



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық

КОММУНАЛДЫҚ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР

Жалпы талаптар

Жилищно-коммунальное хозяйство

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

KP CT 2967-2023

Ресми басылым

Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитеті (Мемстандарт)









ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық

КОММУНАЛДЫҚ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР

Жалпы талаптар

KP CT 2967-2023

Ресми басылым

Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитеті (Мемстандарт)

Астана



Алғысөз

- 1 Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетінің «Қазақстан стандарттау және метрология институты» ШЖҚ РМК **ӘЗІРЛЕП, ЕНГІЗДІ**
- 2 2 Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитеті Төрағасының 2023 жылғы 21 қарашадағы №458-НҚ бұйрығымен **БЕКІТІЛІП**, **ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ**
- 3 Осы стандартта Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94-І, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы №274-ІV Заңдарының нормалары іске асырылды.
- **4** ҚР СТ 2967-2017 «Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және көп пәтерлі үйлер басқару көрсететін қызметтер. Коммуналдық көрсетілетін қызметтер. Жалпы талаптар» **ОРНЫНА ЕНГІЗІЛДІ**

Осы стандартқа өзгерістер туралы ақпарат жыл сайын басып шығарылатын «Стандарттау жөніндегі құжаттар» ақпараттық каталогында, ал өзгерістер мен түзетулердің мәтіні мерзімді басып шығарылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық сілтемелерінде жарияланады. Осы стандарт қайта қаралған (жойылған) немесе ауыстырылған жағдайда, тиісті хабарлама мерзімді басып шығарылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық сілтемесінде жарияланады

Осы стандарт Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитетінің рұқсатынсыз ресми басылым ретінде толықтай немесе бөлшектеліп басылып шығарыла, көбейтіле және таратыла алмайды



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ

Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық

КОММУНАЛДЫҚ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР

Жалпы талаптар

Енгізілген күні 2024-07-01

1 Қолданылу саласы

Осы стандарт коммуналдық көрсетілетін қызметтерге қолданылады және жалпы талаптарды белгілейді.

2 Нормативтік сілтемелер

Осы стандартты қолдану үшін мынадай стандарттау жөніндегі сілтемелік құжаттар кажет.

ҚР СТ 2862-2023 Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық. Тұрмыстық қалдықтарды жинау және шығару. Жалпы талаптар.

ҚР СТ 2966-2023 Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық. Терминдер мен анықтамалар.

ҚР СТ 2970-2023 Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық. Кондоминиум объектісін басқару. Жалпы талаптар.

ҚР СТ 2975-2017 Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және көппәтерлі тұрғын үйлерді басқару қызметтері. Диспетчерлік және авариялық-жөндеу қызметтері. Жалпы талаптар.

ГОСТ 12.0.004-2015 Еңбек қауіпсіздігі стандарттарының жүйесі. Еңбек қауіпсіздігін оқытуды ұйымдастыру. Жалпы ережелер.

ГОСТ 12.4.026-2015 Еңбек қауіпсіздігі стандарттарының жүйесі. Сигнал түстері, қауіпсіздік белгілері және сигнал белгілері. Мақсаты және қолдану қағидалары. Жалпы техникалық талаптар мен сипаттамалар. Сынау әдістері.

ГОСТ 30494-2011 Тұрғын және қоғамдық ғимараттар. Үй-жайлардағы микроклимат параметрлері.

Ескертпе - Осы стандартты пайдалану кезінде сілтемелік стандарттар мен жіктеуіштердің қолданысын ағымдағы жылғы жай-күйі бойынша жыл сайын басып шығарылатын «Стандарттау жөніндегі құжаттар» ақпараттық каталогы бойынша және ағымдағы жылы жарияланған ай сайын басып шығарылатын тиісті ақпараттық каталогы бойынша тексерген дұрыс. Егер сілтеме құжаты ауыстырылған (өзгертілген) болса, онда осы стандартты пайдалану кезінде ауыстырылған (өзгертілген) стандартты басшылыққа алған жөн. Егер сілтемелік құжат ауыстырылмай жойылса, онда оған сілтеме берілген ереже осы сілтемені қозғамайтын бөлікте қолданылады.

3 Терминдер мен анықтамалар

Осы стандартта ҚР СТ 2966 бойынша терминдер, сондай-ақ тиісті анықтамалары бар мынадай терминдер қолданылады:

- 3.1 **Орындаушы:** Тұтынушыға кондоминиум объектісін басқару қызметтерін көрсететін жеке немесе заңды тұлға.
- 3.2 **Тұтынушы:** Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді пайдаланатын немесе пайдалануды көздейтін жеке немесе заңды тұлға.



КР СТ 2967-2023

3.3 **Жеткізуші:** Жасалған шартқа сәйкес тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызметтер көрсететін меншік нысанына қарамастан заңды тұлға.

4 Жалпы талаптар

- 4.1 Тұтынушыларға электрмен, жылумен, газбен, сумен жабдықтау және су бұру, қатты-тұрмыстық қалдықтарды жинау және әкету, лифтілерге қызмет көрсету түріндегі коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну ресурспен жабдықтаушы ұйымдармен шарттар жасасу жолымен жүзеге асырылады.
- 4.2 Көппәтерлі тұрғын үйлерде тұтынушыларға ұсынылатын коммуналдық көрсетілетін қызметтердің құрамы инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің жобаланған және құрастырылған тиісті үйішілік жүйелерінің болуына, көппәтерлі тұрғын үй орналасқан аумақта инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің тиісті желілерінің болуына және олардың осы желілерге қосылуына байланысты айқындалады.
- 4.3 Тұтынушыларға көппәтерлі тұрғын үйде коммуналдық көрсетілетін қызмет көрсету Қазақстан Республикасының тұрғын үй заңнамасында белгіленген сәттен, оның ішінде [1], [2] бойынша басталады.
- 5 Ресурстармен жабдықтаушы ұйымдармен көппәтерлі тұрғын үйге коммуналдық ресурстарды жеткізуге шарттар жасасу

Тұтынушыға коммуналдық ресурсты жеткізуге ресурспен жабдықтаушы ұйымдармен шарттар жасасу тәртібі ҚР СТ 2970 сәйкес жүзеге асырылады.

6 Тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызметтер көрсету

6.1 Жылумен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі

Жылумен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі (оның ішінде пешпен жылыту болған кезде қатты отын жеткізу) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады және көппәтерлі тұрғын үйдің құрамына кіретін үй-жайларды жылумен жабдықтауды қамтамасыз етуге тиіс. Жылумен жабдықтау қызметі жылыту кезеңі ішінде тәулік бойы, үздіксіз, яғни үздіксіз не белгіленген ұзақтығынан аспайтын үзілістермен көрсетілуге тиіс.

Көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушыларға жылумен жабдықтау коммуналдық көрсетілетін қызметін ұсыну:

- тұтынушыға коммуналдық ресурсты (жылу энергиясын, жылу тасымалдағышты) жеткізуге ресурспен жабдықтаушы ұйыммен шарт жасасу;
- ресурс жабдықтаушы ұйым жеткізетін техникалық параметрлердің [15] температуралық график бойынша [3] сәйкес жылу желілері салынған коммуналдық ресурсты (жылу энергиясы және жылу тасымалдағыш) тұтынушыға сәйкестігін бақылау;
- тұтынушыларға көппәтерлі тұрғын үйді жылытуды ұсыну жүзеге асырылатын инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің үйішілік жүйесін күтіп-ұстау бойынша жұмыстарды орындау;
- үй-жайларда нормативтік ауа алмасуды және кіретін ауаны жылытуды қамтамасыз ететін желдету жүйесінің тиімді жұмысын қамтамасыз ету;
- көппәтерлі тұрғын үйдің жарық өткізбейтін қоршау конструкциялары мен жарық өткізгіш қоршау конструкцияларын термиялық қорғаудың тиімділігін қолдау және арттыру (қажет болған жағдайда).

Техникалық құжаттаманың негізінде үй ішіндегі жылумен жабдықтау жүйесін пайдалану және күтіп ұстау бөлімі болатын көппәтерлі тұрғын үйді пайдалану жөніндегі



нұсқаулық жасалуға тиіс.

6.2 Ыстық сумен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі

Көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушыларды ыстық сумен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады және жыл бойы тәулік бойы, үздіксіз ыстық сумен жабдықтауды, яғни белгіленген ұзақтығынан аспайтын үздіксіз немесе үзілістермен қамтамасыз етуге тиіс.

Тұтынушыларға көппәтерлі тұрғын үйде коммуналдық ыстық сумен жабдықтау қызметін ұсынуды орындаушы көппәтерлі тұрғын үйді басқару шартын орындау шеңберінде мыналар арқылы қамтамасыз етеді:

- тұтынушыға коммуналдық ресурсты жеткізуге ресурспен жабдықтаушы ұйыммен шарт жасасу;
- пайдалану арқылы тұтынушыларға [4] белгіленген талаптардың орындалуын қамтамасыз ете отырып, ыстық сумен жабдықтауды қамтамасыз ету жүзеге асырылатын инженерлік техникалық қамтамасыз етудің үйішілік жүйесін күтіп ұстау жөніндегі жұмыстарды орындау.

Техникалық құжаттама негізінде ыстық сумен жабдықтау жүйесін пайдалану және күтіп ұстау бөлімі болатын көппәтерлі тұрғын үйді пайдалану жөніндегі нұсқаулық жасалуға тиіс.

6.3 Суық сумен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі

Көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушыларды суық сумен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады және жыл бойы тәулік бойы, үздіксіз, яғни белгіленген ұзақтығынан аспайтын үздіксіз немесе үзіліспен суық сумен жабдықтауды қамтамасыз етуге тиіс.

Тұтынушыларға көппәтерлі тұрғын үйде коммуналдық суық сумен жабдықтау қызметін ұсынуды орындаушы көппәтерлі тұрғын үйді басқару шартын орындау шеңберінде мыналар арқылы қамтамасыз етеді:

- тұтынушыға коммуналдық ресурсты жеткізуге ресурспен жабдықтаушы ұйыммен шарт жасасу;
- пайдалану арқылы тұтынушыларға суық сумен жабдықтауды беру [16] бойынша жүзеге асырылатын инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің үйішілік жүйесін күтіп-ұстау жөніндегі жұмыстарды орындау.

Техникалық құжаттама негізінде суық сумен жабдықтау жүйесін пайдалану және күтіп ұстау бөлімі болатын көппәтерлі тұрғын үйді пайдалану жөніндегі нұсқаулық жасалуға тиіс.

6.4 Су бұрудың (тұрмыстық ағынды суларды бұру) коммуналдық көрсетілетін қызметі

Суды бұрудың коммуналдық көрсетілетін қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады және жыл бойы тәулік бойы, үздіксіз, яғни белгіленген ұзақтығынан аспайтын үздіксіз немесе үзіліспен су бұрумен жабдықтауды қамтамасыз етуге тиіс.

Көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушыларға су бұру коммуналдық көрсетілетін қызметін ұсынуды орындаушы көппәтерлі тұрғын үйді басқару шартын орындау шеңберінде мыналар арқылы қамтамасыз етеді:

- тұтынушыға коммуналдық ресурсты жеткізуге ресурспен жабдықтаушы ұйыммен шарт жасасу;



KP CT 2967-2023

- орындаушы тұтынушыларға су бұрудың коммуналдық көрсетілетін қызметін ұсынатын инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің үйішілік жүйесіне техникалық қызмет көрсету және жөндеу бойынша [7], [16] жұмыстарды (көрсетілетін қызметтерді) орындау.

Техникалық құжаттаманың негізінде су бұру жүйесін пайдалану және күтіп ұстау жөніндегі бөлім болатын көппәтерлі тұрғын үйді пайдалану жөніндегі нұсқаулық жасалуға тиіс.

6.5 Электрмен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі

Көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушыларды электрмен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады және тәулік бойы, үздіксіз электрмен жабдықтауды бір жыл ішінде, яғни үзіліссіз не белгіленген ұзақтығынан аспайтын үзілістермен қамтамасыз етуге тиіс.

Тұтынушыларға көппәтерлі тұрғын үйде электрмен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметін ұсынуды орындаушы көппәтерлі тұрғын үйді басқару шартын орындау шеңберінде мыналар арқылы қамтамасыз етеді:

- тұтынушыға коммуналдық ресурсты жеткізуге ресурспен жабдықтаушы ұйыммен шарт жасасу;
- пайдалану арқылы тұтынушыларға электрмен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметтерін ұсыну жүзеге асырылатын инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің үйішілік жүйесін күтіп ұстау бойынша [5] жұмыстарды орындау.

