

Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг

Постановление акимата города Арыс Туркестанской области от 26 января 2026 года № 39

В соответствии с пунктом 2 статьи 31 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан" и подпунктом 16 пункта 2 статьи 10-3 Закона "О жилищных отношениях" акимат города Арыс ПОСТАНАВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг в городе Арыс.
2. Признать утратившими силу постановление акимата города Арыс от 27 октября 2022 года №614 "Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг".
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима города курирующего данную сферу.
4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Аким города Арыс

К.Манкараев

Приложение к постановлению
акимата города Арыс
от "_26_" января__2026 года
№_456__

Правила предоставления коммунальных услуг по городу Арыс Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Типовые правила предоставления коммунальных услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 10-15) статьи 10-2 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях" и устанавливают порядок, предоставления и оплаты коммунальных услуг.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) единый платежный документ – документ, составленный на бумажном носителе либо сформированный в электронной форме, на основании или с помощью которого осуществляются платеж и (или) перевод денег, составленный для осуществления оплаты коммунальных и дополнительных услуг;

1-1) биллинг – аппаратно-программный комплекс, предназначенный для автоматического выполнения операций учета услуг, предоставляемых абонентом, а также их тарификации и выставления счетов для оплаты;

1-2) единый расчетный центр (далее – ЕРЦ) – юридические лица, соответствующие определяемым уполномоченным органом требованиям и порядку работы,

осуществляющие формирование единого платежного документа и обеспечивающие взаимодействие между поставщиками коммунальных услуг и потребителями коммунальных услуг на основе информационных систем;

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

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

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

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

6) 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;

7) коммунальные услуги – услуги, предоставляемые потребителю, включающие водоснабжение, водоотведение, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, мусороудаление, обслуживание лифтов, для обеспечения безопасных и комфортных условий проживания (пребывания);

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

9) 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, парковочных мест, кладовок находящихся в индивидуальной (раздельной) собственности;

9-1) финансовые организации – это банки, деятельность которых регулируется Законом "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", а также

платежные организации, осуществляющие деятельность в соответствии с Законом "О платежных организациях и платежных системах", выступающие финансовыми партнерами ЕРЦ, принимающие платежи от потребителей на основе единого платежного документа с использованием собственных платежных инструментов (касс, интернет-банкинга, мобильных приложений, терминалов и других средств) и перечисляющие полученные денежные средства на расчетные счета поставщиков услуг ;

9-2) дополнительные услуги — это услуги, не являющиеся коммунальными услугами, но непосредственно связанные с содержанием, обслуживанием и эксплуатацией жилого фонда, включая частные домовладения, направленные на обеспечение комфортного и безопасного проживания;

10) лифт – стационарный грузоподъемный механизм периодического действия, предназначенная для подъема и спуска людей и (или) грузов в кабине, движущейся по жестким прямолинейным направляющим, у которых угол наклона к вертикали не более 15;

11) обслуживание лифтов – услуга по сервисному обслуживанию для поддержания работоспособности и безопасности лифта при его эксплуатации в соответствии с нормативно – технической документацией (правил, стандартов, инструкций завода-изготовителя), национальным стандартам и действующим нормам законодательства Республики Казахстан;

12) субъект сервисной деятельности – 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, очистку и сброс сточных вод через системы водоотведения в водные объекты, накопители сточных вод или на рельеф местности;

15) заказчик – физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан об 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 — это специальный банковский счет, открываемый в банке второго уровня или организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, предназначенный для аккумуляции денежных средств, поступающих от потребителей коммунальных услуг на основе Единого платежного документа, с последующим автоматизированным распределением указанных средств на расчетные счета соответствующих поставщиков услуг;

16) 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;

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

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

18-1) информационная система централизованного сбора и хранения электронных информационных ресурсов в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства (далее - ИС централизованного сбора) - это государственная информационная система, обеспечивающая консолидацию электронных информационных ресурсов с объектов информатизации ЖКХ, для анализа жилищного фонда и жилищно-коммунального хозяйства и осуществления государственного регулирования в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства;

