

Сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі, тұрғын үй қатынастары және коммуналдық шаруашылық саласындағы мемлекеттік нормативтік құжаттар

Государственные нормативные документы в сфере архитектурной, градостроительной и строительной деятельности, жилищных отношений и коммунального хозяйства

КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПА ДЕНГЕЙІН
АНЫҚТАУ ӘДІСТЕМЕСІ

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ КАЧЕСТВА
КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Ресми басылым
Издание официальное

Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігінің Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитеті
Комитет по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства
Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан

Астана 2025

АЛҒЫ СӨЗ

- 1 ӘЗІРЛЕГЕН:** "НИИНОРМ" ЖШС
- 2 ҰСЫНҒАН:** Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитетінің Техникалық реттеу және нормалау басқармасы
- 3 БЕКІТІЛГЕН ЖӘНЕ ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛГЕН:** Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігінің Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитетінің 2025 жылғы «29» желтоқсандағы № 175-нқ бұйрығымен

ПРЕДИСЛОВИЕ

- 1 РАЗРАБОТАН:** ТОО «НИИНОРМ»
- 2 ПРЕДСТАВЛЕН:** Управлением технического регулирования и нормирования Комитета по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан
- 3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ:** Приказом Комитета по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан от «29» декабря 2025 г. № 175-нқ

Осы мемлекеттік нормативті Қазақстан Республикасының сәулет, қала құрылысы және құрылыс істері жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органның рұқсатысыз ресми басылым ретінде толық немесе ішінара қайта басуға, көбейтуге және таратуға болмайды.

Настоящий государственный норматив не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения уполномоченного государственного органа по делам архитектуры, градостроительства и строительства Республики Казахстан.

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	1
1. ҚОЛДАНУ САЛАСЫ	2
2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР	3
3 ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР	4
4. КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР САПАСЫНЫҢ ДЕҢГЕЙІ	5
5 ТҰТЫНУШЫҒА КӨРСЕТІЛЕТІН КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.....	6
5.1 Жылумен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар:	7
5.2 Ұсынылатын ыстық сумен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар: ..	7
5.3 Ұсынылатын суық сумен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар:	8
5.4 Электрмен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар.....	8
5.5 Ұсынылатын газбен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар:	9
5.6 Лифт сипаттамалары мен қауіпсіздік құрылғыларына қойылатын жалпы талаптар:	10
5.7 Қатты тұрмыстық қалдықтарды жинауға және әкетуге қойылатын талаптар:.....	12
6 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТПЕУ НЕМЕСЕ ТИІСТІ САПАСЫЗ КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ФАКТИСІН БЕЛГІЛЕУ ТӘРТІБІ	13
7 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ	14
8 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ЖЕТКІЗУШІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ	15
9 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН АРТТЫРУ ПРИНЦИПТЕРІ, КӨРСЕТКІШТЕРІ ЖӘНЕ КРИТЕРИЙЛЕРІ	16
10 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПА ДЕҢГЕЙІН АНЫҚТАУ ӘДІСТЕРІ	19
10.1 Коммуналдық қызметтерді ұсыну сенімділігінің интегралдық индексі есептеу әдісі ..	19
10.2 Коммуналдық қызметтердің сапа деңгейін анықтаудың Әлеуметтанулық әдістері	26
11.1 ИНПУ және CSI интегралды интерпретациясы	30
11.2 Практикалық қолдану	31
А Қосымшасы	32
Б Қосымшасы	33
В Қосымшасы.....	34
Г Қосымшасы	35
Д Қосымшасы.....	36
Е Қосымшасы	37
Ж Қосымшасы.....	38
Библиография.....	39

КІРІСПЕ

Коммуналдық қызметтердің сапасы халықтың өмір сүру жайлылығы мен қауіпсіздік деңгейін, аумақтардың әлеуметтік тұрақтылығын, сондай-ақ тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығының жалпы тиімді жұмыс істеуін айқындайтын негізгі факторлардың бірі болып табылады. Жылумен, сумен, электр энергиясымен және газбен жабдықтаудың сенімділігі, сондай-ақ лифт шаруашылығына уақтылы қызмет көрсету және тұрмыстық қатты қалдықтарды шығару азаматтардың тіршілік ету жағдайларына және коммуналдық қамтамасыз ету жүйесіне деген сеніміне тікелей әсер етеді.

Коммуналдық инфрақұрылымның тозуы, инженерлік желілердің даму деңгейінің аумақтық біркелкі еместігі, сондай-ақ коммуналдық қызметтерді жеткізушілер қызметінің ашықтығы мен есептілігіне қойылатын талаптардың артуы жағдайында коммуналдық қызметтердің сапасын бағалаудың бірыңғай, салыстырмалы және объективті тәсілдерін қолдану қажеттілігі туындайды. Бірыңғай әдістемелік базаның болмауы кешенді талдау жүргізуді, өңірлер арасындағы көрсеткіштерді салыстыруды және негізделген басқарушылық шешімдер қабылдауды қиындатады.

Осы Коммуналдық қызметтердің сапа деңгейін анықтау әдістемесі коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға жүйелі тәсілді қалыптастыру мақсатында әзірленді және техникалық, пайдалану, басқарушылық және тұтынушылық көрсеткіштердің жиынтығына негізделген. Әдістеме бағалау нәтижелерінің салыстырмалылығын қамтамасыз етуге, коммуналдық қызметтерді жеткізушілер қызметінің ашықтығын арттыруға, сондай-ақ проблемалық аймақтарды анықтау және коммуналдық инфрақұрылымды жаңғырту басымдықтарын белгілеу үшін құралдар қалыптастыруға бағытталған.

Әдістемеді коммуналдық қызметтердің сенімділігі мен үздіксіздігін сипаттайтын сандық көрсеткіштермен қатар тұтынушылардың қанағаттану деңгейін көрсететін социологиялық әдістерді қолдану көзделген. Қызметтерді ұсынудың сенімділігінің интегралдық индексі және тұтынушылардың қанағаттануын бағалауды кешенді қолдану коммуналдық қызметтердің нақты сапа деңгейі және оның белгіленген талаптарға сәйкестігі туралы тұтас түсінік алуға мүмкіндік береді.

Әдістеме мемлекеттік басқару органдарына, жергілікті атқарушы органдарға, коммуналдық қызметтерді жеткізушілерге, бақылаушы және қадағалаушы органдарға, сондай-ақ талдамалық және зерттеу ұйымдарына қолдануға арналған. Оны пайдалану басқарушылық шешімдердің негізділігін арттыруға, коммуналдық қызметтердің сапасын мониторингтеу тетіктерін дамытуға және Қазақстан Республикасының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығын орнықты дамыту үшін жағдайлар қалыптастыруға бағытталған.

1. ҚОЛДАНУ САЛАСЫ

1.1 Осы коммуналдық қызметтер сапасының деңгейін айқындау әдістемесі (бұдан әрі-әдістеме) өнім беруші (коммуналдық қызметтер көрсететін ұйым) мен Тұтынушы арасындағы пайдалану жауапкершілігі шекарасында тұтынушыларға түсетін коммуналдық қызметтер көрсету сапасын бағалауға бірыңғай тәсілді белгілейді.

1.2 Әдістеме коммуналдық қызметтердің барлық негізгі түрлеріне, соның ішінде:

- а) жылумен жабдықтау,
- б) электрмен жабдықтау,
- в) сумен жабдықтау,
- г) су бұру,
- д) газбен жабдықтау,
- е) лифттерге қызмет көрсету,
- ж) қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау және шығару.

1.3 Әдістеме коммуналдық қызметтерді жеткізуші мен Тұтынушы арасындағы қарым-қатынастардың барлық кешеніне қолданылады, оның ішінде:

- а) ұсынылатын коммуналдық қызметтердің техникалық және пайдалану сипаттамаларын бағалау кезінде;
- б) тұтынушылардың қанағаттану деңгейін талдау кезінде;
- в) коммуналдық қызметтердің сапасын жақсарту жөніндегі іс-шараларды жоспарлау және іске асыру кезінде.

1.4 Әдістемені келесі субъектілер қолдануға ұсынады:

- а) коммуналдық қызметтерді жеткізушілер – өз қызметінің мониторингі, сапасын басқару және ашықтығын арттыру үшін;
- б) жергілікті атқарушы органдар – коммуналдық сектордың тиімділігін бағалау үшін, инфрақұрылымды жаңғырту және даму бағдарламаларын әзірлеу жөнінде шешімдер қабылдау, азаматтардың өтініштері бойынша тексерулер жүргізу және шағымдарына ден қою үшін;
- в) бақылаушы және қадағалау органдары – тексерулер жүргізу және азаматтардың шағымдарына ден қою үшін;
- г) талдау және зерттеу ұйымдары – жария есептерді, рейтингтерді, салыстырмалы талдауды дайындау кезінде.

1.5 Әдістеме ағымдағы талдау шеңберінде де (жедел бақылау және жоспарлау), сондай-ақ елді мекендерді коммуналдық қамтамасыз ету жүйесін стратегиялық басқару шеңберінде де қолданылуы мүмкін, соның ішінде:

- а) облыстар, қалалар, аудандар деңгейінде сапаның кешенді мониторингін жүргізу;
- б) коммуналдық қызметтердің сапасын арттырудың республикалық және өңірлік бағдарламаларын қалыптастыру;
- в) инфрақұрылымға инвестициялау үшін басымдықтарды айқындау;
- г) мәлімделген құнның сапа деңгейінің сәйкестігін бағалау (баға / сапа);
- д) тұрғын үй-коммуналдық шаруашылықты (ТКШ) цифрландыру және жаңғырту бағдарламалары шеңберінде нысаналы индикаторларды әзірлеу.

1.6 Әдістеме Қазақстан Республикасының аумағында коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауды біріздендіру үшін негіз болады және коммуналдық кәсіпорындарды корпоративтік басқаруды, ESG-есептілікті, тұрғын үй-коммуналдық реформаның мемлекеттік бағдарламаларын орнықты дамыту мен іске асыруды қоса алғанда, аралас салаларда пайдалану үшін бейімделуі мүмкін.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы әдістемені қолдану үшін мынадай анықтамалық нормативтік құжаттар қажет:

"Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360-VI ҚРЗ кодексі;

Қазақстан Республикасының Су кодексі 2025 жылғы 9 сәуірдегі № 178-VIII ҚРЗ

Қазақстан Республикасының 2021 жылғы 2 қаңтардағы № 400-VI ҚРЗ Экологиялық кодексі

Қазақстан Республикасының 2018 жылғы 27 желтоқсандағы № 204-VI Заңы. "Табиғи монополиялар туралы";

"Электр энергетикасы туралы" Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 9 шілдедегі № 588-II Заңы;

Қазақстан Республикасының 2024 жылғы 8 шілдедегі № 120-VIII ҚРЗ Заңы. "Жылу энергетикасы туралы";

"Лифт қауіпсіздігі" Кеден одағының техникалық регламенті Кеден одағы Комиссиясының 2011 жылғы 18 қазандағы № 824 шешімі;

"Жылу энергиясын пайдалану қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2014 жылғы 18 желтоқсандағы № 211 бұйрығы;

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 3 тамыздағы № ҚР ДСМ-72 бұйрығы. "Өндірістік мақсаттағы ғимараттар мен құрылыстарға қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларын бекіту туралы;

"Техникалық, экономикалық және экологиялық орындылығын ескере отырып, міндетті түрде бөлек жинауға жататын қалдықтарды бөлек жинауға, оның ішінде қалдықтардың түрлеріне немесе топтарына (түрлерінің жиынтығына) қойылатын талаптарды бекіту туралы "Қазақстан Республикасы Экология, Геология және табиғи ресурстар министрінің м. а. 2021 жылғы 2 желтоқсандағы № 482 бұйрығы;

"Өндіріс және тұтыну қалдықтарын жинауға, пайдалануға, қолдануға, залалсыздандыруға, тасымалдауға, сақтауға және көмуге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларын бекіту туралы " Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м. а. 2020 жылғы 25 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-331/2020 бұйрығы;

"Тарифтерді қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2019 жылғы 19 қарашадағы № 90 бұйрығы;

"Су көздеріне, шаруашылық-ауыз су мақсаттары үшін су жинау орындарына, шаруашылық-ауыз сумен жабдықтауға және су объектілерінің мәдени-тұрмыстық су пайдалану және қауіпсіздік орындарына қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2023 жылғы 20 ақпандағы № 26 бұйрығы;

"Коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 26 шілдедегі № ҚР ДСМ-67 бұйрығы;

Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2025 жылғы 4 сәуірдегі № 145-н/к бұйрығы. "Жылумен жабдықтау субъектілері мен жылу энергиясын тұтынушылардың өзара іс-қимыл жасау қағидаларын бекіту туралы";

"Шаруашылық-ауыз су және мәдени-тұрмыстық су пайдалану қауіпсіздігі көрсеткіштерінің гигиеналық нормативтерін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 24 қарашадағы № ҚР ДСМ-138 бұйрығы;

МСН 4.02-02-2004 "жылу желілері";

МСН 4.03-01-2003 "газ тарату жүйелері";

ГОСТ 32144-2013 "жалпы мақсаттағы электрмен жабдықтау жүйелеріндегі электр энергиясының сапа нормалары";

ГОСТ 30494-2011 " тұрғын және қоғамдық ғимараттар. Үй-жайлардағы микроклимат параметрлері";

ГОСТ 33984.1-2016 (EN 81-20: 2014) " лифттер. Құрылғы мен орнатудың жалпы қауіпсіздік талаптары. Адамдарды немесе адамдар мен жүктерді тасымалдауға арналған лифттер "(түзетулермен);

ҚР ҚН 4.01-01-2011 "ғимараттар мен құрылыстардың ішкі су құбыры және кәрізі";

ҚР БК 4.01-101-2012 "Ғимараттар мен құрылыстардың ішкі су құбыры және кәрізі";

ҚР ҚН 2.04-07-2022 "ғимараттарды термиялық қорғау";

СП 31-108-2002"Тұрғын және қоғамдық ғимараттар мен құрылыстардың қоқыс құбырлары";

ҚР СТ 3305-2018"лифттер, эскалаторлар, траволаторлар және мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған көтергіштер жеткізуге, монтаждауға және пайдалануға қойылатын талаптар";

ҚР СТ 2967-2023 тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық. Коммуналдық қызметтер.

ВСН 8-72 "тұрғын және қоғамдық ғимараттардағы қоқыс құбырларын жобалау бойынша нұсқаулар";

ҚР СТ EN 840-2-2020"жылжымалы қоқыс контейнерлері";

ҚР ҚН 4.03-01-2011 "газ тарату жүйелері".

3 ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

Осы Әдістемеді мынадай терминдер мен анықтамалар қолданылады:

Баланстық тиістілік шекарасы: меншік, шаруашылық жүргізу немесе жедел басқару белгілері бойынша иелер арасындағы инженерлік желілер мен құрылыстар элементтерін бөлу сызығы. [1]

Өнім беруші мен тұтынушының пайдалану жауапкершілігінің шекарасы: тараптардың келісімімен белгіленетін инженерлік жүйелер элементтерін пайдалану үшін міндеттер (жауапкершілік) белгісі бойынша инженерлік жүйелер элементтерін бөлу сызығы. Мұндай келісім болмаған кезде пайдалану жауапкершілігінің шекарасы теңгерімдік тиесілілік шекарасы бойынша белгіленеді. [1]

Тұтынушы-реттелетін қызметтерді пайдаланатын немесе пайдалануды көздейтін жеке немесе заңды тұлға. [2]

Өнім беруші-меншік нысанына қарамастан, жасалған шартқа сәйкес тұтынушыларға коммуналдық қызметтер көрсететін заңды немесе жеке тұлға. [3]

Коммуналдық қызметтер-тұтынушыға қауіпсіз және жайлы тұру (болу) жағдайларын қамтамасыз ету үшін сумен жабдықтауды, су бұруды, газбен жабдықтауды, электрмен жабдықтауды, жылумен жабдықтауды, қоқысты жоюды, лифттерге қызмет көрсетуді қамтитын көрсетілетін қызметтер. [3]

Коммуналдық қызметтердің сапасы: тұрғын үй қорын ұстау бойынша қызметтердің қасиеттері мен сипаттамаларының жиынтығы.

Тиісті сападағы коммуналдық қызметтер: коммуналдық қызметтерді көрсету қағидаларының талаптарына, коммуналдық қызметтерді көрсету режиміне, көлемі мен сапасына қойылатын санитарлық және техникалық талаптарға, Қазақстан Республикасы заңнамасының өзге де талаптарына, сондай-ақ өнім беруші Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жасасатын және коммуналдық қызметтерді көрсету талаптарын қамтитын шарттың талаптарына жауап беретін коммуналдық қызметтер.

Қызмет көрсету режимі: қызметтің әрбір түрі үшін белгіленген міндетті нормалар жүйесі.

ТКШ: тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық.

ГВС: ыстық сумен жабдықтау.

ХВС: суық сумен жабдықтау.

КО: жылумен жабдықтау.

ЭЭ: электр энергиясы.

ГС: газбен жабдықтау.

БЕО: бірыңғай есеп айырысу орталығы

ИНПУ: қызмет көрсетудің сенімділік индексі

CSI: тұтынушылардың қанағаттануын бағалау

KPI: сапаның негізгі көрсеткіштері.

4. КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР САПАСЫНЫҢ ДЕҢГЕЙІ

Коммуналдық қызметтер сапасының жалпыланған көрсеткіштері

4.1 коммуналдық қызметтерді көрсетудің тұтынушылық қасиеттері мен режимі нормативтік құқықтық актілердің, сондай-ақ нормативтік-техникалық құжаттаманың талаптарына сәйкес белгіленген талаптарға сәйкес болуы тиіс:

а) жылумен жабдықтау-пәтерлердегі, тұрғын емес үй-жайлардағы ауа температурасын айқындайтын санитариялық нормаларға, сондай-ақ температуралық кестелерге сәйкес-жылыту маусымы кезінде тәулік бойы;

б) электрмен жабдықтау – ГОСТ 32144-2013 сәйкес электр энергиясы сапасының көрсеткіштері мен нормаларына сәйкес – жыл бойы тәулік бойы;

в) суық және ыстық сумен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында, Санитариялық қағидаларда және мемлекеттік стандарттарда белгіленген берілетін судың сапасына сәйкес-жыл бойы тәулік бойы;

г) су бұру – ағынды суларды су бұру жүйелеріне толық бұруды қамтамасыз ету-жыл бойы тәулік бойы;

д) газбен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген техникалық талаптарға сәйкес және шарттарда белгіленген толық көлемде;

е) лифтілерге қызмет көрсету – лифтілердің өнеркәсіптік қауіпсіздік талаптарына және ҚР СТ 3305-2018 "лифттер, эскалаторлар, траволаторлар және мүмкіндіктері шектеулі адамдарға арналған көтергіштер "жеткізуге, монтаждауға және пайдалануға қойылатын талаптар" ұлттық стандартына сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы немесе шарт негізінде;

ж) тұрмыстық қатты қалдықтарды жинау және шығару – санитарлық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес жергілікті атқарушы орган белгілеген кестелер бойынша немесе жасалған шарттар бойынша.

4.2 коммуналдық қызметтер сапасының көрсеткіштері:

а) сенімділік көрсеткіші-коммуналдық қызметтерді жеткізушінің объектілерінде технологиялық бұзушылықтардың санына, көлеміне және ұзақтығына қарай айқындалады. Сенімділік деңгейінің көрсеткіштеріне мыналар жатады:

коммуналдық қызметтерді көрсету кезінде бұзушылықтар санымен анықталатын көрсеткіштер;

коммуналдық қызметтерді көрсетуді тоқтатудың келтірілген ұзақтығымен айқындалатын көрсеткіштер;

коммуналдық қызметтерді жібермеудің келтірілген көлемімен анықталатын көрсеткіштер;

жылу энергиясын берудегі бұзылулар нәтижесінде температураның ауытқуының орташа өлшенген шамасымен анықталатын көрсеткіштер.

электр энергиясын берудегі кернеу ауытқуларының орташа өлшенген шамасымен анықталатын көрсеткіштер.

газбен жабдықтаудағы қысым ауытқуларының орташа өлшенген шамасымен анықталатын көрсеткіштер.

б) операциялық сәйкестік деңгейінің көрсеткіші-өнім беруші тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді өндіру, жеткізу процесінде коммуналдық қызметтерді тұтынушылармен тиімді өзара іс-қимылға бағытталу дәрежесін сипаттайды:

тауарлар мен қызметтерді жеткізуші мен Тұтынушы арасындағы шарттарда белгіленген талаптар;

тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында өнім беруші өзіне жүктеген мән-жайлардан туындайтын талаптарды орындау;

бұл өнім берушінің тауарлар мен қызметтерді тұтынушылармен қарым-қатынасы тұрғысынан заңнамалық және басқа да міндетті талаптар.

в) өнім беруші жеткізетін тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапа деңгейі сипаттайтын сапа деңгейінің көрсеткіштері негізінде айқындалады:

объектілерге қосылу жөніндегі тауарлар мен қызметтердің талаптарын орындау дәрежесі;

өнім берушінің тауарлар мен қызметтерді өндіру, жеткізу және қызметтерді көрсету бойынша тауарлар мен қызметтерді тұтынушылардың талаптарын орындау дәрежесі, бұл тауарлар мен қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін белгіленген мерзімде қарауға және шешім қабылдауға мүмкіндік береді.

4.3 Газбен жабдықтау және жылумен жабдықтау саласындағы коммуналдық қызметтер сапасының деңгейін бағалау кезінде осы Әдістеме "газ және газбен жабдықтау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының және "Жылу энергетикасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарын, сондай-ақ оларды дамытуға қабылданған нормативтік құқықтық актілерді ескере отырып қолданылады [9], [10].

5 ТҰТЫНУШЫҒА КӨРСЕТІЛЕТІН КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Жылумен және сумен жабдықтау жүйелеріне енгізудегі қысым ЦО, ХВС және ГВС жүйелерінің құбырларын сумен толтыруды қамтамасыз етуі тиіс, бұл ретте судың статикалық қысымы осы жүйе үшін рұқсат етілгеннен 0,6-0,7 МПа (6-7 кгс/см²) жоғары болмауы тиіс.

Үйге құбырларды енгізудегі ГВС және ХВС жүйелеріндегі су қысымының мәндері бір деңгейде болуы тиіс (жылу (элеватор) торабында, жылу пунктін және/немесе сорғы станциясын реттеудің автоматты құрылғыларында баптау кезінде қол жеткізіледі), бұл ретте қысымның шекті рұқсат етілген айырмасы 0,10 МПа (1 кгс/см²) аспауы тиіс.

Ғимараттарға кіре берістегі осы параметрлерді коммуналдық қызметтерді жеткізушілер тұтынушылар арасында жылу энергиясын, суық және ыстық суды автоматты реттеу, оңтайландыру, біркелкі бөлу жөніндегі іс-шараларды орындау арқылы, ал кері құбырлар үшін ғимараттардың инженерлік жүйелерін тексеру, бұзушылықтарды немесе қайта жабдықтауды анықтау және жою және реттеу іс-шараларын жүргізу арқылы қамтамасыз етуі тиіс. Көрсетілген іс-шаралар жылу пункттерін, сорғы станцияларын және орамшілік желілерді маусымдық пайдалануға дайындау кезінде, сондай-ақ көрсетілген параметрлер (пайдалану жауапкершілігі шекарасына жеткізілетін коммуналдық қызметтер саны мен сапасының көрсеткіштері) бұзылған жағдайларда жүргізілуі тиіс.