Техникалық құжаттаманың негізінде электрмен жабдықтау жүйесін пайдалану және күтіп ұстау жөніндегі бөлім болатын көппәтерлі тұрғын үйді пайдалану жөніндегі нұсқаулық жасалуға тиіс.

6.6 Газбен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі

Көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушыларды газбен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметі (оның ішінде баллондарда тұрмыстық газ жеткізу) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады, оның ішінде [6] және жыл бойы тәулік бойы, үздіксіз газбен жабдықтауды, яғни үзіліссіз не белгіленген ұзақтығынан аспайтын үзілістермен қамтамасыз етуге тиіс.

Тұтынушыларға көппәтерлі тұрғын үйде газбен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметін ұсынуды орындаушы мыналар арқылы қамтамасыз етеді:

- инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйесін күтіп ұстау жөніндегі жұмыстарды орындау, оны пайдалана отырып, орындаушы тұтынушыларға газбен жабдықтаудың коммуналдық көрсетілетін қызметін ұсынуды жүзеге асырады.

Техникалық құжаттама негізінде газбен жабдықтау жүйесін пайдалану және күтіп ұстау бөлімі болатын көппәтерлі тұрғын үйді пайдалану жөніндегі нұсқаулық жасалуға тиіс.

6.7 Қатты отынды сату және жеткізу

Қатты отынды тұтынушыға сату және жеткізу еркін түрде жүзеге асырылады.

6.8 Қатты тұрмыстық қалдықтарды, ірі габаритті қалдықтарды, құрылыс қоқыстарын жинау және шығару жөніндегі коммуналдық көрсетілетін қызмет

Көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушылардың қатты тұрмыстық қалдықтарын, ірі габаритті қалдықтарын, құрылыс қоқыстарын жинау және әкету жөніндегі коммуналдық



көрсетілетін қызмет Қазақстан Республикасының заңнамасына оның ішінде ҚР СТ 2862 сәйкес жүзеге асырылады және жыл бойы кесте бойынша тұрмыстық қалдықтарды уздіксіз әкетуді қамтамасыз етуге тиіс.

6.9 Лифтілерге қызмет көрсету жөніндегі коммуналдық көрсетілетін қызмет

[8] бойынша лифтіні пайдалану кезінде оның жұмыс қабілеттілігі мен қауіпсіздігін ұстау үшін лифтілерге қызмет көрсетуді (болған жағдайда) дайындаушы зауыттың нұсқаулығымен мамандандырылған ұйымдар орындауға тиіс.

7 Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді қамтамасыз ету

ҚР СТ 2970 сәйкес көппәтерлі тұрғын үйді басқару және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну шеңберінде орындаушы қамтамасыз етеді, оның ішінде:

7.1 Диспетчерлік және авариялық-жөндеу қызметі

Орындаушы тұтынушыларға ҚР СТ 2975 бойынша көппәтерлі тұрғын үйді инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелеріне тәулік бойы диспетчерлік және авариялық-жөндеу қызметін көрсетуді қамтамасыз етеді.

Орындаушы тұтынушыларға диспетчерлік, авариялық-жөндеу қызметінің, бірлескен және (немесе) бірыңғай диспетчерлік қызметтердің, егер мұндай қызметтер құрылған болса, мекенжайлары мен телефон нөмірлері туралы хабарлайды.

7.2 Коммуналдық ресурстар мен коммуналдық көрсетілетін қызметтерді есепке алу және бақылау

Республикасының заңнамасына сәйкес Орындаушы Қазақстан ресурспен жабдықтаушы ұйымдар беретін коммуналдық ресурстарды және коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тұтыну нормативтерін және (немесе) олар болған кезде есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін негізге ала отырып, көппәтерлі тұрғын үйде тұтынушылар тұтынатын коммуналдық көрсетілетін қызметтерді есепке алуды және бақылауды қамтамасыз етеді.

Үйге ортақ есепке алу аспаптарын, жеке, жалпы (пэтерлік) немесе бөлмелік есепке алу аспаптарын [7], [14] бойынша орнату және пайдалануға беру.

Ескертпе - Үйге ортақ есепке алу аспабының дәлдік класы меншік иелеріне тиесілі үй-жайларда және [14] айналымға орнатылған есепке алу аспаптарының дәлдік класына сәйкес келуге тиіс.

7.3 Есептеу аспаптарынан көрсеткіштерді алу және оларды энергиямен жабдықтаушы ұйымдарға беру

Жеткізуші қолданыстағы заңнамаға сәйкес ресурспен жабдықтаушы ұйымдардың коммуналдық ресурсты есепке алу нүктесіне жеткізетін коммуналдық ресурстарды тұтынуын ескеретін жалпыүйлік есепке алу аспаптарынан ай сайынғы көрсеткіштерді алуды, сондай-ақ меншік иелеріне тиесілі үй-жайларда орнатылған, олар тұтынған коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ескеретін есепке алу аспаптарынан көрсеткіштерді алуды және оларды энергиямен жабдықтаушы ұйымдарға беруді ұйымдастырады және қамтамасыз етеді.

Жеткізушіде есепке алу аспаптарынан көрсеткіштерді алу және алынған ақпаратты сақтау бойынша әзірленген және бекітілген процедура болуға тиіс. Жеткізуші осы жұмыстардың орындалуына жауапты адамды тағайындайды.



KP CT 2967-2023

7.4 Сапасыз коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну фактісін құжаттамалық растау

Орындаушы сапасыз коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну фактісін құжаттамалық растауды қамтамасыз етеді.

Сапасыз және (немесе) белгіленген ұзақтықтан асатын үзілістермен, оның ішінде ҚР СТ 2970 сәйкес тұтынушылардың өтініштері негізінде коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну фактісін өз бетінше белгілеу тәртібі.

Көппәтерлі тұрғын үйлердің үй-жайлары ішіндегі көрсеткіштердің ауытқуын анықтау нормативтік құқықтық актілерге, оның ішінде ГОСТ 30494 сәйкес жүргізіледі.

Орындаушыда тиісті сапасыз коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну фактісін растау бойынша әзірленген және бекітілген процедура болуға және оны орындауға жауапты адам тағайындалуға тиіс.

