

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

**ЕСЕПТЕУ ҚҰРАЛДАРЫ МЕН НОРМАТИВТЕР
БОЙЫНША КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ
ТҰТЫНУДЫ ЕСЕПТЕУДІҢ АРАЛАС ЖҮЙЕСІ
КЕЗІНДЕ КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР ҮШІН
ТӨЛЕМДЕРДІ ЕСЕПТЕУДІҢ ӘДІСТЕМЕСІ**

**МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПЛАТЕЖЕЙ ЗА
КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ
КОМБИНИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ УЧЕТА ИХ
ПОТРЕБЛЕНИЯ ПО ПРИБОРАМ УЧЕТА И
НОРМАТИВАМ**

Ресми басылым
Издание официальное

**Қазақстан Республикасы Құрылыс және тұрғын
үй-коммуналдық шаруашылық істері агенттігі**

**Агентство Республики Казахстан по делам строительства
жилищно-коммунального хозяйства**

Астана 2011

Алғы сөз

ӘЗІРЛЕГЕН:	«Тұрғын-үй-коммуналдық шаруашылығын жаңғырту мен дамытудың қазақстандық орталығы» акционерлік қоғамы
ҰСЫНҒАН:	Қазақстан Республикасы Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері агенттігінің Ғылыми-техникалық саясат және нормалау департаменті
ҚАБЫЛДАНҒАН ЖӘНЕ ІСКЕ ЕНГІЗІЛГЕН МЕРЗІМІ:	Қазақстан Республикасы Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері агенттігінің 29.12.2010 ж. № 606 бұйрығымен 01.05.2011ж. бастап енгізілді.
ОРНЫНА:	Алғаш рет енгізілген.

Предисловие

РАЗРАБОТАНА:	Акционерным обществом «Казахстанский центр модернизации и развития жилищно-коммунального хозяйства»
ПРЕДСТАВЛЕНА:	Департаментом научно-технической политики и нормирования Агентства Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства
ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ:	Приказом Агентства Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства от 29.12.2010 г. № 606 с 01.05.2011г.
ВЗАМЕН:	Введены впервые.

Осы мемлекеттік нормативті ҚР сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі, тұрғын үй қатынастары және коммуналдық шаруашылық саласындағы Уәкілетті органының рұқсатынсыз 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 РК в сфере архитектурной, градостроительной и строительной деятельности, жилищных отношений и коммунального хозяйства.

**БЕЛГІ ҮШІН
ДЛЯ ЗАМЕТОК**

Мазмұны

Кіріспе	4
1. Негізгі ережелері	5
2. Терминдер және анықтамалар.....	5
3. Тұрғын үй коммуналдық қызметтер үшін төлемдерді есептеу мен жинауды ұйымдастыру.....	6
3.1. Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтардың жүйесі	6
3.2. Орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық	6
3.3. Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтар	7
3.4. Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының тұтынушылар алдында жауапкершіліктерін ажырату	12
3.5. Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының қатынасы	12
4. Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтардың тұтынушылармен тиімді байланысын арттыру мақсатында жаңа технологияларды қолдану	13
4.1. БАЕО ресми сайты	13
4.2. Call-орталық	13

Кіріспе

Есептеу аспаптары мен нормативтері бойынша оларды пайдалану есебінің құрамдастыру жүйесі кезінде коммуналдық қызметтер үшін төлемдерді есептеу Методикасы Қазақстан Республикасы заңы мен құқықтық реттеу негіздеріне сәйкес тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласында алғашқы рет әзірленіп отыр.

Қазақстан Республикасының Үкіметінің 26 мамыр 2009 жылдың № 778 қаулысымен бекітілген, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығын дамыту мен жаңғырту Концепциясына сәйкес негізгі мақсаты болып өмір сүру қажеттілігі жүйесінің тұрақтылығы мен сенімділігін арттыру, азаматтардың ыңғайлы және қауіпсіз өмір сүруін қамтамасыз ету үшін объектілер мен елді мекендерді қалыпты сақтау табылады, осыған сәйкес салаға қатысты өкілетті орталық атқарушы органдарға өз компетенциясына сай Қазақстан Республикасының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласында барлық елді мекендер үшін бірыңғай методикалар, ережелер әзірлеу және бекіту ұсынылады.

Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы қызмет берушіден 100 % төлемді алу арқылы, сапалы коммуналдық қызметті көрсетуге негізделеді. Сонымен қатар тұтынушылар коммуналдық қызмет төлемдері бойынша қолайлы жағдаймен қамтамасыз етілуі керек.

Тұтынылған коммуналдық қызмет үшін төлем процесі қарапайым және аз уақытты алуы керек.

Коммуналдық қызмет тұтынушыларының қызмет берушілермен өзара байланыстың сапасын арттыру мен оңтайландыру мақсатында негізгі қызмет болып тұтынушылар мен қызмет берушілер арасында өзара есеп айырысу тиімді процесін ұйымдастыру табылады.

Осы методика олардың құрылуы туралы шешім қабылдау қалыптасқан жергілікті мемлекеттік басқару органдары ретінде елді мекендердегі бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтар жұмысының негізгі талаптарын анықтауға бағытталған.

**ЕСЕПТЕУ ҚҰРАЛДАРЫ МЕН НОРМАТИВТЕР БОЙЫНША
КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУДЫ ЕСЕПТЕУДІҢ АРАЛАС
ЖҮЙЕСІ КЕЗІНДЕ КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР ҮШІН ТӨЛЕМДЕРДІ
ЕСЕПТЕУДІҢ ӘДІСТЕМЕСІ
МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПЛАТЕЖЕЙ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ
КОМБИНИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ УЧЕТА ИХ ПОТРЕБЛЕНИЯ ПО
ПРИБОРАМ УЧЕТА И НОРМАТИВАМ**

Енгізілген күні – 2011.05.01

1. Негізгі ережелері

Осы есептеу аспаптары мен нормативтері бойынша оларды пайдалану есебінің құрамдастыру жүйесі кезінде коммуналдық қызметтер үшін төлемдерді есептеу Методикасы (ары қарай - Методика) тұтынушыларға көрсетілген коммуналдық қызмет үшін төлем талаптары мен алымдарды ұйымдастыру процесі кезінде бірыңғай тәсілін қамтамасыз ету мақсатында әзірленді.

Методика көрсетілген коммуналдық қызмет көлемінің есептеу тәртібін анықтамайды.

Методиканы енгізу мақсаты болып коммуналдық қызмет үшін олардың нақты пайдалану есебімен, тұрғын үй-коммуналдық саладағы тұрғындарға қызмет көрсету жүйесі, соның ішінде ұсынылған тұрғын үй-коммуналдық және басқа да қызметтер туралы ақпараттандыру, сонымен қатар сәйкесінше қызмет ұсынушыға беру үшін коммуналдық қызмет үшін төлем жинау процесін ұйымдастыру табылады.

2. Терминдер және анықтамалар

Бұл Методикада келесі терминдер және анықтамалар пайдаланылады:

Бірыңғай ақпараттық – есептік орталығы (БАЕО) – мамандандырылған мекеме, негізгі қызметі болып коммуналдық қызмет үшін есептерді ұсыну мен төлемдерді жинауды ұйымдастыру табылады, коммерциялық есепке алу мен коммуналдық қызмет есеп жүргізу аспабына көрсеткіштерін түсіру, тұтынушылардың өтініштерін қабылдау мен жинақтау, және коммуналдық қызмет төлемдерін жинақтау механизмін жетілдіру мен оларды қызмет берушіге өткізу.

Бірыңғай төлем құжаты – коммуналдық қызметті пайдаланғаны үшін төлем жүргізуге негіз болып табылатын тұтынушыға ұсынылған төлемге квитанция немесе есеп.

Есеп жүргізу аспаптарын тексеру - қызмет көрсету өкілімен немесе БАЕО орындалатын есеп жүргізу аспаптардың жағдайын байқау үшін, техникалық талаптарына сәйкестігін анықтау мен бекіту, көрсеткіштерді түсіру, сонымен қатар есептің торабында пломбаның бар болуы мен тұтастығын анықтайтын операциялардың жиынтығы.

Есеп жүргізу аспабы – коммуналдық ресурстың көлемін өлшеуге арналған, нормалау метрологиялық сипаттамаға ие, жаңғыртылатын және физикалық шамасының бірлігін белгілі бір уақыт аралығында сақтайтын және коммерциялық есеп жүргізуге Қазақстан Республикасының тәртіппен бекітілген заңды түрде пайдалануға рұқсат етілген техникалық құрал.

Коммуналдық қызметтер - тұрғын үйді (тұрғын ғимарат) ыстық және суық сумен қамтамасыз ету, сумен қашыратын, газбен қамтамасыз ету, электрмен қамтамасыз ету, жылумен қамтамасыз ету, қалдықтарды тарату және лифтілерге қызмет көрсететін қызметтер.

Коммуналдық қызметті пайдалану нормативі – тұтынушылармен коммуналдық қызметті тұтынудың айлық көлемі (саны) осы Методикада көрсетілген және басқа да жағдайда жеке және жалпы үйдің есептеу аспабы жоқ кезінде коммуналдық қызмет үшін төлем көлемін анықтау үшін пайдаланылады.

Қызмет беруші – заңды тұлға, ұйымдастырушылық-құқықтық нысанына қатыссыз, соның ішінде тұрғын үйдегі (тұрғын ғимарат) тұтынушыларға коммуналдық қызмет көрсететін жеке кәсіпкерлер.

Тұтынушы – коммуналдық қызметті шаруашылық және тұрмыстық қажеттілікті қанағаттандыру үшін тұрғын үйді (тұрғын ғимараты) пайдаланушы жеке және заңды тұлға.

3 . Коммуналдық қызметтер үшін төлемдер мен алымдарды ұйымдастыру

3.1 Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтардың жүйесі

Сәйкес елді мекенде берілген коммуналдық қызметтер үшін төлемдер мен алымдардың жүйесін Орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық пен бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтар (ары қарай - БАЕО) жүргізеді.

3.2 Орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық

Орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық келесі қызметтерді жүзеге асырады:

- БАЕО қызметін методологиялық қолдау;
- бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу, дамыту және жүргізу;
- БАЕО мамандарының біліктілігін арттыру мен оқыту;
- БАЕО алынған статистикалық мәліметтерді жинау мен талдау, республика бойынша ортақ ақпараттық базаны құрастыру;
- БАЕО жүйесінің орталық мемлекеттік атқарушы органдармен өзара байланысын қамтамасыз ету;
- Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтардың жүйесін дамыту

3.2.1 БАЕО қызметін методологиялық қолдау

Орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтардың жергілікті жерлерде олардың қызметтерінің барлық этаптарында құқықтық және методологиялық қамтамасыз етеді.

Методологиялық қамтамасыз ету келесі бағыттар бойынша жүргізіледі:

- БАЕО ішкі құрылымын ұйымдастыру;
- БАЕО қызметкерлерінің тиімді штаттық санын анықтау;
- ең алғашқы дерекқорларды жинақтау және нақты елді мекен бойынша қалыптасқан бағдарламалық қамтамасыз етуді жүргізу.

3.2.2 Бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу, дамыту және жүргізу

Орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу, дамыту және жүргізуге жағдай жасайды.

БАЕО үшін бағдарламалық өнімінің барлық құқығы орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталыққа жатады.

Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтарға бағдарламалық қамтамасыз ету тегін ұсынылады. БАЕО бағдарламаны көшірмеуге жағдай жасауы міндетті.

Бағдарламалық өнім келесіні қамтамасыз етуі керек:

- тұтынушылар туралы дерекқорларды мүлтіксіз жүргізуге;
- бекітілген нысанмен және оларсыз да есептіліктер мен ақпараттарды қалыптастыру;
- дерекқорлардың қауіпсіздігі және оларға заңсыз кірудің алдын алу;
- Орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық мен БАЕО жүктелген міндеттерге сәйкес даму, жаңару мен толықтырылу мүмкіндігі.

3.2.3 БАЕО мамандарының біліктілігін арттыру мен оқыту

БАЕО жұмысының тиімділігін арттыру мақсатында БАЕО қызметінің бағыттары бойынша мамандарының біліктілігін арттыру мен оқыту жүргізіледі.

Оқыту орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық базасында және жергілікті жерлерде жүргізіледі.

Оқу процесіне мамандандырылған техникалық білім мен жаңалықтарды алу қажеттілігі кезінде қызмет берушілер немесе мамандандырылған білім мекемелерін базасы негізінде ұйымдасуы мүмкін.

3.2.4 БАЕО алынған статистикалық мәліметтерді жинау мен талдау, республика бойынша ортақ ақпараттық базаны құрастыру

Барлық БАЕО алынған дерекқорлар ортақ ақпараттық дерекқорға жиналып, орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталығында талданады және жүйеленеді.

Қажет кезінде орталық бірыңғай ақпараттық – есептік орталық және жерлілікті мемлекеттік органдарының сұраныстары бойынша өзінің құзыреттілігі шегінде қажетті ақпаратты жинайды.

3.3 Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтар

БАЕО нақты елді мекендерде келесі қызметтерді жүзеге асырады:

- коммуналдық қызмет тұтынушыларын есепке алу, тұтынушылардың толықтай қызметтік ортақ дерекқорларын құрастыру;
- берілген коммуналдық қызметтер үшін тұтынушылармен келісім шарт жасау процесін ұйымдастыру;
- коммуналдық қызмет тұтынушыларын есепке алу;
- есептеу аспаптарын тексеру мен көрсеткіштерін түсіру;
- нақты тұратын тұлғалардың санын анықтау;
- берілген коммуналдық қызметтер үшін есептер (қайта есептер) жүргізу;
- бірыңғай төлем құжаттарын тұтынушыларға жеткізу, қалыптастыру және мөрлеу;
- коммуналдық қызметтер үшін төлем құжаттарын қажетті лицензияларға ие екінші деңгейлі банктер арқылы ұйымдастыру;
- тұтынушыларға наразылықтары мен хабарламаларды жеткізу;
- коммуналдық қызмет есептеу аспабын коммерциялық есепке алу;
- абоненттік қызмет көрсетуге қатысты тұтынушылардан өтініштер қабылдау;
- берілген коммуналдық қызметтер үшін берешектерді төлету бойынша жұмыстар;
- коммуналдық қызметтерді ұсынуды тоқтату мен шектеу бойынша жұмыстарды ұйымдастыру;
- коммуналдық қызмет төлемдерін талдау;
- берілген коммуналдық қызметтер таратылған нақты көлемін талдау;
- тұтынушылар мен қызмет берушілерді анықтама - ақпараттармен қамтамасыз ету;
- келісім шарт шегінде техникалық бақылау.

Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтар нақты елді мекендерде тұтынушылармен жұмыс жасау үшін «бір терезе» принципімен жұмыстарын ұйымдастырады.

Бұл кезде әрбір 50000 тұрғынға бір терезеден аз емес, соның ішінде әрбір халыққа қызмет көрсету Орталықтарында біреуден кем емес терезе ашылады.

3.3.1 Коммуналдық қызметті тұтынушылар есебі

БАЕО барлық коммуналдық қызмет тұтынушылары туралы ортақ дерекқор қалыптастырады.

