

Тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсетудің /тұрғын үй мен жер учаскесін пайдалану, күтіп ұстау, жылумен, электрмен, сумен жабдықтау, канализация, қоқыс шығару, лифттер/ ЕРЕЖЕЛЕРІ

*Күшін жойған*

Қазақстан Республикасының Құрылыс, тұрғын үй және аумақтарда құрылыс салу министрімен бекітілген 1996 жылғы 1 шілде Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 1996 жылғы 24 шілдеде N 188 тіркелді. Бұйрықтың күші жойылды - ҚР Табиғи монополияларды реттеу және бәсекелестікті қорғау жөніндегі агенттіктің 1999 жылғы 30 қыркүйектегі N 76-ОД және ҚР энергетика, индустрия және сауда министрінің 1999 жылғы 01 қазандағы N 302 бірлескен бұйрығымен.

Бұйрықтың қазақша мәтіні жоқ.

---

Извлечение из совместного приказа  
Председателя Агентства РК по регулированию естественных монополий и защите конкуренции от 30 сентября 1999 года N 76-ОД и Министра энергетики, индустрии и торговли РК от 1 октября 1999 г. N 302

В соответствии с Законом Республики Казахстан "Об электроэнергетике" и планом мероприятий по реализации программы действий Правительства Республики Казахстан на второе полугодие 1999 года и 2000 года  
П Р И К А З Ы В А Е М :

- 1 . . . . .
- 2 . . . . .
- 3 . . . . .
- 4 . . . . .

5. Признать утратившими силу ..... и "Правила предоставления коммунальных услуг" утвержденный Министром строительства, жилья и застройки территорий Республики Казахстан от 1 июля 1996 года.

6. ....

Председатель

Министр

---

Келісілді: Бекітемін:  
Қазақстан Республикасы  
Баға және монополияға

Қазақстан Республикасының  
Құрылыс, тұрғын үй және

қарсы саясат жөніндегі  
мемлекеттік комитетінің  
Төрағасы

1996 жылғы 1 шілде

аумақтарда құрылыс салу  
министрі

1996 жылғы 1 шілде

## 1 . Ж А Л П Ы Е Р Е Ж Е Л Е Р

1.1. Тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету жөніндегі Ереже /бұдан әрі - Ереже/ - Қызмет көрсетуші\* мен Тұтынушы\*\* арасындағы қарым-қатынасты реттеу үшін және тұтынушы жақтың құқығын қорғау мақсатында жасалынып отыр. Мұнда тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету /бұдан кейін - Қызмет көрсету/ жұмысында заңмен белгіленген тәртіпте тұрғын үйлерді, жер учаскелерін пайдалану жұмыстары, жылумен, электрмен, сумен, газбен қамтамасыз етіп, сарқынды су ағатын жүйені /канализация/, лифтіні пайдалану Е р е ж е л е р і н ұ с ы н а д ы .

Бұл Ереже тұрғын үйлерді, жер учаскелерін, үй арасындағы жүйені, инженерлік құралдар мен қондырғыларды пайдаланып, тәртіпке сай ұстауда, оған күтім жасап, істелінген қызмет көрсетулерге ақы төлеуді негіздей отырып, нақтыландырып, пайдаланатын тұтынушымен қызмет көрсететін мекемелер арасындағы ведомстволық бағыныштылығына жеке меншік түрлеріне қарамастан қызмет көрсететін, оны пайдаланатын тұтынушылар арасындағы құқығын айқындап, міндеттерін белгілейді.

Қызмет көрсетушілер мен Тұтынушыларды бұл Ережеден басқа регламент ретінде мемлекеттік органдардың өкілдері дайындаған энергияны, жылу мен суды, лифт шаруашылықтарын пайдалану туралы Ережелерді де нормативтік құжаттар ретінде басшылыққа алуға тиіс.

---

Ескерту: <\*> Қызмет көрсетуші - Тұтынушыға қажетіне қарай қызмет көрсететін ұйым - делдалы немесе қызмет көрсетуді ұсынатын кәсіпорын дайындап орындаушы.

< \* \* > Т ұ т ы н у ш ы

- қызмет көрсететін ұйымның немесе мекеменің арасында жасасқан шартқа сәйкес шаруашылық-тұрмыстық қажетіне керекті қызмет /услуга/ алатын адам.

- жеке меншікті пәтерлері /үйлері/ бар және басқа да тұрғындарды біріктіретін, тұратын үй еместерді де жалға /арендаға/ алатын тұтынушы кооператив, оған қызмет көрсетуші мекемелермен шарт жасап, мәмілеге келуге құқық берілген.

---

1.2. Бұл Ереже Қазақстан Республикасынан Баға және антимонополиялық саясат жөніндегі Мемлекеттік Комитетінің 1996 ж. 12 қаңтардағы "Тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсетудің типтік келісім шартына" /бұдан әрі - Келісім Шарт/ міндетті түрдегі қосымша болып табылады.

2. Тұрғын үйлердегі, жер бөліктерін, үй арасындағы жүйелерді, инженерлік құралдар мен керекті

жабдықтарды пайдалану мен ұстау тәртібі

Тұрғын үйді, жер бөліктерін, үй арасындағы жүйелерді, инженерлік құралдар мен керекті жабдықтарды пайдалануы төмендегі жүйелермен іске асырылады :

- тұтынушыға немесе жеке бір адамға тұрғын үйлерді, жер бөліктерін пайдаланып ұстау үшін қызмет көрсетуші мекеме тікелей Келісім шарт арқылы береді ;

- тұтынушыларға салқын су және ыстық сумен қамтамасыз ететін жүйені, жылу беретін, каналдық жүйені, газ беретін, қоқыс шығаратын, лифт, т.б. жүйелерді, сол сияқты үйге электр келетін нүктеден әрбір үйге келетін электросчетчикке дейінгі, желілердің жүйелерін қызмет көрсететін мекеме тікелей келісім шарт арқылы береді;

- пәтердегі электрмен қамтитын жүйеден электросчетчикке дейінгі аралықты - Тұтынушыларға ;

Тұрғын үйді, жер учаскесін және үй арасындағы жүйелерге техникалық қызмет көрсету, инженерлік құрал-жабдықтарға және құрылғыларға толық немесе аздаған көлемде жөндеу қызметін істеген кезде қызмет көрсетушілер акты жасау арқылы жұмысты атқарып, қызмет көрсету тізбесінде белгіленген тарифке сәйкес алынады .

3. Пайдалану, ұстау және техникалық қызмет көрсетудің тізбектері

Үйдің айналасындағы қабырғаға қарай алаңқайларды ауыстыру.

Жинақтап тұрғызылған ғимараттардың элементтерінің қосындысын, блок пен панельдердегі жарықтарды герметизация жасау;

Мұздаған үйдің қабырғасын майлау;

Үйдің сырт қабырғасын сылау мен сырлау жұмыстары.

Желдеткіш қуыстар мен жел тартқыш қондырғыларды тазалау және жөндеу.

Үйдің төбесіндегі қаңылтыр, темір, асбоцемент шатырлардың /толық ауыстырулардан басқаларын/ түйіскен тұстарын қоса алғанда, кеміс-кетіктерін

толық түзету, фасадтық элементтерін бекемдеу жөніндегі жұмыстардың барлық түрлері, оралмалы төсеніштердің тозған жерлерін ауыстыру, шатырдың қорғауыш-әрлеуіш қабатын орнату және қалпына келтіру, шатырға шығар тұстағы жөндеу және бөлшектерін ауыстыру, шағын ашпа әйнектер мен арнаулы жаппаларды жөндеу;

Кіре берістегі металл сүйеніштерді ауыстыру және бекемдеу, баспалдақтар мен алаңдардағы ойықтар мен жабдықтарды, бастырмалардың жеке бөлшектерін қалпына келтіру немесе ауыстыру.

Тұрғын үйден басқа жайлардың бәріндегі сылау-сырлау жұмыстарының барлық түрлері.

су ағатын құбырларды, тағы басқа суағар құрылғыларды бекемдеу, сыртқы есіктердегі серіппе темірлерді алу.

Балалар және спорт алаңдарының жабдықтарын жөндеу.

Жол жақтауларының, тротуарларын, шағын жүргінші жолдарының ойылып кеткен жерлерін жөндеу.

Фасадтардың жаппасын және үй асты жертөлелерінің едендерін тексеруден өткізу.

Цокольдардағы қуыстарды ашу және шатырларды желдету жұмыстары.

