

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 ҚЫЗМЕТТЕР САПАСЫНАҢ ДЕҢГЕЙІН АНЫҚТАУ ӘДІСТЕМЕСІ

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Ресми басылым
Издание официальное

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

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

Астана 2012

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 10.01.2012 ж. № 5 бұйрығымен 01.05.2012 ж. бастап енгізілді. |
| ОРНЫНА: | Алғашқы рет |

Предисловие

| | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| РАЗРАБОТАН: | Акционерным обществом «Казахстанский центр модернизации и развития жилищно-коммунального хозяйства» |
| ПРЕДСТАВЛЕН: | Департаментом научно-технической политики и нормирования Агентства Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства |
| ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: | Приказом Агентства Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства от 10.01.2012 г. № 5 с 01.05.2012 г. |
| ВЗАМЕН: | 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.

Мазмұны

| | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Қолдану саласы | 1 |
| 2 | Нормативтік сілтемелер | 1 |
| 3 | Терминдер, анықтамалар мен қысқартулар | 2 |
| 4 | Коммуналдық қызметтер сапасының деңгейі | 4 |
| 4.1 | Коммуналдық қызметтер сапасының жалпы көрсеткіштері | 4 |
| 4.2 | Коммуналдық қызметтердің сапасына әсер ететін факторлардың сыныптамасы | 5 |
| 5 | Тұтынушыға ұсынылатын коммуналдық қызметтердің сапасына қойылатын талаптар | 7 |
| 6 | Коммуналдық қызметтердің сапасы деңгейін бағалау әдістері | 17 |
| 7 | Коммуналдық қызметтердің деңгейін анықтаудың әлеуметтік әдістері..... | 21 |
| 8 | Коммуналдық қызметтерді ұсынбаудың немесе тиісті сапада коммуналдық қызметтерді ұсынбаудың фактісін орнату тәртібі | 24 |
| 9 | Коммуналдық қызметті Тұтынушының құқықтары мен міндеттері | 25 |
| 10 | Коммуналдық қызметтер Қызмет ұсынушысының құқықтары мен міндеттері | 27 |
| 11 | Коммуналдық қызметтердің сапасын жоғарылатудың қағидалары, көрсеткіштері мен өлшемдері | 28 |
| 12 | Коммуналдық қызметтердің сапасын бақылау | 30 |
| | Библиография | 31 |

КОММУНАЛДЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР САПАСЫНАҢ ДЕҢГЕЙІН АНЫҚТАУ ӘДІСТЕМЕСІ

Енгізу күні– 01.05.2012

1 Қолдану саласы

Коммуналдық қызметтердің сапасы деңгейін анықтаудың осы Әдістемесі (әрі қарай - Әдістеме) Қызмет беруші мен Тұтынушының пайдаланушылық жауапкершілік шекарасында Тұтынушыларға берілетін коммуналдық ресурстар сапасы көрсеткіштерінің құрамын белгілейді.

Осы Әдістеме Қызмет жеткізушісі мен коммуналдық қызметтер Тұтынушысы арасындағы қатынастар саласына таралады және коммуналдық қызметтердің сапасына қойылатын талаптарды белгілейді, бар болған жағдайда коммуналдық қызметтердің сапасындағы ауытқуларды анықтауға көмектеседі.

Әдістеме алынатын коммуналдық қызметтер сапасының ұзақ уақыт ауытқулары немесе коммуналдық қызметтердің болмауы кезінде Тұтынушылар қызмет жеткізушілеріне, жергілікті атқарушы органдарға шағымдарды ресімдеген кезде, сондай-ақ жергілікті басқару органдары мен баспа мүдделі ақпарат пайдаланушыларының коммуналдық қызметтердің бағасы/сапасы қатынасын анықтау үшін нормативтік құжат болып табылады.

2 Нормативтік сілтемелер

Осы Әдістемені қолдану үшін келесі сілтемелік құжаттар қажет:

Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі № 193-IV «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» кодексі.

Қазақстан Республикасының 1998ж. 9 шілдедегі № 272-I «Табиғи монополиялар және реттелетін нарықтар туралы» Заңы.

Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 9 шілдедегі № 588-II «Электр энергетика туралы» Заңы.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2000 жылғы 7 желтоқсандағы № 1822 «Электр энергетика саласында нормативтік құқықтық актілерді бекіту туралы» қаулысы.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 3 наурыздағы № 172 «Лифтілердің қауіпсіздігіне қойылатын талаптар» техникалық регламентін бекіту туралы қаулысы.

Қазақстан Республикасы Энергетика және минералды ресурстар министрінің 2005 жылғы 24 қаңтардағы № 10 «Электр энергиясын пайдалану

ережесін және жылу энергиясын пайдалану ережесін бекіту туралы» бұйрығы.

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2005 жылғы 24 наурыздағы № 137 «Санитарлы- эпидемиологиялық ереже мен коммуналдық гигиена бойынша нормаларды бекіту туралы» бұйрығы.

Қазақстан Республикасы Табиғи монополияларды реттеу агенттігі Төрағасының 2006 ж. 21 ақпандағы № 50-ОД «Сыртқы ауаның нақты температурасын ескерумен жылумен жабдықтау бойынша қызметтердің құнын қайта есептеу әдістемесін бекіту туралы» бұйрығы.

«Су көздеріне, шаруашылық - ауыз сумен жабдықтауға, мәдени-тұрмыстық су пайдалану орындарына және су объектілерінің қауіпсіздігіне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық ережесін бекіту туралы Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрінің 2010 жылғы 28 шілдедегі № 554 бұйрығы

«Коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитарлы-эпидемиологиялық талаптар» санитарлық ережесін бекіту туралы санитариялық ережесін бекіту туралы Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрінің 2010 жылғы 28 шілдедегі № 555 бұйрығы.

МСН 4.02-02-2004 «Жылулық желілер».

МемСТ 721-77 «Электрмен жабдықтау жүйелері, электр энергия желілері, көздері, түрлендіргіштері мен қабылдағыштары. 1000 В артық номиналды кернеулер».

МемСТ 13109-97 «Жалпы мақсаттағы электрмен жабдықтау жүйелеріндегі электр энергиясы сапасының нормалары».

МемСТ 21128-83 Электрмен жабдықтау жүйелері, электр энергия желілері, көздері, түрлендіргіштері мен қабылдағыштары. 1000 В дейінгі номиналды кернеулер

ҚР ҚНЖЕ 4.01-41-2006 «Ғимараттардың ішкі су құбыры және кәріз жүйесі».

ҚР ҚНЖЕ 3.02-02-2009 «Қоғамдық ғимараттар мен құрылыстар».

ҚР ҚН 2.04-21-2004 «Энергиямен тұтыну және азаматтық ғимараттарды жылулық қорғау».

СП 31-108-2002 «Тұрғын және қоғамдық ғимараттар мен құрылыстардың қоқыс құбырлары».

ВСН 8-72 «Тұрғын және қоғамдық ғимараттарда қоқыс құбырларын жобалау бойынша нұсқаулар».

3 Терминдер, анықтамалар мен қысқартулар

Осы Әдістемеді келесі терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылған:

Баланстық тиістілік шекарасы: Меншік, шаруашылық жүргізу немесе жедел басқару белгісі бойынша инженерлік желілердің және олардағы құрылыстардың элементтерін бөлу сызығы.

Қызмет беруші мен Тұтынушының пайдаланушылық жауапкершілік шекарасы: Тараптардың келісімімен орнатылатын инженерлік жүйелердің элементтерін пайдалану үшін міндеттер (жауапкершілік) белгісі бойынша инженерлік жүйелердің элементтерін бөлу сызығы. Мұндай келісім болған кезде пайдаланушылық жауапкершіліктің шекарасы баланстық тиістілік шекарасы бойынша белгіленеді.

Тұрғын- коммуналдық қызметтердің сапасы: Халықтың өмір сүру жағдайларына қоятын талаптарды қанағаттандыру деңгейін анықтайтын, тұрғын үй қоры мен инженерлік коммуникациялардың жүйелерін ұстау, оларды жөндеу, жылумен жабдықтау, электрмен жабдықтау, газбен жабдықтау, сумен жабдықтау және кәріздендіру, қоқысты утилизациялау бойынша қызметтердің қасиеттері мен сипаттамаларының жиынтығы.

Коммуналдық қызметтер: Ғимараттардың, құрылыстардың, құрал-жабдықтың, коммуникациялар мен тұрғын- коммуналдық мақсаттағы объектілердің тиісті техникалық және санитарлы- гигиеналық күйін ұстап тұру және қалпына келтіру, тұрмыстық қалдықтарды шығару, Тұтынушыларға коммуналдық ресурстарды беру және ағын суларды: электр энергиясын, ауыз суды, газды, жылу энергиясын, ыстық суды бұру бойынша қызметтер.

Тиісті сапалы коммуналдық қызметтер: Коммуналдық қызметтерді ұсыну ережесінің талаптарына, коммуналдық қызметтерді ұсыну режиміне, көлемі мен сапасына қойылатын санитарлық және техникалық талаптарға, Қазақстан Республикасы заңнамасының, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес орындаушы жасасатын және коммуналдық қызметтерді ұсыну талаптары жазылатын шарттың басқа да талаптарына жауап беретін коммуналдық қызметтер.

ТКШ ұйымы тауарлары мен қызметтер тұтынушысы: Жеке және басқа да қажеттіліктер үшін коммуналдық қызметтерді пайдаланатын заңды немесе жеке тұлға.

Қызметтерді ұсыну режимі: Қызметтің әрбір түрі үшін белгіленген міндетті нормалар жүйесі.

Қызмет беруші: Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Тұтынушыларға коммуналдық қызметтерді ұсынатын заңды немесе жеке тұлға.

ТКШ: Тұрғын –коммуналды шаруашылық.

ЫСҚ: Ыстық сумен жабдықтау.

ССҚ: Суық сумен жабдықтау.

ОЖ: Орталықтандырылған жылу беру.

ЭЭ: Электр энергиясы.

ГЖ: Газбен жабдықтау.

4 Коммуналдық қызметтер сапасының деңгейі

4.1 Коммуналдық қызметтер сапасының жалпы көрсеткіштері

4.1.1 Қызмет беруші мен Тұтынушының пайдаланушылық жауапкершілік шекарасына жеткізілетін коммуналдық ресурстардың сапасы мен мөлшері тұрғын үйлерде жылу- және сумен жабдықтау жүйелерінің кірістерінде орнатылған жалпы үйлік есепке алу аспаптарының және энергия тұтынуды бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесінің, сондай-ақ электр энергиясы мен суды есепке алудың жеке аспаптарының көрсеткіштері бойынша анықталады және бағаланады.

4.1.2 Қызметтер ұсынудың режимі мен тұтынушылық қасиеттері келесідей нормативтік- техникалық құжаттамамен белгіленген талаптарға сәйкес келуі тиіс:

1) жылумен жабдықтау бойынша – тұрғын жайларда ауа температурасын анықтайтын Санитарлық ереженің талаптарына - жылу беру маусымы ішінде тәулік бойы.

2) электрмен жабдықтау бойынша – қолданыстағы стандарт бойынша электр энергиясының параметрлеріне – жыл ішінде тәулік бойы.

3) суық және ыстық сумен жабдықтау бойынша – берілетін судың құрамы, қасиеттері мен жылыту температурасы бойынша Санитарлық ереженің, сондай-ақ тарату жерінде судың есептік шығын талаптарына - жыл ішінде тәулік бойы.

4) су бұру бойынша – ағын суларды толық бұруды қамтамасыз етуге жыл ішінде тәулік бойы.

5) газбен жабдықтау бойынша (орталықтандырылған) – қолданыстағы стандарт бойынша газ параметрлеріне - жыл ішінде тәулік бойы.

6) лифтілерге қызмет көрсету – лифтілерді қауіпсіз пайдалану бойынша - жыл ішінде тәулік бойы, немесе шарттың негізінде.

7) коммуналдық қалдықтарды шығару – санитарлы- эпидемиологиялық талаптарға жауап беретін коммуналдық қалдықтарды толық шығару бойынша.

4.1.3 Тұрғын- коммуналдық қызметтер сапасының көрсеткіштері:

1) сенімділік көрсеткіші – берілген реттеуші ұйымның объектілеріндегі технологиялық бұзушылықтардың нәтижесінде туындайтын санға, көлем мен ұзақтылыққа байланысты анықталады.

Сенімділік көрсеткіші деңгейінің көрсеткіштеріне келесілер жатады:

- тауарлар мен көрсетілетін қызметтер жеткізуінде бұзушылықтар санымен анықталатын көрсеткіштер;

- тауарлар жеткізудің, қызметтер көрсетудің тоқтатуларының келтірілген ұзақтылығымен анықталатын көрсеткіштер;

- тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді жеткізуде бұзушылықтар нәтижесінде жылудың жете берілмеуімен келтірілген көлемімен анықталатын көрсеткіштер;

- жылу энергиясын берудегі бұзушылықтар нәтижесінде температура ауытқуларының орташа өлшенген шамасымен анықталатын көрсеткіштер.

2) сапа деңгейінің көрсеткіші – реттеуші ұйымның тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді өндіру процесінде, жеткізуде тауарлар мен қызметтер Тұтынушыларымен тиімді өзара әрекеттестікке бағыттылық деңгейін сипаттайды:

- реттеуші ұйым мен тауарлар мен қызметтер Тұтынушысы арасындағы шарттарда белгіленген талаптар;

- тауарлар мен қызметтер Тұтынушыларына қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатымен реттеуші ұйымның өзіне жүктеген міндеттемелері бойынша туындайтын талаптар;

- тауарлар мен қызметтер Тұтынушыларымен реттеуші ұйымның өзара қатынастары бөлігінде заңнамалық және басқа да міндетті талаптар.

Реттеуші ұйыммен жеткізілетін тауарлар мен көрсетілетін қызметтер сапасының деңгейі келесілерді сипаттайтын сапа деңгейі көрсеткіштерінің негізінде анықталады:

- объектілерге қосылу бойынша тауарлар мен қызметтердің талаптарын орындау деңгейі;

- тауарлар мен қызметтер Тұтынушыларының өтініштері бойынша белгіленген мерзімде қарастыруға және шешімдерді қабылдауға мүмкіндік беретін реттеуші ұйымның тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді өндіру, жеткізу бойынша тауарлар мен қызметтер Тұтынушыларының талаптарын орындау деңгейі.

4.2 Коммуналдық қызметтердің сапасына әсер ететін факторлардың сыныптамасы

Коммуналдық қызметтердің сапасына әсер ететін факторлар 1 Кестеде келтірілген.

