

Тиісті салада (аяда) табиғи монополиялар субъектілерінің реттеліп көрсетілетін қызметтерінің стандарттарын қалыптастыру және сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2017 жылғы 28 желтоқсандағы № 435 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 11 қаңтарда № 16211 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 22 мамырдағы № 42 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Ұлттық экономика министрінің 22.05.2020 № 42 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен. Р Қ А О - н ы ң е с к е р п е с і !

Осы бұйрық 01.01.2018 ж. бастап қолданысқа енгізіледі

"Табиғи монополиялар туралы" 1998 жылғы 9 шілдедегі Қазақстан Республикасы Заңының 13-бабы 1-тармағының 4-8) тармақшасына, "Мемлекеттік статистика туралы" 2010 жылғы 19 наурыздағы Қазақстан Республикасы Заңының 16-бабы 3-тармағының 2) тармақшасына сәйкес " **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Тиісті салада (аяда) табиғи монополиялар субъектілерінің реттеліп көрсетілетін қызметтерінің стандарттарын қалыптастыру және сапасын бағалау әдістемесі бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелген күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде оның қазақ және орыс тілдеріндегі қағаз және электронды түрдегі көшірмесін ресми жариялауға мерзімді баспасөз басылымдарына, сондай-ақ, ресми жариялау және " Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы

республикалық мемлекеттік кәсіпорнына Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне қосу үшін жіберуді;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық 2018 жылдың 1 қаңтарынан бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялануға тиіс.

*Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрі*

Т. Сүлейменов

Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрінің
2017 жылғы 28 желтоқсандағы
№ 435 бұйрығымен
бекітілді

Тиісті салада (аяда) табиғи монополиялар субъектілерінің реттеліп көрсетілетін қызметтерінің стандарттарын қалыптастыру және сапасын бағалау әдістемесі

1. Жалпы ережелер

1. Осы Тиісті салада (аяда) табиғи монополиялар субъектілерінің реттеліп көрсетілетін қызметтерінің стандарттарын қалыптастыру және сапасын бағалау әдістемесі (бұдан әрі - Әдістеме) тиісті салада (аяда) табиғи монополиялар субъектілерінің реттеліп көрсетілетін қызметтерінің (бұдан әрі – көрсетілетін қызметтер) стандарттарын қалыптастыруды және сапасын бағалауды регламенттейді.

2. Әдістеме:

- 1) көрсетілетін қызметтер сапасының стандарттарын әзірлеу және бекіту;
- 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау кезінде қолданылады.

Әдістеме тариф белгілеудің ынталандыру әдістері ескеріле отырып, тарифті бекітуге арналған өтінім бекітілген немесе берілген қуаттылығы аз субъектілерді қоспағанда, қуаттылығы аз субъектілерге қолданылмайды.

3. Салалар бөлінісінде стандарттарды қалыптастыру және көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау мынадай қағидаттарға негізделеді:

1) "Табиғи монополиялар туралы" Қазақстан Республикасы Заңының негізгі ережелерін, табиғи монополиялар субъектілерінің қызметін реттеу саласына қатысты Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерін сақтау арқылы заңдылықты қамтамасыз ету;

2) көрсетілетін қызметтер сапасының стандарттарын бағалау кезінде көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың және өнім берушілердің (табиғи монополиялар субъектілерінің) пікірін ескеру арқылы көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар мен табиғи монополиялар субъектілері пікірлерінің мәні тең болуын қамтамасыз ету;

3) табиғи монополиялар субъектілерінің көрсетілетін қызметтері сапасының стандарттарын қалыптастыру және бағалау бойынша іс-әрекеттерді жасау кезінде ведомствоның және/немесе оның аумақтық бөлімшесінің объективті тәсілін қамтамасыз ету, уәкілетті орган ведомствосының интернет-ресурсында бекітілген көрсетілетін қызметтер сапасының стандарттары, табиғи монополиялар субъектілерінің осы стандарттарды сақтауы және көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы ақпаратты жариялау арқылы табиғи монополиялар субъектілеріне, сол сияқты көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің стандарттарын қалыптастыру және сапасын бағалау нәтижелеріне қол жеткізудің ашықтығын қамтамасыз ету.

4. Әдістемеді мынадай ұғымдар пайдаланылады:

1) жаңадан құрылған субъект – табиғи монополия жағдайында тұтынушыларға тауарларды, жұмыстарды өндіру және (немесе) қызмет көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруды бастаған немесе бастауды жоспарлайтын дара кәсіпкер немесе заңды тұлға;

2) көрсеткіштің нысаналы мәні – субъект көрсетілетін қызметтің сапа стандартының қолданылу кезеңі аяқталуы бойынша қол жеткізетін, Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Табиғи монополияларды реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті (бұдан әрі - ведомство) және/немесе оның аумақтық бөлімшесі бекітетін көрсеткіштің цифрлық мәні;

3) құзыретті орган – мемлекеттік басқарудың тиісті саласына (аясына) басшылықты жүзеге асыратын мемлекеттік орган;

4) көрсетілетін қызметтер сапасының стандарты – көрсетілетін қызмет процесінің сипаттамасын, мазмұнын, көрсету нәтижелерін, көрсеткіштері мен олардың нысаналы мәндерін қамтитын, субъектінің қызметтерді көрсету тәртібіне қойылатын ең төменгі талаптар;

5) көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші (бұдан әрі – көрсеткіш) – субъект көрсететін қызмет сапасының санмен өлшенетін сипаттамасы;

6) табиғи монополия субъектісі (бұдан әрі – субъект) – табиғи монополия жағдайында тұтынушыларға тауарлар өндірумен, жұмыстарды орындаумен және (немесе) қызметтер көрсетумен айналысатын дара кәсіпкер немесе заңды тұлға;

7) уәкілетті орган – табиғи монополиялар салаларындағы басшылықты жүзеге асыратын мемлекеттік орган.

Әдістемеді пайдаланылатын өзге де ұғымдар мен терминдер Қазақстан Республикасының табиғи монополиялар туралы заңнамасына сәйкес қолданылады.

2-тарау. Көрсетілетін қызметтер сапасының стандартын әзірлеу және бекіту

1-параграф. Табиғи монополиялар салалары бөлінісінде көрсетілетін қызметтер сапасының стандарттарын қалыптастыру

5. Көрсетілетін қызметтер сапасының стандартын қалыптастыру мынадай кезеңдерден тұрады:

көрсетілетін қызметтер сапасының көрсеткіштерінің тізбесін қалыптастыру;
осы қызметті көрсететін субъектілер бөлінісінде көрсеткіштердің нысаналы мәндерін және көрсеткіштердің нысаналы мәндерінен жол берілетін ауытқуларды әзірлеу;

көрсетілетін қызметтер сапасының стандартын бекіту.

6. Салалар бөлінісінде көрсетілетін қызметтердің стандарттарын және сапасын бағалауды әзірлеуді, бекітуді және енгізуді ведомство Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2014 жылғы 30 желтоқсандағы № 186 бұйрығымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10469 болып тіркелген) бекітілген Табиғи монополиялар субъектілерінің реттеліп көрсетілетін қызметтерінің (тауарларының, жұмыстарының) тізбесіне сәйкес әрбір көрсетілетін қызмет үшін жеке жүзеге асырады.

7. Табиғи монополиялар салалары бөлінісінде көрсетілетін қызметтер стандарттарын қалыптастыру және сапасын бағалау кезінде мынадай ақпарат көздері пайдаланылады:

1) көрсетілетін қызметтердің сапа стандарттарын қалыптастыру кезінде ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесінің тұтынушыларға жүргізген сауалнамаларының нәтижелері;

2) субъектілердің көрсетілетін қызметтердің сапа стандарттарын сақтауы туралы мониторинг деректері;

3) ведомствоның өз зерттеулерінің деректері;

4) құзыретті органдардан алынған мәліметтер;

5) мемлекеттік статистикалық қызмет саласында басшылықты жүзеге асыратын мемлекеттік органнан алынған мәліметтер.

8. Ведомство Әдістемеге 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша көрсетілетін қызметтің сапа стандартының жобасын әзірлейді.

9. Көрсетілетін қызметтің сапа стандарты жобасымен жұмыс жасауды бастамастан бұрын ведомство көрсетілетін қызмет атауын мынадай жағдайларда айқындайды, егер:

көрсетілетін қызметтің сапа стандартының жобасы алғаш рет әзірленген болса;

көрсетілетін қызмет бойынша сапа стандартының қолданылу кезеңі кемінде күнтізбелік 200 (екі жүз) күннен кейін аяқталған болса.

10. Ведомство өзінің интернет-ресурсында көрсетілетін қызметтің сапа стандартының жобасын әзірлеу бойынша жұмысты бастау туралы баспасөз релизін (бұдан әрі – баспасөз релизі) жариялайды.

11. Баспасөз релизі жарияланғаннан кейін, келісілген шешімдерді әзірлеу үшін ведомство басшысы құрамында кемінде 9 (тоғыз) адам болатын Стандарттың жобасын қалыптастыру және белгілі бір көрсетілетін қызметтің сапасын бағалау жөніндегі жұмыс тобын (бұдан әрі – Жұмыс тобы) құрады.

Жұмыс тобына ведомство, табиғи монополияның тиісті саласының уәкілетті және құзыретті органдарының өкілдері, тәуелсіз сарапшылар, субъектілер бірлестіктерінің өкілдері, субъектілер бірлестігі болмаған жағдайда – субъектілер өкілдері, субъектілердің көрсетілетін қызметтерін тұтынушылардың өкілдері кіреді.

2-параграф. Көрсетілетін қызметтер сапасы көрсеткіштерінің тізбесін қалыптастыру

12. Ведомство баспасөз релизі жарияланған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде Әдістемеге 2-қосымшада тиісті көрсетілетін қызмет үшін көзделген ең төменгі көрсеткіштер тізбесінің көрсеткіштерін қамтитын көрсеткіштер тізбесінің жобасын әзірлейді.

13. Көрсеткіштер тұтынушылар үшін көрсетілетін қызметтің маңыздылығы негізімен, тұтынушылардың көрсетілетін қызмет сапасына қанағаттандырылуы және тұтынушыларға көрсетілетін қызметтің қолжетімділігі шамасымен қалыптастырылады.

14. Ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі баспасөз релизі жарияланған күннен бастап күнтізбелік 20 (жиырма) күн ішінде Табиғи монополиялар субъектілерінің мемлекеттік тіркеліміне сәйкес ол үшін көрсетілетін қызметтің сапа стандартының жобасы әзірленетін қызметтерді көрсететін субъектілер тізбесінің жобасын қалыптастырады.