Тұтынушылар туралы дерекқорларда пәтерлерде және тұрғын үйлерде тұратын тұлғалардың сандары туралы ақпараттар, пәтерлер мен тұрғын үйлердің ортақ алаңы, құрастырылу дәрежесі, коммуналдық қызметтер түрлері, қызметтерді пайдалану нормалары, пайдаланылған коммуналдық қызмет көлемі, егер ондай мәліметтер тіркелген жағдайда, есептелінген сомалар, жүргізілген төлемдер, тұтынушылардың өтініштері мен оларға жауаптар, қайта жүргізілген есептеулер мен олардың негіздері, есептеу аспаптары туралы дерекқорлар мен олардың көрсеткіштері, көрсетілген коммуналдық қызметке жасалынған келісім шарт бекітілінуі туралы, техникалық шарттары мен олардың келісімдері туралы ақпараттар, ескерту, өшіру туралы ақпараттар мен тексеру нәтижелері.

Тұтынушылары туралы бірыңғай дерекқорларда пәтерлер мен тұрғын үйлерде (тұрғын ғимарат) тұратын тұрғындардың жалпы саны, пәтерлердің және тұрғын жайдың жалпы алаңы, қолданылған коммуналдық қызметтің, есептелген соммасының, жүргізілген төлемінің, тұтынушылардың өтініштері мен оларға жауаптардың, жүргізілген қайта есептеулер мен олардың негіздері, есептеу аспаптарының мағлұматы мен олардың көрсеткіштері туралы ақпараттарды жинақтайды.

Дерекқорларға меншік құқығы жергілікті атқарушы органдарға тиесілі. Үшінші тұлғалардың дерекқорларды пайдалануы (соның ішінде БАЕО басқа да құрылтайшыларына) рұқсат етілмейді.

БАЕО коммуналдық қызмет тұтынушыларының дерекқорларын сақтау бойынша барлық шараларды жүзеге асырады.

Қызмет берушілер БАЕО мен қызмет берушілер арасында келісім шартпен келісілген шешімдер шегінде пайдалану құқығына ие болады..

3.3.2 Коммуналдық қызмет көрсету үшін тұтынушылармен келісім шартқа тұру

БАЕО коммуналдық қызмет көрсету үшін тұтынушылармен келісім шартқа тұру процесін ұйымдастырады.

Коммуналдық қызметтерді көрсетуге келісім шартқа отыру принципі «бір терезе» принципі бойынша жүзеге асады.

Жеке коммуналдық қызметтер көрсету келісім шарты бойынша жақтар (Тұтынушы мен Қызмет беруші) өзгермейді.

Жеке коммуналдық қызметтер көрсету келісім шартының мазмұны Қазақстан Республикасының заңдылығының талаптарына сәйкес келуі керек. Әрбір коммуналдық қызмет бойынша жеке келісім шарттар жасалынады.

Коммуналдық қызмет көрсету үшін тұтынушылармен жасалған келісім шарттардың түпнұсқасы сәйкес қызмет берушіге ай сайын қабылдау – тапсыру актісімен ережеге сәйкес, БАЕО мен қызмет берушілер арасында келісім шартпен қарастырылған шарттар бойынша айына бір реттен кем емес жүзеге асырылады.

3.3.3 Есептеу аспаптарын тексеру мен көрсеткіштерін түсіру

БАЕО жұмысшылары тұтынушылардағы есептеу аспаптарының жұмыс қабылеттілігін, есептеу аспабының барлық тораптарында пломбалардың бар болуын тексереді, сонымен қатар олардың көрсеткіштерін түсіреді.

Есептеу аспаптарынан көрсеткіштерді түсіру мен тексеру бекітілген ішкі нұсқау графигіне сәйкес ай сайын жүргізіледі.

Есептеу аспаптарынан көрсеткіштерді түсіру уақыт бойынша бірдей циклда жүзеге асырылады. Есептеу аспаптарынан көрсеткіштерді түсіру графигінен ауытқуға 2 жұмыс күні рұқсат етіледі.

Есептеу аспаптарының (тораптарының) нәтижелері болып ауыстыру туралы нұсқама, есептеу аспабын тексеру, сонымен қатар бұзылуды қалпына келтіру туралы нұсқама болуы мүмкін.

3.3.4 Нақты тұратын тұлғалардың санын анықтау

Тұтынушының пәтерінде немесе тұрғын үйлерде (тұрғын ғимаратта) нақты тұратын тұлғалардың саны тексеруді жүргізген тұлғамен және тұтынушымен қол қойылған сәйкесінше актіде көрсетіледі.

Тұтынушының қол қоюдан қарсы келген кезінде, акты қалыптасқан заңдылыққа сәйкес ережеге сәйкес жүзеге асады.

Бірыңғай төлем құжатында көрсетілген нақты тұратын тұлғалардың саны есептеу үшін коммуналдық қызмет түрлерінің барлығы бойынша ортақ болып табылады.

3.3.5 Берілген коммуналдық қызметтер үшін есептерді (қайта есептерді) орындау

Берілген коммуналдық қызметтер үшін есептерді (қайта есептерді) жүргізу Қазақстан Республикасы заңы және осы Методикаға сай коммуналдық қызметтің әрбір түрі бойынша жүзеге асырылады.

Жүзеге асырылған қайта есептер есеп айдан кейінгі бірыңғай төлем құжатында көрсетіледі.

3.3.6 Бірыңғай төлем құжаттарын тұтынушыларға жеткізу және мөрлеу

Бірыңғай төлем құжаттары келесі ақпараттарға ие болуы керек:

- а) ғимараттың почталық мекен жайы, тұтынушы туралы ақпарат (аты – жөнін көрсете отырып), оның тұлғалық шотының номері, тұрғындардың саны, тұрғын үй алаңы;
- б) БАЕО атауы, оның банктік шотының номері және банктік реквизиті, мекен жайы (тұрған жері), байланыс телефондары номерлері, факс номері және (бар болған жағдайда) электрондық почтасының, Интернеттегі сайтының мекен жайы;
- в) төленетін айдың көрсеткіші, төленетін коммуналдық қызметтің атауы, коммуналдық қызметке тарифтердің (баға) мәні, бекітілген тұтыну нормасы, егер осындай норма бекітілсе, егер де келесілер бекітілсе, пайдалану нормасы мен саны, коммуналдық қызмет көлемінің өлшем бірлігі;
- г) коммуналдық қызметтің есептерінің аспаптарын алдыңғы және ағымдағы көрсеткіштерін көрсете отырып, коммуналдық қызметтің есептеу кезеңіндегі тұтынған есептеу көлемі;
- д) негіздемені көрсете отырып коммуналдық қызмет үшін төлем көлемінің өзгеруі туралы ақпарат, соның ішінде байланыс: уақытша тұратын тұрғындарды көрсете отырып; коммуналдық қызметтің сапасының төмендеуі; берілетін коммуналдық қызметтер туралы келісім шартта көрсетілген тұтынушыға орындаушыдан тұрақсыздық төлемін (айыппұл, өсімақы) төлеу;
- е) алдыңғы кезеңдердегі қарызы (артық төлеу) туралы ақпараттар;
- ж) Қазақстан Республикасы заңымен қарастырылған басқа да ақпараттар.

Бірыңғай төлем құжаттары есептік айдан кейінгі айдың 12 жұлдызына дейін жеткізіледі.

3.3.7 Коммуналдық қызметтер үшін төлем құжаттарын екінші деңгейлі банктер және басқа да мекемелер арқылы ұйымдастыру

Төлемдерді жинау тұтынушылармен төлемдерді сәйкес лицензиялары бар (жылдам төлейтән терминалдар) екінші деңгейлі банктермен және де басқа да мекемелермен бірыңғай төлем құжаттары арқылы жүзеге асырылады.