1 Кесте – ТКШ қызметтер сапасына әсер ететін факторлардың сыныптамасы

| Ұйымдастыру-экономикалық факторлар | Ғылыми-техникалық факторлар | Әлеуметтік факторлар | Климаттық факторлар | Экологиялық факторлар |
|-------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| басқарушылық және | ТКШ саласындағы | заңды тәртіпте тіркелген | маусымдар бойынша | Судың химиялық |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ұйымдастырушылық қызметтің тиімділігі | ғылыми-техникалық прогресс деңгейі | кондоминиум басқару органының болуы | ауаның орташа температурасы | құрамы |
| кадрлық құрам деңгейі, персоналдың өтілі, жұмысшылар саны | коммуналдық қызметтерді өндіру және ұсыну процесінде пайдаланылатын құрал-жабдықтың физикалық тозу деңгейі | білімі, мәдениеті, араласу мәдениеті бойынша үй тұрғындарының біртектік деңгейі | Ауа ылғалдылығы деңгейі | көк көшеттердің ауданы мен тығыздығы |
| кәсіпорынның қаржылық, инвестициялық және экономикалық тұрақтылығы | ғимараттардың, инженерлік желілердің, лифтілердің және басқа құрал-жабдықтың жасы | үйді басқару сұрақтарында тұрғындардың бастамашылдығы | жауатын жауын-шашын (жаңбыр мен қар) мөлшері | атмосфераға зиянды шығарындар көлемі |
| инвестициялық тартымдылық | кәсіпорын мен қызмет көрсетілетін объектінің техникалық жабдықталу деңгейі | тұрғындардың реформаларға (инновациялар ендіруге) қатынасы | жел жылдамдығы | суға зиянды тастаулар көлемі |
| таза пайда | объектінің инновациялар ендіруге дайындық деңгейі | тұрғындардың көп пәтерді үйдің ортақ меншігіне қатынасы | күн белсенділігі | кәсіпорындар шығаратын улы қалдықтар көлемі |
| амортизациялық есептеулер сомасы | құрал-жабдықтың модернизацияға техникалық мүмкіндіктері | мемлекеттің, орындаушы мен коммуналдық қызметтер Тұтынушысының арасында | топырақтың химиялық құрамы | өндірілетін, шығарылатын және кәделенетін тұрмыстық қатты қалдықтар |

| | | | | |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------|--|-----------|
| | | туындайтын қатынастарды реттейтін заңнамалық базаның әзірленгендік деңгейі | | ың көлемі |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------|--|-----------|

5 Тұтынушыға ұсынылатын коммуналдық қызметтердің сапасына қойылатын талаптар

Тұтынушыға ұсынылатын коммуналдық қызметтердің сапасына қойылатын талаптарға келесі жатады:

5.1 ОЖ жүйесі үшін:

- жылу жүйесіне түскен желілік судың орташа тәуліктік температурасының ауытқуы белгіленген температура кестесінен $\pm 3\%$ шектерде болуы тиіс. Кері желілік судың орташа тәуліктік температурасы температура кестесімен берілген температурадан 5%- дан артыққа аспауы тиіс;

- орталықтандырылған жылу жүйесінің кері құбырындағы желілік судың қысымы статикалықтан (жүйе үшін) кем дегенде 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) жоғары, бірақ мүмкіннен жоғары емес (құбырлар, жылу аспаптары, арматура және басқа құрал- жабдық) болуы тиіс. Қажет болған жағдайда, тіреу реттеуіштерін магистралды жылу желілеріне тікелей қосылған тұрғын ғимараттардың ИТП жылу жүйелеріндегі кері құбырларда орнатуға жол беріледі;

- ОЖ жүйелерінің беретін құбырында желілік судың қысымы кері құбырлардағы судың қажетті қысымынан бар тегеурін шамасына (жүйеде жылу тасығыштың айналуын қамтамасыз ету үшін) жоғары болуы тиіс;

- ОЖ жылу желісінің ғимаратқа кірісінде жылу тасығыштың тегеуріні (беретін және кері құбырлар арасындағы қысым аралығы) жылумен жабдықтайтын ұйымдармен келесі шектерде ұсталуы тиіс:

1) тәуелді қосылу кезінде (элеваторлық тораптармен) – жобаға сәйкес, бірақ 0,08 МПа (0,8 кгс/см²) кем емес;

2) тәуелсіз қосылу кезінде– жобаға сәйкес, бірақ ОЖ үйішілік жүйесінің гидравликалық кедергісінен 0,03 МПа (0,3 кгс/см²) кем емес.

5.2 БСЖ жүйесі үшін:

- жабық жүйелер үшін БСЖ беретін құбыр желідегі ыстық судың температурасы 55-65°C шектерде, жылумен жабдықтаудың ашық жүйелері үшін 55-65°C шектерде;

- БСЖ циркуляциялық құбыр желісіндегі температура (жабық және ашық жүйелер үшін) 46-55°C;

- барлық жағдайларда ЫСЖ жүйесінің кірісінде беретін құбырдағы ыстық су температурасының орташа арифметикалық мәні 50°С- тан төмен болмауы тиіс;

- ЫСЖ жүйесінің есептік циркуляциялық шығыны кезінде тегеурін (беретін және кері құбыр желісі арасындағы қысымдар аралығы) 0,03-0,06 МПа (0,3-0,6 кгс/см²) кем болмауы тиіс;

- ЫСЖ жүйесінің беретін құбырындағы судың қысымы циркуляциялық құбыр желідегі судың қысымынан тегеурін шамасына жоғары болуы тиіс (жүйеде ыстық судың циркуляциясын қамтамасыз ету үшін);

- ЫСЖ жүйелерінің циркуляциялық құбыр желісіндегі судың қысымы статикалықтан (жүйе үшін) кем дегенде 0,05 МПа (0,5 кгс/см²) жоғары болуы, бірақ статикалық қысымнан 0,20 МПа (2 кгс/см²) артыққа аспауы тиіс.

Пәтерлерде берілген өлшемдер кезінде тұрғын жайлардың санитарлық аспаптарында, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық және нормативтік- техникалық құжаттарына сәйкес, келесі мәндер қамтамасыз етілуі тиіс:

- ыстық су температурасы 50°С- тан төмен емес (оңтайлы 55°С);

- жоғарғы қабаттардың тұрғын жайларының санитарлық аспаптарының минималды тегеуріні 0,02-0,05 МПа (0,2-0,5 кгс/см²);

- жоғарғы қабаттардың санитарлық аспаптарында ыстық сумен жабдықтау жүйелерінде максималды еркін тегеурін 0,20 МПа (2 кгс/см²) аспауы тиіс;

- төменгі қабаттардың санитарлық аспаптарында сумен жабдықтау жүйелерінде максималды еркін тегеурін 0,45 МПа (4,5 кгс/см²) аспауы тиіс.

5.3 ССЖ жүйесі үшін:

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

Пәтерлерде берілген өлшемдер кезінде, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық және нормативтік- техникалық құжаттарына сәйкес, келесі мәндер қамтамасыз етілуі тиіс:

- жоғарғы қабаттардың тұрғын жайларының санитарлық аспаптарында минималды еркін тегеурін 0,02-0,05 МПа (0,2-0,5 кгс/см²);

- жоғарғы қабаттардың газдық су жылытқышының алдындағы минималды тегеурін 0,10 МПа (1 кгс/см²) кем емес;

- төменгі қабаттардың санитарлық аспаптарында сумен жабдықтау жүйелерінде максималды еркін тегеурін 0,45 МПа (4,5 кгс/см²) аспауы тиіс.

5.4 Барлық жүйелер үшін:

- жылумен және сумен жабдықтау жүйелеріндегі судың құрамы, қасиеттері, температурасы бойынша Су көздеріне, шаруашылық-ауыз сумен жабдықтауға, мәдени-тұрмыстық су пайдалану орындарына және су

объектілерінің қауіпсіздігіне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес болуы тиіс;

- жылу- және сумен жабдықтау жүйелеріне кірісте қысым ОЖ, ССЖ және ЫСЖ жүйелерінің құбыр желілерін сумен толтыруды қамтамасыз етуі тиіс, бұл ретте судың статикалық қысымы берілген жүйе үшін мүмкін 0,6-0,7 МПа (6-7 кгс/см²) аспауы тиіс.

Құбырлардың үйге кірісінде ЫСЖ және ССЖ жүйелерінде су қысымының мәндері бір деңгейде болуы тиіс (жылулық (элеваторлық) торапта кондоминиум объектісінің басқарушы немесе сервистік компаниясының, жылулық пунктті және/немесе сораптық станцияны реттеудің автоматты құрылғыларының күштерімен баптау кезінде алынады), бұл ретте қысымдардың шекті мүмкін айырмасы 0,10 МПа (1 кгс/см²) артық болмауы тиіс.

Бұл параметрлерді ғимаратқа кірісте жылу энергиясын, суық және ыстық суды автоматты реттеу, оңтайландыру, Тұтынушылар арасында біркелкі тарату бойынша шараларды орындау арқылы Қызмет берушілер қамтамасыз етуі тиіс, ал кері құбыр жүйелері үшін – ғимараттардың инженерлік жүйелерін тексерулер, анықтаулар және бұзушылықтарды жою немесе қайта жабдықтау және ретке келтіру шараларын жүргізу арқылы басқарушы тұрғын ұйымдар. Көрсетілген шараларды жылулық пункттерді, сораптық станциялар мен квартал ішілік желілерді маусымдық пайдалануға дайындау кезінде, сондай-ақ көрсетілген параметрлердің (пайдаланушылық жауапкершілік шекарасына жеткізілетін коммуналдық ресурстардың саны мен сапасы көрсеткіштерінің) бұзушылықтары жағдайында жүргізу қажет.

Параметрлер мен режимдердің көрсетілген мәндері сақталмаған кезде Қызмет беруші оларды қалпына келтіру үшін барлық қажетті шараларды дереу қабылдауға міндетті. Оның үстіне, пәтердің ішіндегі температура нормадан төмен төмендеген жағдайда сапасы бұзылумен ұсынылған коммуналдық қызметтер үшін ақыны қайта есептеуді жүргізу қажет.

5.5 Лифтілердің сипаттамалары мен қауіпсіздік құрылғыларына қойылатын жалпы талаптар:

- жұмыстың пайдаланушылық режимдері кезінде адамдарды тасымалдауға жол беретін лифтінің кабинасын автоматты жабдықтау дәлдігі $\pm 0,035$ м шектерде болуы тиіс;

- шахтаның есіктері, кабинаның есіктері, купе қабырғалары 15 мм артық емес берік деформациямен кез келген нүктеде тік бұрышпен салынған, ауданы 5 см² домалақ немесе квадрат алаңшада біркелкі бөлінген 300 Н тең жүктемеге шыдауы тиіс. Бұл ретте қалдық деформацияға жол берілмейді;

- шахта есігі мен лифт кабинасының ойығындағы биіктік және еденнен кабинаның құрылымдық төбесіне дейін өлшенген, адамдарды тасымалдауға жол беретін лифт кабинасының купе биіктігі 2,0 м кем болмауы тиіс.

Бұл ретте құрылымдық төбеден төменге 0,05 м- ге шығып тұратын элементтер (жарықшам плафоны, сәндік элементтер) ескерілмейді;

- механикалық жетекпен шахта есігінің автоматты жабылуының алдын алу үшін қажетті күш салу 150 Н аспауы тиіс.

Шахта есігінің және онымен қатты байланысқан элементтердің кинетикалық энергиясы орташа жабылу жылдамдығы кезінде есік ойығындағы кедергі кезінде немесе әсер етуге дейін есіктердің жабылатын ысырмаларының автоматты реверстелуі қарастырылатын жағдайларда 10 Дж- дан артық емес болуы тиіс.

Реверс болмаған кезде шахта есігінің және онымен қатты байланысқан элементтердің кинетикалық энергиясы жабылудың орташа жылдамдығы кезінде 4 Дж- дан артық емес болуы тиіс.

Жоғарыда баяндалған талаптар шахта мен кабинеттің есіктері өзара кинематикалық қосылған құрылымдарға таралады.

- шахта есіктерінің ашылу аймағындағы кабинадан пайдаланушыларды дербес босату мүмкіндігі қарастырылған лифтіде, кабина есіктерінің ашылу күші 50 Н кем және 300 Н артық болмауы тиіс;

- бірқалыпты тежелу ұстағыштарына немесе буферлерге номиналды жүкпен кабина төмен түскен кезде орташа баяулау шамасы $9,81 \text{ м/с}^2$ артық емес болуы тиіс, күрт тежеу ұстағыштарына - 25 м/с^2 артық емес. Әрекет ету кезінде 25 м/с^2 артық емес баяулау шамасына 0,04 с артық емес жол беріледі;

- ауыспалы токтың 42 В артық және тұрақты токтың 60 В артық кернеумен лифтілердің электр жабдығының ток келтіретін бөліктері тиюден қорғалған, ескерту жазуларымен белгіленген және арнайы таңбаланған болуы тиіс;

- лифт басқару тізбектерін қоректендіру, тасымалды құралды қосу үшін тоқтетіктердің, жарық берудің, желдетудің, екі жақты келіссөз байланысының кернеуі 250 В артық болмауы тиіс.

Тасымалды шамдардың тоқтетік тізбектерін қоректендіру кернеуі 42 В артық емес болуы тиіс;

- пайдаланушылық жұмыс режимдері кезінде кабина қозғалысы жылдамдауының (баяулауының) максималды шамасы келесілерден аспауы тиіс:

- жолаушы лифттері мен адамдар үшін қол жетімді жүк лифтілері үшін— 2 м/с^2 ;

- емдік- профилактикалық мекемелеріне арналған жолаушы лифттері үшін - 1 м/с^2 ;

Щұғыл тежелу кезінде кабинеттің орташа баяулау шамасы $9,81 \text{ м/с}^2$ артық емес болуы тиіс;

- лифтілер шахтасының өртке қарсы есіктерінің отқа төзімділік шегі болуы тиіс.

5.6 Қоқыс жинайтын камераларға, қоқыс құбырлары мен контейнерлерге нұсқаулар:

- қоқыс жинайтын камералар қоқыс таситын көлік үшін ыңғайлы кіреберістермен қамтамасыз етілуі тиіс. Камераға тікелей кіреберісті ұйымдастыру мүмкін болмаған кезде контейнермен арбаны ыңғайлы жақындату немесе қоқыс жинағышты (көлемі 100 л артық емес) қоқыс таситын көлік тоқтайтын жерге шығару қарастырылған болуы тиіс;

- қоқыс жинайтын камераның еден белгісі жол тротуарының немесе жүргінші бөлігінің деңгейі үстінде 50—100 мм- ге көтерілуі тиіс. Арбаны домалатып кіргізу үшін 8% артық емес енісімен пандус орнатылған болуы тиіс.

Қоқыс жинайтын камераларды басқа деңгейде орналастыруға, ерекшелік ретінде, үй үлкен еңісті жерде тұрған кезде жол беріледі; бұл ретте контейнерлерді немесе қоқыс жинағыштарды қоқыс таситын көлік келетін жерге орын ауыстыруды және көтеруді механикаландыру қамтамасыз етілуі тиіс.

- тұрғын және қоғамдық ғимараттарда қоқыс құбырларын орналастыру қажеттілігі ҚНЖЕ тиісті тарауларымен белгіленеді, ал ҚНЖЕ- де мұндай талаптар болмаған кезде бұл ғимараттарды жобалауға тапсырмалармен белгіленеді;

- тұрғын үйлерде қоқыс құбырларын, әдетте, жылытылатын баспалдақ-лифт тораптарында орналастыру қажет. IV климаттық ауданда және III Б климаттық кіші ауданда қоқыс құбырларын жылытылмайтын баспалдақ торларында және сыртқы өткелдерде орналастыруға жол беріледі;

- тұрғын ғимараттарда коммуналдық қалдықтарды жинау мен шығаруды (төменгі қабаттарда қоқыс құбыр желісі транзитпен өтетін қоғамдық мақсаттағы жайларды орналастырумен) арнайы жайларда бір немесе бірнеше офис қабаттарында орнатылатын компакторларды қолданумен жүзеге асыруға болады. Қалдықтардың брикеттері бұл жағдайда жүк лифтілері арқылы қоқыс жинайтын камераға шығарылады, оның жобасы көрсетілгенді ескеруі тиіс;

- биік ғимараттардың (75 м артық) қоқыс құбырларының бөлек (биіктігі бойынша) қызмет көрсету аймақтары болуы мүмкін: олардың төменгісі бір қоқыс құбырымен қызмет көрсетіледі, екіншісі – төменгі аймақ арқылы транзитпен өтетін екіншімен, ТБО құлаудың гравитациялық жылдамдығын төмендету үшін ғимараттардың аралық техникалық қабаттарында сөдіргіштер қарастырылуы мүмкін, олардың орналасуы коммуналдық қалдықтарды жинауға, сол секілді тазарту құрылғысының жұмысына кедергі жасамауы тиіс;

- қоқыс құбырларын коммуналдық қалдықтардың тәуліктік жинақталу нормативтеріне қарай есептеу қажет:

- 1) тұрғын үйлерде – 1 м^2 тұрғын ауданға–0,25 л;
- 2) жатақханалар мен қонақ үйлерде- 1 м^2 тұрғын ауданға - 0,2 л;
- 3) әкімшілік ғимараттарда - қоқыс құбырымен қызмет көрсетілетін 1 м^2 жұмыс ауданға 0,15 л.

4) басқа ғимараттарда – бұл ғимараттардан қоқыс жинауға арнайы технологиялық және гигиеналық талаптарға байланысты жоба бойынша.

