

## **Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидаларын бекіту туралы**

Ұлытау облысы Қаражал қаласының әкімдігінің 2025 жылғы 15 сәуірдегі № 39 қаулысы

Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 10-3 бабы 2-тармағының 16-тармақшасына, Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңының 37-бабының 2-тармағына және "Коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тізбесін және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. бұйрығына сәйкес, Қаражал қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидалары осы қаулының қосымшасына сәйкес бекітілсін.

2. "Қаражал қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі, автомобиль жолдары және тұрғын үй инспекциясы бөлімі" мемлекеттік мекемесі осы қаулыдан туындайтын тиісті шараларды қабылдасын.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қаражал қаласы әкімінің орынбасары Д. Кулумбетовке жүктелсін.

4. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күні қолданысқа енгізіледі.

*Қаражал қаласының әкімі*

*А.Елеусизов*

Қаражал қаласының әкімдігінің  
2025 жылғы 15 сәуірдегі №39  
қаулысына қосымша

## **Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидалары**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Қаражал қаласында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 10-3-бабының 2-тармағы 16) тармақшасына және "Коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тізбесін және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы" 2020 жылғы 29 сәуірдегі № 249 Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің міндетін атқарушының бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20542 тіркелген) сәйкес әзірленді және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну мен ақы төлеу тәртібін белгілейді.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

- 1) жылумен жабдықтау – жылу энергиясын және (немесе) жылу жеткізгішті өндіру, беру, бөлу және тұтынушыларға сату жөніндегі қызмет;
- 2) электрмен жабдықтау – электр энергиясын өндіру, беру және тұтынушыларға сату жөніндегі қызмет;
- 3) сумен жабдықтау – суды алуды, сақтауды, дайындауды, беруді және сумен жабдықтау жүйелері арқылы су тұтынушыларға таратуды қамтамасыз ететін іс-шаралар жиынтығы;
- 4) су бұру – сарқынды суларды жинауды, тасымалдауды, тазартуды және су бұру жүйелері арқылы су объектілеріне және (немесе) жер бедеріне бұруды қамтамасыз ететін іс-шаралар жиынтығы;
- 5) қатты тұрмыстық қалдықтар – қатты түрдегі коммуналдық қалдықтар;
- 6) коммуналдық қалдықтар – елді мекендерде, оның ішінде адамның тіршілік әрекеті нәтижесінде түзілген тұтыну қалдықтары, сондай-ақ құрамы мен түзілу сипаты жағынан осыларға ұқсас өндіріс қалдықтары;
- 7) коммуналдық қызметтер – қауіпсіз және жайлы тұру (болу) жағдайларын қамтамасыз ету үшін сумен жабдықтауды, су бұруды, газбен жабдықтауды, электрмен жабдықтауды, жылумен жабдықтауды, тұрмыстық қатты қалдықтарды жинауды, әкетуді, кәдеге жаратуды, қайта өңдеуді және көмуді қамтитын, тұтынушыға ұсынылатын қызметтер;
- 8) жеткізуші – жасалған шартқа сәйкес тұтынушыларға коммуналдық қызметтер көрсететін, меншік нысанына қарамастан заңды немесе жеке тұлға;
- 9) тұтынушы – коммуналдық қызметтерді пайдаланатын немесе пайдалануға ниеттенетін жеке немесе заңды тұлға;
- 10) кондоминиум объектісі – көппәтерлі тұрғын үй астындағы бірыңғай бөлінбейтін жер учаскесін қоса алғанда, жеке (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан және дара (бөлек) меншікте бола алмайтын және ортақ үлестік меншік құқығындағы пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың меншік иелеріне тиесілі ортақ мүліктен тұратын бірыңғай мүліктік кешен және (немесе) үй маңындағы жер учаскесі;
- 11) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкі-кондоминиум объектісінің бөліктері (қасбеттер, кіреберістер, вестибюльдер, холлдар, дәліздер, баспалдақ марштары және баспалдақ алаңдары, лифтілер, шатырлар, шатырлар, техникалық қабаттар, жертөлелер, үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтар, абоненттік пошта жәшіктері, көппәтерлі тұрғын үйдің астындағы жер учаскесі және (немесе) үй маңындағы жер учаскесі жеке (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан басқа, жер учаскесі, абаттандыру элементтері және ортақ пайдаланудағы басқа да мүлік);
- 12) үйге ортақ инженерлік жүйелер – пәтерден, тұрғын емес үй-жайдан тыс немесе ішінде көппәтерлі тұрғын үйде орналасқан суық және ыстық сумен жабдықтау, су бұру, жылумен жабдықтау, газбен жабдықтау, электрмен жабдықтау, түтін жою, өрт дабылы, ішкі өртке қарсы су құбыры, жүк және жолаушылар лифтілері (көтергіштер), қоқыс

