

Коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тізбесін және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Индустрія және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 2020 жылғы 29 сәуірдегі № 249 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 30 сәуірде № 20542 болып тіркелді.

"Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 10-2-бабының 10-15) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Мыналар:

1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес Коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тізбесі;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Индустрія және инфрақұрылымдық даму министрлігінің Құрылыш және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитеті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Индустрія және инфрақұрылымдық даму министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Индустрія және инфрақұрылымдық даму вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасы Индустрія және
инфрақұрылымдық даму
Министрінің міндеттін атқарушы

К. Ускенбаев

"КЕЛІСІЛГЕН"

Қазақстан Республикасы

Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛГЕН"

Қазақстан Республикасы

Энергетика министрлігі

"КЕЛІСІЛГЕН"

Қазақстан Республикасы

Экология, геология және табиғи

Коммуналдық көрсетілетін қызметтер тізбесі

№	Көрсетілетін қызметтердің атауы
1.	Жылумен жабдықтау
2.	Электрмен жабдықтау
3.	Сумен жабдықтау
4.	Су бұру
5.	Газбен жабдықтау
6.	Лифтілерге қызмет көрсету
7.	Тұрмыстық қатты қалдықтарды жинау және әкету (қоқыс әкету)

Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидалары

1-тaraу. Жалпы ережелер

1. Осы Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 10-2-бабының 10-15) тармақшасына сәйкес әзірленді және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну мен ақы төлеу тәртібін белгілейді.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) бірынғай 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;

1-1) биллинг - абоненттерге көрсетілетін қызметтерді есепке алу операцияларын автоматты түрде орындауға, сондай-ақ оларды тарифтеуге және ақы төлеу үшін шоттар беруге арналған аппараттық-бағдарламалық кешен;

1-2) бірыңғай есеп айырысу орталығы (бұдан әрі - БЕО) - уәкілдегі орган айқындастырылған 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;

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

3) 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;

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

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

6) 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;

7) коммуналдық көрсетілетін қызметтер – тұтынушыға ұсынылатын, қауіпсіз және жайлы тұру (булу) жағдайларын қамтамасыз ету үшін сумен жабдықтауды, су бұруды, газбен жабдықтауды, электрмен жабдықтауды, жылумен жабдықтауды, қоқыс әкетуді, лифтілерге қызмет көрсетуді қамтитын қызметтер;

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

9) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкі – дара (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан, орынтарап орындарынан, қоймалардан басқа, кондоминиум объектісінің бөліктері (қасбеттер, кіреберістер, вестибюльдер, холдар, дәліздер, баспалдақ марштары мен баспалдақ аландары, лифтілер, шатырлар, шатырастылар, техникалық қабаттар, жертөлелер, үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтар, абоненттік пошта жәшіктері, көппәтерлі тұрғын үй тұрған жер участкесі және (немесе) үй жанындағы жер участкесі, абаттандыру элементтері және ортақ пайдаланылатын басқа да мүлік);

9-1) 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;

9-2) қосымша қызметтер - бұл коммуналдық қызметтер болып табылмайтын, бірақ жайлыштың қаржы қызметтерінің қамтамасыз етуге бағытталған жеке меншік ұйлерді қоса алғанда, тұрғын үй қорын ұстаумен, қызмет көрсетумен және пайдаланумен тікелей байланысты қызметтер;

10) лифт – тігінен еңіс бұрышы 15 аспайтын, қатты тік сызықты бағыттағыштарға қарай қозғалатын кабинада адамдарды және (немесе) жүктөрді көтеру және тұсіруге арналған мерзім сайын іске қосылатын стационарлық жүк көтергіш механизм;

11) лифтілерге қызмет көрсету – нормативтік-техникалық құжаттамаға (дайындаушы зауыттың ережелері, стандарттары, нұсқаулықтары), ұлттық стандарттарға және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнама нормаларына сәйкес лифттің жұмыс істеу қабілеттілігі мен қауіпсіздігін қолдау үшін сервистік қызмет көрсету бойынша қызмет;

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

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

14) 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;

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

15-1) транзиттік шот - екінші деңгейдегі банктегі 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;

16) төлем құжаты – өнім берушінің 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);

17) тұрмыстық қатты қалдықтар – қатты нысандағы коммуналдық қалдықтар;

18) 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;

18-1) 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;

18-2) 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 занды тұлға;

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

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

21) уәкілдеп орналасқан орган – тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласында басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

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

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

Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 02.10.2023 № 17 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он қүн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік қүн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрықтарымен.