Коммуналдық қалдықтар 1500 л дейін тәуліктік жинақталған кезде қоқыс құбырының бір бағаны орнатылуы тиіс;

- елді жерлердің аумағында қалдықтар мен қоқыстарды жинау және уақытша сақтау үшін тығыз жабылатын қақпақтарымен су өтпейтін контейнерлер орнатылуы тиіс. Контейнерлерді асфальтталған немесе бетондалған алаңшаларда өндірістік және қоймалық жайлардан 25 м жақын емес қашықтықта орналастыруға жол беріледі, санитарлық-эпидемиологиялық ереже мен нормаларға сәйкес қоқыс жинағыштарға арналған Алаңшалар күнделікті жиналуы тиіс;

- контейнерлерді тазарту олардың көлемінің 2/3 толуына қарай, бірақ екі күнде бір реттен сирек емес, залалсыздандыратын құралдармен кейіннен залалсыздандырумен жүргізілуі тиіс;

- қажеттілікке байланысты сыйымдылығы 0,4; 0,6; 0,7; 0,75; 0,8; 1,1 м³ контейнерлер қолданылуы мүмкін. Үлкен немесе кіші сыйымдылықты басқа ыдыстарды қолдану мүмкін. Қоқыс жинайтын камерада орналастыру үшін сыйымдылығы 0,4 - 0,6 м³ контейнерлер ұсынылады, ал компактор болған кезде – үлкен сыйымдылықты;

- қоқыс жинайтын камерада орналасатын контейнерлердің ені- 860 мм, ұзындығы- 1200 мм, жалпы биіктігі – 1130 мм аспауы тиіс;

- контейнерлердің құрылымы деформациялануға берілмейтін жоғарғы бөлігінде берік белдеуі болуы, бұрылатын доңғалақ блоктарының болуы есебінен шектеулі кеңістікте манипуляциялау, сондай-ақ арнайы ұстағыштарының болуы есебінен қоқыс таситын көлікке коммуналдық қалдықтарды механикаландырылған тиеу мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс;

- контейнерлер биіктігінің 1/3- не төменгі бөлігінде герметикалық болуы тиіс;

- контейнерлер жабдықталады:

1) диаметрі кем дегенде 150 мм және ені 40 мм подшипниктердегі толық бұрылатын екі жұп доңғалақпен (соның ішінде тік осьтің 32 бойымен). Доңғалақтардың орындалуы – резеңкеленген. Доңғалақтардың біреуінің айналу мен бұрылудан аяқпен бұғатталуы болуы тиіс. Доңғалақтардың құрылымы 150 Н (15 кгс) аспайтын күшпен 8 % еңіс бойынша толтырылған контейнердің орын ауыстыру мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс;

2) сабы бар қақпақпен. Жабық күйінде қақпақтар тұрқыны жабуы және бір шетіне 10 мм артық емес саңылаумен оның барлық периметрі бойынша жанасуы, еркін ашылуы және жабылуы тиіс;

3) елді жердің коммуналдық шаруашылығында қабылданған қоқыс таситын машиналармен оларды босатуды қамтамасыз ететін қармауыштармен;

4) тазарту кезінде шаятын және залалсыздандыратын сұйықтықты төгу үшін диаметрі 40-50 мм төгетін жабылатын тесікпен. Тесігі мен оның қақпағы қолжетімді жерде орналасады;

5) контейнердің габариттерін көбейтпейтін домалатылған немесе қисайтылған бұрыштарда бүйір (тік) саптарымен.

- жергілікті санитарлық органдармен келісіп коммуналдық қалдықтар үшін қалдықтарды механикаландырылған түсірумен жабдықталған немесе онсыз және тікелей қоқыс құбырының бағанының астында орнатуды қамтамасыз ететін, аз сыйымдылықты жинағыштарды пайдалануға жол беріледі.

5.7 ЭЭ бойынша:

Электр энергиясы сапасының екі норма түрі орнатылған: қалыпты және шекті рұқсат етілген. Электр энергиясы сапасын көрсеткіштерінің көрсетілген нормаларына сәйкестігін бағалау 24 сағатқа сәйкес есептік кезеңінің ағымында жүргізіледі.

5.7.1 Кернеуден ауытқу кернеудің орнатылған ауытқуының көрсеткіштерімен сипатталады, ол үшін келесі нормалар орнатылған:

- электр энергиясының қабылдауыштарынан шығатын жердегі орнатылған ауытқулардың қалыпты рұқсат етілген және шекті рұқсат етілген мәндері МЕМСТ 721 және МЕМСТ 21128 бойынша (номиналды кернеу) электр желісінің номиналды кернеуінен ± 5 және ± 10 % тең;

- кернеуі 0,38 кВ және астам болатын электр желілеріне электр энергиясын тұтынушыларының жалпы қосылу нүктелерінде кернеудің орнатылған ауытқуының қалыпты рұқсат етілген және шекті рұқсат етілген мәндері электр энергиясының қабылдауыштарындағы шығатын жерлерде осы стандарттың нормаларын орындау қажеттілігін ескере отырып тұтынушы және электрмен жабдықтайтын ұйымдар арасында электр энергиясын пайдалану шарттарында орнатылуы керек.

5.7.2 Кернеу ауытқулары келесі көрсеткіштермен сипатталады:

- кернеуді өзгерту серпілісімен:

1) кернеудің ауытқуы кезінде электр желілеріне жалпы қосылу нүктелерінде кернеудің өзгеру серпілісінің шекті рұқсат етілген мәндері, кернеу өзгерісінің қайталану жиілігі немесе кернеу өзгерістері арасындағы аралықтарға байланысты меандр пішініне ие, сондай-ақ елеулі көзбен шолу кернеуі талап етілетін жайлар ішінде қыздыру лампалары бар электр энергиясын тұтынушылар үшін МЕМСТ 13109-97 бойынша анықталады;

2) Кернеуі 0,38 кВ кернеуі бар электр желілеріне қосылу нүктелеріндегі кернеу өзгерісінің серпілісі мен кернеудің орнатылған ауытқуы сомасының шекті рұқсат етілген мәні номиналды кернеуден $\pm 10\%$ тең;

- фликер мөлшерлемесімен:

1) меандрдан ерекшеленетін пішіні бар кернеудің ауытқуы кезінде фликердің қысқа мерзімді мөлшерлемесі үшін шекті рұқсат етілген мәні, 1,38

тең, ал сол ауытқулар кезінде фликердің ұзақ мерзімді мөлшерлемесі үшін кернеу 1,0 тең.

Фликердің қысқа мерзімді мөлшерлемесін 10 минутқа тең уақыт аралығында анықтайды. Фликердің ұзақ мерзімді мөлшерлемесін 2 сағатқа тең қадағалау уақытының аралығында анықтайды;

2) меандрдан ерекшеленетін пішіні бар кернеу ауытқуы кезінде елеулі көзбен шолу кернеуі талап етілетін жайлар ішінде қыздыру шамдары бар электр энергиясын тұтынушыларды жалпы қосу нүктелерінде фликердің қысқа мерзімді мөлшерлемесі үшін шекті рұқсат етілген мәндері, 1,0 тең, ал фликердің ұзақ мерзімді мөлшерлемесі үшін осы нүктелерде 0,74 тең.

5.7.3 Кернеудің синусты болмауы келесі көрсеткіштермен сипатталады:

- кернеудің синусты қисығының бұрмалану коэффициенті;
- кернеуді құрайтын i - үйлесімді құраушы коэффициенті.

Көрсетілген көрсеткіштер нормалары МЕМСТ 13109-97 бойынша орнатылған.

5.7.4 Кернеулер бейсимметриялылығы келесі көрсеткіштермен сипатталады:

- кері жүйелілік бойынша кернеудің бейсимметрия коэффициентімен:

1) электр желілеріне қосылудың нүктелерінде кері жүйелілік бойынша кернеу бейсимметриялылығы коэффициентінің қалыпты рұқсат етілген және шекте рұқсат етілген мәндері 2,0 және 4,0% пайызға тең;

- нөлдік жүйелілік бойынша кернеудің бейсимметриялы коэффициентімен:

1) номиналды кернеуі 0,38 кВ болатын төрт жетекті электр желілеріне жалпы қосылу нүктелерінде нөлдік жүйелілік бойынша кернеудің бейсимметриялы коэффициентінің қалыпты рұқсат етілген және шекті рұқсат етілген мәндері 2,0 және 4,0% пайызға тең.

5.7.5 Электр желілеріндегі ауыспалы тоқтың кернеуі жиілігінің ауытқуы келесі нормалар орнатылған жиілік ауытқуының көрсеткішімен сипатталады:

- жиілік ауытқуының қалыпты рұқсат етілген және шекті рұқсат етілген мәндері $\pm 0,2$ және $\pm 0,4$ Гц тең.

5.7.6 Кернеудің құлауы келесі норма орнатылған кернеу құлауының ұзақтығы көрсеткішімен сипатталады:

- 20 кВ дейінгі кернеуі бар электр желілерінде кернеу құлауының ұзақтығының шекті рұқсат етілген мәні 30 с тең. Электр желілеріне қосылудың кез келген нүктесінде кернеудің автоматты түзетілетін құлауының ұзақтығы автоматика мен уақытша релейлі қорғау ұстамдылығымен анықталады.

5.7.7 Кернеу импульсы импульсты кернеу көрсеткішімен сипатталады. Энергияны үнемдейтін ұйымның электр желілерінде пайда болатын

коммутациялық және найзағай импульстары үшін импульсты кернеу мәндері. МЕМСТ 13109-97 келтірілген.

5.7.8 Уақытша шектен тыс кернеу уақытша шектен тыс кернеудің көрсеткішімен сипатталады.

Энегияны үнемдейтін ұйымдардың электр желілерінде пайда болатын уақытша шектен тыс кернеу коэффициенттерінің мәндері МЕМСТ 13109-97 келтірілген.

5.8 ГЖ бойынша:

Тасымалданатын газдың жұмыс қысымы бойынша газ құбырлары I және II санатты жоғары, орташа және төмен қысымды газ құбырларына бөлінеді.

5.8.1 Ішкі газ құбырларындағы газ қысымы және газды пайдаланатын қондырғылар алдында әзірлеуші-зауыттардың техникалық паспорттарында көрсетілген осы қондырғылардың берік жұмысы үшін қазетті қысымға сәйкес келуі керек, бірақ келесі мәндерден аспауы керек:

1) газ қысымының көлемі өндіріс талаптарымен шартталған өндірістік ғимараттар - 1,2 МПа;

2) басқа өндірістік ғимараттар – 0,6 МПа;

3) ғимараттарға жапсыра салынған және осы ғимараттар ішіне салынған жеке тұрған өнеркәсіптік ғимараттардың тұрмыстық ғимараттары – 0,3 МПа;

4) әкімшілік ғимараттар – 0,005 МПа;

5) қазандықтар:

өндірістік кәсіпорын аумақтарында жеке тұрған - 1,2 МПа;

қоныстану аумағында сол то - 0,6 МПа;

өндірістік ғимараттардың қоса салынған, жапсыра салынған жайлары және төбелері - 0,6 МПа;

әкімшілік, қоғамдық және тұрмыстық ғимараттардың қоса салынған, жапсыра салынған жайлары және төбелері - 0,3 МПа;

тұрғын үй ғимараттарының жапсыра салынған жайлары және төбелері - 0,005 МПа;

6) оқоғамдық ғимараттар және қоймалар (газ жабдығын ҚР СНЖЕ 3.02-02-2009 талаптарымен орнату рұқсат етілмеген ғимараттардан басқа) – 0,005 МПа;

7) тұрғын үй ғимараттары – 0,003 МПа.

5.8.2 Газ қолданушы жабдықты түрлі мақсаттағы ғимарат жайларына орналастыру мүмкіндігі және осы жайларға қойылатын талаптар көрсетілген жабдықты жеткізуге стандарттар талаптары мен басқа құжаттарды, сондай-ақ оны қолдану шарттары мен аясын анықтайтын нұсқаулықтар мен зауыттық паспорт деректерін ескере отырып ғимаратты құру мен жобалау бойынша тиісті құрылыс нормалары және ережелерімен орнатылады.

Егер осындай орналастыру тиісті құрылыс нормалары және ережелерімен реттелмеген болса, газды пайдаланушы жабдықты

орналастыруға тыйым салынады (табиғи тауарлы газ және ғимараттардың жер асты және цокольды қабаттардағы жайларындағы сұйылтылған мұнай газын) (бір пәтерлі және блокталған ғимараттарды есептемегенде).

5.8.3 Қызмет көрсетуші персоналдың тұрақты қатысуынсыз автоматты режимде жұмыс істейтін газ қолданушы жабдық орнатылатын жердегі барлық мақсаттағы (тұрғын үйлерден басқа) ғимараттар жайларын диспетчерлік пунктке немесе егер басқа талаптар тиісті құрылыс нормалары және ережелерімен реттелмеген болса, тұрақты қатысу жайында газдалу туралы дабылды шығарумен және газды беруді автоматты ажыратумен газдалуды бақылау жүйелерімен жарақтау керек.

Тұрғын үй ғимараттарында газды беруді автоматты түрде ажыратумен жайларды газдауды бақылау жүйелерін жылыту жабдығын орнату кезінде қарастыру керек:

- 60 кВт астам қуаттылығымен орнату орнына тәуелді емес;
- жер асты, цокольді қабаттарында және ғимаратқа жапсыра салынған құрылыстарда – жылу қуаттылығына тәуелді емес.

5.8.4 Ішкі газ құбырларын металл құбырлардан орындау керек. Тұрмыстық газ құралдары, БӨҚ, сұйылтылған мұнай газдарының баллондары құбырларына қосуды икемді жеңдер, белгіленген қысым мен температура кезінде тасымалданатын газға берік етіп қарастыру керек.

5.8.5 Құбырлардың қосылыстары ажыратқыш болмауы керек.

Ажыратқыш қосылыстар газ және газды қолданылатын жабдықтардың, арматура және БӨҚ, сондай-ақ егер әзірлеуші зауыттардың құжаттамасында қарастырылса газды пайдаланатын жабдық пен газ құбырларының байлауы орындарында қарастыруға рұқсат етіледі.

5.8.6 Газ құбырларын төсеуді ашық немесе жасырын қарастыру керек. Газ құбырларын жасырын төсеу кезінде оларды коррозиядан қорғау бойынша қосымша шараларды қарастыру керек және қорғаныс жабындарының жөндеу мен қарауының мүмкіндігін қамтамасыз ету керек.

Ғимараттардың құрылыстық құрылымдарының қиылысу орындарында футлярда (сауытта) төсеу керек.

Сұйылтылған мұнай газының газ құбырларын жасырын төсеуге рұқсат берілмейді.

5.8.7 Қажеттілікке қарай газ құбырларын ашық транзитті төсеуі рұқсат етіледі, оның ішінде тұрғын үй жайлары, жалпы мақсатта қолданылатын жайлар және егер газ құбырында ажырату қосылулары жоқ болса және оны қарау үшін қолжетімділік қамтамасыз етілетін болса, газ қысымы бойынша 5.8.1. талаптарын ескере отырып, барлық мақсатта қолданылатын өндірістік жайлар арқылы.

5.8.8 Өндірістік ғимараттар, қоғамдық және тұрмыстық ғимараттар, қазандықтар және өндірістік мақсаттағы тұрмыстық ғимараттардың газ құбырларында үрлеу құбырларын қарастыру керек.

5.8.9 Газ құбырларын төсеуді қарастыруға рұқсат етілмейді:

- 1) А және Б санатты жарылыс және өрт қаупі барға жататын жайларда;
- 2) барлық жайлардағы өрт қаупі бар аймақтарда;
- 3) жертөлелерде;
- 4) жанар-жағар май материалдары мен өрт қаупі бар қойма ғимараттарында;
- 5) үлестіру құрылғылары мен станция жайларында;
- 6) желдету камералары, шахталар мен арналар арқылы;
- 7) лифтілер шахталары мен қоқыс жинайтын жайлардың саты торлары арқылы;
- 8) газ құбыры коррозияға ұшырайтын, сондай-ақ агрессивті заттардың мүмкін болатын әсер ететін орындары мен газ құбырлары жанатын өте ыстық өнімдермен жуылуы мүмкін немесе металлмен балқуы мүмкін орындарында коррозияға ұшыруы мүмкін жайлар арқылы.

5.8.10 Ажырату құрылғыларын орнату келесіні қарастырады:

- 1) газ есептеуіштерінің алдында (егер есептеуішті ажырату үшін енгізу кезіндегі ажырату құрылғысын қолдануға болмаған жағдайда) ;
- 2) тұрмыстық газ құралдары, тамақ әзірлейтін қазан табақтары, газ жабдығы мен Бақылау-өлшеуіш құралдары, жылыту пештері, газ жабдығы мен Бақылау-өлшеу құралдары алдында;
- 3) жанғыш және газды пайдаланатын жабдықтар алдында;
- 4) үрлемелі газ құбырларында;
- 5) газ құбырын жай ішіне енгізу кезінде оның ішінде ГРУ орнату кезінде немесе енгізу орнынан 10 м астам қашықтықта ажырату құрылғысымен газ есептеуішін орнату кезінде.

5.8.11 Газды пайдаланатын жабдық орнатылатын әр объект орнатылған тәртіпте газды пайдаланудың бекітілген ережелеріне сәйкес газды шығындау есептеуішімен жабдықталуы керек.

Құзыретті органдардың тұтынушылардың газды шығындауын есептеу және газбен жабдықталатын тұрғын үй ғимараттарындағы газға деген бағаны реттеу тәртібі туралы шешімі бойынша, сондай-ақ жылыжайлар, монша және басқа да жайларды газбен жабдықтау кезінде газ құбырында газ-есептеуіш шығынын есепке алу құралын орнату жолымен әр абонентпен газ шығынын есепке алу мүмкіндігі қарастырылуы керек.

6 Коммуналдық қызметтердің сапасы деңгейін бағалау әдістері

6.1 Қосылу бойынша қызмет көрсету сапасы деңгейін сипаттайтын көрсеткіштер берілген есептік кезеңде қосылуларды жүзеге асыруға шарттардың жалпы санында шарттардың мерзімдерін бұзбай орындалған үлеске және қосылуларды жүзеге асыруға өтініштерді қарастыру ұзақтығына қарай анықталады.

6.1.1 В_ч – қосуды жүзеге асыруға шарттардың орындалу көрсеткіші есептік реттеу кезеңі ішінде орындалу мерзімімен жоспарланған

қосылуларды жалпы санында бұзушылықтарсыз орындалған шарттар санының 1 үлесінен ерекшелік ретінде анықталады, мына формуламен анықталады (1):

$$B_{\text{ч}} = 1 - N_{\text{орын}} / N_{\text{шарт}}, \quad (1)$$

мұндағы: $N_{\text{шарт}}$ – қосуды жүзеге асыру есептік реттеу кезеңі ішінде жоспарланған қосылу туралы шарттардың саны;

$N_{\text{орын}}$ – мерзімдері бұзылусыз орындалған мұндай шарттардың, міндеттемелердің саны, дана;

6.1.2 $B_{\text{к}}$ – қосылуға өтініштерді қарастырудың орташа ұзақтық көрсеткіші мына формуламен анықталады (2):

$$B_{\text{к}} = (S T_{\text{р}}^{\text{к}} / T_{\text{н}}^{\text{к}}) / N_{\text{ө}}, \quad (2)$$

мұндағы: $T_{\text{р}}^{\text{к}}$ – қолданыстағы нормативтік актілерге сәйкес есептік реттеу кезеңі ішінде қарастыру мерзімімен берілген қосылуға k -ші өтінішті реттеуші ұйымның қарастыру ұзақтығы, күн. ($k=1$);

$T_{\text{н}}^{\text{к}}$ – реттеуші ұйымның мұндай өтінішті қарастыруының нормативтік ұзақтығы (өтініш берушінің талаптарға сәйкес келмейтін өтініштерін қайта беруімен туындаған өтініштерді қарастыру мерзімдері ұзақтығын арттыруды қоспағанда), күн ($k=1$);

$N_{\text{ө}}$ – көрсетілген өтініштер саны.

6.1.3 $B_{\text{кл}}$ – клиентке бағдарланушылық көрсеткіші реттеуші ұйымның тауарлар мен қызметтер Тұтынушыларына қатысты нормативтік құқықтық актілердің талаптарын сақтау деңгейіне, сондай-ақ тауарлар мен қызметтер Тұтынушыларының арыздарына (шағымдарына) әсер беру жеделдігіне, яғни олармен өзара әрекеттестік тиімділігіне қарай анықталады және мына формуламен анықталады (3):

$$B_{\text{кл}} = k_1 C_{\text{нпа}} + k_2 C_{\text{в}}, \quad (3)$$

мұндағы: $C_{\text{нпа}}$, $C_{\text{в}}$ – клиентке бағдарланушылық көрсеткішінің құраушылары;

k_1 , k_2 – құраушылардың салыстырмалы үлестері. Жылу көздері үшін $k_1=0,6$, $k_2=0,4$; жылу желілік ұйымдар үшін $k_1=0,4$, $k_2=0,6$; жылу көздерін және жылу желілерін басқаратын реттеуші ұйымдар үшін, $k_1=0,5$, $k_2=0,5$;

$C_{\text{нпа}}$ – реттеуші ұйымның нормативтік құқықтық актілермен белгіленген талаптарды сақтауының құраушысы, реттеуші ұйымның жылулық желі ұзындығы мен жылулық қуат көлемі бірлігіне есеппен белгіленген талаптардың бұзушылықтар саны ретінде анықталады, мына формуламен анықталады (4):

$$C_{\text{нпа}} = n_{\text{нпа}} / L, \quad (4)$$

мұндағы $n_{\text{нпа}}$ – заңды күшіне енген сот шешімімен анықталған реттеуші ұйымның бұзушылықтарының саны, соның ішінде реттеуші ұйымның тауарлары мен қызметтеріне қол жеткізу бойынша тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларын дискриминациялау фактілері бойынша, сондай-ақ қызмет көрсету тәртібі бойынша, дана:

L – жылулық желі ұзындығы.

$C_{\text{в}}$ – тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларымен өзара әрекеттестік тиімсіздігінің құраушысы, мына формуламен анықталады (5):

$$C_{\text{в}} = I_{\text{ор}} + I_{\text{рем}}, \quad (5)$$

мұндағы: $I_{\text{ор}}$, $I_{\text{рем}}$ – тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларымен өзара әрекеттестік тиімсіздігінің деңгейін көрсететін коэффициенттер:

1) $I_{\text{ор}}$ – тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арыздарын (шағымдарын) қарастыру және егер арыздың (шағымның) мазмұны реттеуші ұйымның арыз (шағым) пәні бойынша шараларды орындауын талап етсе, арыздарға (шағымдарға) жауап беру мерзімдерінің сақталуын сипаттайтын тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арыздарына жауап беру жеделдігі коэффициенті (реттеуші ұйым мен тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арасындағы нормативтік құқықтық актілерге, келісімдерге немесе реттеуші ұйымның басқа келісімдеріне сәйкес) мына формуламен анықталады (6):

$$I_{\text{ор}} = 0,5 \frac{\sum_{i=1}^l \frac{\max\{t_{i \text{ рассм}}^{\text{факт}} - t_{i \text{ рассм}}^{\text{норм}}, 0\}}{t_{i \text{ рассм}}^{\text{норм}}}}{l} + 0,5 \frac{\sum_{i=1}^m \frac{\max\{t_{i \text{ устр}}^{\text{факт}} - t_{i \text{ устр}}^{\text{норм}}, 0\}}{t_{i \text{ устр}}^{\text{норм}}}}{m}, \quad (6)$$

мұндағы: $t_{i \text{ рассм}}^{\text{норм}}$ – реттеуші ұйымның және тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арасындағы нормативтік құқықтық актілермен, реттеуші ұйымның басқа да құжаттарымен белгіленген арызға (шағымға) тауарлар мен қызметтердің Тұтынушысына қарастыру және жауап беру (жазбаша немесе ауызша) мерзімі, сағ:

$t_{i \text{ рассм}}^{\text{факт}}$ – түскен арызды (шағымды) белгіленген тәртіпте тіркеген сәттен бастап белгіленген тәртіпте тіркелген арызға (шағымға) жауап беру сәтіне дейін тауарлар мен қызметтердің Тұтынушысының жазбаша немесе ауызша арызын (шағымын) қарастырудың нақты уақыты;

$t_{i \text{ устр}}^{\text{норм}}$ – реттеуші ұйымның және тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арасындағы нормативтік құқықтық актілермен, реттеуші ұйымның басқа да құжаттарымен, техникалық регламенттермен

белгіленген арыздың (шағымның) себептерін жою үшін қажетті шараларды орындау мерзімі, сағ;

$t_{i \text{ устр}}^{\text{факт}}$ – егер арыздың (шағымның) мазмұны реттеуші ұйымның және тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арасындағы нормативтік құқықтық актілерге, шарттарға, реттеуші ұйымның басқа да құжаттарына сәйкес арыздың (шағымның) себебін жою үшін қажетті шараларды орындауын талап етсе, тауарлар мен қызметтердің Тұтынушысының арыз (шағым) пәнін жою үшін қажетті шараларды орындауға реттеуші ұйым жұмсаған нақты уақыт, сағ:

1 – есептік реттеу кезеңі ішінде реттеуші ұйымға түскен (жазбаша немесе ауызша) тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арыздарының (шағымдарының) қосынды саны, дана;

m – реттеуші ұйымның және тауарлар мен қызметтердің Тұтынушыларының арасындағы нормативтік құқықтық актілерге, шарттарға, реттеуші ұйымның басқа да құжаттарына сәйкес есептік реттеу кезеңі ішінде арыздың (шағымның) себебін жою үшін қажетті шараларды орындауын талап ететін арыздардың (шағымдардың) қосынды саны, дана;

2) $I_{\text{РЕМ}}$ – реттеуші ұйымның жылуландырылған және (немесе) жылу желілік шаруашылықтың объектілері жабдығын жөндеу және техникалық қызмет көрсету бойынша жоспарлы жұмыстардың көлемдері мен мерзімдерін сақтауын сипаттайтын жөндеу жұмыстары көлемдері мен мерзімдерін сақтау коэффициенті, мына формуламен анықталады (7):

$$I_{\text{РЕМ}} = \frac{\sum_{i=1}^r \max\{t_{i \text{ откх}}^{\text{факт}} - t_{i \text{ откх}}^{\text{норм}}, 0\} / t_{i \text{ откх}}^{\text{норм}}}{r}, \quad (7)$$

мұндағы $t_{i \text{ откх}}^{\text{норм}}$ – нормативтік құқықтық құжаттармен, техникалық регламенттермен, ережемен белгіленген, есептік реттеу кезеңі ішінде құрал- жабдықты ағытумен жұмыс түрлері бойынша реттеуші ұйымның жылуландырылған және (немесе) жылу желілік шаруашылықтың объектілері жабдығына жөндеу жұмыстарын, техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстарды жүргізудің нормативтік мерзімдері, сағ;

$t_{i \text{ откх}}^{\text{факт}}$ – есептік реттеу кезеңі ішінде құрал- жабдықты ағытумен жұмыс түрлері бойынша реттеуші ұйымның жылуландырылған және (немесе) жылу желілік шаруашылықтың объектілері жабдығына жөндеу жұмыстарын, техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстарды орындауға нақты жұмсаған уақыты, сағ;

r – есептік реттеу кезеңі ішінде жүзеге асырылған реттеуші ұйымның құрал- жабдығын ағытумен жөндеу жұмыстарының, техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстардың қосынды саны, дана.

7 Коммуналды қызметтердің деңгейін анықтаудың әлеуметтік әдістері

Коммуналды қызметтер сапасының деңгейін анықтаудың физикалық емес ерекшеліктері бұл түсініктің негізгі кезеңі «тұрғындардың талаптарын қанағаттандыру дәрежесі» болып табылады, оны әлеуметтік әдістердің көмегімен бағалайды (коммуналды қызметтерді тұтынушы - тұрғындарға сауалнама, сұхбат жүргізу). Коммуналды қызметтер сапасын берудің негізгі параметрі ретінде Тұтынушылар шағымдарының санын қолдану қажет. Бұл таңдау қисынды: Коммуналды қызметтерді Тұтынушылардан шағым неғұрлым аз болса – соғұрлым олар тиімді, әрі сапалы беріледі.

Бұл көзқарастың қиындығы сапаның деңгейіне деген сұраныс бойынша коммуналды қызметтерді Тұтынушылардың дифференциациясы, яғни түрлі тұрғын үй- коммуналды кәсіпорындар Тұтынушыларда коммуналды қызметтер сапасын күтудің түрлері үшін шағымдардың әр түрін алу. Бірақ Тұтынушылардың сапаны күтудің анағұрлым толық талдауы кезінде шағым саны қадағалаудың жеткілікті түрдегі мөлшері кезінде анық байқалады – бұл қалыпты үлестіруге жақын.

Әдістеменің келесі кезеңі коммуналды қызметтердің ұсынудың ауқымы бойынша қызметтерді жабдықтаушылардың сәйкестігін қамтамасыз ету болып табылады. Ол үшін абсолютты (шағым саны) емес, салыстырмалы мөлшерді (көрсеткіштер) қолдану қажет. Мұндай көрсеткіш ретінде коммуналды қызметтерді Тұтынушылар саны мен шағымдар санының қатынасын қолданатын боламыз. Шағымдар деп коммуналды қызметтердің тиісті емес сапасы, жеткізудегі іркілістер, апаттар, ақаулықтармен байланысты коммуналды қызметтерді Тұтынушылардың белгіленген (апатты қызметте, газетте, ТВ, басқарушы компанияларда, инспекцияларды және басқа ұқсас қызметтерде) шағымдарын, сондай-ақ айыппұлдар мен басқа да осындай санкцияларды түсінеміз. Бұл көрсеткіш «шағымқайтарым» деп аталады (8):

$$Ж_0 = \frac{K_{\text{потр}}}{K_{\text{жа}}}, \quad (8)$$

мұндағы : $K_{\text{потр}}$ – коммуналды қызметтерді Тұтынушылардың саны.
 $K_{\text{жа}}$ – талдау кезеңі ішінде «шағым» саны.

Шағымқайтарым 1 шағымға келетін қызметтердің Тұтынушылар санын көрсетеді. Шағымқайтарым көрсеткіші максималды түрге келтірілуі керек, яғни шағым саны неғұрлым аз болса (8) формула ортақ бөлімі), Қызмет ұсынушы соғұрлым жақсы жұмыс істейді деген сөз. Жыл ішіне шағым саны «шағымқайтарым» көрсеткіші түрлі (мысалы, жылумен жабдықтау және су бұру – қызметтердің апаттар саны тәртібімен айрықшаланады) коммуналды

қызметті көрсететін ұйым қолдану үшін және шағымның кезеңділігін (жыл мезгілі коммуналды қызметтердің әр түрі үшін шағым санына қатты әсер етеді) тегістеу үшін алынады.

Бірақ, Қызмет ұсынушы бастапқы кезден бастап тең емес жағдайларда болады, мысалы, ұйымның және қызмет көруші Тұтынушылардың (мысалы, бір кәсіпорын бертінде салынған көп қабатты үйлердің Тұтынушыларына қызметтерін ұсынады, ал басқасы – апаттың саны елеулі түрде көп болатын, ал табыс аз болатын ескі қордың Тұтынушыларына көрсетеді) негізгі құралдардың тозу деңгейінің әр түрлі болуы. Сондықтан коммуналды қызметтерді Тұтынушылардың тұрғын үй қоры объектілерінің тозу деңгейінің әр түрлі болуын есепке алатын K_B коэффициентімен теңестіретін шағымқайтарым көрсеткішін толықтыру керек.

Қазіргі уақытта көп жағдайда коммуналды қызметтер Тұтынушыларының тұрғын үй қорының тозу деңгейі туралы ақпараттың жалғыз көзі техникалық түгендеу материалдары болып табылады: әр ғимаратқа түгендеу карточкасы толтырылады, онда тозу деңгейі көрсетіледі. Ғимараттың физикалық тозуы біртекті болмағандықтан (яғни түрлі тозуы бар ғимараттарда тұратын Тұтынушыларға қызмет көрсетіледі), тәжірибеде қолдану үшін Қызмет ұсынушымен тұрғын үй қорының ауқымы бойынша тұрғын үй қорының тозу дәрежесінің орташа мәнін алу қажет(9):

$$\bar{I}_{ж\#} = \sum_{i=1}^N I_i d_i, \quad (9)$$

Мұндағы I_i – i – объектісінің тозуы; d_i – тұрғын үй қорының әр i -объектісінің үлесі.

Тегістеуші коэффициент ретінде жоғарылататын шәкіл қолданылады:

| Орташа тозу, % | 20 дейін | 20 дан 40 дейін | 40 тан 60 дейін | 60 тан 80 дейін | 80 астам |
|----------------|----------|-----------------|-----------------|-----------------|----------|
| K_B | 1 | 1,5 | 2 | 3 | 5 |

Нәтижесінде, ұсынылатын коммуналды қызметтердің сапасын анықтау үшін шағымқайтарымның түзетілген көрсеткішін (тозу мөлшері бойынша тегістелген) қолданады (10):

$$ЖО' = K_{\#} \frac{K_{логр}}{K_{жа}}, \quad (10)$$

Шағымқайтарымның түзетілген көрсеткіші жеткілікті түрде тапшы ұсынылатын коммуналды қызметтердің сапасын көрсетеді, бірақ оның артықшылығы оның жан-жақтылығы – Қызмет ұсынушының көрсететін

қызметтерінің түрі мен сипатына қарамай, бұл көрсеткіш ақпараттық болып табылады.

Әдістеменің келесі кезең ұсынылған коммуналды қызметтердің сапасы мен олардың бағасының өзара сәйкес келетіндігі. Коммуналды қызметтердің құнын бағалау кезінде өлшемі біреу ғана болуы керек-неғұрлым арзан болса, Тұтынушы үшін соғұрлым тиімді. Бірақ коммуналды қызметтердің тым арзан болуы сапаның төмендігіне әкеліп соқтыруы мүмкін. Бұған жол бермеу үшін, қызметтер бағасымен бірлесе отырып шағымқайтарымның түзетілген көрсеткішін қарастыру қажет, яғни кешенді түрде.

Коммуналды қызметтердің барлық түрлерін талдау үшін 3 санатқа бөледі:

- ауданның көлеміне байланысты (тұрғын үйдің жөндеуі мен мазмұны);
- қоршаған ауа температурасына байланысты (жылумен жабдықтау);
- осы ауданда тұратын тұрғындардың санына байланысты (коммуналды қызметтердің қалған түрлері).