7.5 Сапасыз коммуналдық ресурсты жеткізу фактісін құжаттамалық растау

Ресурспен жабдықтаушы ұйымдардың техникалық параметрлерге сәйкес келмейтін және (немесе) белгіленген ұзақтықтан асатын үзілістермен коммуналдық ресурсты есепке алу нүктесіне жеткізу фактісін белгілеу тәртібі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, сондай-ақ Орындаушы ресурспен жабдықтаушы ұйыммен жасасқан шарттың талаптарын ескере отырып айқындалады және Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шарттың талаптарында айқындалған мерзімдерде және рәсім бойынша жасалатын актімен расталады.

Ескертпе - Егер орындаушы оларды қолдануға тиісті рұқсат құжаттары (сертификаттары) бар және ресурспен жабдықтаушы ұйым беретін коммуналдық ресурстың параметрлерін және (немесе) көлемін бақылауға мүмкіндік беретін, осындай аспаптармен тіркелген бақылау аспаптарын орнатса, коммуналдық ресурстың параметрлері мен (немесе) көлемінің ауытқуы орындаушының осындай коммуналдық ресурс үшін төлемді қайта есептеуі үшін негіз болып табылады.

Орындаушыда тиісті сапасыз коммуналдық ресурсты жеткізу фактісін құжаттамалық растау бойынша әзірленген және бекітілген процедура болуға және оның орындалуына жауапты адам тағайындалуға тиіс.

7.6 Тұтынылған коммуналдық көрсетілетін қызметтер мен коммуналдық ресурстар үшін санау, есептеу және қайта есептеу

Азаматтар тұратын тұрғын үй-жайда уақытша болмаған кезеңде коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін төлемақыны есептеу, мөлшерін айқындау, коммуналдық көрсетілетін қызметтердің жекелеген түрлері үшін төлемақының мөлшерін қайта есептеу тәртібі, тиісті сапасыз коммуналдық көрсетілетін қызметтер көрсеткен кезде және (немесе) белгіленген ұзақтығынан асатын үзілістермен коммуналдық көрсетілетін қызметтер үшін төлемақының мөлшерін өзгерту тәртібі, коммуналдық көрсетілетін қызметтер көрсетуді тоқтата тұрудың немесе шектеудің негіздері мен тәртібі, сондай-ақ қолданыстағы заңнамаға сәйкес жүзеге асырылатын коммуналдық көрсетілетін қызметтерді орындаушылар мен тұтынушылардың жауапкершілігінің басталуына байланысты мәселелер.

Орындаушыда білікті мамандар есептеулер мен қайта есептеулер жүргізетін ақпараттық электрондық бағдарлама болуға тиіс.

Ескертпе - Орындаушы мамандандырылған ұйыммен тиісті шарт жасасуы мүмкін.



7.7 Тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру немесе шектеу

Тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынуды тоқтата тұру немесе шектеу тәртібі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

Тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе шектеу кезінде орындаушы:

- тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсынуды тоқтата тұру немесе шектеу тәртібін регламенттейтін заңнаманы білу;
- тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру немесе шектеу жүзеге асырылатын құралдар мен құрылғылардың болуы;
- өз құрамында Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес тұтынушыларға коммуналдық көрсетілетін қызметтер көрсетуді тоқтата тұру немесе шектеу жөніндегі жұмыстарды орындауға қабілетті білікті мамандардың болуы.

Ескертпе - Орындаушы өз құрамында білікті мамандары, қажетті ресурстары мен жабдықтары бар бөгде ұйымның коммуналдық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға ұсынуын тоқтата тұру немесе шектеу жөніндегі жұмыстарды орындауды онымен тиісті шарт жасасу арқылы тапсыра алады.

7.8 Талап қою және кінәрат-талап қою жұмыстарын жүргізу

Орындаушы және/немесе жеткізуші шартта белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін коммуналдық ресурсты жеткізген жағдайда, олар көппәтерлі тұрғын үйде, оның ішінде ресурспен жабдықтаушы ұйымдарда өздері тұтынған коммуналдық көрсетілетін қызметтерді төлемейтін немесе толық көлемде төлемейтін борышкерлермен, сондай-ақ коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну кезінде шарттардың талаптарын тиісінше орындамайтын шарттық қатынастардың басқа қатысушыларымен талап қою және шағымдық жұмыс жүргізеді

Орындаушының және/немесе жеткізушінің білікті мамандары болуға тиіс.

Ескертпе - Орындаушы мамандандырылған ұйыммен тиісті шарт жасасуы мүмкін.

7.9 Энергия үнемдеу және энергия тиімділігін арттыру жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру

Энергия үнемдеу және энергия тиімділігін арттыру жөніндегі жұмыстар (көрсетілетін қызметтер) [8] бойынша жүзеге асырылады.

8 Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде орындаушыға қойылатын талаптар

Коммуналдық көрсетілетін қызмет көрсету кезінде орындаушы:

- мыналарды қамтамасыз ететін коммуналдық ресурстарды жеткізуге ресурспен жабдықтаушы ұйымдармен шарттар жасасу және жүргізу бойынша жауапты тұлғаларды тағайындауға міндетті:
- а) ресурспен жабдықтаушы ұйымдармен шартта коммуналдық ресурстарды тұтынушыға жеткізілетін тиісті техникалық параметрлерді белгілеу;
- б) ресурспен жабдықтаушы ұйым сапасыз коммуналдық ресурсты жеткізген жағдайда, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары негізінде төлемді қайта есептеудің (төмендетудің) түсінікті және экономикалық негізделген тәртібін белгілеу;

Ескертпе - Орындаушының өз құрамында экономикалық, заңдық және техникалық мәселелерді шешу,



KP CT 2967-2023

оның ішінде тұтынылған коммуналдық ресурстар үшін есептеу және есептеу бойынша арнайы білімі бар білікті мамандары болуға тиіс.

- инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің үйішілік жүйелерінің нормативтік техникалық жай-күйін қамтамасыз ететін білікті мамандардың болуы.

Ескертпе - Орындаушы өз құрамында білікті мамандары, қажетті ресурстары бар бөгде ұйымның үйішілік инженерлік-техникалық қамтамасыз ету жүйелерін күтіп-ұстау жөніндегі жұмыстарды орындауды онымен тиісті шарт жасасу арқылы тапсыра алады.