2-тaraу. 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 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.

3-1. 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.

Ескерту. 3-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 02.10.2023 № 17 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он қүн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрығымен.

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

Меншік иелерінің бірлестіктері немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері коммуналдық қызметтерді жеткізушилермен (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 жеткізуши мен тұтынушы арасындағы шарт қолданыстағы заңнамаға қайшы келмеуі тиіс және белгісіз мерзімге жасалған болып саналады.

Ескерту. 4-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

5. Коммуналдық қорсетілетін 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 қорсетілетін қызметті ұсыну режимі:

1) жылумен жабдықтау – пәтерлердегі, тұрғын емес үй-жайлардағы ауа температурасын айқындайтын санитариялық нормаларға сәйкес, сондай-ақ температура кестесіне – жылтыу 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) лифтілерге қызмет көрсету – лифтілердің өндірістік қауіпсіздігі талаптарына және "Лифтілер, экскалаторлар, траволаторлар және мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған көтергіштер. Жеткізуге, монтаждауға және пайдалануға қойылатын талаптар" ҚР СТ 3305-2018 деген ұлттық стандартқа сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы немесе шарт негізінде;

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

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

7. Мұліктің 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.

Ескерту. 7-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

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

9. Мұліктің 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 мұлкін күтіп-ұстауды қамтамасыз ететін сервистік қызмет субъектісі жеткізушиге, оның өкілдеріне коммуналдық инженерлік жүйелерге, есепке алу аспаптарына, коммуналдық қалдықтарды орналастыру және сақтау орындарына кедергісіз қол жеткізуі қамтамасыз етеді.

Ескерту. 9-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

10. 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.

11. Елді мекен шекараларының шегінде тұрмыстық және коммуналдық-тұрмыстық тұтынушылардың газ тұтынатын жүйелері мен газ жабдықтарын, тұрмыстық баллондар мен газбен жабдықтау жүйелерінің қауіпсіз жұмысына қойылатын талаптардың сақталуын мемлекеттік бақылауды жергілікті атқарушы органдар жүзеге асырады.

11-1. Жергілікті атқарушы органдар есептердің ашықтығын қамтамасыз етуге, тарифтердің сақталуын бақылауға, қателерді анықтауға, тұтынушылардың құқықтарын теріс пайдалануды болдырмауға және қорғауға бағытталған БЕО мен қызметтерді жеткізушилер ұсынатын ақпаратты жинау, өндөу және талдау арқылы коммуналдық қызметтер үшін есеп айырысу мониторингін жүзеге асырады.

Ескерту. Қағидалар 11-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

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

14. Мұліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектілері не пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың барлық иелері кондоминиум объектісін жылышу 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 жылышу маусымына дайындық және оны өткізу қағидаларына сәйкес үйимдастырады.

Ескерту. 14-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

15. Мұлік 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 жеткізуімен бірлесіп осындай фактіні салыстырып тексеруді үйимдастырады және жүргізеді.

Ескерту. 15-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

сүмен 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:

сүмен жабдықтау бойынша – ғимаратта су құбырын енгізу degі бірінші ысырманың бөлуші фланеці;

су бұру бойынша – елді мекениң 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 құтіп-ұстая, оларға қызмет көрсету және олардың техникалық жағдайы үшін:

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

2) кабельдік ену кезінде – гимаратқа кірердегі қоректендеріру кабелінің ұштарындағы бұрандалы қосылыстарда белгіленеді.

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

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

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

20. 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) жеткізушінің кінәсінен болған коммуналдық қызметтерді қорсетудегі кемшіліктер салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мұлкіне 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 қорсетілетін қызметтерге ақы төлеуді қайта есептеуді және шарттың талаптарына сәйкес коммуналдық қорсетілетін қызметтерді жеткізбеу немесе сапасыз жеткізу нәтижесінде келтірілген нақты залалды өтеуді талап етеді;

5) уақтылы ақы төлеген кезде өзіне қажетті қолемде 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 үйымдастыру 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 үйымды ауыстырады.

7) аварияларды жою, есепке алу аспаптарын тексеру, есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін қарау және алу үшін жеткізушінің өкілдеріне қол жеткізууді 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 бірынғай платформасынан" бірынғай төлем құжатының электрондық нұсқасын алады;

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

Ескерту. 20-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

21. Жеткізуши:

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

2) БЕО-ға электрондық нысанда бірынғай 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 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 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 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 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 шынайлылығы 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.

Ескерту. 21-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

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

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

Ескерту. 22-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 02.10.2023 № 17 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

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

Ескерту. 23-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

23-1. БЕО бірыңғай төлем құжаты негізінде түсken ақшалай қаражатты тек қана қаржы ұйымдарының арнайы транзиттік шоттарында жинақтайды. Жеткізуілерге

қаражат аудару тұтынушылардан нақты түсken төлемдер туралы деректер БЕО деректерін өндегеннен кейін үш жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады.

Ескерту. Қағидалар 23-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

23-2. Екінші деңгейдегі банктер немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар жеткізушилердің есеп шоттарына бөлінгенге дейін транзиттік шоттағы ақша қаражатының сақталуын қамтамасыз етеді.

Ескерту. Қағидалар 23-2-тармақпен толықтырылды - ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

23-3. Жеткізушилерге 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.

Ескерту. Қағидалар 23-3-тармақпен толықтырылды - ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

24. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін ақы төлеу мерзімі тұтынушы мен жеткізушиңің арасындағы шартпен айқындалады, бұл ретте, егер тараптардың келісімінде өзгеше көзделмесе, төлем есептеуден кейінгі айдың жиырма бесінен кешіктірілмей жүргізіледі.

Ескерту. 24-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

25. Есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін алу қызметтік күелікті көрсеткен кезде өнім беруші немесе оның өкілі ай сайын 20-ы күнінен бастап 30-ы күніне дейін не деректерді қашықтықтан беру құрылғылары арқылы жүргізіледі.

Ескерту. 25-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 02.10.2023 № 17 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

26. Тұтынушының есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін беруі жасалған шарттың шарттарына сәйкес дербес, сондай-ақ "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 10-2-бабының 10-24) тармақшасына сәйкес уәкілетті орган бекіткен ақпаратты электрондық нысанда қалыптастыру, өндеу, 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-парапашасы арқылы жүзеге асырылады.

27. Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстай үшін тұтыныштан электрмен жабдықтау, жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау және су бұру жөніндегі көрсетілген қызметтердің көлемі үйге ортақ есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде айқындалады, ал олар уақытша болмаған жағдайда – белгіленген қуатқа сәйкес немесе "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 27-бабы 1-тармағының 34) тармақшасына сәйкес жергілікті атқарушы орган бекіткен тұтыну нормалар бойынша.

28. Тараптардың пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасында үйге ортақ есепке алу аспаптары орнатылған кезде бөлу шекарасынан аспаптар орнатылған жерге дейінгі участкедегі ысыраптар шарттық негізде желінің көрсетілген участкесі теңгерімінде тұрған иеленушіге жатқызылады.

29. Лифтерге қызмет көрсету үшін төлемақының мөлшерлес, одан босату және төлеу мәселелері бойынша шешім пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің жиналышында қабылданады.

30. Көппәтерлі тұрғын үйдің ортақ мүлкін күтіп-ұстай үшін коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін төлемақы мәселесі мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектісі немесе коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тікелей жеткізуі арқылы пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің жиналышында шешіледі.

Ескерту. 30-тармақ жаңа редакцияда - КР Өнеркәсіп және құрылыш министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрығымен.

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

4-1-тарау. БЕО-ның талаптары мен жұмыс тәртібі.

Ескерту. Қағидалар 4-1-тараумен толықтырылды - КР Өнеркәсіп және құрылыш министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрығымен.

31-1. Жергілікті атқарушы органдар заңнаманың талаптарына сәйкес келетін бекітілген өлшемшарттар негізінде, БЕО іріктеу жөніндегі конкурсты ұйымдастырады;

31-2. Әкімшілік-аумақтық бірлік аумағында қызметін облыс шегінде, оның қалаларын, аудандарын, аудандық маңызы бар қалаларын және ауылдық елді мекендерді қоса алғанда, 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;

31-3. 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.

31-4. 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;

31-5. БЕО жеткізуі ұсынған есеп айырысу шоттары туралы мәліметтердің дұрыстығын тексеруді жүзеге асырады;

31-6. БЕО биллингтік жүйені пайдаланады не функцияларды белгіленген талаптарға сәйкес тиісінше орындауды қамтамасыз ететін қажетті бағдарламалық-техникалық құралдары мен білікті мамандары бар сыртқы ұйымды (билингтік компанияны) тартады;

31-7. БЕО жеткізуі ұсынған ақпараттың және ұсынылған шоттардың сәйкестігіне толық жауапты болады;

31-8. Есептеулердің дұрыстығын жоспарлы ішкі тексерулер тоқсанына кемінде бір рет, жоспардан тыс тексерулер - тұтынушылардан немесе уәкілетті органдардан өтініштер келіп түсken кезде жүргізіледі;

31-9. 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;

31-10. 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;

31-11. Барлық тексерулердің нәтижелері құжатпен ресімделуге және жүргізілген күннен бастап кемінде үш жыл бойы сақталуға тиіс;

31-12. 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.