15. Баспасөз релизі жарияланған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде көрсетілетін қызмет сапасы стандартының жобалары бойынша көрсетілетін қызметті ұсынатын субъектілерге жіберіледі.

16. Субъект тізбені алған кезден бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде ведомствоға және/немесе оның аумақтық бөлімшесіне Әдістемеге 3-қосымшаға сәйкес көрсетілетін қызметтің сапасы стандарты көрсеткіштерінің нақты және жоспарлы мәндері туралы ақпаратты ұсынады.

Субъект ведомствоға және/немесе оның аумақтық бөлімшесіне субъектінің пікірі бойынша көрсеткіштердің орташа жылдық жоспарлық және нақты мәндерін айқындау үшін маңызды болып табылатын кез-келген ақпаратты жібереді.

17. Көрсеткіштердің орташа жылдық жоспарлы және нақты мәндерін айқындау кезінде субъект мынадай ақпарат көздерін пайдаланады:

- 1) субъектінің жұмыс регламенті;
- 2) көрсетілетін қызметтің сапасына қойылатын талаптарды регламенттейтін субъектінің ішкі бұйрықтары және басқа да нормативтік құжаттары;
- 3) үлгілік шарттарды қоса бере отырып тұтынушылардың тізбесі;
- 4) субъект көрсеткен қызметтерге тұтынушылардың шағымдары/өтініштері туралы авариялық қызметтердің деректері;
- 5) субъектінің көрсетілетін қызметтерін тұтынушылардың өтінімдерін тіркеу журналдары (бар болған жағдайда);
- 6) субъектінің көрсетілетін қызметтерін тұтынушылардың өтініштерін тіркеу журналдары (бар болған жағдайда);
- 7) тұтынушылардың өтінімдері бойынша тұтынушылардың субъектісі өкілдерінің баруын есепке алу журналдары және/немесе олардың өтінімдері бойынша тұтынушылардың субъектісі өкілдерінің баруы кезінде жасалған актілер;
- 8) аварияларды есепке алу журналдары.

Субъект ведомствоға және/немесе оның аумақтық бөлімшесіне субъектінің пікірі бойынша көрсеткіштердің орташа жылдық жоспарлы және нақты мәндерін айқындау үшін маңызды болып табылатын кез-келген ақпаратты жібереді.

18. Тізбені алып тастау және/ немесе жаңа көрсеткіштермен толықтыру бойынша субъектілерден алынған ұсыныстарды ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі Жұмыс тобының талқылауына шығарады және оларды

Жұмыс тобы мақұлдаған жағдайда, ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі тиісті қызметті көрсететін барлық субъектілерден ұсынылып отырған көрсеткіштер бойынша орташа жылдық нақты және жоспарлы (бар болған жағдайда) мәндерді қосымша жинауды ұйымдастырады.

19. Ведомство тізбенің нақтыланған жобасын қалыптастырады, ол мыналарды:

1) субъектілердің жартысынан көбі алып тастауды ұсынған көрсеткіштерді қоспағанда, тізбе жобасынан алынған көрсеткіштерді;

2) субъектілер ұсынған көрсеткіштерді (бар болған жағдайда) қамтиды.

Бұл ретте, тізбе жобасына енгізілетін көрсеткіштердің саны 10-нан (оннан) аспауға тиісті.

20. Тізбе жобасы бойынша ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі субъектілер бөлінісінде көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға сауалнама (бұдан әрі – тұтынушылардың сауалнамасы) ұйымдастырады.

Сауалнама жүргізуге арналған сауалнама үлгісі Әдістемеге 4-қосымшада көрсетілген. Тұтынушылардың сауалнамаға қатысуы ерікті болып табылады. Егер сауалнамаға бірде-бір тұтынушы қатыспаған болса, ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі көрсетілетін қызметті тұтынушыларға мекенжайы бойынша сауалнама парақтарын жіберу арқылы қайталап сауалнама жүргізуге бастамашылық жасайды.

21. Тұтынушылардан сауалнама алу сауалнама, сауалнама нысаны бойынша (пәтер бойынша) сауалнама жүргізу немесе ведомствоның ресми интернет-ресурсында сауалнама орналастыру арқылы жүргізіледі және ұзақтығы көрсеткіштер тізбесінің нақты жобасы қалыптастырылған сәттен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайды.

Ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі келісім бойынша тұтынушыларға сауалнама жүргізуге субъектілер мен қоғамдық бірлестіктерді тартады.

23. Тұтынушыларға сауалнама жүргізу мыналарға:

1) көрсетілетін қызметті тұтынушы үшін тиісті субъект көрсететін әрбір көрсеткіштің маңыздылық деңгейін;

2) субъектінің көрсететін қызметін тұтынушының көрсетілетін қызмет сапасының стандарты әзірленген жылдың алдындағы жыл бойынша әрбір көрсеткіштің орташа жылдық нақты мәніне қанағаттануы деңгейін бағалау мақсатында жүргізіледі.

Тұтынушы көрсетілетін қызмет сапасының стандарты әзірленген жылдың алдындағы жыл бойынша әрбір көрсеткіштің орташа жылдық нақты мәніне қанағаттанбаған жағдайда, тиісті субъект көрсететін қызметті тұтынушы сауалнамада олар ұсынатын осы көрсеткіштің нысаналы мәнін көрсетеді.

23. Ведомство тұтынушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша тұтынушыларға сауалнама жүргізілген сәттен бастап күнтізбелік 20 (жиырма) күн ішінде көрсеткіштер тізбесінің соңғы жобасын қалыптастырады, онда көрсетілетін қызметті тұтынушылар үшін мейлінше маңызды тізбе көрсеткіштерін, сондай-ақ көрсетілетін қызметті тұтынушылар аз қанағаттанатын көрсеткіштер қамтылады.

24. Сауалнамаға қатысатын тұтынушылар болмаған жағдайда, ведомство тізбе жобасына тізбе жобасының барлық көрсеткіштерін енгізеді. Тізбе жобасына іріктеліп алынған көрсеткіштердің жалпы саны 3-тен (үштен) басталуы, бірақ 10-нан (оннан) аспауы тиіс.

25. Көрсеткіштер тізбесінің соңғы жобасын ведомство тұтынушыларға жүргізілген сауалнама нәтижелерін қоса бере отырып Жұмыс тобының қарауына енгізеді. Қарау қорытындысы бойынша Жұмыс тобы көрсеткіштер тізбесінің жобасы енгізілген сәттен бастап ұсыныстар және/немесе ұсынымдар әзірлейді, олар ведомство басшысына жіберіледі.

3-параграф. Көрсеткіштердің нысаналы мәндерін және субъектілер тұрғысынан

көрсеткіштердің нысаналы мәндерінен жол берілген ауытқуларды әзірлеу

26. Ведомство немесе оның аумақтық бөлімшесі субъект енгізген Табиғи монополиялар субъектілерінің мемлекеттік тіркелімі бөліміне қарай, көрсеткіштер тізбесінің түпкілікті жобасы енгізілгеннен кейін тұрмыстық және тұрмыстық емес тұтынушылар үшін жеке түпкілікті тізбе көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін (бұдан әрі – көрсеткіштердің нысаналы мәндері) тұрмыстық және тұрмыстық емес тұтынушылар бойынша жеке субъектілерінің бөлінісінде есептейді.

27. Әрбір субъект үшін көрсеткіштің нысаналы мәнін есептеу мақсатында ведомство көрсеткіштер тізбесінің түпкілікті жобасы енгізілген күннен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде көрсеткіштердің орташа арифметикалық орташа жылдық нақты және жоспарлы мәндерін есептейді.

28. Егер көрсеткіш мәнінің төмендеуі немесе артуы көрсетілетін қызмет сапасының жақсаруымен сипатталатын болса, онда ведомство көрсеткіштің есептік нысаналы мәнін былайша есептейді: төмендегілер арасында ең аз/ең көп ретінде:

субъектінің ұсынған көрсеткішінің нақты мәні, $P_{НК}$;

субъектінің ұсынған көрсеткішінің орташа арифметикалық мәні және субъектінің көрсететін қызметтерін тұтынушыларға сауалнама жүргізу нәтижесінде алынған, субъектінің тұтынушылары ұсынатын, $Pф$,

$$(\bar{P}_0 - 3 * \sigma; \bar{P}_0 + 3 * \sigma)$$

интервалында тұрған көрсеткіштің нысаналы мәні.

мұндағы:

б

– көрсеткіштің нақты мәнінен болатын статистикалық стандарттық ауытқу;

P_0 - көрсеткіштің орташа арифметикалық нақты мәні.

29. Егер субъект көрсеткіштің нақты және/немесе жоспарлы мәндері ұсынбаған болса, онда ведомство оларды басқа субъектілер ұсынған орташа арифметикалық мәндерге, тиісінше осы көрсеткіштің нақты және жоспарлы мәндеріне тең деп қабылдайды.

Егер, субъект жоспарлы мәндердің жақсаруы туралы мәлімдемесе, онда ведомство көрсетілетін қызмет сапасы стандарттарының нысаналы мәндерін өз бетінше белгілейді.

31. Ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі көрсеткіштердің нысаналы мәндері есептелгеннен кейін субъектілер бөлінісінде көрсетілетін қызмет сапасы стандартының қолданылуы кезеңінің әр жылы үшін тізбе көрсеткіштерінің нысаналы мәндерінен жол берілген ауытқуларды мынадай формуламен есептейді:

$$\Delta t = (P_{нк} - P_{нс}) * (1 - \frac{t}{T})$$

мұндағы:

Δt

– бір жылдағы тізбе көрсеткішінің нысаналы мәнінен субъект үшін жол берілген нақты ауытқу;

t – көрсетілетін қызмет сапасы стандартының қолданылуы кезеңіндегі жыл;

T – көрсетілетін қызмет сапасы стандартының қолданылуы кезеңі;

$P_{нк}$ – субъектінің ұсынған көрсеткішінің нақты мәні;

$P_{нс}$ – субъект үшін ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі есептеген көрсеткіштің нысаналы мәні.

32. Нысаналы мәндерді және нысаналы мәндерден қол жеткізілетін ауытқуларды әзірлеуді ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі қызмет көрсететін әрбір субъект үшін жеке жүзеге асырады.