Кіре берістегі терезелердің, есіктер мен оның терезе блоктарының сынған көздерін ауыстыру, кіре беріс есіктерді жылыту, шатыр жаппаларын жөндеу және жылыту, шатырдағы терезе көздерін әйнектеу және жабу, үйлердің цокольдарындағы қуыстарды бітеу, сыртқы есіктердегі серіппе темірлерді жөндеу және орнату, сыртқы есіктерді жөндеу және жылыту, құбыр желілерін жылу сақтағыш заттармен орау, құбыр желілерінің құдықтарын тазарту, суағар жүйелерді маусымдық пайдалануға дайындау, шатырды қоқыстан, балшықтан, жапырақтардан тазарту.

Жарық энергиясын пайдаланушылардың /электр шамын орнатуын қоспағанда /, жалпылама пайдаланылатын орындарда /кіре берістер, баспалдақ алаңдары, элеватор және су өлшегін тораптар, үй асты жертөлелері, лифттердің мәшине жайлары/ электр сымдарын ақаусыз күтіп ұстау жөніндегі жұмыстар.

Тротуарларды, жол жақтауларын, асфальттанған аулаларды, шағын жүргінші жолдарын, сыртқы баспалдақтарды, алаңдарды қар мен мұздақтардан арылтып тазарту, тротуарларды жуу.

Кварталдардың арасындағы суағар арықтарды тазалау, аула аумақтарын жаппай тазарту /қар еріп біткеннен кейін қалған қоқысты қоса/.

Жазғы маусымда газондарды қырқып тегістеу және қураған бұталарды кесу.

Алаңдарды /тұрмыстық, ойын/ контейнер алаңдарын тазалау, тротуарлардағы қоқыс салғыштарды тазарту.

Қоқыс салатын камералардан қоқысты әкету, контейнерді жинап алып кететін

о р ы н ғ а                    қ а р а й                    ә к е л і п                    қ о ю .

Аула ішіндегі әжетханаларды, жуынды төгетін шұқырларды тазалап, жинастыру және әктеп тұру.

Үй асты жертөлелерін, шатырларды тазарту және дезинфекциялаудан өткізу.

Инженерлік жабдықтарға техникалық қызмет көрсету: прокладкаларды, клапандарды ауыстыру, әжетханалардағы су ағызар қондырғыларды реттеу және ұсақ-түйегін жөндеу; кәсіби жөндеу өндірісі; апаттардың алдын алу /тесіктерді дәнекерлеу/; үй асты жертөлелеріндегі канализацияны тазарту; суық және ыстық сумен қамтамасыз ететін құбыр желілері мен канализацияның тозған жерлерін 1 ұзын метрге дейін ауыстыру.

#### 4. Қызмет көрсетудің шарттары

4.1. Тұрғын үйді, жер бөліктерін пайдаланып күтіп ұстау жөнінде қызмет көрсету үйдің сақталуын, жайлы тұру шарттарын, аймақты көркейтуді қамтамасыз етуге бағытталуға тиіс.

Үйдің ішкі желілері, инженерлік жабдықтары мен құрылғылары Тұтынушыларға қызмет көрсетуге әрдайым әзір күйінде тұруы керек.

- қызмет көрсетушілер жергілікті органның тиісті басқармасына хабарлап, келісе отырып жөндеу және профилактикалық жұмыстарды жүргізу үшін бүгінгі кезде қолданып жүрген құрылыстық нормативке және Ережеге сәйкес жай және күрделі жөндеуден өткізу үшін бекітілген басқа нормативтік құжаттарға сәйкес жұмыс істейді.

сырттағы ауаның тәуліктегі орташа температурасы +8 градус С болған кезде /СНиП 2.04.07.86 "Тепловые сети"/ сүйене отырып үйлерді жылытатын жүйелер ауыстырылады, ол жылу беретін сезондық кезеңде емес оның басында немесе аяғында жүргізіледі.

Қызмет көрсетушілер тарапынан нақтылы себебі болмай ойламаған жерден болған апаттар мен төтенше кездейсоқ жағдайларға байланысты болған кезеңде орындалады.

4.2. Сырттағы ауаның тәуліктегі орташа температурасы +8 С төмен болған кезде тұрғын үйлерді жылытатын жүйе мен жылу беретін маусым біткенше жылу беру, тиісті ақша төлемі төленбеген кезде, оны тоқтатып, ағытып тастауға рұқсат жасалмайды.

4.3. Қызмет көрсетудің сапасы бақылау нүктесіне сай белгіленеді, оның орналасуы Қызмет көрсетушілермен келісіледі және ол акты жасау арқылы

н а қ т ы л а н а д ы .