Коммуналдық қызметтер үшін төлемдерді жинау қызмет көрсетушілер пайдасына жүргізіледі. Коммуналдық қызметтер үшін жиналған ақша қаражаттарын БАЕО меншік шоттарына аударуға жол берілмейді.

Әрбір қызмет көрсетуші бойынша ақша қаражаттары банктердің арнайы транзиттік шоттарына аударылады. Банк төлемді алғаннан кейін келесі күннің 13.00 кешіктірмей төлем құжаттарының түбіртектерін БАЕО бағыттайды. БАЕО 24 сағаттың ішінде төлем құжаттарын реттейді және банкке қызметтерді тасымалдаушылар үшін транзиттік шоттарынан аудару үшін төлемдерді тарату түбіртегін жөнелтеді.

3.3.8 Наразылықтарды және хабарламаларды жеткізу

БАЕО коммуналдық қызметтерді пайдалану кезінде ақауларды жөндеу туралы шешілген шешімдермен тұтынушыларға жеткізуді ұйымдастырады, сонымен қатар қазіргі заңмен қарастырылған жағдайларға сәйкес коммуналдық қызметтерді ұсынуды шектеу немесе тоқтату туралы хабарламалар береді.

3.3.9 Коммуналдық қызмет есептеу аспаптарын коммерциялық есепке алу

Коммуналдық қызмет есептеу аспаптарын коммерциялық есепке алу есептеу аспаптарын (тораптарын) пломбалау жолымен және тексеруді жүргізген тұлғамен және тұтынушымен қол қойылған сәйкесінше актіні құрғанда жүзеге асырылады.

Есептеу аспаптарын пломбалау БАЕО жұмысшыларымен Қазақстан Республикасы заңының талаптарына толықтай сәйкес кезінде жүргізіледі, егер бұл БАЕО мен қызмет көрсетушілер арасындағы келісім шартта тұрасынан көрсетілсе.

Нақты аспапты пломбалау көрсетілген қызметтердің есептерінің көлемдері олардың көрсеткіштері арқылы жүзеге асады.

3.3.10 Тұтынушылардан өтініштер қабылдау

БАЕО тұтынушылардың өтініштерін өздерінің меншік бөлімшелерімен, ортақ call-орталық, сонымен қатар сайт пен электронды поштасы арқылы қабылдайды. БАЕО тұтынушыларды қандай өтініштер қандай жолдармен қабылданатыны туралы ақпарат беруі міндетті.

Коммуналдық қызмет ұсынуға қатысты және солар төлемдерді төлеу бойынша азаматтардың барлық өтініштері бойынша, қандай тілде өтініш алынса, сол тілде БАЕО өтініш берушіге сәйкесінше жауап береді.

БАЕО-на қатысты өтініштер БАЕО өзі жұмысқа қабылдайда, ал коммуналдық қызметті сапасыз көрсеткені туралы тұтынушылардың өтініштерінің көшірмелері (экземплярлары), БАЕО мен қызмет көрсетушінің арасындағы шартына сәйкес, қызмет берушіге ұсынылады.

3.3.11 Берілген коммуналдық қызметтер үшін берешектерді төлету бойынша жұмыстар

Берілген коммуналдық қызметтер үшін тұтынушылардан берешектерді төлету, сонымен бірге соттың тәртібімен, БАЕО қызмет берушіден сенімхат негізінде жүзеге асырылады.

БАЕО тұтынушылардан берешектерді төлету кезінде тұтынушыларды сенімхат бар екендігі туралы хабарлауы керек.

3.3.12 Коммуналдық қызметті ұсынуды шектеу мен тоқтату бойынша жұмыстарды ұйымдастыру

БАЕО коммуналдық қызметтерді шектеу мен тоқтату бойынша жұмыстарды ақаулардың жөнделгеніне дейін ұйымдастырады, егер бұл БАЕО мен қызмет көрсетуші арасындағы келісім шартпен нақты қарастырылса. Коммуналдық қызметтерді шектеу мен тоқтату тек заңмен тікелей қарастырылған жағдайда ғана негіздемелер бойынша мүмкін болып табылады.

Көрсетілген жұмыстарды ұйымдастыру БАЕО қызмет көрсетушіден алынған сенімхат негізінде жүзеге асырылады.

БАЕО тұтынушыларды осындай сенімхат бар екені туралы ақпараттандыру керек.

3.3.13 Коммуналдық қызмет төлемдерін талдау

Әрбір есептік кезеңнің көрсеткіші бойынша БАЕО уақыттары мен қызмет түрлері бойынша, коммуналдық қызметтер төлемдеріне талдау жүргізіледі.

Әрбір есептік кезең үшін коммуналдық қызметтер төлемдеріне талдау мәліметтері қызмет берушілерге беріледі.

БАЕО нысандар бойынша Орталық ақпараттық-есептік орталықпен анықталған есептер құрастырады. Бұл ақпараттар Орталық ақпараттық-есептік орталыққа көрсетілген уақытта ұсынылады.

3.3.14 Көрсетілген коммуналдық қызметтердің нақты жүзеге асырылған көлемі

БАЕО әрбір қызмет түрі бойынша көрсетілген коммуналдық қызметтердің нақты жүзеге асырылған көлеміне талдау және есеп жүргізеді.

Қосылған тораптар арқылы көрсетілетін коммуналдық қызметтер бойынша есептік талдауы тораптағы техникалық ысыраптарды анықтауға және бақылауға жағдай жасауы керек.

Әрбір есептік кезең үшін коммуналдық қызметтер төлемдеріне талдау мен есептеу мәліметтері қызмет берушілерге беріледі.

БАЕО Орталық ақпарат-есептеу орталығы анықтаған формалары бойынша есеп құрастырады. Бұл ақпараттар Орталық ақпараттық-есептік орталыққа көрсетілген уақытта ұсынылады.

БАЕО сәйкес қызметтер бойынша қызмет берушілер мен БАЕО арасындағы келісім шартта анықталған форма мен уақыты бойынша қызмет көрсетушілерге есептерді құрастырып ұсынады.

3.3.15 Тұрғын үй көмегін рәсімдеу үшін құжаттарды қабылдау

БАЕО заңмен қарастырылған тәртібіне сәйкес өкілетті органы үшін тұрғын үй көмегін бекіту бойынша құжаттарды қабылдауды жүзеге асырады.

3.3.16 Тұтынушылар мен қызмет берушілерді анықтама – ақпараттық қамтамасыз ету

Тұтынушылар мен қызмет берушілерді анықтама – ақпараттық қамтамасыз ету келесідей жүргізіледі:

- өтініш берушіге қатысы бар мәліметтерді беру.
- тұтынушыларға коммуналдық қызметтер үшін қарызы бар-жоқтығы туралы анықтаманы беру;
- қызмет берушілер тарапынан сапасыз қызмет беру кезіндегі тұтынушылардың құқықтары туралы кеңес беру, сонымен қатар тұрғын үй көмегін алу мүмкіндіктері туралы;
- call-орталықтарының қызметі мен БАЕО сайттарын жұмысын жүзеге асыру.

3.3.17 Техникалық бақылау

БАЕО ақаулардың пәндеріне тұтынушылардың тораптары үшін техникалық бақылауды (құрылыс стадиясында техникалық қадағалаудан басқа) жүзеге асырады, (өзіндік қосулар, тиімсіз пайдалану және т.б.), егер бұл БАЕО мен қызмет беруші арасында келісім шартпен қарастырылса.

Көрсетілген қызметтерді жүзеге асыру БАЕО қызмет көрсетушіден сенімхаттың алынуы негізінде жүзеге асырылады.

БАЕО тұтынушыларды осындай сенімхаттың бар екендігі туралы ақпараттандыруы керек.

3.4 Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының тұтынушылар алдында жауапкершіліктерін ажырату

БАЕО көрсетілген коммуналдық қызмет үшін есептелген төлемдер, есептеу аспаптарынан алынған көрсеткіштердің дұрыстығына, төлем құжаттарының уақытында жеткізілуіне жауапкершілікке ие.

Көрсетілген коммуналдық қызметтердің сапасы үшін қызмет беруші жауапты.

Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының тұтынушылар алдында жауапкершіліктерін ажырату келісім шартта нақты қарастырылуы керек.

3.5 Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының қатынасы

Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының келісім шарттардың негізінде жүзеге асады және олардың мазмұны осы Методиканың талабына қарсы келмеуі керек.

Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының келісім шарттары қызмет берушілер мен БАЕО әрбір қызметтері бойынша және осы Методиканың 3.3. тармағында көрсетілген регламенттеу ережесіне сай болуы керек. БАЕО мен қызмет беруші арасында жасалынған келісім шартта әрбір коммуналдық қызметтердің технологиялық, экономикалық және әлеуметтік ерекшеліктері қарастырылуы керек.

Қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтарының келісім шартында келесілер қарастырылуы керек:

ортақ базаның қалыптасуының этаптарын жүзеге асыру, тестік мазмұнда базаны қызмет еткізу, жаңа базаға ортақ төлем құжатына қосыла отырып өту мерзімдері;

тараптардың қызметтік міндеттері, жауапкершіліктерді және міндеттерді коммуналдық қызметтің әрбір түрі бойынша бөліп алу;

қызмет берушілер мен бірыңғай ақпараттық-есептік орталықтар арасында тұтынушылар алдындағы жауапкершіліктерді және өкілеттіліктерді бөліп алу;

қызметтерді жүзеге асыру жоспар-графикі;

тұтынушыларға бірыңғай төлем құжаттарын жеткізу мерзімі;

көрсетілген коммуналдық қызмет үшін төлем ретінде түскен ақша қаражаттарының қызмет берушілердің банктік есеп шотына есептеу механизмі;

БАЕО қызмет берушілерге ұсынылатын есептіліктердің нысаны, оларды ұсыну уақыты мен тәртібі;

келісім шартпен техникалық бақылаудың жеке түрлерін жүзеге асыруы қарастырылса, оны жүзеге асыратын БАЕО жұмысшыларының қызметтік деңгейіне қойылатын минималды талаптар;

көрсетілген коммуналдық қызмет төлемі мен есептеулерді талдауды орындау мерзімі;

көрсетілген коммуналдық қызмет төлемі мен есептеулерді талдауларды беру тәртібі;

- бірыңғай ақпараттық-анықтама орталықтары қызметтері үшін өзара есептесу тәртібі, орындалған жұмыстың актісіне қол қою шарттары;

- құжаттарды, соның ішінде тұтынушылардың өтініштері мен қызмет көрсету шарттардың түпнұсқаларын, тараптар арасында алмасу тәртібі;
- апатты-диспетчерлік қызметтері мен call-орталығының арасында өзара ақпарат алмасу.

БАЕО құны тараптармен анықталады. Коммуналдық қызметтердің құны табиғи монополистер туралы заңдылыққа сәйкес анықталған жағдайда, БАЕО қызметтерінің құны тарифпен бекітілген абонентті-бақылау қызметіне арналған шығыннан аспауы керек.

4 . Бірыңғай ақпараттық – есептік орталықтардың тұтынушылармен тиімді байланысын арттыру мақсатында жаңа технологияларды қолдану

БАЕО өзінің қызметін ұйымдастырғанда коммуналдық қызмет тер үшін төлемдерді жинауға технологияларды қолданудың барлық мүмкіндіктерін қолданады (интернет-банкинг, ұялы байланыс операторлары арқылы байланыс, жылдам төлем терминалдары арқылы, электронды почта немесе ұялы байланыс арқылы коммуналдық қызметтер төлемдері туралы таратылымдар (ескертулер) және т.б.

4.1 БАЕО ресми сайты

БАЕО ресми сайты келесі мүмкіндікті жүзеге асыруы керек:
БАЕО қызметін толықтай ақпараттық қамтамасыз ету;
тіркелген пайдаланушыларға төлем құжатының электронды нұсқасын тарату;
тұтынушылардан өтініштер қабылдау;
онлайн-кеңес беру.

4.2 Call-орталық

Тұтынушыларға дистанционды көрсету қызметін арттыру мақсатында БАЕО Call - орталықтарын ұйымдастырады.

Call-орталықтар:

БАЕО мен қызмет берушілер ұсынатын қызметтер туралы ортақ ақпаратты, жұмыс графиктерін және т.б. ұсынады;

нақты тұтынушыға қатысты ақпаратты тұтынушыға ұсынады (қарызының болуы/болмауы, қайта есептеулер туралы ақпарат және т.б.);

деректерді дистанционды жөнелту қарастырылған жағдайда, есептеу аспаптардың деректерін қабылдау;

есептеу аспаптарын пломбалау немесе есептеу аспаптарынан пломбаны алып тастау өтініштерін қабылдау;

қызметтерді пайдалануды апаттық тоқтату немесе олардың сапасын төмендеуі туралы өтінішті қабылдау;

техникалық шарттарды, келісімдерді алу туралы, тұрғын үй көмегі туралы ақпараттарды ұсынады.

Call-орталықтар арқылы ұсынылатын ақпараттық – кеңес беру қызметтерінің саны техникалық мүмкіндікті арттыра отырып, тұрақты дамып отыруы керек.

Содержание

Введение	15
1. Общие положения	16
2. Термины определения	16
3. Организация начисления и сбора платежей за жилищно-коммунальные услуги	17
3.1. Система единых информационно-расчетных центров	17
3.2. Центральный информационно-расчетный центр	17
3.3. Единые информационно-расчетные центры (ЕИРЦ)	18
3.4. Разграничение ответственности и полномочий между услугодателями и ЕИРЦ перед потребителем	23
3.5. Отношения услугодателей и единых информационно-расчетных центров	23
4. Применение новых технологий с целью повышения эффективности взаимодействия единых информационно-расчетных центров с потребителями	24
4.1. Официальный сайт ЕИРЦ	24
4.2. Call-центр	24

Введение

Методика расчета платежей за коммунальные услуги при комбинированной системе учета их потребления по приборам учета и нормативам разработана впервые в соответствии с основами правового регулирования в области жилищно-коммунального хозяйства и действующим законодательством Республики Казахстан.

В соответствии с Концепцией модернизации и развития жилищно-коммунального хозяйства Республики Казахстан, одобренной постановлением Правительства Республики Казахстан от 26 мая 2009 года № 778, основной целью является повышение устойчивости и надежности систем жизнеобеспечения, надлежащее содержание объектов и территорий населенных пунктов для создания комфортных и безопасных условий проживания граждан, для чего центральным исполнительным органам, уполномоченным в соответствующих областях, рекомендуется разработать и утвердить в пределах компетенции единые для всех населенных пунктов Республики Казахстан методики, правила осуществления деятельности в области ЖКХ.

Жилищно-коммунальное хозяйство основывается на качественном предоставлении коммунальных услуг, при получении услугодателями 100% оплаты. При этом потребители должны быть обеспечены комфортными условиями по оплате коммунальных услуг.

Процесс оплаты за потребленные коммунальные услуги должен быть максимально простым и занимающим минимальное количество времени.

С целью оптимизации и повышения качества взаимодействия потребителей коммунальных услуг с услугодателями, создаются специализированные единые информационно-расчетные центры, основной деятельностью которых является организация эффективного процесса взаиморасчетов между потребителями и услугодателями.

