Аналіз нормативно-правових актів, що регулюють питання надання комунальних послуг*, з метою проведення оцінки рівня їх доступності для споживачів

№ п/п	Нормативно-правовий акт в галузі комунальних послуг	Дата прийняття	Норми, що забезпечують доступність комунальних послуг для споживачів, у тому числі для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення
		Закон України	
1	«Про житлово-комунальні послуги»	09.11.2017 № 2189-VIII	У разі якщо співвласники багатоквартирного будинку не прийняли рішення про вибір моделі договірних відносин та не уклали з виконавцем комунальної послуги відповідний договір (крім послуг з постачання та розподілу природного газу і послуг з постачання та розподілу електричної енергії), з ними укладається індивідуальний договір про надання комунальної послуги, що є публічним договором приєднання. Такі договори вважаються укладеними, якщо протягом 30 днів з дня опублікування тексту договору на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця послуги співвласники багатоквартирного будинку не прийняли рішення про вибір моделі договірних відносин та не уклали відповідний договір з виконавцем комунальної послуги. При цьому розміщується повідомлення про місце опублікування тексту договору у загальнодоступних місцях на інформаційних стендах та/або рахунках на оплату послуг. У разі укладення публічних договорів приєднання про надання комунальних послуг виконавці комунальних послуг розміщують вимоги до якості відповідних послуг згідно із законодавством та іншу необхідну [illegible] ого будинку окремо на офіційному [illegible] я та/або на власному веб-сайті. При [illegible] місце опублікування таких вимог

ДОКУМЕНТ СЕД Мінрозвитку
19743/25-25 від **22.10.2025**
Підписувач Сурай Віталій Анатолійович
Сертифікат 3FAA9288358EC0030400000073F23A002319E000
Дійсний з 10.02.2025 0:00:00 по 09.02.2027 23:59:59

			у загальнодоступних місцях на інформаційних стендах та/або рахунках на оплату послуг. Публічні договори приєднання про надання комунальних послуг з власниками індивідуальних (садибних) житлових будинків вважаються укладеними, якщо протягом 30 днів з дня опублікування тексту договору на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця послуги такий власник не вчинив дій щодо відключення (відмови) від комунальної послуги. При цьому розміщується повідомлення про місце опублікування тексту договору у загальнодоступних місцях на інформаційних стендах та/або рахунках на оплату послуг (частина п’ята статті 13 Закону України «Про житлово-комунальні послуги»).
Постанови Кабінету Міністрів України			
1	Про затвердження Порядку подання засобів вимірювальної техніки на періодичну повірку, обслуговування та ремонт	08.07.2015 № 474	Виконавець не пізніше ніж за місяць до настання строку проведення періодичної повірки засобу вимірювальної техніки або протягом трьох робочих днів з дня отримання відомостей про необхідність його ремонту інформує про це споживача шляхом надсилання повідомлення за формою згідно з додатком 1 рекомендованим листом з повідомленням про вручення або через цифрову інтегровану інформаційно-аналітичну систему «Єдина платформа житлово-комунальних послуг» (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця) з автоматичним підтвердженням факту доставки та отримання повідомлення, або в інший спосіб, що підтверджуватиме отримання його споживачем (пункт 7 Порядку). У разі неможливості споживача у зазначений строк забезпечити доступ представника виконавця до засобу вимірювальної техніки для проведення його періодичної повірки споживач не пізніше ніж за 10 календарних днів до настання такого строку інформує про це виконавця шляхом надсилання рекомендованого листа з повідомленням про вручення або через Єдину платформу (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця), або

