Приложение 2 к приказу

Приложение 7

к Правилам осуществления  
деятельности субъектами  
естественных монополий

Форма 1

### Показатели качества и надежности регулируемой услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### (наименование услуги)

1. Общие положения

наименование услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

период действия показателей качества и надежности регулируемой услуги 20 \_\_\_ – 20\_\_\_\_гг.

2. Показатели качества и надежности регулируемой услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименование показателя качества и надежности регулируемой услуги | Единица измерения | Формула расчета показателя качества и надежности регулируемой услуги |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

3. Особые условия

особенности оказания услуги социально уязвимым слоям населения

особенности оказания услуги малому и среднему бизнесу.

4. Целевые значения и допустимые отклонения от целевых значений показателей качества и надежности регулируемой услуги

формируются ведомством или его территориальным органом отдельно по каждому субъекту естественной монополии, предоставляющему регулируемую услугу, для которой формируется проект показателей качества и надежности регулируемой услуги, по [форме 2](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1900019242#z1660) согласно приложению 7 к настоящим Правилам.

Форма 2

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(наименование услуги)

### Целевые значения и допустимые отклонения от целевых значений показателей качества и надежности регулируемой услуги, предоставляемой субъектом естественной монополии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование субъекта)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование показателя качества и надежности регулируемой услуги | Единица измерения | Целевое значение показателя качества и надежности регулируемой услуги | | Допустимое отклонение фактического от целевого значения показателя качества и надежности регулируемой услуги | | | | | | | | | |
| 1 год\*\*\* | | 2 год\*\*\* | | 3 год\*\*\* | | 4 год\*\*\* | | 5 год\*\*\* | |
|  |  |  | б/п\* | нб/п\*\* | б/п\* | нб/п\*\* | б/п\* | нб/п\*\* | б/п\* | нб/п\*\* | б/п\* | нб/п\*\* | б/п\* | нб/п\*\* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | | | | | | | | | |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание

\* – бытовые потребители (далее – б/п);

\*\* – небытовые потребители (далее – нб/п);

\*\*\* – год периода действия качества и надежности регулируемой услуги

Форма 3

|  |
| --- |
|  |

Минимальный перечень показателей качества и надежности

регулируемой услуги

В сфере технической диспетчеризации отпуска в сеть и потреблении электрической энергии:

техническая диспетчеризация отпуска в сеть и потребления электрической энергии.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на получение доступа к услуге с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок |
| 2 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о введении ограничения отпуска электроэнергии | Отношение общей продолжительности (в часах) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического ограничения отпуска электроэнергии) за отчетный год к количеству всех ограничений отпуска электроэнергии за отчетный год |
| 3 | Срок реагирования субъекта на аварийные ситуации в системе отпуска электроэнергии | Отношение общей продолжительности (в часах) восстановления отпуска электроэнергии с момента наступления аварийных ситуаций к количеству всех аварийных ситуаций в системе отпуска электроэнергии за отчетный год |
| 4 | Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя | Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |
| 5 | Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя | Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |

В сфере организации балансирования производства-потребления электрической энергии:

организация балансирования производства-потребления электрической энергии.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на допуск к услуге с момента их поступления в адрес субъекта, решения приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок |
| 2 | Продолжительность внепланового прерывания оказания услуги по организации балансирования производства-потребления электрической энергии | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) внеплановых прерываний оказания услуги по организации балансирования производства-потребления электрической энергии за отчетный год к количеству таких прерываний за отчетный год |
| 3 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о возникновении дисбалансов электрической энергии, приводящих к перегрузке сечений участков электрической сети, и одностороннем расторжении договора на оказание услуги | Отношение общей продолжительности (в часах) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического возникновения значительных дисбалансов электрической энергии потребителей, приводящих к перегрузке сечений участков электрической сети, и одностороннем расторжении договоров на оказание услуги) за отчетный год к количеству всех случаев такого расторжения договоров субъектом за отчетный год |
| 4 | Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя | Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |
| 5 | Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя | Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |

в сфере передачи электрической энергии:

передача электрической энергии.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на присоединение и выдачи технических условий на присоединение электроустановок потребителей к электрическим сетям субъекта с момента получения заявки | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом заявки потребителя на присоединение и выдачи технических условий на присоединение электроустановок потребителей к электрическим сетям субъекта с момента получения заявки за отчетный год, к количеству таких заявок |
| 2 | Продолжительность внеплановых прерываний передачи и (или) распределения электрической энергии | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) внеплановых прерываний передачи и (или) распределения электрической энергии за отчетный год к количеству таких прерываний за отчетный год |
| 3 | Срок рассмотрения субъектом жалобы потребителя на несвоевременную выдачу технических условий на присоединение электроустановок потребителей к электрическим сетям субъекта | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения жалоб потребителей на несвоевременную выдачу технических условий на подключение к электрическим сетям с момента получения заявлений от потребителей, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких жалоб потребителей |
| 4 | Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя (SAIDI) | Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству абонентов (подключений) |
| 5 | Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя (SAIFI) | Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству абонентов (подключений) |

В сфере хранения, транспортировки товарного газа по соединительным, магистральным газопроводам и (или) газораспределительным системам, эксплуатации групповых резервуарных установок, а также транспортировки сырого газа по соединительным газопроводам, за исключением хранения, транспортировки товарного газа в целях транзита через территорию Республики Казахстан и экспорта за пределы Республики Казахстан:

транспортировка товарного газа по соединительным газопроводам;

транспортировка товарного газа по магистральным газопроводам;

транспортировка товарного газа по газораспределительным системам для потребителей Республики Казахстан;