Қоқысты қайта өңдеу бойынша қызметтерден басқа, коммуналды қызметтердің басқа түрлері табиғи монополия саласында болады және мемлекетпен реттеледі. Бірақ көптеген елді мекендерде екі және одан көп Қызмет көрсетуші болады. Коммуналды қызметтердің сапасының деңгейіне талдау жүргізу кезінде Пайдаланушы коммуналды қызметтердің әр түрі бойынша басқа тең жағдайларда ең аз тарифті анықтау керек. Бірақ шарттар, әдетте тең болып келмейді, өйткені анағұрлым жоғары тариф коммуналды қызметтің анағұрлым жоғары сапасымен негізделуі керек. Осылайша, «баға/сапа» ара қатынасы бойынша коммуналды қызметті жабдықтаушыларды салыстыру қажет. Тұтынушылар үшін осы арақатынастың алымы минималдануы керек, ал бөлімі – максималды болуы керек (11), яғни:

$$\frac{\text{ЖКУ баға} \rightarrow \min}{\text{ЖКУ сапа} \rightarrow \max} \quad (11)$$

Коммуналды қызметтің сапасын бағалау үшін шағымқайтарымның (10) түзетілген көрсеткішін пайдалану керек болғандықтан, онда (10) формуласын (11) формуласына қоя отырып, коммуналды қызметтердің сапасы мен бағасының ара-қатынасын алуға болады (12):

$$K_{ц\text{ик}} = \frac{\text{"цена"}}{Ж'о} = \frac{K_{жа} * \text{"цена"}}{K_e * K_{погр}}, \quad (12)$$

Мына формулада (12) «баға» көрсеткішін коммуналды қызметтердің санатына байланысты түрлі әдістермен есептеу қажет. Жоғарыда айтылғандай мұндай санат 3:

- 1) ауданның мөлшеріне байланысты – средняя цена 1 кв.м.;
- 2) қоршаған ауаның температурасына байланысты - орташа бағасы 1 Гкал;
- 3) осы ауданды тұратындар санына байланысты – 1 адамға орташа баға.

(12) формуласында қолданылатын «баға» - бұл Тұтынушылар бойынша орташаландырылған коммуналды қызметтің (Т) нақты түрін көрсетуге деген мөлшерлеме екені анық, яғни, коммуналды қызметтердің «баға/сапа» көрсеткішінің соңғы формуласын шығарамыз (13).

$$K_{ц/к} = \frac{\text{"цена"}}{Ж'б}, \quad (13)$$

(13) формуласы бойынша алынған түрлі мәндердің түсіндірмесін аламыз: алынатын мән неғұрлым үлкен болса, соғұрлым сапалы коммуналды қызметті жабдықтаушы белгілі бір бағаға ұсынатын болады. Түрлі Қызмет ұсынушылар үшін «баға/ коммуналды қызметтер сапасы» көрсеткішінің мәнін есептей отырып мүдделі тараптар (коммуналды қызметті тұтынушылар, жергілікті атқарушы орган, статистикалық органдар және т.б.) алынған мәндерді салыстыра отырып, түрлі жабдықтаушылардың ұсынатын қызметінің сапасы туралы тиісті қорытынды шығаратын болады.

8 Коммуналды қызметтерді ұсынбаудың немесе тиісті сапада коммуналды қызметтерді ұсынбаудың фактісін орнату тәртібі

8.1. Қызметтерді ұсынуды тоқтату уақыты, сондай-ақ олардың уақыты туралы белгісі бар нормативті-техникалық құжаттаманың сапасына (күні,сағат) сәйкес келмеуі тиісті сапасы бар қызметті жаңарту (күні, сағат) уақыты туралы белгісі бар Қызмет ұсынушының диспетчерлік қызмет журналында белгіленуі керек.

8.2 Қызметті алмау кезінде, тиісті сападағы немесе толық көлемде қызметті алмау кезінде Тұтынушы ол туралы Қызмет ұсынушыны қабылдаған және тапсырған тұлғаның тегі, тапсыру күні, міндетті түрде уақытты көрсете отырып телефонограмма немесе жеке (өтініммен) хабардар етуі керек. Телефонограммада көрсетіледі: қызмет сапасының (жоқтығы) нашарлауының басталу уақыты, нашарлау сапасы мен Қызметті ұсынушының өкілінің болу қажеттілігі (егер қызметтің сапасының нашарлауы немесе оның тоқтатылуы журналда белгіленбесе).

Тұтынушы жеке өзі шағымданған уақытта өтінімнің көшірмесі болуы керек, онда тіркеу кезінде тіркеу нөмірі, күні және өтінім беру уақыты қойылады, сондай-ақ Қызмет ұсынушы өкілінің қолы қойылады.

Қызмет ұсынушы өтінімде (телефонограммада) көрсетілген нормадан қызмет сапасының (үзіліс) ауытқуы туралы журналдағы белгіні салыстырады және қарама-қайшылықтар жоқ кезде оның нақты тұтынушына сәйкес қызмет құнының қайта есептелуін орындайды.

8.3 Қызмет ұсынушы қызметті ұсынбау немесе сапасы төмен қызметті ұсыну фактісін растаудан бас тартқан кезде Тұтынушы жазбаша өтініш беруге құқылы болады, онда көрсетіледі:

- 1) қызметтен бас тарту немесе оны жеткізудің сапасыздығынан бас тарту уақытының басталуы;
- 2) қызмет сапасының нашарлау сипаттамасы;
- 3) өтінімді беру уақыты және оның тіркеу нөмірі (Қызмет ұсынушының журналы бойынша);
- 4) қызметті қалпына келтіру уақыты (оның сапасын нормалау);
- 5) қызметтің болмау кезеңі (сапаның нашарлау уақыты).

Актіге Тұтынушы, пәтерлердің (үйлердің) меншік иелері кооперативінің өкілетті мүшесі, қызмет көрсететін ұйым және екі куәгер қол қояды және Қызметті ұсынушыға жолданады. Тараптардың келісуі бойынша дауды реттеу мүмкін болмаса 10 күн мерзім ішінде Тұтынушы сотқа талап-арыз береді.

8.4 Қызметті пайдалану кезінде Тұтынушының жіберген бұзушылықтары Тұтынушы мен Қызмет ұсынушы өкілдерінің екі жақты актісімен екі данада ресімделеді, олардың біреуі Тұтынушыға беріледі.

Акт Тұтынушы қол қоюдан бас тартқан уақытта да жарамды болып есептеледі, бірақ үш адамнан кем емес құрамда кондоминимум объектісін басқару органы немесе қызмет ұсынушының комиссиясымен ресімделеді.

8.5 Актінің негізінде қызмет ұсынушы нақтыланбаған энергияның ауқымын анықтайды және Тұтынушыға төлем сомасын негіздей отырып сотқа дейінгі талапты жолдайды.

Тараптардың келісуі бойынша 10 күндік мерзімде дауды реттеу мүмкін болмаса Қызмет ұсынушы Тұтынушыдан талап етілген соманы мәжбүрлеп төлету туралы сотқа арыз береді және орнатылған тәртіпте шарттың орындалуын уақытша тоқтатуға құқылы болады.

9 Коммуналды қызметті Тұтынушының құқықтары мен міндеттері

9.1 Тұтынушы құқылы болады:

- 1) мүлкіне залал келтірмейтін, өмірі мен денсаулығы үшін қауіпсіз орнатылған сападағы қызметті алуға;

2) қызметтерге бағаларды (тарифтерді) орнату тәртібі туралы ақпаратты осы көрсеткіштерді бақылауды жүзеге асыратын мемлекеттік органдардан алуға;

3) егер Қызмет ұсынушы орнатылған тәртіпте есебін жібермесе алынған қызмет үшін төлеуді жүзеге асырмауға;

4) қызмет берушіден қызметті ұсынуда кемшіліктер салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген залалы мен шығынның көлемін толық орнына келтіруді, сондай-ақ моральды залалдың орнын толтыруды талап етуге;

5) Шартта орнатылғаннан асыра үзілістер уақытында төлемді жүзеге асырмауға;

б) энергиямен жабдықтаушы ұйымға талап қобға және орнатылған стандарттар мен нормаларға (нормативті-техникалық құжаттама талаптары) сәйкес келмеген уақыт ішіне (Шартта орнатылғаннан асыра) қызметтерді төлемеуге;

7) уақытылы төлеген жағдайда өзіне қажетті көлемде энергияны пайдалануға;

8) пайдаланылған энергияны толығымен төлеу мен энергиямен жабдықтаушы ұйымды бұл туралы хабардар еткен жағдайда бір жақты тәртіпте шартты бұзуға;

9.2 Тұтынушы міндетті:

1) Қызмет ұсынушымен жеке шартты жасауға;

2) қызметтерді пайдалану кезінде қауіпсіздік техникасының талаптарын сақтауға;

3) бақылау және есепке алу құралдарын қарау, апаттарды жою үшін кәріз, сумен, жылумен, электрмен жабдықтау қондырғыларымен жұмыс жасауға құқығы бар мамандандырылған кәсіпорындар немесе Қызмет ұсынушы өкілдерге қол жетімділікті қамтамасыз етуге;

4) қызметтер мен энергия үшін орнатылған мерзімде, уақытылы төлеу;

5) пәтерден, жеке үйден шығу кезінде шыққан күніне дейін қолданылған қызметтер үшін есепті жүзеге асыру.

9.3 Тұтынушыға тыйым салынады:

1) Қызмет ұсынушының келісімінсіз пәтер ішіндегі желілер, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларды қайта жабдықтау;

2) Қызмет ұсынушының келісімінсіз электр тұрмыстық құралдарды және үй ішіндегі желінің техникалық мүмкіндіктерінен асатын қуаты бар машиналарды, үш фазалық тоқ қабылдағыштарын, жылыту құралдарының қосымша секцияларын және бекіту арматурасын орнату, қосу, сондай-ақ пайдалану және санитарлық-гигиеналық нормативтер талаптарына жауап бермейтін тұрмыстық құралдарды қосу және пайдалануға;

3) энергияны есепке алудың кестелерін бұзу;

4) тікелей емес мақсаттағы жылыту жүйелеріндегі жылу тасушыны пайдалану (жылыту құралдары мен жүйеден суды құю).

10 Коммуналды қызметтердің Қызметті ұсынушысының құқықтары мен міндеттері

10.1 Қызмет ұсынушы құқылы:

- 1) көрсетілген қызметтер үшін уақытылы және толық ауқымда төлем алуға;
- 2) төлем мен тұтынуды бақылауды жүзеге асыруға;
- 3) бір жақты тәртіпте Шартта орнатылған мерзімле Тұтынушыны ескерткен жағдайда Тұтынушының қолданған қызметтің төленбеуіне байланысты шарттың орындалуын уақытша тоқтатуға;
- 4) Тұтынушы қызметтерді алдын ала төлеген жағдайда орнатылған тәртіппен бекітілген қолданыстағы тарифтермен жеңілдіктер жасауға.

10.2 Қызмет ұсынушы міндетті:

- 1) Тұтынушыны қызметтерге деген тарифтер, төлеу шарттары, қызметті көрсету тәртібі, олардың тұтынушылық қасиеттері, сертификаттың (сертификаттауға жатқызылған қызметтерге қатысты) болуы туралы ақпараттандыру;
- 2) Тұтынушымен қызметті көрсетуге жеке шарт жасасу;
- 3) Нормативті-техникалық құжаттаманың міндетті талаптарының сапасы бойынша тиісті қызметтер мен энергияны Тұтынушыға ұсыну;
- 4) ұсынылатын қызметтердің саны мен сапасын бақылау және есебін жүргізу, Шарттың орнатқан мерзімінде Тұтынушыға көрсетілетін қызметтер сапасының бұзушылықтарын жою және алдын алу бойынша шараларды уақытылы қабылдау;
- 5) Тұтынушының қызмет сапасының төмендеуі туралы өтініш берген күннен бастап үш күннің ағымында сапаны қалпына келтіру бойынша барлық шараларды қабылдау және қайта есептеуді жүзеге асыру;
- 6) 10 күннен кешіктірмей, Тұтынушыларды қызметтер сапасының және олар үшін төлемнің өзгеруі туралы хабардар ету;
- 7) Тұтынушыға көрсетілген қызметтер мен энергияны төлеуге ай сайын есепті ұсынуға.

10.3 Қызметті ұсынушыға тыйым салынады:

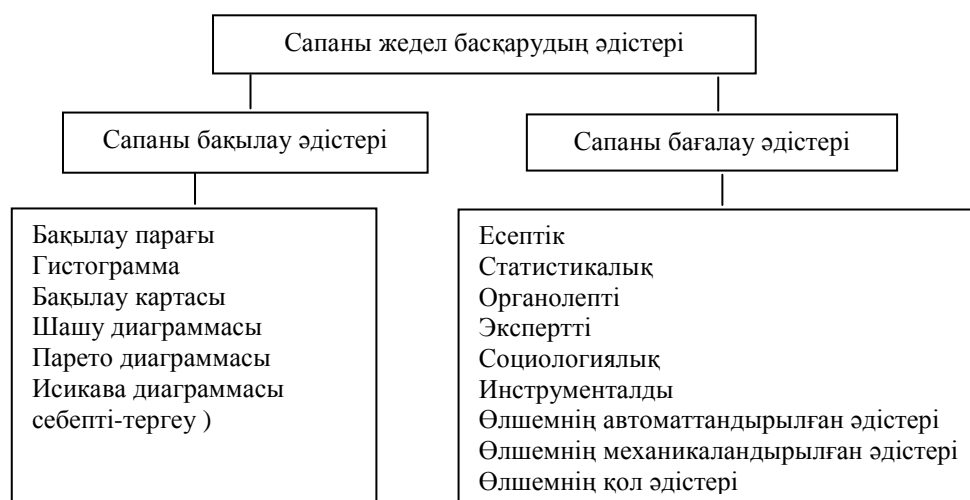
- 1) басқа тұтынушылармен талаптарды орындамау себептері бойынша қызметті алуда Тұтынушыны шектеу немесе қызметті көрсетуден бас тартуға;
- 2) Тұтынушыдан шарттағыға қарсы параметрлермен жіберілген энергия үшін қосымша ақыны төлетуге;
- 3) Тұтынушыдан есепті ұсынусыз қызметтерді ай сайын төлеуді талап етуге.

11 Коммуналды қызметтердің сапасын жоғарылатудың қағидалары, көрсеткіштері мен өлшемдері

11.1 Қызмет сапасын басқару әдістері тікелей және жанама болып екіге бөлінеді [3].

11.1.1 Тікелей әдістер жалпы менеджмент әдістері мен жедел басқару әдістері болып бөлінеді.

Тікелей әдістер қызметті көрсететін ұйымда тікелей қолданылады. Жедел басқару әдістері 1 суретте көрсетілген.



1 сурет - Тұрғын үй-коммуналды қызметтердің сапасын басқаруды жедел басқару әдістері

Негізінде әкімшілік, экономикалық және социалды-психологиялық әдістер жатқан ұйымдағы жалпы менеджменттің әдістері 2 суретте көрсетілді.



2 сурет - Жалпы менеджменттің әдістері

11.1.2 Қызметтің сапасын реттеудің жанама әдістерін мемлекеттік реттеу әдістерінің тобымен ұсынылған және әкімшілік және экономикалық әдістерге (3 сурет) бөлінеді.



3 сурет - Тұрғын үй-коммуналды қызметтердің сапасын басқарудың жанама әдістері

11.2 2-ші суретте көрсетілген жалпы менеджменттің әдістері қызметтердің сапасын жақсартуға бағытталған әр қызметкерді

мотивациялауға сапаны басқару бойынша жұмыстарды ұйымдастыруға бағытталды.

11.3 Сапаны басқарудың жанама әдістері (3 сурет) мемлекеттік реттеудің әдістерін ұсынады, олар жалпы саланың барлық кәсіпорындарына ықпал етеді және барлық кәсіпорындарда сапаны жоғарылатуды ынталандыра отырып, ел экономикасындағы қолайлы құқықтық және экономикалық жағдайды жасайды.

12 Коммуналды қызметтердің сапасын бақылау

12.1 Қызмет ұсынушыға оған жүктелген міндеттерге сәйкес коммуналды қызметтерді ұсыну кезінде Тұтынушы Осы Әдістеменің 4.1. тарауында көрсетілген нормативті-техникалық құжаттардың мерзімдерін, талаптары мен нормаларын сақталуының бақылауын үнемі жүргізу қажет.

12.2 Коммуналды қызметті ұсыну сапасын бақылау қызметті ұсынудың орнатылған режимдерін сақтауды қамтамасыз ету жолымен жүзеге асырылады, оның ішінде орнатылған есепке алу құралдарының көрсеткіштеріне, орнатылған мерзімде жоспарлы-ескерту жұмыстарын жүргізуге сәйкес, ал бақылауды билік органдары жүзеге асырған жағдайда - және тексеруді жүзеге асыру жолымен, оның ішінде кешендік.

12.3 Жоспардан тыс тексеру, кезеңдік тексеруді жүргізу, осы Әдістеменің 7 тарауында баяндалған коммуналды қызметті ұсыну сапасының деңгейін анықтаудың социологиялық әдісін қолдану жолымен, сондай-ақ жоспардан тыс тексеріс (билік органдары үшін) жүргізу жолымен қосымша бақылауды жүргізу ұсынылады.

12.4 Коммуналды қызметтерді орнатылған нормалар, талаптар мен мерзімдерде ұсынудың режимдері бұзылған уақытта Қызмет ұсынушы анықталған кемшіліктерді түзету бойынша және коммуналды қызметтердің сапасын орнатылған нормативті-техникалық құжаттаманың параметрлеріне сәйкес келтіру бойынша шаралар қолдануы керек.

Библиографиясы

[1] Харитонский В.У., Филиппов А.М. Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылықтың заманауи болмыстағы коммуналды ресурстар сапасы мен санының көрсеткіштерін нақтыландыру. «Энергосбережение» журналындағы мақала №4, 2007 г.

[2] Чалиева А.А. «Экономиканы мемлекеттік реттеу. Аймақтық аспект» халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның материалдары, Нижний Новгород, 2007ж.

[3] Нотенко С.Н., Донсков С.В., Чекановский Ю.Л. Тұрғын үй-коммуналды қызметтер сапасын басқару сұрақтары. «Тұрғын үй және реформалар»№2(4), 2003ж.

СанЕжН 4723-88 «Орталықтандырылған ыстық сумен жабдықтау жүйелерін пайдалану және құрылуының санитарлық ережелері».

Содержание

| | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Область применения | 33 |
| 2 | Нормативные ссылки..... | 33 |
| 3 | Термины, определения и сокращения..... | 34 |
| 4 | Уровень качества коммунальных услуг..... | 35 |
| 4.1 | Обобщенные показатели качества коммунальных услуг | 35 |
| 4.2 | Классификация факторов, влияющих на качество коммунальных услуг . | 37 |
| 5 | Требования к качеству коммунальных услуг предоставляемых Потребителю | 38 |
| 6 | Методы определения уровня качества коммунальных услуг..... | 48 |
| 7 | Социологические методы определения уровня качества коммунальных услуг..... | 52 |
| 8 | Порядок установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества | 55 |
| 9 | Права и обязанности Потребителя коммунальных услуг | 56 |
| 10 | Права и обязанности Услугодателя коммунальных услуг | 57 |
| 11 | Принципы, показатели и критерии повышения качества коммунальных услуг..... | 58 |
| 12 | Контроль качества коммунальных услуг..... | 60 |
| | Библиография | 62 |

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Дата введения – 01.05.2012

1 Область применения

1.1 Настоящая Методика определения уровня качества коммунальных услуг (далее – Методика) устанавливает состав показателей качества коммунальных ресурсов, предоставляемых Потребителям на границе эксплуатационной ответственности Услугодателя и Потребителя.

1.2 Настоящая Методика распространяется на область отношений между Поставщиком услуг и Потребителем коммунальных услуг и устанавливает требования к качеству коммунальных услуг, помогает определить отклонения в качестве коммунальных услуг в случае их наличия.

1.3 Методика является нормативным документом при оформлении Потребителями жалоб поставщикам услуг, местным исполнительным органам при длительных отклонениях качества получаемых или отсутствии коммунальных услуг, а также для определения соотношения цена/качество коммунальных услуг местными органами управления и другими заинтересованными пользователями информации.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящей Методики необходимы следующие ссылочные нормативные документы:

Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года № 193-IV «О здоровье народа и системе здравоохранения».

Закон Республики Казахстан от 9 июля 1998г. № 272-І «О естественных монополиях и регулируемых рынках».

Закон Республики Казахстан от 9 июля 2004 года № 588-ІІ «Об электроэнергетике».

Постановление Правительства Республики Казахстан от 7 декабря 2000 года № 1822 «Об утверждении нормативных правовых актов в области электроэнергетики».

Постановление Правительства Республики Казахстан от 3 марта 2010 года № 172 об утверждении технического регламента «Требования к безопасности лифтов».

Приказ Министра энергетики и минеральных ресурсов Республики Казахстан от 24 января 2005 года № 10 «Об утверждении Правил пользования электрической энергией и Правил пользования тепловой энергией».

Приказ И.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 марта 2005 года N 137 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм по коммунальной гигиене».

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию естественных монополий от 21 февраля 2006 г. № 50-ОД «Об утверждении Методики перерасчета стоимости услуг по теплоснабжению с учетом фактической температуры наружного воздуха».

Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 28 июля 2010 года № 554 «Об утверждении санитарных правил «Санитарные правила «Санитарно-эпидемиологические требования к водоемким объектам, хозяйственно-питьевому водоснабжению, местам культурно-бытового водопользования и безопасности водных объектов»».

Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 28 июля 2010 года № 555 «Об утверждении санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам коммунального назначения»».

МСН 4.02-02-2004 «Тепловые сети».

ГОСТ 721-77 «Системы электроснабжения, сети, источники, преобразователи и приемники электрической энергии. Номинальные напряжения свыше 1000 В».

ГОСТ 13109-97 «Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

ГОСТ 21128-83 Системы электроснабжения, сети, источники, преобразователи и приемники электрической энергии. Номинальные напряжения до 1000 В.

СНиП РК 4.01-41-2006 «Внутренний водопровод и канализация зданий».

СНиП РК 3.02-02-2009 «Общественные здания и сооружения».

СН РК 2.04-21-2004 «Энергопотребление и тепловая защита гражданских зданий».

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

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

3 Термины, определения и сокращения

В настоящей Методики применены следующие термины, определения и сокращения:

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

Граница эксплуатационной ответственности Услугодателя 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.

Качество жилищно-коммунальных услуг: Совокупность свойств и характеристик услуг по содержанию жилищного фонда и систем инженерных коммуникаций, их ремонту, по теплоснабжению, электроснабжению, газоснабжению, водоснабжению и канализации, утилизации мусора, определяющих степень удовлетворения требований населения к условиям проживания.

Коммунальные услуги: Услуги по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов, подаче Потребителям коммунальных ресурсов и отводу сточных вод: электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии, горячей воды.

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 исполнителем в соответствии с законодательством Республики Казахстан и содержащего условия предоставления коммунальных услуг.

Потребитель товаров и услуг организации ЖКХ: Юридическое или физическое лицо, использующее коммунальные услуги для личных и иных нужд.

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

Услугодатель: Юридическое или физическое лицо, предоставляющее в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан коммунальные услуги Потребителям.

ЖКХ: Жилищно-коммунальное хозяйство.

ГВС: Горячее водоснабжение.

ХВС: Холодное водоснабжение.

ЦО: Централизованное отопление.

ЭЭ: Электрическая энергия.

ГС: Газоснабжение.

4 Уровень качества коммунальных услуг

4.1 Обобщенные показатели качества коммунальных услуг

4.1.1 Качество и количество коммунальных ресурсов, поставляемых на границу эксплуатационной ответственности Услугодателя и Потребителя определяется и оценивается по показаниям общедомовых приборов учета, установленных на вводах систем тепло- и водоснабжения в жилые дома и

автоматизированной системы контроля и учета энергопотребления, а также индивидуальных приборов учета электроэнергии и воды.

4.1.2 Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать требованиям, установленным нормативно-технической документацией:

1) по теплоснабжению – требованиям санитарных Правил, определяющим температуру воздуха в жилых помещениях – круглосуточно в течение отопительного сезона.

2) по электроснабжению – параметрам электрической энергии по действующему стандарту – круглосуточно в течение года.

3) по холодному и горячему водоснабжению – требованиям санитарных Правил по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетного расхода воды в точке разбора – круглосуточно в течение года.

4) по водоотведению – обеспечению полного отведения сточных вод круглосуточно в течение года.

5) по газоснабжению (централизованному) – параметрам газа по действующему стандарту – круглосуточно в течение года.

6) по обслуживанию лифтами – безопасному пользованию лифтами – круглосуточно в течение года, или на основании договора.

7) по удалению коммунальных отходов – полному удалению коммунальных отходов, отвечающему санитарно-эпидемиологическим требованиям.

4.1.3 Показатели качества жилищно-коммунальных услуг:

1) показатель надежности – определяется исходя из числа, объема и продолжительности возникающих в результате технологических нарушений на объектах данной регулируемой организации.

К показателям уровня надежности относятся следующие:

- показатели, определяемые числом нарушений в поставке товаров и оказываемых услуг;

- показатели, определяемые приведенной продолжительностью прекращений поставки товаров, оказания услуг;

- показатели, определяемые приведенным объемом недоотпуска тепла в результате нарушений в поставке товаров и оказываемых услуг;

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

2) показатель уровня качества – характеризует степень направленности на эффективное взаимодействие с Потребителями товаров и услуг в процессе производства, поставке товаров и оказываемых услуг регулируемой организацией:

- требований, установленных в договорах между регулируемой организацией и Потребителем товаров и услуг;

- требований, вытекающих из обстоятельств, возложенных на себя регулируемой организацией с целью повышения качества обслуживания Потребителей товаров и услуг;

- законодательных и других обязательных требований в части взаимоотношений регулируемой организацией с Потребителями товаров и услуг.

Уровень качества поставляемых товаров и оказываемых услуг регулируемой организацией 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 регулируемой организацией, позволяющей в установленные сроки рассматривать и принимать решения по обращениям Потребителей товаров и услуг.

4.2 Классификация факторов, влияющих на качество коммунальных услуг

Факторы, влияющие на качество коммунальных услуг, приведены в Таблице 1.

Таблица 1 - Классификация факторов, влияющих на качество услуг ЖКХ

| Организационно-экономические факторы | Научно-технические факторы | Социальные факторы | Климатические факторы | Экологические факторы |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|
| эффективность управленческой и организационной деятельности | уровень научно-технического прогресса в области ЖКХ | наличие зарегистрированного в законном порядке органа управления кондоминиума | средняя температура воздуха по сезонам | химический состав воды |
| уровень кадрового состава, стаж персонала, численность работников | уровень физического износа оборудования, используемого в процессе производства и предоставления коммунальных услуг | уровень однородности жильцов дома по образованию, доходу, культуре общения | уровень влажности воздуха | площадь и плотность зелёных насаждений |
| финансовая, инвестиционная и экономическая устойчивость предприятия | возраст зданий, инженерных сетей, лифтов и др. оборудования | инициативность жильцов в вопросах управления домом | количество выпадающих осадков (дождя и снега) | объём вредных выбросов в атмосферу |
| инвестиционная привлекательность | уровень технической оснащённости предприятия и | отношение жильцов к реформам (внедрению | скорость ветра | объём вредных сбросов в воду |

| | | | | |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| | обслуживаемого объекта | инноваций) | | |
| чистая прибыль | уровень подготовленности объекта к внедрению инноваций | Отношение жильцов к общей собственности многоквартирно го дома | солнечная активность | объём токсичных отходов, производимы х предприятиям и |
| сумма амортизационных отчислений | технические возможности оборудования к модернизации | уровень разработанности законодательной базы, регулирующей отношения, возникающие между государством, исполнителем и Потребителем коммунальных услуг | химический состав почвы | объём производимы х, вывозимых и утилизируемы х твёрдых бытовых отходов |

5 Требования к качеству коммунальных услуг предоставляемых Потребителю

К требованиям к качеству коммунальных услуг, предоставляемых потребителю относится следующее:

5.1 Для системы ЦО:

- 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%;

- 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 ИТП систем отопления жилых зданий, непосредственно присоединенных к магистральным тепловым сетям;

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

- 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 0,08 МПа (0,8 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.

5.2 Для системы ГВС:

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

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

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

- 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);

- 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);

- 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:

- температура горячей воды не ниже 50°C (оптимальная 55°C);

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

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

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

5.3 Для системы ХВС:

- 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:

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

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

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

5.4 Для всех систем:

- по составу, свойствам, температуре воды в системы тепло- и водоснабжения должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим требованиям к водоисточникам, хозяйственно-питьевому водоснабжению, местам культурно-бытового водопользования и безопасности водных объектов;

- 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 силами управляющей или сервисной компании объекта кондоминиума, 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 Услугодатели путем выполнения мероприятий по автоматическому регулированию, оптимизации, равномерному распределению тепловой энергии, холодной и горячей воды между Потребителями, а для обратных трубопроводов систем – также и управляющие жилищные организации 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 ресурсов, поставляемых на границу эксплуатационной ответственности).

При несоблюдении указанных значений параметров и режимов Услугодатель 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.

5.5 Общие требования к характеристикам лифта и устройствам безопасности:

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

- двери шахты, двери кабины, стены купе кабины должны выдерживать нагрузку равную 300 Н, равномерно распределенную по круглой или квадратной площадке площадью 5 см², приложенную под прямым углом в любой точке с упругой деформацией не более 15 мм. При этом остаточная деформация не допускается;

- 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;

- 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 отсутствии реверса кинетическая энергия двери шахты и жестко связанных с нею элементов при средней скорости закрывания должна быть не более 4 Дж.

Вышеизложенные требования распространяются на конструкции, в которых двери шахты и кабины кинематически соединены между собой.

- в лифте, у которого предусмотрена возможность самостоятельного освобождения пользователей из кабины, находящейся в зоне отпирания дверей шахты, усилие открывания дверей кабины должно быть не менее 50 Н и не более 300 Н;

- величина среднего замедления при посадке кабины с номинальным грузом на ловители плавного торможения или на буфера должна быть не более 9,81 м/с², на ловители резкого торможения - не более 25 м/с². Допускается величина замедления не более 25 м/с² при времени его действия не более 0,04 с;

- токоведущие части электрооборудования лифтов, находящиеся под напряжением более 42 В переменного тока и более 60 В постоянного тока должны быть защищены от прикосновения, обозначены предупредительными надписями и иметь специальную маркировку;

- напряжение питания цепей управления лифта, освещения, розеток для подключения переносного инструмента, вентиляции, двухсторонней переговорной связи должно быть не более 250 В.

Напряжение питания цепей розеток переносных ламп должно быть не более 42 В;

- максимальная величина ускорения (замедления) движения кабины при эксплуатационных режимах работы не должна превышать:

- для пассажирских лифтов и грузовых лифтов доступных для людей – 2 м/с²;

- для пассажирских лифтов для лечебно-профилактических учреждений - 1 м/с^2 ;

Величина среднего замедления кабины при экстренном торможении должна быть не более $9,81 \text{ м/с}^2$;

- противопожарные двери шахты лифтов должны иметь предел огнестойкости.

5.6 Указания к мусоросборным камерам, мусоропроводам и контейнерам:

- 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;

- 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%.

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.

- необходимость устройства мусоропроводов в жилых и общественных зданиях устанавливается соответствующими главами СНиП, а при отсутствии таких требований в СНиП устанавливается заданиями на проектирование этих зданий;

- мусоропроводы в жилых домах следует, как правило, располагать в отапливаемых лестнично-лифтовых узлах. В IV климатическом районе и в III Б климатическом подрайоне мусоропроводы допускается размещать в неотапливаемых лестничных клетках и наружных переходах;

- сбор и удаление коммунальных отходов в жилых зданиях (с размещением на нижних этажах помещений общественного назначения, через которые мусоропровод проходит транзитом) можно осуществлять с применением компакторов, устанавливаемых на одном или нескольких офисных этажах в специальных помещениях. Брикеты отходов удаляются в этом случае на тележках через грузовые лифты в мусоросборную камеру, проект которой должен учитывать указанное;

- мусоропроводы высотных (более 75 м) зданий могут иметь отдельные (по высоте) зоны обслуживания: нижняя из которых обслуживается одним мусоропроводом, верхняя - вторым, проходящим через нижнюю зону транзитом. Для снижения гравитационной скорости падения ТБО на промежуточных технических этажах зданий могут предусматриваться гасители, устройство которых не должно препятствовать как сбросу коммунальных отходов, так и работе очистного устройства;

- мусоропроводы следует рассчитывать исходя из нормативов суточного накопления коммунальных отходов:

1) в жилых домах - $0,25 \text{ л}$ на 1 м^2 жилой площади;

2) в общежитиях и гостиницах - $0,2 \text{ л}$ на 1 м^2 жилой площади;

3) в административных зданиях - 0,15 л на 1 м² рабочей площади, обслуживаемой мусоропроводом.

4) в других зданиях - по проекту в зависимости от специальных технологических и гигиенических требований к удалению мусора из этих зданий.

При суточном накоплении коммунальных отходов до 1500 л должен устанавливаться один ствол мусоропровода;

- для сбора и временного хранения отбросов и мусора на территории населенных мест должны быть установлены водонепроницаемые контейнеры, с плотно закрывающимися крышками. Размещение контейнеров допускается на расстоянии не ближе 25 м от производственных и складских помещений на асфальтированных или бетонированных площадках, в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил и норм Площадки для мусоросборников должны подвергаться ежедневной уборке;

- очистка контейнеров должна производиться по мере их заполнения на 2/3 объема, но не реже одного раза в два дня, с последующей дезинфекцией дезинфицирующими средствами;

- в зависимости от потребности могут использоваться контейнеры вместимостью 0,4; 0,6; 0,7; 0,75; 0,8; 1,1 м³. Возможно применение других емкостей большей или меньшей вместимости. Для размещения в мусоросборной камере рекомендуются контейнеры вместимостью 0,4 - 0,6 м³, а при наличии компактора - большей вместимости;

- ширина контейнеров, размещаемых в мусоросборной камере, не должна превышать 860 мм, длина - 1200 мм, общая высота - 1130 мм;

- конструкция контейнеров должна иметь прочный пояс в верхней части, не поддающийся деформации, обеспечивать возможность манипулирования на ограниченном пространстве за счет наличия поворотных колесных блоков, а также механизированной перегрузки коммунальных отходов в мусоровозный транспорт за счет наличия специальных захватов;

- контейнеры должны быть герметичными в нижней части на 1/3 своей высоты;

- контейнеры оснащаются:

1) двумя парами полноповоротных (в том числе вокруг вертикальной оси) на подшипниках колес диаметром не менее 150 мм и шириной 40 мм. Исполнение колес - обрешиненное. Одно из колес должно иметь ножную блокировку от вращения и поворота. Конструкция колес должна обеспечивать возможность перемещения заполненного контейнера по уклону 8 % с усилием, не превышающим 150 Н (15 кгс);

2) крышкой с ручками. В закрытом положении крышки должны перекрывать корпус и прилегать по всему его периметру с зазором не более 10 мм на сторону, свободно отрываться и закрываться;

3) захватами, обеспечивающими их опорожнение принятыми в коммунальном хозяйстве населенного места мусоровозными машинами;

4) сливным закрывающимся отверстием диаметром 40 - 50 мм для слива промывочной и дезинфекционной жидкости при его очистке. Отверстие и его крышка располагаются в доступном месте;

5) боковыми (вертикальными) ручками по его скругленным или скошенным углам, не увеличивающими габариты контейнера.

- по согласованию с местными санитарными органами допускается применение сборников для коммунальных отходов меньшей вместимости, оснащенных механизированной выгрузкой отходов или без нее и обеспечивающих установку непосредственно под стволом мусоропровода.

5.7 По ЭЭ:

Установлены два вида норм качества электрической энергии: нормально допустимые и предельно допустимые. Оценка соответствия показателей качества электрической энергии указанным нормам проводится в течение расчетного периода, равного 24 ч.

5.7.1 Отклонение напряжения характеризуется показателем установившегося отклонения напряжения, для которого установлены следующие нормы:

- нормально допустимые и предельно допустимые значения установившегося отклонения напряжения на выводах приемников электрической энергии равны соответственно ± 5 и ± 10 % от номинального напряжения электрической сети по ГОСТ 721 и ГОСТ 21128 (номинальное напряжение);

- нормально допустимые и предельно допустимые значения установившегося отклонения напряжения в точках общего присоединения потребителей электрической энергии к электрическим сетям напряжением 0,38 кВ и более должны быть установлены в договорах на пользование электрической энергией между энергоснабжающей организацией и потребителем с учетом необходимости выполнения норм настоящего стандарта на выводах приемников электрической энергии.

5.7.2 Колебания напряжения характеризуются следующими показателями:

- размахом изменения напряжения:

1) предельно допустимые значения размаха изменения напряжения в точках общего присоединения к электрическим сетям при колебаниях напряжения, огибающая которых имеет форму меандра, в зависимости от частоты повторения изменений напряжения или интервала между изменениями напряжения, а так же для потребителей электрической энергии, располагающих лампами накаливания, в помещениях, где требуется значительное зрительное напряжение, определяются по ГОСТ 13109-97;

2) предельно допустимое значение суммы установившегося отклонения напряжения и размаха изменений напряжения в точках присоединения к электрическим сетям напряжением 0,38 кВ равно $\pm 10\%$ от номинального напряжения;

- дозой фликера:

1) предельно допустимое значение для кратковременной дозы фликера при колебаниях напряжения с формой, отличающейся от меандра, равно 1,38, а для длительной дозы фликера при тех же колебаниях напряжения равно 1,0.

Кратковременную дозу фликера определяют на интервале времени наблюдения, равном 10 мин. Длительную дозу фликера определяют на интервале времени наблюдения, равном 2 ч;

2) предельно допустимое значение для кратковременной дозы фликера в точках общего присоединения потребителей электрической энергии, располагающих лампами накаливания в помещениях, где требуется значительное зрительное напряжение, при колебаниях напряжения с формой, отличающейся от меандра, равно 1,0, а для длительной дозы фликера в этих же точках равно 0,74.

5.7.3 Несинусоидальность напряжения характеризуется следующими показателями:

- коэффициентом искажения синусоидальности кривой напряжения;
- коэффициентом i -ой гармонической составляющей напряжения.

Нормы приведенных показателей установлены по ГОСТ 13109-97.

5.7.4 Несимметрия напряжений характеризуется следующими показателями:

- коэффициентом несимметрии напряжений по обратной последовательности:

1) нормально допустимые и предельно допустимые значения коэффициента несимметрии напряжений по обратной последовательности в точках общего присоединения к электрическим сетям равны 2,0 и 4,0 % соответственно;

- коэффициентом несимметрии напряжений по нулевой последовательности:

1) Нормально допустимые и предельно допустимые значения коэффициента несимметрии напряжений по нулевой последовательности в точках общего присоединения к четырехпроводным электрическим сетям с номинальным напряжением 0,38 кВ равны 2,0 и 4,0 % соответственно.

5.7.5 Отклонение частоты напряжения переменного тока в электрических сетях характеризуется показателем отклонения частоты, для которого установлены следующие нормы:

- нормально допустимое и предельно допустимое значения отклонения частоты равны $\pm 0,2$ и $\pm 0,4$ Гц соответственно.

5.7.6 Провал напряжения характеризуется показателем длительности провала напряжения, для которого установлена следующая норма:

- предельно допустимое значение длительности провала напряжения в электрических сетях напряжением до 20 кВ включительно равно 30 с. Длительность автоматически устраняемого провала напряжения в любой точке присоединения к электрическим сетям определяется выдержками времени релейной защиты и автоматики.

5.7.7 Импульс напряжения характеризуется показателем импульсного напряжения. Значения импульсных напряжений для грозовых и

коммутационных импульсов, возникающих в электрических сетях энергоснабжающей организации, приведены в ГОСТ 13109-97.

5.7.8 Временное перенапряжение характеризуется показателем коэффициента временного перенапряжения.

Значения коэффициентов временных перенапряжений, возникающих в электрических сетях энергоснабжающей организации, приведены в ГОСТ 13109-97.

5.8 По ГС:

По рабочему давлению транспортируемого газа газопроводы подразделяются на газопроводы высокого давления I и II категорий, среднего давления и низкого давления.

5.8.1 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:

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

2) производственные здания прочие – 0,6 МПа;

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

4) административные здания – 0,005 МПа;

5) 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;

б) общественные здания (кроме зданий, в которых установка газового оборудования требованиями СНиП РК 3.02-02-2009 не допускается) и складские – 0,005 МПа;

7) жилые здания – 0,003 МПа.

5.8.2 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.

5.8.3 Помещения зданий всех назначений (кроме жилых квартир), где устанавливается газоиспользующее оборудование, работающее в автоматическом режиме без постоянного присутствия обслуживающего персонала, следует оснащать системами контроля загазованности с автоматическим отключением подачи газа и выводом сигнала о загазованности на диспетчерский пункт или в помещение с постоянным присутствием, если другие требования не регламентированы соответствующими строительными нормами и правилами.

Системы контроля загазованности помещений с автоматическим отключением подачи газа в жилых зданиях следует предусматривать при установке отопительного оборудования:

- независимо от места установки - мощностью свыше 60 кВт;
- в подвальных, цокольных этажах и в пристройке к зданию - независимо от тепловой мощности.

5.8.4 Внутренние газопроводы следует выполнять из металлических труб. Присоединение к газопроводам бытовых газовых приборов, КИП, баллонов сжиженного нефтяного газа, газогорелочных устройств переносного и передвижного газоиспользующего оборудования разрешается предусматривать гибкими рукавами, стойкими к транспортируемому газу при заданных давлении и температуре.

5.8.5 Соединения труб должны быть неразъемными.

Разъемные соединения разрешается предусматривать в местах присоединения газового и газоиспользующего оборудования, арматуры и КИП, а также на газопроводах обвязки и газоиспользующего оборудования, если это предусмотрено документацией заводов изготовителей.

5.8.6 Прокладку газопроводов следует предусматривать открытой или скрытой. При скрытой прокладке газопроводов необходимо предусматривать дополнительные меры по их защите от коррозии и обеспечивать возможность их осмотра и ремонта защитных покрытий.

В местах пересечения строительных конструкций зданий газопроводы следует прокладывать в футлярах.

Скрытая прокладка газопроводов сжиженного нефтяного газа не допускается.

5.8.7 При необходимости допускается открытая транзитная прокладка газопроводов, в том числе через жилые помещения, помещения общественного назначения и производственные помещения зданий всех назначений, с учетом требований 5.8.1 по давлению газа, если на газопроводе нет разъемных соединений и обеспечивается доступ для его осмотра.

5.8.8 На газопроводах производственных зданий, котельных, общественных и бытовых зданий производственного назначения следует предусматривать продувочные трубопроводы.

5.8.9 Не допускается предусматривать прокладку газопроводов:

1) в помещениях, относящихся по взрывной и взрывопожарной опасности к категориям А и Б;

2) во взрывоопасных зонах всех помещений;

3) в подвалах;

4) в складских зданиях взрывоопасных и горючих материалов;

5) в помещениях подстанций и распределительных устройств;

6) через вентиляционные камеры, шахты и каналы;

7) через шахты лифтов и лестничные клетки помещения мусоросборников, дымоходы;

8) через помещения где газопровод может быть подвержен коррозии, а также в местах возможного воздействия агрессивных веществ и в местах где газопроводы могут омываться очень горячими продуктами сгорания или соприкасаться с очень нагретым или расплавленным металлом

5.8.10 Установку отключающих устройств следует предусматривать:

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

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

3) перед горелками и запальниками газоиспользующего оборудования;

4) на продувочных газопроводах;

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

5.8.11 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 Методы определения уровня качества коммунальных услуг

6.1 Показатели, характеризующие уровень качества оказания услуг по подключению, определяются исходя из доли исполненных без нарушения сроков договоров в общем числе договоров на осуществление подключений в данном расчетном периоде и продолжительности рассмотрения заявлений на осуществление подключений.

6.1.1 $V_{\text{ч}}$ – показатель исполнения договоров на осуществление подключения определяется как отличие от 1 доли числа исполненных без нарушений договоров в общем числе запланированных подключений со сроком исполнения в течение расчетного периода регулирования определяется по формуле (1):

$$B_{\text{ч}} = 1 - N_{\text{вып}} / N_{\text{дог}}, \quad (1)$$

где: $N_{\text{дог}}$ – число договоров о подключении, осуществление подключения по которым запланировано в течение расчетного периода регулирования;

$N_{\text{вып}}$ – число таких договоров, обязательства по которым исполнены без нарушения сроков, шт.;

6.1.2 $B_{\text{п}}$ – показатель средней продолжительности рассмотрения заявлений на подключение определяется по формуле (2):

$$B_{\text{п}} = (S T_{\text{р}}^k / T_{\text{н}}^k) / N_{\text{з}}, \quad (2)$$

где: $T_{\text{р}}^k$ – продолжительность рассмотрения регулируемой организацией k -ого заявления на подключение, поданного со сроком рассмотрения в течение расчетного периода регулирований в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, дн. ($k=1$);

$T_{\text{н}}^k$ – нормативная продолжительность рассмотрения регулируемой организацией такого заявления (за исключением увеличения продолжительности сроков рассмотрения заявлений, вызванных повторной подачей заявителем несоответствующих требованиям заявлений), дн. ($k=1$);

$N_{\text{з}}$ – число указанных заявлений.

6.1.3 $B_{\text{кл}}$ – показатель клиентоориентированности определяется исходя из степени соблюдения регулируемой организацией требований нормативных правовых актов в отношении Потребителей товаров и услуг, а также оперативности реагирования на обращения (жалобы) Потребителей товаров и услуг, т.е. эффективности взаимодействия с ними, и рассчитывается по формуле (3):

$$B_{\text{кл}} = k_1 C_{\text{нпа}} + k_2 C_{\text{в}}, \quad (3)$$

где: $C_{\text{нпа}}$, $C_{\text{в}}$ – составляющие показателя клиентоориентированности;

k_1 , k_2 – относительные веса составляющих. Для теплоисточников $k_1=0,6$, $k_2=0,4$; для теплосетевых организаций $k_1=0,4$, $k_2=0,6$; для регулируемых организаций, распоряжающихся и теплоисточниками и тепловыми сетями, $k_1=0,5$, $k_2=0,5$;

$C_{\text{нпа}}$ – составляющая несоблюдения регулируемой организацией установленных нормативными правовыми актами требований, определяется как число нарушений установленных требований в расчете на единицу объема тепловой мощности и длины тепловой сети регулируемой организации определяется по формуле (4):

$$C_{\text{нпа}} = n_{\text{нпа}} / L, \quad (4)$$

где $n_{\text{ппа}}$ – число установленных вступившим в законную силу решением суда нарушений регулируемой организацией, в том числе по фактам дискриминации Потребителей товаров и услуг по доступу к товарам и услугам регулируемой организации, а также по порядку оказания услуг, шт.;

L - длина тепловой сети.

$C_{\text{в}}$ – составляющая неэффективности взаимодействия с Потребителями товаров и услуг, определяется по формуле (5):

$$C_{\text{в}} = I_{\text{ор}} + I_{\text{рем}}, \quad (5)$$

где: $I_{\text{ор}}$, $I_{\text{рем}}$ – коэффициенты, отражающие степень неэффективности взаимодействия с Потребителями товаров и услуг:

1) $I_{\text{ор}}$ – коэффициент оперативности реагирования на обращения Потребителей товаров и услуг, характеризующий соблюдение сроков рассмотрения обращений (жалоб) Потребителей товаров и услуг и реагирования на обращения (жалобы), если содержание обращения (жалобы) требует (в соответствии с нормативными правовыми актами, соглашениями между регулируемой организацией и Потребителями товаров и услуг или иными документами регулируемой организации) выполнения регулируемой организацией мероприятий по отработке предмета обращения (жалобы) определяется по формуле (6):

$$I_{\text{ор}} = 0,5 \frac{\sum_{i=1}^l \frac{\max\{t_{i\text{рассм}}^{\text{факт}} - t_{i\text{рассм}}^{\text{норм}}, 0\}}{t_{i\text{рассм}}^{\text{норм}}}}{l} + 0,5 \frac{\sum_{i=1}^m \frac{\max\{t_{i\text{устр}}^{\text{факт}} - t_{i\text{устр}}^{\text{норм}}, 0\}}{t_{i\text{устр}}^{\text{норм}}}}{m}, \quad (6)$$

где: $t_{i\text{рассм}}^{\text{норм}}$ – установленный нормативными правовыми актами, договорами между регулируемой организацией и Потребителями товаров и услуг, иными документами регулируемой организации срок рассмотрения и ответа (письменного или устного) Потребителю товаров и услуг на обращение (жалобу), час;

$t_{i\text{рассм}}^{\text{факт}}$ – фактическое время рассмотрения письменного или устного обращения (жалобы) Потребителя товаров и услуг с момента регистрации в установленном порядке поступившего обращения (жалобы) до момента ответа на обращение (жалобу), зарегистрированного в установленном порядке, час;

$t_{i\text{устр}}^{\text{норм}}$ – установленный нормативными правовыми актами, договорами между регулируемой организацией и Потребителями товаров и услуг, иными документами регулируемой организации, техническими регламентами срок выполнения мероприятий, необходимых для устранения причины обращения (жалобы), час;

$t_{i \text{ устр}}^{\text{факт}}$ – фактическое время, затраченное регулируемой организацией, на выполнение мероприятий, необходимых для устранения предмета обращения (жалобы) Потребителя товаров и услуг, если содержание жалобы (обращения) требует в соответствии с нормативными правовыми актами, договорами между регулируемой организацией и Потребителями товаров и услуг, иными документами регулируемой организации выполнения ею мероприятий, необходимых для устранения причины обращения (жалобы), час;

l – суммарное число обращений (жалоб) Потребителей товаров и услуг, поступивших в регулируемую организацию (письменно или устно) в течение расчетного периода регулирования, шт.;

m – суммарное число обращений (жалоб), требующих в соответствии с нормативными правовыми актами, договорами между регулируемой организацией и Потребителями товаров и услуг, иными документами регулируемой организации выполнения ею мероприятий, необходимых для устранения причины обращения (жалобы) в течение расчетного периода регулирования, шт.;

2) $I_{\text{рем}}$ – коэффициент соблюдения объема и сроков ремонтных работ, характеризующий соблюдение регулируемой организацией объемов и сроков плановых работ по ремонту и техническому обслуживанию оборудования ее объектов теплофикационного и (или) теплосетевого хозяйства определяется по формуле (7):

$$I_{\text{РЕМ}} = \frac{\sum_{i=1}^r \max\{t_{i \text{откл}}^{\text{факт}} - t_{i \text{откл}}^{\text{норм}}, 0\} / t_{i \text{откл}}^{\text{норм}}}{r}, \quad (7)$$

где $t_{i \text{откл}}^{\text{норм}}$ – установленные нормативными правовыми документами, техническими регламентами, правилами нормативные сроки проведения ремонтных работ, работ по техническому обслуживанию оборудования объектов теплофикационного и (или) теплосетевого хозяйства регулируемой организации по видам работ с отключением оборудования в течение расчетного периода регулирования, час;

$t_{i \text{откл}}^{\text{факт}}$ – фактически затраченное регулируемой организацией время на выполнение плановых работ по ремонту, техническому обслуживанию оборудования объектов ее теплофикационного и (или) теплосетевого хозяйства по видам работ с отключением оборудования в течение расчетного периода регулирования, час;

r – суммарное число ремонтных работ, работ по техническому обслуживанию с отключением оборудования регулируемой организации, осуществлявшихся в течение расчетного периода регулирования, шт.