			в інший спосіб, що підтверджуватиме отримання виконавцем відповідної інформації. Інший строк доступу до засобу вимірювальної техніки споживач та виконавець узгоджують, зокрема шляхом обміну листами, які можуть формуватись та надсилатись в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця) (пункт 8 Порядку). Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця): формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта про демонтаж засобу вимірювальної техніки; завантаження до Єдиної платформи електронного примірника акта про демонтаж засобу вимірювальної техніки, складеного у паперовій формі; передачі заінтересованим сторонам електронних примірників акта про демонтаж засобу вимірювальної техніки, підтверджених за допомогою електронного підпису (пункт 9 Порядку).
2	Про затвердження Порядку інформування оператором зовнішніх інженерних мереж власників (співвласників) будівлі про намір встановлення вузла комерційного обліку	06.06.2018 № 444	Оператор зовнішніх інженерних мереж не менш як за два місяці до встановлення вузла комерційного обліку повідомляє власникам (співвласникам) будівлі про намір встановити такий вузол за формою згідно з додатком (далі – повідомлення) (пункт 3 Порядку). Повідомлення доводиться до відома власників (співвласників) будівлі шляхом розміщення: на офіційному веб-сайті оператора зовнішніх інженерних мереж, а у разі відсутності такого веб-сайту - на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування; у загальнодоступному місці на інформаційних стендах у під’їздах будівлі. Оператор забезпечує доведення до відома власників (співвласників) будівлі інформації про намір встановити вузол комерційного обліку шляхом

			повідомлення на паперовому носії кожного власника (співвласника) будівлі протягом тридцяти днів з дня розміщення повідомлення на офіційному веб-сайті оператора зовнішніх інженерних мереж, а у разі відсутності такого веб-сайту – на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та у загальнодоступному місці на інформаційних стендах у під'їздах будівлі (пункт 4 Порядку). Днем отримання повідомлення власниками (співвласниками) будівлі є дата розміщення повідомлення на офіційному веб-сайті оператора зовнішніх інженерних мереж, а у разі відсутності такого веб-сайту – на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування. У разі відсутності веб-сайту у оператора зовнішніх інженерних мереж та органу місцевого самоврядування днем отримання повідомлення є дата розміщення повідомлення у загальнодоступному місці на інформаційних стендах у під'їздах будівлі (пункт 5 Порядку).
3	Про затвердження Правил надання послуги з постачання гарячої води та типових договорів про надання послуги з постачання гарячої води	11.12.2019 № 1182	Договір про надання послуги з постачання гарячої води про може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Єдина платформа житлово-комунальних послуг» (далі – Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця) (пункт 4 Порядку надання послуги). Способами, що гарантують доведення інформації до споживача, є оголошення, розміщені на офіційному веб-сайті виконавця (за наявності), у під'їзді, на дошці оголошень (за наявності), повідомлення в електронному кабінеті Єдиної платформи для споживача (за наявності), в електронній системі обліку розрахунків споживача (за наявності), або повідомлення споживачу за допомогою засобів зв'язку, електрозв'язку (у тому числі електронною поштою), номер/адреса яких зазначені споживачем у заяві-приєднанні до індивідуального договору про надання послуги з постачання гарячої води або у розділі «Реквізити і підписи сторін» в усіх інших договорах (пункт 9 Порядку надання послуги).

4	Про затвердження Правил надання послуги з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії	21.08.2019 № 830	У разі укладення публічних договорів приєднання детальні вимоги до якості послуги та іншу необхідну інформацію (адреса, опалювана площа (об'єм) будинку, максимальне теплове навантаження будинку, наявність чи відсутність індивідуального теплового пункту, наявність чи відсутність вузла (вузлів) комерційного обліку тощо) для кожного багатоквартирного будинку окремо виконавець розміщує на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на власному веб-сайті. При цьому розміщується повідомлення про місце опублікування таких вимог у загальнодоступних місцях на інформаційних стендах та/або рахунках на оплату послуг. Відповідний договір може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Єдина платформа житлово-комунальних послуг» (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця) (пункт 5 Порядку надання послуги). Способами, що гарантують доведення інформації до споживача, є оголошення, розміщені на офіційному веб-сайті виконавця (за наявності), у під'їзді, на дошці оголошень (за наявності), повідомлення в електронному кабінеті Єдиної платформи для споживача (за наявності), в електронній системі обліку розрахунків споживача (за наявності), або повідомлення споживачу за допомогою засобів зв'язку, електрозв'язку (у тому числі електронною поштою), номер/адресу яких зазначено споживачем у заяві-приєднанні до індивідуального договору про надання послуги з постачання теплової енергії або у розділі «Реквізити і підписи сторін» в усіх інших договорах. Споживачам у багатоквартирному будинку така інформація додатково доводиться шляхом розміщення відповідних оголошень на дошках оголошень, що розташовані у місцях загального користування такого будинку або на його прибудинковій території (пункт 10 Порядку надання послуги).
5	Про затвердження Правил надання послуг з	05.07.2019 № 690	Договори про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення можуть бути укладені в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи

	централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення		«Єдина платформа житлово-комунальних послуг» (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця) (пункт 5 Порядку надання послуг). Способами, що гарантують доведення інформації до споживача, є оголошення, розміщені на офіційному веб-сайті виконавця (за наявності), у під'їзді, на дошці оголошень (за наявності), повідомлення в електронному кабінеті Єдиної платформи для споживача (за наявності), в електронній системі обліку розрахунків споживача (за наявності), або повідомлення споживачу за допомогою засобів зв'язку, електрозв'язку (зокрема електронною поштою), номер/адреса яких зазначені споживачем у заяві-приєднанні до індивідуального договору про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення або у розділі «Реквізити і підписи сторін» у всіх інших договорах. Споживачам у багатоквартирному будинку така інформація додатково доводиться шляхом розміщення відповідних оголошень на дошках оголошень, що розташовані у місцях загального користування такого будинку або на його прибудинковій території (пункт 11 Порядку надання послуг).
6	Про затвердження Порядку здійснення відбору проб та проведення їх дослідження щодо послуг з централізованого водопостачання, постачання гарячої води та послуг з постачання та	04.10.2022 № 1114	У разі необхідності відбору проб питної, гарячої води, природного газу для проведення перевірки відповідності якості надання послуг з централізованого водопостачання, постачання гарячої води та послуг з постачання та розподілу природного газу параметрам, передбаченим договором про надання зазначених послуг, споживач може звертатися до виконавця комунальної послуги в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку, в письмовій формі за поштовою адресою або адресою електронної пошти, що зазначена в договорі про надання відповідних послуг, або через цифрову інтегровану інформаційно-аналітичну систему «Єдина платформа житлово-комунальних послуг» (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця комунальної послуги), який забезпечує здійснення відбору відповідних проб власною або іншою акредитованою випробувальною лабораторією.

	розподілу природного газу		Перелік акредитованих випробувальних лабораторій, які є доступними для виконавців комунальних послуг та споживачів, розміщується на Єдиній платформі. У разі неприбуття виконавця комунальної послуги споживач має право відповідно до статті 27 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» ініціювати власним коштом проведення відбору проб для проведення аналізу гарячої та холодної води шляхом залучення для цього акредитованих випробувальних лабораторій шляхом подання відповідної заяви до акредитованої випробувальної лабораторії через Єдину платформу (за наявності електронного кабінету в споживача та доступу до Єдиної платформи в акредитованої випробувальної лабораторії) (пункт 3 Порядку). У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб питної, гарячої води, природного газу факту постачання послуг неналежної якості витрати споживача на оплату проведених досліджень проб підлягають компенсації за рахунок виконавця відповідної комунальної послуги. Для цього споживач подає виконавцю комунальної послуги заяву у довільній формі та результати досліджень відібраних проб, які підтверджують неналежну якість комунальної послуги. Така заява може бути сформована та подана з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця комунальної послуги) (пункт 4 Порядку). Результати досліджень проб питної води споживач отримує у виконавця, звернувшись до нього в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв’язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена в договорі про надання відповідних послуг (пункт 9 Порядку). Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця комунальної послуги): формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта-претензії;

			передачі підтвердженого акта-претензії заінтересованим сторонам; аналізу відповідності показників якості питної води вимогам Державних санітарних норм (пункт 10 Порядку).
7	Про затвердження Правил надання послуги з управління побутовими відходами та типових договорів про надання послуги з управління побутовими відходами	08.08.2023 № 835	Договір про надання послуги з управління побутовими відходами може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Єдина платформа житлово-комунальних послуг» (за наявності електронних кабінетів у сторін договору) (пункт 5 Правил надання послуги з управління побутовими відходами).

***** комунальні послуги – послуги з постачання та розподілу природного газу, постачання та розподілу електричної енергії, постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання, централізованого водовідведення, управління побутовими відходами (пункт 1 частини першої статті 5 Закону України «Про житлово-комунальні послуги»).