транспортировка сырого газа по соединительным газопроводам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения заявки потребителя на подключение к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на подключение к услуге с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок |
| 2 | Срок выдачи технических условий на подключение потребителя к услуге с момента получения заявления от потребителя | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на подключение к регулируемой услуге с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых были приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений |
| 3 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о плановом прерывании оказания услуги | Отношение общей продолжительности (в часах) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического начала планового прерывания оказания услуги к количеству таких прерываний) за отчетный год к количеству всех таких прерываний за отчетный год |
| 4 | Срок рассмотрения жалобы потребителя на несвоевременную выдачу технических условий на подключение потребителя к услуге с момента получения заявления от потребителя | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения жалоб потребителей на несвоевременную выдачу технических условий с момента получения жалоб потребителей, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких жалоб потребителей |
| 5 | Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя | Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |

В сфере хранения, транспортировки товарного газа по соединительным, магистральным газопроводам и (или) газораспределительным системам, эксплуатации групповых резервуарных установок, а также транспортировки сырого газа по соединительным газопроводам, за исключением хранения, транспортировки товарного газа в целях транзита через территорию Республики Казахстан и экспорта за пределы Республики Казахстан:

транспортировка сжиженного газа по газопроводам от групповой резервуарной установки до крана на вводе потребителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения заявки потребителя на подключение к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на подключение к услуге с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты в отчетном году, к количеству таких заявок |
| 2 | Срок выдачи технических условий на подключение потребителя к услуге с момента получения заявления от потребителя | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на подключение к регулируемой услуге с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений |
| 3 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о плановом прерывании оказания услуги | Отношение общей продолжительности (в часах) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического начала планового прерывания оказания услуги) за отчетный год, к количеству всех прерываний за отчетный год |
| 4 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о принудительном ограничении поставки потребителем газа до среднесуточной нормы поставки газа | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического начала принудительного ограничения поставки потребителем газа до среднесуточной нормы поставки газа), за отчетный год, к количеству всех ограничений поставок за отчетный год |
| 5 | Срок рассмотрения жалобы потребителя на несвоевременную выдачу технических условий на подключение потребителя к услуге с момента получения заявления от потребителя | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения жалоб потребителей на несвоевременную выдачу технических условий с момента получения жалоб потребителей, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких жалоб потребителей |

В сфере хранения, транспортировки товарного газа по соединительным, магистральным газопроводам и (или) газораспределительным системам, эксплуатации групповых резервуарных установок, а также транспортировки сырого газа по соединительным газопроводам, за исключением хранения, транспортировки товарного газа в целях транзита через территорию Республики Казахстан и экспорта за пределы Республики Казахстан:

хранение товарного газа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения заявки потребителя на получение доступа к услуге по хранению товарного газа | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на доступ к услуге субъекта по хранению товарного газа с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок |
| 2 | Срок предоставления субъектом информации потребителю о возникших чрезвычайных и аварийных ситуациях, которые могут повлиять на закачку и (или) хранение и (или) отбор товарного газа | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предоставления субъектом информации потребителю о возникших чрезвычайных и аварийных ситуациях, которые могут повлиять на закачку и (или) хранение и (или) отбор товарного газа с момента возникновения таких ситуаций, решения о предоставлении которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству всех случаев возникновения чрезвычайных и аварийных ситуаций |
| 3 | Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги с момента поступления таких обращений, решения по которым были приняты субъектом в отчетном году, к количеству всех обращений потребителей |
| 4 | Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя | Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |
| 5 | Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя | Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |

В сфере магистральных железнодорожных сетей, за исключением услуг магистральной железнодорожной сети при перевозке грузов в контейнерах, перевозке порожних контейнеров и транзитных перевозках грузов через территорию Республики Казахстан:

предоставление в пользование магистральной железнодорожной сети, за исключением услуг магистральной железнодорожной сети при перевозке грузов в контейнерах и перевозке порожних контейнеров;

организация пропуска подвижного состава по магистральной железнодорожной сети, за исключением услуг магистральной железнодорожной сети при перевозке грузов в контейнерах и перевозке порожних контейнеров;

предоставление в пользование магистральной железнодорожной сети и организация пропуска подвижного состава по ней, за исключением услуг магистральной железнодорожной сети при перевозке грузов в контейнерах и перевозке порожних контейнеров.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услугам магистральной железнодорожной сети с момента предоставления такой заявки потребителем | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на получение доступа к услугам магистральной железнодорожной сети с момента их предоставления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок |
| 2 | Срок уведомления потребителя об отказе в принятии заявки потребителя на получение доступа к услугам магистральной железнодорожной сети к рассмотрению с момента предоставления такой заявки | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) уведомления потребителя об отказе в принятии заявки потребителя на получение доступа к услугам магистральной железнодорожной сети к рассмотрению с момента предоставления такой заявки, решения об отказе в которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей |
| 3 | Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги с момента поступления таких обращений, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких обращений потребителей |

В сфере предоставления услуг железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта при отсутствии конкурентного железнодорожного пути:

предоставление в пользование железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта при условии отсутствия конкурентного железнодорожного пути.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услугам железнодорожных путей с момента предоставления такой заявки потребителя | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на получение доступа к услугам железнодорожных путей по договорам концессии с момента их предоставления в адрес субъекта потребителями, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок |
| 2 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о времени подачи поезда на технический и/или коммерческий осмотр | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (до начала пользования потребителем железнодорожными путями) за отчетный год к количеству всех осмотров за отчетный год |
| 3 | Продолжительность отклонения предоставления услуги потребителю от утвержденного графика движения поездов | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) отклонений предоставления услуги потребителям от утвержденного графика движения поездов за отчетный год к количеству всех случаев таких отклонений за отчетный год |

В сфере подъездных путей при отсутствии конкурентного подъездного пути:

предоставление подъездного пути для проезда подвижного состава при условии отсутствия конкурентного подъездного пути;

предоставление подъездного пути для маневровых работ, погрузки-выгрузки, других технологических операций перевозочного процесса, а также для стоянки подвижного состава, непредусмотренной технологическими операциями перевозочного процесса при условии отсутствия конкурентного подъездного пути.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя на получение доступа к подъездным путям | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех обращений потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких обращений потребителей |
| 2 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о плановом приостановлении предоставления услуги подъездного пути | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического начала планового приостановления оказания услуги), за отчетный год к количеству всех плановых приостановлений за отчетный год |
| 3 | Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги с момента поступления таких обращений, решения по которым приняты субъектом в отчетном году к количеству таких обращений потребителей |

В сфере портов:

услуги за заход судна в морской порт для перевалки нефти и нефтепродуктов по трубопроводам в/из танкера/танкеров с последующим выходом из порта (судозаход);

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Уровень аварийности плавания танкеров в акватории порта | Отношение количества зарегистрированных аварийных случаев с танкерами по вине порта за отчетный год к количеству зарегистрированных аварийных случаев с танкерами в акватории порта по вине порта за предыдущий год |
| 2 | Продолжительность предоставления канала для прохода судов | Отношение времени предоставления канала для прохода судов к причалу за отчетный год к расчетному показателю продолжительности предоставления услуги (365 дней за вычетом 30 дней по природно-климатическим условиям и 5 дней на плановый ремонт) |
| 3 | Удовлетворенность качеством оказания услуг судозахода | Отношение количества поступивших жалоб от судовладельцев на качество получаемых услуг судозахода в порту за отчетный год к количеству поступивших жалоб за предыдущий год |
| 4 | Эффективность услуги | Отношение времени обработки судна за отчетный период к времени обработки судна за предыдущий год (динамика по данному показателю может быть связана с внедрением новых технологий, модернизацией техники, автоматизацией производственного процесса) |

В сфере транспортировки нефти и (или) нефтепродуктов по магистральным трубопроводам, за исключением их транспортировки в целях транзита через территорию Республики Казахстан и экспорта за пределы Республики Казахстан:

услуга по транспортировке нефти по магистральным трубопроводам:

операторская деятельность по единой маршрутизации;

перекачка нефти по системе магистрального трубопровода;

слив нефти с железнодорожных цистерн;

налив нефти в железнодорожные цистерны;

налив нефти в танкера;

слив нефти с автоцистерн;

налив нефти в автоцистерны;

хранение нефти;

перевалка нефти;

смешение нефти.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя об одностороннем приостановлении транспортировки нефти (или) нефтепродуктов по магистральным трубопроводам | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях), за которые субъект предоставляет потребителю уведомления об одностороннем приостановлении транспортировки нефти (или) нефтепродуктов по магистральным трубопроводам за отчетный год к количеству таких приостановок за отчетный год |
| 2 | Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги с момента поступления таких обращений, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких обращений потребителей |
| 3 | В случае приостановления оказания услуг по транспортировке нефти и (или) нефтепродуктов в результате аварий, срок реагирования на аварийные прерывания транспортировки нефти и (или) нефтепродуктов по магистральным трубопроводам | Отношение общей продолжительности (в часах) с момента прерывания транспортировки нефти и (или) нефтепродуктов в случае приостановления оказания услуг по транспортировке нефти и (или) нефтепродуктов в результате аварий до момента полного восстановления транспортировки за отчетный год к количеству аварийных приостановок за отчетный год |
| 4 | Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя | Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |

В сфере производства тепловой энергии в сфере производства, передачи, распределения и (или) снабжения тепловой энергией, за исключением тепловой энергии, выработанной с использованием тепла грунта, грунтовых вод, рек, водоемов, сбросной воды промышленных предприятий и электростанций, канализационно-очистных сооружений:

производство тепловой энергии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о плановом прерывании производства тепловой энергии | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического начала планового прерывания производства тепловой энергии), за отчетный год к количеству всех плановых прерываний за отчетный год |
|  | Показатель надежности регулируемой услуги |  |
| 2 | Продолжительность внеплановых прекращений производства тепловой энергии | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) внеплановых прерываний производства тепловой энергии за отчетный год к количеству таких прерываний за отчетный год |
| 3 | Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя | Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |
| 4 | Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя | Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей |

В сфере производства, передачи, распределения и (или) снабжения тепловой энергией, за исключением тепловой энергии, выработанной с использованием тепла грунта, грунтовых вод, рек, водоемов, сбросной воды промышленных предприятий и электростанций, канализационно-очистных сооружений:

передача и распределение тепловой энергии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о плановом прерывании передачи и (или) распределения тепловой энергии | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического начала планового прерывании передачи и (или) распределения тепловой энергии) за отчетный год к количеству всех плановых прерываний за отчетный год |
| 2 | Срок рассмотрения субъектом заявления потребителя на перерасчет суммы платы за предоставленную теплоэнергию вследствие перерывов в теплоснабжении или отклонении качества тепловой энергии с момента подачи такого заявления | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом заявлений потребителей на перерасчет суммы платы за предоставленную теплоэнергию вследствие перерывов в теплоснабжении или отклонении качества тепловой энергии с момента подачи таких заявлений, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений потребителей |
|  | Показатель надежности регулируемой услуги |  |
| 3 | Продолжительность внеплановых прерываний оказания услуги на один объект | Отношение общей продолжительности внеплановых прерываний оказания услуги за год к общему количеству объектов |
| 4 | Частота внеплановых прерываний оказания услуги на один объект | Отношение общего количества внеплановых прерываний оказания услуги за год к общему количеству объектов |

В сфере производства, передачи, распределения и (или) снабжения тепловой энергией, за исключением тепловой энергии, выработанной с использованием тепла грунта, грунтовых вод, рек, водоемов, сбросной воды промышленных предприятий и электростанций, канализационно-очистных сооружений:

снабжение тепловой энергией

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения заявлений на заключение договора теплоснабжения потребителя на подключение к услуге | Отношение общей продолжительности (в календарных днях) рассмотрения субъектом заявлений на заключение договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией к количеству таких заявлений |
| 2 | Срок рассмотрения ответов на обращения потребителей по вопросам качества предоставленных услуг, в том числе на выставленные счета на оплату | Отношение общей продолжительности (в календарных днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей по вопросам качества предоставленных услуг, в том числе на выставленные счета на оплату, к количеству таких обращений потребителей |
|  | Показатель надежности регулируемой услуги |  |
|  | Количество подтвержденных фактов некорректного выставления счетов за услуги теплоснабжения | Количество подтвержденных фактов некорректного выставления счетов за услуги теплоснабжения |
|  | Собираемость платежей с потребителей за оказанные регулируемые услуги | Отношение суммы оплаты за вычетом других доходов к сумме начисления |

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

подача воды по распределительным сетям

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель показателей качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей за отчетный год |
| 2 | Срок выдачи потребителю технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявления от потребителя | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений |
| 3 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении подачи услуги потребителю более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату. | Отношение общей продолжительности (в календарных днях) предварительного уведомления субъектом потребителя до момента приостановления подачи услуги более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату, за который субъект уведомляет потребителей о таких приостановлениях за отчетный год к количеству всех приостановок подачи услуги потребителям за отчетный год |
| 4 | Срок восстановления субъектом подачи услуги потребителю с момента устранения причины приостановления подачи услуги | Отношение общей продолжительности (в календарных днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом подачи услуги к количеству всех таких приостановок за отчетный год |
| 5 | Срок реагирования субъекта на жалобу потребителя о возникших неисправностях в работе сооружения системы водоснабжения и (или) водоотведения с момента получения такой жалобы в письменной форме через канцелярию предприятия или устной форме в диспетчерскую | Отношение общей продолжительности (в часах при устном обращении и рабочих днях при письменном обращении) с момента получения субъектом жалоб потребителей о возникших неисправностей в работе сооружения системы водоотведения до момента полного восстановления работы этого сооружения к количеству всех таких поступивших жалоб за отчетный год |
| 6 | Срок реагирования субъекта на жалобу потребителя о возникших неисправностях в работе приборов учета с момента получения такой жалобы | Отношение общей продолжительности (в часах) с момента получения субъектом жалоб потребителей о возникших неисправностей в работе приборов учета до момента полного восстановления работы этого прибора к количеству всех поступивших жалоб за отчетный год |

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

отвод сточных вод.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель показателей качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей |
| 2 | Срок выдачи потребителю технических условий на присоединение объектов потребителя к сетям водоотведения субъекта с момента получения заявления от потребителя | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоотведения субъекта с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений потребителей |
| 3 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении предоставления услуги потребителю | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического приостановления оказания услуги), за отчетный год к количеству всех таких приостановок подачи услуги потребителям за отчетный год |
| 4 | Срок восстановления субъектом предоставления услуги потребителю с момента устранения причины приостановления оказания услуги | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом оказания услуги к количеству таких приостановок за отчетный год |

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

подача воды по магистральным трубопроводам;

подача воды по каналам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель показателей качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей за отчетный год |
| 2 | Срок выдачи потребителю технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявления от потребителя | Отношение общей продолжительности выдачи технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству всех заявлений потребителей за отчетный год |
| 3 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении подачи услуги потребителю более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату. | Отношение общей продолжительности (в календарных днях) предварительного уведомления субъектом потребителя до момента приостановления подачи услуги более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату, за который субъект уведомляет потребителей о таких приостановлениях за отчетный год к количеству всех приостановок подачи услуги потребителям за отчетный год |
| 4 | Срок восстановления субъектом подачи услуги потребителю с момента устранения причины приостановления подачи услуги | Отношение общей продолжительности (в календарных днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом подачи услуги к количеству всех таких приостановок за отчетный год |
| 5 | Срок реагирования субъекта на жалобу потребителя о возникших неисправностях в работе сооружения системы водоснабжения и (или) водоотведения с момента получения такой жалобы в письменной форме через канцелярию предприятия или устной форме в диспетчерскую | Отношение общей продолжительности (в часах при устном обращении и рабочих днях при письменном обращении) с момента получения субъектом жалоб потребителей о возникших неисправностей в работе сооружения системы водоотведения до момента полного восстановления работы этого сооружения к количеству всех таких поступивших жалоб за отчетный год |

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

регулирование поверхностного стока при помощи подпорных гидротехнических сооружений;

очистка сточных вод.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель качества и надежности регулируемой услуги | Формула для расчета показателя |
| 1 | Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей |
| 2 | Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении предоставления услуги потребителю | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического приостановления оказания услуги) за отчетный год к количеству всех приостановок оказания услуги потребителям за отчетный год |
| 3 | Срок восстановления субъектом предоставления услуги потребителю с момента устранения причины приостановления оказания услуги | Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом оказания услуги к количеству таких приостановок за отчетный год |

Форма 4

Перечень показателей качества и надежности регулируемых услуг и эффективности деятельности субъектов естественных монополий и порядок их расчета для субъектов естественных монополий, включенных в перечень субъектов естественных монополий, тарифы которым утверждаются с применением стимулирующего метода тарифного регулирования

1. В сфере передачи электрической энергии:

передача электрической энергии.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс | Показатель (Ki) | Удельный вес (wi) |
| ПК | Показатели качества | 15% |
| ПК1 | Количество жалоб потребителей на оказание некачественных услуг | 5% |
| ПК2 | Количество жалоб на отказ в подключении к услугам или предоставлении технических условий | 10% |
| ПН | Показатели надежности | 80% |
| ПН1 | SAIFI-внеплановые (Средняя частота долговременных внеплановых отключений) | 40% |
| ПН2 | SAIDI-внеплановые (Средняя продолжительность долговременных внеплановых отключений) | 40% |
| ПЭД | Показатели эффективности деятельности | 5% |
| ПЭД1 | Технологические потери на один км линии электропередач (ЛЭП) на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 5% |

Примечание: расшифровка аббревиатуры:

ПК –показатель качества;

ПН – показатель надежности;

ПЭД – показатель эффективности деятельности субъекта естественной монополии.

2. В сфере производства, передачи, распределения и (или) снабжения тепловой энергией, за исключением тепловой энергии, выработанной с использованием тепла грунта, грунтовых вод, рек, водоемов, сбросной воды промышленных предприятий и электростанций, канализационно-очистных сооружений:

производство тепловой энергии;

передача и распределение тепловой энергии;

снабжение тепловой энергией;

производство, передача и распределение тепловой энергии;

производство, передача, распределение и (или) снабжение тепловой энергией.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Индекс | Показатель (Ki) | Единица измерения | Удельный вес (wi) |
| Производство тепловой энергии | | | |
| Показатели качества | | | |
| ПК1 | количество подтвержденных часов отклонения от допустимых значений температурного графика источниками производства тепловой энергии | часов | 40% |
| Показатели надежности | | | |
| ПН1 | количество технологических нарушений на источниках производства тепловой энергии | единиц | 20% |
| Показатели эффективности деятельности | | | |
| ПЭД1 | уровень снижения удельного потребления условного топлива на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | кг. условного топлива/Гкал | 40% |
| Передача и распределение тепловой энергии | | | |
| Показатели качества | | | |
| ПК2 | количество подтвержденных фактов отклонения от нормативных значений температуры внутри отапливаемых помещений потребителей по причине некорректной работы тепловой сети | единиц | 20% |
| Показатели надежности | | | |
| ПН2 | количество технологических нарушений в тепловых сетях | единиц | 30% |
| ПН3 | количество потребителей умноженное на количество дней отключения теплоснабжения в течение отопительного сезона, по причине ненадежной работой тепловой сети | потребители- дни | 30% |
| Показатели эффективности деятельности | | | |
| ПЭД2 | уровень снижения потерь тепловой энергии на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | Гигакалорий /год | 20% |
| Снабжение тепловой энергией | | | |
| Показатели качества | | | |
| ПК3 | количество подтвержденных фактов некачественного оказания услуг в сфере снабжения тепловой энергией | единиц | 20% |
| Показатели надежности | | | |
| ПН4 | количество подтвержденных фактов некорректного выставления счетов за услуги теплоснабжения | единиц | 30% |
| Показатели эффективности деятельности | | | |
| ПЭД3 | уровень собираемости платежей с потребителей за оказанные регулируемые услуги на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | % | 50% |

Примечание: расшифровка аббревиатуры:

ПК –показатель качества;

ПН – показатель надежности;

ПЭД – показатель эффективности деятельности субъекта естественной монополии.

3. В сфере водоснабжения и (или) водоотведения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Услуги водоснабжения | | | |
| Индекс | Показатель (Ki) | Удельный вес (wi) | Формулы |
| Показатели надежности и бесперебойности | | | |
| Пн | количество перерывов в подаче воды более 4 часов, зафиксированных в местах исполнения обязательств организацией, оказывающей регулируемые услуги водоснабжения, по подаче холодной воды, возникших в результате аварий, повреждений и иных технологических нарушений на объектах централизованной системы водоснабжения, принадлежащих организации, оказывающей регулируемые услуги водоснабжения, в расчете на протяженность водопроводной сети в год (единица/километр) | 20 % | http://adilet.zan.kz/files/1541/31/71.jpg  где:  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/72.jpg  – количество перерывов в системе водоснабжения в год на километр сети;  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/73.jpg  – протяженность водопроводной сети. |
| Показатели качества | | | |
| Днп | доля проб питьевой воды, подаваемой с источников водоснабжения, водопроводных станций или иных объектов централизованной системы водоснабжения в распределительную водопроводную сеть, не соответствующих установленным требованиям, в общем объеме проб, отобранных по результатам производственного контроля качества питьевой воды (процент) | 15 % | http://adilet.zan.kz/files/1541/31/74.jpg  где: Кнп – количество проб питьевой воды, отобранных по результатам производственного контроля, не соответствующих установленным требованиям, единиц; Кп – общее количество отобранных проб, единиц. |
| Дпрс | доля проб питьевой воды в распределительной водопроводной сети, не соответствующих установленным требованиям, в общем объеме проб, отобранных по результатам производственного контроля качества питьевой воды (процент) | 15 % | http://adilet.zan.kz/files/1541/31/75.jpg  где: Кпрс – количество проб питьевой воды в распределительной водопроводной сети, не соответствующих установленным требованиям, единиц; Кп– общее количество отобранных проб, единиц. |
| Показатели эффективности деятельности | | | |
| ЭДпв | доля потерь воды в централизованных системах водоснабжения при транспортировке в общем объеме воды, поданной в водопроводную сеть (процент), на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 15 % | Отношение Дпв к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы.  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/76.jpgгде: Vпот– объем потерь воды в централизованных системах водоснабжения при ее транспортировке, кубический метр; Vобщв– общий объем воды, поданной в водопроводную сеть, кубический метр. |
| ЭУрп | удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе подготовки питьевой воды (киловатт-час/кубический метр), на единицу объема воды, отпускаемой в сеть, на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 10 % | Отношение Урп к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы.  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/77.jpgгде: Кэ вп – общее количество электрической энергии, потребляемой в соответствующем технологическом процессе, киловатт-час; Vобщ вп – общий объем питьевой воды, в отношении которой осуществляется водоподготовка, кубический метр. |
| ЭУрпт | Уровень снижения удельного расхода электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе транспортировки питьевой воды, на единицу объема транспортируемой воды (киловатт-час/кубический метр) на единицу объема воды, отпускаемой в сеть на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 10 % | Отношение Урпт к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы.  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/78.jpgгде: Кэ т– общее количество электрической энергии, потребляемой в соответствующем технологическом процессе, киловатт-час; Vобщ т– общий объем транспортируемой питьевой воды, кубический метр. |
| ЭКС | количествo сотрудников Субъекта на 1000 подключенных абонентов (общее количество сотрудников Субъекта/1000 подключенных абонентов) на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 5 % | Отношение КС к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы.  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/79.jpgгде: Собщ– общее количество сотрудников коммунальной компании; Аобщ– общее количество подключенных абонентов, тысяч единиц. |
| ЭУС | уровень собираемости платежей с потребителей за водоснабжение на единицу объема воды, отпускаемой в сеть (процент), на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 10 % | Отношение УС к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы. УС = Соплачено / Сначислено х 100% где: Соплачено – сумма оплаты за вычетом других доходов; Сначислено – сумма начисления. |
| Итого | | 100 % |  |
| Услуги водоотведения | | | |
| Показатели надежности и бесперебойности | | | |
| Ун | удельное количество аварий и засоров в расчете на протяженность канализационной сети в год (единица/километр) | 20 % | http://adilet.zan.kz/files/1541/31/80.jpgгде:  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/81.jpg– количество аварий и засоров на канализационных сетях;  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/82.jpg–протяженность канализационных сетей, километр. |
| Показатели качества | | | |
| Дсвно | доля сточных вод, не подвергающихся очистке, в общем объеме сточных вод, сбрасываемых в централизованные системы водоотведения населенного пункта (процент) | 20 % | http://adilet.zan.kz/files/1541/31/83.jpgгде: Vнос – объем сточных вод, не подвергшихся очистке, кубический метр; Vобщс– общий объем сточных вод, сбрасываемых в централизованные системы водоотведения, кубический метр. |
| Дпсвн | доля проб сточных вод, не соответствующих установленным нормативам допустимых сбросов, лимитам на сбросы, рассчитанная применительно к видам централизованных систем водоотведения (процент) | 15 % | Дпсвн = Кпсвн / Кобщсв Х 100% где: Кпсвн – количество проб сточных вод, не соответствующих установленным нормативам допустимых сбросов, лимитам на сбросы, единиц; Кобщсв – общее количество проб сточных вод, единиц. |
| Показатели эффективности деятельности | | | |
| ЭУрост | удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе очистки сточных вод, на единицу объема очищаемых сточных вод (киловатт-час/кубический метр), на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 15 % | Отношение Урост к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы.  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/84.jpgгде: Кэ ост – общее количество электрической энергии, потребляемой в соответствующем технологическом процессе, киловатт-час; Кобщ ост – общий объем сточных вод, подвергающихся очистке, кубический метр. |
| ЭУрсвт | удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе транспортировки сточных вод на единицу объема транспортируемых сточных вод (киловатт-час/кубический метр), на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 15 % | Отношение Урсвт к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы.  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/85.jpgгде: Кэсвт – общее количество электрической энергии, потребляемой в соответствующем технологическом процессе, киловатт-час; Vобщ тр осв – общий объем сточных вод, подвергающихся очистке, кубический метр. |
| ЭКС | количествo сотрудников Субъекта на 1000 подключенных абонентов (общее количество сотрудников Субъекта/1000 подключенных абонентов), на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 5 % | Отношение КС к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы.  http://adilet.zan.kz/files/1541/31/86.jpgгде: Чобщ – общее количество сотрудников коммунальной компании; Аобщс – общее количество подключенных абонентов, тысяч единиц. |
| Показатели финансовой эффективности | | | |
| ЭУС | уровень собираемости платежей с потребителей за водоотведение (процент), на единицу затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы | 10 % | Отношение УС к сумме затрат, предусмотренных на реализацию соответствующих мероприятий инвестиционной программы. УС = Соплачено/Сначислено Х 100% где: Соплачено – сумма оплаты за вычетом других доходов; Сначислено – сумма начисления в год. |
| Итого | | 100 % |  |