7 Социологические методы определения уровня качества коммунальных услуг

Нефизические характеристики определения уровня качества коммунальных услуг ключевым моментом данного понятия является «степень удовлетворения требований населения», которую оценивают с помощью социологических методов (опросы, анкетирование жителей – Потребителей коммунальных услуг). В качестве основного параметра предоставления качества коммунальных услуг необходимо использовать количество жалоб Потребителей. Данный выбор достаточно логичен: чем меньше жалоб от Потребителей коммунальных услуг – тем эффективнее, качественнее они предоставляются.

Очевидной трудностью данного подхода является дифференциация Потребителей коммунальных услуг по запросам к уровню качества, то есть разные жилищно-коммунальные предприятия могут получать различное количество жалоб из-за разных ожиданий качества коммунальных услуг у Потребителей. Однако при более детальном анализе ожиданий качества Потребителей становится очевидным, что число жалоб при достаточно большом числе наблюдений – это близкое к нормальному распределению.

Следующим шагом методики является обеспечение сопоставимости различных поставщиков услуг по масштабам предоставления коммунальных услуг. Для этого необходимо использовать не абсолютные (количество жалоб), а относительные величины (показатели). В качестве такого показателя будем использовать соотношение числа жалоб и числа Потребителей коммунальных услуг. Под жалобами будем понимать зафиксированные (в аварийной службе, в газетах, ТВ, управляющих компаниях, инспекциях и прочих подобных службах) обращения Потребителей коммунальных услуг в связи с неисправностями, авариями, перебоями в поставке, ненадлежащем качестве и т.п. коммунальных услуг, а также штрафы и прочие подобные санкции. Данный показатель называется «жалобоотдача» (8):

$$ЖО = \frac{K_{\text{потр}}}{K_{\text{жа}}}, \quad (8)$$

где : $K_{\text{потр}}$ – количество Потребителей коммунальных услуг. $K_{\text{жа}}$ – количество «жалоб» за анализируемый период (год).

Жалобоотдача показывает количество Потребителей услуг, приходящееся на 1 жалобу. Подразумевается, что показатель жалобоотдачи должен максимизироваться, то есть, например, чем меньше количество жалоб (знаменатель формулы (8)), тем качественнее работает Услугодатель. Количество жалоб за год берется для того, чтобы показатель «жалобоотдача» мог использоваться для организаций, оказывающих коммунальные услуги разного типа (например, теплоснабжение и водоотведение – число аварий у данных типов услуг различается на порядок), и чтобы нивелировать сезонность

жалоб (время года сильно влияет на количество жалоб у разных видов коммунальных услуг).

Однако, очень часто Услугодатель находится изначально в неравных условиях, например, разная степень износа основных средств самой организации и обслуживаемых Потребителей (например, одно предприятие предоставляет свои услуги Потребителям недавно построенных многоэтажных домов, а другое – Потребителям ветхого фонда, где количество аварий будет значительно больше, а выручка – меньше). Поэтому необходимо дополнить показатель жалобоотдачи выравнивающим коэффициентом K_B , учитывающим разную степень износа объектов жилого фонда, обслуживаемых Потребителями коммунальных услуг.

В настоящее время в подавляющем большинстве случаев единственным источником информации о степени износа объектов жилого фонда, обслуживаемых Потребителями коммунальных услуг, являются материалы технической инвентаризации: на каждое здание заполняется инвентарная карточка, в которой указывается степень износа. Так как физический износ зданий неоднороден (то есть обслуживаются Потребители, проживающие в зданиях с различным износом), для практического использования необходимо взять средневзвешенную по размерам жилого фонда степень износа всего жилого фонда, обслуживаемого Услугодателем (9):

$$\bar{I}_{ж\ä} = \sum_{i=1}^N I_i d_i, \quad (9)$$

где I_i – износ i -го объекта; d_i – доля i -го объекта жилого фонда.

В качестве выравнивающего коэффициента используется повышающая шкала:

| Средний износ, % | до 20 | от 20 до 40 | от 40 до 60 | от 60 до 80 | более 80 |
|------------------|-------|-------------|-------------|-------------|----------|
| K_B | 1 | 1,5 | 2 | 3 | 5 |

В итоге, для определения качества предоставляемых коммунальных услуг используют скорректированный (выровненного по величине износа) показатель жалобоотдачи (10):

$$ЖО' = K_e \frac{K_{логр}}{K_{жа}}, \quad (10)$$

Скорректированный показатель жалобоотдачи достаточно скупо иллюстрирует качество предоставляемых коммунальных услуг, но его несомненным преимуществом является его универсальность – независимо от характера и вида предоставляемых услуг, размеров Услугодателя данный показатель будет информативным.

Следующим этапом методики является взаимосогласование качества предоставленных коммунальных услуг и их цены (стоимости). Очевидно, что при оценке стоимости коммунальных услуг критерий должен быть один – чем дешевле, тем лучше для Потребителя. Однако дешевизна коммунальных услуг может обернуться их низким качеством. Чтобы этого не случилось, необходимо рассматривать скорректированный показатель жалобоотдачи совместно с ценой услуг, то есть комплексно.

Все виды коммунальных услуг разделяют для анализа на 3 категории:

- зависящие от размера площади (содержание и ремонт жилья);
- зависящие от температуры окружающего воздуха (теплоснабжение);
- зависящие от числа живущих на данной площади (остальные виды коммунальных услуг).

Кроме услуг по утилизации мусора, остальные виды коммунальных услуг находятся в сфере естественных монополий и регулируются государством. Однако во многих населенных пунктах существуют два и более Услугодателя. При проведении анализа уровня качества коммунальных услуг по каждому виду коммунальных услуг Пользователь должен выявить наименьший тариф при прочих равных условиях. Но условия, как правило, неравны, так как более высокий тариф может быть обоснован более высоким качеством коммунальной услуги. Таким образом, необходимо сравнивать поставщиков коммунальных услуг именно по соотношению «цена/качество». Для Потребителей числитель этого соотношения должен минимизироваться, а знаменатель – максимизироваться (11), т.е.:

$$\frac{\text{цена ЖКУ} \rightarrow \min}{\text{качество ЖКУ} \rightarrow \max} \quad (11)$$

Поскольку для оценки качества коммунальных услуг можно использовать скорректированный показатель жалобоотдачи (10), то подставив формулу (10) в формулу (11), можно получить соотношение цены и качества коммунальных услуг (12):

$$K_{ц/к} = \frac{\text{"цена"}}{Ж'б} = \frac{K_{жа} * \text{"цена"}}{K_с * K_{погр}} \quad (12)$$

В формуле (12) показатель «цена» необходимо рассчитывать разными способами в зависимости от категории коммунальных услуг. Выше было сказано, что таких категорий 3:

- 1) зависящие от размера площади – средняя цена 1 кв.м.;
- 2) зависящие от температуры окружающего воздуха – средняя цена 1 Гкал;
- 3) зависящие от числа живущих на данной площади – средняя цена на 1 чел.

Очевидно, что используемая в формуле (12) «цена» – это усредненный по Потребителям тариф на оказание конкретного вида коммунальных услуг (Т), следовательно, получаем окончательную формулу показателя «цена/качество» коммунальных услуг» (13):

$$K_{ц/к} = \frac{\text{"цена"}}{Ж\text{'б}}, \quad (13)$$

Необходимо пояснить трактовку различных значений, полученных по формуле (13): чем больше получаемое значение, тем более качественные коммунальные услуги предоставляет поставщик коммунальных услуг за определенную цену, и наоборот. Рассчитав значения показателя «цена/качество коммунальных услуг» для различных Услугодателей заинтересованные стороны (Потребители коммунальных услуг, местные исполнительные органы, статистические органы и т.д.) могут сделать соответствующие выводы о качестве предоставляемых услуг различными поставщиками, сравнивая полученные значения.

8. Порядок установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

8.1. 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 Услугодателя с последующей отметкой о времени (дате, часе) возобновления услуги с должным (надлежащим) качеством.

8.2 При неполучении услуги, получении услуги ненадлежащего качества или не в полном объеме Потребитель должен известить об этом Услугодателя лично (заявкой) или телефонограммой 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 Услугодателя (если ухудшение качества услуги или ее прекращение Услугодателем 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 Услугодателя.

Услугодатель 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.

8.3 При отказе Услугодателя 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 Услугодателя);
- 4) время восстановления услуги (нормализации ее качества);
- 5) период отсутствия (ухудшения качества) услуги.

Акт подписывается Потребителем, уполномоченным членом кооператива собственников квартир (домов), обслуживающей организацией либо двумя независимыми свидетелями и направляется Услугодателю. В случае не урегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок Потребитель передает иск в суд.

8.4 Нарушения, допущенные Потребителем при пользовании услугой, оформляются двусторонним актом представителей Услугодателя 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 Услугодателя или органа управления объектом кондоминиума в составе не менее трех человек.

8.5 На основании акта Услугодатель 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 Услугодатель передает иск в суд о взыскании с Потребителя предъявленной суммы в принудительном порядке и вправе в установленном порядке приостановить исполнение договора.

9 Права и обязанности Потребителя коммунальных услуг

9.1 Потребитель имеет право:

- 1) на получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;
- 2) получать информацию о порядке установления цен (тарифов) на услуги от соответствующих государственных органов, которые осуществляют контроль этих показателей;
- 3) не производить оплату за полученную услугу, если Услугодателем в установленном порядке не выставлен счет;
- 4) требовать от Услугодателя возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также возмещения морального вреда;
- 5) не производить оплату услуг за время перерывов, сверх установленных Договором;

б) 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);

7) использовать энергию в необходимом ему количестве при условии своевременной оплаты;

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

9.2 Потребитель обязан:

1) заключить индивидуальный договор с Услугодателем;

2) соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;

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

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

5) при выезде из квартиры, индивидуального дома произвести расчет за использованные услуги по день выезда.

9.3 Потребителю запрещается:

1) переоборудовать внутриквартирные сети, инженерное оборудование и устройства без согласования с Услугодателем;

2) устанавливать, подключать и использовать без согласования с Услугодателем 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;

3) нарушать имеющиеся схемы учета энергии;

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

10 Права и обязанности Услугодателя коммунальных услуг

10.1 Услугодатель имеет право:

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

2) осуществлять контроль потребления и оплаты;

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

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

10.2 Услугодатель обязан:

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

2) заключить с Потребителем индивидуальный договор на предоставление услуги;

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

4) 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;

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

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

7) предъявлять Потребителю ежемесячно счет на оплату поставленных услуг и энергии.

10.3 Услугодателю запрещается:

1) отказывать в предоставлении услуги или ограничивать Потребителя в получении услуги по причинам невыполнения требований другими потребителями;

2) взимать с Потребителя дополнительную плату за энергию, отпущенную с повышенными параметрами против договорных;

3) требовать от Потребителя ежемесячной оплаты услуг без предоставления на них счета.

11 Принципы, показатели и критерии повышения качества коммунальных услуг

11.1 Методы управления качеством услуг делятся на прямые и косвенные [3].

11.1.1 Прямые методы, подразделяются на методы оперативного управления и методы общего менеджмента.

Прямые методы используются непосредственно в организации, предоставляющей услуги. Методы оперативного управления представлены на Рисунке 1.



Рисунок 1 - Методы оперативного управления качеством жилищно-коммунальных услуг

Методы общего менеджмента в организации, в основе которых лежат административные, экономические и социально-психологические методы представлены на Рисунок 2.



Рисунок 2 - Методы общего менеджмента

11.1.2 Косвенные методы регулирования качества услуг представлены группой методов государственного регулирования и подразделяются на административные и экономические методы (Рисунок 3).

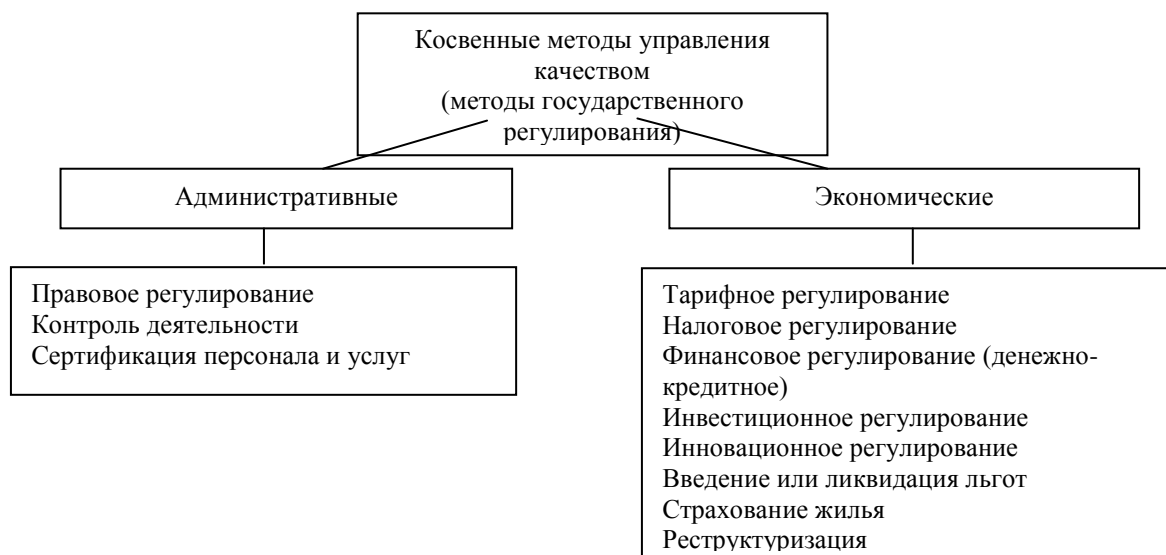


Рисунок 3- Косвенные методы управления качеством жилищно-коммунальных услуг

11.2 Методы общего менеджмента, представленные на Рисунке 2, направлены на организацию работы по управлению качеством, на создание мотивации каждого сотрудника, направленной на улучшение качества услуг.

11.3 Косвенные методы управления качеством (Рисунок 3) представляют методы государственного регулирования, которые оказывают влияние на все предприятия отрасли в целом и создают благоприятную правовую и экономическую обстановку в экономике страны, стимулируя повышение качества на всех предприятиях.

12 Контроль качества коммунальных услуг

12.1 Услугодателю 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.

12.2 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.

12.3 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).

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

Библиография

[1] 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.

[2] Чалиева А.А. Материалы международной научно-практической конференции «Государственное регулирование экономики. Региональный аспект», Нижний Новгород, 2007г.

[3] Нотенко С.Н., Донсков С.В., Чекановский Ю.Л. Вопросы управления качеством жилищно-коммунальных услуг. Журнал «Жилье и реформы» №2(4), 2003г.

СанПиН 4723-88 «Санитарные правила устройства и эксплуатации систем централизованного горячего водоснабжения»