4.4. Тұтынушыларға қызмет көрсетудің сапасы мен қауіпсіздігіне бақылау орнату жұмысын мемлекеттік басқару органдары жүзеге асырады, ал оның территориялық органдары жергілікті атқару комитетінің органдарымен бірлесе отырып, тұтынушылардың пайдалану көлемін айқындауына құқық беріледі, сөйтіп оларға қызмет көрсетудің тәртібін және қуаттылық күшін есептей отырып, оның гарантиялық деңгейін нақтылайды, онда тұрғын үй коммуналдық бағыттағы негізгі қордың құрамы мен тозуын ескереді, сол секілді ауа райының күрделігін және халық тұтынатын пункттың жергілікті жағдайын ескереді.

4.5. Қызмет көрсетудің тұтыну қасиеттері мен режимі төмендегі талаптарға:

- жылумен қамтамасыз ету бойынша - үй-жайларды жылыту жөніндегі іс-шаралар орындалған жағдайда тұрғын үйлердегі ауаның температурасын анықтайтын нормалармен Ережелерге сәйкес келуі тиіс;

- электрмен қамтамасыз ету бойынша - қолданылып жүрген стандартқа сәйкес электр қуатының өлшемдеріне сай келуі тиіс;

- салқын сумен қамтамасыз ету бойынша - берілетін судың қасиеттері мен құрамына қарай гигиеналық талаптарға, сондай-ақ тарату нүктелеріндегі судың есепті түрде жұмсалыуына сай келуі тиіс;

- ыстық сумен қамтамасыз ету бойынша - құрамы мен қасиеттеріне және берілетін судың ысыту температурасына, сондай-ақ тарату нүктесіндегі судың есепті түрде жұмсалыуына қарай гигиеналық талаптарға сай келуі тиіс;

- канализация бойынша - іркінді сулардың түгелдей ағып кетуі тиіс;

- газбен қамтамасыз ету бойынша - берілетін газ қысымының белгіленген стандарты мен оның жылу-техникалық қасиеттеріне сай болуы тиіс;

- лифттер бойынша - пайдаланудың қолайлылығы мен қауіпсіздігіне сай болуы тиіс;

- қоқыс шығару бойынша - санитарлық-гигиеналық нормаларға сай келуі тиіс.

## 5. Көрсетілетін қызметке ақы төлеу

5.1. Тұрғын үйге меншік нысандарына қарамастан тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету үшін ақы төлеуді, сондай-ақ мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйді жалға алу шарттары бойынша ақы төлеуді тұрғындар заңда белгіленген тәртіпке сәйкес бір елді мекен үшін бекітілген бірыңғай ставкалар,

тарифтер мен нормативтер бойынша жүзеге асырады.

5.2. Үй-жайларды иеленушілер тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету үшін төлем ақыны аталған қызмет берушілерге тұрғын үйдегі пәтерлер мен адамдар тұрмайтын үй-жайларды меншіктенушілердің бірлестіктері арқылы да, сол сияқты дербес түрде де енгізіледі.

5.3. Пәтерлер /үйлер/ меншіктенушілердің бірлестігімен, ал ондай болмаса - жеке меншік пәтер иеленушілермен пайдалану жұмыстарын атқару жөнінде шарттар жасасылып, олардың орындалған іс жүзінде қабылданып алынған жағдайда ғана төлем ақы алынады.

Келісілген жұмыс көлемі бойынша смета жасалып, ол Шартқа қоса бірге тіркелуі тиіс. Сметаға кірмеген қызмет көрсету үшін екі жақтың келісуі бойынша қосымша ақы төленеді.

Тұрғын үйдегі /ғимараттағы/ меншіктенушілер тұрғын үйлермен адамдар тұрмайтын үй-жайларға атқарылған жұмыстар үшін есеп айырысуды өздерімен шарт жасасқан шаруашылық субъектілерімен тікелей жүзеге асырады.

5.4. Тұрғын үй-коммуналдық қызметін беруші кәсіпорын толық көлемінде немесе ойдағыдай сапалы қызмет көрсетпеген жағдайда төлем сомасы азайтылады. Қызмет көрсету үшін төлемді кемітудің мөлшері мен шарттан ауытқуларды ресімдеу тәртібі қызмет беруші мен тұтынушының арасындағы шартта келісіледі.

