

**О внесении изменений и дополнений в приказ 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"**

Приказ Министра промышленности и строительства Республики Казахстан от 29 августа 2025 года № 336. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 сентября 2025 года № 36782

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ 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" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 20542) следующие изменения и дополнения:

в Типовые правила предоставления коммунальных услуг, утвержденного указанным приказом:

в пункте 2:

подпункт 1 изложить в следующей редакции:

"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;"

дополнить подпунктами 1-1) и 1-2) следующего содержания:

"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;"

дополнить подпунктами 9-1) и 9-2) следующего содержания:

"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;";

подпункты 13) и 14) изложить в следующей редакции:

"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;";

дополнить подпунктом 15-1) следующего содержания:

"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;";

дополнить подпунктами 18-1) и 18-2) следующего содержания:

"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;";

подпункт 20) изложить в следующей редакции:

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

пункт 4 изложить в следующей редакции:

"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;".

пункт 7 изложить в следующей редакции:

"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;".

пункт 9 изложить в следующей редакции:

"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;".

дополнить пунктом 11-1 следующего содержания:

"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";

пункты 14 и 15 изложить в следующей редакции:

"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, организывает и проводит совместно с поставщиком сверку такого факта с составлением соответствующего акта.";

в пункте 20:

дополнить подпунктами 9) и 10) следующего содержания:

"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.";

в пункте 21:

подпункт 2) изложить в следующей редакции:

"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;"

подпункт 8) изложить в следующей редакции:

"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;"

дополнить подпунктом 10) следующего содержания:

"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.";

пункт 23 изложить в следующей редакции:

"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.";

дополнить пунктами 23-1, 23-2 и 23-3 следующего содержания:

"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.";

пункт 24 изложить в следующей редакции:

"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.";

пункт 30 изложить в следующей редакции:

"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.";

дополнить главой 4-1 следующего содержания:

"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 счета.

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.";

пункты 34 и 35 изложить в следующей редакции:

"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.";

2. Комитету по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан в установленном законодательством порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра промышленности и строительства Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования."

*Министр промышленности
и строительства
Республики Казахстан*

Е. Нагаспаев

"СОГЛАСОВАН"

Министерство финансов
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство национальной экономики
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство энергетики
Республики Казахстан

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