Көрсетілген параметрлер мен режимдердің мәндері сақталмаған жағдайда өнім беруші оларды қалпына келтіру үшін барлық қажетті шараларды дереу қабылдауға міндетті. Сонымен қатар, пәтер ішіндегі температура нормадан төмен болған жағдайда, ұсынылған коммуналдық қызметтер үшін төлемді олардың сапасын бұза отырып қайта есептеу қажет.

ХВС және ГВС жүйелері арқылы берілетін судың сапасы мен қауіпсіздігі "шаруашылық-ауыз су және мәдени-тұрмыстық су пайдалану қауіпсіздігі көрсеткіштерінің гигиеналық нормативтерін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 24 қарашадағы № ҚР ДСМ-138 бұйрығының талаптарына, оның ішінде судың құрамына, зиянды заттар құрамының рұқсат етілген деңгейлеріне, микробиологиялық, паразитологиялық талаптарға сәйкес келуі тиіс және радиологиялық көрсеткіштер, сондай-ақ санитарлық-гигиеналық қауіпсіздікті қамтамасыз ететін органолептикалық сипаттамалар және өзге де көрсеткіштер.

5.1 Жылумен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар:

а) жылыту жүйесіне келіп түскен желілік судың орташа тәуліктік температурасының ауытқуы белгіленген температуралық кестеден $\pm 3\%$ шегінде болуға тиіс. Кері желілік судың орташа тәуліктік температурасы температура кестесінде белгіленген температурадан 5 дан аспауы керек%;

б) орталықтандырылған жылыту жүйесінің кері құбырындағы желілік судың қысымы статистикалықтан (жүйе үшін) кемінде 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) жоғары, бірақ рұқсат етілгеннен (құбырлар, жылыту аспаптары, арматура және өзге де жабдықтар үшін) жоғары болмауы тиіс. Қажет болған жағдайда магистральдық жылу желілеріне тікелей қосылған тұрғын ғимараттарды жылыту жүйелерінің жеке жылы пункттерінде кері құбырларда тірек реттегіштерін орнатуға жол беріледі;

в) ЦТС жүйелерінің берілетін құбыржолындағы желілік судың қысымы кері құбырлардағы судың қажетті қысымынан қолда бар қысым мөлшеріне жоғары болуы тиіс (жүйеде жылу тасымалдағыштың айналымын қамтамасыз ету үшін);

г) ғимаратқа ЦО жылу желісін енгізудегі жылу тасымалдағыштың қолда бар қысымын (беру және кері құбырлар арасындағы қысымның айырмасын) жылумен жабдықтаушы ұйымдар мынадай шектерде ұстап тұруы тиіс:

1) тәуелді қосылу кезінде (элеваторлық тораптармен) – жобаға сәйкес, бірақ кемінде 0,15 МПа (1,5 кгс/см²);

2) тәуелсіз қосылу кезінде-жобаға сәйкес, бірақ ЦО үйшілік жүйесінің гидравликалық кедергісінен кемінде 0,03 МПа (0,3 кгс/см²) артық [4].

Жылумен жабдықтау қызметтерінің сапасын бағалау осы Әдістемеде белгіленген көрсеткіштер мен параметрлерді ескере отырып, "Жылу энергетикасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, сондай-ақ оны дамытуға қабылданған нормативтік құқықтық актілердің талаптарына сәйкес жүзеге асырылады [9].

5.2 Ұсынылатын ыстық сумен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар:

а) 60-75°С шегінде жабық жүйелер үшін, 55-65°С шегінде Ашық жылумен жабдықтау жүйелері үшін ГВС беру құбырындағы ыстық судың температурасы;

б) ГВС айналым құбырындағы температура (жабық және ашық жүйелер үшін) 46-55°С;

в) ГВС жүйесін енгізудегі жеткізуші құбырдағы ыстық су температурасының орташа арифметикалық мәні барлық жағдайларда 50°С-тан төмен болмауы тиіс;

г) ГВС жүйесінің есептік айналым шығыны кезінде қолда бар қысым (беру және кері құбырлар арасындағы қысымның айырмасы) 0,03-0,06 МПа (0,3-0,6 кгс/см²) төмен болмауы тиіс;

д) ГВС жүйесінің жеткізу құбырындағы судың қысымы айналым құбырындағы судың қысымынан қолда бар қысым мөлшеріне жоғары болуы тиіс (жүйеде ыстық судың айналымын қамтамасыз ету үшін);

е) ГВС жүйелерінің айналым құбырындағы судың қысымы статикалық (жүйе үшін) қысымнан 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) кем болмауға, бірақ статикалық қысымнан (ең жоғары орналасқан және биік қабатты ғимарат үшін) 0,20 МПа (2 кгс/см²) артық аспауға тиіс.

Тұрғын үй-жайлардың санитариялық аспаптарындағы пәтерлердегі осы параметрлер кезінде Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық және нормативтік-техникалық құжаттарына сәйкес мынадай мәндер қамтамасыз етілуге тиіс:

а) 50°С-тан төмен емес температура 75°С-тан жоғары емес-жабық жылумен жабдықтау жүйелеріне қосылатын орталықтандырылған ыстық сумен жабдықтау жүйелері үшін;

б) жоғарғы қабаттардағы тұрғын үй-жайлардың санитарлық аспаптарындағы ең төменгі қысым 0,02-0,05 МПа (0,2-0,5 кгс / см²);

в) жоғарғы қабаттардағы санитариялық аспаптардағы ыстық сумен жабдықтау жүйелеріндегі ең жоғары еркін қысым 0,20 МПа (2 кгс/см²) аспауы тиіс;

г) төменгі қабаттардағы санитарлық аспаптардағы сумен жабдықтау жүйелеріндегі ең жоғары еркін қысым 0,45 МПа (4,5 кгс/см²) аспауы тиіс [4].

5.3 Ұсынылатын суық сумен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар:

а) ХВС жүйесінің жеткізуші құбырындағы судың қысымы статикалық (жүйе үшін) қысымнан 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) кем болмауы тиіс, бірақ статикалық қысымнан (неғұрлым жоғары орналасқан және биік қабатты ғимарат үшін) 0,20 МПа (2 кгс/см²) артық аспауы тиіс.

Осы параметр кезінде пәтерлерде Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық және нормативтік-техникалық құжаттарының талаптарына сәйкес мынадай мәндер қамтамасыз етілуге тиіс:

а) жоғарғы қабаттардағы тұрғын үй-жайлардың санитарлық аспаптарындағы ең аз бос қысым 0,02-0,05 МПа (0,2-0,5 кгс / см²);

б) жоғарғы қабаттардағы газды су жылытқыштың алдындағы ең төменгі қысым кемінде 0,10 МПа (1 кгс/см²);

в) төменгі қабаттардағы санитарлық аспаптардағы сумен жабдықтау жүйелеріндегі ең жоғары еркін қысым 0,45 МПа (4,5 кгс/см²) аспауы тиіс [4].

5.4 Электрмен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар

5.4.1 Электр энергиясы сапасының сипаттамалары:

а) жұмыс кернеуінің номиналды мәннен максималды ауытқуы;

б) электр тогының жиілігінің ауытқуы.

5.4.2 Жиіліктің ауытқуы

Нақты және номиналды жиілік арасындағы айырмашылықты сипаттайды.

Синхрондалған жүйелерде жиіліктің ауытқуы уақыттың 95% - ы үшін 0,2 герцтен, ал 100% - ы үшін 0,4 герцтен аспауы керек.

Автономды жүйелерде 1 Герцке дейін (қалыпты) және 5 Герцке дейін (шекті) ауытқуға рұқсат етіледі.

Өлшеу бір апта ішінде жүргізіледі.

5.4.3 Кернеудің баяу өзгеруі

Бұл кернеудің белгіленген мәннен ұзақ ауытқуы, әдетте бір минуттан артық.

Электр энергиясын жеткізу нүктелерінде ауытқулар уақыттың 100% ішінде номиналды немесе келісілген кернеудің $\pm 10\%$ аспауы тиіс.

Тұрмыстық желілер үшін базалық мәндер 220 және 380 вольт болып қабылданады.

Өлшеулер бір апта ішінде 10 минут уақыт аралығы бойынша орташалана отырып жүргізіледі

5.4.4 Кернеудің ауытқуы және фликер

Кернеудің ауытқуы фликердің қысқа және ұзақ мерзімді дозасының көрсеткіштерімен сандық түрде анықталатын визуалды кедергілерді (жарықтың жыпылықтауы) тудырады.

Қысқа мерзімді фликердің рұқсат етілген мәні 1,38 - ден аспайды, ұзақ-1,0-ден аспайды. Екі көрсеткіш те бақылау уақытының 100% - в аспауы керек.

Өлшеулер ГОСТ IEC 61000-4-15 сәйкес бір апта ішінде жүргізіледі, бұл ретте орташалаяу фликердің қысқа мерзімді дозасы үшін 10 минут және ұзақ дозасы үшін 2 сағат уақыт аралығы бойынша орындалады, ал таңбаланған деректер есепке алынбайды.

5.4.5 Бір кернеудің жылдам өзгеруі

Бұл жүктеменің ауысуы мен өзгеруіндегі кернеудің күрт өсуі.

Төмен вольтты желілерде мұндай секірулер 6 дан аспауы керек%,

6-дан 220 киловольтқа дейінгі желілерде-5% - дан аспайды.

5.4.6 кернеудің үзілуі

3 минутқа дейінгі үзілістер қысқа мерзімді болып саналады,

Ұзақ-3 минуттан артық.

Егер барлық фазалардағы кернеу номиналдың 5 пайызынан төмен түссе, үзіліс бекітіледі.

5.4.7 Сәтсіздіктер мен асқын кернеулер

Кернеудің төмендеуі-бұл апаттардан немесе күшті жүктемені бастаудан туындаған кернеудің қысқа мерзімді төмендеуі.

Жабдықтың өшуі мен ауысуына байланысты кернеулер пайда болуы мүмкін.

Екі құбылыс электромагниттік кедергі ретінде қарастырылады және ГОСТ 32144-2013 4.3.2 бөлімінің ережелеріне, сондай-ақ көрсетілген Стандарттың А қосымшасына сәйкес кернеудің өзгеру ұзақтығы мен тереңдігі бойынша нормаланады [5].

5.5 Ұсынылатын газбен жабдықтау қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар:

5.5.1 Ішкі газ құбырларындағы және газды пайдаланатын қондырғылардың алдындағы Газ қысымы осы қондырғылардың тұрақты жұмыс істеуі үшін қажетті, дайындаушы зауыттардың техникалық паспорттарында көрсетілген қысымға сәйкес келуі тиіс, бірақ мынадай мәндерден аспауы тиіс:

а) газ қысымының шамасы өндіріс талаптарына байланысты өндірістік ғимараттар-1,2 МПа;

б) өзге де өндірістік ғимараттар-0,6 МПа;

в) Өндірістік ғимараттарға бекітілген және осы ғимараттарға салынған жеке тұрған өнеркәсіптік кәсіпорындардың тұрмыстық ғимараттары-0,3 МПа;

г) әкімшілік ғимараттар-0,005 МПа;

д) қазандықтар:

өндірістік кәсіпорындардың аумағында жеке тұрған-1,2 МПа;

елді мекендер аумағында-0,6 МПа;

бекітілген, кіріктірілген және шатырлы өндірістік ғимараттар-0,6 МПа;

бекітілген, кіріктірілген және шатырлы қоғамдық, әкімшілік және тұрмыстық ғимараттар-0,3 МПа;

бекітілген, салынған және шатырлы тұрғын үй ғимараттары-0,005 МПа;

е) қоғамдық ғимараттар мен қойма-0,005 МПа;

ж) тұрғын ғимараттар-0,003 МПа.

5.5.2 Газ пайдаланатын жабдықты әртүрлі мақсаттағы ғимараттардың үй-жайларына орналастыру мүмкіндігі және осы үй-жайларға қойылатын талаптар стандарттардың және көрсетілген жабдықты жеткізуге арналған басқа да құжаттардың талаптарын, сондай-ақ осы зауыт паспорттары мен оны қолдану саласы мен шарттарын айқындайтын нұсқаулықтарды

ескере отырып, ғимараттарды жобалау және салу жөніндегі тиісті құрылыс нормалары мен қағидаларында белгіленеді.

Егер мұндай орналастыру мүмкіндігі тиісті құрылыс нормалары мен қағидаларымен регламенттелмеген болса, газ пайдаланатын жабдықты (табиғи тауарлық газды және сұйытылған мұнай газын ғимараттардың жертөле және жертөле қабаттарының үй-жайларында (бір пәтерлі және бұғатталған тұрғын ғимараттардан басқа) орналастыруға тыйым салынады.

5.5.3 Ажырату құрылғыларын орнату көзделуі тиіс:

а) газ есептегіштерінің алдында (егер есептегішті өшіру үшін кірістегі ажырату құрылғысын пайдалану мүмкін болмаса);

б) тұрмыстық газ аспаптарының, ас қорыту қазандықтарының плиталарының, жылыту пештерінің, газ жабдығының және бақылау-өлшеу аспаптарының алдында;

в) газ пайдаланатын жабдықтың оттықтары мен тұтандырғыштарының алдында;

г) үрлеу газ құбырларында;

д) газ құбырын үй-жайға кіргізу кезінде оған ГРУ немесе кіріс орнынан 10 м артық қашықтықта ажыратқыш құрылғысы бар газ есептегіші орналастырылған кезде.

5.5.4 Газ пайдаланатын жабдық орнатылатын әрбір объект белгіленген тәртіппен бекітілген газды пайдалану қағидаларына сәйкес газ шығынын есептегішпен жарақтандырылуға тиіс.

Тұтынушылардың газ шығынын есепке алу тәртібі және газдандырылатын тұрғын үйлердегі газ бағасын реттеу туралы құзыретті органдардың шешімі бойынша, сондай – ақ жылыжайларды, моншаларды және басқа да үй жанындағы құрылыстарды газдандыру кезінде газ шығынын есепке алу құралын газ құбырына орнату арқылы әрбір абоненттің газ шығынын есепке алу мүмкіндігі көзделуге тиіс-есептегіш [6].

Газбен жабдықтау қызметтерінің сапасын бағалау осы Әдістемеді белгіленген параметрлер мен көрсеткіштерді ескере отырып, "газ және газбен жабдықтау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына, техникалық регламенттерге және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес жүзеге асырылады [10].

5.6 Лифт сипаттамалары мен қауіпсіздік құрылғыларына қойылатын жалпы талаптар:

а) жұмыс режимдері кезінде адамдарды тасымалдауға мүмкіндік беретін лифт кабинасының Автоматты тоқтау дәлдігі $\pm 0,035$ м шегінде болуы тиіс;

б) жинақталған шахта есіктері олардың құлыптарымен және кабинаның есіктері шахта есіктерінің жабық күйінде және кабинаның есіктерінің жабық күйінде болатындай механикалық беріктікке ие болуы тиіс:

статикалық жүктеме 300 Н әсер еткенде, дөңгелек немесе тікбұрышты қиманың 5 см² ауданы бойынша біркелкі бөлінген, беттің кез-келген нүктесінде белдікке/жақтауға тік бұрыштармен бекітілген, олар оны 1 мм-ден артық және серпімді деформация шегінде 15 мм-ден аспайтын қалдық деформациясыз ұстады және мұндай әсерден кейін есіктер жұмыс қабілеттілігін және қауіпсіздік;

1000 Н статикалық жүктеме әсер еткенде, тік немесе тікбұрышты қиманың 100 см² ауданы бойынша біркелкі бөлінген, отырғызу алаңының кез келген нүктесінде тік бұрыштармен жағылған, шахтаның есіктеріне немесе кабинаның есіктеріне кабинаның тозуы, есіктерде жұмыс қабілеттілігі мен қауіпсіздігіне әсер ететін қалдық деформация болмауы тиіс;

в) бағыттаушылардың тікке еңкею бұрышы 15 градустан аспайды

г) шахта есігі мен лифт кабинасының ашылуындағы биіктік және адамдарды тасымалдауға мүмкіндік беретін лифт кабинасының купе биіктігі еденнен кабинаның конструктивтік төбесіне дейін өлшенген, кемінде 2,0 м болуы тиіс.

Бұл ретте конструктивтік төбеден 0,05 м аспайтын төмен қарай шығатын элементтер (шамның реңкі, сәндік элементтер) есепке алынбайды;

д) механикалық жетегі бар шахтаның Автоматты есігінің жабылуын болдырмау үшін қажетті күш 150 Н аспауы тиіс.

Шахта есігінің және онымен тығыз байланысты элементтердің кинетикалық энергиясы жабудың орташа жылдамдығы кезінде есіктердің жабылатын жапқыштарын есік саңылауындағы кедергіге әсер еткен кезде немесе оған дейін автоматты түрде кері қайтару көзделген жағдайларда 10 Дж аспауы тиіс.

Лифт есіктері кері немесе қорғаныш құрылғысы өшірілген кезде, лифт жұмыс істеп тұрған жағдайда, шахта есігінің, кабинетінің және олармен тығыз байланысты элементтердің кинетикалық энергиясы орташа жабу жылдамдығы кезінде 4 Дж аспауы тиіс. Қорғаныс құрылғысы өшірілген жағдайда (мысалы, инфрақызыл перде) есіктер жабылған кезде дыбыстық сигнал автоматты түрде қосылуы керек. Жабылғаннан кейін есіктер жұмыс істеп, пайдаланушылардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуі керек [7].

5.7 Қатты тұрмыстық қалдықтарды жинауға және әкетуге қойылатын талаптар:

5.7.1 Қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау, жинақтау және жою

5.7.1.1 жинақтау алаңдары мен шарттарын ұйымдастыру

Контейнерлерді орналастыруға арналған алаңдардың қатты жабыны болуы тиіс.

Тұрмыстық қатты қалдықтарды жинауға арналған контейнерлерді жағажайлардан, демалыс аймақтарынан және адамдар көп жиналатын орындардан (эстрада, би алаңдары, субұрқақтар, ойын-сауық павильондары және т.б.) 50 м жақын орналастыруға жол берілмейді.

Қалдықтардың жекелеген түрлерінің үй-жайлары мен жинақтау аймақтары мынадай талаптарға сай болуы тиіс:

а) қағаз және картон – атмосфералық әсерден қорғалған ылғал өткізбейтін үй-жайларда сақтау;

б) пластик-жабық үй-жайларда немесе ашық ауада оқшауланған негізімен және жауын-шашыннан, шаңнан және бөгде кіруден баспанамен сақтау;

в) шыны ыдыс-алаңда ыдысты ластайтын заттар мен материалдарды (қышқылдар, сілтілер, тұздар, еріткіштер, бояулар, лактар, құрылыс ерітінділері және т.б.) орналастыруға жол берілмейді. [3]

Қалдықтарды контейнерлерде сақтау мерзімі:

а) 0 °С және одан төмен температурада-3 тәуліктен аспайды;

б) 0 °С жоғары температурада – 1 тәуліктен аспайды.

5.7.2 Қоқыс шығару құрылғысы:

а) қоқыс жинайтын камералар қоқыс таситын көлікке ыңғайлы кіреберістермен қамтамасыз етілуі тиіс. Камераға тікелей кіруді ұйымдастыру мүмкін болмаған кезде контейнері бар арбаны ыңғайлы тасымалдау немесе қоқыс жинағышты (көлемі 100 л-ден аспайтын) қоқыс таситын көлік тоқтайтын жерге шығару көзделуі тиіс;

б) қоқыс жинайтын камераның еденінің белгісі тротуардың немесе жолдың жүру бөлігінің деңгейінен 50-100 мм жоғары көтерілуі тиіс.

5.7.3 Қоқыс жинайтын камераларды басқа деңгейде орналастыруға, ерекше жағдай ретінде, үйді үлкен көлбеу жерге байлау кезінде жол беріледі; бұл ретте контейнерлерді немесе қоқыс жинағыштарды қоқыс таситын көліктің кіретін жеріне жылжыту мен көтеруді механикаландыру қамтамасыз етілуі тиіс.

5.7.3.1 контейнерлерге қойылатын талаптар

Қоқыс жинауға арналған контейнерлер келесі талаптарға сай болуы керек:

а) герметикалық, берік және деформацияға төзімді болу;

б) қалдықтардың массасын кемінде 0,4 кг/дм³ ұстап тұру;

в) көлемі 1100 дм³ артық болғанда – 440 кг кем емес жүктемеге төтеп беруге;

г) төрт айналмалы роликпен жабдықталуы тиіс, олардың әрқайсысы контейнердің жалпы салмағының кемінде 1/3 бөлігін көтеруі тиіс;

д) жуу сұйықтығын кетіру үшін тығыны бар дренаждық тесік бар;

е) талаптарға сай болу;

ж) тежегіштері бар екі дөңгелегі бар;

и) тежегіш пен аялдама педальы бүйір жағында болуы керек;

к) орталықтандырылған тежеу жүйесі стандартты үшбұрышты кілттің көмегімен ашылуы керек.

5.7.3.2 қалдықтарды бөлек жинау

Коммуналдық қалдықтарды бөлек жинау мынадай фракциялар бойынша жүзеге асырылады:

а) "дымқыл" фракция-тамақ және органикалық қалдықтар, аралас қалдықтар, құрамы жағынан тұрмыстық қалдықтарға ұқсас қалдықтар;

б) "құрғақ" фракция – қағаз, картон, пластик, металл, шыны.

"Дымқыл" және "кұрғақ" фракцияларға арналған контейнерлерге орналастыруға тыйым салынады:

- а) ыстық, жанатын және ыстық қалдықтар;
- б) үлкен көлемді заттар, қар мен мұз;
- в) коммуналдық қалдықтардың қауіпті компоненттері;
- г) денсаулыққа зиян келтіретін, контейнерлерді немесе қоқыс таситын көліктерді бұзатын заттар;
- д) Полигондарда көмуге тыйым салынған қалдықтар.

Қалдықтарды бөлек жинауға арналған әрбір контейнер мемлекеттік және орыс тілдерінде міндетті таңбалауға жатады:

- а) жиналатын қалдықтардың түрі (фракциясы);
- б) меншік иесінің атауы және байланыс деректері;
- в) қызмет көрсететін ұйым.

Түсті контейнерлерді пайдаланған жағдайда таңбалау қарама-қарсы түспен орындалуы тиіс.

Қалдықтардың әр фракциясы үшін шығарудың өзіндік жиілігі белгіленеді.

5.7.3.3 коммуналдық қалдықтардың қауіпті компоненттерін жинау

Коммуналдық қалдықтардың қауіпті компоненттері, соның ішінде:

- а) электрондық және электр жабдықтары;
- б) батареялар мен батареялар;
- в) құрамында сынап бар бұйымдар (шамдар, термометрлер),

Қазақстан Республикасы Экологиялық кодексінің 365-бабының 6-тармағына сәйкес бөлек жиналуға жатады және Мамандандырылған ұйымдарға кәдеге жаратуға немесе қалпына келтіруге беріледі.

Шамдар мен химиялық қоректендіру көздерін жинауға арналған контейнерлерде конструктивті түрде бөлек жинақтауды қамтамасыз ететін төрт бөлім болуы тиіс:

- а) ұзындығы 1200 мм-ге дейінгі сызықтық люминесцентті лампалар;
- б) ұзындығы 600 мм-ге дейінгі сызықтық люминесцентті лампалар;
- в) люам флуоресцентті шамдар;
- г) құрамында сынап бар тұрмыстық термометрлер, батареялар мен батареялар.

Контейнердің алдыңғы жағында орыс және Мемлекеттік тілдерде түсіндірме жазулар орналастырылады. Графика трафарет арқылы қара бояумен қолданылады [8].

6 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТПЕУ НЕМЕСЕ ТИІСТІ САПАСЫЗ КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ФАКТИСІН БЕЛГІЛЕУ ТӘРТІБІ

6.1 Қызметтерді көрсетуді тоқтату уақыты, сондай-ақ олардың сапасының нормативтік-техникалық құжаттама талаптарына сәйкес келмеуі уақыт (күні, сағаты) туралы белгісі бар өнім берушінің диспетчерлік қызметінің журналында кейіннен қызметті тиісті (тиісті) сапамен қайта бастау уақыты (күні, сағаты) туралы белгі қойылуы тиіс.

6.2 Қызметті алмаған, тиісті сапасыз қызметті алған немесе толық көлемде алмаған кезде тұтынушы бұл Туралы Өнім берушіні жеке өзі (өтініммен) немесе ақпараттық-коммуникациялық жүйелер арқылы міндетті түрде оның берілген уақыты, күні және оны берген және қабылдаған адамның тегі көрсетіле отырып хабардар етуі тиіс. Телефонограммада: қызмет сапасының нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлау сипаты және өнім беруші өкілінің болу қажеттілігі (егер қызмет сапасының нашарлауы немесе өнім берушінің оны тоқтатуы журналда тіркелмесе) көрсетіледі.

Тұтынушы жеке өзі жүгінген кезде өтінімнің көшірмесі болуы керек, онда оның түсуі тіркелген кезде тіркеу нөмірі, өтінімді берген күні мен уақыты, оны қабылдаған өнім беруші өкілінің қолы қойылады.

Өнім беруші өтінімде (телефонограммада) көрсетілген нормадан қызмет сапасының ауытқуы (үзіліс) туралы журналдағы белгілерді салыстырып тексереді және келіспеушіліктер болмаған кезде қызмет құнын оның нақты тұтынуына сәйкес қайта есептеуді орындайды.

6.3 Өнім беруші қызмет көрсетпеу немесе сапасыз қызмет көрсетпеу фактісін куәландырудан бас тартқан кезде тұтынушы жазбаша өтініш жасауға құқылы, онда:

1) қызметтен бас тартудың (ажыратудың) немесе оны сапасыз жеткізудің басталу уақыты;

2) қызмет сапасының нашарлау сипаты;

3) өтінімді беру уақыты және оның тіркеу нөмірі (өнім берушінің журналы бойынша);

4) қызметті қалпына келтіру уақыты (оның сапасын қалыпқа келтіру);

5) қызметтің болмауы (сапасының нашарлауы) кезеңі.

Актіге тұтынушы, мүлік иелері бірлестігінің уәкілетті мүшесі немесе кондоминиум объектісін басқару субъектісі қол қояды және өнім берушіге жолданады. Дау Тараптардың келісімі бойынша 10 күн мерзімде реттелмеген жағдайда тұтынушы талап қоюды сотқа береді.

6.4 Қызметті пайдалану кезінде тұтынушы жіберген бұзушылықтар өнім беруші мен тұтынушы өкілдерінің екі жақты актісімен екі данада ресімделеді, олардың біреуі Тұтынушыға тапсырылады.

Акт тұтынушы қол қоюдан бас тартқан кезде де, бірақ оны өнім берушінің комиссиясы немесе мүлік иелерінің бірлестігі кемінде үш адамнан тұратын етіп ресімдеген жағдайда да жарамды деп есептеледі.

6.5 Өнім берушінің актісі негізінде есепке алынбаған энергияның мөлшерін айқындайды және Тұтынушыға қосымша төлем сомасын негіздей отырып, сотқа дейінгі шағымды жібереді.

Дау Тараптардың келісімі бойынша 10 күн мерзімде реттелмеген жағдайда өнім беруші тұтынушыдан көрсетілген соманы мәжбүрлеу тәртібімен өндіріп алу туралы талап-арызды сотқа береді және белгіленген тәртіппен шарттың орындалуын тоқтата тұруға құқылы.

7 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

7.1 Тұтынушы құқылы:

а) оның өмірі мен денсаулығы үшін қауіпсіз, оның мүлкіне зиян келтірмейтін белгіленген сападағы қызметтерді алуға;

б) осы көрсеткіштерді бақылауды жүзеге асыратын тиісті мемлекеттік органдардан қызметтерге бағаларды (тарифтерді) белгілеу тәртібі туралы ақпарат алуға;

в) егер Өнім беруші белгіленген тәртіппен шот ұсынбаса, алынған қызмет үшін төлем жүргізбеуге;

г) өнім берушіден қызмет көрсетудегі кемшіліктер салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген залалдар мен зиянды толық көлемде өтеуді, сондай-ақ моральдық зиянды өтеуді талап етуге;

д) шартта белгіленгеннен тыс үзілістер уақыты үшін қызметтерге ақы төлемеуге;

е) энергиямен жабдықтаушы ұйымның талаптарын қоюға және белгіленген нормалар мен стандарттарға (нормативтік-техникалық құжаттаманың талаптарына) сәйкес келмеген уақыт кезеңі үшін (Шартта белгіленгеннен тыс) қызметтерге ақы төлемеуге;

ж) коммуналдық қызметтерді уақтылы төлеу және қосылған қуат бойынша техникалық шарттарды сақтау шартымен қажетті көлемде пайдалануға;

и) бұл туралы энергиямен жабдықтаушы ұйымға хабарланған және пайдаланылған энергияға толық ақы төленген жағдайда шартты біржақты тәртіппен бұзуға;

к) төлем құжатының электрондық нұсқасын ақпараттық жүйелерден дербес түсіру;

л) энергиямен жабдықтаушы ұйым Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 20 ақпандағы № 111 бұйрығымен бекітілген электр энергиясының бөлшек сауда нарығын ұйымдастыру және оның жұмыс істеуі, сондай-ақ осы нарықта қызметтер көрсету қағидаларында белгіленген тәртіппен, оның ішінде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы өтініш беру жолымен ауыстырылсын.

7.2 Тұтынушы міндетті:

- а) өнім берушімен шарт жасасу;
- б) Қызметтерді пайдалану кезінде қауіпсіздік техникасының талаптарын сақтау;
- в) аварияларды жою, есепке алу және бақылау аспаптарын қарау үшін электрмен, жылумен, сумен жабдықтау, кәріз қондырғыларымен жұмыс істеуге құқығы бар өнім беруші немесе мамандандырылған кәсіпорындар өкілдерінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге;
- г) көрсетілген қызметтер мен энергия үшін уақтылы, белгіленген мерзімде ақы төлеуге;
- д) тұрғын үй-жайдан шыққан кезде пайдаланылған қызметтер үшін есеп айырысуды шығу күні бойынша жүргізу;
- е) қатты тұрмыстық қалдықтарды бөлек жинау кезінде, түріне және құрамына қарай, қалдықтардың белгілі бір түрлері үшін көзделген контейнерлерде және басқа да ыдыстарда қоймалауды жүзеге асыруға міндетті.

7.3 Тұтынушыға рұқсат етілмейді:

- а) жеткізушінің келісімінсіз пәтер ішіндегі желілерді, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларды қайта жабдықтау;
- б) жеткізушінің келісімінсіз үй ішілік желінің техникалық мүмкіндіктерінен асатын қуаты бар электр тұрмыстық аспаптар мен машиналарды, үш фазалы ток қабылдағыштарды, жылыту аспаптарының қосымша секцияларын, реттеуші және тиек арматурасын орнатуға, қосуға және пайдалануға, сондай-ақ қауіпсіз пайдалану талаптарына және санитариялық-гигиеналық нормативтерге жауап бермейтін тұрмыстық аспаптар мен жабдықтарды қосуға және пайдалануға;
- в) энергияны есепке алудың қолда бар схемаларын бұзу;
- г) жылу жүйелерінде жылу тасымалдағышты мақсатынан тыс пайдалану (жүйеден және жылыту аспаптарынан суды ағызу).

8 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ЖЕТКІЗУШІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

8.1 Жеткізушінің құқығы бар:

- а) көрсетілген қызметтер үшін төлемді уақтылы және толық көлемде алуға;
- б) тұтыну мен төлемді бақылауды жүзеге асыру;
- в) тұтынушы шартта белгіленген мерзімдерде ескерткен жағдайда, тұтынушының өзі пайдаланған қызметке ақы төлемеуіне байланысты Шарттың орындалуын біржақты тәртіппен тоқтата тұру;
- г) тұтынушы қызметтерді алдын ала төлеген жағдайда, белгіленген тәртіппен бекітілген қолданыстағы тарифтерден жеңілдік жүргізсін.

8.2 жеткізуші міндетті:

- а) тұтынушыға Қызметтерге тарифтер, Төлем шарттары, қызметтерді ұсыну режимі, олардың тұтынушылық қасиеттері, сертификаттың болуы (сертификаттауға жататын қызметтерге қатысты) туралы хабарлауға;
- б) тұтынушымен қызмет көрсетуге шарт жасасу;
- в) тұтынушыға нормативтік-техникалық құжаттаманың міндетті талаптарына сәйкес келетін энергия мен қызметтерді ұсыну;

г) көрсетілетін қызметтердің сапасы мен санын есепке алуды және бақылауды жүргізуге, тұтынушыға көрсетілетін қызметтердің сапасының бұзылуының алдын алу және жою жөнінде шартта белгіленген мерзімдерде уақтылы шаралар қабылдауға;

д) тұтынушы қызмет сапасын төмендету туралы өтініш берген күннен бастап үш күн ішінде сапаны қалпына келтіру бойынша барлық шараларды қабылдасын және қайта есептеуді орындасын;

е) 10 күннен кешіктірмей тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының және олар үшін төлем мөлшерінің өзгергені туралы хабарлауға міндетті;

ж) ай сайын тұтынушыға Коммуналдық қызметтерге ақы төлеуге арналған шотты қағаз немесе электрондық нысанда, оның ішінде шартта уәкілеттік берілген үшінші тұлғалар арқылы көрсетуге;

и) белгіленген тарифтерге, көрсетілген қызметтер көлемдеріне, шарттардың талаптарына, есепке алу аспаптарының көрсеткіштеріне, тұтыну нормативтеріне және өзге де параметрлерге сәйкестігін қоса алғанда, ББО-ға берілетін деректердің дұрыстығы мен дұрыстығын қамтамасыз етуге міндетті. Берілетін ақпаратты шарттардың талаптарымен және есепке алу құжаттарымен үнемі салыстырып отыруды жүзеге асыру, арифметикалық дәлсіздіктерді, дұрыс емес күндер мен тарифтерді қоса алғанда, анықталған қателерді анықтау және жедел жою.

8.3 Жеткізушіге рұқсат етілмейді:

а) басқа тұтынушылардың талаптарды орындамау себептері бойынша қызмет көрсетуден бас тартуға немесе тұтынушыны қызмет алуда шектеуге;

б) тұтынушыдан шарттық параметрлерге қарсы жоғары параметрлермен босатылған энергия үшін қосымша ақы алу;

в) тұтынушыдан оларға шот ұсынбай қызметтерге ай сайынғы ақы төлеуді талап етуге міндетті.

9 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН АРТТЫРУ ПРИНЦИПТЕРІ, КӨРСЕТКІШТЕРІ ЖӘНЕ КРИТЕРИЙЛЕРІ

9.1 коммуналдық қызметтердің сапасын арттыру орнықты әлеуметтік-экономикалық даму және халықтың жайлы өмір сүру ортасын қамтамасыз ету шеңберінде басым міндет болып табылады. Қызметтердің сапасын бағалау мен басқарудың тиімді жүйесі проблемалық аймақтарды объективті анықтауға және ағымдағы жағдайды жақсартуға бағытталған басқару шешімдерін қабылдауға мүмкіндік беретін нақты тұжырымдалған қағидаттарға, индикаторларға (көрсеткіштерге) және бағалау критерийлеріне негізделуі тиіс. Сапаны арттырудың негізгі принциптері:

а) тұтынушыға бағдарлау. Сапаны арттыру түпкілікті тұтынушы – азаматтың пікірі мен қажеттіліктерін ескеруге негізделуі керек. CSI (Customer Satisfaction Index) пайдалану қызмет түрлері мен тұтынушылар үшін маңызды параметрлер бойынша қанағаттану деңгейін бақылауға мүмкіндік береді.

б) жүйелілік және күрделілік. Сапа менеджменті қызметті ұсынудың барлық кезеңдерін қарастыруды қамтиды – жоспарлау мен инвестициялаудан бастап апаттарға жауап беруге және тұтынушылармен өзара әрекеттесуге дейін.

в) ашықтық және ашықтық. Сапаны бағалау ресми және тексерілетін ақпарат көздеріне негізделуі керек. Бағалау нәтижелері көпшілікке қол жетімді болуы керек, бұл коммуналдық қызметтердің сенімі мен уәждемесін арттыруға көмектеседі.

г) тәсілдердің салыстырмалылығы мен біркелкілігі. Әр түрлі салалар үшін (жылумен жабдықтау, электрмен жабдықтау, сумен жабдықтау және т.б.) бірыңғай көрсеткіштер мен шкалалар қолданылады, бұл аймақтар мен секторлар бойынша салыстыруға мүмкіндік береді.

д) мақсат қою және нәтижелер бойынша басқару. Сапаның негізгі көрсеткіштері (KPI) стратегиялық және жедел басқару үшін эталон ретінде қызмет етеді. Олардың мәндері мақсат қою және нәтижеге жетуді бақылау үшін қолданылады.

9.2 Негізгі көрсеткіштер

Көрсеткіштер техникалық, басқарушылық және клиенттік болып бөлінеді. Төменде интегралды сенімділік индексі (INPU) және CSI есептеуде қолданылатын негізгі көрсеткіштер берілген:

1-кесте-интегралды сенімділік индексі (INPU) және CSI есептеуде қолданылатын негізгі көрсеткіштер

Топ	Көрсеткіш	Қолдану аясы
Техникалық	Ресурстың жоғалу деңгейі	Жылу, су, электр энергиясы, газ
Техникалық	Орташа үзіліс ұзақтығының индексі	Барлық салалар
Басқарушылық	Өтінімдер мен шағымдарға жауап беру жылдамдығы	Барлық салалар
Клиенттік	Төлем және есептеу ыңғайлылығы	Барлық салалар
Клиенттік	CSI (сауалнамаға қанағаттанушылықты бағалау)	Барлық салалар

9.3 Бағалау критерийлері

Бағалау критерийлері бес балдық шкала бойынша әзірленеді, мұнда 5 ең жақсы орындау деңгейіне сәйкес келеді. Негізделген градациялар қолданылады:

- а) нормативтік құжаттар мен ГОСТ;
- б) коммуналдық кәсіпорындардың статистикалық есептері;
- в) жергілікті өзін-өзі басқару органдарынан ақпарат;
- г) сауалнама нәтижелері мен тұтынушылардың шағымдары.

9.4 Сапаны арттыру тетіктері

Коммуналдық қызметтердің сапасын жүйелі түрде арттыру үшін ұсынылады:

Нақты уақыттағы көрсеткіштерді бақылау және талдау үшін сандық платформаларды енгізу;

Халыққа тұрақты сауалнама жүргізу және жария рейтингтерді қалыптастыру;

Коммуналдық қызмет қызметкерлері үшін KPI қоса алғанда, мотивациялық схемаларды пайдалану;

Ресурстардың ысырабын азайту және желілерді жаңғырту бойынша бағдарламаларды қабылдау;

Call-орталықтар, қосымшалар, чат-боттар арқылы тұтынушылармен кері байланысты қамтамасыз ету.

9.5 Коммуналдық қызметтерді ұсыну сапасына бағалау жүргізу, бастамашылық етуі немесе жүргізуі мүмкін, мынадай Тараптар:

а) коммуналдық қызметтерді жеткізушілер – өз қызметінің мониторингі, сапасын басқару және ашықтығын арттыру үшін;

б) жергілікті атқарушы органдар – коммуналдық сектордың тиімділігін бағалау үшін, инфрақұрылымды жаңғырту және даму бағдарламаларын әзірлеу жөнінде шешімдер қабылдау, азаматтардың өтініштері бойынша тексерулер жүргізу және шағымдарына ден қою үшін;

в) бақылаушы және қадағалау органдары – тексерулер жүргізу және азаматтардың шағымдарына ден қою үшін;

г) талдау және зерттеу ұйымдары – жария есептерді, рейтингтерді, салыстырмалы талдауды дайындау кезінде.

9.6 Коммуналдық қызметтерді тұтынушылар жергілікті атқарушы органдарға немесе уәкілетті мемлекеттік органдарға сұрау салу Жолдау арқылы жеке жеткізушінің де, барлық коммуналдық қызметтердің де коммуналдық қызметтерді ұсыну сапасына бағалау жүргізуге бастамашылық жасай алады.

9.7 Өнім беруші өзіне жүктелген міндеттерге сәйкес коммуналдық қызметтерді ұсыну кезінде тұтынушыға осы Әдістеменің 4.1-бөлімінде баяндалған нормативтік-техникалық

құжаттардың нормаларының, талаптары мен мерзімдерінің сақталуына тұрақты бақылау жүргізуі қажет.

9.8 Коммуналдық қызметтерді ұсыну сапасын бақылау қызмет көрсетудің белгіленген режимдерінің сақталуын қамтамасыз ету арқылы, оның ішінде белгіленген есепке алу аспаптарының көрсеткіштеріне сәйкес, белгіленген мерзімде жоспарлы-алдын алу жұмыстарын жүргізу арқылы, ал билік органдары бақылауды жүзеге асырған жағдайда – тексерулерді, оның ішінде кешенді жұмыстарды жүзеге асыру арқылы жүзеге асырылады.

9.9 Жоспардан тыс тексерулер, мерзімді тексерулер жүргізу, осы Әдістеменің 7-бөлімінде баяндалған коммуналдық қызметтерді ұсыну сапасының деңгейін айқындаудың әлеуметтанулық әдісін қолдану арқылы, сондай-ақ жоспардан тыс тексерулер жүргізу арқылы (билік органдары үшін) қосымша бақылауды жүзеге асыру ұсынылады.

9.10 Белгіленген нормалар, талаптар мен мерзімдер бойынша коммуналдық қызметтерді ұсыну режимдерін бұзған кезде Өнім беруші анықталған бұзушылықтарды жою және коммуналдық қызметтердің сапасын белгіленген нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес параметрлерге келтіру жөнінде шаралар қабылдауы қажет.

9.11 Осы Әдістеме Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында қолданылады және елді мекендердің аумақтық, әлеуметтік-экономикалық және инфрақұрылымдық ерекшеліктерін ескере отырып бейімделуге мүмкіндік береді.

9.12 Әдістемені бейімдеу оның базалық қағидаттарын өзгертпей жүзеге асырылады және жекелеген көрсеткіштердің салмақтық коэффициенттерін түзетуді, қолданылатын индикаторлардың құрамын нақтылауды, бағалауды жүргізудің өзге кезеңділігін белгілеуді, сондай-ақ талдау үшін коммуналдық қызметтердің басым түрлерін айқындауды қамтуы мүмкін. Бейімделуді жүзеге асыру кезінде халық санын, құрылыс тығыздығын, коммуналдық инфрақұрылымның тозу деңгейін, климаттық және географиялық жағдайларды, сондай-ақ цифрлық сервистердің қолжетімділігі мен даму деңгейін ескеру ұсынылады.

10 КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПА ДЕҢГЕЙІН АНЫҚТАУ ӘДІСТЕРІ

10.1 Коммуналдық қызметтерді ұсыну сенімділігінің интегралдық индексін есептеу әдісі

ТКШ сапасын бағалау белгілі бір тәртіппен сипатталатын және оның құрамына сапаны бағалау әдісін анықтауды, ТКШ қасиеттерінің көрсеткіштер кешенін, сондай-ақ мәндерді табуды және сапаның жиынтық көрсеткішін есептеуді қамтитын кезеңдер кешені ретінде түсіндіріледі. [6]

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалаудың басты мақсаты ТКШ сапасына қойылатын барлық талаптарды көрсету және оларды жақсарту мүмкіндігімен тұтынушыларға қызмет көрсетушілердің қызмет көрсету сапасы туралы ақпарат алу болып табылады. [6]

Коммуналдық қызметтерді ұсыну сапасы халықтың өмір сүру деңгейіне және әлеуметтік тұрақтылыққа айтарлықтай әсер етеді. Коммуналдық кәсіпорындар мен басқару органдарының тиімділігін объективті және салыстырмалы бағалау үшін техникалық және басқарушылық аспектілерді ескеретін жүйелік көрсеткіш қажет.

Сенімділіктің интегралдық индексі (бұдан әрі-Индекс) коммуналдық қызметтерді ұсынудың орнықтылығы мен сенімділігін, оның ішінде коммуналдық желілердің тозуын, ресурстың жоғалу деңгейін, үзілістердің ұзақтығын, сервистердің әрекет ету және цифрландыру жылдамдығын, қатты тұрмыстық қалдықтарды (ҚТҚ) уақтылы әкетуді, контейнерлік алаңдар мен қоқыс құбырларының болуы мен жай-күйін, лифттерге қызмет көрсету мен жөндеудің уақтылығын кешенді бағалауға мүмкіндік береді.

Индексті әзірлеу мыналарға бағытталған:

қызмет сапасын бағалаудың ашықтығын қамтамасыз ету;

проблемалық аймақтарды анықтау;

әр түрлі жеткізушілер мен аймақтардың тиімділігін салыстырмалы талдау;

объективті деректер негізінде басқару шешімдерін қабылдау.

Бағалау коммуналдық қызметтерді көрсетудегі тиімділікті, сенімділікті, клиентке бағдарлануды және цифрландыру деңгейін көрсететін техникалық және басқару көрсеткіштерінің жиынтығына негізделген. Әр параметр бес балдық шкала бойынша бағаланады, мұнда:

5 ұпай-ең жақсы мән;

1 балл – сыни төмен мән.

Бағалау критерийлері нормативтік деректерге, статистикаға, коммуналдық ұйымдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының есептеріне сүйенеді.