Форма 5

Общие критерии качества, надежности и эффективности регулируемых услуг (максимальное значение - 0,6):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Критерии | Коэффициенты |
| 1 | Качество: | 0,2 |
| увеличение или сохранение на прежнем уровне доли потребителей, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг (проводится ежегодно специализированной организацией, привлеченной на конкурсной основе Субъектом, путем анкетирования: 1) не менее 0,5 % потребителей, если их общее количество превышает 100000; 2) не менее 1% потребителей, если их общее количество превышает 1000; 2) не менее 10 % потребителей, если их общее количество не превышает 1000 лиц) | 0,1 |
| снижение или сохранение на прежнем уровне (в том числе отсутствие) количества зарегистрированных ведомством уполномоченного органа жалоб потребителей на оказание некачественных услуг нашедших подтверждение по результатам проверки | 0,05 |
| снижение или сохранение на прежнем уровне (в том числе отсутствие) количества зарегистрированных ведомством уполномоченного органа жалоб на отказ в подключении к услугам или предоставлении технических условий нашедших подтверждение по результатам проверки | 0,05 |
| 2 | Надежность: | 0,1 |
| отсутствие фактов непредоставления (отключения) регулируемых коммунальных услуг продолжительностью более трех дней | 0,05 |
| снижение или сохранение на прежнем уровне изношенности основных средств на 2 и более % | 0,05 |
| 3 | Эффективность: | 0,3 |
| снижение удельной величины расхода энергетических ресурсов на производство регулируемых услуг. Примечание. При расчете не учитываются энергопотребление новых дополнительных производственных объектов, обеспечивающих повышение качества питьевой воды, очищенных сточных вод и утилизация осадков сточных вод | 0,1 |
| снижение нормативных технических потерь на уровень, утвержденный ведомством уполномоченного органа | 0,05 |
| повышение энергоэффективности (повышение класса энергоэффективности административных и производственных зданий) | 0,05 |
| повышение или сохранение на прежнем уровне собираемости платежей с потребителей за оказанные регулируемые услуги | 0,1 |

Специальные критерии качества, надежности и эффективности регулируемых услуг (максимальное значение – 0,4):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Специальные критерии | Коэффициенты |
| 1 | в сфере теплоэнергетики | |
| Качество: | 0,15 |
| подача тепловой энергии соответствующие санитарным нормам, определяющим температуру воздуха в жилых помещениях – круглосуточно в течение отопительного сезона | 0,15 |
| Надежность: | 0,15 |
| бесперебойная подача тепловой энергии потребителям соответствующей стандартам услуг | 0,15 |
| Эффективность: | 0,1 |
| выполнение задаваемого тепловыми сетями температурного графика (для энергопроизводящих станций и котельных) | 0,1 |
| 2 | в сфере водоснабжения и водоотведения | |
| Качество: | 0,15 |
| снижение количества аварий в расчете на протяженность сетей водоснабжения и (или) водоотведения в год | 0,15 |
| Надежность: | 0,15 |
| снижение доли магистральных (распределительных) сетей, нуждающихся в замене (в процентах) | 0,15 |
| Эффективность: | 0,10 |
| увеличение доли энергосберегающих насосных оборудований | 0,10 |
| 2.1 | в сфере водоснабжения орошаемого земледелия | |
| Качество: | 0,15 |
| подача воды в соответствии с планом водораспределения, разработанного с учетом лимита водопользования и водности года | 0,15 |
| Надежность: | 0,15 |
| повышение эксплуатационной надежности водохозяйственных сооружений, каналов, трубопроводов (увеличение доли сооружений, приведенных в безопасное техническое состояние) | 0,15 |
| Эффективность: | 0,10 |
| повышение коэффициента полезного действия водовода (канала и других) | 0,10 |
| 3 | в сфере электроэнергетики | |
| Качество: | 0,15 |
| отсутствует | – |
| Надежность: | 0,3 |
| недопоставленная электроэнергия, среднее время прерывания | 0,15 |
| средний индекс длительности прерываний в работе системы;  средний индекс частоты прерываний в работе системы | 0,15 |
| Эффективность: | 0,1 |
| применение энергосберегающих оборудований | 0,1 |
| 4 | в сфере транспортировки товарного газа по распределительным трубопроводам |  |
| Качество: | 0,15 |
| подача товарного газа потребителям требуемых параметров согласно СН РК 4.03-01-2011 (давление и теплотворная способность) круглогодично | 0,15 |
| Надежность: | 0,15 |
| бесперебойная подача товарного газа потребителям | 0,15 |
| Эффективность: | 0,1 |
| повышение эксплуатационной надежности газоснабжающих сооружений (увеличение доли сооружений, приведенных в безопасное техническое состояние) | 0,05 |
| снижение количества аварий в расчете на протяженность сетей в год | 0,05 |
| 5 | в сфере подъездных путей при отсутствии конкурентного подъездного пути |  |
| Качество: | 0,15 |
| бесперебойное обеспечение пропускной способности подъездных путей в соответствии с технологическим процессом | 0,15 |
| Надежность: | 0,1 |
| снижение количества аварий, относительно к предыдущему году, или их отсутствие | 0,1 |
| Эффективность: | 0,15 |
| повышение и (или) сохранение эксплуатационной надежности железнодорожных сооружений | 0,15 |

Форма 6

Представляется: в ведомство государственного органа, осуществляющее руководство в соответствующих сферах естественных монополий или в его территориальный орган

### Форма, предназначенная для сбора административных данных

Форма административных данных размещена на интернет ресурсе: [www.economy.gov.kz](http://www.economy.gov.kz)

### Отчет о соблюдении показателей качества и надежности

### регулируемой услуги субъекта

Отчетный период 20 \_\_\_ г.

Индекс формы административных данных: ОССКУС-1

Периодичность: годовая

Круг лиц, представляющих информацию: субъекты естественных монополий

Срок представления формы административных данных: – ежегодно не позднее 1 мая года, следующего за отчетным периодом

форма

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Единица измерения | Целевое значение показа теля | Допустимое отклонение от целевого значения показателя на отчетный период (год) | Фактическое значение показателя за отчетный период (год) | Фактическое отклонение фактического значения показателя от его целевого значения за отчетный период (год) | Причины отклонения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |

Наименование субъекта естественной монополии  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Фамилия и телефон исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Руководитель субъекта естественной монополии или лицо, уполномоченное  
на подписание отчета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество (при его наличии), подпись)  
Дата "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года

### 

### Приложение

### к форме отчета о соблюдении

### показателей

### качества и надежности

### регулируемой услуги субъекта

### Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных

### Отчет о соблюдении показателей качества и надежности регулируемой услуги субъекта

### (индекс – ОССКУС-1, периодичность: годовая)

### Глава 1. Общие положения

1. Настоящее пояснение (далее – Пояснение), определяет единые требования по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных «Отчет о соблюдении показателей качества и надежности регулируемой услуги субъекта» (далее – Форма).