шығару, ауа баптау, желдету, терморегуляция және вакуумдау жүйелері және екі (екі) және одан да көп пәтерге, тұрғын емес үй-жайға қызмет көрсететін;

13) тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісі – электрондық ақпараттық ресурстар, тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттық жүйелер;

14) сервистік қызмет субъектісі – жасалған шарт негізінде кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстау жөнінде қызметтер көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

15) есепке алу аспабы – коммуналдық қызметтерді жеке және (немесе) үйге ортақ тұтынуды коммерциялық есепке алуға арналған, Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалатын тәртіппен қолдануға рұқсат етілген техникалық құрылғы;

16) уәкілетті орган – тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

17) төлем құжаты – өнім берушінің ұсынған қызметтері (тауарлары, жұмыстары) үшін ақы төлеуді жүзеге асыру үшін жасалған, соның негізінде ақы төлеу жүргізілетін құжат (Электрондық шот-фактура, шот, хабарлама, түбіртек, оның ішінде бірыңғай төлем құжатының құрамында, ескерту шот, талап қою талаптары, кінә қою) ;

18) тұрмыстық тұтыну – кәсіпкерлік қызметте пайдалану және оларды одан әрі өткізу мақсатынсыз тұтынушылардың тұрмыстық мұқтаждары үшін коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тұтыну,

19) көппәтерлі тұрғын үй мүлкі меншік иелерінің бірлестігі (бұдан әрі – мүлік меншік иелерінің бірлестігі) – коммерциялық емес ұйым болып табылатын, бір көппәтерлі тұрғын үй пәтерлерінің, тұрғын емес үй-жайларының меншік иелері құрған, кондоминиум объектісін басқаруды жүзеге асыратын, оны күтіп-ұстауды қаржыландыратын және оның сақталуын қамтамасыз ететін заңды тұлға,

20) жай серіктестік – кондоминиум объектісін басқару, оны күтіп-ұстауды қаржыландыру және бір көппәтерлі тұрғын үй пәтерлерінің, тұрғын емес үй-жайларының меншік иелерінің кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін сақтауын қамтамасыз ету үшін құрылған, Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес жасалатын бірлескен қызмет туралы шарт негізінде әрекет ететін жай серіктестік.

## **2-тарау. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынудың тәртібі мен шарттары**

3. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну өнім беруші мен тұтынушы және/немесе заңда белгіленген тәртіппен қызметтің әрбір түрі бойынша шарт жасасуға уәкілеттік берілген өзге тұлға арасында жасалған келісім негізінде жүзеге асырылады.

Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауға жұмсалатын коммуналдық қызметтерге ақы төлеу тәртібі мүлік меншік иелерінің жиналысымен шешіледі.

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

Мүліктің меншік иелері бірлестіктері немесе жай серіктестіктер немесе көппәтерлі тұрғын үйді басқарушылар немесе басқарушы компаниялар арасында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынатын ұйымдармен ынтымақтастық туралы шарттар жасалады.

Сервистік қызмет субъектілерімен мүліктің меншік иелері бірлестіктері немесе жай серіктестіктер немесе көппәтерлі тұрғын үйді басқарушылар немесе басқарушы компаниялар шарттар жасалады.

Егер тараптардың келісімінде өзгеше көзделмесе, коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну туралы жеткізуші мен тұтынушы арасындағы шарт қолданыстағы заңнамаға қайшы келмеуі тиіс және белгісіз мерзімге жасалған болып саналады.

5. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер ұлттық және мемлекеттік стандарттарда, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарда, техникалық регламенттерде белгіленген талаптарға сәйкес ұсынылады және тиісті салалардағы нормативтік құқықтық актілермен реттеледі.

6. Тұтынушылық қасиеттер және көрсетілетін қызметті ұсыну режимі:

1) жылумен жабдықтау – пәтерлердегі, тұрғын емес үй-жайлардағы ауа температурасын айқындайтын санитариялық нормаларға сәйкес, сондай-ақ температура кестесіне – жылыту маусымы ішінде тәулік бойы;

2) электрмен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген электр энергиясының сапасына сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы;

3) суық және ыстық сумен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында, санитариялық қағидаларда және мемлекеттік стандарттарда белгіленген берілетін судың сапасына сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы;

4) су бұру – сарқынды суларды су бұру жүйелеріне толық бұруды қамтамасыз ету – жыл ішінде тәулік бойы;

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

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

7. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания құрылыс конструкцияларын, инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелерін жарамды күйде ұстау және үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтардың,

сондай-ақ кондоминиум объектісінің ортақ меншігі болып табылатын есепке алу аспаптарын, қамтамасыз ету үшін сервистік қызмет субъектісімен шарт жасасады.

Сервистік қызмет субъектісімен шарт болмаған жағдайда, мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания үйге ортақ инженерлік жүйелерін, жылуды тұтыну жүйелерін сондай-ақ кондоминиум объектісінің ортақ меншігі болып табылатын есепке алу аспаптарын техникалық күйінде ұстауды қамтамасыз етеді.

8. Энергиямен жабдықтау шарты бойынша энергияны тұрмыстық тұтыну үшін пайдаланатын азамат абонент (тұтынушы) болған жағдайларда, егер заң актілерінде өзгеше белгіленбесе, құрылыс конструкцияларын, инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелерін және энергетикалық желілердің, сондай-ақ энергия тұтынуды есепке алу аспаптарының қауіпсіздігін ақаусыз жай-күйде қамтамасыз ету міндеті энергиямен жабдықтаушы ұйымға жүктеледі.

9. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания, сондай-ақ жасалған шарт негізінде кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауды қамтамасыз ететін сервистік қызмет субъектісі жеткізушіге, оның өкілдеріне коммуналдық инженерлік жүйелерге, есепке алу аспаптарына, коммуналдық қалдықтарды орналастыру және сақтау орындарына кедергісіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

10. Құрылыс конструкцияларын, инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелерін жарамды күйде ұстауды, есепке алу аспаптарының тексеру аралық интервал мерзімдерін сақтауды, сумен жабдықтау және су бұру құбыржолдарын, электр өткізгіштерді, электр жабдығын, тұрмыстық баллондарды, газ құбырларын және газ техникалық жабдықты, тікелей тұрғынжайда, пәтерде және тұрғын емес үй-жайларда орналасқан есепке алу аспаптарын пайдалану кезінде пайдалануды және қауіпсіздік техникасын тұтынушы қамтамасыз етеді.

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

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

13. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания кондоминиум объектісін жылыту маусымына дайындық жұмыстарын Қарағанды облыстық мәслихатының 2013 жылғы 14 наурыздағы XII сессиясының № 129 (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 2311 тіркелген)

шешімімен бекітілген Қарағанды облысында жылу маусымына дайындық және оны өткізу қағидаларына сәйкес ұйымдастырылады.

14. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің тұтынушыларынан коммуналдық көрсетілетін қызметтердің тиісінше көрсетпегені туралы және (немесе) үзіліспен көрсеткені туралы фактілер бойынша хабарламаны қабылдайды, тиісті актіні қалыптастыра отырып жеткізушімен бірлесіп осындай фактіні салыстырып тексеруді ұйымдастырады және жүргізеді.

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

сумен жабдықтау және (немесе) су бұру бойынша – тараптардың келісімімен белгіленетін міндеттер белгісі (оларды пайдалану үшін жауапкершілік) бойынша сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйелерінің элементтерін бөлу орны. Мұндай келісім болмаған кезде пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы теңгерімдік тиесілілікті бөлу шекарасы бойынша белгіленеді.

Кондоминиум объектілеріндегі пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы:

сумен жабдықтау бойынша – ғимаратта су құбырын енгізудегі бірінші ысырманың бөлуші фланеці;

су бұру бойынша – елді мекеннің су бұру желілеріне қосылған жердегі құдық;

жылумен жабдықтау бойынша – жылу энергиясы көзі тарапынан басқару торабының кіру ысырмаларының бірінші бөлу фланеці немесе дәнекерленген жік бойынша айқындалады;

электрмен жабдықтау бойынша – кернеуі 1000 В дейінгі электр қондырғыларын күтіп-ұстау, оларға қызмет көрсету және олардың техникалық жағдайы үшін:

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

2) кабельдік ену кезінде – ғимаратқа кірердегі қоректендіру кабелінің ұштарындағы бұрандалы қосылыстарда белгіленеді.

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

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

18. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасын бұзу жеткізушінің Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жауаптылығына әкеп соғады.

19. Тұтынушы:

1) өз өмірі мен денсаулығына қауіпсіз, мүлкіне зиян келтірмейтін белгіленген сападағы коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алады;

2) көрсетілетін қызметтерге бағаларды (тарифтерді) белгілеу тәртібі туралы ақпаратты осы көрсеткіштерді бақылайтын тиісті мемлекеттік органдардан алады;

3) жеткізушінің кінәсінен болған коммуналдық қызметтерді көрсетудегі кемшіліктер салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген шығын мен залалдың толық өтелуін, сондай-ақ моральдық залалдың орнын толтыруды жеткізушіден талап етеді;

4) жеткізушіден жылу энергиясымен, электр энергиясымен және сумен жабдықтау жөніндегі көрсетілетін қызметтерге ақы төлеуді қайта есептеуді және шарттың талаптарына сәйкес коммуналдық көрсетілетін қызметтерді жеткізбеу немесе сапасыз жеткізу нәтижесінде келтірілген нақты залалды өтеуді талап етеді;

5) уақтылы ақы төлеген кезде өзіне қажетті көлемде энергия мен суды пайдаланады және техникалық шарттарға сәйкес қосу үшін рұқсат етілген қуаттан артық пайдаланбайды;

6) Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 20 ақпандағы № 111 бұйрығымен бекітілген Электр энергиясының бөлшек сауда нарығын ұйымдастыру және оның жұмыс істеуі, сондай-ақ осы нарықта қызмет көрсету қағидаларымен белгіленген тәртіппен, оның ішінде тұрғын үй қатынастары және тұрғын-үй коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы өтініш беру жолымен энергиямен жабдықтаушы ұйымды ауыстырады.

7) аварияларды жою, есепке алу аспаптарын тексеру, есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін қарау және алу үшін жеткізушінің өкілдеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді;

8) коммуналдық қалдықтардың түріне және құрамына қарай оларды жеке жинау кезінде контейнерлерде және қалдықтардың жекелеген түрлеріне арналған басқа контейнерлерде сақтауды жүзеге асырады.

20. Жеткізуші:

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

2) тұтынған қызметтер үшін тұтынушыға, оның ішінде жасалған шарттар негізінде үшінші тұлғалар, тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттық объектілер арқылы төлем құжатын қағазда немесе электрондық түрде ай сайын береді;

3) тұтынушыны көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтер, төлем шарттары, көрсетілетін қызметтерді ұсыну режимі, олардың тұтынушылық қасиеттері, жеткізушінің диспетчерлік, авариялық-диспетчерлік қызметінің мекенжайлары мен телефон нөмірлері туралы Интернет желісіндегі өнім берушінің сайтында не тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы не барлық тұтынушылар үшін қолжетімді жерде өнім берушінің үй-жайында орналасқан хабарландыру тақталарында мәліметтерді ұсыну жолымен хабардар етеді;

4) тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілерінде одан әрі орналастыру мақсатында, электрондық ақпараттық ресурстарды орталықтандырылған түрде жинау, талдау және сақтау, олардың сақталуы мен құпиялылығын қамтамасыз ету үшін тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы ай сайын көрсетілген коммуналдық қызметтердің төлем құжаттары, саны мен көлемі туралы ақпаратты ұсынады;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес көрсетілетін коммуналдық қызметтердің әрбір түрі бойынша тұтынушымен жеке және (немесе) жария шарттар жасасады;

6) тұтынушыға ұлттық, мемлекеттік стандарттарға, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға, техникалық регламенттерге және нормативтік құқықтық актілерге сәйкес келетін коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынады;

7) тұтынушы қызметтер көрсету сапасын төмендету туралы өтініш берген күннен бастап үш күнтізбелік күн ішінде, сапаны қалпына келтіреді және қайта есептеу үшін барлық шараларды қабылдайды;

8) өзге тұтынушылардың талаптарды орындамау себебі бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген себептер бойынша коммуналдық қызметтер көрсетуден бас тартпайды немесе тұтынушыға коммуналдық көрсетілетін қызметтерді алуға шектеу қоймайды;

9) тұтынушыға артық параметрлермен босатылған энергия мен су үшін қосымша ақы алмайды.

#### **4-тарау. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін есеп айырысу және ақы төлеу тәртібі**

21. Тұтынушы коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін төлемді жеткізуші жазып берген төлем құжаты бойынша төлейді.

22. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерге төлемдерді қабылдау жеткізушінің және (немесе) екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін



жүзеге асыратын ұйымдардың, интернет-ресурстардың немесе терминалдардың жеке кассалары арқылы, қажет болған жағдайда төлем агенттері және (немесе) төлем құралдары және (немесе) төлем ұйымдары арқылы жүзеге асырылады.

23. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін ақы төлеу заңнамамен белгіленеді немесе тұтынушы мен жеткізушінің арасындағы шартпен айқындалады.

24. Есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін алу жеткізуші немесе оның өкілі қызметтік куәлік ұсынған жағдайда немесе деректерді қашықтықтан беру құрылғылары арқылы ай сайын жүргізеді.

25. Тұтынушының есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін беруі жасалған шарттың шарттарына сәйкес дербес, сондай-ақ 2020 жылғы 31 наурыздағы №172 Қазақстан Республикасы индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. бекіткен ақпаратты электрондық нысанда қалыптастыру, өңдеу, сондай-ақ орталықтандырылған түрде жинау және сақтау, оның ішінде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілерінің жұмыс істеу қағидаларына сәйкес тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісіндегі тұтынушының жеке кабинеті, мобильді қосымша немесе тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісінің интернет-парақшасы арқылы жүзеге асырылады.

26. Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстау үшін тұтынылған электрмен жабдықтау, жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау және су бұру жөніндегі көрсетілген қызметтердің көлемі үйге ортақ есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде айқындалады

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

28. Лифтілерге қызмет көрсету үшін пропорционалдылық, босату және төлем әдісі мәселелері бойынша шешімдер пәтер, тұрғын емес үй-жайлар иелерінің жиналысында қабылданады.

29. Көппәтерлі тұрғын үйдің ортақ мүлкін күтіп-ұстау үшін коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін төлемақы мәселесі мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания немесе коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тікелей жеткізуші арқылы пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің жиналысында шешіледі.

30. Жеткізуші мен тұтынушы арасындағы барлық даулы мәселелер заңнамада белгіленген тәртіппен шешіледі.

## 5-тарау. Дауларды пешу тәртiбi

31. Коммуналдык қызметтердi көрсетудi тоқтату уақыты, сондай-ақ олардың сапасының ұлттық стандарттарда, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарда және техникалық регламенттерде көзделген талаптарға сәйкес келмеу уақыты (күні, сағаты) белгісімен жеткізушінің диспетчерлік қызмет журналында көрсетіледі, кейін коммуналдык көрсетілетін қызметтердi тиісті сапада беруді қалпына келтірудің уақыты (күні, сағаты) белгісі қойылады.

32. Коммуналдык көрсетілетін қызметтердi алу, тиісті емес сапада коммуналдык көрсетілетін қызметтердi алу немесе толық көлемде алу кезінде тұтынушы бұл туралы жеткізушіні өзі (өтініммен) немесе электрондық түрде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдык шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері немесе жеткізушінің тұтынушымен өзара іс-қимылы бойынша міндетті түрде өтінімнің берілген уақытын, күнін және өтінімді берген/қабылдаған адамның тектерін көрсете отырып, жеткізушінің құрылымдық бөлімшесі арқылы ауызша хабардар етеді. Хабарламада мыналар көрсетіледі: коммуналдык көрсетілетін қызметтер сапасының нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлаудың сипаты және жеткізуші өкілінің болуы қажеттілігі (егер коммуналдык көрсетілетін қызметтер сапасының нашарлауы немесе оны жеткізушінің тоқтатуы журналда тіркелмеген болса).

Тұтынушы өзі өтініш жасаған кезде түскен өтінішті тіркеу сәтінде өтініштің көшірмесіне тіркеу нөмірі, өтініштің берілген күні мен уақыты жазылады, оны қабылдаған жеткізуші өкілінің қолы қойылады.

Өнім беруші өтінімде (телефонограммада) көрсетілген нормалардан коммуналдык көрсетілетін қызметтер сапасының ауытқуы (үзілісі) туралы журналдағы белгілерді салыстырады және келіспеушіліктер болмаған жағдайда коммуналдык көрсетілетін қызметтердің құнын қайта есептеуді оны нақты тұтынуына сәйкес жүргізеді.

33. Жеткізуші коммуналдык көрсетілетін қызметтердi ұсынбау немесе сапасы төмен мемлекеттік қызметтер көрсету фактісін куәландырудан бас тартқан кезде тұтынушы мыналар көрсетілген акт жасауға және жазбаша өтініш жазуға құқылы:

1) коммуналдык қызметтер көрсетуден бас тартудың (ажыратудың) немесе оны сапасыз жеткізуің басталған уақыты;

2) коммуналдык көрсетілетін қызметтер сапасы нашарлауының сипаты;

3) өтінім берудің уақыты және оны тіркеу нөмірі (жеткізушінің журналы бойынша);

4) коммуналдык көрсетілетін қызметтердi қалпына келтіру уақыты (оның сапасының қалыпқа келуі);

5) коммуналдык көрсетілетін қызметтер болмаған (сапасының нашарлаған) кезеңі.

Актіге тұтынушы және кемінде екі адам, оның ішінде: үй кеңесінің мүшелері, мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не басқарушы компанияның өкілі не көппәтерлі тұрғын үйді

басқарушы қол қояды және жеткізушіге жіберіледі. Егер дау тараптардың келісімі бойынша шешілмесе, тұтынушы сотқа жүгінуге құқылы.

34. Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді пайдалану кезінде тұтынушы жол берген бұзушылықтар жеткізуші мен тұтынушы өкілдерінің екі жақты актісінде ресімделеді, олардың біреуі тұтынушыға беріледі.

Тұтынушы қол қоюдан бас тартса да, бірақ кем дегенде үш адамнан тұратын комиссия тіркеуге жататын болса, акт жарамды болып саналады: жеткізушінің өкілдері, үй кеңесі және меншік иелері қауымдастығының төрағасы немесе қарапайым серіктестіктің өкілі немесе көп пәтерлі үйдің менеджері немесе басқарушы компанияның өкілі.

Акт тұтынушының қолдары болғанда жарамды болады. Акт тұтынушы қол қоюдан бас тартқан жағдайда, оны кемінде үш адамнан :жеткізушінің өкілі, үй кеңесінің мүшелерінен, мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасынан немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамынан не басқарушы компанияның өкілінен не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушыдан тұратын комиссия ресімдеген жағдайда жарамды болып табылады.

35. Акті негізінде жеткізуші энергия, су және газ үшін есепке алынбаған соманы анықтайды, тұтынушыға үстеме ақының мөлшерін негіздей отырып сотқа дейінгі талап-арыз жібереді.

Тараптардың келісімі бойынша дау реттелмеген жағдайда күнтізбелік отыз күн өткеннен кейін жеткізуші тұтынушыдан талап етілген соманы өндіріп алу туралы сотқа талап-арыз береді.

## **6-тарау. Қорытынды ережелер**

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

Осы Қағидалардан басқа жеткізушілер мен тұтынушылар энергетика, жылумен, сумен жабдықтау, су бұру, қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау, шығару, кәдеге жарату, қайта өңдеу және көму, саласындағы нормативтік құжаттарды, нормативтік құқықтық актілерді басшылыққа алады.