

## **Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг по Федоровскому району**

Постановление акимата Федоровского района Костанайской области от 14 февраля 2022 года № 25.

В соответствии с подпунктом 16) пункта 2 статьи 10-3 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", приказом исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 29 апреля 2020 года № 249 "Об утверждении перечня коммунальных услуг и Типовых Правил предоставления коммунальных услуг", акимат Федоровского района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг по Федоровскому району согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Государственному учреждению "Отдел жилищно-коммунального хозяйства пассажирского транспорта и автомобильных дорог Федоровского района" в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) в течение двадцати календарных дней со дня подписания настоящего постановления направление его копии в электронном виде на казахском и русском языках в филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" Министерства юстиции Республики Казахстан по Костанайской области для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата Федоровского района после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя акима Федоровского района.

4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Аким района*

*Т. Исабаев*

Утверждено  
постановлением акимата  
от 14 февраля 2022 года  
№ 25

**Правила предоставления коммунальных услуг по Федоровскому району**

Сноска. Правила в редакции постановления акимата Федоровского района Костанайской области от 13.03.2026 № 68 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

## 1. Общие положения

1. Настоящие правила предоставления коммунальных услуг по Федоровскому району (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 16) пункта 2 статьи 10-3 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", Типовыми правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденными приказом исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 29 апреля 2020 года № 249 и устанавливают порядок предоставления и оплаты коммунальных услуг.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) теплоснабжение – деятельность по производству, передаче, распределению и продаже потребителям тепловой энергии и (или) теплоносителя;

2) электроснабжение – деятельность по производству, передаче и продаже потребителям электрической энергии;

3) водоснабжение – совокупность мероприятий, обеспечивающих забор, хранение, подготовку, подачу и распределение воды через системы водоснабжения водопотребителям;

4) водоотведение – совокупность мероприятий, обеспечивающих сбор, транспортировку, очистку и отведение сточных вод через системы водоотведения в водные объекты и (или) на рельеф местности;

5) газоснабжение – деятельность в сфере производства, транспортировки (перевозки), хранения и реализации товарного, сжиженного нефтяного и (или) сжиженного природного газа;

6) твердые бытовые отходы – коммунальные отходы в твердой форме;

7) коммунальные отходы – отходы потребления, образующиеся в населенных пунктах, в том числе в результате жизнедеятельности человека, а также отходы производства, близкие к ним по составу и характеру образования;

8) коммунальные услуги – услуги, предоставляемые потребителю, включающие водоснабжение, водоотведение, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, сбор, вывоз, утилизация, переработка и захоронение твердых бытовых отходов, для обеспечения безопасных и комфортных условий проживания (пребывания);

9) поставщик – юридическое или физическое лицо, независимо от формы собственности, предоставляющее потребителям коммунальные услуги, согласно заключенного договора;

10) потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся или намеревающееся пользоваться коммунальными услугами;

11) объект кондоминиума – единый имущественный комплекс, состоящий из квартир, нежилых помещений, находящихся в индивидуальной (раздельной) собственности, и общего имущества, которое не может находиться в индивидуальной (раздельной) собственности и принадлежит собственникам квартир, нежилых помещений на праве общей долевой собственности, включая единый неделимый земельный участок под многоквартирным жилым домом и (или) придомовой земельный участок;

12) общее имущество объекта кондоминиума – части объекта кондоминиума (фасады, подъезды, вестибюли, холлы, коридоры, лестничные марши и лестничные площадки, лифты, крыши, чердаки, технические этажи, подвалы, общедомовые инженерные системы и оборудование, абонентские почтовые ящики, земельный участок под многоквартирным жилым домом и (или) придомовой земельный участок, элементы благоустройства и другое имущество общего пользования), кроме квартир, нежилых помещений, находящихся в индивидуальной (раздельной) собственности;

13) общедомовые инженерные системы – системы холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, дымоудаления, пожарной сигнализации, внутреннего противопожарного водопровода, грузовых и пассажирских лифтов (подъемников), мусороудаления, кондиционирования, вентиляции, терморегуляции и вакуумирования, находящиеся в многоквартирном жилом доме за пределами или внутри квартиры, нежилого помещения и обслуживающие две (два) и более квартиры, нежилого помещения;

14) объект информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства – электронные информационные ресурсы, информационные системы в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства;

15) субъект сервисной деятельности – физическое или юридическое лицо, оказывающее услуги по содержанию общего имущества объекта кондоминиума на основании заключенного договора;

16) прибор учета – техническое устройство, предназначенное для коммерческого учета индивидуального и (или) общедомового потребления коммунальных услуг, разрешенное к применению в порядке, определяемом законодательством Республики Казахстан;

17) уполномоченный орган – центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства;

18) платежный документ – документ (электронная счет-фактура, счет, извещение, квитанция, в том числе в составе единого платежного документа, счет-предупреждение

, исковые требования, претензия) составленное для осуществления оплаты за предоставленные услуги (товары, работы) поставщика, на основании которого производится оплата;

19) бытовое потребление – потребление коммунальных услуг для бытовых нужд потребителей без целей использования в предпринимательской деятельности и дальнейшей их реализации.

## **2. Порядок и условия предоставления коммунальных услуг**

3. Предоставление коммунальных услуг производится на основании договора, заключенного между поставщиком и потребителем и/или иным лицом, доверенным в установленном законодательством порядке заключать договора на каждый вид услуг.

Порядок оплаты за коммунальные услуги, потребленные на содержание общего имущества объекта кондоминиума, решается собранием собственников имущества.

4. По коммунальным услугам через присоединительную сеть между потребителем и поставщиком коммунальных услуг заключаются индивидуальные и (или) публичные договора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

С организациями, предоставляющими коммунальные услуги заключаются договора сотрудничества между объединением собственников имущества или простым товариществом, или управляющим многоквартирным жилым домом, или управляющей компанией.

С субъектами сервисной деятельности заключаются договора сотрудничества с объединением собственников имущества или простым товариществом, или управляющим многоквартирным жилым домом, или управляющей компанией.

Договор между поставщиком и потребителем на предоставление коммунальных услуг не может противоречить действующему законодательству и считается заключенным на неопределенный срок, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

5. Коммунальные услуги предоставляются в соответствии с требованиями, предусмотренными национальными, государственными стандартами, санитарно-эпидемиологическими требованиями, техническими регламентами и регулируются нормативными правовыми актами в соответствующих сферах.

6. Потребительские свойства и режим предоставления услуг:

1) теплоснабжения – в соответствии с санитарными нормами, определяющими температуру воздуха в квартирах, нежилых помещениях, а также температурными графиками – круглосуточно в течение отопительного сезона;

2) электроснабжения – в соответствии с качеством электрической энергии, установленным законодательством Республики Казахстан – круглосуточно в течение года;

3) холодного и горячего водоснабжения – в соответствии с качеством подаваемой воды, установленным законодательством Республики Казахстан, санитарными правилами и государственными стандартами – круглосуточно в течение года;

4) водоотведения – обеспечение полного отведения сточных вод в системы водоотведения – круглосуточно в течение года;

5) газоснабжения – в соответствии с техническими требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан и в полном объеме, установленными договорами;

6) сбор и вывоз твердых бытовых отходов (мусороудаление) – в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями по графикам, установленным местным исполнительным органом или по заключенным договорам.

### **3. Порядок регулирования процесса пользования и предоставления коммунальных услуг**

7. Председатель объединения собственников имущества или доверенное лицо простого товарищества либо управляющий многоквартирным жилым домом или управляющая компания для содержания в надлежащем техническом состоянии и обеспечения безопасности общедомовых инженерных систем и оборудования, а также приборов учета, являющихся общим имуществом объекта кондоминиума, заключает договора с субъектом сервисной деятельности.

Если договора с субъектом сервисной деятельности отсутствуют, председатель объединения собственников имущества или доверенное лицо простого товарищества либо управляющий многоквартирным жилым домом или управляющая компания обеспечивает содержание в надлежащем техническом состоянии и безопасность общедомовых инженерных систем, систем теплоснабжения, а также общедомовых приборов учета.

8. В случаях, когда абонентом (потребителем) по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, обязанность обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность энергетических сетей, а также приборов учета потребления энергии возлагается на энергоснабжающую организацию, если иное не установлено законодательными актами.

9. Председатель объединения собственников имущества или доверенное лицо простого товарищества, либо управляющий многоквартирным жилым домом или управляющая компания, а также субъект сервисной деятельности, обеспечивающий содержание общего имущества объекта кондоминиума на основании заключенного договора обеспечивают беспрепятственный доступ поставщика, его представителей к общедомовым инженерным системам, к приборам учета, местам размещения и складирования коммунальных отходов.

10. Надлежащее техническое состояние, соблюдение сроков межповерочного интервала приборов учета, эксплуатация и техника безопасности при пользовании

трубопроводами водоснабжения и водоотведения, электропроводками, электрическим оборудованием, бытовыми баллонами, газопроводами и газотехническим оборудованием, приборами учета находящихся непосредственно в жилище, квартире и нежилых помещениях обеспечивается потребителем.

11. Государственный контроль за соблюдением требований безопасной эксплуатации газопотребляющих систем и газового оборудования, бытовых баллонов и объектов систем газоснабжения бытовых и коммунально-бытовых потребителей в пределах границ населенного пункта осуществляется местными исполнительными органами.

12. Потребителю необходимо иметь приборы учета, установленные в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и обеспечивать доступ поставщика или его представителей к приборам учета для проверки приборов учета.

13. Поставщик приобретает и устанавливает потребителю прибор учета, соответствующий требованиям законодательства Республики Казахстан, в соответствии с договором, заключенным с потребителем, за исключением случаев приемки и ввода объектов строительства в эксплуатацию, либо самостоятельной установки потребителем.

14. Председатель объединения собственников имущества или доверенное лицо простого товарищества, либо управляющий многоквартирным жилым домом или управляющая компания организует работы по подготовке объекта кондоминиума к отопительному сезону в соответствии с правилами подготовки и проведения отопительного сезона, утвержденными маслихатом Федоровского района в соответствии с подпунктом 4-1) пункта 1 статьи 6 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан".

15. Председатель объединения собственников имущества или доверенное лицо простого товарищества, либо управляющий многоквартирным жилым домом или управляющая компания принимает сообщения потребителей собственников квартир, нежилых помещений о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, организует и проводит совместно с поставщиком сверку такого факта с составлением соответствующего акта.

16. Граница раздела эксплуатационной ответственности сторон определяется в соответствии с договором между поставщиком и потребителем на каждый вид коммунальных услуг:

по водоснабжению и (или) водоотведению – место раздела элементов систем водоснабжения и (или) водоотведения по признаку обязанностей (ответственности за их эксплуатацию), устанавливаемое соглашением сторон. При отсутствии такого соглашения граница раздела эксплуатационной ответственности устанавливается по границе раздела балансовой принадлежности.

Границей раздела эксплуатационной ответственности на объектах condominiumа являются:

по водоснабжению – разделительный фланец первой задвижки на вводе водопровода в здании;

по водоотведению – колодец в месте присоединения к сетям водоотведения населенного пункта;

по теплоснабжению – определяется по первому разделительному фланцу или сварному шву входных задвижек узла управления со стороны источника тепловой энергии;

по электроснабжению – за содержание, обслуживание и техническое состояние электроустановок напряжением до 1000 В устанавливается:

1) при воздушном ответвлении – на контактах подключения питающей линии на проходных или конечных изоляторах, установленных на опоре;

2) при кабельном вводе – на болтовых соединениях наконечников питающего кабеля на вводе в здание.

17. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору поставщик или потребитель несут ответственность в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан.

18. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (стихийное бедствие или иные обстоятельства, которые невозможно предусмотреть или предотвратить), а также военных действий, забастовок, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора между поставщиком и потребителем регулируются в соответствии с договором и гражданским законодательством Республики Казахстан.

19. Ответственность за конфиденциальность персональных данных о потребителях возлагается в соответствии с Законом Республики Казахстан "О персональных данных и их защите".

20. Потребитель:

1) получает коммунальные услуги установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;

2) получает информацию о порядке установления цен (тарифов) на услуги от соответствующих государственных органов, которые осуществляют контроль этих показателей;

3) требует от поставщика возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью либо имуществу по вине поставщика вследствие недостатков в предоставлении коммунальных услуг, а также возмещения морального вреда;

4) требует от поставщика перерасчета по оплате услуги по снабжению тепловой энергией, электрической энергией и водой и возмещения реального ущерба,

причиненного недопоставкой или поставкой некачественной коммунальной услуги, в соответствии с условиями договора;

5) использует энергию и воду в необходимом ему количестве при условии своевременной оплаты и не превышения мощности, разрешенной для присоединения по техническим условиям;

6) сменяет энергоснабжающую организацию в порядке, установленном в Правилах организации и функционирования розничного рынка электрической энергии, а также предоставления услуг на данном рынке, утвержденных приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 20 февраля 2015 года № 111, в том числе путем подачи заявления через объекты информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства;

7) обеспечивает доступ представителей поставщика для устранения аварий, проверки приборов учета, и снятия показаний приборов учета и контроля;

8) при раздельном сборе коммунальных отходов, в зависимости от типа и состава, осуществлять складирование в контейнерах и другие емкости, предусмотренные для определенных видов отходов.

#### 21. Поставщик:

1) осуществляет контроль потребления и оплаты за предоставленные коммунальные услуги;

2) ежемесячно предъявляет платежный документ в бумажном или электронном виде за потребленные услуги потребителю, в том числе через третьих лиц на основании заключенных договоров, объекты информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства;

3) информирует потребителя о тарифах на услуги, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы поставщика, путем предоставления сведений на сайте поставщика в сети Интернет либо через объекты информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства либо на досках объявлений, расположенных в помещении поставщика в месте, доступном для всех потребителей;

4) предоставляет информацию о платежных документах, качестве и объемах предоставляемых коммунальных услуг ежемесячно через объекты информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства для централизованного сбора, анализа и хранения, обеспечения сохранности и конфиденциальности электронных информационных ресурсов в целях дальнейшего размещения на объектах информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства;

5) заключает с потребителем индивидуальные и (или) публичные договора на каждый вид предоставляемых коммунальных услуг в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

6) предоставляет потребителю коммунальные услуги, соответствующие национальным, государственным стандартам, санитарно-эпидемиологическим требованиям, техническим регламентами и нормативным правовым актам;

7) в течение трех календарных дней со дня подачи заявления потребителем о снижении качества услуги принять все меры по восстановлению качества и выполнить перерасчет;

8) не отказывает в предоставлении коммунальных услуг или ограничивает потребителя в получении коммунальных услуг по причинам невыполнения требований другими потребителями, а также по причинам, не предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

9) не взимает с потребителя дополнительную плату за энергию и воду, отпущенную с повышенными параметрами.

#### **4. Порядок расчета и оплаты коммунальных услуг**

22. Потребитель производит оплату за коммунальные услуги по платежным документам, выписанным поставщиком.

23. Прием платежей за коммунальные услуги осуществляются через собственные кассы поставщиков и (или) банки второго уровня и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, интернет-ресурсы или терминалы, а при необходимости – через платежных агентов и (или) платежные организации.

24. Сроки оплаты за коммунальные услуги определяются законодательством или договором между потребителем и поставщиком.

25. Снятие показаний приборов учета производится ежемесячно поставщиком или его представителем при предъявлении служебного удостоверения, либо через устройства дистанционной передачи данных.

26. Передача показаний приборов учета потребителем осуществляется самостоятельно в соответствии с условиями заключенного договора, а также через личный кабинет потребителя объекта информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства, мобильное приложение или интернет страницы объекта информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства в соответствии с правилами формирования, обработки, а также централизованного сбора и хранения информации в электронной форме, в том числе функционирования объектов информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства, утверждаемого уполномоченным органом в соответствии с подпунктом 10-24) статьи 10-2 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях".

27. Объем потребленных услуг по электроснабжению, теплоснабжению, водоснабжению и водоотведению потребленных, на содержание общего имущества объекта кондоминиума, определяется на основании показаний общедомовых приборов учета, а при их временном отсутствии – по установленной мощности либо по нормам потребления, утверждаемым местным исполнительным органом в соответствии с подпунктом 34) пункта 1 статьи 27 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан".

28. При установке общедомовых приборов учета не на границе раздела эксплуатационной ответственности сторон, потери на участке сети от границы раздела до места установки приборов учета относятся на договорной основе владельцу, на балансе которого находится указанный участок сети.

29. Вопрос оплаты коммунальных услуг за содержание общего имущества многоквартирного жилого дома через председателя объединения собственников имущества или доверенного лица простого товарищества либо управляющего многоквартирным жилым домом или управляющей компанией или напрямую поставщику коммунальных услуг принимается на собрании собственников квартир, нежилых помещений.

30. Все спорные вопросы между поставщиком и потребителем, решаются в установленном законодательством порядке.

#### **4-1. Требования и порядок работы ЕРЦ**

30-1. Местные исполнительные органы организуют конкурс по отбору ЕРЦ на основании утвержденных критериев, соответствующих требованиям законодательства.

30-2. На территории административно-территориальной единицы местным исполнительным органом может быть определен один или несколько ЕРЦ, которые осуществляют деятельность в пределах области, включая ее города, районы, города районного значения и сельские населенные пункты. ЕРЦ объединяет все начисления от поставщиков в один платежный документ, который выставляется потребителю. Определение ЕРЦ осуществляется на конкурсной основе в соответствии с действующим законодательством.

30-3. ЕРЦ создаются в форме субъектов предпринимательской деятельности, включая государственные коммунальные предприятия на праве хозяйственного ведения, либо в иной организационно-правовой форме, предусмотренной законодательством и решениями местных исполнительных органов.

30-4. ЕРЦ обеспечивает обслуживание базы данных абонентов, открывает личные кабинеты для потребителей, формирует и предоставляет отчетность поставщикам, осуществляет ежемесячную передачу информации о плановых начислениях и фактических оплатах, а также через интеграцию с "ИС централизованного сбора" обеспечивает доступ к данным о потребителях, с учетом соблюдения единых

требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности, установленных законодательством Республики Казахстан.

30-5. ЕРЦ осуществляет проверку достоверности сведений о расчетных счетах, представленных поставщиком.

30-6. ЕРЦ использует биллинг либо привлекает внешнюю организацию (биллинговую компанию), обладающую необходимыми программно-техническими средствами и квалифицированными специалистами, обеспечивающими надлежащее выполнение функций с соответствии с установленными требованиями.

30-7. ЕРЦ несет полную ответственность за соответствие информации, предоставленной Поставщиком и выставленным счетам.

30-8. Плановые внутренние проверки корректности расчетов проводятся не реже одного раза в квартал, внеплановые - при поступлении обращений от потребителей или уполномоченных органов.

30-9. В случае выявления несоответствий ЕРЦ инициирует:

- 1) в течение трех рабочих дней с момента выявления зафиксировать нарушения;
- 2) направить соответствующим структурным подразделениям уведомление с обоснованием выявленных нарушений;
- 3) инициировать корректировку соответствующего счета.

30-10. При выявлении ошибок и несоответствий, информация о них, а также результаты проверок подлежат регистрации и документальному оформлению в соответствии с внутренними требованиями, ЕРЦ обязан:

- 1) провести пересмотр внутренней процедуры выставления счетов;
- 2) инициировать пересмотр соответствующих внутренних требований;
- 3) зафиксировать в случае выявления ошибок и несоответствий в журнале регистрации и несоответствий с оформлением акта о несоответствии или внутреннего служебного отчета;

30-11. Результаты всех проверок подлежат документальному оформлению и хранению в течение не менее трех лет с даты проведения;

30-12. Требования к ЕРЦ:

1) регистрация в соответствии с законодательством Республики Казахстан в качестве юридического лица;

2) наличие современных информационных систем для автоматизации процессов учета и расчетов, эксплуатируемых в соответствии с Едиными требованиями в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности, которое должно быть подтверждено аттестатом соответствия, выдаваемым уполномоченным органом в сфере обеспечения информационной безопасности и (или) сертификатом соответствия, выданным аккредитованной им организацией;

3) соблюдение единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности, установленных законодательством Республики Казахстан;

4) наличие заключенных соглашений с не менее чем двумя банками второго уровня;

5) наличие механизмов защиты персональных данных потребителей.

30-13. Функции ЕРЦ:

1) обеспечение консультационной поддержки потребителей в режиме реального времени через различные каналы связи в соответствии с установленным графиком работы;

2) рассмотрение жалоб и обращений граждан в срок не более пятнадцати рабочих дней с обязательным уведомлением и правом продления не более чем на пять рабочих дней;

3) публикация на официальных сайтах и информационных ресурсах ЕРЦ:

а) сведений об организационной структуре и составе органов управления;

б) перечня используемых технологических решений и информационных систем;

в) принятие мер по обеспечению безопасности данных и отказоустойчивости системы;

г) общая информация о платежах, числе пользователей и основных показателях эффективности работы;

д) информации о задолженности по коммунальным услугам, отраженной в счете, по запросу местных исполнительных органов и других уполномоченных органов.

30-14. Оценка результативности деятельности ЕРЦ:

1) Для оценки результативности деятельности ЕРЦ устанавливаются ориентиры, направленные на достижение высоких стандартов качества и предоставления услуг, соблюдения сроков и точности расчетов, а также удовлетворенности потребителей;

2) оценка результативности может включать, но не ограничиваться, следующими аспектами:

а) качество обслуживания и время отклика на запросы и жалобы потребителей;

б) процент корректности и своевременности выставленных счетов;

в) уровень безопасности данных и защиты персональных данных;

г) уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг;

д) своевременность выставления начислений и корректирующих расчетов с учетом полученных данных о потреблении услуг;

е) наличие договоров и интеграции с банками второго уровня и платежными организациями для обеспечения жителям различных способов оплаты счетов.

3) местные исполнительные органы осуществляют контроль за достижением установленных ориентиров в рамках договорных отношений с ЕРЦ;

4) результаты мониторинга и исполнения условий подлежат регулярной отчетности и публикации на официальных ресурсах ЕРЦ;

5) для каждого направления устанавливаются целевые значения, которые уточняются в соответствии с нормативными правовыми актами, внутренними регламентами ЕРЦ и договорными обязательствами;

6) оценка результативности деятельности ЕРЦ проводится на основании данных за один календарный год. В случае достижения установленных ориентиров и положительных результатов оценки, период действия соответствующих договорных отношений может быть продлен на последующие пять лет.

## **5. Порядок разрешения разногласий**

31. Время прекращения предоставления коммунальных услуг, а также несоответствия их качества требованиям, предусмотренными национальными стандартами, санитарно-эпидемиологическим требованиям и техническим регламентам с отметкой о времени (дате, часе) указывается в журнале диспетчерской службы поставщика с последующей отметкой о времени (дате, часе) возобновления коммунальных услуги надлежащего качества.

32. При неполучении коммунальных услуг, получении коммунальных услуг ненадлежащего качества или не в полном объеме потребитель извещает об этом поставщика лично (заявкой) или электронно посредством объектов информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства либо устно через структурные подразделения поставщика по взаимодействию с потребителем с обязательным указанием времени, даты ее передачи и фамилии лица, передавшего/принявшего заявку. В извещении указывается: время начала ухудшения качества (отсутствия) коммунальных услуг, характер ухудшения и необходимость присутствия представителя поставщика (если ухудшение качества коммунальных услуг или ее прекращение поставщиком в журнале не зафиксировано).

При личном обращении потребителя на копии заявления в момент регистрации ее поступления проставляются регистрационный номер, дата и время подачи заявки, роспись принявшего ее представителя поставщика.

Поставщик сверяет отметки в журнале об отклонении качества (перерыв) коммунальных услуг от нормы, указанной в заявке (телефонограмме), и при отсутствии разногласий выполняет перерасчет стоимости коммунальных услуг в соответствии с ее фактическим потреблением.

33. При отказе поставщика удостоверить факт непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг низкого качества потребитель вправе составить акт и письменное заявление, где указывается:

- 1) время начала отказа в коммунальных услугах (отключения) или некачественной ее поставки;
- 2) характер ухудшения качества коммунальных услуг;
- 3) время подачи заявки и ее регистрационный номер (по журналу поставщика);

4) время восстановления коммунальных услуг (нормализации ее качества);

5) период отсутствия (ухудшения качества) коммунальных услуг.

Акт подписывается потребителем и не менее двух человек, в том числе: членом совета дома, председателем объединения собственников имущества или доверенным лицом простого товарищества либо управляющим многоквартирным жилым домом или управляющей компанией и направляется поставщику. В случае неурегулирования спора по согласованию сторон, потребитель имеет право обратиться в суд.

34. Нарушения, допущенные потребителем при пользовании коммунальными услугами, оформляются двусторонним актом представителей поставщика и потребителя в двух экземплярах, один из которых вручается потребителю.

Акт считается действительным и при отказе потребителя от подписи, но при условии оформления его комиссией из не менее трех человек: представителями поставщика, совета дома и председателем объединения собственников имущества или доверенным лицом простого товарищества либо управляющим многоквартирным жилым домом или представителем управляющей компанией.

35. На основании акта поставщик определяет количество недоучтенной энергии, воды и газа направляет потребителю досудебную претензию с обоснованием суммы доплаты.

В случае неурегулирования спора по согласованию сторон по истечении тридцати календарных дней поставщик передает иск в суд о взыскании с потребителя предъявленной суммы.

## **6. Заключительные положения**

36. Вопросы в сфере предоставления коммунальных услуг, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются иными законодательными актами Республики Казахстан.

Кроме настоящих Правил поставщики и потребители руководствуются нормативными документами, нормативными правовыми актами в области энергетики, тепло-, водоснабжения, водоотведения, газоснабжения, сбора, вывоза, утилизации, переработки и захоронения твердых бытовых отходов.