5.5. Пәтерде тұрушы адамдар /бір немесе бірнеше айдан артық/ мерзімге кетіп қалып, бұл үйде тұрмаған жағдайда есептегіш прибор болмаса тұрмаған күндері үшін олардан төлем /жылу беруден басқасы бір адамға есептеледі/ алынбайды, бұл үшін өтініш беріліп, айғақтайтын құжаттар /мысалы - емдеу мекемесінің анықтамасы, санатория жолдамасының түбіршегі, уақытша тұрған кездегі тіркелгені туралы анықтама, қонақ үйде тұрғаны үшін ақы төлеген квитанциясы және т.б./ тапсырылуы тиіс.

5.6. Коммуналдық қызмет көрсету үшін төлемді тұтынушы қызмет көрсетуінің шотына байланысты шартқа сәйкес жүргізіледі.

5.7. Төлем жылу энергиясын, суық және ыстық суды, газды есептейтін приборлардың көрсеткіші бойынша жүргізіледі, приборларды қызмет беруші сатып алып орнатады, кейін олардың құнын тұтынушы өтейді.

5.8. Лифтыны пайдаланғаны үшін барлық тұрғындардан төлем ақы алынады, бұларға 1 және 2 қабаттың тұрғындары мен 7 жасқа дейінгі балалар кірмейді.

5.9. Ортақ түрде пайдаланылатын орындардағы /кіре берістер, баспалдақ алаңдары, элеватор және су өлшегіш тораптар, үй астындағы жертөлелер, лифттердің мәшине жайы/ электр энергиясы үшін төлемақы кезекшілікпен жарық беретін есептегіш бойынша анықталады және пәтер меншіктенушілердің тұтынушылар кооперативі құрылғанша пәтерлердің пайдалы алаңдарына қарай, ал кооператив құрылған соң - ПМК мүшелерінің жиналысының шешімі бойынша б ө л і н е д і .

5.10. Тұрғын үй-жайларға жылу бері бойынша қызмет көрсетудің төлем ақысын қызмет беруші анықтайды және тораптардың келісуі бойынша Тұтынушы жыл бойына біркелкі мөлшерде немесе аталған қызметтің нақты көрсетілуіне қарай төлеуі мүмкін.

Егер үй-жайларды қымтау шаралары атқарылған жағдайда жылу беру кезінде тұрғын үйлердегі ауаның температурасы көзделген нормалар мен ережелерге сәйкес келмесе, Тұтынушы жылу үшін ақы төлеуден босатылады.

5.11. Үй маңындағы аумақты тазалау үшін төлем ақы Қазақстан Республикасының Жер қатынастары және жерге орналастыру жөніндегі мемлекеттік комитеті белгілі бір тәртіппен айқындалған, жер пайдалану, жер иелену құқығын беретін құжатқа сәйкес анықталады. Төлем ақы сомасы үйде тұратын азаматтардың санына қарай бөлінеді.

5.12. Қызмет көрсеткені үшін ақшаны тікелей келіп төлеумен немесе бөлумен аудару арқылы ақы төлеу тәртібі Тұтынушы мен қызмет беруші арасында жасалған келісімге сәйкес белгіленеді. Қолма-қол ақша бақылау-касса машинкелерін қолдану арқылы төленеді.

## 6. Тұтынушының құқықтары мен міндеттері

### 6.1. Тұтынушының мынадай құқықтары бар:

- өзінің тіршілігі мен денсаулығы үшін қауіпсіз, оның мүлкіне зиян келтірмейтін белгіленген сапада қызмет көрсетулерін алу;
- көрсеткіштерге бақылау жасайтын тиісті мемлекеттік органдардан қызмет көрсеткенге баға белгілеудің дұрыстығы туралы ақпарат алу;
- қызмет көрсетудің кемшіліктері салдарынан өміріне немесе денсаулығына жеке мүлкіне келтірілген шығындар мен зиянды, сондай-ақ сот анықтаған



мөлшердегі моральдық залалды толық көлемде өтеуді қызмет көрсетуден талап е т у ;

- шартта белгіленген артық ұзақ үзілістер жасалған кездегі көрсетілген қызметке ақы төлемеу. Бұл орайда ақы төлеуді тоқтату Қызмет көрсетушінің шыққан шығындары мен тартқан зияндарын өтеуден босатылмайды;

- қызмет берушінің шартта белгіленген мерзімде байқалған кемшіліктерді жоюы жөнінде талап қоя /қарсылық білдіре/ алады;

- қызмет сапасы талапқа сай келмеген жағдайда Қызмет көрсетушіге, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі жергілікті органдарға, көрсетілетін қызметтің Тұтынушы үшін қауіпсіздігіне және сапасына бақылау жасайтын мемлекеттік басқару органдарына жүгіну;

- өз құқықтары бұзылған жағдайда заңға сәйкес мемлекет пен сот тараптарынан қолдау алу;

#### 6.2. Тұтынушының міндеттері:

- Қызмет берушімен қызмет көрсету басталғанға дейін шарт жасасу;

- көрсетілген қызмет үшін Шартта белгіленген мерзімде уақтылы ақы төлеу;

- қызметті тікелей мақсатқа сай тиімді түрде пайдалану;

- қызмет көрсетудің Шарт пен және осы Ережеде белгіленген тәртіпті бұзатын іс-әрекеттер жасамау;

- қызметті пайдалану кезінде қауіпсіздік техникасының талаптарын

с а қ т а у ;

- Қызмет берушінің, мамандандырылған кәсіпорындарын электрмен, газбен, жылумен, сумен жабдықтау қондырғыларымен, канализациямен жұмыс істеу құқығы бар өкілдерінің апаттарды жөндеу, үй ішіндегі желілерді, инженерлік жабдықтар мен қондырғыларды, есептеуші және бақылаушы приборларды қарап тексеру үшін кіруіне қарсылық білдірмеу.

#### 6.3. Тұтынушыларға:

- Қызмет көрсетушінің рұқсатынсыз үй ішіндегі желілерді, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларды өзінше қайта жасамау;

- Қызмет көрсетушінің жазбаша келісімінсіз үй ішіндегі желінің техникалық нақтылы мүмкіндігінен қуатты артық электр приборлары мен мәшинелерді, қосымша жылу секциясы приборларын реттеуші жабушы арматураны орнатуға, іске қосуға және пайдалануға, сондай-ақ техникалық паспорттары /куәліктері/ жоқ және пайдалану қауіпсіздігі талаптары мен санитарлық-гигиеналық нормативтерге сай келмейтін тұрмыстық приборлар мен жабдықтарды іске

қ о с ы п ,

қ о л д а н у ғ а ;

- қызмет көрсетудің қолда бар схемасын бұзуға;
- жылу жүйелеріндегі оның қуаттарын басқа бір мақсаттарға пайдалануға / жылыту жүйесі мен приборларындағы суды ағызып алуға/ тыйым салынады.

## 7. Қызмет көрсетушінің құқықтары мен міндеттері

### 7.1. Қызмет көрсетушінің құқықтары:

- орындаған қызметі үшін уақтылы төлемақы алу және оны төлеу мерзімі бұзылған жағдайда Шартта көзделгендей іс-шаралар қолдану;
- Тұтынушының үй ішіндегі желілерінің, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларының жай-күйін тексеріп байқау арқылы қызметтің пайдаланылуына б а қ ы л а у ж а с а у ;
- осы Ережелердің 4.2. тармағында ескерілген қағидаларды қоспағанда, Тұтынушы ақы төлеу мерзімі туралы шарттағы міндеттемелерді орындамаған жағдайда қызмет көрсетуді тоқтату.

### 7.2. Қызмет көрсетушінің міндеттері:

- қызмет көрсету жөнінде Шарт жасасуға уақтылы шаралар қолдану;
- Тұтынушы осы Ережелер, көрсетілген қызмет, олардың тарифтері, төлемақы шарттары, қызмет көрсету, режимі, қызметтің тұтыну қасиеттері, қызмет сапасының ауытқу тізбесі, сертификатталуға жататын қызмет түрлері бойынша сертификаттың болуы туралы көрнекі және түсінікті түрдегі ақпараттармен қамтамасыз ету;
- Тұтынушыларға сапасы жөнінен нормативтермен және шарттағы ережелермен белгіленген стандарттың, санитарлық нормалар мен ережелердің міндетті талаптарына сай келетін қызмет көрсету;
- Тұтынушыға көрсетілген қызмет сапасының бұзылуының Шартта белгіленген мерзімде алдын алумен оны жою жөнінде уақтылы шаралар қолдану;
- қызмет сапасының өзгеруіне сәйкес қабылданған шаралар және төлемақы мөлшерін соған байланысты өзгертулерді Тұтынушыға дереу түрде хабарлау;
- технологиялық процестердің бұзылуына және қызмет сапасының төмендеуіне жол бермеу, қызметтің тұтыну қасиеттерін бұзбай, арттыруға сондай-ақ су мен энергия ресурстарын ұтымды пайдалануға бағытталған і с - ш а р а л а р ғ а к ө з д е у .

## 8. Қызмет көрсетушінің жауапкершілігі

Көрсетілетін қызмет сапасының төмендігі салдарынан /гидравликалық соққыны пайдаланғанынан, берілетін электр энергиясы өлшемдерінің нормасынан ауытқуы себепті тұрмыстық электр приборларының істен шығуынан , жылу жүйесінде су қатып қалуынан және т.б. жылу жүйелерінің суық және ыстық сумен қамтамасыз ететін тетіктердің бұзылуы/ Тұтынушыларға зиян келтірген жағдайда Қызмет көрсетуші Қазақстан Республикасының қазіргі қолданылып жүрген заңдарына, осы Ережелерге және Шартқа сәйкес жауап б е р е д і .

## 9. Келіспеушілікті ресімдеудің тәртібі

9.1. Қызмет көрсетудің тоқтатылу уақыты, сондай-ақ сапасының /атап айтқанда - от жағу маусымы басталған уақыттан бастап жылу берудің, жөндеу жұмыстарының нормативтік мерзімі өтісімен су берудің қалпына келтірілмеуі/ сәйкессіздігі қызмет көрсетушіні диспетчерлік қызмет журналында жазылып, кейін тиісті сападағы қызметтен қалпына келтірілген уақыты /сағаты, күні, айы, жылы / к ө р с е т і л у і т и і с .

9.2. Қызмет сапасына /оның көрсетілмеуіне/ қарсылық болған жағдайда Тұтынушы тікелей өзі /өтінім арқылы/ немесе телефонограмма бойынша қызмет көрсетушіге хабарлайды, бұл орайда міндетті түрде телефонограмманың берілген уақыты, күні, айы, жылы, оны берген және қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Онда қызмет сапасының нашарлай бастаған уақыты / қызметтің жоқтығы/, нашарлаудың сапасы және қызмет көрсетушінің өкілінің қатысуы қажет екені көрсетіледі /егер Қызмет беруші қызмет сапасының төмендегені немесе қызметтің қамтамасыз етілгені туралы журналға жазбаса/.

Қызмет көрсетуші қызмет сапасының нормадан ауытқуы /үзіліс болуы/ туралы журналдағы жазбаны /телефонограммада/ көрсетілгенмен салғастырады, сөйтіп алшақтық болмаған жағдайда қызметтің құнын оның іс жүзінде тұтынған көлеміне сәйкес қайтадан есеп-қисап жасасады.

9.3. Тұтынушы мен қызмет көрсетушінің арасында келіспеушілік туған жағдайда Тұтынушы өз инициативасымен нақтылы акт жасауға құқығы бар, онда м ы н а л а р к ө р с е т і л е д і :

- қызмет көрсетуден бас тартудың немесе оның сапасыздығының әдепкі у а қ ы т ы ;

- қызмет көрсетудің сапасы төмендеушінің сипаты;

- өтініш беру уақыты мен оның тіркелу номері /қызмет көрсетушінің журналы бойынша / ;
- қызметтің қалпына келтірілу /оның сапасының дұрысталу/ уақыты;
- қызмет болмаған /оның сапасы нашарлаған/ кезеңі көрсетіледі.

Тұтынушы, үшінші жақтан /егер тұрғын үйлерді пайдалану кәсіпорынынан делдалшы қатысатын болса, оның уәкілдік берілген өкілі, не пәтерлер /үйлер/ меншіктенушілердің қауымдастығының, кооперативінің өкілі, не бір тәуелсіз куә - актіге қол қойып, ол қызмет көрсетушіге жіберіледі.

#### 10. Осы Ережелердің орындалуын бақылау құқығы

Осы Ережелердің орындалуына мемлекеттік басқару мен қадағалау органдары /Баға және антимонополияға қарсы саясат жөніндегі мемлекеттік комитет, Мемстандарт, Қазақстан Республикасының Кентехқадағалау мемлекеттік комитеті, Республикалық СЭС және басқалары/ өз құзыреті шеңберінде, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық ұйымдар бақылау жасайды.