9 Коммуналдық көрсетілетін қызмет көрсету сапасын бақылау

Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау үшін мынадай әдістер қолданылады:

- көзбен шолып бақылау (орындаушыда бар үй-жайларды, қолданылатын жабдықты, техникалық және өзге де құжаттаманың болуын тексеру);
- талдамалық (құжаттаманы шарттардың мазмұнын, тексеру актілерін, өтінімдерді бақылау және есепке алу журналдарын, жұмыстарды тапсыру-қабылдау актілерін талдау);
 - әлеуметтік (шағымдарды қарау, тұтынушыларға сұрақ қою, сауалнама және т.б.)
- салыстырмалы (архивтік құжаттар, фотофиксация, актілер, өтінімдер мен есептер журналдары негізінде көппәтерлі тұрғын үйдің оның бөліктерінің техникалық жай-күйінің өзгеруін, тапсырыс берушінің (тұтынушылардың) қанағаттануын, тұрудың жайлылығын арттыруды, энергия тұтынудың төмендеуін, төлем деңгейінің төмендеуін бақылауға мүмкіндік беретін талдау);
- коммуналдық көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде, оның ішінде диспетчерлік қызметтер жүргізетін журналдарды тұрақты тексеру негізінде мамандар мен орындаушы қызметтерінің жұмыс тиімділігін қадағалау, қызмет көрсету мәдениетін тексеру.

Коммуналдық көрсетілетін қызмет көрсету сапасын арттыру үшін орындаушыға:

- белгілі бір білім деңгейін (аттестаттау, сертификаттау) растай отырып, біліктілікті арттыру курстарына, шеберлік кластарына жіберу арқылы мамандардың біліктілігін арттыру, олардың оқыту семинарларына қатысуын қамтамасыз ету және т.б.;
- қорытындысы бойынша кемшіліктерді жою шараларын қабылдайтын тұтынушыларға сауалнама жүргізу;
- белгіленген және қабылданған нормативтік құжаттар мен талаптардың орындалуын қадағалау;
 - тұтынушылардан келіп түсетін өтінімдерді орындау мерзімдерін қысқарту;
- тұрғын үй және коммуналдық шаруашылық қызметтері саласында жұмыс істейтін ұйымдармен оң тәжірибе алмасу;
 - кәсіпорында сапаны басқару жүйесін енгізу;
 - мамандар мен жұмыстарды сертификаттауды жүргізу;
- көппәтерлі тұрғын үйді басқарудың, есептеулердің, санаулардың, көппәтерлі тұрғын үйге техникалық құжаттаманы қалыптастырудың және жүргізудің электрондық бағдарламаларын жұмыста қолдану;
- тұрақты, ең қолайлы жағдайлары бар, жақсы пікірлері мен беделі бар адамдарды таңдай отырып, коммуналдық ресурстарды жеткізетін ұйымдар арасында мониторинг жүргізу (мұндайлар бар болса).

10 Қауіпсіздік талаптары

Жұмыстарды орындау кезінде [9] - [13] бойынша және ГОСТ Р 54964, ГОСТ 12.4.026 сәйкес қауіпсіздік талаптары сақталуға тиіс.

Жұмыстарды жүргізуге ГОСТ 12.0.004 талаптарына сәйкес оқытудан және нұсқамадан өткен адамдар жіберіледі.

Жұмыстарды орындау процесінде қолданылатын аспаптар мен құралдар пайдалану кұжаттамасында көзделген талаптарға сәйкес пайдаланылуға және тұтынушылардың, персоналдың және қоршаған ортаның қауіпсіздігін қамтамасыз етуге тиіс.



Библиография

- [1] «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94 Заңы.
- [2] «Қазақстан Республикасындағы сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 16 шілдедегі № 242 Заңы.
 - [3] ҚР ҚН 4.02-04-2013 Жылу желілері.
- [4] Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 26 шілдедегі № ҚР ДСМ-67 бұйрығымен бекітілген «Коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық қағидалары.
- [5] Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 30 наурыздағы № 246 бұйрығымен бекітілген Тұтынушылардың электр қондырғыларын техникалық пайдалану қағидалары.
- [6] «Газ және газбен жабдықтау туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 9 қаңтардағы № 532-IV Заңы.
- [7] «Өлшем бірлігін қамтамасыз ету туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 7 маусымдағы N 53-II Заңы.
- [8] «Энергия үнемдеу және энергия тиімділігін арттыру туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 13 қаңтардағы № 541-IV Заңы.
- [9] ҚР ҚН 1.04-25-2014 Күрделі жөндеуді жобалау үшін тұрғын үйлерге техникалық тексерулер жүргізудің қауіпсіздік ережелері.
 - [10] ҚР ҚН 1.03-05-2011 Құрылыстағы еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы.
 - [11] ҚНжЕ 12-04-2002 Құрылыстағы еңбек қауіпсіздігі. 2-бөлім. Құрылыс өндірісі.
- [12] Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V ҚРЗ Еңбек кодексі.
- [13] Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 31 наурыздағы № 253 бұйрығымен бекітілген Электр қондырғыларын пайдалану кезіндегі қауіпсіздік техникасы қағидалары.
- [14] Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 28 тамыздағы № 621 бұйрығымен бекітілген Сумен жабдықтау және су бұру жүйелеріндегі суды есепке алу аспаптарын таңдау, монтаждау және пайдалану қағидалары
 - [15] ҚР БК 2.04-01-2017 Құрылыс климатологиясы.
- [16] ҚР БК 4.01-101-2012 Ғимараттар мен құрылысжайлардың ішкі су құбыры және кәріз жүйесі.
- [17] Кеден одағы Комиссиясының 2011 жылғы 18 қазандағы № 824 шешімімен бекітілген «Лифтілердің қауіпсіздігі» Кеден одағының техникалық регламенті (КО ТР 011/2011).

МСЖ 03.080.30

Түйін сөздер: коммуналдық көрсетілетін қызметтер, жылумен жабдықтау қызметтері, сумен жабдықтау қызметтері, электрмен жабдықтау қызметтері, газбен жабдықтау қызметтері





НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Жилищно-коммунальное хозяйство

коммунальные услуги

Общие требования

CT PK 2967-2023

Издание официальное

Комитет технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (Госстандарт)

Астана



Предисловие

- **1 PA3PAGOTAH И ВНЕСЕН** РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан
- **2** УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от 21 ноября 2023 года № 458-НҚ
- **3** В настоящем стандарте реализованы нормы Законов Республики Казахстан «О жилищных отношениях» от 16 апреля 1997 года № 94-I, «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года №274-IV
- **4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТ РК 2967-2017 «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными жилыми домами. Коммунальные услуги. Общие требования»

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном каталоге «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 каталоге «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 торговли и интеграции Республики Казахстан



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Жилищно-коммунальное хозяйство

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Дата введения 2024-07-01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на коммунальные услуги и устанавливает общие требования.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы по стандартизации.

