

## Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидаларын бекіту туралы

### ***Күшін жойған***

Ұлытау облысы Қаражал қаласының әкімдігінің 2025 жылғы 15 сәуірдегі № 39 қаулысы. Күші жойылды - Ұлытау облысы Қаражал қаласының әкімдігінің 2025 жылғы 8 мамырдағы № 39 қаулысымен

**Ескеरту. Күші жойылды - Ұлытау облысы Қаражал қаласының әкімдігінің 08.05.2025 № 39 қаулысымен (оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 10-3 бабы 2-тармағының 16-тармақшасына, Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңының 37-бабының 2-тармағына және "Коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тізбесін және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Индустрія және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. бұйрығына сәйкес, Қаражал қаласының әкімдігі ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:

1. Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидалары осы қаулының қосымшасына сәйкес бекітілсін.

2. "Қаражал қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі, автомобиль жолдары және тұрғын үй инспекциясы бөлімі" мемлекеттік мекемесі осы қаулыдан туындастын тиісті шараларды қабылдасын.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қаражал қаласы әкімінің орынбасары Д. Кулумбетовке жүктелсін.

4. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күні қолданысқа енгізіледі.

*Қаражал қаласының әкімі*

*A.Елеусизов*

Қаражал қаласының әкімдігінің  
2025 жылғы 15 сәуірдағы №39  
қаулысына қосымша

## Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидалары

### **1-тaraу. Жалпы ережелер**

1. Осы Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 10-3-бабының 2-тармағы

16) тармақшасына және "Коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тізбесін және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы" 2020 жылғы 29 сәуірдегі № 249 Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің міндеттін атқарушының бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20542 тіркелген) сәйкес әзірленді және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну мен ақы төлеу тәртібін белгілейді.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұфымдар пайдаланылады:

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

2) электрмен жабдықтау – электр энергиясын өндіру, беру және тұтынушыларға сату жөніндегі қызмет;

3) сумен жабдықтау – суды алуды, сақтауды, дайындауды, беруді және сумен жабдықтау жүйелері арқылы су тұтынушыларға таратуды қамтамасыз ететін іс-шаралар жиынтығы;

4) су бұру – сарқынды суларды жинауды, тасымалдауды, тазартуды және су бұру жүйелері арқылы су объектілеріне және (немесе) жер бедеріне бұруды қамтамасыз ететін іс-шаралар жиынтығы;

5) қатты тұрмыстық қалдықтар – қатты түрдегі коммуналдық қалдықтар;

6) коммуналдық қалдықтар – елді мекендерде, оның ішінде адамның тіршілік әрекеті нәтижесінде түзілген тұтыну қалдықтары, сондай-ақ құрамы мен түзілу сипаты жағынан осыларға ұқсас өндіріс қалдықтары;

7) коммуналдық қызметтер – қауіпсіз және жайлы тұру (булу)жағдайларын қамтамасыз ету үшін сумен жабдықтауды, су бұруды, газben жабдықтауды, электрмен жабдықтауды, жылумен жабдықтауды, тұрмыстық қатты қалдықтарды жинауды, әкетуді, кәдеге жаратуды, қайта өндеуді және көмуді қамтитын, тұтынушыға ұсынылатын қызметтер;

8) жеткізуши – жасалған шартқа сәйкес тұтынушыларға коммуналдық қызметтер көрсететін, меншік нысанына қарамастан занды немесе жеке тұлға;

9) тұтынушы – коммуналдық қызметтерді пайдаланатын немесе пайдалануға ниеттенетін жеке немесе занды тұлға;

10) кондоминиум объектісі – көппәтерлі тұрғын үй астындағы бірыңғай бөлінбейтін жер участкесін қоса алғанда, жеке (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан және дара (бөлек) меншікте бола алмайтын және ортақ үлестік меншік құқығындағы пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың меншік иелеріне тиесілі ортақ мүліктен тұратын бірыңғай мүліктік кешен және (немесе) үй маңындағы жер участкесі;

11) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкі-кондоминиум объектісінің бөліктері (қасбеттер, кіреберістер, вестибюльдер, холлдар, дәліздер, баспалдақ

марштары және баспалдақ аландары, лифтілер, шатырлар, шатырлар, техникалық қабаттар, жертөлелер, үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтар, абоненттік пошта жәшіктері, көппәтерлі тұрғын үйдің астындағы жер учаскесі және (немесе) үй маңындағы жер учаскесі жеке (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан басқа, жер учаскесі, абаттандыру элементтері және ортақ пайдаланудағы басқа да мүлік);