Настоящая Методика призвана определить основные требования к работе единых информационно-расчетных центров в населенных пунктах, где органами местного государственного управления принято решение об их создании.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПЛАТЕЖЕЙ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ КОМБИНИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ УЧЕТА ИХ ПОТРЕБЛЕНИЯ ПО ПРИБОРАМ УЧЕТА И НОРМАТИВАМ METHOD OF CALCULATION OF CHARGES FOR PUBLIC SERVICES

Дата введения – 01.05.2010.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая Методика расчета платежей за коммунальные услуги при комбинированной системе учета их потребления по приборам учета и нормативам (далее – Методика) разработана в целях обеспечения единого подхода при организации процесса выставления платежных требований и сбора оплаты за предоставленные потребителям коммунальные услуги.

Методика не определяет порядок расчетов объемов предоставленных коммунальных услуг.

Целью внедрения Методики является совершенствование механизма осуществления платежей за коммунальные услуги с учетом их фактического потребления, системы обслуживания населения в жилищно-коммунальной сфере, в том числе информирования о предоставленных жилищно-коммунальных и прочих услугах, начислениях и оплате за них, а также организации процесса взимания платы за коммунальные услуги.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей Методике используются следующие термины и определения:

Единый информационно-расчетный центр (ЕИРЦ) – специализированная организация в соответствующем населенном пункте, основной деятельностью которой является выставление счетов и организация сбора платежей за коммунальные услуги, принятие на коммерческий учет и снятие показаний приборов учета коммунальных услуг, принятие и обработка заявлений потребителей, и иные функции, направленные на совершенствование механизма сбора оплаты коммунальных платежей и передачи ее услугодателям.

Единый платежный документ – квитанция или счет на оплату предоставляемый потребителю, на основе которого он должен произвести оплату за потребленные коммунальные услуги.

Проверка приборов учета – совокупность операций, выполняемых представителем услугодателя или ЕИРЦ для осмотра состояния приборов учета, определения и подтверждения его соответствия техническим требованиям, снятия показаний, а также определения наличия и целостности пломб на приборе (узле) учета.

Прибор учета – техническое средство, предназначенное для измерения объема коммунального ресурса, имеющее нормированные метрологические

характеристики, воспроизводящее и хранящее единицу физической величины в течение определённого интервала времени, и разрешённое к применению для коммерческого учёта в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Коммунальные услуги - услуги, предоставляемые в жилом доме (жилом здании) и включающие холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, мусороудаление и обслуживание лифтов и иные.

Норматив потребления коммунальных услуг - месячный объем (количество) потребления коммунальных услуг потребителем, используемый при определении размера платы за коммунальные услуги при отсутствии индивидуальных, общедомовых приборов учета, а также в иных случаях, указанных в настоящей Методике.

Услугодатель – юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, в том числе индивидуальный предприниматель, предоставляющая коммунальную услугу потребителям в жилом доме (жилом здании).

Потребитель – физическое или юридическое лицо, использующее коммунальные услуги.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НАЧИСЛЕНИЯ И СБОРА ПЛАТЕЖЕЙ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

3.1 Система единых информационно-расчетных центров

Систему единых информационных расчетных центров образуют Центральный информационно-расчетный центр и единые информационно-расчетные центры (далее – ЕИРЦ) в соответствующих населенных пунктах.

3.2 Центральный информационно-расчетный центр

Центральный информационно-расчетный центр осуществляет следующие функции:

- методологическая поддержка деятельности ЕИРЦ;
- разработка, развитие и сопровождение программного обеспечения;
- обучение и повышение квалификации специалистов ЕИРЦ;
- сбор и анализ статистических данных, получаемых от ЕИРЦ, формирование общей информационной базы по республике;
- обеспечение взаимодействия системы ЕИРЦ с центральными государственными исполнительными органами;
- развитие системы единых информационно-расчетных центров.

3.2.1 Методологическая поддержка деятельности ЕИРЦ

Центральный информационно-расчетный центр разрабатывает и обеспечивает правовое и методологическое сопровождение деятельности единых

информационно-расчетных центров в населенных пунктах на всех этапах их деятельности.

Методологическое сопровождение проводится по следующим направлениям:

- организация внутренней структуры ЕИРЦ;
- определение оптимальной штатной численности персонала ЕИРЦ;
- формирование первоначальной базы данных и введение программного обеспечения адаптированному к конкретному населенному пункту.

3.2.2 Разработка, развитие и сопровождение программного обеспечения

Центральный информационно-расчетный центр обеспечивает разработку, развитие и сопровождение программного обеспечения для ЕИРЦ.

Все права на программный продукт для ЕИРЦ принадлежат Центральному информационно-расчетному центру.

Программное обеспечение единым информационно-расчетным центрам предоставляется бесплатно. ЕИРЦ обязаны обеспечивать сохранность программы от копирования.

Программный продукт должен обеспечивать:

- корректное ведение базы данных о потребителях;
- формирование отчетов и иной информации по установленным формам и без них;
- безопасность базы данных и предотвращать несанкционированный доступ с ней;
- возможность развития, обновления и дополнения в соответствии с задачами, возлагаемыми на Центральный информационно-расчетный центр и ЕИРЦ.

3.2.3 Обучение и повышение квалификации специалистов ЕИРЦ

В целях повышения эффективности работы ЕИРЦ проводится обучение и повышение квалификации специалистов-сотрудников по всем направлениям деятельности ЕИРЦ.

Обучение проводится как на базе Центрального информационно-расчетного центра, так и на базе ЕИРЦ населенных пунктов.

При необходимости получения специализированных технических знаний и навыков процесс обучения может быть организован на базе работодателей или специализированных учебных заведений.

3.2.4 Сбор и анализ статистических данных, получаемых от ЕИРЦ, формирование общей информационной базы по республике

Данные, получаемые от всех ЕИРЦ, сводятся в единую информационную базу данных, анализируются и аккумулируются в Центральном информационно-расчетном центре.

При необходимости Центральный информационно-расчетный центр формирует информацию по запросам центральных и местных государственных органов в пределах их компетенции.

3.3 Единые информационно-расчетные центры

ЕИРЦ в соответствующих населенных пунктах осуществляют следующие функции:

- учет потребителей коммунальных услуг, формирование полнофункциональной единой базы данных потребителей;
- организация процесса заключения договоров с потребителями на предоставление коммунальных услуг;
- снятие показаний и проверка приборов учета;
- выявление численности фактически проживающих лиц;
- выполнение расчетов (перерасчетов) коммунальных платежей за предоставленные коммунальные услуги для предъявления их к оплате потребителям;
- формирование, печать и доставка потребителям единых платежных документов;
- организация сбора платежей за коммунальные услуги через банки второго уровня и иные организации, имеющие соответствующие лицензии;
- доставка претензий и уведомлений потребителям;
- принятие приборов учета коммунальных услуг на коммерческий учет;
- прием заявлений потребителей, касательно абонентского обслуживания;
- работа по взысканию задолженностей за предоставленные коммунальные услуги;
- организация работ по ограничению и(или) прекращению предоставления коммунальных услуг;
- анализ оплаты коммунальных услуг;
- анализ фактически реализованных объемов предоставленных коммунальных услуг;
- предоставление утвержденных форм отчетности и информации Центральному информационно-расчетному центру;
- справочно-информационное обеспечение потребителей и услугодателей;
- технический контроль в пределах договора.

Единые информационно-расчетные центры в соответствующих населенных пунктах для работы с потребителями организуют работу собственных отделений по принципу «одного окна». При этом на каждые 50000 населения должно приходиться не менее одного окна, в том числе не менее одного в каждом Центре обслуживания населения.