СТ РК 2862-2023 Жилищно-коммунальное хозяйство. Сбор и вывоз твердых бытовых отходов. Общие требования.

СТ РК 2966-2023 Жилищно-коммунальное хозяйство. Термины и определения.

СТ РК 2970-2023 Жилищно-коммунальное хозяйство. Управление объектом кондоминиума. Общие требования.

СТ РК 2975-2017 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными жилыми домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования.

ГОСТ 12.0.004–2015 Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения.

ГОСТ 12.4.026-2015 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по каталогу «Документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим периодически издаваемом информационном каталоге, опубликованном 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.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются термины по СТ РК 2966, а также следующие термины с соответствующими определениями:

- 3.1 **Исполнитель:** Физическое или юридическое лицо, оказывающее потребителю услуги управления объектом кондоминиума.
- 3.2 **Потребитель:** Физическое или юридическое лицо, пользующееся или намеревающееся пользоваться коммунальными услугами.



3.3 **Поставщик:** Юридическое лицо независимо от формы собственности, предоставляющее потребителям коммунальные услуги согласно заключенного договора.

4 Общие требования

- 4.1 Предоставление потребителям коммунальных услуг в виде электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения, сбора и вывоза твердых бытовых отходов, обслуживания лифтов осуществляется путем заключения договоров с ресурсоснабжающими организациями.
- 4.2 Состав предоставляемых потребителям в многоквартирных жилых домах коммунальных услуг определяется в зависимости от наличия спроектированных и смонтированных соответствующих внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, на территории, где расположен многоквартирный жилой дом, соответствующих сетей инженерно-технического обеспечения и их подключения к этим сетям.
- 4.3 Предоставление потребителям коммунальных услуг в многоквартирном жилом доме начинается с установленного жилищным законодательством Республики Казахстан момента, в том числе по [1], [2].

5 Заключение договоров с ресурсоснабжающими организациями на поставку в многоквартирный жилой дом коммунальных ресурсов

Порядок заключения договоров с ресурсоснабжающими организациями на поставку потребителю коммунального ресурса осуществляется в соответствии с СТ РК 2970.

6 Предоставление коммунальных услуг потребителям

6.1 Коммунальная услуга теплоснабжения

Коммунальная услуга теплоснабжения (в том числе поставка твердого топлива при наличии печного отопления) осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и должна обеспечивать теплоснабжение помещений, входящих в состав многоквартирного жилого дома. Услуга теплоснабжения должна оказываться круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими установленную продолжительность.

Предоставление потребителям в многоквартирном жилом доме коммунальной услуги теплоснабжения обеспечивается посредством:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку потребителю коммунального ресурса (тепловой энергии, теплоносителя);
- контроля соответствия технических параметров поставляемого ресурсоснабжающей организацией потребителю коммунального ресурса (тепловой энергии и теплоносителя) в соответствии с которыми строились тепловые сети [3], по температурному графику [15];
- выполнения работы по содержанию внутридомовой системы инженернотехнического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям многоквартирного жилого дома отопления;
- обеспечения эффективной работы системы вентиляции, обеспечивающей нормативный воздухообмен в помещениях и нагрев приточного воздуха;
- поддержания и повышения (при необходимости) эффективности тепловой защиты несветопрозрачных ограждающих конструкций и светопрозрачных ограждающих конструкций многоквартирного жилого дома.



На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного жилого дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию внутридомовой системы теплоснабжения.

6.2 Коммунальная услуга горячего водоснабжения

Коммунальная услуга горячего водоснабжения потребителей в многоквартирном жилом доме осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими установленную продолжительность.

Предоставление потребителям в многоквартирном жилом доме коммунальной услуги горячего водоснабжения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора управления многоквартирным жилым домом посредством:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку потребителю коммунального ресурса;
- выполнения работ по содержанию внутридомовой системы инженернотехнического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям горячего водоснабжения обеспечивая выполнение требований, установленных [4].

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного жилого дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы горячего водоснабжения.

6.3 Коммунальная услуга холодного водоснабжения

Коммунальная услуга холодного водоснабжения потребителей в многоквартирном жилом доме осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное холодное водоснабжение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими установленную продолжительность.

Предоставление потребителям в многоквартирном жилом доме коммунальной услуги холодного водоснабжения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора управления многоквартирным жилым домом посредством:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку потребителю коммунального ресурса;
- выполнения работ по содержанию внутридомовой системы инженернотехнического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям холодного водоснабжения по [16].

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного жилого дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы холодного водоснабжения.

6.4 Коммунальная услуга водоотведения (отведения сточных бытовых вод)

Коммунальная услуга водоотведения осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное водоотведение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими установленную продолжительность.

Предоставление потребителям в многоквартирном жилом доме коммунальной услуги водоотведения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора



управления многоквартирным жилым домом посредством:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку потребителю коммунального ресурса;
- выполнения работ (услуг) [7], [16] по техническому обслуживанию и ремонту внутридомовой системы инженерно-технического обеспечения, с использованием которой исполнитель предоставляет потребителям коммунальную услугу водоотведения.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного жилого дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы водоотведения.

6.5 Коммунальная услуга электроснабжения

Коммунальная услуга электроснабжения потребителей в многоквартирном жилом доме осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное электроснабжение в течение года, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими установленную продолжительность.

Предоставление потребителям в многоквартирном жилом доме коммунальной услуги электроснабжения обеспечивается исполнителем в рамках выполнения договора управления многоквартирным жилым домом посредством:

- заключения договора с ресурсоснабжающей организацией на поставку потребителю коммунального ресурса;
- выполнения работ [5] по содержанию внутридомовой системы инженернотехнического обеспечения, с использованием которой осуществляется предоставление потребителям коммунальной услуги электроснабжения.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного жилого дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы электроснабжения.

6.6 Коммунальная услуга газоснабжения

Коммунальная услуга газоснабжения потребителей в многоквартирном жилом доме (в том числе поставки бытового газа в баллонах) осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан в том числе [6] и должна обеспечивать круглосуточное, бесперебойное газоснабжение в течение года, то есть бесперебойное либо с перерывами, не превышающими установленную продолжительность.