2. Форма разработана в соответствии с [подпунктом 11)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1800000204#z282) пункта 23 статьи 15 Закона Республики Казахстан «О естественных монополиях».

3. Форма составляется субъектом естественной монополии 1 (один) раз в год. Данные в Форме заполняются в тенге, если не указано иное.

4. Форму подписывает первый руководитель или лицо, уполномоченное на подписание отчета и исполнитель.

### Глава 2. Пояснение по заполнению Формы

5. В графе 1 «№» указывается номер по порядку. Последующая информация не должна прерывать нумерацию по порядку;

6. В графе 2 «Наименование показателя» указывается наименование показателя качества услуги в соответствующей сфере естественных монополий;

7. В графе 3 «Единица измерения» указывается единица измерения соответствующей услуги показателя качества;

8. В графе 4 «Целевое значение показателя» указывается Целевое значение показателя качества;

9. В графе 5 «Допустимое отклонение от целевого значения показателя на отчетный период (год)» указывается допустимое отклонение от целевого значения показателя на отчетный период (год);

10. В графе 6 «Фактическое значение показателя за отчетный период (год)» указывается фактическое значение показателя за отчетный период (год);

11. В графе 7 «Фактическое отклонение фактического значения показателя от его целевого значения за отчетный период (год)» указывается фактическое отклонение фактического значения показателя от его целевого значения за отчетный период (год);

12. В графе 8 «Причины отклонения» указывается причины отклонения.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Форма 7 |

Представляется: в ведомство государственного органа, осуществляющее руководство в соответствующих сферах естественных монополий или в его территориальный орган

### Форма, предназначенная для сбора административных данных

Форма административных данных размещена на интернет-ресурсе: www.economy.gov.kz

### Фактические и плановые значения показателей качества и надежности регулируемой услуги

Индекс формы административных данных: КНРУ-1

Периодичность: годовая

Отчетный период 20 \_\_\_ г.

Круг лиц, представляющих: субъекты естественных монополий

Срок представления: ежегодно не позднее 1 мая года, следующего за отчетным периодом

### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование услуги)

Цель: формирование проекта показателя качества и надежности регулируемой услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | | Наименование показателя | | | | Формула показателя качества и надежности регулируемой услуги | | | | | | | Единица измерения | | Среднегодовое фактическое значение | | | | Среднегодовое плановое значение | |
| 1 год\*\*\* | | | | 2 год\*\*\* | | | | | 3 год\*\*\* | | | 4 год\*\*\* | | | | | 5 год\*\*\* | | | |
| б/п\* | нб/п\*\* | | б/п\* | | нб/п\*\* | | б/п\* | нб/п\*\* | | б/п\* | нб/п\*\* | | | б/п\* | | нб/п\*\* | | б/п\* | | нб/п\*\* |
| 1 |  | |  | |  | |  |  | |  |  | | |  | |  | |  | |  |
| 2 |  | |  | |  | |  |  | |  |  | | |  | |  | |  | |  |
| 3 |  | |  | |  | |  |  | |  |  | | |  | |  | |  | |  |

Наименование субъекта естественной монополии  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Фамилия и телефон исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Руководитель субъекта естественной монополии или лицо, уполномоченное  
на подписание отчета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество (при его наличии), подпись)  
Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к Форме фактических и плановых значений показателей качества и надежности регулируемой услуги |

### Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных

### Фактические и плановые значения показателей качества и надежности регулируемой услуги

### (индекс - КНРУ-1, периодичность: годовая)

### Глава 1. Общие положения

1. Настоящее пояснение (далее – Пояснение), определяет единые требования по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных «Фактические и плановые значения показателей качества и надежности регулируемой услуги» (далее – Форма).

2. Форма разработана в соответствии c [подпунктом 11)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1800000204#z282) пункта 23 статьи 15 Закона Республики Казахстан "О естественных монополиях".

3. Форма составляется субъектом естественной монополии 1 (один) раз в год. Данные в Форме заполняются в тенге, если не указано иное.

4. Форму подписывает первый руководитель или лицо, уполномоченное на подписание отчета и исполнитель.

### Глава 2. Пояснение по заполнению Формы

5. В графе 1 «№» указывается номер по порядку. Последующая информация не должна прерывать нумерацию по порядку;

6. В графе 2 «Наименование показателя качества и надежности регулируемой услуги» ведомство указывает показатели проекта первоначального перечня.

При наличии у субъекта естественной монополии предложений по дополнению проекта первоначального перечня новыми показателями субъект естественной монополии добавляет новые строки ниже показателей проекта первоначального перечня.

7. В графе 3 «Формула показателя качества и надежности регулируемой услуги» указывается формула показателя качества и надежности регулируемой услуги;

8. В графе 4 «Единица измерения» указывается единица измерения соответствующей услуги показателя качества;

9. В графе 5 "Среднегодовое фактическое значение" указываются фактические значения показателей за год, предшествующий году утверждения показателей качества регулируемой услуги.

10. В графе 5 "Среднегодовое плановое значение" указываются плановые значения показателей на год разработки стандарта качества регулируемой услуги и последующие 4 года.

В случае отсутствия плановых значений при разработке целевых значений используются только фактические. Под фактическими значениями понимаются фактические показатели, субъекта естественной монополии за отчетный период.

\* – бытовые потребители;

\*\* – не бытовые потребители

\*\*\* – год периода действия качества и надежности регулируемой услуги.