3.3.1 Учет потребителей коммунальных услуг

ЕИРЦ формирует единую базу данных о потребителях всех коммунальных услуг.

База данных о потребителях содержит сведения о количестве проживающих лиц в квартирах и жилых домах (жилых зданиях), общей площади квартир и жилых помещений, степени их благоустройства, видах коммунальных услуг, нормах потребления услуг, если такие установлены, объемах потребленных коммунальных услуг, начисленных суммах, произведенных оплатах, заявлениях потребителей и ответах на них, произведенных перерасчетах и их оснований, данные о приборах учета и их показаниях, о наличии заключенного договора на предоставление коммунальных услуг, сведения о наличии технических условий и разрешений, сведения о предупреждениях, отключениях, результатах проверок.

Право собственности на базу данных потребителей принадлежит местным исполнительным органам. Использование третьими лицами (в том числе другими учредителями ЕИРЦ) базы данных о потребителях коммунальных услуг не допускается.

ЕИРЦ принимает все необходимые меры по защите базы данных о потребителях коммунальных услуг от несанкционированного доступа.

Услугодатели наделяются правом пользования базой данных в пределах оговоренных договором между ЕИРЦ и услугодателем.

3.3.2 Заключение договоров с потребителями на предоставление коммунальных услуг

ЕИРЦ организывают процесс заключения договоров с потребителями на предоставление коммунальных услуг.

Процесс заключения договоров на предоставление коммунальных услуг организуется по принципу «одного окна».

Стороны по договору на предоставление отдельных коммунальных услуг (Потребитель и Услугодатель) не изменяются.

Содержание договора на предоставление отдельных коммунальных услуг должно отвечать требованиям законодательства Республики Казахстан. По каждому виду коммунальных услуг заключается отдельный договор.

Оригиналы заключенных с потребителями договоров на предоставление коммунальных услуг передаются соответствующим услугодателям по акту приему-передачи в порядке, предусмотренном договором между ЕИРЦ и услугодателем, не реже чем 1 раз в месяц.

3.3.3 Снятие показаний и проверка приборов учета

Работники ЕИРЦ проверяют приборы учета на работоспособность, наличие и целостность пломб на всех приборах и узлах учета, имеющихся у потребителей, а также снимают с них показания.

Проверка и снятие показаний с приборов учета производится ежемесячно, в соответствии с утвержденным внутренними инструкциями графиком.

Снятие показаний с приборов учета осуществляется с одинаковой цикличностью по датам. Допускаются отклонения от графика снятия показаний с приборов учета не более чем на 2 рабочих дня.

Результатом проверки приборов (узлов) учета могут быть предписания о замене, поверке приборов учета, а также предписания на устранения нарушений, в соответствии с действующим законодательством.

3.3.4 Выявление численности фактически проживающих лиц

Количество фактически проживающих лиц в квартире, жилом доме (жилом здании) потребителя отражается в соответствующем акте, подписываемый лицом, осуществляющим проверку и потребителем.

При отказе потребителя от подписи, акт вступает в силу в порядке, установленном действующим законодательством.

Численность фактически проживающих лиц, указанная в едином платежном документе, является общей для начислений по всем видам коммунальных услуг.

3.3.5 Выполнение расчетов (перерасчетов) за предоставленные коммунальные услуги

Расчеты (перерасчеты) за предоставленные услуги осуществляются по каждому виду коммунальных услуг в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и настоящей Методикой.

Осуществленные перерасчеты отражаются в едином платежном документе месяца, следующего за расчетным.

3.3.6 Печать и доставка потребителям единых платежных документов

Единый платежный документ должен содержать следующие сведения:

- а) почтовый адрес помещения, сведения о потребителе (с указанием фамилий, имен и отчеств), номер его лицевого счета, количество проживающих, величина жилой площади;
- б) наименование ЕИРЦ, номер его банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и (при наличии) адреса электронной почты, адрес сайта в Интернет;
- в) указание на оплачиваемый месяц, наименование оплачиваемых коммунальных услуг, значения тарифов (цен) на коммунальные услуги, установленной нормы или величины потребления, если таковые установлены, единицы измерения объемов коммунальных услуг;
- г) рассчитанный объем потребленных в течение расчетного периода коммунальных услуг, с указанием предыдущих и текущих показаний приборов учета коммунальных услуг;
- д) сведения об изменениях размера платы за коммунальные услуги с указанием оснований, в том числе в связи: с проживанием временных жильцов; со снижением качества коммунальных услуг; с уплатой исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней), установленных договором на предоставление коммунальных услуг;

е) сведения о размере задолженности (переплаты) за предыдущие периоды;
ж) другие сведения, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан.

Доставка единых платежных документов осуществляется в срок до 12 числа месяца, следующего за расчетным.

3.3.7 Организация сбора платежей за коммунальные услуги через банки второго уровня и иные организации

Сбор платежей осуществляется путем оплаты потребителями единого платежного документа в банках второго уровня и иных организациях, имеющих соответствующие лицензии (терминалы мгновенной оплаты и др.)

Сбор платежей за коммунальные услуги производится в пользу услугодателей. Перечисление денежных средств за коммунальные услуги на собственные счета ЕИРЦ не допускается.

Денежные средства по каждому услугодателю переводятся на специальные транзитные счета банков. После получения платежа банк не позднее 13.00 следующего дня направляет оригиналы платёжных документов в ЕИРЦ. В течение 24 часов ЕИРЦ обрабатывает платёжный документ и направляет ведомость распределения платежей в банк для перечисления денежных средств с транзитного счёта поставщикам услуг.

3.3.8 Доставка претензий и уведомлений

ЕИРЦ организует доставку потребителям претензий об устранении нарушений при пользовании коммунальными услугами, а также уведомлений об ограничении и(или) прекращении предоставления коммунальных услуг в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.3.9 Принятие приборов учета коммунальных услуг на коммерческий учет

Принятие приборов учета коммунальных услуг на коммерческий учет производится путем опломбировки прибора (узла) учета и составления соответствующего акта, подписываемого лицом, осуществляющим опломбировку и потребителем.

Опломбировка производится работником ЕИРЦ при полном соответствии прибора учета требованиям действующего законодательства Республики Казахстан если это прямо предусмотрено договором между ЕИРЦ и услугодателем.

С момента опломбировки соответствующего прибора учета, учет объемов предоставленных услуг производится по его показаниям.

3.3.10 Прием заявлений потребителей

ЕИРЦ осуществляет прием заявлений (заявок) потребителей через собственные отделения, единый call-центр, а также через сайт и электронную почту. ЕИРЦ обязан информировать потребителей, какие виды обращения и каким путем принимаются.

По всем заявлениям граждан, касающихся предоставления коммунальных услуг и начисления оплаты по ним, ЕИРЦ дает соответствующий ответ, способом и на языке, выбранным потребителем при подаче заявления (заявки).

Заявления (заявки), относящиеся к ведению ЕИРЦ обрабатываются им же, копия (экземпляр) заявлений потребителей о ненадлежащем предоставлении коммунальных услуг передаются соответствующим услугодателям в соответствии с договором между ЕИРЦ и услугодателем.

3.3.11 Работа по взысканию задолженностей за предоставленные коммунальные услуги

Взыскание задолженностей с потребителей за предоставленные коммунальные услуги, в том числе в судебном порядке, осуществляется ЕИРЦ на основании соответствующей доверенности от услугодателя.

ЕИРЦ обязан информировать потребителей о наличии доверенности на проведение взыскания задолженностей потребителей.