Предоставление потребителям в многоквартирном жилом доме коммунальной услуги газоснабжения обеспечивается исполнителем посредством:

- выполнения работ по содержанию системы инженерно-технического обеспечения, с использованием которой исполнитель осуществляет предоставление потребителям коммунальной услуги газоснабжения.

На основании технической документации должна быть составлена инструкция по эксплуатации многоквартирного жилого дома, в которой должен быть раздел по эксплуатации и содержанию системы газоснабжения.

6.7 Продажа и поставка твердого топлива

Продажа и поставка твердого топлива потребителю осуществляется в свободной форме.



6.8 Коммунальная услуга по сбору и вывозу твердых бытовых отходов, крупногабаритных отходов, строительного мусора

Коммунальная услуга по сбору и вывозу твердых бытовых отходов, крупногабаритных отходов, строительного мусора потребителей в многоквартирном жилом доме осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан в том числе СТ РК 2862 и должна обеспечивать бесперебойный вывоз бытовых отходов по графику в течение года.

6.9 Коммунальная услуга по обслуживанию лифтов

Обслуживание лифтов (при их наличии) для поддержания работоспособности и безопасности лифта при его эксплуатации по [8], инструкцией завода-изготовителя должны выполняться специализированными организациями.

7 Обеспечение предоставления коммунальных услуг

В рамках управления многоквартирным жилым домом в соответствии с СТ РК 2970 и предоставления коммунальных услуг исполнитель обеспечивает в том числе:

7.1 Диспетчерское и аварийно-ремонтное обслуживание

Исполнитель обеспечивает предоставление потребителям круглосуточное диспетчерское и аварийно-ремонтное обслуживание систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного жилого дома по СТ РК 2975.

Исполнитель информирует потребителей об адресах и номерах телефонов диспетчерской, аварийно-ремонтной службы исполнителя, объединенных и (или) единых диспетчерских службах, если такие службы созданы.

7.2 Учет и контроль коммунальных ресурсов и коммунальных услуг

Исполнитель обеспечивает, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, учет и контроль поставляемых ресурсоснабжающими организациями коммунальных ресурсов и потребляемых потребителями коммунальных услуг в многоквартирном жилом доме, исходя из нормативов потребления коммунальных услуг и (или) показаний приборов учета при их наличии.

Установка и ввод в эксплуатацию общедомовых приборов учета, индивидуальных, общего (квартирного) или комнатного прибора учета по [7], [14].

Примечание – Класс точности общедомового прибора учета должен соответствовать классу точности приборов учета, установленных в помещениях, принадлежащих собственникам и на оборот в [14].

7.3 Снятие показаний с приборов учета и передача их энергоснабжающим организациям

Поставщик, в соответствии с действующим законодательством, организует и обеспечивает ежемесячное снятие показаний с общедомовых приборов учета, учитывающих потребление коммунальных ресурсов, поставляемых ресурсоснабжающими организациями в точку учета коммунального ресурса, а также получение показаний с приборов учета, установленных в помещениях, принадлежащих собственникам, учитывающие потребленные ими коммунальные услуги и передача их энергоснабжающим организациям.



У поставщика должна быть разработанная и утвержденная процедура по снятию показаний с приборов учета и хранение полученной информации. Поставщик назначает ответственного за выполнение данных работ.

7.4 Документальное подтверждение факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

Исполнитель обеспечивает документальное подтверждение факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Порядок самостоятельного установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в том числе на основании обращений потребителей в соответствии с СТ РК 2970.

Определение отклонений показателей внутри помещений многоквартирных жилых домов производится в соответствии с нормативными правовыми актами, в том числе ГОСТ 30494.

У исполнителя должна быть разработанная и утвержденная процедура по подтверждению факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и назначен ответственный за ее исполнение.

7.5 Документальное подтверждение факта поставки коммунального ресурса ненадлежащего качества

Порядок установления факта поставки ресурсоснабжающими организациями в точку учета коммунального ресурса, не соответствующего техническим параметрам и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определяется с учетом требований законодательства Республики Казахстан, а так же условиями договора, заключенного исполнителем с ресурсоснабжающей организацией и подтверждается актом, который составляется, в сроки и по процедуре определенной законодательством Республики Казахстан и условиями договора.

Примечание – Если исполнителем, установлены приборы контроля, имеющие соответствующие разрешительные документы (сертификаты) на их применение, и которые позволяют контролировать параметры и (или) объем коммунального ресурса, поставляемого ресурсоснабжающей организацией, зафиксированные такими приборами отклонение параметров и (или) объема коммунального ресурса являются основанием для перерасчета исполнителем оплаты за такой коммунальный ресурс.

У исполнителя должна быть разработанная и утвержденная процедура по документальному подтверждению факта поставки коммунального ресурса ненадлежащего качества и назначен ответственный за ее исполнение.

7.6 Начисление, расчет и перерасчет за потребленные коммунальные услуги и коммунальные ресурсы

Порядок начисления, определения размера платы за коммунальные услуги, перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг осуществляется в соответствии с действующим



законодательством.

У исполнителя должна быть информационная электронная программа, с использованием которой квалифицированные специалисты производят начисления и перерасчеты.

Примечание – Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией.

7.7 Приостановление или ограничение предоставления потребителям коммунальных услуг

Порядок приостановления или ограничения предоставления потребителям коммунальных услуг, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

При приостановлении или ограничении предоставления потребителям коммунальных услуг исполнитель должен:

- обладать знанием законодательства, регламентирующего порядок приостановления или ограничения предоставления потребителям коммунальных услуг;
- иметь средства и устройства, с использованием которых осуществляется приостановление или ограничение предоставления потребителям коммунальных услуг;
- иметь в своем составе квалифицированных специалистов, способных выполнить работы по приостановлению или ограничению предоставления потребителям коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Примечание — Исполнитель может поручить выполнение работ по приостановлению или ограничению предоставления потребителям коммунальных услуг сторонней организации, имеющей в своем составе квалифицированных специалистов, необходимые ресурсы и оборудование, заключив с ней соответствующий договор.