4-параграф. Көрсетілетін қызмет сапасының стандартын бекіту

32. Көрсеткіштер тізбесінің түпкілікті жобасы енгізілген және көрсеткіштердің нысаналы мәндері есептелгеннен кейін ведомство Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының жобасын Жұмыс тобының қарауына шығарады. Қарау қорытындысы бойынша Жұмыс тобы көрсетілетін қызмет сапасы стандартының жобасы енгізілген сәттен бастап күнтізбелік 15 күн ішінде ведомство басшылығына жіберілетін өзінің ескертулері мен ұсыныстарын шығарады.

33. Жұмыс тобының ескертулері мен ұсыныстарын ескере отырып, ведомство басшысы күнтізбелік 10 (он) күн ішінде көрсетілетін қызмет сапасының стандартын бекітеді.

34. Ведомство басшысы бекіткен көрсетілетін қызмет сапасының стандарты болған жағдайда, жаңадан құрылған субъект үшін ведомство нысаналы мәндерді және көрсеткіштердің нысаналы мәндерінен рұқсат етілген ауытқуларды әзірлейді. Ведомство жаңадан құрылған субъект үшін нысаналы мәндерді және көрсеткіштердің нысаналы мәндерінен рұқсат етілген ауытқуларды әзірлеу жөніндегі жұмысты субъектінің құрылған сәтінен бастап бір жыл өткен соң бастайды.

3-тарау. Көрсетілетін қызметтер сапасын бағалауды қалыптастыру

35. Субъект көрсететін қызмет сапасын бағалауды ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі көрсетілетін қызмет сапасы стандартының сақталуы туралы есепті қарау жолымен жүзеге асырады.

36. Субъект жыл сайын есепті жылдан кейінгі жылдың 1 мамырынан кешіктірмей ведомствоға және/немесе оның аумақтық бөлімшесіне Әдістемеге 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша субъект ұсынатын қызмет сапасы стандартының сақталуы туралы есеп береді. Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының сақталуы туралы есепке субъект есепті кезеңдегі көрсеткіштердің нысаналы мәндерінен жол берілген ауытқулардағы түзетілген нысаналы мәндермен (бұдан әрі – сәйкес келмеу себептері) есепті кезеңде субъект қол жеткізген нақты көрсеткіштердің (болған жағдайда) сәйкес келмеуі себептері жөнінде көрсеткіштер бөлінісіндегі түсіндірме жазбаны қоса ұсынады.

37. Субъект көрсетілетін қызмет сапасы стандартының сақталуы туралы есеп ведомствоға және/немесе оның аумақтық бөлімшесіне жіберілген күнінен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күн ішінде оны өзінің ресми интернет-ресурсында (бар

болған жағдайда) орналастырады, не көрсетілетін қызмет сапасы стандартының сақталуы туралы есепті ведомствоның интернет-ресурсында орналастыру қажеттілігі туралы ведомствоға өтініш жібереді.

38. Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының сақталуы туралы субъектінің есебінде ұсынылған ақпараттың дұрыстығын тексеру мақсатында ведомство және/оның аумақтық бөлімшесі:

1) субъектінің көрсетілетін қызметін тұтынушыларға, оның ішінде тәуелсіз ұйымдарды тарта отырып сауалнама жүргізеді;

2) қажетті ақпаратты:

құзыретті органдардан;

жергілікті атқарушы органдардан;

мемлекеттік статистикалық қызмет саласында басшылықты жүзеге асыратын мемлекеттік органнан;

субъектілерден және жеке кәсіпкерліктің аккредиттелген субъектілер бірлестіктерінен сұратады.

39. Субъектінің көрсеткен қызмет сапасын бағалау кезінде, ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі субъектінің есебі алынған сәттен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде:

1) есепті кезеңдегі субъектінің қол жеткізген әрбір көрсеткішінің іс жүзіндегі мәнінің есепті кезеңдегі нысаналы мәннен рұқсат етілген ауытқуға (бұдан әрі – есепті кезеңдегі қол жеткізілген көрсеткіш мәні) түзетілген осы көрсеткіштің нысаналы мәніне сәйкестігі коэффициентін есептеуді;

2) субъектінің көрсетілетін қызмет сапасы стандартын сақтауы коэффициентін есептеуді;

3) субъектінің көрсететін қызмет сапасын бағалауды жүзеге асырады.

Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының сақталуы туралы субъектінің есебінде берілген ақпараттың дұрыстығына ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі тексеру жүргізген жағдайда, Әдістеменің 38-тармағына сәйкес көрсетілетін қызмет сапасының стандартын субъектінің сақтауына мониторинг жүргізу мерзімі ақпарат алынған сәтке дейін тоқтатыла тұрады, бірақ бұл мерзім күнтізбелік 30 күннен аспауы тиіс.

40. Егер көрсеткіш мәнінің азаюы қызмет сапасының жақсарғанын сипаттайтын болса, ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі субъектінің есепті кезеңде қол жеткізген көрсеткішінің нақты мәніне сәйкестік коэффициентін осы көрсеткіштің есепті кезеңдегі жол берілген мәнін мына формула бойынша есептейді:

$$K_i = \frac{P_{нқі}}{P_{нсі} * (1 + \Delta t_i)}$$

мұндағы:

K_i – есепті кезеңде субъекті қол жеткізген, есепті кезеңде осы стандарт i мәніне жол берілген i стандартының нақты мәнінің сәйкестік коэффициенті;

$P_{нқі}$ – i есепті кезеңде субъектінің қол жеткізген i көрсеткішінің нақты мәні;

$P_{нсі}$ – i көрсеткішінің нысаналы мәні;

Δt_i

– есепті кезеңдегі i көрсеткішінің нысаналы мәнінен жол берілетін ауытқу.

41. Егер көрсеткіш мәнінің ұлғаюы көрсетілетін қызмет сапасының жақсарғанын сипаттайтын болса, ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі субъектінің есепті кезеңде қол жеткізген көрсеткішінің іс жүзіндегі мәніне сәйкестік коэффициентін осы көрсеткіштің есепті кезеңде жол берілген мәнін мына формула бойынша есептейді:

$$K_i = \frac{P_{нс} * (1 - \Delta t_i)}{P_{нқі}}$$

мұндағы:

K_i – есепті кезеңде субъектінің қол жеткізген, есепті кезеңде осы i көрсеткіші мәніне жол берілген i стандартының нақты мәнінің сәйкестік коэффициенті;

$P_{нқі}$ – i есепті кезеңде субъекті қол жеткізген i көрсеткішінің нақты мәні;

$P_{нс}$ – i көрсеткішінің нысаналы мәні;

Δt_i

- есепті кезеңдегі i көрсеткішінің нысаналы мәнінен жол берілетін ауытқу.

42. Есепті кезеңде көрсеткіштің нысаналы мәніне сәйкес келмейтін ($K_i > 1$) субъектінің есепті кезеңде қол жеткізген нақты мәнінің әрбір көрсеткіші үшін, субъектінің түсіндірме жазбасында (бар болған жағдайда) ұсынылған себептерді ескере отырып, ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі K_i сәйкестік коэффициентіне түзетуді жүзеге асырады. K_i коэффициентін түзетуді ведомство және/немесе мынадай өлшемшарттарға сәйкес жүзеге асырады:

ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі $K_i = 1$ сәйкестік коэффициентін, егер осы көрсеткіш үшін сәйкес келмеу себептері ретінде субъекті оған тәуелді емес факторларды келтірген жағдайда, қабылдайды;

барлық басқа жағдайларда K_i коэффициентіне түзету жүргізілмейді.

43. Субъектіге тәуелсіз факторлар:

тиісті органның қорытындысымен расталған метеорологиялық жағдайлар;

дыбыс және бейне жазу құралдарымен, аяқталған жұмыстарды қабылдау және беру актілерімен расталған тұтынушылардың, үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері/әрекетсіздігі;

"Азаматтық қорғау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 48-бабына сәйкес расталған төтенше жағдайлар.

44. Ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі тарифті белгілеудің ынталандыру әдістері шеңберінде субъектінің тарифінде ескерілетін көрсетілетін қызмет сапасы стандартының сақталуы коэффициентін мына формуламен есептейді:

$$B = 1 - \frac{\sum_1^I K_i}{I}$$

мұндағы:

B – субъект ұсынатын қызметтің тарифінде ескерілетін қызмет сапасы стандартын субъектінің сақтауы коэффициенті;

I – көрсеткіштер саны.

45. Ведомство және/оның аумақтық бөлімшесі мынадай өлшемшарттарға сәйкес субъектінің көрсететін қызмет сапасына бағалауды жүзеге асырады:

егер B

>

1, субъект көрсетілетін қызметтің жоғары сапасына қол жеткізсе;

егер B

<

1, субъекті көрсетілетін қызметтің төмен сапасына қол жеткізсе;

егер $B = 1$, субъекті көрсетілетін қызметтің орташа сапасына қол жеткізсе.

46. Субъектінің көрсетілетін қызмет сапасының стандартын сақтауына мониторинг жүргізу нәтижелері бойынша ведомство және/оның аумақтық бөлімшесі мынадай құрылым бойынша талдамалық есеп жобасын жасайды:

кіріспе – субъектінің атауы және қызмет сапасының стандарты, есептік кезең және пайдаланылатын ақпарат пен құжаттар тізімі көрсетіледі;

әрбір көрсеткіш үшін сәйкестік коэффициентін есептеу – субъектінің есепті кезеңде қол жеткізген нақты көрсеткіштері анықталады, олардың мәндері осы көрсеткіштердің есепті кезеңдегі жол берілген нысаналы мәндеріне сәйкес келеді не сәйкес келмейді;

көрсеткіштердің сәйкестігі коэффициенттерін түзету (бар болған жағдайда) – ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі негіздемелер мен субъект берген сәйкес келмеуі себептерін қоса бере отырып сәйкестік коэффициентін түзету жүзеге асырылған көрсеткіштер айқындалады;

субъектінің көрсетілетін қызмет сапасының стандартын сақтауы коэффициентін есептеу – субъектінің көрсетілетін қызмет сапасы стандартын сақтауы коэффициентінің мәнімен айқындалады;

субъект көрсететін қызмет сапасын бағалау жөніндегі қорытынды.

47. Талдамалық есептің жобасын субъектінің есебі алынған сәттен бастап күнтізбелік 40 (қырық) күн ішінде ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі субъектінің көрсетілетін қызмет сапасының стандартын сақтауына мониторинг жүргізу үдерісінде пайдаланылған құжаттарды қоса отырып Жұмыс тобының қарауына жібереді. Әдістеменің 40-тармағында көзделген субъектінің көрсетілетін қызмет сапасының стандарттарын сақтауына мониторинг жүргізу мерзімі тоқтатылған жағдайда, ведомство талдамалық есептің жобасын барлық құжаттарды қоса бере отырып субъектінің есебі алынған күннен бастап күнтізбелік 70 (жетпіс) күннен кешіктірмей Жұмыс тобының қарауына жібереді.

Талдамалық есептің жобасын қарау қорытындысы бойынша Жұмыс тобы талдамалық есептің жобасын енгізілген сәттен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде ескертулері мен ұсынымдарын шығарады, бар болған жағдайда ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесінің басшылығына жібереді.

48. Ведомство және/немесе оның аумақтық бөлімшесі басшысының бұйрығымен субъектінің есебі алынған сәттен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде Жұмыс тобының ескертулері мен ұсынымдары ескеріле отырып субъектінің көрсетілетін қызмет сапасының стандартын сақтауы туралы талдамалық есеп бекітіледі. Әдістеменің 40-тармағында көзделген субъектінің көрсетілетін қызмет сапасының стандарттарын сақтауына мониторинг жүргізу мерзімі тоқтатылған жағдайда талдамалық есеп субъектінің есебі алынған сәттен бастап күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен кешіктірілмей бекітіледі.

49. Ведомство субъектінің көрсетілетін қызмет сапасының стандартын сақтауы туралы талдамалық есеп алынған сәттен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде оны өзінің ресми интернет-ресурсында жариялайды.

Тиісті салада (аяда) табиғи
монополиялар субъектілерінің
реттеліп көрсетілетін
қызметтерінің стандарттарын

қалыптастыру және сапасын
бағалау әдістемесіне 1-қосымша

Нысан

(уәкілетті органның атауы)

_____ жылғы " __ " _____

№ __ бұйрығымен

бекітілген

**Көрсетілетін қызметтің сапа стандарты _____
_ (көрсетілетін қызметтің атауы) 1. Жалпы ережелер**

көрсетілетін қызметтің атауы
20 ____ - 20____ жылдары көрсетілетін қызметтің сапа стандартының
қолданылу кезеңі

2. Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіштері

Р/ с №	Көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткішінің атауы	Өлшем бірлігі	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіштерін есептеу формуласы
1	2	3	
1			
2			
3			

3. Ерекше шарттар

халықтың әлеуметтік жағынан әлсіз топтарына қызмет көрсетудің
ерекшеліктері

шағын және орта бизнеске қызмет көрсетудің ерекшеліктері.

**4. "Нысаналы мәндер және көрсетілетін қызметтердің сапа стандарты
көрсеткіштерінің нысаналы мәндерінен жол берілетін ауытқуларды"**

ведомство қызметті көрсететін әрбір субъект бойынша жеке
қалыптастырады, осы көрсетілетін қызмет үшін осы көрсетілетін қызмет сапасы
стандартына қосымшаға сәйкес көрсетілетін қызмет сапасы стандартының
жобасы қалыптастырылады.

_____ (көрсетілетін қызметтің атауы)

көрсетілетін қызметтің сапа

стандартына

қосымша

Нысаналы мәндер және _____ субъектісі

көрсететін қызметтердің сапа стандарты көрсеткіштерінің (субъектінің атауы)

нысаналы мәндерінен жол берілетін ауытқулар

P/с №	Көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткішінің атауы	Өлшем бірлігі	Көрсетілетін қызметтердің сапа стандарты көрсеткішінің нысаналы мәні		Көрсетілетін қызметтердің сапа стандарты көрсеткіштерінің нысаналы мәндерінен жол берілетін ауытқу									
					1 жыл ***		2 жыл ***		3 жыл ***		4 жыл ***		5 жыл ***	
			т/т*	те/т**	т/т*	те/т**	т/т*	те/т**	т/т*	те/т**	т/т*	те/т**	т/т*	те/т**
1	2	3	4		5									
1														
2														
3														

Ескерту

* - тұрмыстық тұтынушылар;

** - тұрмыстық емес тұтынушылар;

*** - көрсетілетін қызметтің сапа стандартының қолданылу мерзімі

Тиісті салада (аяда) табиғи монополиялар субъектілерінің реттеліп көрсетілетін қызметтерінің стандарттарын қалыптастыру және сапасын бағалау әдістемесіне 2-қосымша

Көрсеткіштердің ең төменгі тізбесі

1-нысан. Электр энергиясын беру саласында көрсетілетін қызметтердің сапа

стандарттары көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсеткіш	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Тұтынушының өтінішін алған кезден бастап электр желілеріне тұтынушылардың электр кондырғыларын қосуға техникалық талаптарды қосу және беру туралы өтінімін субъектінің қарау мерзімі	Есепті жыл ішінде өтінімді алған кезден бастап субъектінің электр желілеріне тұтынушылардың электр кондырғыларын қосуға арналған техникалық талаптарды қосу және беру өтінімін субъектінің жалпы қарау ұзақтығының (жұмыс күнінде) мұндай өтінімдер санына қатынасы
2		Есепті жылы электр энергиясын беруді және (немесе) таратуды жоспардан тыс үзудің жалпы ұзақтығының (

