты осы көрсеткіштерді бақылайтын тиісті мемлекеттік органдардан алады;

3) жеткізушінің кінәсінен болған коммуналдық қызметтерді көрсетудегі кемшіліктер салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген шығын мен залалдың толық өтелуін, сондай-ақ моральдық залалдың орнын толтыруды жеткізушіден талап етеді;

4) жеткізушіден жылу энергиясымен, электр энергиясымен және сумен жабдықтау жөніндегі көрсетілетін қызметтерге ақы төлеуді қайта есептеуді және шарттың талаптарына сәйкес коммуналдық көрсетілетін қызметтерді жеткізбеу немесе сапасыз жеткізу нәтижесінде келтірілген нақты залалды өтеуді талап етеді;

5) уақтылы ақы төлеген кезде өзіне қажетті көлемде энергия мен суды пайдаланады және техникалық шарттарға сәйкес қосу үшін рұқсат етілген қуаттан артық пайдаланбайды;

6) Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 20 ақпандағы № 111 бұйрығымен бекітілген Электр энергиясының бөлшек сауда нарығын ұйымдастыру және оның жұмыс істеуі, сондай-ақ осы нарықта қызмет көрсету қағидаларымен белгіленген тәртіппен, оның ішінде тұрғын үй қатынастары және тұрғын-үй коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы өтініш беру жолымен энергиямен жабдықтаушы ұйымды ауыстырады.

7) аварияларды жою, есепке алу аспаптарын тексеру, есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін қарау және алу үшін жеткізушінің өкілдеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді;

8) коммуналдық қалдықтардың түріне және құрамына қарай оларды жеке жинау кезінде контейнерлерде және қалдықтардың жекелеген түрлеріне арналған басқа контейнерлерде сақтауды жүзеге асырады;

9) "ТКШ бірыңғай платформасынан" бірыңғай төлем құжатының электрондық нұсқасын алады;

10) қажет болған жағдайда қағаз түріндегі төлем құжатын жеткізуді ұйымдастыруды БЕО жүзеге асырады. Бұл ретте, қағаз төлем құжаты тұтынушы қол қойған қағаз түріндегі төлем құжатын алуға өтініш болған кезде жеткізіледі.

### 23. Жеткізуші:

1) көрсетілетін коммуналдық қызметтер үшін тұтыну көлемін және төлемақыны бақылауды жүзеге асырады;

2) БЕО-ға электрондық нысанда бірыңғай төлем құжатын қалыптастыру үшін тұтынушыға жасалған шарттар негізінде көрсетілген коммуналдық және қосымша қызметтер үшін қажетті ақпаратты ай сайын ұсынады;

3) тұтынушыны көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтер, төлем шарттары, көрсетілетін қызметтерді ұсыну режимі, олардың тұтынушылық қасиеттері, жеткізушінің диспетчерлік, авариялық-диспетчерлік қызметінің мекенжайлары мен телефон нөмірлері туралы Интернет желісіндегі жеткізушінің сайтында не тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы не барлық тұтынушылар үшін қолжетімді жерде жеткізушінің үй-жайында орналасқан хабарландыру тақталарында мәліметтерді ұсыну жолымен хабардар етеді;

4) тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілерінде одан әрі орналастыру мақсатында, электрондық ақпараттық ресурстарды орталықтандырылған түрде жинау, талдау және сақтау, олардың сақталуы мен құпиялылығын қамтамасыз ету үшін тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы ай сайын көрсетілген коммуналдық қызметтердің төлем құжаттары, саны мен көлемі туралы ақпаратты ұсынады;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес көрсетілетін коммуналдық қызметтердің әрбір түрі бойынша тұтынушымен жеке және (немесе) жария шарттар жасасады;

6) тұтынушыға ұлттық, мемлекеттік стандарттарға, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға, техникалық регламенттерге және нормативтік құқықтық актілерге сәйкес келетін коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынады;

7) тұтынушы қызметтер көрсету сапасын төмендету туралы өтініш берген күннен бастап үш күнтізбелік күн ішінде, сапаны қалпына келтіреді және қайта есептеу үшін барлық шараларды қабылдайды.