3.3.12 Организация работ по ограничению и(или) прекращению предоставления коммунальных услуг

ЕИРЦ организует работу по ограничению и(или) прекращению предоставлению коммунальных услуг до устранения нарушения, если это прямо предусмотрено договором между ЕИРЦ и услугодателем. Ограничение и(или) прекращение предоставления коммунальных услуг возможно лишь по основаниям, прямо предусмотренным действующим законодательством.

Организация указанных работ осуществляется ЕИРЦ на основании соответствующей доверенности от услугодателя.

ЕИРЦ обязан информировать потребителей о наличии такой доверенности.

3.3.13 Анализ оплаты коммунальных услуг

По итогам каждого расчетного периода ЕИРЦ составляется анализ оплаты коммунальных услуг, общий и в разрезе по датам, виду услуг.

Данные анализа оплаты коммунальных услуг за каждый расчетный период предоставляются услугодателям.

ЕИРЦ формирует отчеты по формам, определяемым Центральным информационно-расчетным центром. Данные предоставляются Центральному информационно-расчетному центру в указанные им сроки.

3.3.14 Анализ фактически реализованных объемов предоставленных коммунальных услуг

ЕИРЦ ведут учет и проводят анализ фактически реализованных объемов предоставленных коммунальных услуг по каждому виду.

По коммунальным услугам, предоставляемым через присоединенную сеть, анализ учета услуг должен способствовать контролю и выявлению технических потерь на сетях.

Данные учета и анализа фактически реализованных объемов коммунальных услуг за каждый расчетный период предоставляются услугодателям.

ЕИРЦ формирует отчеты по формам, определяемым Центральным информационно-расчетным центром. Данные предоставляются Центральному информационно-расчетному центру в указанные им сроки.

ЕИРЦ формирует и предоставляет отчетность услугодателям по соответствующим услугам, по формам и в сроки, определенным договором между услугодателем и ЕИРЦ.

3.3.15 Прием документов для оформления жилищной помощи

ЕИРЦ осуществляет прием документов для уполномоченного органа, осуществляющего назначение жилищной помощи в порядке, установленном действующим законодательством.

3.3.16 Справочно-информационное обеспечение потребителей и услугодателей

Справочно-информационное обеспечение потребителей и услугодателей заключается в:

- предоставлении данных, имеющих отношение к заявителям.
- предоставлении потребителям справок об отсутствии (наличии) задолженности за коммунальные услуги;
- консультировании потребителей об их правах в случаях предоставления услугодателями услуг ненадлежащего качества, а также о возможности получения специальных жилищных пособий;
- деятельности call-центров и сопровождении сайтов ЕИРЦ.

3.3.17 Технический контроль

ЕИРЦ организует технический контроль (за исключением технического надзора на стадии строительства) за сетями потребителей на предмет нарушений (самовольные подключения, нерациональное пользование и др.), если это прямо предусмотрено договором между ЕИРЦ и услугодателем.

Организация указанных работ осуществляется ЕИРЦ на основании соответствующей доверенности от услугодателя.

ЕИРЦ обязан информировать потребителей о наличии такой доверенности.

3.4 Разграничение ответственности и полномочий между услугодателями и единых информационно-расчетных центров перед потребителем

ЕИРЦ несет ответственность за правильность снятия показаний с приборов учета, расчетов начислений за предоставленные коммунальные услуги, своевременную доставку единых платежных документов.

За качество предоставляемых услуг несут ответственность услугодатели в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Разграничение ответственности и полномочий между услугодателями и единых информационно-расчетных центров перед потребителем должно быть прямо предусмотрено в договоре.

3.5 Отношения услугодателей и единых информационно-расчетных центров

Для осуществления своей деятельности ЕИРЦ осуществляют свою деятельность на основании заключенных с услугодателями договоров.

Договора между ЕИРЦ и услугодателями должны содержать положения регламентирующие взаимодействие ЕИРЦ и услугодателей по каждой из функций, осуществляемой едиными информационно-расчетными центрами, указанным в п.3.3. настоящей Методики. Заключаемые между ЕИРЦ и услугодателями договора должны учитывать все технологические, экономические и социальные особенности процесса предоставления каждой из коммунальных услуг.

В договоре между услугодателем и единым информационно-расчетным центром должны быть оговорены:

сроки реализации этапов формирования единой базы, функционирования базы в тестовом режиме, полного перехода на новую базу с включением услуг в единый платежный документ;

функциональные обязанности сторон, распределение обязанностей и ответственности сторон по каждому виду коммунальных услуг;

разграничение ответственности и полномочий между услугодателями и единых информационно-расчетных центров перед потребителем;

план-график реализации услуг;

сроки доставки единых платежных документов потребителю;

механизм зачисления денежных средств, поступивших в качестве оплаты за предоставленные коммунальные услуги, на банковские счета услугодателей;

формы отчетностей, предоставляемых ЕИРЦ услугодателям, сроки и порядок их предоставления;

минимальные требования к квалификации работников ЕИРЦ, осуществляющие отдельные функции технического контроля, если их выполнение предусмотрено договором;

сроки выполнения анализа учета и оплаты предоставленных коммунальных услуг;

порядок передачи анализов учета и оплаты предоставленных коммунальных услуг, заключенных с потребителями договоров на предоставление коммунальных услуг;

порядок взаиморасчетов за услуги единого информационно-расчетного центра, условия подписания актов выполненных работ;

порядок передачи документации между сторонами, в том числе оригиналов заключенных договоров на предоставление коммунальных услуг и заявлений потребителей, подлежащих передаче другой стороне;

порядок обмена информацией между аварийно-диспетчерскими службами услугодателей и call-центром ЕИРЦ.

Стоимость услуг ЕИРЦ определяется сторонами. В случае, когда стоимость коммунальных услуг определяется в соответствии с законодательством о естественных монополиях, стоимость услуг ЕИРЦ не может превышать стоимости затрат на содержание абонентско-контролерской службы, заложенных в утвержденный в установленном порядке тариф.

4. ПРИМЕНЕНИЕ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЕДИНЫХ ИНФОРМАЦИОННО-РАСЧЕТНЫХ ЦЕНТРОВ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

При организации своей деятельности ЕИРЦ использует все возможные к применению технологии для сбора оплаты за коммунальные услуги (интернет-банкинг, оплата через операторов сотовой связи, через терминалы мгновенной оплаты, проведение рассылок (напоминаний) об оплате коммунальных услуг по электронной почте или мобильной связи и т.п.)

4.1. Официальный сайт ЕИРЦ

Сайты ЕИРЦ должны осуществлять:

полную информационную поддержку деятельности ЕИРЦ;
рассылку электронной версии единого платежного документа зарегистрированным пользователям;
прием заявлений от потребителей;
онлайн-консультации.

4.2. Call-центр

В целях расширения объема услуг, предоставляемых потребителям дистанционно, ЕИРЦ организуют работу Call-центров.

Call-центры:

предоставляют общую информацию о предоставляемых ЕИРЦ и услугодателями услугах, графике работы и т.д.;

предоставляют потребителям информацию, относящуюся к конкретному потребителю (наличие/отсутствие задолженности, информация по перерасчетам и т.д.);

прием показаний приборов учета, если предусмотрена дистанционная передача данных;

прием заявок на опломбировку приборов учета или снятие пломб с приборов учета;

прием заявок об аварийном прекращении потребления услуг или снижении их качества;

предоставляют информацию о порядке получения технических условий, разрешений, жилищной помощи.

Количество информационно-справочных услуг предоставляемых Call-центром с расширением технических возможностей должно постоянно увеличиваться.

Нормативті техникалық құжат «Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығын жаңғырту мен дамытудың қазақстандық орталығы» акционерлік қоғамымен басып шығарылған.

Нормативно-технический документ издан Акционерным обществом «Казахстанский центр модернизации и развития жилищно-коммунального хозяйства».