7.8 Ведение исковой и претензионной работы

Исполнитель и/или поставщик ведет исковую и претензионную работу с должниками, не оплачивающими или оплачивающими не в полном объеме потребленные ими коммунальные услуги в многоквартирном жилом доме, в том числе с ресурсоснабжающими организациями, в случае поставки ими коммунального ресурса не соответствующего требованиям, установленным в договоре, а так же с другими участниками договорных отношений, не надлежащим образом выполняющих условия договоров при предоставлении коммунальных услуг.

У исполнителя и/или поставщика должны быть квалифицированные специалисты.

Примечание – Исполнитель может заключить соответствующий договор со специализированной организацией.

7.9 Организация мероприятий по энергосбережению и повышению энергоэффективности

Работы (услуги) по энергосбережению и повышению энергоэффективности, осуществляются по [8].



8 Требования, предъявляемые к исполнителю при предоставлении коммунальных услуг

При предоставлении коммунальной услуги, исполнитель обязан:

- назначить ответственных лиц, по заключению и ведению договоров с ресурсоснабжающими организациями на поставку коммунальных ресурсов, обеспечивающих:
- а) установление в договоре с ресурсоснабжающими организациями соответствующих технических параметров, поставляемых потребителю коммунальных ресурсов;
- б) установление, на основе требований законодательства Республики Казахстан, понятного и экономически обоснованного порядка перерасчета (снижение) оплаты, в случае поставки ресурсоснабжающей организацией некачественного коммунального ресурса;

Примечание — Исполнитель в своем составе должен иметь квалифицированных специалистов, обладающих специальными знаниями решения экономических, юридических и технических вопросов, в том числе по расчету и начислению за потребленные коммунальные ресурсы.

- иметь квалифицированных специалистов, обеспечивающих нормативное техническое состояние внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения.

Примечание – Исполнитель может поручить выполнение работ по содержанию внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения сторонней организации, имеющей в своем составе квалифицированных специалистов, необходимые ресурсы, заключив с ней соответствующий договор.

9 Контроль качества предоставления коммунальных услуг

Для контроля качества предоставляемых услуг применяются следующие методы:

- визуальный контроль (осмотр имеющихся у исполнителя помещений, применяемого оборудования, наличия технической и иной документации);
- аналитический (анализ документации содержания договоров, актов проверок, журналов контроля и учета заявок, актов сдачи-приемки работ);
 - социологический (рассмотрение жалоб, опрос потребителей, анкетирование и др.);
- сравнительный (анализ, на основании архивных документов, фотофиксации, актов, журналов заявок и отчетов, позволяющий отслеживать изменение технического состояния многоквартирного жилого дома его частей, удовлетворенности заказчика (потребителей), повышения комфортности проживания, снижение энергопотребления, снижение уровня платежей);
- отслеживание эффективности работы специалистов и служб исполнителя при предоставлении коммунальных услуг, проверка культуры обслуживания, в том числе на основании регулярных проверок журналов, которые ведут диспетчерские службы.

Для повышения качества предоставления коммунальных услуг исполнителю необходимо:

- повышать квалификацию специалистов, направляя их на курсы повышения квалификации, мастер-классы, с подтверждением определенного уровня знаний (аттестация, сертификация), обеспечивать их участие в обучающих семинарах и др.;
- проводить анкетирования потребителей, по итогам которых принимать меры к устранению недостатков;
- следить за выполнением установленных и принимаемых нормативных документов, и требований;
 - сокращать сроки выполнения заявок, поступающих от потребителей;
 - обмениваться положительным опытом с организациями, работающими в сфере



услуг жилищного и коммунального хозяйства;

- внедрять системы управления качеством на предприятии;
- проводить сертификацию специалистов и работ;
- применять в работе электронные программы управления многоквартирным жилым домом, расчетов, начислений, формирования и ведения технической документации на многоквартирный жилой дом;
- проводить мониторинг среди организаций, поставляющих коммунальные ресурсы (при наличии таковых), выбирая тех, кто имеет стабильные, наиболее выгодные условия, имеет хорошие отзывы и репутацию.

10 Требования безопасности

При выполнении работ должны соблюдаться требования безопасности по [9] - [13] и в соответствии с ГОСТ 12.4.026.

К проведению работ допускаются лица, прошедшие обучение и инструктаж в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004.

Приборы и приспособления, применяемые в процессе выполнения работ, должны использоваться в соответствии с требованиями, предусмотренными эксплуатационной документацией и обеспечивать безопасность потребителей, персонала и окружающей среды.



Библиография

- [1] Закон Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94 «О жилищных отношениях».
- [2] Закон Республики Казахстан от 16 июля 2001 года № 242 «Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности в Республике Казахстан».
 - [3] СН РК 4.02-04-2013 Тепловые сети.
- [4] Санитарные правила «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам коммунального назначения», утвержденные приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 26 июля 2022 года № ҚР ДСМ-67.
- [5] Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей, утвержденные приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 30 марта 2015 года № 246.
- [6] Закон Республики Казахстан от 9 января 2012 года № 532-IV «О газе и газоснабжении».
- [7] Закон Республики Казахстан от 7 июня 2000 года N 53-II «Об обеспечении единства измерений».
- [8] Закон Республики Казахстан от 13 января 2012 года № 541-IV «Об энергосбережении и повышении энергоэффективности».
- [9] СН РК 1.04-25-2014 Правила безопасности проведения технических обследований жилых зданий для проектирования капитального ремонта.
 - [10] СН РК 1.03-05-2011 Охрана труда и техника безопасности в строительстве.
- [11] СНиП 12-04-2002 Безопасность труда в строительстве. Часть 2. Строительное производство.
 - [12] Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V 3РК.
- [13] Правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок, утвержденный приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 31 марта 2015 года № 253.
- [14] Правила выбора, монтажа и эксплуатации приборов учета воды в системах водоснабжения и водоотведения, утвержденные приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 августа 2015 года № 621.
 - [15] СП РК 2.04-01-2017 Строительная климатология.
- [16] СП РК 4.01-101-2012 Внутренний водопровод и канализация зданий и сооружений.
- [17] Технический регламент Таможенного союза «Безопасность лифтов» (ТР ТС 011/2011), утвержденный решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011 года № 824.

MKC 03.080.30

Ключевые слова: коммунальные услуги, услуги теплоснабжения, услуги водоснабжения, услуги электроснабжения, услуги газоснабжения





«Қазақстан стандарттау және метрология институты» республикалық мемлекеттік кәсіпорны 010000, Астана қаласы, Мәңгілік ел даңғылы, 11 үй «Эталон орталығы» ғимараты Тел.: 8(7172) 980642