12) үйге ортақ инженерлік жүйелер – пәтерден, тұрғын емес үй-жайдан тыс немесе ішінде көппәтерлі тұрғын үйде орналасқан сұық және ыстық сумен жабдықтау, су бұру, жылумен жабдықтау, газбен жабдықтау, электрмен жабдықтау, тұтін жою, өрт дабылы, ішкі өртке қарсы су құбыры, жүк және жолаушылар лифтілері (көтергіштер), қоқыс шығару, ауа баптау, желдету, терморегуляция және вакуумдау жүйелері және екі (екі) және одан да көп пәтерге, тұрғын емес үй-жайға қызмет көрсететін;

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

14) сервистік қызмет субъектісі – жасалған шарт негізінде кондоминиум обьектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстай жөнінде қызметтер көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

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

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

17) төлем құжаты – өнім берушінің ұсынған қызметтері (тауарлары, жұмыстары) үшін ақы төлеуді жүзеге асыру үшін жасалған, соның негізінде ақы төлеу жүргізілетін құжат (Электрондық шот-фактура, шот, хабарлама, түбіртек, оның ішінде бірынғай төлем құжатының құрамында, ескерту шот, талап қою талаптары, кінә қою) ;

18) тұрмыстық тұтыну – кәсіпкерлік қызметте пайдалану және оларды одан әрі өткізу мақсатынсыз тұтынушылардың тұрмыстық мұқтаждары үшін коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тұтыну,

19) көппәтерлі тұрғын үй мүлкі меншік иелерінің бірлестігі (бұдан әрі – мүлік меншік иелерінің бірлестігі) – коммерциялық емес үйым болып табылатын, бір

көппәтерлі тұрғын үй пәтерлерінің, тұрғын емес үй-жайларының меншік иелері құрған, кондоминиум объектісін басқаруды жүзеге асыратын, оны құтіп-ұстауды қаржыландыратын және оның сақталуын қамтамасыз ететін заңды тұлға,

20) жай серіктестік – кондоминиум объектісін басқару, оны құтіп-ұстауды қаржыландыру және бір көппәтерлі тұрғын үй пәтерлерінің, тұрғын емес үй-жайларының меншік иелерінің кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін сақтауын қамтамасыз ету үшін құрылған, Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес жасалатын бірлескен қызмет туралы шарт негізінде әрекет ететін жай серіктестік.

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

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

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

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

Мүліктің меншік иелері бірлестіктері немесе жай серіктестіктер немесе көппәтерлі тұрғын үйді басқарушылар немесе басқарушы компаниялар арасында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынатын ұйымдармен ынтымақтастық туралы шарттар жасалады.

Сервистік қызмет субъектілерімен мүліктің меншік иелері бірлестіктері немесе жай серіктестіктер немесе көппәтерлі тұрғын үйді басқарушылар немесе басқарушы компаниялар шарттар жасалады.

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

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

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

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

7. Мұліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания құрылыш конструкцияларын, инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелерін жарамды күйде ұстау және үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтардың, сондай-ақ кондоминиум объектісінің ортақ меншігі болып табылатын есепке алу аспаптарын, қамтамасыз ету үшін сервистік қызмет субъектісімен шарт жасасады.

Сервистік қызмет субъектісімен шарт болмаган жағдайда, мұліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания үйге ортақ инженерлік жүйелерін, жылуды тұтыну жүйелерін сондай-ақ кондоминиум объектісінің ортақ меншігі болып табылатын есепке алу аспаптарын техникалық күйінде ұстауды қамтамасыз етеді.

8. Энергиямен жабдықтау шарты бойынша энергияны тұрмыстық тұтыну үшін пайдаланатын азамат абонент (тұтынушы) болған жағдайларда, егер заң актілерінде өзгеше белгіленбесе, құрылыш конструкцияларын, инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелерін және энергетикалық желілердің, сондай-ақ энергия тұтынуды есепке алу аспаптарының қауіпсіздігін ақаусыз жай-күйде қамтамасыз ету міндеті энергиямен жабдықтаушы үйимға жүктеледі.

9. Мұліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания, 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 кедегісіз қол жеткізуі қамтамасыз етеді.