31-13. БЕО функциялары:

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

2) міндепті 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:

а) басқару органдарының ұйымдық құрамы мен құрамы туралы мәліметтер;

б) пайдаланылатын технологиялық шешімдер мен ақпараттық жүйелердің тізбесі;

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

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

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

31-14. 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:

- а) қызмет көрсете сапасы және тұтынушылардың сауалдары мен шағымдарына жауап беру уақыты;
- б) ұсынылған шоттардың дұрыстығы мен уақтылылығы пайызы;
- в) деректердің қауіпсіздігі және дербес деректерді қорғау деңгейі;
- г) тұтынушылардың ұсынылатын қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі;
- д) қызметтерді тұтыну туралы алынған деректерді ескере отырып, есептеулер мен түзетуші есептерді уақтылы ұсыну;
- е) 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 шенберінде белгіленген бағдарларға қол жеткізууді 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 он нәтижелеріне қол жеткізілген жағдайда, тиісті шарттық қатынастардың қолданылу кезеңі келесі бес жылға ұзартылуы мүмкін.

5-тaraу. Дауларды шешу тәртібі

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

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

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 жеткізуі өкілінің қолы қойылады.

Өнім 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.

34. Жеткізуі 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 жеткізуін 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 аакт-қа тұтынушы және кемінде екі адам қол қояды, оның ішінде: үй кеңесінің мүшесі, мұлік иелері бірлестігінің төрағасы немесе кондоминиум объектісін басқару субъектісі не пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың барлық меншік иелері тікелей бірлескен басқару кезінде және өнім берушіге жолданады.

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

Егер дау тараптардың келісімі бойынша шешілмесе, тұтынушы сотқа жүгінеді.

Ескерту. 34-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Өнеркәсіп және құрылым министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бүйрыймен.

35. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді пайдалану кезінде тұтынушы жол берген бұзушылықтар жеткізуі 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:

өнім берушінің, үй кеңесінің өкілдері және мұлік 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.

Ескеरту. 35-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Өнеркәсіп және құрылымдар министрінің 29.08.2025 № 336 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін он құнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

36. Акті негізінде жеткізуши 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 отыз күн өткеннен кейін жеткізуши тұтынушыдан талап етілген соманы өндіріп алу туралы сотқа талап-арыз береді.

8-тaraу. Қорытынды ережелер

37. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну қағидаларын осы Қағидалардың негізінде, елді мекендердің табиғи, климаттық, геологиялық, гидрогеологиялық және сейсмикалық факторларын ескере отырып жергілікті атқарушы органдар әзірлейді және қажет болған жағдайда Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келмейтін басқа ережелермен толықтырады.

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

Осы Қағидалардан басқа жеткізушилер мен тұтынушылар энергетика, жылумен, сумен жабдықтау, су бұру, газбен жабдықтау, қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау, шығару, кәдеге жарату, қайта өндеу және көму, лифтілерге қызмет көрсету саласындағы нормативтік құжаттарды, нормативтік құқықтық актілерді басшылыққа алады.

Коммуналдық көрсетілетін
қызметтерді ұсынудың
үлгілік қағидаларына
қосынша

Нысан

Бірыңғай төлем құжаты/Единый платежный документ

Ескерту. Қосымшамен толықтырылды – ҚР Өнеркәсіп және құрылымдар министрінің 02.10.2023 № 17 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін құнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Абоненттің дербес шоты/Лицевой счет абонента	
Абоненттің аты-жөні әкесінің аты (болған жағдайда)/Фамилия, имя, отчество (при наличии) абонента	
Абоненттің мекен-жайы /Адрес абонента	
Адам саны/Количество человек	
Жалпы аудан/Общая площадь	

Обслуживание лифтов							
Тұрмыс тық қатты калдық тарды жинау және әкету (қоқыс әкету)/ Сбор и вывоз твердых бытовых отходов (мусоро удаление)							
Барлығы/Итого							

Төлеу мерзімі " " жыл/Срок оплаты " " года

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК