

О внесении изменения в постановление акимата Индерского района от 12 декабря 2022 года № 224 "Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Индерском районе"

Постановление акимата Индерского района Атырауской области от 27 июля 2026 года № 175

Акимат Индерского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Приложение к постановлению акимата Индерского района от 12 декабря 2022 года № 224 "Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Индерском районе" изложить в новой редакции.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя акима Индерского района.

3. Настоящее постановление вводится в действие со дня его первого официального опубликования.

Районный аким

Нсанбаев С.

Утверждено постановлением
акимата Индерского района
от " " _____ 2026 года № ____
Приложение к постановлению
акимата Индерского района
от "12" декабря 2022 года № 224

Правила предоставления коммунальных услуг в Индерском районе

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления коммунальных услуг в Индерском районе (далее — Правила) разработаны 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" и устанавливают порядок предоставления и оплаты коммунальных услуг.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) единый платежный документ — документ, сформированный в электронном виде, предназначенный для осуществления оплаты коммунальных и дополнительных услуг и реализуемый на основании и (или) с использованием платежа и (или) перевода денежных средств;

1-1) биллинг — аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматического выполнения операций по учету услуг, предоставляемых абонентам, а также их тарификации и выставления счетов на оплату;

1-2) единый расчетный центр (далее — ЕРЦ) — юридические лица, осуществляющие формирование единого платежного документа и обеспечивающие взаимодействие между поставщиками коммунальных услуг и потребителями коммунальных услуг на основе информационных систем, соответствующие требованиям и порядку функционирования, определяемым уполномоченным органом;

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

3) прибор учета — техническое устройство, предназначенное для коммерческого учета индивидуального и (или) общедомового потребления коммунальных услуг, допущенное к применению в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

4) поставщик — юридическое или физическое лицо независимо от формы собственности, оказывающее коммунальные услуги потребителям в соответствии с заключенным договором;

5) теплоснабжение — деятельность по производству, передаче, распределению и реализации тепловой энергии и (или) теплоносителя потребителям;

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

7) коммунальные услуги — услуги, предоставляемые потребителю и включающие водоснабжение, водоотведение, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, вывоз мусора, обслуживание лифтов, направленные на обеспечение безопасных и комфортных условий проживания (пребывания);

8) объект кондоминиума — единый имущественный комплекс, состоящий из квартир, нежилых помещений, машино-мест, кладовых, находящихся в индивидуальной (раздельной) собственности, и общего имущества, принадлежащего собственникам квартир, нежилых помещений, машино-мест, кладовых на праве общей долевой собственности, включая неделимый земельный участок, на котором расположен многоквартирный жилой дом, и (или) придомовой земельный участок;

9) общее имущество объекта кондоминиума — части объекта кондоминиума, за исключением квартир, нежилых помещений, машино-мест и кладовых, включая фасады, подъезды, вестибюли, холлы, коридоры, лестничные марши и площадки, лифты, крыши, чердаки, технические этажи, подвалы, внутридомовые инженерные

системы и оборудование, абонентские почтовые ящики, земельный участок, на котором расположен многоквартирный жилой дом, и (или) придомовой земельный участок, элементы благоустройства и иное имущество общего пользования;

9-1) финансовые организации — банки, деятельность которых регулируется Законом Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", а также платежные организации, осуществляющие деятельность в соответствии с Законом "О платежных организациях и платежных системах", являющиеся финансовыми партнерами ЕРЦ и принимающие платежи от потребителей на основании единого платежного документа с использованием собственных платежных инструментов (кассы, интернет-банкинг, мобильные приложения, терминалы и иные средства) с последующим перечислением полученных денежных средств на расчетные счета поставщиков услуг;

9-2) дополнительные услуги — услуги, не являющиеся коммунальными, но непосредственно связанные с содержанием, обслуживанием и эксплуатацией жилищного фонда, включая индивидуальные жилые дома, и направленные на обеспечение комфортного и безопасного проживания;

10) лифт — стационарный периодически действующий грузоподъемный механизм, предназначенный для подъема и спуска людей и (или) грузов в кабине, перемещающейся по жестким прямолинейным направляющим с углом наклона не более 15 градусов;

11) обслуживание лифтов — сервисная деятельность по поддержанию работоспособности и безопасности лифта в соответствии с нормативно-технической документацией (правилами завода-изготовителя, стандартами, инструкциями), национальными стандартами и нормами действующего законодательства Республики Казахстан;

12) субъект сервисного обслуживания — физическое или юридическое лицо, оказывающее услуги по содержанию общего имущества объекта кондоминиума на основании заключенного договора;

13) водоснабжение — совокупность мероприятий, обеспечивающих забор, хранение, подготовку, подачу и распределение водных ресурсов;

14) водоотведение — совокупность мероприятий, обеспечивающих сбор, транспортировку, отведение, очистку сточных вод и их сброс через системы водоотведения в водные объекты, накопители сточных вод либо на рельеф местности;

15) заказчик — физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере архитектурной, градостроительной и строительной деятельности. В зависимости от целей деятельности заказчиком могут выступать заказчик-инвестор проекта (программы), заказчик (собственник), застройщик либо их уполномоченные лица;

15-1) транзитный счет — специальный банковский счет, открываемый в банке второго уровня или организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, предназначенный для аккумулирования денежных средств, поступающих от потребителей коммунальных услуг на основании единого платежного документа, с последующим автоматизированным распределением указанных средств на расчетные счета соответствующих поставщиков услуг;

16) платежный документ — документ, на основании которого осуществляется оплата за предоставленные поставщиком услуги (товары, работы), включая электронный счет-фактуру, счет, уведомление, квитанцию, в том числе в составе единого платежного документа, уведомление-счет, требование, исковое требование;

17) твердые бытовые отходы — коммунальные отходы в твердом состоянии;

18) объект информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства — электронные информационные ресурсы и информационные системы в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства;

18-1) информационная система централизованного сбора и хранения информации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства (далее — ИС централизованного сбора) — государственная информационная система, обеспечивающая консолидацию информации из объектов информатизации ЖКХ для анализа жилищного фонда и жилищно-коммунального хозяйства, а также для осуществления государственного регулирования в данной сфере;

18-2) технический оператор в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства — юридическое лицо, сто процентов уставного капитала которого принадлежит государству, определенное Правительством Республики Казахстан в качестве технического оператора в рамках национального проекта по модернизации энергетического и коммунального секторов;

19) бытовое потребление — потребление коммунальных услуг для бытовых нужд потребителей, не связанное с использованием их в предпринимательской деятельности и последующей реализацией;

20) потребитель — физическое или юридическое лицо, использующее либо намеревающееся использовать коммунальные и иные дополнительные услуги;

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

22) внутридомовые инженерные системы — системы холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, дымоудаления, пожарной сигнализации, внутреннего противопожарного водопровода, грузовые и пассажирские лифты (подъемники), системы вывоза мусора, кондиционирования, вентиляции, регулирования и вакуумирования тепла, слаботочные

инженерные системы, расположенные внутри или за пределами квартир, нежилых помещений, машино-мест, кладовых и обслуживающие два и более таких объектов в многоквартирном жилом доме;

23) электроснабжение — деятельность по производству, передаче и реализации электрической энергии потребителям.

Глава 2. Порядок и условия предоставления коммунальных услуг

3. Предоставление коммунальных услуг осуществляется на основании договора, заключенного между поставщиком и потребителем и (или) иным лицом, уполномоченным в установленном законом порядке на заключение договора по каждому виду услуг.

Порядок оплаты коммунальных услуг, расходуемых на содержание общего имущества объекта кондоминиума, определяется решением собрания собственников имущества.

3-1. После ввода в эксплуатацию многоквартирного жилого дома (комплекса) заказчик по предварительному согласованию с собственниками жилых и нежилых помещений подготавливает проекты договоров для их последующего заключения (подписания) между собственниками жилых и нежилых помещений и поставщиками коммунальных услуг (по каждому виду услуг).

4. По коммунальным услугам, предоставляемым через присоединенные сети, индивидуальные и (или) публичные договоры между потребителем и поставщиком коммунальных услуг заключаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Объединения собственников имущества либо субъекты управления объектом кондоминиума заключают с поставщиками коммунальных услуг (по каждому виду услуг) договоры о сотрудничестве.

Объединения собственников имущества либо субъекты управления объектом кондоминиума вправе заключать договоры с субъектами сервисного обслуживания на содержание общего имущества объекта кондоминиума.

При непосредственном совместном управлении договоры о сотрудничестве заключаются между организациями, оказывающими коммунальные услуги по содержанию общего имущества объекта кондоминиума, и всеми собственниками квартир и нежилых помещений либо большинством собственников квартир и нежилых помещений. При этом все либо большинство собственников квартир и нежилых помещений выступают одной стороной договора.

Если иное не предусмотрено соглашением сторон, договор между поставщиком и потребителем о предоставлении коммунальных услуг не должен противоречить действующему законодательству и считается заключенным на неопределенный срок.

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

6. Потребительские свойства и режим предоставления услуг:

1) газоснабжение — в полном объеме, в соответствии с техническими требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан, и условиями договоров;

2) теплоснабжение — в соответствии с санитарными нормами, определяющими температуру воздуха в квартирах и нежилых помещениях, а также температурным графиком — круглосуточно в течение отопительного периода;

3) обслуживание лифтов — в соответствии с требованиями промышленной безопасности лифтов и национальным стандартом СТ РК 3305-2018 "Лифты, эскалаторы, траволаторы и подъемники для лиц с ограниченными возможностями. Требования к поставке, монтажу и эксплуатации" — круглосуточно в течение года либо на основании договора;

4) водоотведение — обеспечение полного отвода сточных вод в системы водоотведения — круглосуточно в течение года;

5) холодное и горячее водоснабжение — в соответствии с качеством подаваемой воды, установленным законодательством Республики Казахстан, санитарными правилами и государственными стандартами — круглосуточно в течение года;

6) сбор и вывоз твердых бытовых отходов (вывоз мусора) — в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями, по графику, установленному местным исполнительным органом, либо в соответствии с заключенными договорами;

7) электроснабжение — в соответствии с качеством электрической энергии, установленным законодательством Республики Казахстан, — круглосуточно в течение года.

Глава 3. Порядок регулирования процесса пользования и предоставления коммунальных услуг

7. Председатель объединения собственников имущества или субъекты управления объектом кондоминиума вправе заключить договор с субъектом сервисного обслуживания для обеспечения надлежащего технического состояния внутридомовых инженерных систем и оборудования, а также приборов учета, являющихся общим имуществом объекта кондоминиума.

8. В случае, если по договору энергоснабжения абонентом (потребителем) является гражданин, использующий энергию для бытовых нужд, обязанность по обеспечению

надлежащего технического состояния и безопасности энергетических сетей, а также приборов учета потребления энергии, если иное не предусмотрено законодательством, возлагается на энергоснабжающую организацию.

9. Председатель объединения собственников имущества, субъекты управления объектом кондоминиума или все собственники квартир и нежилых помещений, а также субъект сервисного обслуживания, обеспечивающий содержание общего имущества объекта кондоминиума на основании заключенного договора, обязаны обеспечить поставщику и его представителям беспрепятственный доступ к коммунальным инженерным системам, приборам учета, местам размещения и хранения коммунальных отходов.

10. Потребитель обеспечивает надлежащее техническое состояние водопроводных и канализационных труб, электрических проводов и оборудования, бытовых газовых баллонов, газопроводов и газотехнического оборудования, приборов учета, расположенных в доме, квартире и нежилых помещениях, соблюдение сроков периодической проверки приборов учета, их эксплуатации и технической безопасности

11. В пределах границ населенного пункта государственный контроль за соблюдением требований безопасности эксплуатации газопотребляющих систем и газового оборудования, бытовых баллонов и систем газоснабжения осуществляют местные исполнительные органы.

11-1. Местные исполнительные органы осуществляют мониторинг расчетов за коммунальные услуги посредством сбора, обработки и анализа информации, предоставляемой ЕРЦ и поставщиками услуг, направленный на обеспечение прозрачности расчетов, контроль соблюдения тарифов, выявление ошибок, предотвращение злоупотреблений и защиту прав потребителей.

12. Потребитель обязан иметь приборы учета в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и обеспечивать поставщику или его представителям доступ для снятия показаний приборов учета.

13. За исключением случаев приемки и ввода в эксплуатацию объектов строительства либо самостоятельной установки потребителем, поставщик в соответствии с договором с потребителем приобретает и устанавливает прибор учета.

14. Председатель объединения собственников имущества, субъекты управления объектом кондоминиума или все собственники квартир и нежилых помещений организуют подготовку объекта кондоминиума к отопительному сезону в соответствии с правилами подготовки и проведения отопительного сезона, утвержденными местными представительными органами на основании подпункта 4-1) пункта 1 статьи 6 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан".

15. Председатель объединения собственников имущества или субъекты управления объектом кондоминиума принимают от потребителей сообщения о ненадлежащем или прерывистом предоставлении коммунальных услуг, совместно с поставщиком организуют проверку таких фактов и составляют соответствующие акты.

16. Границы эксплуатационной ответственности сторон определяются договором между поставщиком и потребителем по каждому виду коммунальных услуг:

- по водоснабжению и (или) водоотведению — место раздела элементов системы водоснабжения и (или) водоотведения, установленное по соглашению сторон (обязательства сторон по эксплуатации). При отсутствии соглашения граница ответственности определяется по границе балансовой принадлежности.

Границы эксплуатационной ответственности в кондоминиуме:

- водоснабжение — по разделительному фланцу первой задвижки на вводе водопровода в здание;

- водоотведение — по колодцу в месте подключения к сетям водоотведения населенного пункта;

- теплоснабжение — по первому разделительному фланцу входных задвижек узла управления со стороны источника тепловой энергии либо по сварному шву;

- электроснабжение — для электроустановок напряжением до 1000 В:

1. при воздушном ответвлении — в месте присоединения питающей линии к проходному или концевому изолятору на опоре;

2. при кабельном вводе — по болтовым соединениям на концах питающего кабеля при вводе в здание.

17. В случае 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 (стихийные бедствия, которые невозможно предвидеть или предотвратить), военных действий, забастовок и иных обстоятельств неисполнение или ненадлежащее исполнение договора регулируется в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан.

19. Ответственность за конфиденциальность персональных данных потребителей возлагается в соответствии с Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года "О персональных данных и их защите".

20. Потребитель:

- 1) получает коммунальные услуги установленного качества, безопасные для жизни, здоровья и имущества;

- 2) получает информацию о порядке установления тарифов у соответствующих государственных органов;

- 3) имеет право требовать от поставщика полного возмещения ущерба и морального вреда, причиненных недостатками в предоставлении коммунальных услуг;

4) вправе требовать перерасчета платы за услуги и возмещения фактического ущерба при непредоставлении или предоставлении услуг ненадлежащего качества;

5) использует энергию и воду в объеме, необходимом для потребления, не превышая разрешенной мощности;

6) вправе сменить энергоснабжающую организацию через объекты информатизации в сфере ЖКХ;

7) обеспечивает доступ представителям поставщика для ликвидации аварий, проверки приборов учета и снятия показаний;

8) осуществляет раздельное накопление коммунальных отходов по видам в соответствующих контейнерах;

9) получает электронную версию единого платежного документа;

10) при необходимости обеспечивает получение бумажного платежного документа через ЕРЦ.

21. Поставщик:

1) контролирует объем потребления и начислений за коммунальные услуги;

2) ежемесячно предоставляет ЕРЦ информацию для формирования единого платежного документа;

3) информирует потребителей о тарифах, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, адресах и телефонах диспетчерских и аварийно-диспетчерских служб;

4) обеспечивает централизованный сбор, анализ и хранение информации о платежных документах и объемах оказанных услуг;

5) заключает индивидуальные и (или) публичные договоры по каждому виду коммунальных услуг;

6) предоставляет услуги в соответствии с национальными и государственными стандартами, санитарными нормами, техническими регламентами и нормативными актами;

7) в течение трех календарных дней устраняет снижение качества услуг и принимает меры для перерасчета;

8) не ограничивает потребителя и не отказывает в услугах по причинам, не предусмотренным законодательством;

9) не взимает дополнительную плату за избыточное потребление;

10) несет ответственность за достоверность и правильность данных, предоставляемых в ЕРЦ, включая тарифы, объемы, условия договоров, данные приборов учета, нормы потребления, выявляет и устраняет ошибки, включая арифметические, неверные даты и тарифы.

Глава 4. Порядок расчета и оплаты коммунальных услуг

22. Потребитель производит оплату за коммунальные услуги по единому платежному документу по форме согласно приложению к настоящим правилам.

23. Прием платежей за коммунальные услуги осуществляется через собственные кассы поставщиков и (или) банки второго уровня, платежные организации, а также через кассы оператора почтовой связи, осуществляющего почтовые переводы денежных средств.

23-1. ЕРЦ аккумулирует денежные средства, поступившие на основе Единого платежного документа, исключительно на специальных транзитных счетах финансовых организаций. Перечисление средств поставщикам осуществляется в течение трех рабочих дней после обработки ЕРЦ данных о фактически поступивших от потребителей оплатах.

23-2. Банки второго уровня или организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, обеспечивают сохранность денежных средств на транзитном счете до их распределения на расчетные счета поставщиков.

23-3. В случае несвоевременного перечисления денежных средств с специального транзитного счета поставщикам, начисление и уплата пени определяется условиями договоров на оказание расчетно-кассовых услуг, заключаемых между ЕРЦ и финансовыми организациями, в том числе банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, в которых открыт транзитный счет.

24. Сроки оплаты за коммунальные услуги определяются договором между потребителем и поставщиком, при этом оплата производится не позднее двадцать пятого числа месяца, следующего за расчетным, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

25. Снятие показаний приборов учета производится с 20 по 30 число 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. Решения по вопросам соразмерности, освобождения и способа оплаты за обслуживание лифтов принимаются на собрании собственников квартир, нежилых помещений.

30. Вопрос оплаты коммунальных услуг за содержание общего имущества многоквартирного жилого дома через председателя объединения собственников имущества или субъекта управления объектом кондоминиума или напрямую поставщику коммунальных услуг принимается на собрании собственников квартир, нежилых помещений.

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

Глава 4-1. Требования и порядок работы ЕРЦ.

31-1. Местные исполнительные органы организуют конкурс по отбору ЕРЦ на основании утвержденных критериев, соответствующих требованиям законодательства.

31-2. 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.

31-3. 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.

31-4. 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.

31-5. ЕРЦ осуществляет проверку достоверности сведений о расчетных счетах, представленных поставщиком.

31-6. 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.

31-7. ЕРЦ несет полную ответственность за соответствие информации, предоставленной Поставщиком и выставленным счетам.

31-8. Плановые внутренние проверки корректности расчетов проводятся не реже одного раза в квартал, внеплановые - при поступлении обращений от потребителей или уполномоченных органов.

31-9. 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.

31-10. 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;

31-11. Результаты всех проверок подлежат документальному оформлению и хранению в течение не менее трех лет с даты проведения;

31-12. 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.

31-13. 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.

31-14. 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.

Глава 5. Порядок разрешения разногласий

32. 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.

33. 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.

34. При отказе поставщика удостоверить факт не предоставления 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.

При проживании потребителя в многоквартирном жилом доме заявление и акт подписывается потребителем и не менее двух человек, в том числе: членом совета дома, председателем объединения собственников имущества или субъектом управления объектом кондоминиума либо всеми собственниками квартир, нежилых помещений, при непосредственном совместном управлении и направляется поставщику.

При проживании потребителя в индивидуальном жилом доме заявление и акт подписывается потребителем.

В случае не урегулирования спора по согласованию сторон, потребитель обращается в суд.

35. 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 субъектом управления объектом кондоминиума при проживании потребителя в многоквартирном жилом доме;

при участии двух жильцов, проживающих в близлежащих индивидуальных жилых домах с приложением к акту фотофиксации и (или) видеофиксации нарушения, при проживании потребителя в индивидуальном жилом доме.

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

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

Глава 6. Заключительные положения

37. Правила предоставления коммунальных услуг, разрабатываются местными исполнительными органами на основе настоящих Правил с учетом природных, климатических, геологических, гидрогеологических и сейсмических факторов населенного пункта и при необходимости дополняются иными положениями, не противоречащими действующему законодательству Республики Казахстан.

38. 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, обслуживания лифтов.

Приложение к правилам
предоставления коммунальных
услуг в Индерском районе
Форма

Бірыңғай төлем құжаты/Единый платежный документ

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	
Қызмет көрсету кезеңі/период оказания услуг	
Бақылаушы/Контроллер	
Жеткізушінің байланыс нөмірі/Контактный номер поставщика	

Көрсетілетін қызмет тердің атауы/ Наименование услуг	Ай басындағы сальдо/ Сальдо на начало месяца	Төлем/ Оплата	Алдыңғы көрсеткіш / Предыдущие показания	Ағымдық көрсеткіш / Текущие показания
Жылудың жабдықтауы/Теплоснабжение				
Электроснабжение/ электромен жабдықтау				
Ыстық су жүйесі/ Горячее водоснабжение				
Водоснабжение/ Сумен жабдықтау				
Су бұру/ Водоотведение				
Газбен жабдықтау/ газоснабжение				
Лифтілерге қызмет көрсету/ Обслуживание лифтов				
Тұрмыстық қаттық заттарды жинау және өңдеу (кокаин, героин)				

Сбор и вывоз твердых бытовых отходов (мусороудаление)				
Барлығы/Итого				

кестенің жалғасы

[illegible]

Төлеу мерзімі " _____ " жыл/Срок оплаты " _____ " года