2-кесте-бағалаудың негізгі параметрлері

Бағалау параметрі	Есептеу әдісі/деректер көзі	Бағалау шкаласы (1-ден 5-ке дейінгі балл)
Инженерлік желілердің тозуы	Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитетінің 2023 жылғы 1 желтоқсандағы № 22-НҚ бұйрығымен бекітілген коммуналдық желілердің тозуын есептеу әдістемесіне, сондай-ақ министрдің бұйрығымен бекітілген энергия беруші ұйымдардың негізгі электр желілік жабдығының тозуын Бағалау жөніндегі әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептелген коммуналдық қызметтерді жеткізушілердің деректеріне сәйкес 2020 жылғы 16 қыркүйектегі № 311.	5 - "0%" - дан "15%" - ға дейін 4 - "16%" - дан "40%" - ға дейін 3 - "41%" - дан "60%" - ға дейін 2 - "61%" - дан "80%" - ға дейін 1 - "81%" - дан "100%" - ға дейін
Поттер деңгейі коммуналдық қызметтер (жылу, су, электр энергиясы, газ) желілер арқылы тасымалдау кезінде	Формула бойынша есептеу Дереккөздер: кәсіпорын есептері	3-6 кестелер
Қызмет көрсетудегі үзілістердің орташа ұзақтығының индексі	Формула бойынша есептеу Дереккөздер: кәсіпорын есептері	7-10 кестелер
Өтінімдер мен шағымдарға жауап беру жылдамдығы	Өтінімдерге жауап берудің орташа уақыты формула бойынша айқындалады Дереккөздер: ads/call-center журналдары	5: < 3 сағ 4: 3 – 6 сағ 3: 6 – 12 сағ 2: 12-24 сағ 1: > 24 сағ

Төлем және есептеу ыңғайлылығы	Үш шарттың орындалуын сандық тексеру Дереккөздер: ресми сайттар, есептілік, ББО, коммуналдық кәсіпорындардың құжаттары	5 балл-барлық 3 шарт орындалды. 3 балл-3 Шарттың 2-сі орындалды. 1 балл-тек 1 шарт орындалды немесе растау жоқ. 0 балл- шарттардың ешқайсысы орындалмады.
Тұрмыстық қатты қалдықтарды (ҚТК) уақтылы шығару	Бекітілген кесте бойынша уақтылы шығару үлесі (қоқыс таситын көліктердің GPS- навигациясының деректері, Қалдықтарды қабылдау-беру актілері, өтінімдерді қабылдау журналдары).	5 - $\geq 98\%$ уақтылы 4 - 95–97 % 3 - 90–94 % 2 - 80–89 % 1 - $< 80\%$
Контейнерлік алаңдар мен қоқыс құбырларының болуы және жай-күйі	Тексеру нәтижелері: контейнерлердің жеткілікті санының болуы, алаңдардың тазалығы, қоқыс құбырларының техникалық жарамдылығы.	5 - барлық алаңдар нормаларға сәйкес келеді 4- бұзушылықтармен 10% артық емес 3 - 11–25 % 2 - 26–40 % 1 - $> 40\%$
Лифттерге уақтылы қызмет көрсету және жөндеу	Өтінім сәтінен бастап ақауларды жоюдың орташа нақты уақыты (АДС/Call-орталық журналдары, орындалған жұмыстар актілері бойынша).	5 - < 8 сағ 4-8-16 сағат 3-17-24 сағат 2-25-48 сағат 1 - > 48 сағ

10.1.1 Коммуналдық желілердің тозуы

Коммуналдық желілердің тозуы-бұл инженерлік инфрақұрылымның (жылу, су құбыры, кәріз, электр, газ желілері) физикалық және (немесе) моральдық қартаю дәрежесін сипаттайтын және олардың жобалық пайдалану қасиеттерінің жоғалуын көрсететін көрсеткіш.

Коммуналдық қызметтерді жеткізушілердің мәліметтеріне сәйкес, коммуналдық желілердің тозуы:

Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитетінің 2023 жылғы 1 желтоқсандағы № 22-НҚ бұйрығымен бекітілген коммуналдық желілердің тозуын есептеу әдістемесімен,

Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2020 жылғы 16 қыркүйектегі № 311 бұйрығымен бекітілген энергия беруші ұйымдардың негізгі Электржелілік жабдықтарының тозуын бағалау бойынша әдістемелік ұсынымдар.

Тозу дәрежесі жіктеледі (нормативтік пайыздық мәндер "коммуналдық желілердің тозуын есептеу әдістемесі" Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитетінің 2023 жылғы 1 желтоқсандағы № 22-НҚ бұйрығына сәйкес келтірілген:

- а) 5 - 0 % - дан 15 % - ға дейін (жақсы техникалық жағдай, желілер жаңа немесе күрделі жөндеуден кейін)
- б) 4-16% - дан 40% - ға дейін (қанағаттанарлық жағдай, шамалы тозу)
- в) 3 - 41% - дан 60% - ға дейін (орташа жағдайы, жоспарлы жаңғырту қажет)
- г) 2 - 61 % - дан 80% - ға дейін (қанағаттанарлықсыз жағдай, авариялар қаупінің жоғарылауы, күрделі жөндеу қажет)
- д) 1-81% - дан 100% - ға дейін (сыни жағдай, желілер бірінші кезектегі тәртіппен ауыстырылуға жатады)

10.1.2 желілер арқылы тасымалдау кезінде коммуналдық қызметтердің шығын коэффициенті:

Формула:

$$K_i = \frac{Q_{\text{потерь}}}{Q_{\text{отпущено}}} \times 100\% \quad (1)$$

Жылу желілері арқылы тасымалдау кезінде жылу энергиясының шығын деңгейінің көрсеткіші желілердегі шығын көлемінің жылумен жабдықтау көзінен босатылған жылу энергиясының, жылу тасымалдағыштың жалпы көлеміне қатынасымен сипатталады (пайызбен).

Шығындардың жалпы саны көзден босатылған жылу энергиясының (салқындатқыштың) көлемі мен барлық тұтынушылар тұтынатын көлем арасындағы айырмашылық ретінде анықталады.

15% - дан асқан немесе деректер болмаған жағдайда-көрсеткіш қанағаттанарлықсыз болып саналады және оны 0 деп бағалауға болады.

3-кесте-Жылу желілері арқылы тасымалдау кезінде жылу энергиясының шығын деңгейін бағалау шкаласы

Жылу энергиясын жоғалту деңгейі	Мәні K_i
6%-дан аз	5
6% - дан 8-ге дейін%	4
8% - дан 10-ға дейін%	3
10% - дан 12% - ға дейін%	2
12% - дан 15% - ға дейін%	1

Сумен жабдықтау желілері арқылы тасымалдау кезінде су шығыны деңгейінің көрсеткіші

Көрсеткіш ағып кету мөлшерінің және есепке алынбаған су ағынының су құбыры желісіне берілген судың жалпы көлеміне қатынасымен сипатталады (пайызбен).

Ағып кету және есепке алынбаған ағын желіге берілген су мөлшері мен барлық тұтынушыларға жіберілген су көлемі арасындағы айырмашылық ретінде анықталады. Деректерді ресми статистика органдары ұсынады.

4-кесте-Сумен жабдықтау желілері арқылы тасымалдау кезінде су шығыны деңгейін бағалау шкаласы

Судың жоғалу деңгейі	Мәні K_i
5%-дан аз	5
5% - дан 11-ге дейін%	4
11% - дан 13-ке дейін%	3
13% - дан 15% - ға дейін%	2
15% - дан 20% - ға дейін%	1

20% - дан асқан немесе деректер болмаған жағдайда-көрсеткіш қанағаттанарлықсыз болып саналады және оны 0 деп бағалауға болады.

Электрмен жабдықтау желілері арқылы тасымалдау кезінде электр энергиясының шығын деңгейінің көрсеткіші

Көрсеткіш электр энергиясын жоғалту көлемінің электр энергиясын желіге жалпы жіберуге қатынасымен сипатталады (пайызбен).

Шығындар желіге берілген электр энергиясының мөлшері мен барлық тұтынушыларға жіберілген электр энергиясының арасындағы айырмашылық ретінде анықталады.

5-кесте-Электрмен жабдықтау желілері арқылы тасымалдау кезінде электр энергиясының шығын деңгейін бағалау шкаласы

Электр энергиясын жоғалту деңгейі	Мәні K_i
5%-дан аз	5
5% - дан 11-ге дейін%	4
11% - дан 13-ке дейін%	3
13% - дан 15% - ға дейін%	2
15% - дан 20% - ға дейін%	1

20% - дан асқан немесе деректер болмаған жағдайда-көрсеткіш қанағаттанарлықсыз болып саналады және оны 0 деп бағалауға болады.

Газбен жабдықтаудың тарату желілері бойынша тасымалдау кезіндегі газ шығыны деңгейінің көрсеткіші

Көрсеткіш табиғи газ шығыны көлемінің тарату желісіне берілген газдың жалпы көлеміне қатынасымен сипатталады (пайызбен).

Шығындар газ тарату жүйесіне берілген газ көлемі мен соңғы тұтынушыларға жеткізілген газ көлемі арасындағы айырмашылық ретінде анықталады.

6-кесте-Тарату желілері арқылы тасымалдау кезінде табиғи газдың шығын деңгейін бағалау шкаласы газоснабжения

Газ шығынының деңгейі	Мәні K_i
1%-дан аз	5
1% - дан 2,5-ке дейін%	4
2,5% - дан 5% - ға дейін%	3
5% - дан 7-ге дейін%	2
7% - дан 10-ға дейін%	1

10% - дан асқан немесе деректер болмаған жағдайда-көрсеткіш қанағаттанарлықсыз болып саналады және оны 0 деп бағалауға болады.9.1.3 қызмет көрсетудегі үзілістердің орташа ұзақтығының индексі

Жүйенің жұмысындағы үзіліс ұзақтығының орташа индексі - ұзақ мерзімді жоспардан тыс ажыратулардың орташа ұзақтығы, сағат;

Бір тұтынушыға үзілістердің баламалы ұзақтығы – жүйеде бір тұтынушыны өшірудің орташа уақыты:

$$I_{\text{перерыв}} = \frac{\sum_{i=1}^n C_a(i) \times t(i)}{C_s} \quad (2)$$

мұндағы $C_a(i)$ - үзіліс болған жүйедегі тұтынушылар саны;

$t(i)$ – үзіліс уақыты(i), сағатпен;

C_s – жүйеде тұтынушылардың жалпы саны.

Бір тұтынушыға электрмен жабдықтаудағы үзілістердің орташа ұзақтығының индексі

Көрсеткіш бір тұтынушы үшін жыл бойына жоспардан тыс электр қуатын өшірудің орташа ұзақтығын сипаттайды.

7-кесте-Бір тұтынушыға электрмен жабдықтаудағы үзілістердің орташа ұзақтығының индексін бағалау шкаласы

I индексі (сағат / жыл)	Балл
$\leq 3,7$	5
3,7 – 5,2	4
5,2 – 6,5	3
6,5 – 7,0	2
$> 7,0$	1

Бір тұтынушыға жылумен жабдықтаудағы үзілістердің орташа ұзақтығының индексі

Көрсеткіш бір тұтынушы үшін жылумен жабдықтаудың жоспардан тыс үзілістерінің орташа ұзақтығын сипаттайды.

8-кесте-Бір тұтынушыға жылумен жабдықтаудағы үзілістердің орташа ұзақтығының индекcін бағалау шкаласы

I индексі (сағат / жыл)	Балл
≤ 2	5
2 – 3,5	4
3,5 – 4,2	3
4,2 – 5,0	2
$> 5,0$	1

Бір тұтынушыға сумен жабдықтауды ажыратудың орташа ұзақтығының индексі
Көрсеткіш бір тұтынушы үшін жыл бойына жоспардан тыс сумен жабдықтауды тоқтатудың орташа ұзақтығын сипаттайды.

9-кесте-Бір тұтынушыға сумен жабдықтауды ажыратудың орташа ұзақтығының индекcін бағалау шкаласы

I индексі (сағат / жыл)	Балл
≤ 2	5
2 – 3,5	4
3,5 – 4,2	3
4,2 – 5,0	2
$> 5,0$	1

Бір тұтынушыға газбен жабдықтаудағы үзілістердің орташа ұзақтығының индексі
Көрсеткіш жыл ішінде бір тұтынушы үшін газбен жабдықтауды жоспардан тыс ажыратудың орташа ұзақтығын сипаттайды.

10-кесте-Бір тұтынушыға газбен жабдықтаудағы үзілістердің орташа ұзақтығының индекcін бағалау шкаласы

I индексі (сағат / жыл)	Балл
$\leq 1,5$	5
1,5 – 2,5	4
2,5 – 3,5	3
3,5 – 4,0	2
$> 4,0$	1

10.1.4 Өтінімдер мен шағымдарға жауап беру жылдамдығы
Апаттық-диспетчерлік қызметтер мен call-орталықтардың өтінімге жауап берудің орташа уақыты туралы деректері пайдаланылады.
Өтінімдерге жауап берудің орташа уақыты формула бойынша айқындалады

$$T_{\text{среднее}} = \frac{\text{Общее суммарное время реагирования в часах}}{\text{Общее количество заявок за год}} \quad (3)$$

10.1.5 Төлем және есептеу ыңғайлылығы

Көрсеткіш коммуналдық қызметтерге ақы төлеудің қолжетімділік, ашықтық және цифрландыру дәрежесін көрсетеді. Ол үш критерийдің жиынтығы бойынша бағаланады:

Қызмет көрсетушінің ресми сайтында тарифтер туралы өзекті ақпараттың болуы;

Бірыңғай есеп айырысу орталықтандыруымен немесе ұқсас орталықтандырылған төлем жүйесімен интеграция;

Төлем үшін онлайн-сервистердің болуы және қолжетімділігі (мобильді қосымшалар, төлем сайттары, QR-кодтар және т.б.).

10.1.6 Тұрмыстық қатты қалдықтарды уақтылы шығару

Көрсеткіш бекітілген кестеге сәйкес уақытында орындалған ҚТҚ әкету үлесін көрсетеді.

$$K = \frac{N_{\text{вовремя}}}{N_{\text{план}}} \times 100\% \quad (4)$$

где $N_{\text{вовремя}}$ – количество вывозов в пределах допуска графика (напр., $\pm \Delta t$ часов);

$N_{\text{план}}$ - количество запланированных вывозов.

10.1.7 Контейнерлік алаңдар мен қоқыс құбырларының болуы және жай-күйі

Көрсеткіш контейнерлік алаңдардың қанағаттанарлық жай-күйін және қоқыс құбырларының жарамдылығын, оның ішінде контейнерлердің тазалығы мен жеткілікті санын сипаттайды.

$$V = \frac{N_{\text{с наруш}}}{N_{\text{всего}}} * 100\% \quad (5)$$

10.1.8 Лифт қызмет көрсету және жөндеу уақтылығы

Көрсеткіш өтінімді алған сәттен бастап лифт жабдығының ақауларын жоюдың орташа нақты уақытын көрсетеді.

$$t = \frac{\sum_{j=1}^m (t_j^{\text{воост}} - t_j^{\text{заяв}})}{m} \quad (6)$$

Қызмет көрсетудің сенімділігінің интегралдық индексі есептеу формуласы:

$$\text{ИНПУ}_{\text{среднее}} = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i)}{n} \quad (7)$$

11-кесте-ИНПУ-дың қорытынды мәнін түсіндіру

ИНПУ-дың мағынасы	Сапа деңгейі
4.5 – 5.0	Өте жоғары
4.0 – 4.4	Жоғары
3.0 – 3.9	Қанағаттанарлық
2.0 – 2.9	Төмен
< 2.0	Сыни төмен

10.2 Коммуналдық қызметтердің сапа деңгейін анықтаудың Әлеуметтанулық әдістері

10.2.1 Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау (CSI)

Тұтынушылардың қанағаттану индексі есептеу әдістемесі CSI-соңғы тұтынушылар тарапынан коммуналдық қызметтердің сапасын субъективті бағалауды көрсететін интегралды көрсеткіш. Коммуналдық қызметтердің сапа деңгейін кешенді бағалау шеңберіндегі әлеуметтанулық әдістердің бірі болып табылады.

Бағалау сауалнамалар немесе сауалнамалар негізінде жүргізіледі, оның барысында Тұтынушылар бірқатар параметрлер бойынша баға қояды (мысалы, қызметтің сенімділігі, шағымдарға реакция, баға/сапа және т.б.).

Сауалнама белгілі бір елді мекен тұрғындары арасында жеке деректерді жинамай-ақ анонимді форматта жүргізіледі.

10.2.2 Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалау үшін деректерді жинау осы Әдістемеге сәйкес әлеуметтанулық және талдамалық әдістерді пайдалана отырып жүзеге асырылады. Тұтынушылардың сауалнамалары келесі нысандарда жүргізілуі мүмкін:

жеке сауалнамалар;

телефон арқылы сауалнама жүргізу;

сандық платформаларды қолдана отырып онлайн сауалнамалар.

10.2.3 Респонденттердің іріктемесі өкілді болуы және коммуналдық қызметтерді тұтынушылардың негізгі санаттарын қамтуды қамтамасыз етуі тиіс.

10.2.4 Іріктеменің ең аз көлемі және өкілдік параметрлері халық саны мен елді мекеннің типін ескере отырып айқындалады.

10.2.5 Осы Әдістеме шеңберінде коммуналдық қызметтердің сапасын бағалау нәтижелерінің объективтілігі мен дұрыстығын қамтамасыз ету мақсатында көрсеткіштерді есептеу және талдамалық қорытындыларды қалыптастыру кезінде пайдаланылатын бастапқы деректерді міндетті тексеру және верификациялау жүзеге асырылады. Деректердің дұрыстығын тексеру сауалнамалар мен ақпарат жинау нысандарына логикалық бақылау жүргізуді, толық емес, қарама-қайшы және қалыптан тыс мәндерді анықтауды, сондай-ақ респонденттердің жауаптарының қайталануы мен дәйектілігін талдауды қамтиды. Социологиялық сауалнамалар нәтижелерінің дұрыстығын растау үшін іріктеп қайта сауалнамаларды қолдану, Бақылау сұрақтарын пайдалану және алынған деректерді техникалық және статистикалық ақпарат көздерімен салыстыру ұсынылады.

Әрбір параметр 1-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша бағаланады, ал жиынтық индекс өлшенген орташа мән ретінде есептеледі.

CSI қолданудың артықшылықтары:

Коммуналдық қызметтердің барлық түрлері үшін әмбебап болып табылады;

Қызмет көрсетудің әлсіз жақтарын анықтауға мүмкіндік береді;

Жабдықты коммуналдық қызметтерді жеткізушілер үшін KPI ретінде пайдалануға болады;

Тауар тұтынушылардың қызмет сапасын бағалау процесіне қатысуына ықпал етеді.

Жауаптар шкаласы (жалпы):

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3 - жауап беру қиын / бейтарап

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

10.2.6 CSI есептеудің жалпы формуласы:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i \times w_i)}{\sum_{i=1}^n w_i} \quad (8)$$

12-кесте-CSI мәнін түсіндіру:

CSI	Қанағаттану деңгейі
4.5 – 5.0	Өте жоғары
4.0 – 4.4	Жоғары
3.0 – 3.9	Қанағаттанарлық
2.0 – 2.9	Төмен
< 2.0	Сыни төмен

13-кесте-Коммуналдық қызметтер сапасын бағалаудың параметрлері мен салмақ коэффициенттері

Қызмет түрі	Бағалау параметрі	үлес
Жылумен жабдықтау	Пәтерде (үйде) жылыту маусымында әрдайым жылы.	0.30
	Жылу жиі және ұзақ үзілістерсіз беріледі.	0.25
	Ақаулар болған жағдайда жылу беру тез қалпына келтіріледі.	0.20
	Жоспарлы немесе авариялық жылудың ажыратылуы туралы мен алдын ала және түсінікті түрде хабардар боламын.	0.15
	Жылытуға арналған шоттар түсінікті және оңай тексеріледі.	0.10
Электрмен жабдықтау	Электр қуаты үнемі болады, үзілістер сирек және ұзаққа созылмайды.	0.30
	Электр құрылғылары айтарлықтай жыпылықтаусыз немесе кернеудің жоғарылауынсыз жұмыс істейді.	0.25
	Ажыратылғаннан кейін электр қуаты әдетте тез қосылады.	0.20
	Электрмен жабдықтаудың жоспарлы немесе авариялық ажыратылуы туралы алдын ала білемін.	0.15
	Энергия төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.	0.10
Сумен жабдықтау	Краннан шыққан су мөлдір, иіссіз немесе жағымсыз дәмсіз.	0.30
	Судың қысымы тұрақты және қалыпты пайдалану үшін жеткілікті.	0.25
	Апаттардан кейін су қысқа мерзімде қайтадан беріледі.	0.20
	Мен сумен жабдықтаудың жоспарлы немесе апаттық үзілістері туралы алдын-ала білемін.	0.15
	Су төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.	0.10

Су бұру	Кәріз жиі бітелусіз жұмыс істейді.	0.30
	Үйде және үй маңында тұрақты жағымсыз иіс жоқ.	0.25
	Апаттар кезінде бітелулер немесе ағып кетулер тез жойылады.	0.20
	Мен дренаж желілеріндегі жоспарланған жұмыстар туралы алдын-ала білемін.	0.15
	Дренаждық төлемдер түсінікті және оңай тексеріледі.	0.10
Газбен жабдықтау	Газ үзіліссіз беріледі, қысым әрқашан пеш пен қазандықтың жұмысына жеткілікті.	0.30
	Мен газды пайдаланған кезде өзімді қауіпсіз сезінемін.	0.25
	Газ жабдығына техникалық қызмет көрсету уақытында жүргізіледі.	0.20
	Мен газдың жоспарлы немесе апаттық сөнуі туралы алдын-ала білемін.	0.15
	Газ төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.	0.10
Лифт қызметі	Лифт тұрақты жұмыс істейді, сыну сирек кездеседі.	0.30
	Лифтте мен өзімді қауіпсіз сезінемін.	0.25
	Лифт кабинасы таза және жақсы ұсталған.	0.20
	Мен Лифттің жоспарлы немесе апаттық сөнуі туралы алдын-ала білемін.	0.15
	Лифтке қызмет көрсету төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.	0.10
ҚТҚ жинау және шығару	Қоқыс үнемі және ыңғайлы уақытта шығарылады.	0.30
	Контейнер алаңдары әдетте таза және жақсы күтімді.	0.25
	Ең жақын контейнер алаңы ыңғайлы жерде.	0.20
	Мен қоқыс шығару кестесіндегі өзгерістер туралы уақтылы ақпарат аламын.	0.15
	Қоқыс жинау шоттары түсінікті және оңай тексеріледі.	0.10

Тұтынушыларға арналған сауалнамалар қосымшаларда келтірілген:

А Қосымшасы-Жылумен Жабдықтау,

В Қосымшасы-Электрмен Жабдықтау,

В Қосымшасы-Сумен Жабдықтау,

Г Қосымшасы-Су Бұру,

Д Қосымшасы-Газбен Жабдықтау,

Е Қосымшасы-лифтке қызмет көрсету,

Ж қосымшасы-қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау және шығару.

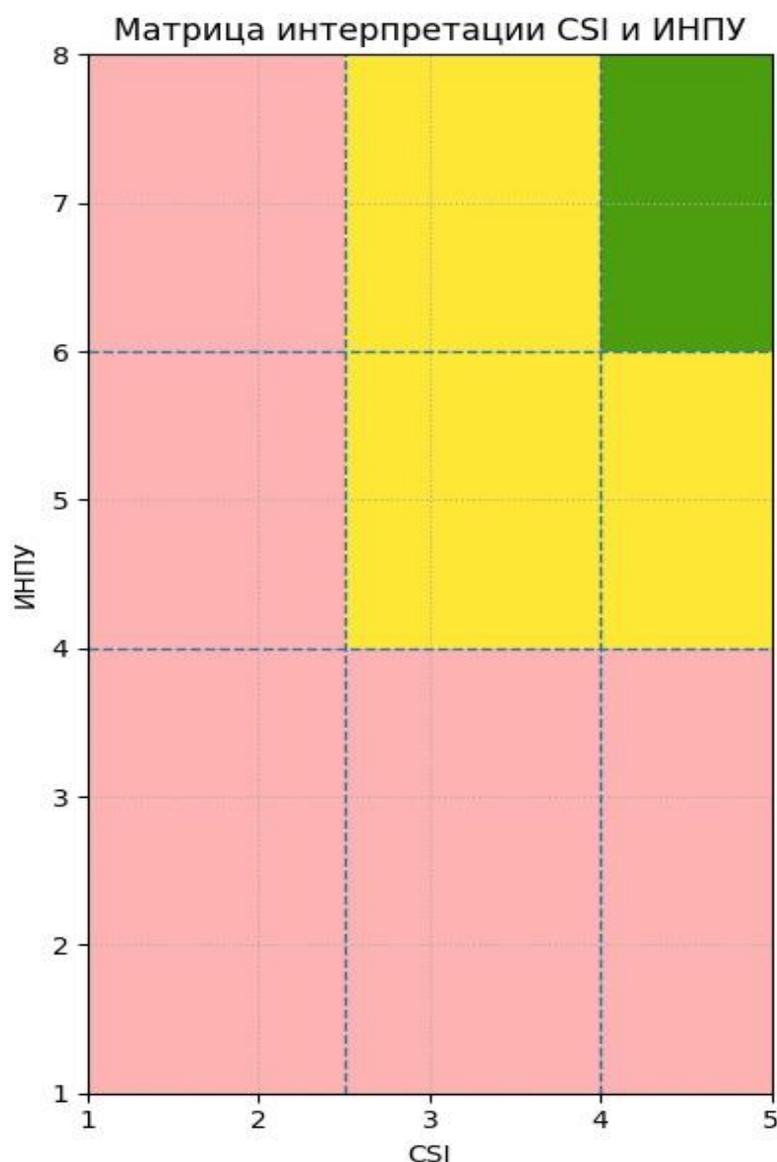
Ұсынылған шкалалар мен параметрлердің тұжырымдамалары ұсынымдық сипатта болады. Олардың мазмұны, салмақ коэффициенттері және бекіту жиынтығы елді мекеннің ерекшелігіне, коммуналдық инфрақұрылымның техникалық жағдайына, жергілікті реттеу органдарының талаптарына немесе нақты зерттеу мақсаттарына байланысты өзгеруі мүмкін. Қажет болған жағдайда сауалнама жекелеген аймақтарға, қызмет түрлеріне немесе тұтынушылар топтарына толықтырылуы немесе бейімделуі мүмкін.

11 ИНПУ және CSI интерпретациясы

11.1 ИНПУ және CSI интегралды интерпретациясы

Коммуналдық қызметтердің сапасы туралы тұтас түсінік алу үшін объективті техникалық және басқару көрсеткіштерін (ИНПУ) тұтынушылардың субъективті бағалауымен (CSI) біріктіретін кешенді тәсілді қолданған жөн. Бұл тәсіл инфрақұрылымның нақты жағдайын да, соңғы пайдаланушылардың көрсетілетін қызметтердің сапасын қабылдауын да ескеруге мүмкіндік береді.

ИНПУ және CSI сапаның екі түрлі аспектісін – объективті сенімділік пен субъективті қанағаттануды көрсететіндіктен, олардың бірлескен талдауы ең толық көріністі қамтамасыз етеді. Осы екі индекс арасындағы байланысты визуализациялау үшін матрицалық тәсіл ұсынылады (төмендегі суретті қараңыз), мұнда CSI мәндері көлденеңінен кейінге қалдырылады, ал тігінен инпа:



1 - сурет-CSI және ИНПУ интерпретациялық матрицасы

– Матрица аймақтарын түсіндіру:

– Жасыл аймақ ($CSI \geq 4$ және $inpu \geq 6$): қызметтердің жоғары сапасы. Коммуналдық жүйе тұтынушылардың жоғары қанағаттанушылығын да, тұрақты техникалық көрсеткіштерін де көрсетеді. Жақсартулар минималды қажет, қол жеткізілген деңгейді сақтауға баса назар аударуға болады.

– ОI сары аймақ (CSI 2,5-тен 4-ке дейін және/немесе $inpu$ 4-тен 6-ға дейін): рұқсат етілген, бірақ тұрақсыз сапа деңгейі. Тұтынушылар жалпы қанағаттанған, бірақ қызметтің техникалық параметрлері немесе тұрақтылығы сұрақтар тудыруы мүмкін. Анықталған әлсіз жерлерге назар аудару, алдын алу шараларын жүргізу қажет.

– Қызыл аймақ ($CSI < 2,5$ және/немесе $ИНПУ < 4$): қызмет сапасының төмендігі. Тұтынушылардың наразылығы да, елеулі техникалық проблемалар да байқалады. Кешенді талдау жүргізу, инфрақұрылымды жаңғыртуды және клиенттік сервисті жақсартуды қоса алғанда, түзету шаралары бағдарламасын әзірлеу және іске асыру қажет.

11.2 Практикалық қолдану

Алынған CSI және $ИНПУ$ мәндерін пайдалануға болады:

қалалар мен коммуналдық қызметтерді саралауға арналған дәрежелер;

өңірлік рейтингтер мен сапаны арттыру бағдарламаларындағы үлесі;

мемлекеттік қаржыландыруды бөлу кезіндегі;

халық және жоғары тұрған органдар алдында есеп беруге арналған;

инвестициялық және басқару шешімдерін қабылдау кезіндегі үлесі.

Осылайша, CSI және $ИНПУ$ -ны бірыңғай мониторинг жүйесіне біріктіру жеке жеткізушіден бастап мемлекеттік органға дейінгі барлық деңгейлерде коммуналдық қызметтердің сапасын басқарудың жауапты, клиентке бағытталған моделін қалыптастыруға ықпал етеді.

А Қосымшасы
(ақпараттық)

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға арналған сауалнама

Респонденттің деректері

Қала: _____

Аймақ: _____

Көше, үй: _____

Қызмет түрі: жылумен жабдықтау

Жауаптар шкаласы:

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3-бейтарап / жауап беру қиын

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

1. Пәтер (үй) жылыту маусымында әрқашан жылы болады.

1 2 3 4 5

2. Жылу жиі және ұзақ үзіліссіз беріледі.

1 2 3 4 5

3. Ақаулар болған кезде жылу беру тез қалпына келеді.

1 2 3 4 5

4. Мен жылуды жоспарлы немесе апаттық өшіру туралы алдын-ала және түсінікті түрде білемін.

1 2 3 4 5

5. Жылыту төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.

1 2 3 4 5

Б Қосымшасы
(ақпараттық)

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға арналған сауалнама

Респонденттің деректері

Қала: _____

Аймақ: _____

Көше, үй: _____

Қызмет түрі: электр энергиясы

Жауаптар шкаласы:

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3-бейтарап / жауап беру қиын

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

1. Электр қуаты үнемі болады, үзілістер сирек және ұзаққа созылмайды.

1 2 3 4 5

2. Электр құрылғылары айтарлықтай жыпылықтаусыз немесе кернеудің жоғарылауынсыз жұмыс істейді.

1 2 3 4 5

3. Ажыратылғаннан кейін электр қуаты әдетте тез қосылады.

1 2 3 4 5

4. Электрмен жабдықтаудың жоспарлы немесе авариялық ажыратылуы туралы алдын ала және түсінікті түрде білемін.

1 2 3 4 5

5. Энергия төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.

1 2 3 4 5

В Қосымшасы
(ақпараттық)

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға арналған сауалнама

Респонденттің деректері

Қала: _____

Аймақ: _____

Көше, үй: _____

Қызмет түрі: сумен жабдықтау

Жауаптар шкаласы:

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3-бейтарап / жауап беру қиын

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

1. Краннан шыққан су мөлдір, иіссіз немесе жағымсыз дәмсіз.
 1 2 3 4 5

2. Судың қысымы тұрақты және қалыпты пайдалану үшін жеткілікті (душ, кір жуғыш машина).
 1 2 3 4 5

3. Апаттардан кейін су қысқа мерзімде қайтадан беріледі.
 1 2 3 4 5

4. Мен сумен жабдықтауды жоспарлы немесе апаттық ажырату туралы алдын-ала және түсінікті түрде білемін.
 1 2 3 4 5

5. Су төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.

1 2 3 4 5

Г Қосымшасы
(ақпараттық)

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға арналған сауалнама

Респонденттің деректері

Қала: _____

Аймақ: _____

Көше, үй: _____

Қызмет түрі: су бұру

Жауаптар шкаласы:

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3-бейтарап / жауап беру қиын

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

1. Кәріз жиі бітелусіз жұмыс істейді.

1 2 3 4 5

2. Үйде және үй маңында тұрақты жағымсыз иіс жоқ.

1 2 3 4 5

3. Апаттар кезінде бітелулер немесе ағып кетулер тез жойылады.

1 2 3 4 5

4. Мен дренаж желілеріндегі жоспарланған жұмыстар туралы алдын-ала және түсінікті түрде білемін.

1 2 3 4 5

5. Дренаждық төлемдер түсінікті және оңай тексеріледі.

1 2 3 4 5

Д Қосымшасы
(ақпараттық)

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға арналған сауалнама

Респонденттің деректері

Қала: _____

Аймақ: _____

Көше, үй: _____

Қызмет түрі: Газбен жабдықтау

Жауаптар шкаласы:

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3-бейтарап / жауап беру қиын

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

1. Газ үзіліссіз беріледі, қысым әрқашан пеш пен қазандықтың қалыпты жұмыс істеуі үшін жеткілікті.

1 2 3 4 5

2. Мен газды пайдаланған кезде өзімді қауіпсіз сезінемін.

1 2 3 4 5

3. Газ жабдығына техникалық қызмет көрсету мен үшін уақтылы және қолайсыздықсыз жүзеге асырылады.

1 2 3 4 5

4. Мен газдың жоспарлы немесе апаттық сөнуі туралы алдын-ала және түсінікті түрде білемін.

1 2 3 4 5

5. Газ төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.

1 2 3 4 5

Е Қосымшасы
(ақпараттық)

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға арналған сауалнама

Респонденттің деректері

Қала: _____

Аймақ: _____

Көше, үй: _____

Қызмет түрі: лифт қызметі

Жауаптар шкаласы:

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3-бейтарап / жауап беру қиын

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

1. Лифт тұрақты жұмыс істейді, бұзылулар сирек кездеседі, бұзылған жағдайда техникалық қызмет барлық ақауларды жояды.

1 2 3 4 5

2. Лифтте мен өзімді қауіпсіз сезінемін.

1 2 3 4 5

3. Лифт кабинасы таза және жақсы ұсталған.

1 2 3 4 5

4. Мен Лифттің жоспарлы немесе апаттық ажыратулары туралы алдын-ала және түсінікті түрде білемін.

1 2 3 4 5

5. Лифтке қызмет көрсету төлемдері түсінікті және оңай тексеріледі.

1 2 3 4 5

Ж Қосымшасы
(ақпараттық)

Коммуналдық қызметтердің сапасын бағалауға арналған сауалнама

Респонденттің деректері

Қала: _____

Аймақ: _____

Көше, үй: _____

Қызмет түрі: қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау және шығару

Жауаптар шкаласы:

1-толығымен келіспеймін

2-керісінше келіспеймін

3-бейтарап / жауап беру қиын

4-керісінше келісемін

5 - толық келісемін

1. Қоқыс үнемі және ыңғайлы уақытта шығарылады.

1 2 3 4 5

2. Контейнер алаңдары әдетте таза және жақсы күтімді.

1 2 3 4 5

3. Ең жақын контейнер алаңы мен үшін ыңғайлы жерде.

1 2 3 4 5

4. Мен қоқыс шығару кестесіндегі өзгерістер туралы уақтылы ақпарат аламын.

1 2 3 4 5

5. Қоқыс жинау шоттары түсінікті және оңай тексеріледі.

1 2 3 4 5

Библиография

[1] Елді мекендерді сумен жабдықтау және су бұру жүйелерін пайдалану Қағидалары (Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 2025 жылғы 29 тамыздағы № 340 бұйрығымен бекітілген. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2025 жылғы 3 қыркүйекте № 36783 болып тіркелді).

[2] "Табиғи монополиялар туралы" 2018 жылғы 27 желтоқсандағы № 204-VI ҚР Заңы.

[3] Коммуналдық қызметтер тізбесін және коммуналдық қызметтер көрсетудің үлгілік қағидаларын бекіту туралы (Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 2020 жылғы 29 сәуірдегі № 249 бұйрығымен бекітілген).

[4] Харитонский в.у., Филиппов А. М. тұрғын үй-коммуналдық шаруашылықтың қазіргі жағдайындағы коммуналдық ресурстардың саны мен сапасының көрсеткіштерін нақтылау. "Энергия үнемдеу" журналындағы мақала №4, 2007 ж.

[5] "Электр энергетикасы туралы" Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 9 шілдедегі № 588 Заңы.

[6] Газбен жабдықтау жүйелері объектілерінің қауіпсіздігі жөніндегі талаптарды бекіту туралы (Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2017 жылғы 9 қазандағы № 673 бұйрығы бекітілген).

[7] Кеден одағының "Лифт қауіпсіздігі" техникалық регламентін қабылдау туралы, Кеден одағы Комиссиясының 2011 жылғы 18 қазандағы № 824 шешімі.

[8] "Коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар "Санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 26 шілдедегі № ҚР ДСМ-67 бұйрығы.

[9] Қазақстан Республикасының 2024 жылғы 8 шілдедегі № 120-VIII ҚРЗ Заңы. "Жылу энергетикасы туралы".

[10] "Газ және газбен жабдықтау туралы" Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 9 қаңтардағы № 532-IV Заңы.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	1
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	2
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
4 УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	5
5 ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПОТРЕБИТЕЛЮ.....	6
5.1 Требования к качеству предоставляемых услуг теплоснабжения:.....	6
5.2 Требования к качеству предоставляемых услуг горячего водоснабжения:.....	7
5.3 Требования к качеству предоставляемых услуг холодного водоснабжения:.....	8
5.4 Требования к качеству предоставляемых услуг электроснабжения.....	8
5.5 Требования к качеству предоставляемых услуг газоснабжения:.....	9
5.6 Общие требования к характеристикам лифтов и устройствам безопасности:.....	10
5.7 Требования к сбору и вывозу твердых бытовых отходов:.....	10
6 ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.....	12
7 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	13
8 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСТАВЩИКА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	14
9 ПРИНЦИПЫ, ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	15
10 Методы определения уровня качества коммунальных услуг.....	17
10.1 Метод расчета интегрального индекса надежности предоставления коммунальных услуг	17
10.2 Социологические методы определения уровня качества коммунальных услуг.....	25
11 Интерпретация ИНПУ и CSI.....	28
11.1 Интегральная интерпретация ИНПУ и CSI.....	28
11.2 Практическое применение.....	29
Приложение А.....	30
Приложение Б.....	31
Приложение В.....	32
Приложение Г.....	33
Приложение Д.....	34
Приложение Е.....	35
Приложение Ж.....	36
Библиография.....	37

ВВЕДЕНИЕ

Качество коммунальных услуг является одним из ключевых факторов, определяющих уровень комфортности и безопасности проживания населения, социальную устойчивость территорий, а также эффективность функционирования жилищно-коммунального хозяйства в целом. Надежность теплоснабжения, водоснабжения, электроснабжения, газоснабжения, а также своевременность обслуживания лифтового хозяйства и вывоза твердых бытовых отходов напрямую влияет на условия жизнедеятельности граждан и доверие к системе коммунального обеспечения.

В условиях износа коммунальной инфраструктуры, территориальной неоднородности уровня развития инженерных сетей, а также роста требований к прозрачности и подотчетности деятельности поставщиков коммунальных услуг возрастает необходимость применения единых, сопоставимых и объективных подходов к оценке качества предоставляемых услуг. Отсутствие унифицированной методической базы затрудняет проведение комплексного анализа, сопоставление показателей между регионами и принятие обоснованных управленческих решений.

Настоящая Методика определения уровня качества коммунальных услуг разработана в целях формирования системного подхода к оценке качества коммунальных услуг, основанного на сочетании технических, эксплуатационных, управленческих и потребительских показателей. Методика ориентирована на обеспечение сопоставимости результатов оценки, повышение прозрачности деятельности поставщиков коммунальных услуг, а также создание инструментария для выявления проблемных зон и определения приоритетов модернизации коммунальной инфраструктуры.

В Методике предусмотрено использование как количественных показателей, характеризующих надежность и бесперебойность предоставления коммунальных услуг, так и социологических методов, отражающих уровень удовлетворенности потребителей. Комплексное применение Интегрального индекса надежности предоставления услуг и оценки удовлетворенности потребителей позволяет получить целостное представление о фактическом уровне качества коммунальных услуг и его соответствии установленным требованиям.

Методика предназначена для применения органами государственного управления, местными исполнительными органами, поставщиками коммунальных услуг, контролирующими и надзорными органами, а также аналитическими и исследовательскими организациями. Ее использование направлено на повышение обоснованности управленческих решений, развитие механизмов мониторинга качества коммунальных услуг и формирование условий для устойчивого развития жилищно-коммунального хозяйства Республики Казахстан.

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Дата введения – 2025-12-29

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая Методика определения уровня качества коммунальных услуг (далее – Методика) устанавливает единый подход к оценке качества предоставления коммунальных услуг, поступающих Потребителям на границе эксплуатационной ответственности между Поставщиком (организацией, предоставляющей коммунальные услуги) и Потребителем.

1.2 Методика применяется в отношении всех основных видов коммунальных услуг, включая:

- а) теплоснабжение,
- б) электроснабжение,
- в) водоснабжение,
- г) водоотведение,
- д) газоснабжение,
- е) обслуживание лифтов,
- ж) сбор и вывоз твердых бытовых отходов.

1.3 Методика распространяется на весь комплекс взаимоотношений между Поставщиком коммунальных услуг и Потребителем, в том числе:

- а) при оценке технических и эксплуатационных характеристик предоставляемых коммунальных услуг;
- б) при анализе уровня удовлетворенности Потребителей;
- в) при планировании и реализации мероприятий по улучшению качества коммунальных услуг.

1.4 Методика рекомендована к использованию следующими субъектами:

- а) Поставщиками коммунальных услуг – для мониторинга, управления качеством и повышения прозрачности своей деятельности;
- б) Местными исполнительными органами – для оценки эффективности коммунального сектора, при принятии решений по модернизации инфраструктуры и разработке программ развития, проведения проверок по заявлениям и реагирования на жалобы граждан;
- в) Контролирующими и надзорными органами – для проведения проверок и реагирования на жалобы граждан;
- г) Аналитическими и исследовательскими организациями – при подготовке публичных отчетов, рейтингов, сравнительного анализа.

1.5 Методика может применяться как в рамках текущего анализа (оперативный контроль и планирование), так и в рамках стратегического управления системой коммунального обеспечения населенных пунктов, включая:

- а) проведение комплексного мониторинга качества на уровне областей, городов, районов;
- б) формирование республиканских и региональных программ повышения качества коммунальных услуг;
- в) определение приоритетов для инвестирования в инфраструктуру;
- г) оценку соответствия уровня качества заявленной стоимости (цена/качество);
- д) разработку целевых индикаторов в рамках программ цифровизации и модернизации жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ).

1.6 Методика служит основой для унификации оценки качества коммунальных услуг на территории Республики Казахстан и может быть адаптирована для использования в смежных сферах, включая корпоративное управление коммунальными предприятиями, ESG-отчетность, устойчивое развитие и реализацию государственных программ жилищно-коммунальной реформы.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Для применения настоящей Методики необходимы следующие ссылочные нормативные документы:

Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения»;

Водный кодекс Республики Казахстан от 9 апреля 2025 года № 178-VIII ЗРК

Экологический кодекс Республики Казахстан от 2 января 2021 года № 400-VI ЗРК

Закон Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 204-VI ЗРК. «О естественных монополиях»;

Закон Республики Казахстан от 9 июля 2004 года № 588-II «Об электроэнергетике»;

Закон Республики Казахстан от 8 июля 2024 года № 120-VIII ЗРК. «О теплоэнергетике»;

Технический регламент Таможенного союза «Безопасность лифтов» Решение Комиссии таможенного союза от 18 октября 2011 года № 824;

Приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 18 декабря 2014 года № 211 «Об утверждении Правил пользования тепловой энергией»;

Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 3 августа 2021 года № ҚР ДСМ-72. «Об утверждении Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к зданиям и сооружениям производственного назначения»;

Приказ и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 2 декабря 2021 года № 482 «Об утверждении Требований к отдельному сбору отходов, в том числе к видам или группам (совокупности видов) отходов, подлежащих обязательному отдельному сбору с учетом технической, экономической и экологической целесообразности»;

Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 25 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-331/2020 «Об утверждении Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к сбору, использованию, применению, обезвреживанию, транспортировке, хранению и захоронению отходов производства и потребления»;

Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 ноября 2019 года № 90 «Об утверждении Правил формирования тарифов»;

Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 20 февраля 2023 года № 26 «Об утверждении Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к водоемостикам, местам водозабора для хозяйственно-питьевых целей, хозяйственно-питьевому водоснабжению и местам культурно-бытового водопользования и безопасности водных объектов»;

Об утверждении санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам коммунального назначения Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 26 июля 2022 года № ҚР ДСМ-67;

Приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 4 апреля 2025 года № 145-н/қ. «Об утверждении Правил взаимодействия субъектов теплоснабжения и потребителей тепловой энергии»;

Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 ноября 2022 года № ҚР ДСМ-138 «Об утверждении Гигиенических нормативов показателей безопасности хозяйственно-питьевого и культурно-бытового водопользования»;

МСН 4.02-02-2004 «Тепловые сети»;

МСН 4.03-01-2003 «Газораспределительные системы»;

ГОСТ 32144-2013 «Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения»;

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

ГОСТ 33984.1-2016 (EN 81-20:2014) «Лифты. Общие требования безопасности к устройству и установке. Лифты для транспортирования людей или людей и грузов» (с поправками);

СН РК 4.01-01-2011 «Внутренний водопровод и канализация зданий и сооружений»;

СП РК 4.01-101-2012 «Внутренний водопровод и канализация зданий и сооружений»;

СН РК 2.04-07-2022 «Тепловая защита зданий»;

СП 31-108-2002 «Мусоропроводы жилых и общественных зданий и сооружений»;

СТ РК 3305-2018 «Лифты, эскалаторы, траволаторы и подъемники для лиц с ограниченными возможностями Требования к поставке, монтажу и эксплуатации»;

СТ РК 2967-2023 Жилищно-коммунальное хозяйство. Коммунальные услуги.

ВСН 8-72 «Указания по проектированию мусоропроводов в жилых и общественных зданиях»;

СТ РК EN 840-2-2020 «Контейнеры мусорные передвижные»;

СН РК 4.03-01-2011 «Газораспределительные системы».

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей Методике применяются следующие термины и определения:

Граница балансовой принадлежности: Линия раздела элементов инженерных сетей и сооружений на них между владельцами по признаку собственности, хозяйственного ведения или оперативного управления. [1]

Граница эксплуатационной ответственности Поставщика и Потребителя: Линия раздела элементов инженерных систем по признаку обязанностей (ответственности) за эксплуатацию элементов инженерных систем, устанавливаемая соглашением сторон. При отсутствии такого соглашения граница эксплуатационной ответственности устанавливается по границе балансовой принадлежности. [1]

Потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся или намеревающееся пользоваться регулируемыми услугами. [2]

Поставщик – юридическое или физическое лицо, независимо от формы собственности, предоставляющее потребителям коммунальные услуги согласно заключенного договора. [3]

Коммунальные услуги – услуги, предоставляемые потребителю, включающие водоснабжение, водоотведение, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, мусороудаление, обслуживание лифтов, для обеспечения безопасных и комфортных условий проживания (пребывания). [3]

Качество коммунальных услуг: Совокупность свойств и характеристик услуг по содержанию жилищного фонда.

Коммунальные услуги надлежащего качества: Коммунальные услуги, отвечающие требованиям Правил предоставления коммунальных услуг, санитарным и техническим требованиям к режиму, объему и качеству предоставления коммунальных услуг, иным требованиям законодательства Республики Казахстан, а также договора, заключаемого поставщиком в соответствии с законодательством Республики Казахстан и содержащего условия предоставления коммунальных услуг.

Режим предоставления услуги: Система обязательных норм, установленных для каждого типа услуги.

ЖКХ: Жилищно-коммунальное хозяйство.

ГВС: Горячее водоснабжение.

ХВС: Холодное водоснабжение.

ТС: Теплоснабжение.

ЭЭ: Электрическая энергия.

ГС: Газоснабжение.

ЕРЦ: Единый расчетный центр

ИНПУ: Индекс Надежности Предоставления Услуг

CSI: Оценка удовлетворенности потребителей

KPI: Ключевые показатели качества.

4 УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Обобщенные показатели качества коммунальных услуг

4.1 Потребительские свойства и режим предоставления коммунальных услуг должны соответствовать требованиям, установленными в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, а также нормативно-технической документацией:

а) теплоснабжения – в соответствии с санитарными нормами, определяющими температуру воздуха в квартирах, нежилых помещениях, а также температурными графиками – круглосуточно в течение отопительного сезона;

б) электроснабжения – в соответствии с показателями и нормами качества электрической энергии согласно ГОСТ 32144-2013 – круглосуточно в течение года;

в) холодного и горячего водоснабжения – в соответствии с качеством подаваемой воды, установленным законодательством Республики Казахстан, санитарными правилами и государственными стандартами – круглосуточно в течение года;

г) водоотведения – обеспечение полного отведения сточных вод в системы водоотведения – круглосуточно в течение года;

д) газоснабжения – в соответствии с техническими требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан и в полном объеме, установленными договорами;

е) обслуживания лифтов – в соответствии с требованиями промышленной безопасности лифтов и Национального стандарта СТ РК 3305-2018 «Лифты, эскалаторы, траволаторы и подъемники для лиц с ограниченными возможностями «Требования к поставке, монтажу и эксплуатации» – круглосуточно в течение года или на основании договора;

ж) сбор и вывоз твердых бытовых отходов – в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями по графикам, установленным местным исполнительным органом или по заключенным договорам.

4.2 Показатели качества коммунальных услуг:

а) показатель надежности – определяется исходя из числа, объема и продолжительности возникающих в результате технологических нарушений на объектах Поставщика коммунальных услуг. К показателям уровня надежности относятся следующие:

–показатели, определяемые числом нарушений при оказании коммунальных услуг;

–показатели, определяемые приведенной продолжительностью прекращений оказания коммунальных услуг;

–показатели, определяемые приведенным объемом недоотпуска коммунальных услуг;

–показатели, определяемые средневзвешенной величиной отклонений температуры в результате нарушений в подаче тепловой энергии.

–показатели, определяемые средневзвешенной величиной отклонений напряжения в подаче электрической энергии.

–показатели, определяемые средневзвешенной величиной отклонений давления в подаче газа.

б) показатель уровня операционного соответствия – характеризует степень направленности на эффективное взаимодействие с Потребителями коммунальных услуг в процессе производства, поставки товаров и оказываемых услуг Поставщиком:

–требований, установленных в договорах между Поставщиком и Потребителем товаров и услуг;

–требований, вытекающих из обстоятельств, возложенных на себя Поставщиком с целью повышения качества обслуживания Потребителей товаров и услуг;

– законодательных и других обязательных требований в части взаимоотношений Поставщиком с Потребителями товаров и услуг.

в) уровень качества поставляемых товаров и оказываемых услуг Поставщиком определяется на основании показателей уровня качества, характеризующих:

– степень выполнения требований товаров и услуг по подключению к объектам;

– степень выполнения требований Потребителей товаров и услуг по производству, поставке товаров и оказанию услуг Поставщиком, позволяющей в установленные сроки рассматривать и принимать решения по обращениям Потребителей товаров и услуг.

4.3 При оценке уровня качества коммунальных услуг в сфере газоснабжения и теплоснабжения настоящая Методика применяется с учетом требований Закона Республики Казахстан «О газе и газоснабжении» и Закона Республики Казахстан «О теплоэнергетике», а также принятых в их развитие нормативных правовых актов [9], [10].

5 ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПОТРЕБИТЕЛЮ

Давление на вводе в системы тепло- и водоснабжения должно обеспечивать заполнение водой трубопроводов систем ЦО, ХВС и ГВС, при этом статическое давление воды должно быть не выше допустимого для данной системы 0,6-0,7 МПа (6-7 кгс/см²).

Значения давления воды в системах ГВС и ХВС на вводе трубопроводов в дом должны находиться на одном уровне (достигается при настройке в тепловом (элеваторном) узле, автоматических устройств регулирования теплового пункта и/или насосной станции), при этом предельно допустимая разница давлений должна быть не более 0,10 МПа (1 кгс/см²).

Данные параметры на вводе в здания должны обеспечивать Поставщики коммунальных услуг путем выполнения мероприятий по автоматическому регулированию, оптимизации, равномерному распределению тепловой энергии, холодной и горячей воды между Потребителями, а для обратных трубопроводов путем осмотров, выявления и устранения нарушений или переоборудований и проведения наладочных мероприятий инженерных систем зданий. Указанные мероприятия следует проводить при подготовке тепловых пунктов, насосных станций и внутриквартальных сетей к сезонной эксплуатации, а также в случаях нарушений указанных параметров (показателей количества и качества коммунальных услуг, поставляемых на границу эксплуатационной ответственности).

При несоблюдении указанных значений параметров и режимов Поставщик обязан незамедлительно принять все необходимые меры для их восстановления. Кроме того, в случае снижения температуры внутри квартиры ниже нормы необходимо произвести перерасчет платы за предоставленные коммунальные услуги с нарушением их качества.

Качество и безопасность воды, подаваемой через системы ХВС и ГВС, должно соответствовать требованиям приказа Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 ноября 2022 года № ҚР ДСМ-138 «Об утверждении Гигиенических нормативов показателей безопасности хозяйственно-питьевого и культурно-бытового водопользования», включая состав воды, допустимые уровни содержания вредных веществ, микробиологические, паразитологические и радиологические показатели, а также органолептические характеристики и иные показатели, обеспечивающие санитарно-гигиеническую безопасность.

5.1 Требования к качеству предоставляемых услуг теплоснабжения:

а) отклонение среднесуточной температуры сетевой воды, поступившей в систему отопления, должно быть в пределах $\pm 3\%$ от установленного температурного графика. Среднесуточная температура обратной сетевой воды не должна превышать заданную температурным графиком температуру более чем на 5%;

б) давление сетевой воды в обратном трубопроводе системы централизованного отопления должно быть не менее, чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) выше статистического (для

системы), но не выше допустимого (для трубопроводов, отопительных приборов, арматуры и иного оборудования). В случае необходимости, допускается установка регуляторов подпора на обратных трубопроводах в индивидуальных теплых пунктах систем отопления жилых зданий, непосредственно присоединенных к магистральным тепловым сетям;

в) давление сетевой воды в подающем трубопроводе систем ЦТС должно быть выше требуемого давления воды в обратных трубопроводах на величину располагаемого напора (для обеспечения циркуляции теплоносителя в системе);

г) располагаемый напор (перепад давления между подающим и обратным трубопроводами) теплоносителя на вводе тепловой сети ЦО в здание должен поддерживаться теплоснабжающими организациями в пределах:

1) при зависимом присоединении (с элеваторными узлами) – в соответствии с проектом, но не менее 0,15 МПа (1,5 кгс/см²);

2) при независимом присоединении – в соответствии с проектом, но не менее, чем на 0,03 МПа (0,3 кгс/см²) больше гидравлического сопротивления внутридомовой системы ЦО [4].

Оценка качества услуг теплоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О теплоэнергетике», а также принятых в его развитие нормативных правовых актов, с учетом показателей и параметров, установленных настоящей Методикой [9].

5.2 Требования к качеству предоставляемых услуг горячего водоснабжения:

а) температура горячей воды в подающем трубопроводе ГВС для закрытых систем в пределах 60-75°C, для открытых систем теплоснабжения в пределах 55-65°C;

б) температура в циркуляционном трубопроводе ГВС (для закрытых и открытых систем) 46-55°C;

в) среднее арифметическое значение температуры горячей воды в подающем трубопроводе на вводе системы ГВС во всех случаях должна быть не ниже 50°C;

г) располагаемый напор (перепад давлений между подающим и обратным трубопроводами) при расчетном циркуляционном расходе системы ГВС должен быть не ниже 0,03-0,06 МПа (0,3-0,6 кгс/см²);

д) давление воды в подающем трубопроводе системы ГВС должно быть выше давления воды в циркуляционном трубопроводе на величину располагаемого напора (для обеспечения циркуляции горячей воды в системе);

е) давление воды в циркуляционном трубопроводе систем ГВС должно быть не менее, чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) выше статического (для системы), но не превышать статическое давление (для наиболее высоко расположенного и высокоэтажного здания) более чем на 0,20 МПа (2 кгс/см²).

При данных параметрах в квартирах у санитарных приборов жилых помещений, в соответствии с нормативными правовыми и нормативно-техническими документами Республики Казахстан, должны быть обеспечены следующие значения:

а) температура не ниже 50°C не выше 75°C - для систем централизованного горячего водоснабжения, присоединяемых к закрытым системам теплоснабжения;

б) минимальный напор у санитарных приборов жилых помещений верхних этажей 0,02-0,05 МПа (0,2-0,5 кгс/см²);

в) максимальный свободный напор в системах горячего водоснабжения у санитарных приборов верхних этажей не должен превышать 0,20 МПа (2 кгс/см²);

г) максимальный свободный напор в системах водоснабжения у санитарных приборов нижних этажей не должен превышать 0,45 МПа (4,5 кгс/см²) [4].

5.3 Требования к качеству предоставляемых услуг холодного водоснабжения:

а) давление воды в подающем трубопроводе системы ХВС должно быть не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) выше статического (для системы), но не превышать статическое давление (для наиболее высоко расположенного и высокоэтажного здания) более чем на 0,20 МПа (2 кгс/см²).

При данном параметре в квартирах, в соответствии с требованиями нормативно-правовых и нормативно-технических документов Республики Казахстан, должны быть обеспечены следующие значения:

а) минимальный свободный напор у санитарных приборов жилых помещений верхних этажей 0,02-0,05 МПа (0,2-0,5 кгс/см²);

б) минимальный напор перед газовым водонагревателем верхних этажей не менее 0,10 МПа (1 кгс/см²);

в) максимальный свободный напор в системах водоснабжения у санитарных приборов нижних этажей не должен превышать 0,45 МПа (4,5 кгс/см²) [4].

5.4 Требования к качеству предоставляемых услуг электроснабжения

5.4.1 Характеристиками качества электрической энергии являются:

а) максимальное отклонение рабочего напряжения от номинального значения;

б) отклонение частоты электрического тока.

5.4.2 Отклонение частоты

Характеризует разницу между фактической и номинальной частотой.

В синхронизированных системах отклонение частоты не должно превышать 0,2 герца в течение 95% времени и 0,4 герца в течение 100% времени.

В автономных системах допустимо отклонение до 1 герца (нормальное) и до 5 герц (предельное).

Измерения проводятся в течение одной недели.

5.4.3 Медленные изменения напряжения

Это длительные отклонения напряжения от установленного значения, как правило, продолжительностью более одной минуты.

В точках поставки электрической энергии отклонения не должны превышать $\pm 10\%$ от номинального или согласованного напряжения в течение 100% времени.

Для бытовых сетей базовыми принимаются значения 220 и 380 вольт.

Измерения проводятся с усреднением по интервалам времени 10 минут в течение одной недели

5.4.4 Колебания напряжения и фликер

Колебания напряжения вызывают визуальные помехи (мерцание освещения), которые количественно оцениваются по показателям кратковременной и длительной дозы фликера.

Допустимое значение кратковременного фликера составляет не более 1,38, длительного — не более 1,0. Оба показателя не должны превышать в течение 100% времени наблюдения.

Измерения проводятся в течение одной недели в соответствии с ГОСТ IEC 61000-4-15, при этом усреднение выполняется по интервалам времени 10 минут для кратковременной и 2 часа для длительной дозы фликера, а маркированные данные не учитываются.

5.4.5 Одинокные быстрые изменения напряжения

Это резкие скачки напряжения при переключениях и изменениях нагрузки.

В сетях низкого напряжения такие скачки не должны превышать 6%,

В сетях от 6 до 220 киловольт — не более 5%.

5.4.6 Прерывания напряжения

Кратковременными считаются прерывания продолжительностью до 3 минут,

Длительными — свыше 3 минут.

Если напряжение во всех фазах падает ниже 5 процентов от номинала, фиксируется прерывание.

5.4.7 Провалы и перенапряжения

Провалы напряжения — это кратковременные снижения напряжения, вызванные авариями или пусками мощной нагрузки.

Перенапряжения могут возникать из-за отключений и переключений оборудования.

Оба явления рассматриваются как электромагнитные помехи и нормируются по длительности и глубине изменения напряжения в соответствии с положениями раздела 4.3.2 ГОСТ 32144-2013, а также приложением А указанного стандарта [5].

5.5 Требования к качеству предоставляемых услуг газоснабжения:

5.5.1 Давление газа во внутренних газопроводах и перед газоиспользующими установками должно соответствовать давлению, необходимому для устойчивой работы этих установок, указанному в технических паспортах заводов-изготовителей, но не превышать следующих значений:

а) производственные здания, в которых величина давления газа обусловлена требованиями производства - 1,2 МПа;

б) производственные здания прочие – 0,6 МПа;

в) бытовые здания промышленных предприятий отдельно стоящие, пристроенные к производственным зданиям и встроенные в эти здания – 0,3 МПа;

г) административные здания – 0,005 МПа;

д) котельные:

–отдельно стоящие на территории производственных предприятий - 1,2 МПа;

–то же, на территории поселений - 0,6 МПа;

–пристроенные, встроенные и крышные производственных зданий - 0,6 МПа;

–пристроенные, встроенные и крышные общественных, административных и бытовых зданий - 0,3 МПа;

–пристроенные, встроенные и крышные жилых зданий - 0,005 МПа;

е) общественные здания и складские – 0,005 МПа;

ж) жилые здания – 0,003 МПа.

5.5.2 Возможность размещения газоиспользующего оборудования в помещениях зданий различного назначения и требования к этим помещениям устанавливаются соответствующими строительными нормами и правилами по проектированию и строительству зданий с учетом требований стандартов и других документов на поставку указанного оборудования, а также данных заводских паспортов и инструкций, определяющих область и условия его применения.

Запрещается размещение газоиспользующего оборудования (природного товарного газа и сжиженного нефтяного газа в помещениях подвальных и цокольных этажей зданий (кроме многоквартирных и блокированных жилых зданий), если возможность такого размещения не регламентирована соответствующими строительными нормами и правилами.

5.5.3 Установку отключающих устройств следует предусматривать:

а) перед газовыми счетчиками (если для отключения счетчика нельзя использовать отключающее устройство на вводе);

б) перед бытовыми газовыми приборами, плитами пищеварочными котлами, отопительными печами, газовым оборудованием и Контрольно-измерительными приборами;

в) перед горелками и запальниками газоиспользующего оборудования;

г) на продувочных газопроводах;

д) на вводе газопровода в помещение при размещении в нем ГРУ или газового счетчика с отключающим устройством на расстоянии более 10 м от места ввода.

5.5.4 Каждый объект, на котором устанавливается газоиспользующее оборудование, должен быть оснащен счетчиком расхода газа в соответствии с утвержденными в установленном порядке правилами пользования газом.

По решению компетентных органов о порядке учета расхода газа потребителями и регулировании цен на газ в газифицируемых жилых зданиях, а также при газификации теплиц, бань и других приусадебных строений должна предусматриваться возможность учета расхода газа каждым абонентом, путем установки на газопроводе прибора учета расхода газа – счетчика [6].

Оценка качества услуг газоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О газе и газоснабжении», техническими регламентами и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, с учетом параметров и показателей, установленных настоящей Методикой [10].

5.6 Общие требования к характеристикам лифтов и устройствам безопасности:

а) точность автоматической остановки кабины лифта, допускающего транспортирование людей при эксплуатационных режимах работы, должна быть в пределах $\pm 0,035$ м;

б) собранные двери шахты с их замками и двери кабины должны обладать такой механической прочностью, чтобы в запертом положении дверей шахты и закрытом положении дверей кабины:

–при воздействии статической нагрузки 300 Н, равномерно распределенной по площади 5 см^2 круглого или прямоугольного сечения, прикладываемой под прямыми углами к створке/раме в любой точке поверхности, они выдерживали ее без остаточной деформации более 1 мм и в пределах упругой деформации не более 15 мм, и после такого воздействия двери должны сохранять работоспособность и безопасность;

–при воздействии статической нагрузки 1000 Н, равномерно распределенной по площади 100 см^2 круглого или прямоугольного сечения, приложенной под прямыми углами в любой точке створки или рамы со стороны посадочной площадки к дверям шахты или изнутри кабины к дверям кабины, двери не должны иметь остаточную деформацию, влияющую на работоспособность и безопасность;

в) угол наклона направляющих к вертикали не более 15 градусов

г) высота в свету проема двери шахты и кабины лифта и высота купе кабины лифта, допускающего транспортирование людей, измеренная от пола до конструктивного потолка кабины, должна быть не менее 2,0 м.

При этом выступающие от конструктивного потолка вниз не более чем на 0,05 м элементы (плафон светильника, декоративные элементы) не учитываются;

д) усилие, необходимое для предотвращения закрывания автоматической двери шахты с механическим приводом, не должно превышать 150 Н.

Кинетическая энергия двери шахты и жестко связанных с нею элементов при средней скорости закрывания должна быть не более 10 Дж в тех случаях, когда предусмотрено автоматическое реверсирование закрывающихся створок дверей при или до воздействия их на препятствие, находящееся в дверном проеме.

При закрывании дверей лифта без реверса или с отключенным защитным устройством, при условии, что лифт остается в работе, кинетическая энергия двери шахты, двери кабины и жестко связанных с ними элементов при средней скорости закрывания не должна превышать 4 Дж. В случае отключения защитного устройства (например, инфракрасной завесы), во время закрывания дверей должен автоматически включаться звуковой сигнал. После закрывания двери должны сохранять работоспособность и обеспечивать безопасность пользователей [7].

5.7 Требования к сбору и вывозу твердых бытовых отходов:

5.7.1 Сбор, накопление и удаление твердых бытовых отходов

5.7.1.1 Организация площадок и условий накопления

Площадки для размещения контейнеров должны иметь твердое покрытие.

Контейнеры для сбора твердых бытовых отходов не допускается размещать ближе 50 м от пляжей, зон отдыха и мест массового скопления людей (эстрады, танцевальные площадки, фонтаны, зрелищные павильоны и пр.).

Помещения и зоны накопления отдельных видов отходов должны соответствовать следующим требованиям:

- а) бумага и картон – хранение во влагонепроницаемых помещениях, защищенных от атмосферного воздействия;
- б) пластик – хранение в крытых помещениях либо на открытом воздухе с изолированным основанием и укрытием от осадков, пыли и постороннего доступа;
- в) стеклянная тара – на площадке не допускается размещение веществ и материалов, загрязняющих тару (кислоты, щелочи, соли, растворители, краски, лаки, строительные растворы и др.). [3]

Срок хранения отходов в контейнерах составляет:

- а) при температуре 0 °С и ниже – не более 3 суток;
- б) при температуре выше 0 °С – не более 1 суток.

5.7.2 Устройство мусоропровода:

а) мусоросборные камеры должны быть обеспечены удобными подъездами для мусоровозного транспорта. При невозможности организации непосредственного подъезда к камере должен быть предусмотрен удобный подвоз тележки с контейнером или вынос мусоросборника (объемом не более 100 л) к месту остановки мусоровозного транспорта;

б) отметка пола мусоросборной камеры должна возвышаться над уровнем тротуара или проезжей части дороги на 50-100 мм. Для вкатывания тележки должен быть устроен пандус с уклоном не более 8%.

5.7.3 Размещение мусоросборных камер на другом уровне допускается, как исключение, при привязке дома на местности с большим уклоном; при этом должна быть обеспечена механизация перемещения и подъема контейнеров или мусоросборников к месту подъезда мусоровозного транспорта.

5.7.3.1 Требования к контейнерам

Контейнеры для сбора мусора должны соответствовать следующим требованиям:

- а) быть герметичными, прочными и устойчивыми к деформации;
- б) выдерживать массу отходов не менее 0,4 кг/дм³;
- в) при объеме более 1100 дм³ – выдерживать нагрузку не менее 440 кг;
- г) оснащаться четырьмя поворотными роликами, каждый из которых должен выдерживать не менее 1/3 от общей массы контейнера;
- д) иметь дренажное отверстие с заглушкой для удаления промывочной жидкости;
- е) соответствовать требованиям;
- ж) иметь два колеса с тормозами;
- и) педаль тормоза и остановки должна находиться на боковой стороне;
- к) централизованная система торможения должна разблокироваться при помощи стандартного треугольного ключа.

5.7.3.2 Раздельный сбор отходов

Раздельный сбор коммунальных отходов осуществляется по следующим фракциям:

а) «мокрая» фракция — пищевые и органические отходы, смешанные отходы, отходы, аналогичные по составу с бытовыми;

б) «сухая» фракция — бумага, картон, пластик, металл, стекло.

В контейнеры для «мокрой» и «сухой» фракций запрещается помещать:

- а) горячие, горящие и раскаленные отходы;
- б) крупногабаритные предметы, снег и лед;
- в) опасные компоненты коммунальных отходов;
- г) вещества, причиняющие вред здоровью, разрушающие контейнеры или мусоровозы;
- д) отходы, запрещенные к захоронению на полигонах.

Каждый контейнер для отдельного сбора отходов подлежит обязательной маркировке на государственном и русском языках с указанием:

- а) типа (фракции) собираемых отходов;
- б) наименования и контактных данных собственника;
- в) обслуживающей организации.

В случае использования цветных контейнеров маркировка должна быть выполнена контрастным цветом.

Для каждой фракции отходов устанавливается своя периодичность вывоза.

5.7.3.3 Сбор опасных компонентов коммунальных отходов

Опасные компоненты коммунальных отходов, включая:

- а) электронное и электрическое оборудование;
- б) батарейки и аккумуляторы;
- в) ртутьсодержащие изделия (лампы, термометры),

Подлежат отдельному сбору и передаются на утилизацию или восстановление специализированным организациям в соответствии с пунктом 6 статьи 365 Экологического кодекса Республики Казахстан.

Контейнеры для сбора ламп и химических источников питания должны конструктивно содержать четыре отсека, обеспечивающих отдельное накопление:

- а) линейных люминесцентных ламп длиной до 1200 мм;
- б) линейных люминесцентных ламп длиной до 600 мм;
- в) компактных люминесцентных ламп;
- г) бытовых ртутьсодержащих термометров, батареек и аккумуляторов.

На лицевой стороне контейнера размещаются пояснительные надписи на русском и государственном языках. Графика наносится через трафарет краской черного цвета [8].

6 ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

6.1 Время прекращения предоставления услуг, а также несоответствия их качества требованиям нормативно-технической документации с отметкой о времени (дата, час) должно быть отмечено в журнале диспетчерской службы Поставщика с последующей отметкой о времени (дате, часе) возобновления услуги с должным (надлежащим) качеством.

6.2 При неполучении услуги, получении услуги ненадлежащего качества или не в полном объеме Потребитель должен известить об этом Поставщика лично (заявкой) или посредством информационно-коммуникационных систем с обязательным указанием времени, даты ее передачи и фамилии лица, передавшего и принявшего ее. В телефонограмме указывается: время начала ухудшения качества (отсутствия) услуги, характер ухудшения и необходимость присутствия представителя Поставщика (если ухудшение качества услуги или ее прекращение Поставщиком в журнале не зафиксировано).

При личном обращении Потребителя заявка должна иметь копию, на которой в момент регистрации ее поступления проставляются регистрационный номер, дата и время подачи заявки, роспись принявшего ее представителя Поставщика.

Поставщик сверяет отметки в журнале об отклонении качества (перерыв) услуги от нормы указанной в заявке (телефонограмме) и при отсутствии разногласий выполняет перерасчет стоимости услуги в соответствии с ее фактическим потреблением.

6.3 При отказе Поставщика удостоверить факт не предоставления услуги или предоставления услуги низкого качества Потребитель вправе составить письменное заявление, где указывается:

- 1) время начала отказа в услуге (отключения) или некачественной ее поставки;
- 2) характер ухудшения качества услуги;
- 3) время подачи заявки и ее регистрационный номер (по журналу Поставщика);
- 4) время восстановления услуги (нормализации ее качества);

5) период отсутствия (ухудшения качества) услуги.

Акт подписывается Потребителем, уполномоченным членом объединения собственников имущества или субъектом управления объектом кондоминиума и направляется Поставщику. В случае не урегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок Потребитель передает иск в суд.

6.4 Нарушения, допущенные Потребителем при пользовании услугой, оформляются двусторонним актом представителей Поставщика и Потребителя в двух экземплярах, один из которых вручается Потребителю.

Акт считается действительным и при отказе Потребителя от подписи, но при условии оформления его комиссией Поставщика или объединением собственников имущества, в составе не менее трех человек.

6.5 На основании акта Поставщика определяет количество недоучтенной энергии и направляет Потребителю досудебную претензию с обоснованием суммы доплаты.

В случае не урегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок Поставщик передает иск в суд о взыскании с Потребителя предъявленной суммы в принудительном порядке и вправе в установленном порядке приостановить исполнение договора.

7 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1 Потребитель имеет право:

а) на получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;

б) получать информацию о порядке установления цен (тарифов) на услуги от соответствующих государственных органов, которые осуществляют контроль этих показателей;

в) не производить оплату за полученную услугу, если Поставщиком в установленном порядке не выставлен счет;

г) требовать от Поставщика возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также возмещения морального вреда;

д) не производить оплату услуг за время перерывов, сверх установленных Договором;

е) выставить претензию энергоснабжающей организации и не оплачивать услуги за период времени (сверх установленного в Договоре), в течение которого они не соответствовали установленным нормам и стандартам (требованиям нормативно-технической документации);

ж) использовать коммунальные услуги в необходимом объеме при условии своевременной оплаты и соблюдения технических условий по присоединенной мощности;

и) расторгнуть договор в одностороннем порядке при условии уведомления об этом энергоснабжающей организации и полной оплаты использованной энергии;

к) самостоятельно выгружать электронную версию платежного документа из информационных систем;

л) сменять энергоснабжающую организацию в порядке установленном в Правилах организации и функционирования розничного рынка электрической энергии, а также предоставления услуг на данном рынке, утвержденных приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 20 февраля 2015 года № 111, в том числе путем подачи заявления через объекты информатизации в сфере жилищных отношений и жилищно-коммунального хозяйства.

7.2 Потребитель обязан:

а) заключить договор с Поставщиком;

б) соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;

в) обеспечивать доступ представителей Поставщика или специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электро-, тепло-, водоснабжения, канализации для устранения аварий, осмотра приборов учета и контроля;

г) своевременно, в установленные сроки оплачивать за предоставленные услуги и энергию;

д) при выезде из жилого помещения произвести расчет за использованные услуги по день выезда;

е) при раздельном сборе твердо бытовых отходов, в зависимости от типа и состава, осуществлять складирование в контейнерах и другие емкости, предусмотренные для определенных видов отходов.

7.3 Потребителю не допускается:

а) переоборудовать внутриквартирные сети, инженерное оборудование и устройства без согласования с Поставщиком;

б) устанавливать, подключать и использовать без согласования с Поставщиком электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутридомовой сети, трехфазные токоприемники, дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, не отвечающие требованиям безопасной эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам;

в) нарушать имеющиеся схемы учета энергии;

г) использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (слив воды из системы и приборов отопления).

8 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСТАВЩИКА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

8.1 Поставщик имеет право:

а) своевременно и в полном объеме получать оплату за предоставленные услуги;

б) осуществлять контроль потребления и оплаты;

в) в одностороннем порядке приостановить исполнение Договора в связи с неоплатой Потребителем использованной им услуги при условии предупреждения Потребителя в сроки, установленные Договором;

г) при условии предварительной оплаты Потребителем услуг производить скидку с действующих тарифов, утвержденную в установленном порядке.

8.2 Поставщик обязан:

а) информировать Потребителя о тарифах на услуги, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, наличии сертификата (в отношении услуг, подлежащих сертификации);

б) заключить с Потребителем договор на предоставление услуги;

в) предоставлять Потребителю энергию и услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативно-технической документации;

г) вести учет и контроль качества и количества поставляемых услуг, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг Потребителю в установленные Договором сроки;

д) в течение трех дней со дня подачи заявления Потребителем о снижении качества услуги принять все меры по восстановлению качества и выполнить перерасчет;

е) не позднее, чем за 10 дней информировать Потребителей об изменении качества услуг и размера оплаты за них;

ж) ежемесячно предъявлять потребителю счет на оплату коммунальных услуг в бумажной или электронной форме, в том числе через третьих лиц, уполномоченных договором;

и) обеспечивать достоверность и корректность передаваемых в ЕРЦ данных, включая соответствие установленным тарифам, объемам оказанных услуг, условиям договоров, показаниям приборов учета, нормативам потребления и иным параметрам. Осуществлять

регулярную сверку передаваемой информации с условиями договоров и учетными документами, выявлять и оперативно устранять выявленные ошибки, включая арифметические неточности, некорректные даты и тарифы.

8.3 Поставщику не допускается:

- а) отказывать в предоставлении услуги или ограничивать Потребителя в получении услуги по причинам невыполнения требований другими потребителями;
- б) взимать с Потребителя дополнительную плату за энергию, отпущенную с повышенными параметрами против договорных;
- в) требовать от Потребителя ежемесячной оплаты услуг без предоставления на них счета.

9 ПРИНЦИПЫ, ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

9.1 Повышение качества коммунальных услуг является приоритетной задачей в рамках устойчивого социально-экономического развития и обеспечения комфортной среды проживания населения. Эффективная система оценки и управления качеством услуг должна основываться на четко сформулированных принципах, индикаторах (показателях) и оценочных критериях, позволяющих объективно выявлять проблемные зоны и принимать управленческие решения, направленные на улучшение текущего состояния. Основные принципы повышения качества:

а) Ориентация на потребителя. Повышение качества должно базироваться на учете мнения и потребностей конечного потребителя – гражданина. Использование CSI (Customer Satisfaction Index) позволяет отслеживать уровень удовлетворенности по видам услуг и по параметрам, значимым для потребителей.

б) Системность и комплексность. Управление качеством предполагает рассмотрение всех этапов предоставления услуги – от планирования и инвестирования до реагирования на аварии и взаимодействия с потребителем.

в) Прозрачность и открытость. Оценка качества должна основываться на официальных и проверяемых источниках информации. Результаты оценки должны быть доступны общественности, что способствует повышению доверия и мотивации коммунальных предприятий.

г) Сравнимость и единообразие подходов. Для различных сфер (теплоснабжение, электроснабжение, водоснабжение и пр.) применяются унифицированные показатели и шкалы, что позволяет проводить сравнение по регионам и секторам.

д) Целеполагание и управление по результатам. Ключевые показатели качества (KPI) служат ориентиром для стратегического и оперативного управления. Их значения используются для постановки целей и контроля достижения результатов.

9.2 Основные показатели

Показатели делятся на технические, управленческие и клиентские. Ниже приведены ключевые метрики, используемые в расчете Интегрального индекса надежности (ИНПУ) и CSI:

Таблица 1 – Ключевые метрики, используемые в расчете Интегрального индекса надежности (ИНПУ) и CSI

Группа	Показатель	Сфера применения
Технические	Уровень потерь ресурса	Тепло, вода, электроэнергия, газ
Технические	Индекс средней продолжительности перерывов	Все сферы
Управленческие	Скорость реагирования на заявки и жалобы	Все сферы
Клиентские	Удобство оплаты и начислений	Все сферы
Клиентские	CSI (оценка удовлетворенности по опросам)	Все сферы

9.3 Критерии оценки

Критерии оценки разрабатываются по пятибалльной шкале, где 5 соответствует наилучшему уровню исполнения. Используются градации, основанные на:

- а) нормативных документах и ГОСТах;
- б) статистических отчетах коммунальных предприятий;
- в) информации от органов местного самоуправления;
- г) результатах анкетирования и жалоб потребителей.

9.4 Механизмы повышения качества

Для системного повышения качества коммунальных услуг рекомендуется:

- Внедрение цифровых платформ для мониторинга и анализа показателей в реальном времени;
- Проведение регулярных опросов населения и формирование публичных рейтингов;
- Использование мотивационных схем, включая KPI для работников коммунальных служб;
- Принятие программ по снижению потерь ресурсов и модернизации сетей;
- Обеспечение обратной связи с потребителями через call-центры, приложения, чат-боты.

9.5 Проведение оценки качества предоставления коммунальных услуг, могут быть инициированы или проведены, следующими сторонами:

- а) Поставщиками коммунальных услуг – для мониторинга, управления качеством и повышения прозрачности своей деятельности;
- б) Местными исполнительными органами – для оценки эффективности коммунального сектора, при принятии решений по модернизации инфраструктуры и разработке программ развития, проведения проверок по заявлениям и реагирования на жалобы граждан;
- в) Контролирующими и надзорными органами – для проведения проверок и реагирования на жалобы граждан;
- г) Аналитическими и исследовательскими организациями – при подготовке публичных отчетов, рейтингов, сравнительного анализа.

9.6 Потребители коммунальных услуг могут инициировать, путем направления запроса в местные исполнительные органы или уполномоченные государственные органы, проведение оценки качества предоставления коммунальных услуг, как отдельного Поставщика так и комплексно всех коммунальных услуг.

9.7 Поставщику в соответствии с возложенными на него обязанностями при предоставлении коммунальных услуг Потребителю необходимо постоянно вести контроль соблюдения норм, требований и сроков нормативно-технических документов, изложенных в разделе 4.1 настоящей Методики.

9.8 Контроль качества предоставления коммунальных услуг осуществляется путем обеспечения соблюдения установленных режимов предоставления услуги, в том числе

согласно показателей установленных приборов учета, проведению в установленные сроки планово-предупредительных работ, а в случае осуществления контроля органами власти – еще и путем осуществления проверок, в том числе и комплексных.

9.9 Рекомендуются проведение внеплановых осмотров, периодических обследований, осуществления дополнительного контроля путем применения социологического метода определения уровня качества предоставления коммунальных услуг, изложенных в разделе 7 настоящей Методики, а также путем проведения внеплановых проверок (для органов власти).

9.10 При нарушении режимов предоставления коммунальных услуг по установленным нормам, требованиям и срокам Поставщику необходимо принять меры по устранению выявленных нарушений и приведению качества коммунальных услуг в соответствие с установленными нормативно-технической документацией параметрами.

9.11 Настоящая Методика применяется на всей территории Республики Казахстан и допускает адаптацию с учетом территориальных, социально-экономических и инфраструктурных особенностей населенных пунктов.

9.12 Адаптация Методики осуществляется без изменения ее базовых принципов и может включать корректировку весовых коэффициентов отдельных показателей, уточнение состава применяемых индикаторов, установление иной периодичности проведения оценки, а также определение приоритетных видов коммунальных услуг для анализа. При осуществлении адаптации рекомендуется учитывать численность населения, плотность застройки, уровень износа коммунальной инфраструктуры, климатические и географические условия, а также доступность и уровень развития цифровых сервисов.

10 Методы определения уровня качества коммунальных услуг

10.1 Метод расчета интегрального индекса надежности предоставления коммунальных услуг

Оценка качества ЖКХ трактуется как комплекс этапов, которые характеризуются определенным порядком и включают в свой состав определение метода оценки качества, комплекс показателей свойств ЖКХ, а также нахождение значений и вычисление совокупного показателя качества. [6]

Главная цель оценки качества коммунальных услуг заключается в извлечении информации о качестве предоставления услуг Поставщиками для потребителей с возможностью оказания всех требований к качеству ЖКХ и по их улучшению. [6]

Качество предоставления коммунальных услуг оказывает существенное влияние на уровень жизни населения и социальную стабильность. Для объективной и сопоставимой оценки эффективности работы коммунальных предприятий и органов управления требуется системный показатель, учитывающий как технические, так и управленческие аспекты.

Интегральный индекс надежности (далее — Индекс) позволяет комплексно оценить устойчивость и надежность предоставления коммунальных услуг, включая износа коммунальных сетей, уровень потерь ресурса, длительность перерывов, скорость реагирования и цифровизацию сервисов, своевременный вывоз твердых бытовых отходов (ТБО), наличие и состояние контейнерных площадок и мусоропроводов, своевременность обслуживания и ремонта лифтов.

Разработка Индекса направлена на:

- обеспечение прозрачности оценки качества услуг;
- выявление проблемных зон;
- сравнительный анализ эффективности разных поставщиков и регионов;
- принятие управленческих решений на основе объективных данных.

Оценка основана на совокупности технических и управленческих показателей, отражающих эффективность, надежность, клиентоориентированность и уровень цифровизации в предоставлении коммунальных услуг. Каждый параметр оценивается по пятибалльной шкале, где:

- 5 баллов – наилучшее значение;
- 1 балл – критически низкое значение.

Критерии оценки опираются на нормативные данные, статистику, отчеты коммунальных организаций и органов местного самоуправления.

Таблица 2 – Основные параметры оценки

Параметр оценки	Метод расчета/источник данных	Шкала оценки (балл от 1 до 5)
Износ инженерных сетей	Согласно данным поставщиков коммунальных услуг, рассчитанным в соответствии с Методикой расчета износа коммунальных сетей, утвержденной приказом Комитета по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан от 1 декабря 2023 года № 22-НК, а также с Методическими рекомендациями по оценке износа основного электросетевого оборудования энергопередающих организаций, утвержденными приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 16 сентября 2020 года № 311.	5 – от «0%» до «15%» 4 – от «16%» до «40%» 3 – от «41%» до «60%» 2 – от «61%» до «80%» 1 – от «81%» до «100%»
Уровень потерь коммунальных услуг (тепло, вода, электроэнергия, газ) при транспортировке по сетям	Расчет по формуле Источники: отчеты предприятий	Таблицы 3-6
Индекс средней продолжительности перерывов в предоставлении услуги	Расчет по формуле Источники: отчеты предприятий	Таблицы 7-10
Скорость реагирования на заявки и жалобы	Среднее время реагирования на заявки определяется по формуле Источники: журналы АДС/Call-центра	5: < 3 ч 4: 3 – 6 ч 3: 6 – 12 ч 2: 12 – 24 ч 1: > 24 ч

Параметр оценки	Метод расчета/источник данных	Шкала оценки (балл от 1 до 5)
Удобство оплаты и начислений	Количественная проверка выполнения трех условий Источники: официальные сайты, отчетность, ЕРЦ, документы от коммунальных предприятий	5 баллов – выполнены все 3 условия. 3 балла – выполнены 2 из 3 условий. 1 балл – выполнено только 1 условие или отсутствуют подтверждения. 0 баллов – ни одно из условий не выполнено.
Своевременный вывоз твердых бытовых отходов (ТБО)	Доля своевременных вывозов по утвержденному графику (данные GPS-навигации мусоровозов, акты приема-передачи отходов, журналы приема заявок).	5 – ≥ 98 % своевременно 4 – 95–97 % 3 – 90–94 % 2 – 80–89 % 1 – < 80 %
Наличие и состояние контейнерных площадок и мусоропроводов	Результаты осмотров: наличие достаточного количества контейнеров, чистота площадок, техническая исправность мусоропроводов.	5 – все площадки соответствуют нормам 4 – не более 10 % с нарушениями 3 – 11–25 % 2 – 26–40 % 1 – > 40 %
Своевременность обслуживания и ремонта лифтов	Среднее фактическое время устранения неисправностей с момента заявки (по журналам АДС/Call-центра, актам выполненных работ).	5 – < 8 ч 4 – 8–16 ч 3 – 17–24 ч 2 – 25–48 ч 1 – > 48 ч

10.1.1 Износ коммунальных сетей

Износ коммунальных сетей – это показатель, характеризующий степень физического и (или) морального старения инженерной инфраструктуры (тепловых, водопроводных, канализационных, электрических, газовых сетей) и отражающий утрату ими проектных эксплуатационных свойств.

Согласно данным поставщиков коммунальных услуг, износ коммунальных сетей рассчитывается в соответствии с:

– Методикой расчета износа коммунальных сетей, утвержденной приказом Комитета по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан от 1 декабря 2023 года № 22-НК,

– Методическими рекомендациями по оценке износа основного электросетевого оборудования энергопередающих организаций, утвержденными приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 16 сентября 2020 года № 311.

Степень износа классифицируется (нормативные процентные значения приведены в соответствии с приказом Комитета по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства промышленности и строительства Республики Казахстан от 1 декабря 2023 года № 22-НК «Методика расчета износа коммунальных сетей») следующим образом:

- а) 5 – от 0 % до 15 % (хорошее техническое состояние, сети новые или после капитального ремонта)
- б) 4 – от 16 % до 40 % (удовлетворительное состояние, незначительный износ)
- в) 3 – от 41 % до 60 % (среднее состояние, требуется плановая модернизация)
- г) 2 – от 61 % до 80 % (неудовлетворительное состояние, повышенный риск аварий, необходим капитальный ремонт)
- д) 1 – от 81 % до 100 % (критическое состояние, сети подлежат замене в первоочередном порядке)

10.1.2 Коэффициент потерь коммунальных услуг при транспортировке по сетям:

Формула:

$$K_i = \frac{Q_{\text{потерь}}}{Q_{\text{отпущено}}} \times 100\% \quad (1)$$

Показатель уровня потерь тепловой энергии при транспортировке по тепловым сетям характеризуется соотношением объема потерь в сетях к общему объему отпущенной тепловой энергии, теплоносителя от источника теплоснабжения (в процентах).

Общее количество потерь определяется как разность между объемом тепловой энергии (теплоносителя), отпущенной от источника, и объемом, потребленным всеми потребителями.

При превышении 15% или отсутствии данных – показатель считается неудовлетворительным и может быть оценен как 0.

Таблица 3 – Шкала оценки уровня потерь тепловой энергии при транспортировке по тепловым сетям

Уровень потерь тепловой энергии	Значение K_i
Менее 6%	5
От 6% до 8%	4
От 8% до 10%	3
От 10% до 12%	2
От 12% до 15%	1

Показатель уровня потерь воды при транспортировке по сетям водоснабжения

Показатель характеризуется отношением размера утечки и неучтенного расхода воды к общему объему воды, поданной в водопроводную сеть (в процентах).

Утечка и неучтенный расход определяются как разность между количеством воды, поданной в сеть, и объемом воды, отпущенной всем потребителям. Данные предоставляются органами официальной статистики.

Таблица 4 – Шкала оценки уровня потерь воды при транспортировке по сетям водоснабжения

Уровень потерь воды	Значение K_i
Менее 5%	5
От 5% до 11%	4
От 11% до 13%	3
От 13% до 15%	2
От 15% до 20%	1

При превышении 20% или отсутствии данных – показатель считается неудовлетворительным и может быть оценен как 0.

Показатель уровня потерь электрической энергии при транспортировке по сетям электроснабжения

Показатель характеризуется отношением объема потерь электрической энергии к общему отпуску электрической энергии в сеть (в процентах).

Потери определяются как разность между количеством электроэнергии, поданной в сеть, и количеством электроэнергии, отпущенной всем потребителям.

Таблица 5 – Шкала оценки уровня потерь электрической энергии при транспортировке по сетям электроснабжения

Уровень потерь электроэнергии	Значение K_i
Менее 5%	5
От 5% до 11%	4
От 11% до 13%	3
От 13% до 15%	2
От 15% до 20%	1

При превышении 20% или отсутствии данных – показатель считается неудовлетворительным и может быть оценен как 0.

Показатель уровня потерь газа при транспортировке по распределительным сетям газоснабжения

Показатель характеризуется отношением объема потерь природного газа к общему объему газа, поданного в распределительную сеть (в процентах).

Потери определяются как разность между объемом газа, поданного в систему газораспределения, и объемом газа, поставленного конечным потребителям.

Таблица 6 – Шкала оценки уровня потерь природного газа при транспортировке по распределительным сетям газоснабжения

Уровень потерь газа	Значение K_i
Менее 1%	5
От 1% до 2,5%	4
От 2,5% до 5%	3
От 5% до 7%	2
От 7% до 10%	1

При превышении 10% или отсутствии данных – показатель считается неудовлетворительным и может быть оценен как 0.

10.1.3 Индекс средней продолжительности перерывов в предоставлении услуги

Средний индекс длительности перерыва в работе системы – средняя длительность долгосрочных внеплановых отключений, час;

Эквивалентная продолжительность перерывов на одного потребителя – среднее время отключения одного потребителя в системе:

$$I_{\text{перерыв}} = \frac{\sum_{i=1}^n Ca(i) \times t(i)}{Cs} \quad (2)$$

где $Ca(i)$ – количество потребителей в системе, где был перерыв;

$t(i)$ – время перерыва(i), в часах;

Cs – общее количество потребителей в системе.

Индекс средней продолжительности перерывов в электроснабжении на одного потребителя

Показатель характеризует среднюю продолжительность внеплановых отключений электроэнергии для одного потребителя в течение года.

Таблица 7 - Шкала оценки индекса средней продолжительности перерывов в электроснабжении на одного потребителя

Индекс I (часов/год)	Балл
$\leq 3,7$	5
3,7 – 5,2	4
5,2 – 6,5	3
6,5 – 7,0	2
$> 7,0$	1

Индекс средней продолжительности перебоев в теплоснабжении на одного потребителя

Показатель характеризует среднюю продолжительность внеплановых отключений теплоснабжения для одного потребителя в течение года.

Таблица 8 – Шкала оценки индекса средней продолжительности перебоев в теплоснабжении на одного потребителя

Индекс I (часов/год)	Балл
≤ 2	5
2 – 3,5	4
3,5 – 4,2	3
4,2 – 5,0	2
$> 5,0$	1

Индекс средней продолжительности отключений водоснабжения на одного потребителя

Показатель характеризует среднюю продолжительность внеплановых отключений водоснабжения для одного потребителя в течение года.

Таблица 9 – Шкала оценки индекса средней продолжительности отключений водоснабжения на одного потребителя

Индекс I (часов/год)	Балл
≤ 2	5
2 – 3,5	4
3,5 – 4,2	3
4,2 – 5,0	2
$> 5,0$	1

Индекс средней продолжительности перерывов в газоснабжении на одного потребителя

Показатель характеризует среднюю продолжительность внеплановых отключений газоснабжения для одного потребителя в течение года.

Таблица 10 – Шкала оценки индекса средней продолжительности перерывов в газоснабжении на одного потребителя

Индекс I (часов/год)	Балл
$\leq 1,5$	5
1,5 – 2,5	4
2,5 – 3,5	3
3,5 – 4,0	2
$> 4,0$	1

10.1.4 Скорость реагирования на заявки и жалобы

Используются данные аварийно-диспетчерских служб и call-центров о среднем времени реагирования на заявку.

Среднее время реагирования на заявки определяется по формуле

$$T_{\text{среднее}} = \frac{\text{Общее суммарное время реагирования в часах}}{\text{Общее количество заявок за год}} \quad (3)$$

10.1.5 Удобство оплаты и начислений

Показатель отражает степень доступности, прозрачности и цифровизации оплаты коммунальных услуг. Он оценивается по совокупности трех критериев:

- Наличие актуальной информации о тарифах на официальном сайте поставщика услуг;
- Интеграция с Единой расчетной централизацией или аналогичной централизованной платежной системой;
- Наличие и доступность онлайн-сервисов для оплаты (мобильные приложения, платежные сайты, QR-коды и т.д.).

10.1.6 Своевременный вывоз твердых бытовых отходов

Показатель отражает долю своевременно выполненных вывозов ТБО в соответствии с утвержденным графиком.

$$K = \frac{N_{\text{вовремя}}}{N_{\text{план}}} \times 100\% \quad (4)$$

где $N_{\text{вовремя}}$ – количество вывозов в пределах допуска графика (напр., $\pm \Delta t$ часов);

$N_{\text{план}}$ - количество запланированных вывозов.

10.1.7 Наличие и состояние контейнерных площадок и мусоропроводов

Показатель характеризует удовлетворительное состояние контейнерных площадок и исправность мусоропроводов, включая чистоту и достаточное количество контейнеров.

$$V = \frac{N_{\text{с наруш}}}{N_{\text{всего}}} * 100\% \quad (5)$$

где $N_{\text{с наруш}}$ - число площадок/стояков с нарушениями;

$N_{\text{всего}}$ - всего проверено.

10.1.8 Своевременность обслуживания и ремонта лифтов

Показатель отражает среднее фактическое время устранения неисправностей лифтового оборудования с момента получения заявки.

$$t = \frac{\sum_{j=1}^m (t_j^{\text{воост}} - t_j^{\text{заяв}})}{m} \quad (6)$$

где $t_j^{\text{воост}}$ - время восстановления работы по j-й заявке;

$t_j^{\text{заяв}}$ - время регистрации j-й заявки;

m — число заявок в периоде.

Формула расчета интегрального индекса надежности предоставления услуг:

$$\text{ИНПУ}_{\text{среднее}} = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i)}{n} \quad (7)$$

где S_i – балл по i-му параметру (от 1 до 5);

w_i – весовой коэффициент параметра;

n – число учитываемых параметров.

Таблица 11 – Интерпретация итогового значения ИНПУ

Значение ИНПУ	Уровень качества
4.5 – 5.0	Очень высокий
4.0 – 4.4	Высокий
3.0 – 3.9	Удовлетворительный
2.0 – 2.9	Низкий
< 2.0	Критически низкий

10.2 Социологические методы определения уровня качества коммунальных услуг

10.2.1 Оценка удовлетворенности потребителей (CSI)

Методика расчета Индекса удовлетворенности потребителей CSI – интегральный показатель, отражающий субъективную оценку качества коммунальных услуг со стороны конечных потребителей. Является одним из социологических методов в рамках комплексной оценки уровня качества коммунальных услуг.

Оценка производится на основе опросов или анкетирования, в ходе которого Потребители выставляют оценки по ряду параметров (например, надежность услуги, реакция на жалобы, цена/качество и др.).

Опрос проводится среди жителей определенного населенного пункта, в анонимном формате без сбора персональных данных.

10.2.2 Сбор данных для оценки качества коммунальных услуг осуществляется с использованием социологических и аналитических методов в соответствии с настоящей Методикой. Опросы потребителей могут проводиться в следующих формах:

- очные опросы;
- телефонные опросы;
- онлайн-опросы с использованием цифровых платформ.

10.2.3 Выборка респондентов должна быть репрезентативной и обеспечивать охват основных категорий потребителей коммунальных услуг.

10.2.4 Минимальный объем выборки и параметры репрезентативности определяются с учетом численности населения и типа населенного пункта.

10.2.5 В целях обеспечения объективности и достоверности результатов оценки качества коммунальных услуг в рамках настоящей Методики осуществляется обязательная проверка и верификация исходных данных, используемых при расчете показателей и формировании аналитических выводов. Проверка достоверности данных включает проведение логического контроля анкет и форм сбора информации, выявление неполных, противоречивых и аномальных значений, а также анализ повторяемости и согласованности ответов респондентов. Для подтверждения достоверности результатов социологических опросов рекомендуется применение выборочных повторных опросов, использование контрольных вопросов и сопоставление полученных данных с техническими и статистическими источниками информации.

Каждый параметр оценивается по шкале от 1 до 5, а итоговый индекс рассчитывается как взвешенное среднее значение.

Преимущества применения CSI:

- Является универсальным для всех видов коммунальных услуг;
- Позволяет выявлять слабые стороны сервиса;
- Может использоваться как KPI для Поставщиков коммунальных услуг;
- Способствует вовлечению потребителей в процесс оценки качества услуг.

Шкала для ответов (общая):

- 1 – Полностью не согласен

- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Затрудняюсь ответить / нейтрально
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

10.2.6 Общая формула расчета CSI:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i \times w_i)}{\sum_{i=1}^n w_i} \quad (8)$$

где S_i — средняя оценка по i -му параметру;
 w_i — весовой коэффициент параметра i ;
 n — общее число параметров.

Таблица 12 – Интерпретация значения CSI:

CSI	Уровень удовлетворенности
4.5 – 5.0	Очень высокий
4.0 – 4.4	Высокий
3.0 – 3.9	Удовлетворительный
2.0 – 2.9	Низкий
< 2.0	Критически низкий

Таблица 13 - Параметры и весовые коэффициенты оценки качества коммунальных услуг

Вид услуги	Параметр оценки	Вес
Теплоснабжение	В квартире (доме) всегда тепло в отопительный сезон.	0.30
	Тепло подается без частых и долгих перебоев.	0.25
	При сбоях подача тепла восстанавливается быстро.	0.20
	О плановых или аварийных отключениях тепла я узнаю заранее и в понятной форме.	0.15
	Счета за отопление понятны и легко проверяемы.	0.10
Электроснабжение	Электричество есть постоянно, отключения бывают редко и недолго.	0.30
	Электроприборы работают без заметного мерцания или скачков напряжения.	0.25
	После отключения электричество обычно включают быстро.	0.20
	О плановых или аварийных отключениях электроснабжения я узнаю заранее.	0.15
	Счета за электроэнергию понятны и легко проверяемы.	0.10
Водоснабжение	Вода из крана прозрачная, без постороннего запаха или неприятного привкуса.	0.30
	Давление воды стабильно и хватает для нормального пользования.	0.25
	После аварий воду подают снова в короткие сроки.	0.20

	О плановых или аварийных отключениях водоснабжения я узнаю заранее.	0.15
	Счета за воду понятны и легко проверяемы.	0.10
Водоотведение	Канализация работает без частых засоров.	0.30
	В доме и на придомовой территории нет стойкого неприятного запаха.	0.25
	При авариях засоры или протечки устраняются быстро.	0.20
	О плановых работах в сетях водоотведения я узнаю заранее.	0.15
	Счета за водоотведение понятны и легко проверяемы.	0.10
Газоснабжение	Газ подается без перебоев, давление всегда достаточное для работы плиты и котла.	0.30
	Я чувствую себя в безопасности при пользовании газом.	0.25
	Техническое обслуживание газового оборудования проводится вовремя.	0.20
	О плановых или аварийных отключениях газа я узнаю заранее.	0.15
	Счета за газ понятны и легко проверяемы.	0.10
Лифтовое обслуживание	Лифт работает стабильно, поломки бывают редко.	0.30
	В лифте я чувствую себя в безопасности.	0.25
	Кабина лифта чистая и ухоженная.	0.20
	О плановых или аварийных отключениях лифта я узнаю заранее.	0.15
	Счета за лифтовое обслуживание понятны и легко проверяемы.	0.10
Сбор и вывоз ТБО	Мусор вывозят регулярно и в удобное время.	0.30
	Контейнерные площадки обычно чистые и ухоженные.	0.25
	Ближайшая контейнерная площадка находится в удобном месте.	0.20
	Я получаю своевременную информацию об изменениях в графике вывоза мусора.	0.15
	Счета за вывоз мусора понятны и легко проверяемы.	0.10

Анкеты для опроса потребителей приведены в приложениях:

Приложение А – Теплоснабжение,

Приложение Б – Электроснабжение,

Приложение В – Водоснабжение,

Приложение Г – Водоотведение,

Приложение Д – Газоснабжение,

Приложение Е – Лифтовое обслуживание,

Приложение Ж – Сбор и вывоз твердых бытовых отходов.

Предложенные шкалы и формулировки параметров носят рекомендательный характер. Их содержание, весовые коэффициенты и набор утверждений могут изменяться в зависимости от специфики населенного пункта, технического состояния коммунальной инфраструктуры, требований местных органов регулирования или целей конкретного исследования. При необходимости анкета может быть дополнена или адаптирована для отдельных регионов, видов услуг или групп потребителей.

11 Интерпретация ИНПУ и CSI

11.1 Интегральная интерпретация ИНПУ и CSI

Для получения целостного представления о качестве коммунальных услуг целесообразно использовать комплексный подход, объединяющий объективные технические и управленческие показатели (ИНПУ) с субъективной оценкой потребителей (CSI). Такой подход позволяет учесть как фактическое состояние инфраструктуры, так и восприятие качества предоставляемых услуг конечными пользователями.

Поскольку ИНПУ и CSI отражают два различных аспекта качества – объективную надежность и субъективную удовлетворенность, их совместный анализ предоставляет наиболее полную картину. Для визуализации взаимосвязи между этими двумя индексами предлагается матричный подход (см. рисунок ниже), где по горизонтали отложены значения CSI, а по вертикали – ИНПУ:

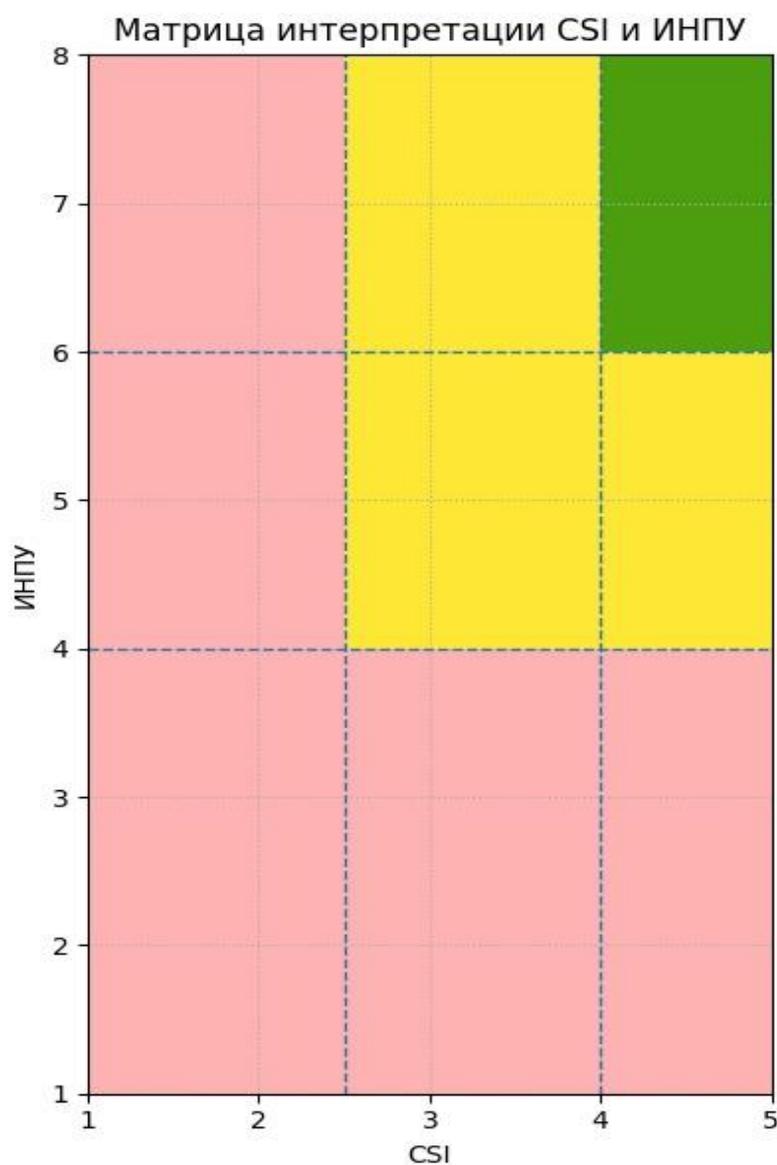


Рисунок 1 – Матрица интерпретации CSI и ИНПУ

Интерпретация зон матрицы:

– Зеленая зона ($CSI \geq 4$ и $ИНПУ \geq 6$): Высокое качество услуг. Коммунальная система демонстрирует как высокую удовлетворенность потребителей, так и стабильные технические показатели. Улучшения требуются минимальные, акцент можно делать на поддержание достигнутого уровня.

– Желтая зона (CSI от 2,5 до 4 и/или ИНПУ от 4 до 6): Допустимый, но нестабильный уровень качества. Потребители в целом удовлетворены, однако технические параметры или устойчивость услуги могут вызывать вопросы. Требуется внимание к выявленным слабым местам, проведение профилактических мероприятий.

– Красная зона (CSI < 2,5 и/или ИНПУ < 4): Низкое качество услуг. Отмечается как недовольство потребителей, так и серьезные технические проблемы. Необходимо проведение комплексного анализа, разработка и реализация программы корректирующих мер, включая модернизацию инфраструктуры и улучшение клиентского сервиса.

–

11.2 Практическое применение

Полученные значения CSI и ИНПУ могут использоваться:

- для ранжирования городов и коммунальных служб;
- в региональных рейтингах и программах повышения качества;
- при распределении государственного финансирования;
- для отчетности перед населением и вышестоящими органами;
- при принятии инвестиционных и управленческих решений.

Таким образом, интеграция CSI и ИНПУ в единую систему мониторинга способствует формированию ответственной, клиентоориентированной модели управления качеством коммунальных услуг на всех уровнях – от отдельного поставщика до государственного органа.

Приложение А
(информационное)

Анкета для оценки качества коммунальных услуг

Данные респондента

Город: _____

Регион: _____

Улица, дом: _____

Вид услуги: *Теплоснабжение*

Шкала для ответов:

- 1 – Полностью не согласен
- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Нейтрально / затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

1. В квартире (доме) всегда тепло в отопительный сезон.

1 2 3 4 5

2. Тепло подается без частых и долгих перебоев.

1 2 3 4 5

3. При сбоях подача тепла восстанавливается быстро.

1 2 3 4 5

4. О плановых или аварийных отключениях тепла я узнаю заранее и в понятной форме.

1 2 3 4 5

5. Счета за отопление понятны и легко проверяемы.

1 2 3 4 5

Приложение Б
(информационное)

Анкета для оценки качества коммунальных услуг

Данные респондента

Город: _____

Регион: _____

Улица, дом: _____

Вид услуги: *Электроэнергия*

Шкала для ответов:

- 1 – Полностью не согласен
- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Нейтрально / затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

1. Электричество есть постоянно, отключения бывают редко и недолго.

1 2 3 4 5

2. Электроприборы работают без заметного мерцания или скачков напряжения.

1 2 3 4 5

3. После отключения электричество обычно включают быстро.

1 2 3 4 5

4. О плановых или аварийных отключениях электроснабжения я узнаю заранее и в понятной форме.

1 2 3 4 5

5. Счета за электроэнергию понятны и легко проверяемы.

1 2 3 4 5

Приложение В
(информационное)

Анкета для оценки качества коммунальных услуг

Данные респондента

Город: _____

Регион: _____

Улица, дом: _____

Вид услуги: *Водоснабжение*

Шкала для ответов:

- 1 – Полностью не согласен
- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Нейтрально / затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

1. Вода из крана прозрачная, без постороннего запаха или неприятного привкуса.

1 2 3 4 5

2. Давление воды стабильно и хватает для нормального пользования (душ, стиральная машина).

1 2 3 4 5

3. После аварий воду подают снова в короткие сроки.

1 2 3 4 5

4. О плановых или аварийных отключениях водоснабжения я узнаю заранее и в понятной форме.

1 2 3 4 5

5. Счета за воду понятны и легко проверяемы.

1 2 3 4 5

Приложение Г
(информационное)

Анкета для оценки качества коммунальных услуг

Данные респондента

Город: _____

Регион: _____

Улица, дом: _____

Вид услуги: *Водоотведение*

Шкала для ответов:

- 1 – Полностью не согласен
- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Нейтрально / затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

1. Канализация работает без частых засоров.

1 2 3 4 5

2. В доме и на придомовой территории нет стойкого неприятного запаха.

1 2 3 4 5

3. При авариях засоры или протечки устраняются быстро.

1 2 3 4 5

4. О плановых работах в сетях водоотведения я узнаю заранее и в понятной форме.

1 2 3 4 5

5. Счета за водоотведение понятны и легко проверяемы.

1 2 3 4 5

Приложение Д
(информационное)

Анкета для оценки качества коммунальных услуг

Данные респондента

Город: _____

Регион: _____

Улица, дом: _____

Вид услуги: *Газоснабжение*

Шкала для ответов:

- 1 – Полностью не согласен
- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Нейтрально / затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

1. Газ подается без перебоев, давление всегда достаточное для нормальной работы плиты и котла.

1 2 3 4 5

2. Я чувствую себя в безопасности при пользовании газом.

1 2 3 4 5

3. Техническое обслуживание газового оборудования проводится вовремя и без неудобств для меня.

1 2 3 4 5

4. О плановых или аварийных отключениях газа я узнаю заранее и в понятной форме.

1 2 3 4 5

5. Счета за газ понятны и легко проверяемы.

1 2 3 4 5

Приложение Е
(информационное)

Анкета для оценки качества коммунальных услуг

Данные респондента

Город: _____

Регион: _____

Улица, дом: _____

Вид услуги: *Лифтовое обслуживание*

Шкала для ответов:

- 1 – Полностью не согласен
- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Нейтрально / затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

1. Лифт работает стабильно, поломки бывают редко, в случае поломок техническая служба устраняет все неисправности.

1 2 3 4 5

2. В лифте я чувствую себя в безопасности.

1 2 3 4 5

3. Кабина лифта чистая и ухоженная.

1 2 3 4 5

4. О плановых или аварийных отключениях лифта я узнаю заранее и в понятной форме.

1 2 3 4 5

5. Счета за лифтовое обслуживание понятны и легко проверяемы.

1 2 3 4 5

Приложение Ж
(информационное)

Анкета для оценки качества коммунальных услуг

Данные респондента

Город: _____

Регион: _____

Улица, дом: _____

Вид услуги: *Сбор и вывоз твердых бытовых отходов*

Шкала для ответов:

- 1 – Полностью не согласен
- 2 – Скорее не согласен
- 3 – Нейтрально / затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее согласен
- 5 – Полностью согласен

1. Мусор вывозят регулярно и в удобное время.

1 2 3 4 5

2. Контейнерные площадки обычно чистые и ухоженные.

1 2 3 4 5

3. Ближайшая контейнерная площадка находится в удобном для меня месте.

1 2 3 4 5

4. Я получаю своевременную информацию об изменениях в графике вывоза мусора.

1 2 3 4 5

5. Счета за вывоз мусора понятны и легко проверяемы.

1 2 3 4 5

Библиография

[1] Правила пользования системами водоснабжения и водоотведения населенных пунктов (утверждены Приказом Министра промышленности и строительства Республики Казахстан от 29 августа 2025 года № 340. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 сентября 2025 года № 36783).

[2] Закон РК от 27 декабря 2018 года № 204-VI, «О естественных монополиях».

[3] Об утверждении перечня коммунальных услуг и Типовых правил предоставления коммунальных услуг (утверждены Приказом и. о. Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 29 апреля 2020 года № 249).

[4] Харитонский В.У., Филиппов А.М. Конкретизация показателей количества и качества коммунальных ресурсов в современных реалиях Жилищно-коммунального хозяйства. Статья в журнале «Энергосбережение» №4, 2007 г.

[5] Закон Республики Казахстан от 9 июля 2004 года № 588 «Об электроэнергетике».

[6] Об утверждении Требований по безопасности объектов систем газоснабжения (утверждены Приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 9 октября 2017 года № 673).

[7] О принятии технического регламента Таможенного союза «Безопасность лифтов», Решение Комиссии таможенного союза от 18 октября 2011 года № 824.

[8] Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 26 июля 2022 года № ҚР ДСМ-67 «Об утверждении санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам коммунального назначения».

[9] Закон Республики Казахстан от 8 июля 2024 года № 120-VIII ЗРК. «О теплоэнергетике».

[10] Закон Республики Казахстан от 9 января 2012 года № 532-IV «О газе и газоснабжении».