18-2) технический оператор в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства — юридическое лицо со стопроцентным участием государства в уставном капитале, определенное Правительством Республики Казахстан в качестве технического оператора в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства национального проекта по модернизации энергетического и коммунального секторов;

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

20) потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся или намеревающееся пользоваться коммунальными и иными дополнительными услугами;

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

22) 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, слаботочные инженерные системы, находящиеся в многоквартирном жилом доме за пределами или внутри квартиры, нежилого помещения, парковочного места, кладовки и обслуживающие две (два) и более квартиры, нежилого помещения, парковочного места, кладовки;

23) электроснабжение – деятельность по производству, передаче и продаже потребителям электрической энергии.

Глава 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.

3-1. Заказчик многоквартирного жилого дома (комплекса) после сдачи объекта в эксплуатацию, по предварительному согласию собственников жилых и нежилых помещений, подготавливает проекты договоров между собственниками жилых и нежилых помещений и поставщиками коммунальных услуг (на каждый вид услуг) для последующего их заключения (подписания).

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.

Объединения собственников имущества или субъекты управления объектом кондоминиума заключают договора сотрудничества с поставщиками коммунальных услуг (на каждый вид услуги).

Объединения собственников имущества или субъекты управления объектом кондоминиума могут заключать договора с субъектами сервисной деятельности на содержание общего имущества объекта кондоминиума.

При непосредственном совместном управлении договора сотрудничества заключаются между организациями, предоставляющими коммунальные услуги на содержание общего имущества объекта кондоминиума и всеми собственниками квартир, нежилых помещений или с большинством собственников квартир, нежилых помещений. При этом, собственники квартир, нежилых помещений выступают в качестве одной стороны договора.

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) обслуживания лифтов – в соответствии с требованиями промышленной безопасности лифтов и Национального стандарта СТ РК 3305-2018 "Лифты, эскалаторы, траволаторы и подъемники для лиц с ограниченными возможностями "Требования к поставке, монтажу и эксплуатации" – круглосуточно в течение года или на основании договора;

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

Глава 3. Порядок регулирования процесса пользования и предоставления коммунальных услуг

7. Председатель объединения собственников имущества или субъекты управления объектом кондоминиума для содержания в надлежащем техническом состоянии и обеспечении безопасности общедомовых инженерных систем и оборудования, а также приборов учета, являющихся общим имуществом объекта кондоминиума, могут заключать договора с субъектом сервисной деятельности;

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 субъекты управления объектом кондоминиума, либо все собственники квартир, нежилых помещений, при непосредственном совместном управлении, 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, электропроводами, 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.

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. 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 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 субъекты управления объектом кондоминиума либо все собственники квартир, нежилых помещений, при непосредственном совместном управлении организывает работы по подготовке объекта кондоминиума к отопительному сезону в соответствии с правилами подготовки и проведения отопительного сезона, утвержденными местными представительными органами 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 субъекты управления объектом кондоминиума принимают сообщения потребителей собственников квартир,

нежилых помещений о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, организовывает 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 кондоминиума 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 от 21 мая 2013 года "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;

9) получает электронную версию единого платежного документа из "Единой платформы ЖКХ".

10) в случае необходимости организация доставки платежного документа в бумажном виде осуществляется ЕРЦ. При этом бумажный платежный документ доставляется при наличии подписанного потребителем заявления на получение платежного документа в бумажном виде.

21. Поставщик:

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

2) ежемесячно предоставляет в ЕРЦ информацию, необходимую для формирования единого платежного документа в электронной форме, за оказанные потребителю коммунальные и дополнительные услуги на основании заключенных договоров;

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 и не 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;

10) несет ответственность перед потребителями за достоверность и корректность передаваемых данных в ЕРЦ, в том числе включая соответствие тарифам, объемам услуг, условиям договоров, данным приборов учета, нормативам потребления и другим параметрам. Также он сверяет информацию с договорами и учетными документами, выявляет и устраняет ошибки, включая арифметические погрешности, некорректные 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 Типовым 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 выполнения 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.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан