



### ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

# Тұрғын-коммуналдық шаруашылық қызметтері және көппәтерлі үйлерді басқару ДИСПЕТЧЕРЛІК ЖӘНЕ АПАТТЫҚ - ЖӨНДЕУ ЖҰМЫСТАРЫН ЖҮРГІЗУ ҚЫЗМЕТТЕРІ

Жалпы талаптар

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами УСЛУГИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО И АВАРИЙНО-РЕМОНТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Общие требования

**КР СТ 2975-2017** 

Ресми басылым

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті (Мемстандарт)

Астана







# ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

# Тұрғын-коммуналдық шаруашылық қызметтері және көппәтерлі үйлерді басқару

# ДИСПЕТЧЕРЛІК ЖӘНЕ АПАТТЫҚ - ЖӨНДЕУ ЖҰМЫСТАРЫН ЖҮРГІЗУ ҚЫЗМЕТТЕРІ

Жалпы талаптар

**KP CT 2975-2017** 

Ресми басылым

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті (Мемстандарт)

Астана



### **KP CT 2975-2017**

#### Алғысөз

- **1.** Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетінің «Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны **ӘЗІРЛЕП ЕНГІЗДІ**
- **2** Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитеті Төрағасының 2017 жылғы 7 тамыздағы № 239-од бұйрығымен **БЕКІТІЛІП, ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ**
- **3** Осы стандарт ГОСТ Р56037–2014 «Тұрғын-коммуналдық шаруашылық қызметтері және көп пәтерлі үйлерді басқару. Диспетчерлік авариялық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтері. Жалпы талаптар» талаптарын ескере отырып әзірленді.
- **4** Осы стандартта Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» 1997 жылғы 16 сәуірдегі және «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы №274-IV Заңының нормалары іске асырылған.

### 5 БІРІНШІ ТЕКСЕРУ МЕРЗІМІ ТЕКСЕРУ КЕЗЕҢДІЛІГІ

2024 жылы 5 жыл

6 АЛҒАШ РЕТ ЕНГІЗІЛДІ

Осы стандартқа енгізілетін өзгерістер туралы ақпарат жыл сайын шығарылатын «Стандарттау жөніндегі нормативтік құжаттар» ақпараттық сілтемесінде, ал өзгерістер мен түзетулер мәтіні ай сайын басып шығарылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық сілтемесінде жарияланады. Осы стандарт қайта қаралған (ауыстырылған) немесе күші жойылған жағдайда, тиісті хабарлама ай сайын басып шығарылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық сілтемесінде жарияланады

Осы стандарт Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетінің рұқсатынсыз ресми басылым ретінде Қазақстан Республикасы аумағында толықтай немесе бөлшектеліп басылып шығарыла, көбейтіле және таратыла алмайды.

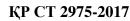


### Кіріспе

Осы стандарт «Тұрғын-коммуналдық шаруашылық қызметтері және көп пәтерлі үйлерді басқару» сериясындағы біріктірілген ұлттық бірегей стандарттар құрамына енеді.

Осы стандартты қолдану көппәтерлі үйлерді басқару және ұстау олардың нормативті техникалық күйін, қауіпсіз пайдалануы мен жайлы өмір сүру жағдайларын орындауды қамтамасыз ететін бірегей және тиімді жүйесін қалыптастыруға, сонымен қатар «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуіріндегі №94 заңының және басқа да нормативті-құқықтық актілерінің техникалық регламенттерін, санитарлық-эпидемиологиялық талаптарын орындауға мүмкіндік береді.

Көп пәтерлі үйді пайдалануға өту және «Тұрғын үй коммуналды шаруашылық қызметтері және көппәтерлі үйлерді басқару» сериясынан ұлттық стандарттарды ерікті қолдану негізінде оны басқару және ұстаумен байланысты жұмыстарды (қызметтерді) орындау кезінде осы ұлттық стандарттарды қолдану бойынша атқарушы мен мердігерлер жұмысын кәсіби дайындау және тәжірибесінің есебімен өтпелі кезеңді



# ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

# Тұрғын-коммуналдық шаруашылық қызметтері және көп пәтерлі үйлерді басқару ДИСПЕТЧЕРЛІК ЖӘНЕ АПАТТЫҚ - ЖӨНДЕУ ЖҰМЫСТАРЫН ЖҮРГІЗУ ҚЫЗМЕТТЕРІ Жалпы талаптар

Енгізілген күні 2019-01-01

### 1 Қолданылу саласы

Осы стандарт көп пәтерлі үйлерді басқару шартын жасау аясындағы тұлғалар орындайтын диспетчерлік және апаттық - жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтеріне колданылады.

Осы стандарт көп пәтерлі үйлерді басқару қызметтерін көрсететін тұлғалардың, сонымен қатар белгілі бір жұмыстар (қызметтер) орындау үшін тартылған мердігер ұйымдар мен осындай қызметтерді тапсырысшылары рөлінде сөз алатын жеке меншік иелерінің (тұтынушылар) қолдануы үшін арналған.

### 2 Нормативтік сілтемелер

Осы стандартты қолдану үшін келесі сілтемелік нормативтік құжаттар керек:

КР СТ Р ГОСТ 12.4.026–2002 Сигналды түстер, қауіпсіздік белгілері мен сигналды белгі. Жалпы техникалық талаптар мен қолданылу тәртібі

ҚР СТ 2966-2017 Тұрғын-үй коммуналды шаруашылық қызметтері және көп пәтерлі уйлерді басқару. Терминдер м ен анықтамалар

ГОСТ 12.0.004-90 Еңбек қауіпсіздігі стандартының жүйесі. Еңбек қауіпсіздігін оқытуды ұйымдастыру. Жалпы ережелер

ГОСТ 12.1.004–91 Еңбек қауіпсіздігі стандарттарының жүйесі. Өрт қауіпсіздігі. Жалпы талаптар

ГОСТ Р 55000-2012\* Лифтілер. Пайдаланып жатқан лифтілердің қауіпсіздігін арттыру

ГОСТ Р 55963–2014\* Лифтілер. Диспетчерлік бақылау. Жалпы техникалық талаптар

Ескертпе - Осы стандартты пайдалану кезінде сілтемелік стандарттар мен жіктеуіштердің қолданысын ағымдағы жылдағы жай-күйі бойынша жыл сайын басылып шығарылатын «Стандарттау жөніндегі нормативтік құжаттар» ақпараттық сілтемесі бойынша және ағымдағы жылда жарияланған тиісті ай сайын басылып шығарылатын ақпараттық сілтемелер бойынша тексерген дұрыс. Егер сілтемелік құжат ауыстырылса (өзгертілсе), онда осы стандартты пайдалану кезінде ауыстырылған (өзгертілген) стандартты басшылыққа алу керек. Егер сілтемелік құжат ауыстырылмай жойылса, онда оғансілтеме берілген ереже осы сілтемені қозғамайтын бөлікте қолданылады.

### 3 Терминдер мен анықтамалар

Осы стандартта тиісті анықтамаларымен бірге мынадай терминдер қолданылған:

- 3.1 Апаттық күйі: салмақ түсі қабілетін тамамдау туралы куәлік беретін зақымдар мен түр өзгерісін сипаттайтын және (немесе) объекті бекемдігін жоғалтуды туындатуы мүмкін крендермен сипаттайтын негіздің топырағы жағдайын қоса алғанда, тұтасымен құрылыс немесе ғимарат құрылымы мен тұтас алғандағы құрылымның техникалық жағдайының санаты [ГОСТ 31937–2011, 3.13 тармақ]
- 3.2 Диспетчер (оператор): апаттық жағдайлар мен ақаулықтар туралы түскен ақпараттарды, өтініштер мен жолдауларды қабылдайтын, қайта өңдейтін, талдайтын және

Ресми басылым 1



### **KP CT 2975-2017**

белгілейтін, апаттық жағдайлар мен ақаулықтарды жою кезінде апаттық - жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтерінің жұмыстарын үйлестіруді қамтамасыз етіп, жауап беретін диспетчерлік қызметтің лауазымды тұлғасы.

- **3.3 Атқарушы:** Диспетчерлік және (немесе) апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтерін көрсететін тұлға.
- **3.4 Тұтынушы:** Диспетчерлік және (немесе) апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтерін қолданатын тұлға.
- 3.5 Біріккен диспетчерлік қызмет (БДҚ): Апаттық-диспетчерлік басқару жүйесі мен тұрғындар мен ұйымдардан орын алған әр түрлі оқиғалар, апаттар туралы хабарламалар, тұрғындар мен шаруашылық объектілері үшін масштабы мен қауіптілік деңгейі тұрғысынан бағалар тартылатын күш құрамы, хабарлама деңгейі, шұғыл шаралар, көлемін анықтау, сонымен қатар апаттық және төтенше жағдайлар туындауы немесе қаупі кезінде қалалық қызметтің келісілген жұмысын қамтамасыз етулерді жинау үшін арналған апаттық және төтенше жағдайлардағы апаттық-диспетчерлік басқарма жүйесіндегі орталық буын болып табылатын жергілікті деңгейдегі күнделікті басқару органы.

### 4 Жалпы талаптар

- 4.1 Диспетчерлік және апаттық қызмет жергілікті жердің картасымен (сызбасымен), тізімімен және басқа да апаттық жөндеу және диспетчерлік қызметтер мекенжайларымен, авария есебінің журналымен, апаттық жөндеу және диспетчерлік қызметтер басшыларының үй мекен-жайларымен, олардың үй және қызмет телефондарымен, көп пәтерлі үйлердегі техникалық құжаттама кешенімен, инженерлік техникалық қамсыздандырудағы үй іші жүйесінің барлық ағытатын және бекітетін тораптарының сызбасымен, жер асты коммуникациясының жоспарымен, сонымен қатар диспетчерлік қызмет жүзеге асыру тапсырылатын коммуналды ресурстардың техникалық талаптары, мониторингімен қамтамасыз етілуі тиіс.
- Апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметінің мамандары инженерліктехникалық қамтамасыз етудің үй іші жүйелеріне және көп пәтерлі үйлердің жертөле және жайларының (мұндайлар болған жағдайда) кілттер жинағын жұмыскерлерге бере отырып, апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметін ұсыну үшін атқарушыға беретін жабдықтарға көп пәтерлі үйлер жайларына колжетімділікпен қамтамасыз етілуі тиіс.
- 4.3 Көп пәтерлі үйлердің техникалық жағдайларын оперативті басқару және бақылау үшін (тұрғын үй қоры) құрамына апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтері кіретін біріккен және (немесе) біртұтас диспетчерлік қызметтер құрыла алады.

### 5 Диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтерін жіктеу

- 5.1 Диспетчерлік және апаттық жөндеу қызмет көрсетулерінің қызметтерін жіктеу кезінде олардың негізгі түрлерін ерекшелеп алуға болады:
  - диспетчерлік қызмет көрсету;
- апаттық жөндеу қызмет көрсету қызметі.

Қызметтерді орындау үшін келесі қызметтер құрылады:

– апаттық-диспетчерлік;

Ескертпе. Апаттық - диспетчерлік қызмет диспетчерлік және апаттық жөндеу қызметінің функцияларын біріктіреді (қиыстырады)

- біріккен диспетчерлік қызметтер;



Ескертпе – Біріккен диспетчерлік қызметтер БДҚ квартал, аудан, қала (елді мекен) шегінде біріктірілген көп пәтерлі үйлер тобына диспетчерлік қызметтер көрсету үшін атқарушылармен қатар жергілікті өзін-өзі басқару органдарын құра алады.

- біртұтас кезекші -диспетчерлік қызметтер.

Ескертпе – Біртұтас кезекші – диспетчерлік қызметтер жергілікті өзін-өзі басқару органдарын мен ҚР ТЖК қызметтерімен құрылады.

тузете отырып, өз кезегіндегі диспетчерлік және апаттық жөндеу.

# 6 ÑÒ ĐÊ 2975-2017ÑÒ ĐÊ 2975-2017ÑÒ ĐÊ 2975-2017ÑÒ ĐÊ 2975-2017ÑÒ ĐÊ 2975-2017ÑÒ ĐÊ

- 6.1 Диспетчерлік қызмет Қазақстан Республикасының заңнамасының бекітілген талаптарына сәйкес көп пәтерлі үйлерде диспетчерлік қызмет көрсету бойынша қызмет көрсетуді, оның ішінде [1] және [2] қамтамасыз етеді.
  - 6.2 Диспетчерлік қызмет міндеттемесіне мына төмендегілер кіреді:
  - көп пәтерлі үйлерде белгіленген лифтілердің жұмысын бақылау;
- коммуналды ресурстарды жеткізу нүктесіне ресурстармен қамтамасыз ететін ұйымдардың жеткізетін коммуналды ресурстарының параметрін бақылау.
- 6.3 Атқарушы қажетті жағдайларында жеке бөлмелерімен, есеп және бақылау журналы, байланыс құралдары, сонымен қатар желідегі апаттық жөндеу қызметінің оперативті жұмыскерлерімен қамтамасыз ете отырып, диспетчерлік қызмет пен диспетчердің (оператордың) тәулік бойғы жұмысын ұйымдастырады.
- 6.4 Диспетчер (оператор) тұтынушылардың өтініші бойынша қабылдау және жұмыс (қызметтерді) орындайды.
- 6.5 Апаттық жағдайлар немесе ақаулықтар туралы сұраным қабылдай отырып, диспетчер себептерін, сипатын тексереді және соның ішіне көп пәтерлі үйді инженерліктехникалық қамтамасыз ету жүйесіндегі авариялар, ақаулықтар немесе үзілістер туралы деректер журналына енгізе отырып, апаттық жөндеу қызметтерімен (бригадалармен, мамандармен) өзара қарым-қатынас туралы оперативті шешім қабылдайды. Белгіленген мерзім ішінде авариялар мен ақаулықтарды жоюды авария орнына апаттық жөндеу бригадаларын (мамандарын) бағыттай отырып ұйымдастырады.

Ескертпе. Инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйесінде ақаулықтар немесе апаттық жағдайлар туындаған жағдайда диспетчер (оператор) арнайыландырылған сәйкес ұйымды (лифтіге қызмет көрсететін, газды, су құбыры-кәріз жүйесінің жабдықтары және (немесе) инженерлік-техникалық қамтамасыз ету дегі коммуналды желіні және басқалары.) оперативті түрде ақпараттандырады.

- 6.6 Егер диспетчерлік қызметтерге коммуналды ресурстар жеткізу нүктесіне жеткізілетін параметрлерінің техникалық параметрлерінің ресурстармен қамтамасыз етуді сақтауды бақылау бойынша міндеттемелер тапсырылған болса, диспетчерлік қызмет мүмкіндіктермен қамтамасыз етіледі:
- осындай параметрлерді дистанциялық түсіру мүмкіндігімен автоматиканың осы параметрлерін бақылайтын қондырғыны ұйымдастыра отырып немесе осындай параметрлерді апаттық жөндеу қызметінің күшімен жүйелі түрде шешіп алуды ұйымдастыра отырып, осындай параметрлерді бақылау;
  - параметрлерді сәйкес журналдарға тіркеу.
- 6.7 Диспетчерлік қызмет көп пәтерлі үйлерді инженерлік-техникалық қамтамасыз етудегі үй іші жүйесінің жұмыстарын бақылау бойынша міндеттері тапсырылады.
- 6.8 Лифтінің қауіпсіз жұмысын қамтамасыз ету үшін, оның ішінде диспетчерлік бақылау құрылғысын қосу кезінде, атқарушы техникалық регламенттерде



### **KP CT 2975-2017**

және басқа да нормативтік –құқықтық актілерде, сонымен қатар ГОСТ Р 55000, ГОСТ Р 55963 белгіленген талаптарын орындайды.

Ескертпе – Егер муниципальді білім беру құрылып, біріккен және (немесе) біріктірілген диспетчерлік қызмет жұмыс істейтін болса, атқарушы осы қызметтермен өзара әрекетті қамтамасыз етеді.

### 7 Апаттық – жөндеу жұмыстарының қызметі

7.1 Инженерлік-техникалық қамтамасыз етудегі үй іші жүйесінің, көп пәтерлі үйлерде орнатылған лифтілердің жұмысы кезіндегі туындаған апаттар мен ақаулықтарды жоюмен байланысты жұмыстарды (қызметтерді) орындау үшін атқарушы апаттық – жөндеу жұмыстарын қажеттілігіне қарай білікті мамандармен, көлікпен (арнайы техникамен), жабдықпен, құралдармен және керек-жарақтармен қамтамасыз ете отырып, жұмысын ұйымдастырады.

Ескертпе – Егер көп пәтерлі үйлердің өмірлік қамсыздандыруда лифт және де басқа да жабдықтары және жүйелерімен қызмет көрсету бойынша жұмыстарды орындау үшін рұқсатнама (рұқсат қағазын) алу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген болса, Атқарушы осындай жұмыстарды орындау үшін рұқсатнама (рұқсат қағазын.

- 7.2 Апаттық жөндеу қызметі көп пәтерлі үйлерді пайдалану, басқару және ұстау кезінде туындаған ақаулықтар мен апаттық жағдайларды жою және ұсақ ақаулықтар мен зақымдарын жою бойынша тұтынушылар тапсырмаларын орындау бойынша қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді.
- 7.3 Апаттық жөндеу қызметіне коммуналды ресурстар жеткізу нүктесіне ресурстарды қамтамасыз ету ұйымдарының жеткізетін коммуналды ресурстарының параметрлерін шешу тапсырылады.
- 7.4 Апаттық жөндеу қызметінің персоналдары мен материалдар бөлігі тәуліктің кез келген уақытында апат орын алған жерге бригаданың шығуы мен келуін қамтамасыз ететін толық даярлықта болуы тиіс.
- 7.5 Апаттық мәлімдемелер нормативтік құқықтық актілерде орнатылған мерзім ішінде жойылуы тиіс. Өмір сүру қауіпсіздігін қамтамасыз етумен байланысты мәлімдемелер бірінші кезекті тәртіппен жойылады.
- 7.6 Атқарушы диспетчерлік және апаттық жөндеу қызметтерінің өзара әрекеттерін, соның ішінде олардың диспетчерлік және апаттық біріктірілген және біртұтас өзара әрекетін қамтамасыз етеді.

### 8 Біріктірілген және біртұтас диспетчерлік қызмет

- 8.1 Біріктірілген диспетчерлік қызметтер БДҚ апаттық жағдайлар мен ақаулықтарды жою бойынша тұрғындар мәлімдемесін орындау, көп пәтерлі үйлердің инженерлік техникалық жүйесінің үй іші және инженерлік-техникалық қамсыздандыру желілері (коммуналды желілер) жұмыстарын, коммуналды қызмет жұмыстарын бақылау үшін атқарушылармен де, сонымен қатар жергілікті өзін өзі басқару органдары ретінде де құрыла алады, егер БДҚ жергілікті өзін өзі басқару органдарымен құрылған болса. БДҚ міндеттемесіне апат орындарына азаматтардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша оперативті шараларды қабылдау кіреді.
- 8.2 Атқарушылармен құрылған апаттық-диспетчерлік қызметтермен бірге БДҚ авария және ақаулықтарды уақытылы жоюды қамтамасыз етеді, сонымен қатар табиғи апаттар (дауыл, қатты қар көшкіні, мұзды дала, температураның күрт төмендеуі және басқалары) қаупі туындаған кезде ұйымдастыру техникалық шешім қабылдайды.



- 8.3 Атқарушылар немесе бірнеше атқарушылар жасаған біріккен диспетчерлік қызметтер үшін апаттық жағдайлар мен ақаулықтарға диспетчерлеу мен апаттық жою қызметін ұсынуға қатысты көп пәтерлі үйлер тізімі жасалады.
- 8.4 Жергілікті өзін өзі басқару органдары, ҚР ТЖК қызметтері атқарушының диспетчерлік және апаттық жөндеу қызметтерін олармен атқарымдау және өзара әрекетін белгілей отырып, біртұтас қалалық кезекші-диспетчерлік қызметтер құра алады.

### 9 Қауіпсіздік талаптары

- 9.1 Апаттық жөндеу қызметтері мен диспетчерлік қызметтер мен оларды ұсыну талаптары адамдар денсаулығы мен өмірін, жануарлар, қоршаған орта қауіпсіздігін, мүліктің сақталушылығын қамтамасыз етуі тиіс.
- 9.2 Қызмет ұсыну кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қауіпсіздік талаптары сақталуы тиіс, оның ішінде:
  - жұмыс өндірісіне [3] [4] бойынша;
  - өрт қауіпсіздігіне ГОСТ 12.1.004-91 және [5] бойынша;
  - шуыл деңгейіне [6] [8] бойынша;
  - жарылыс қауіпсіздігіне [5] бойынша;
  - электр қауіпсіздігіне- [7] бойынша.
- 9.3 Сәйкестілігін міндетті растауға тиесілі метариалдарды, заттарды және бұйымдарды қолдану кезінде сәйкес құжаттар керек.
- 9.4 Жұмыс (қызмет) өндірісі кезінде ҚР СТ ГОСТ Р 12.4.026 сәйкес ескертпе белгілері орнатылуы тиіс
- 9.5 Қызмет көрсетуге ГОСТ 12.0.004 талаптарына сәйкес оқу мен нұсқаудан өткен тұлғалар босатылады.

# 10 Диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметіне қойылатын талаптар

- 10.1 Диспетчерлік және (немесе) апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметін көрсеті тәулік бойы ұйымдастырылуы тиіс, қызметтер оперативті байланыс құралдарымен, білікті мамандармен, көлік, техникамен (арнайы техникамен) және басқа да қажетті жабдықтар мен керек-жарақтар арқылы жабдықталуы тиіс.
  - 10.2 Жұмыс (қызмет) орындау кезінде қамтамасыз етілуі тиіс:
- диспетчер қызметіне дейінгі тұтынушының (өтініш білдірушінің) қоңырау шалудағы максималды қысқа уақыты;
- апаттық жағдайлар немесе ақаулықтарды білу және жою оперативтілігі қамтамасыз етілуі тиіс.

### 11 Бақылау әдістері

- 11.1 Диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметін бақылау үшін келесі әдістер қолданылады:
- визуалды бақылау (қоңырау қабылдау, диспетчердің шешім қабылдау, сонымен қатар өтінім орындау мерзімін бақылау, апат мен ақаулықты жою кезінде мамандар мен атқарушы қызметтер жұмысының тиімділігі, қызмет көрсету, сонымен қатар диспетчер қызметтері жүргізетін журналды жүйелі тексеру негізіндегі мәдениетін тексеру, жабдықтар, техникалар, байланыс құралдарын қолданатын атқарушының қолындағы жайды қарау техникалық және басқа да құжаттар және т.б. болуын тексеру уақытының хронометражын ұйымдастырады және жүргізеді.);
  - талдау (құжаттар, журналдар мен өтініш ес ебі және басқаларын талдау);



### **KP CT 2975-2017**

- әлеуметтік (шағымдар, тұтынушылар сауалнамалары, сауалнамалар және басқаларын қарау)
- салыстырмалы талдау (архив құжаттары, фотофиксация, актілер, өтінім журналдары, мен есептер, көп пәтерлі үйлер бөлшектерінің техникалық күйінің өзгерісін, тұтынушылар сенімділігін бақылау, өмір сүру жайлылығын арттыру және басқалары).
- 11.2 Диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметінің сапасын арттыру үшін атқарушыға қажет:
- диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу мамандарын біліктілік арттыру курстарына, шеберлік сағаттарына бағыттай отырып, біліктілігін арттыру, оқыту семинарларына және басқаларына қатысуын қамтамасыз ету;
  - бақылау, есеп және басқару жүйелерін жетілдіру;
  - диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметіне арттыру;
- қызмет жұмысына өзгерістер енгізу қорытындылары бойынша қызмет көрсету сапасын тұтынушылар қанағаттанушылығын анықтау мақсатымен көп пәтерлі үйлерде тұратын тұтынушыларға сауалнамалар жүргізу және жетімсіздіктерді жоюға шаралар қабылдау;
- нормативтік құжаттар мен талаптардағы өзгерісті назарда ұстау, қолданыстағы заңнаманың талаптарының орындалысын қамтамасыз ету;
- диспетчерге дейінгі қоңырау шалу уақытын және тұтынушыдан түскен өтінішті орындау уақытын қысқарту;
- диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметтерін көрсететін ұйымдармен оң тәжірибе алмасу;
  - кәсіпорындарда басқару сапасының жүйесін енгізу;
  - мамандар мен жұмыс ерекшелігін жүргізу;
- диспетчерлік және апаттық жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметінің жұмысына заманауи электронды программалар енгізу.



### Библиография

- [1] «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі №94 заңы
- [2] «Коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Батыс Қазақстан облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 30 маусымдағы №156 Қаулысы

«Коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Шығыс Қазақстан облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 28 сәуірдегі №105 Қаулысы.

«Коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Павлодар облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 25 ақпандағы №47/2 Қаулысы.

«Қызылорда облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Қызылорда облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 13 мамырдағы №13 Қаулысы.

«Ақтөбе облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Ақтөбе облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 1 қазандағы №1350 Қаулысы.

«Астана қаласындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Астана қаласы әкімшілігінің 2015 жылғы 130 сәуірдегі № 115-638 Қаулысы.

«Ақмола облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Ақмола облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 1 шілдедегі № А-7/315 Қаулысы.

«Қарағанды облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Қарағанды облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 7 желтоқсандағы 69/06 Қаулысы.

Қостанай облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Қостанай облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 25 желтоқсандағы №563 Қаулысы.

Алматы қаласындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Алматы қаласы әкімшілігінің 2015 жылғы 11 мамырдағы № 2/186 Қаулысы.

Алматы облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Алматы облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 24 желтоқсандағы № 559 Қаулысы.

Жамбыл облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Жамбыл облысы әкімшілігінің 2014 жылғы 29 желтоқсандағы № 377 Қаулысы.

Атырау облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Атырау облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 30 желтоқсандағы №392 Қаулысы.

Маңғыстау облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Маңғыстау облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 31 желтоқсандағы №410 Қаулысы.

Оңтүстік Қазақстан облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Оңтүстік Қазақстан облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 22 сәуірдегі №117 Қаулысы.

Солтүстік Қазақстан облысындағы коммуналды қызметтерді ұсыну ережелерін бекіту туралы» Солтүстік Қазақстан облысы әкімшілігінің 2015 жылғы 25 қарашадағы №459 Қаулысы.

- [3] Қазақстан Республикасының «Еңбек кодексі» (2016 жылғы 06 сәуірдегі өзгерістері және толықтыруларымен бірге)
- [4] ҚР ҚНжЕ 1.03-05-2001 Құрылыстағы еңбекті қорғау және техника қауіпсіздігі (28.02.2002 жылдан ҚР ИСМ ҚІК 2002 жылғы 1 наурыздағы № 44 бұйрығы)
- [5] «Өрт қауіпсіздігі ережелерін бекіту турал» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 9 қазандағы № 1077 Қаулысы
- [6] Мемлекетаралық құрылыс нормалары және ережелер жинағы МҚН 2.04-03-2005 Шуылдан қорғау (ҚІАжТКШ 2009 жылғы 25 желтоқсандағы №269 бұйрығы, 01.03.2010 бастап)
- [7] Тұтынушылардың электр қондырғыларын пайдалану кезіндегі техника қауіпсіздігінің ережелері (ҚР ЭМ 2015 жылғы 19 наурыздағы №222 бұйрығы, 04.07.2015 ж бастап ҚР ӘМ 29.04.2015 №10889 тіркелді).
- [8] ҚР СТ ИСО 10137-2011 Ғимараттар мен өтпелі жолдардың діріл әсеріндегі жағдайлардағы пайдалану сенімділігі. Құрылыс құрылымының есептік негізі.





ӘОЖ 693.9:006.354

МСЖ 03.080.30

**Түйін сөздер**: апаттық-диспетчерлік жөндеу жұмыстарын жүргізу қызметі, диспетчерлік қызмет, апаттық жөндеу қызметі, апаттық-диспетчерлік қызмет.





# НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

# Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

# УСЛУГИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО И АВАРИЙНО-РЕМОНТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Общие требования

СТ РК 2975-2017

Издание официальное

Комитет технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Госстандарт)

Астана



### Предисловие

- **1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Республиканским государственным предприятием на праве хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан
- **2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 7 августа 2017 года № 239-од.
- **3** Настоящий стандарт разработан с учетом требований ГОСТ Р 56037–2014 «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского аварийно-ремонтного обслуживания Общие требования»
- **4** В настоящем стандарте реализованы нормы Законов Республики Казахстан «О жилищных отношениях» от 16 апреля 1997 года и «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года №274-IV

# 5 СРОК ПЕРВОЙ ПРОВЕРКИ ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ

2024 год 5 лет

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ»

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Нормативные документы по стандартизации», а текст изменений — в ежемесячных информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты».

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан



#### Введение

Настоящий стандарт входит в единую структуру национальных стандартов объединенных в серию «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

Применение настоящего стандарта позволяет сформировать единую и эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов, обеспечивающую их нормативное техническое состояние, безопасную эксплуатацию и комфортные условия проживания, а так же выполнить требования технических регламентов, санитарноэпидемиологических требований, Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94 «О жилищных отношениях» и других нормативно-правовых актов.

При переходе эксплуатации многоквартирного дома и выполнения работ (услуг) связанных с его управлением и содержанием на основании добровольного применения национальных стандартов из серии «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами», целесообразно устанавливать переходный период с учетом профессиональной подготовки и опыта работы исполнителя и подрядчиков по применению таких национальных стандартов.



### CT PK 2975-2017

БИН: 090240000429. Заказ №-54407082024 от 07.08.2024. Пользователь: РГКП «АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН» СТ РК 2975-2017 выдан РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии». Безвозмездное использование только для резидентов Республики Казахстан



# НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами

# УСЛУГИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО И АВАРИЙНО-РЕМОНТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### Общие требования

Дата введения 2019-01-01

### 1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги диспетчерского и аварийноремонтного обслуживания выполняемые лицами в рамках заключенного договора управления многоквартирным домом.

Настоящий стандарт предназначен для применения лицами, оказывающими услуги управления многоквартирными домами, а так же подрядными организациями, привлекаемыми для выполнения определенных работ (услуг) и собственниками (потребителями), выступающими в роли заказчика таких услуг.

### 2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные нормативные документы.

СТ РК ГОСТ Р 12.4.026–2002 Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Общие технические условия и порядок применения

СТ РК 2966-2017 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения

ГОСТ 12.0.004–90 Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения

ГОСТ 12.1.004—91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ P55000-2012\* Лифты. Повышение безопасности лифтов, находящихся в эксплуатации

ГОСТ Р 55963–2014\* Лифты. Диспетчерский контроль. Общие технические требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по ежегодно издаваемому информационному указателю «Нормативные документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

<sup>\*</sup> Стандарт применяется в соответствии с СТРК 1.9-2013



#### CT PK 2975-2017

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

- 3.1 **Аварийное состояние**: Категория технического состояния строительной конструкции или здания и сооружения в целом, включая состояние грунтов основания, характеризующаяся повреждениями и деформациями, свидетельствующими об исчерпании несущей способности и опасности обрушения и (или) характеризующаяся кренами, которые могут вызвать потерю устойчивости объекта. [ГОСТ 31937–2011, пункт 3.13]
- 3.2 Диспетчер (оператор): Должностное лицо диспетчерской службы, принимающее, перерабатывающее, анализирующее и фиксирующее поступающую информацию, заявки и обращения об аварийных ситуациях и неисправностях, обеспечивающее и отвечающее за координацию действий аварийно-ремонтных служб при ликвидации аварийных ситуаций и неисправностей.
- 3.3 **Исполнитель**: Лицо, оказывающее услуги диспетчерского и (или) аварийноремонтного обслуживания.
- 3.4 **Потребитель**: Лицо, пользующееся услугами диспетчерской и (или) аварийноремонтной службы.
- 3.5 Объединенная диспетчерская служба (ОДС): Орган повседневного управления местного (городского) уровня, являющийся центральным звеном в системе аварийнодиспетчерского управления в аварийных и чрезвычайных ситуациях, предназначенного для сбора от населения и организаций сообщений (заявок) о различного рода происшествиях, авариях, оценки их с точки зрения масштаба и степени опасности для населения и хозяйственных объектов, определения объема экстренных мер, уровня оповещения, состава привлекаемых сил, а также обеспечения согласованных действий городских служб при угрозе и возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций.

### 4 Общие требования

- 4.1 Диспетчерская и аварийно-ремонтная службы, должны быть обеспечены картой (схемой) местности, списком и адресами иных аварийно-ремонтных и диспетчерских служб, журналом учета аварий, домашними адресами руководителей аварийно-ремонтных и диспетчерских служб, их домашними и служебными телефонами, комплектом технической документации на многоквартирный дом, схемами всех отключающих и запорных узлов внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, планами подземных коммуникаций, а так же техническими условия коммунальных ресурсов, мониторинг которых поручается осуществлять диспетчерской службе.
- 4.2 Специалисты аварийно-ремонтных служб должны быть обеспечены оперативным доступом технические помещения многоквартирного дома, к внутридомовым системам инженерно-технического обеспечения и оборудованию, которое передано исполнителю для предоставления услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания, предоставив комплекты ключей от всех рабочих, подвальных и чердачных помещений многоквартирных домов (при наличии таковых).
- 4.3 Для оперативного управления и контроля за техническим состоянием многоквартирных домов (жилищного фонда) могут создаваться объединенные и (или) единые диспетчерские службы, в состав которых могут входить и аварийно-ремонтные службы.



### 5 Классификация услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания

- 5.1 При классификации услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания можно выделить их основные виды:
  - услуги диспетчерского обслуживания;
  - услуги аварийно-ремонтного обслуживания.

Для выполнения услуг создаются следующие службы: диспетчерские и аварийноремонтные, которые в свою очередь могут объединяться образуя:

- аварийно-диспетчерские;

Примечание – Аварийно-диспетчерская служба объединяет (совмещает) функции диспетчерской и аварийно-ремонтной службы.

- объединенные диспетчерские службы;

Примечание – Объединенные диспетчерские службы (ОДС), могут создаваться как исполнителями, так и органами местного самоуправления для диспетчерского обслуживания группы многоквартирных домов объединенных в пределах квартала, района, города (поселения).

– единые дежурно-диспетчерские службы.

Примечание – Единые дежурно-диспетчерские службы создаются органами местного самоуправления и службами КЧС РК.

### 6 Услуги диспетчерской службы

- 6.1 Диспетчерская служба обеспечивает оказание услуг по диспетчерскому обслуживанию потребителей многоквартирного дома в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан, в том числе [1] и [2]. 6.2 В обязанности диспетчерской службы так же могут входить:
  - контроль за работой лифтов, установленных в многоквартирном доме;
- контроль параметров коммунальных ресурсов поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку поставки коммунального ресурса.
- 6.3 Исполнитель организует круглосуточную работу диспетчерской службы и диспетчера (оператора), обеспечив при необходимости отдельным помещением, журналами учета и контроля, средствами связи, в том числе и оперативной с рабочими аварийно-ремонтных служб находящихся на линии.
- 6.4 Диспетчер (оператор) обеспечивает прием и выполнение работ (услуг) по заявкам потребителей.
- 6.5 Принимая заявки об аварийных ситуациях или неисправностях, диспетчер, выясняет их причины, характер и принимает оперативные решения о взаимодействии с аварийно-ремонтными службами (бригадами, специалистами), в том числе занося, в журналы, данные об авариях, неисправностях или перерывах в работе систем инженернотехнического обеспечения многоквартирного дома. Организует, в установленные сроки, устранение аварий и неисправностей направляя аварийно-ремонтные бригады (специалистов) к месту аварий.

Примечание — В случае возникновения неисправностей или аварийных ситуаций в системах инженерно-технического обеспечения, диспетчер (оператор) оперативно информирует соответствующие специализированные организации (обслуживающие лифты, газовое, водопроводно-канализационное оборудование и (или) коммунальные сети инженерно-технического обеспечения и др).



### CT PK 2975-2017

- 6.6 Если диспетчерской службе поручены обязанности по контролю за соблюдением ресурсоснабжающими организациями технических параметров параметров поставляемых в точку поставки коммунальных ресурсов, диспетчерская служба обеспечивается возможностью:
- контроля таких параметров, организуя установку, контролирующей такие параметры автоматики, с возможностью дистанционного съема таких параметров или организуя регулярное снятие таких параметров силами аварийно-ремонтных служб;
  - регистрации параметров в соответствующих журналах.
- 6.7 Диспетчерской службе могут быть поручены обязанности по контролю за работой внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома.
- 6.8 Для обеспечения безопасной работы лифта, в том числе при подключении к устройству диспетчерского контроля, исполнитель выполняет требования, установленные в технических регламентах и других нормативно-правовых актах, в том числе ГОСТ Р 55000, ГОСТ Р 55963.

Примечание — Если в муниципальном образовании создана и работает единая и (или) объединенная диспетчерская служба, исполнитель обеспечивает взаимодействие с такими службами.

### 7 Услуги аварийно-ремонтной службы

7.1 Для выполнения работ (услуг) связанных с устранением аварий и неисправностей возникающих при работе внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, в том числе лифтов установленных в многоквартирном доме, исполнитель организует и обеспечивает работу аварийно-ремонтной службы, укомплектовав ее квалифицированными специалистами, транспортом (спецтехникой), оборудованием, инструментами и приспособлениями при необходимости.

Примечание — Если установлено законодательством Республики Казахстан, что для выполнения работ по обслуживанию лифтов или другого оборудования или систем жизнеобеспечения многоквартирного дома, необходимо иметь допуски (разрешения), исполнитель получает допуск (разрешение) на производство таких работ.

- 7.2 Аварийно-ремонтная служба обеспечивает оказание услуг по устранению неисправностей и аварийных ситуаций, возникающих при эксплуатации, управлении и содержании многоквартирного дома, и выполнения заявок потребителей по устранению мелких неисправностей и повреждений.
- 7.3 Аварийно-ремонтной службе может быть поручено снятие параметров коммунальных ресурсов, поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку поставки коммунального ресурса.
- 7.4 Персонал аварийно-ремонтной службы и материальная часть должны находиться в полной готовности, обеспечивающей выезд и прибытие бригад к месту аварий в любое время суток.
- 7.5 Аварийные заявки должны устранятся в сроки, установленные в нормативноправовых актах. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания, устраняются в первоочередном порядке.
- 7.6 Исполнитель обеспечивает взаимодействие диспетчерской и аварийно-ремонтной служб, в том числе их взаимодействие с объединенными и едиными диспетчерскими и аварий



### 8 Объединенные и единые диспетчерские службы

- 8.1 Объединенные диспетчерские службы (ОДС) ΜΟΓΥΤ создаваться исполнителями, так и органами местного самоуправления для выполнения заявок населения по устранению аварийных ситуаций и неисправностей, контроля за работой внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения многоквартирных домов и сетей инженерно-технического обеспечения (коммунальных сетей), коммунальных служб, если ОДС созданы органами местного самоуправления. В задачу ОДС входит принятие оперативных мер по обеспечению безопасности граждан в местах аварий.
- 8.2 ОДС совместно с аварийно-диспетчерскими службами, созданными исполнителем, обеспечивают своевременную ликвидацию аварий и неисправностей, а также принимают организационно-технические решения при угрозе стихийных бедствий (ураганов, сильных снегопадов, обледенении дорог, резких понижениях температур и др.).
- 8.3 Для объединенных диспетчерских служб, которые создаются исполнителем или несколькими исполнителями, составляются адресные списки многоквартирных домов, по отношению к которым предоставляются услуги диспетчеризации и аварийно-ремонтного устранения аварийных ситуаций и неисправностей.
- 8.4 Органы местного самоуправления, службы КЧС РК, могут создавать единые городские дежурно-диспетчерские службы, определяя порядок их функционирования и взаимодействия с диспетчерскими и аварийно-ремонтными службами исполнителя.

### 9 Требования безопасности

- 9.1 Услуги аварийно-ремонтных и диспетчерских служб и условия их предоставления должны обеспечивать безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества.
- 9.2 При предоставлении услуг должны соблюдаться требования безопасности в соответствии законодательством Республики Казахстан, в том числе:
  - к производству работ по [3] [4];
  - к пожарной безопасности по ГОСТ 12.1.004-91 и [5];
  - к уровню шума по [6] [8];
  - к взрывобезопасности по [5];
  - к электробезопасности по [7].
- 9.3 При использовании материалов, веществ и изделий, подлежащих обязательному подтверждению соответствия необходимо наличие соответствующих документов.
- 9.4 При производстве работ (услуг), должны быть установлены предупредительные знаки в соответствии с СТ РК ГОСТ Р 12.4.026.
- 9.5 К оказанию услуг допускаются лица, прошедшие обучение и инструктаж в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004.

# 10 Требования, предъявляемые к службам, оказывающим услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания

- 10.1 Оказание услуг диспетчерского и (или) аварийно-ремонтного обслуживания должно быть организовано круглосуточно, службы укомплектованы средствами оперативной связи, квалифицированными специалистами, транспортом, техникой (спецтехникой) и другим необходимым оборудованием и приспособлениями.
- 10.2 При выполнении работ (услуг) должно быть обеспечено:



#### CT PK 2975-2017

- максимально короткое время дозвона потребителя (заявителя) до диспетчерской службы;
- оперативность реагирования и устранения аварийных ситуаций или неисправностей.

### 11 Методы контроля

- 11.1 Для контроля услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания применяются следующие методы:
- визуальный контроль (организует и проводит хронометраж времени приема звонком, принятие диспетчером решения, а также контроль за сроками исполнения заявок, эффективность работы специалистов и служб исполнителя при ликвидации аварий и неисправностей, проверка культуры обслуживания, в том числе на основании регулярных проверок журналов, которые ведут диспетчерские службы, осмотр имеющихся у исполнителя помещения, применяемого оборудования, техники, средств связи, проверка наличия технической и иной документации и др.);
  - аналитический (анализ документации, журналов контроля и учета заявок и др.);
  - социологический (рассмотрение жалоб, опрос потребителей, анкетирование и др.)
- сравнительный анализ (на основании архивных документов, фотофиксации, актов, журналов заявок и отчетов, отслеживая изменение технического состояния многоквартирного дома его частей, удовлетворенности потребителей, повышения комфортности проживания и др.).
- 11.2 Для повышения качества услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания исполнителю необходимо:
- повышать квалификацию специалистов аварийно-ремонтных и диспетчерских служб, направляя их на курсы повышения квалификации, мастер-классы, обеспечивать их участие в обучающих семинарах и др.;
  - совершенствовать системы контроля, учета и управления;
  - повышать техническое оснащение диспетчерских и аварийно-ремонтных служб;
- проводить опросы анкетирование потребителей, проживающих в многоквартирном доме, с целью определения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, по итогам которых вносить изменения в работу служб и принимать меры к устранению недостатков;
- отслеживать изменения в нормативных документах и требованиях, обеспечивать исполнение требований действующего законодательства;
- сокращать время дозвона до диспетчера и сроки выполнения заявок, поступающих от потребителя;
- обмениваться положительным опытом с организациями, оказывающими диспетчерские и аварийно-ремонтные работы и услуги;
  - внедрять системы управления качеством на предприятии;
  - проводить сертификацию специалистов и работ:
- внедрять современные электронные программы в работу диспетчерских и аварийно-ремонтных служб.



### Библиография

- [1] Закон Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94 «О жилищных отношениях»
- [2] Постановление акимата Западно-Казахстанской области от 30 июня 2015 года № 156 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг».

Постановление Восточно-Казахстанского областного акимата от 28 апреля 2015 года N 105 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг».

Постановление акимата Павлодарской области от 26 февраля 2015 года № 47/2 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг».

Постановление Кызылординского областного акимата от 13 мая 2015 года № 13 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг в Кызылординской области». Постановление акимата Актюбинской области от 1 октября 2015 года № 350 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Актюбинской области».

Постановление акимата города Астаны от 30 апреля 2015 года № 115-638 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в городе Астане»

Постановление акимата Акмолинской области от 1 июля 2015 года № А-7/315 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Акмолинской области».

Постановление акимата Карагандинской области от 7 декабря 2015 года № 69/06 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг по Карагандинской области».

Постановление акимата Костанайской области от 25 декабря 2015 года № 563 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Костанайской области».

Постановление акимата города Алматы от 11 мая 2016 года № 2/186 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в городе Алматы».

Постановление акимата Алматинской области от 24 декабря 2015 года № 559 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг по Алматинской области».

Постановление акимата Жамбылской области от 29 декабря 2014 года № 377 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Жамбылской области».

Постановление акимата Атырауской области от 30 декабря 2015 года № 392 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Атырауской области».

Постановление акимата Мангистауской области от 31 декабря 2015 года № 410 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Мангистауской области».

Постановление акимата Южно-Казахстанской области от 22 апреля 2015 года № 117 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Южно-Казахстанской области».

Постановление акимата Северо-Казахстанской области от 25 ноября 2015 года № 459 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг по Северо-Казахстанской области».

- [4] СНиП РК 1.03-05-2001 Охрана труда и техника безопасности в строительстве (Приказ КДС МЭТ РК от 28.02.2002 № 44 с 01.03.2002)
- [5] Постановление Правительства Республики Казахстан от 9 октября 2014 года № 1077 «Об утверждении Правил пожарной безопасности»
- [6] Межгосударственные строительные нормы и своды правил МСН 2.04-03-2005 Защита от шума (Приказ АДСиЖКХ от 25.12.2009 № 269 с 01.03.2010)
- [7] Правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок потребителей (Приказом МЭ РК от 19.03.2015 №222 с 04.07.2015 Зарегистрирован в МЮ РК 29.04.2015 №10889).
- [8] СТ РК ИСО 10137-2011 Эксплуатационная надежность зданий и переходных путей в условиях воздействия вибрации. Основы расчета строительных конструкций





УДК 693.9:006.354

MKC 03.080.30

**Ключевые слова:** Ключевые слова: услуга аварийно-диспетчерского обслуживания, диспетчерская служба, аварийно-ремонтная служба, аварийная ситуация, аварийно-диспетчерская служба





| Басуға  | ж. қол қоиылды     | ППШІМІ ООХ84 1/10 |
|---|--------------------|-------------------|
| Қағазы офсеттік. Қаріп түрі «KZ Times New Roman», |                    |                   |
| «Times New Roman»                                 |                    |                   |
| Шартты баспа таб                                  | ағы 1,86. Таралымы | дана. Тапсырыс    |
|   |                    |                   |

«Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты» республикалық мемлекеттік кәсіпорны 010000, Астана қаласы, Мәңгілік Ел данғылы, 11 үй, «Эталон орталығы» ғимараты Тел.: 8 (7172) 27-08-01, 79-34-22