8) өзге тұтынушылардың талаптарды орындамау себептері бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген себептер бойынша коммуналдық қызметтерді көрсетуден бас тартпайды және тұтынушыны коммуналдық қызметтерді алуда шектемейді;

9) тұтынушыға артық параметрлермен босатылған энергия мен су үшін қосымша ақы алмайды;

10) БЕО-ға берілетін деректердің шынайылығы мен дұрыстығы үшін, оның ішінде тарифтерге, қызметтердің көлеміне, шарттардың талаптарына, есептеу аспаптарының деректеріне, тұтыну нормативтеріне және басқа да параметрлерге сәйкестігін қоса алғанда тұтынушылар алдында жауапты болады. Сондай-ақ ол ақпаратты келісім-шарттармен және есеп құжаттарымен салыстырады, арифметикалық қателіктерді, қате күндер мен тарифтерді қоса алғанда, қателерді анықтайды және жояды.

#### **4-тарау. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін есеп айырысу және ақы төлеу тәртібі**

24. Тұтынушы коммуналдық қызметтер үшін төлемді осы Үлгілік қағидаларға қосымшаға сәйкес нысан бойынша бірыңғай төлем құжаты бойынша жүргізеді.

25. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерге төлемдерді қабылдау жеткізушінің және (немесе) екінші деңгейдегі банктер, төлем ұйымдары, сондай-ақ ақшалай қаражатты пошталық аударымдармен жүзеге асыратын пошта байланысы операторларының кассалары арқылы жүзеге асырылады.

26. БЕО бірыңғай төлем құжаты негізінде түскен ақшалай қаражатты тек қана қаржы ұйымдарының арнайы транзиттік шоттарында жинақтайды. Жеткізушілерге қаражат аудару тұтынушылардан нақты түскен төлемдер туралы деректер БЕО деректерін өңдегеннен кейін үш жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады.

27. Екінші деңгейдегі банктер немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар жеткізушілердің есеп шоттарына бөлінгенге дейін транзиттік шоттағы ақша қаражатының сақталуын қамтамасыз етеді.

28. Жеткізушілерге арнайы транзиттік шоттан ақша қаражаты уақтылы аударылмаған жағдайда, өсімпұлды есептеуі және төлеуі БЕО мен қаржы ұйымдары, оның ішінде екінші деңгейдегі банктер және транзиттік шот ашылған банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар арасында жасалатын есеп айырысу-кассалық қызметтерді көрсетуге арналған келісім-шарттардың шарттарымен айқындалады.

29. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін ақы төлеу мерзімі тұтынушы мен жеткізушінің арасындағы шартпен айқындалады, бұл ретте, егер тараптардың

келісiмiнде өзгеше көзделмесе, төлем есептеуден кейiнгi айдың жиырма бесiнен кешiктiрiлмей жүргiзiледi.

30. Есепке алу аспаптарының көрсеткiштерiн алу қызметтiк куәлiктi көрсеткен кезде жеткiзушi немесе оның өкiлi ай сайын 20-ы күнiнен бастап 30-ы күнiне дейiн не деректердi қашықтықтан беру құрылғылары арқылы жүргiзiледi.

31. Тұтынушының есепке алу аспаптарының көрсеткiштерiн беруi жасалған шарттың шарттарына сәйкес дербес, сондай-ақ "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 10-2-бабының 10-24) тармақшасына сәйкес уәкiлеттi орган бекiткен ақпаратты электрондық нысанда қалыптастыру, өңдеу, сондай-ақ орталықтандырылған түрде жинау және сақтау, оның iшiнде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектiлерiнiң жұмыс iстеу қағидаларына сәйкес тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектiсiндегi тұтынушының жеке кабинетi, мобильдi қосымша немесе тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектiсiнiң интернет-парақшасы арқылы жүзеге асырылады.

32. Кондоминиум объектiсiнiң ортақ мүлкiн күтiп-ұстау үшiн тұтынылған электрмен жабдықтау, жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау және су бұру жөнiндегi көрсетiлген қызметтердiң көлемi үйге ортақ есепке алу аспаптарының көрсеткiштерi негiзiнде айқындалады, ал олар уақытша болмаған жағдайда – белгiленген қуатқа сәйкес немесе "Қазақстан Республикасындағы жергiлiктi мемлекеттiк басқару және өзiн-өзi басқару туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 27-бабы 1-тармағының 34) тармақшасына сәйкес жергiлiктi атқарушы орган бекiткен тұтыну нормалар бойынша.

33. Тараптардың пайдалану жауапкершiлiгiн бөлу шекарасында үйге ортақ есепке алу аспаптары орнатылған кезде бөлу шекарасынан аспаптар орнатылған жерге дейiнгi учаскедегi ысыраптар шарттық негiзде желiнiң көрсетiлген учаскесi теңгерiмiнде тұрған иеленушiге жатқызылады.

34. Көппәтерлi тұрғын үйдiң ортақ мүлкiн күтiп-ұстау үшiн коммуналдық көрсетiлетiн қызметтер үшiн төлемақы мәселесi мүлiктiң меншiк иелерi бiрлестiгiнiң төрағасы немесе кондоминиум объектiсiн басқару субъектiсi немесе коммуналдық көрсетiлетiн қызметтердi тiкелей жеткiзушi арқылы пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншiк иелерiнiң жиналысында шешiледi.

35. Жеткiзушi мен тұтынушы арасындағы барлық даулы мәселелер заңнамада белгiленген тәртiппен шешiледi.

#### **4-1-тарау. БЕО-ның талаптары мен жұмыс тәртiбi**

36. Ауданның жергiлiктi атқарушы органы заңнаманың талаптарына сәйкес келетiн бекiтiлген өлшемшарттар негiзiнде, БЕО iрiктеу жөнiндегi конкурсты ұйымдастырады;

37. Аудан аумағында қызметін аудан шегінде жүзеге асыратын бір немесе бірнеше БЕО жергілікті атқарушы орган болып айқындалуы мүмкін. БЕО жеткізушілерден барлық есептеулерді тұтынушыға ұсынылатын бір төлем құжатына біріктіреді. БЕО-ны айқындау қолданыстағы заңнамаға сәйкес конкурстық негізде жүзеге асырылады;

38. БЕО шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорындарды қоса алғанда, кәсіпкерлік қызмет субъектілері нысанында не заңнамада және жергілікті атқарушы органдардың шешімдерінде көзделген өзге де ұйымдық-құқықтық нысанда құрылады.

39. БЕО абоненттердің дерекқорына қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді, тұтынушылар үшін жеке кабинеттер ашады, жеткізушілерге есеп беруді қалыптастырады және ұсынады, ай сайын жоспарлы есептеулер мен нақты төлемдер туралы ақпаратты беруді жүзеге асырады, сондай-ақ "Орталықтандырылған түрде жинаудың АЖ-мен" интеграциялау арқылы ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласындағы бірыңғай талаптарды сақтауды және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген ақпараттық қауіпсіздікті ескере отырып тұтынушылар туралы деректерге қолжетімділікті қамтамасыз етеді;

40. БЕО жеткізуші ұсынған есеп айырысу шоттары туралы мәліметтердің дұрыстығын тексеруді жүзеге асырады;

41. БЕО биллингтік жүйені пайдаланады не функцияларды белгіленген талаптарға сәйкес тиісінше орындауды қамтамасыз ететін қажетті бағдарламалық-техникалық құралдары мен білікті мамандары бар сыртқы ұйымды (биллингтік компанияны) тартады;

42. БЕО жеткізуші ұсынған ақпараттың және ұсынылған шоттардың сәйкестігіне толық жауапты болады;

43. Есептеулердің дұрыстығын жоспарлы ішкі тексерулер тоқсанына кемінде бір рет, жоспардан тыс тексерулер - тұтынушылардан немесе уәкілетті органдардан өтініштер келіп түскен кезде жүргізіледі;

44. Сәйкессіздіктер анықталған жағдайда БЕО бастама жасайды:

- 1) анықталған сәттен бастап үш жұмыс күні ішінде бұзушылықтарды тіркеуге;
- 2) анықталған бұзушылықтарды негіздей отырып, тиісті құрылымдық бөлімшелерге хабарлама жіберуге;
- 3) тиісті шотты түзетуге бастамашылық етуге;

45. Қателер мен сәйкессіздіктер анықталған кезде олар туралы ақпарат, сондай-ақ тексеру нәтижелері ішкі талаптарға сәйкес тіркеуге және құжаттамалық ресімдеуге жатады;

БЕО міндетті:

- 1) шоттарды ұсынудың ішкі рәсімін қайта қарауды жүргізуге;
- 2) тиісті ішкі талаптарды қайта қарауға бастамашылық жасауға;

3) қателер мен сәйкессіздіктер анықталған жағдайларда тіркеу журналына және сәйкессіздік туралы актіні немесе ішкі қызметтік есепті ресімдей отырып, сәйкессіздіктерді тіркеуге;

46. Барлық тексерулердің нәтижелері құжатпен ресімделуге және жүргізілген күннен бастап кемінде үш жыл бойы сақталуға тиіс;