10. Құрылым конструкцияларын, инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелерін жарамды күйде ұстауды, есепке алу аспаптарының тексеру аралық интервал мерзімдерін сақтауды, сумен жабдықтау және су бұру құбыржолдарын, электр өткізгіштерді, электр жабдығын, тұрмыстық баллондарды, газ құбырларын және газ техникалық жабдықты, тікелей тұрғынжайда, пәтерде және тұрғын емес үй-жайларда орналасқан есепке алу аспаптарын пайдалану кезінде пайдалануды және қауіпсіздік техникасын тұтынушы қамтамасыз етеді.

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

12. Құрылым объектілерін қабылдау және пайдалануға беру не тұтынушының дербес орнатузы жағдайларын қоспағанда, тұтынушымен жасалған шартқа сәйкес жеткізуі тұтынушыға есепке алу құралын сатып алады және орнатады.

13. Мұліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания кондоминиум объектісін жылышту маусымына дайындық жұмыстарын Қарағанды облыстық мәслихатының 2013 жылғы 14 наурыздағы XII сессиясының № 129 (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 2311 тіркелген) шешімімен бекітілген Қарағанды облысында жылу маусымына дайындық және оны өткізу қағидаларына сәйкес ұйымдастырылады.

14. Мұліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания 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 жеткізуімен бірлесіп осындай фактіні салыстырып тексеруді ұйымдастырады және жүргізеді.

15. Тараптардың пайдалану жауапкершілігі шекарасын бөлу коммуналдық қызметтің мынадай әрбір түрі үшін жеткізуі 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 – елді мекеннің 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-ұстая, 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 қосылыштарда белгіленеді.

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

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

18. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасын бұзы жеткізуінің Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жауаптылығына әкеп соғады.

19. Тұтынушы:

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

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

3) жеткізуінің кінәсінен болған коммуналдық қызметтерді қорсетудегі кемшіліктер салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мұлкіне келтірілген шығын мен залалдың толық өтелуін, сондай-ақ моральдың залалдың орнын толтыруды жеткізуіден талап етеді;

4) жеткізуіден жылу энергиясымен, электр энергиясымен және сумен жабдықтау жөніндегі қорсетілетін қызметтерге ақы төлеуді қайта есептеуді және

шарттың талаптарына сәйкес коммуналдық көрсетілетін қызметтерді жеткізуе 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 қарастыру және оның үшін жеткізушінің өкілдеріне қол жеткізуі қамтамасыз етеді;

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

## 20. Жеткізуші:

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

2) тұтынған қызметтер үшін тұтынушыға, оның ішінде жасалған шарттар негізінде үшінші тұлғалар, тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттық объектілер арқылы төлем құжатын қағазда немесе электрондық түрде ай сайын береді;

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 өнім берушінің сайтында не тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы не барлық тұтынушылар үшін қолжетімді жерде өнім берушінің 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 құпиялышының қамтамасыз ету үшін тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы

ақпараттандыру объектілері арқылы ай сайын көрсетілген коммуналдық қызметтердің төлем құжаттары, саны мен қөлемі 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 көрсетеу 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 орындау себебі бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген себептер бойынша коммуналдық қызметтер көрсетуден бас тартпайды немесе тұтынушыға коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алуға шектеу қоймайды;

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

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

21. Тұтынушы коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін төлемді жеткізуі жазып берген төлем құжаты бойынша төлейді.

22. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерге төлемдерді қабылдау жеткізушінің және (немесе) екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, интернет-ресурстардың немесе терминалдардың жеке кассалары арқылы, қажет болған жағдайда төлем агенттері және (немесе) төлем құралдары және (немесе) төлем ұйымдары арқылы жүзеге асырылады.

23. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін ақы төлеу заңнамамен белгіленеді немесе тұтынушы мен жеткізушінің арасындағы шартпен айқындалады.

24. Есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін алу жеткізуі немесе оның екілі қызметтік куәлік ұсынған жағдайда немесе деректерді қашықтықтан беру құрылғылары арқылы ай сайын жүргізеді.

25. Тұтынушының есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін беруі жасалған шарттың шарттарына сәйкес дербес, сондай-ақ 2020 жылғы 31 наурыздағы №172 Қазақстан Республикасы индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. бекіткен ақпаратты электрондық нысанда қалыптастыру, өндөу, сондай-ақ

орталықтандырылған түрде жинау және сақтау, оның ішінде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілерінің жұмыс істеу қағидаларына сәйкес тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісіндегі тұтынушының жеке кабинеті, мобиЛЬДІ қосымша немесе тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісінің интернет-парапасы арқылы жүзеге асырылады.

26. Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстау үшін тұтынушылған электрмен жабдықтау, жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау және су бұру жөніндегі көрсетілген қызметтердің көлемі үйге ортақ есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде айқындалады

27. Тараптардың пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасында үйге ортақ есепке алу аспаптары орнатылған кезде бөлу шекарасынан аспаптар орнатылған жерге дейінгі учаскедегі ысыраптар шарттық негізде желінің көрсетілген учаскесі тенгерімінде тұрған иеленушіге жатқызылады.

28. Лифтілерге қызмет көрсету үшін пропорционалдылық, босату және төлем әдісі мәселелері бойынша шешімдер пәтер, тұрғын емес үй-жайлар иелерінің жинаалысында қабылданады.

29. Көппәтерлі тұрғын үйдің ортақ мүлкін күтіп-ұстау үшін коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін төлемақы мәселесі мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компаниянемесе коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тікелей жеткізуі арқылы пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің жинаалысында шешіледі.

30. Жеткізуі мен тұтынушы арасындағы барлық даулы мәселелер заңнамада белгіленген тәртіппен шешіледі.

## **5-тaraу. Дауларды шешу тәртібі**

31. 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 жеткізуінің диспетчерлік қызмет журналында көрсетіледі, кейін коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тиісті сапада беруді қалпына келтірудің уақыты (күні, сағаты) белгісі қойылады.

32. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алу, тиісті емес сапада коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алу немесе толық көлемде алу кезінде тұтынушы бұл туралы жеткізуіні өзі (өтініммен) немесе электрондық түрде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы

ақпараттандыру объектілері немесе жеткізушінің тұтынушымен өзара іс-қымылы бойынша міндettі түрде өтінімнің берілген уақытын, күнін және өтінімді берген/қабылдаған адамның тектерін көрсете отырып, жеткізушінің құрылмдық 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 сөтінде өтініштің көшірмесіне тіркеу нөмірі, өтініштің берілген күні мен уақыты жазылады, оны қабылдаған жеткізуші өкілінің қолы қойылады.

Онім беруші 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.

33. 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 жеткізуің 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.

Актіге тұтынушы және кемінде екі адам, оның ішінде: үй кеңесінің мүшелері, мұліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не басқарушы компанияның өкілі не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы қол қояды және жеткізушіге жіберіледі. Егер дау тараптардың келісімі бойынша шешілмесе, тұтынушы сотқа жүгінуге құқылы.

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

Тұтынушы қол қоюдан бас тартса да, бірақ кем дегенде үш адамнан тұратын комиссия тіркеуге жататын болса, акт жарамды болып саналады: жеткізушінің

өкілдері, үй кеңесі және меншік иелері қауымдастырының тәрағасы немесе қарапайым серіктестіктің өкілі немесе көп пәтерлі үйдің менеджері немесе басқарушы компанияның өкілі.

Акт тұтынушының қолдары болғанда жарамды болады. Акт тұтынушы қол қоюдан бас тартқан жағдайда, оны кемінде үш адамнан :жеткізушінің өкілі, үй кеңесінің мүшелерінен, мұліктің меншік иелері бірлестігінің тәрағасынан немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамынан не басқарушы компанияның өкілінен не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушыдан тұратын комиссия ресімдеген жағдайда жарамды болып табылады.

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

Тараптардың келісімі бойынша дау реттелмеген жағдайда құнтізбелік отызың күн өткеннен кейін жеткізуі тұтынушыдан талап етілген соманы өндіріп алу туралы сотқа талап-арыз береді.

## **6-тaraу. Қорытынды ережелер**

36. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну саласындағы мәселелер Осы Қағидаларда реттелмеген, Қазақстан Республикасының өзге де заңнамалық актілерімен реттеледі.

Осы Қағидалардан басқа жеткізушілер мен тұтынушылар энергетика, жылумен, сумен жабдықтау, су бұру, қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау, шығару, кәдеге жарату, қайта өндіреу және көму, саласындағы нормативтік құжаттарды, нормативтік құқықтық актілерді басшылыққа алады.