47. БЕО-ға қойылатын талаптар:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес заңды тұлға ретінде тіркеу;

2) ол ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы уәкілетті орган беретін сәйкестік аттестатымен немесе өзі аккредиттеген ұйым берген сәйкестік сертификатымен расталуға тиіс ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптарға сәйкес пайдаланылатын есепке алу және есеп айырысу процестерін автоматтандыру үшін қазіргі заманғы ақпараттық жүйелердің болуы;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген ақпараттық коммуникациялық технологиялар және ақпараттық-қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптарды сақтау;

4) кемінде екі екінші деңгейдегі банкпен жасалған келісімдердің болуы;

5) тұтынушылардың дербес деректерін қорғау тетіктерінің болуы.

48. БЕО функциялары:

1) белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес әртүрлі байланыс арналары арқылы нақты уақыт режимінде тұтынушыларды консультациялық қолдауды қамтамасыз ету;

2) міндетті түрде хабардар ете отырып және бес жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзарту құқығымен азаматтардың шағымдары мен өтініштерін он бес жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қарау;

3) БЕО-ның ресми сайттарында және ақпараттық ресурстарында жариялау:

басқару органдарының ұйымдық құрылымы мен құрамы туралы мәліметтер;

пайдаланылатын технологиялық шешімдер мен ақпараттық жүйелердің тізбесі;

деректер қауіпсіздігін және жүйенің істен шығуға төзімділігін қамтамасыз ету жөнінде шаралар қабылдау;

төлемдер, пайдаланушылар саны және жұмыс тиімділігінің негізгі көрсеткіштері туралы жалпы ақпарат;

жергілікті атқарушы органдардың және басқа да уәкілетті органдардың сұрау салуы бойынша шотта көрсетілген коммуналдық қызметтер бойынша берешек туралы ақпарат.

49. БЕО қызметінің нәтижелілігін бағалау:

1) БЕО қызметінің нәтижелілігін бағалау үшін сапа мен қызмет көрсетудің жоғары стандарттарына қол жеткізуге, есеп айырысу мерзімдері мен дәлдігін сақтауға, сондай-ақ тұтынушылардың қанағаттануына бағытталған бағдарлар белгіленеді;

2) Нәтижелілікті бағалау мынадай аспектілерді қамтуы мүмкін, бірақ олармен шектелмейді:

қызмет көрсету сапасы және тұтынушылардың сауалдары мен шағымдарына жауап беру уақыты;

ұсынылған шоттардың дұрыстығы мен уақтылылығы пайызы;

деректердің қауіпсіздігі және дербес деректерді қорғау деңгейі;

тұтынушылардың ұсынылатын қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі;

қызметтерді тұтыну туралы алынған деректерді ескере отырып, есептеулер мен түзетуші есептерді уақтылы ұсыну;

тұрғындарға шоттарды төлеудің әртүрлі тәсілдерін қамтамасыз ету үшін екінші деңгейдегі банктермен және төлем ұйымдарымен шарттардың және интеграцияның болуы.

3) Жергілікті атқарушы органдар БЕО-мен шарттық қатынастар шеңберінде белгіленген бағдарларға қол жеткізуді бақылауды жүзеге асырады;

4) Мониторинг және шарттардың орындалуын орындау нәтижелері БЕО-ның ресми ресурстарында тұрақты есеп беруге және жариялауға жатады;

5) Әрбір бағыт үшін нормативтік құқықтық актілерге, БЕО ішкі регламенттеріне және шарттық міндеттемелерге сәйкес нақтыланатын нысаналы мәндер белгіленеді;

6) БЕО қызметінің нәтижелілігін бағалау бір күнтізбелік жыл ішіндегі деректер негізінде жүргізіледі. Белгіленген бағдарлар мен бағалаудың оң нәтижелеріне қол жеткізілген жағдайда, тиісті шарттық қатынастардың қолданылу кезеңі келесі бес жылға ұзартылуы мүмкін.

## **5-тарау. Дауларды шешу тәртібі**

50. Коммуналдық қызметтерді көрсетуді тоқтату уақыты, сондай-ақ олардың сапасының ұлттық стандарттарда, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарда және техникалық регламенттерде көзделген талаптарға сәйкес келмеу уақыты (күні, сағаты) белгісімен жеткізушінің диспетчерлік қызмет журналында көрсетіледі, кейін коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тиісті сапада беруді қалпына келтірудің уақыты (күні, сағаты) белгісі қойылады.

51. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алу, тиісті емес сапада коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алу немесе толық көлемде алу кезінде тұтынушы бұл туралы жеткізушіні өзі (өтініммен) немесе электрондық түрде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері немесе жеткізушінің тұтынушымен өзара іс-қимылы бойынша міндетті түрде өтінімнің берілген уақытын, күнін және өтінімді берген/қабылдаған адамның тектерін көрсете отырып, жеткізушінің құрылымдық бөлімшесі арқылы ауызша хабардар етеді. Хабарламада мыналар көрсетіледі: коммуналдық көрсетілетін қызметтер сапасының нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлаудың сипаты және жеткізуші

өкілінің болуы қажеттілігі (егер коммуналдық көрсетілетін қызметтер сапасының нашарлауы немесе оны жеткізушінің тоқтатуы журналда тіркелмеген болса).

Тұтынушы өзі өтініш жасаған кезде түскен өтінішті тіркеу сәтінде өтініштің көшірмесіне тіркеу нөмірі, өтініштің берілген күні мен уақыты жазылады, оны қабылдаған жеткізуші өкілінің қолы қойылады.

Жеткізуші өтінімде (телефонограммада) көрсетілген нормалардан коммуналдық көрсетілетін қызметтер сапасының ауытқуы (үзілісі) туралы журналдағы белгілерді салыстырады және келіспеушіліктер болмаған жағдайда коммуналдық көрсетілетін қызметтердің құнын қайта есептеуді оны нақты тұтынуына сәйкес жүргізеді.

52. Жеткізуші коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынбау немесе сапасы төмен мемлекеттік қызметтер көрсету фактісін куәландырудан бас тартқан кезде тұтынушы мыналар көрсетілген акт жасауға және жазбаша өтініш жазуға құқылы:

- 1) коммуналдық қызметтер көрсетуден бас тартудың (ажыратудың) немесе оны сапасыз жеткіздің басталған уақыты;
- 2) коммуналдық көрсетілетін қызметтер сапасы нашарлауының сипаты;
- 3) өтінім берудің уақыты және оны тіркеу нөмірі (жеткізушінің журналы бойынша);
- 4) коммуналдық көрсетілетін қызметтерді қалпына келтіру уақыты (оның сапасының қалыпқа келуі);
- 5) коммуналдық көрсетілетін қызметтер болмаған (сапасының нашарлаған) кезеңі.

Тұтынушы көппәтерлі тұрғын үйде тұрған кезде өтінішке және акт-қа тұтынушы және кемінде екі адам қол қояды, оның ішінде: үй кеңесінің мүшесі, мүлік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектісі не пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың барлық меншік иелері тікелей бірлескен басқару кезінде және жеткізушіге жолданады.

Тұтынушы жеке тұрғын үйде тұрған кезде өтініш пен актіге тұтынушы қол қояды.

Егер дау тараптардың келісімі бойынша шешілмесе, тұтынушы сотқа жүгінеді.

53. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді пайдалану кезінде тұтынушы жол берген бұзушылықтар жеткізуші мен тұтынушы өкілдерінің екі жақты актісінде ресімделеді, олардың біреуі тұтынушыға беріледі.

Акт тұтынушы қол қоюдан бас тартқан кезде де жарамды деп есептеледі, бірақ оны кемінде үш адамнан тұратын комиссия ресімдеген жағдайда:

жеткізушінің, үй кеңесінің өкілдері және мүлік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектісі;

жақын маңдағы жеке тұрғын үйлерде тұратын екі тұрғын қатысқан жағдайда, тұтынушы жеке тұрғын үйде тұрған кезде бұзушылықты фотофиксациялау және (немесе) бейнетіркеу актісіне қоса беріледі.

54. Акті негізінде жеткізуші энергия, су және газ үшін есепке алынбаған соманы анықтайды, тұтынушыға үстеме ақының мөлшерін негіздей отырып сотқа дейінгі талап-арыз жібереді.



а у Электро снабжение ие/										
Ыстық с у жүйесі/ Горячее водосна бжение										
Сумен жабдыкт а у Водосна бжение/										
Су бұру/ Водоотв едение										
Газбен жабдыкт а у / газоснаб жение										
Тұрмыс тық қатты қалдыкт арды жинау және әкету ( қоқыс әкету)/ Сбор и вывоз твердых бытовых отходов ( мусороу даление)										
Барлығы/Итого										

Төлеу мерзімі " \_\_\_ " жыл/Срок оплаты " \_\_\_ " года