	Электр энергиясын беруді және (немесе) таратуды жоспардан тыс үзудің ұзақтығы	жұмыс күндерінде) есепті жылдағы мұндай үзулердің санына қатынасы
3	Тұтынушылардың электр қондырғыларын электр желілеріне қосу үшін техникалық талаптарды уақытылы бермеуіне тұтынушының шағымын субъектінің қарау мерзімі	Тұтынушылардың электр қондырғыларын электр желілеріне қосу үшін техникалық талаптарды уақытылы бермеуіне тұтынушының шағымын субъектінің қарау мерзімінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай шағымдарының санына қатынасы
4	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың ұзақтығы (SAIDI)	Жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы ұзақтығының абоненттердің жалпы санына (қосылуларына) қатынасы
5	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың жиілігі (SAIFI)	Жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы санының абоненттердің жалпы санына (қосылуларға) қатынасы

2-нысан. Электр энергиясын желіге босатуды және тұтынуды техникалық диспетчерлендіру саласында электр энергиясын желіге босатуды және тұтынуды техникалық диспетчерлендіру бойынша көрсетілетін қызметтің сапа көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсеткіш	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Қызметке қолжетімділікті алуға тұтынушының өтінімін субъектінің қарау мерзімі	Есепті жылы субъекті шешім қабылдаған, Субъектінің атына келіп түскен кезден бастап көрсетілетін қызметке қолжетімділік алуға тұтынушылардың барлық өтінімдерін субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдердің санына қатынасы
2	Тұтынушының электр энергиясын шектеуді енгізу туралы алдын ала хабарлау мерзімі	Субъектінің тұтынушыларды есепті жылы алдын ала хабардар етуінің (тұтынушыларға электр энергиясын босатуды іс жүзінде шектегенге дейін хабарлаған кезден бастап) жалпы (сағатпен) ұзақтығының есепті жылы электр энергиясын босатуды жалпы шектеу санына қатынасы
3	Электр энергиясын босату жүйесіндегі авариялық жағдайларға субъектінің ден қою мерзімі	Авариялық жағдайлар туындаған кезден бастап электр энергиясын босатуды қалпына келтірудің жалпы ұзақтығының (сағат бойынша) есепті жылы электр энергиясын босату жүйесіндегі барлық авариялық жағдайлар санына қатынасы
4	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату ұзақтығы	Жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатуларының жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы
5	Бір тұтынушыға көрсетілетін қызметті тоқтату жиілігі	Жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатуларының жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы

3-нысан. Электр энергиясын өндіру-тұтыну теңгерімін ұйымдастыру саласында электр энергиясын өндіру-тұтыну теңгерімін ұйымдастыру жөніндегі

көрсетілетін қызметтің

сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсеткіш	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Көрсетілетін қызметке қол жеткізуге тұтынушының өтінімін субъектінің қарау мерзімі	Есепті жылы субъекті шешімдер қабылдаған, субъектінің атына түскен кезден бастап көрсетілетін қызметке қол жеткізуге тұтынушылардың барлық өтінімдерін субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдердің санына қатынасы
2	Электр энергиясын өндіру-тұтыну теңгерімін ұйымдастыру бойынша қызмет көрсетуді жоспардан тыс тоқтатудың ұзақтығы	Есепті кезеңде электр энергиясын өндіру-тұтыну теңгерімін ұйымдастыру бойынша қызмет көрсетуді жоспардан тыс тоқтатудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы мұндай тоқтатулардың санына қатынасы
3	Субъектінің электр желісі учаскелері кимасының асқын жүктемесіне әкеп соғатын электр энергиясы теңгерімсіздігінің туындауы туралы тұтынушыға алдын ала хабарлау мерзімі және қызметті көрсету шартын біржақты тәртіппен тоқтату	Есепті жылы субъектінің тұтынушыларға (электр желісі учаскелері кимасының асқын жүктемесіне әкеп соғатын электр энергиясы теңгерімсіздігінің іс жүзінде туындауы және қызметті көрсету шартын біржақты тәртіппен тоқтату туралы хабарлаған кезден бастап) алдын ала хабардар етудің жалпы ұзақтығының (сағатпен) есепті жылы субъектінің шарттарды мұндай бұзуының барлық жағдайының санына қатынасы
4	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату ұзақтығы	Жыл ішіндегі қызмет көрсетуді барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы
5	Бір тұтынушыға көрсетілетін қызметті тоқтату жиілігі	Жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы

4-нысан.Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан

Республикасының шегінен тыс жерге экспорттау мақсатында тауарлық газды

сақтауды, тасымалдауды қоспағанда, тауарлық газды сақтау,

жалғастырушы,

магистральдық газ құбырлары және (немесе) газ тарату жүйелері арқылы тасымалдау,

топтық резервуарлық қондырғыларды пайдалану, сондай-ақ шикі газды

жалғастырушы газ құбыржолдары арқылы тасымалдау саласында

мынадай

көрсетілетін қызметтер стандарттары көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі:

тауарлық газды жалғастырушы газ құбыржолдары арқылы тасымалдау;
тауарлық газды магистральдық газ құбыржолдары арқылы тасымалдау;
тауарлық газды Қазақстан Республикасының тұтынушылары үшін газ

таратушы жүйелері арқылы тасымалдау;
шикі газды жалғастырушы газ құбыржолдары арқылы тасымалдау.

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Тұтынушының қызметке қосылуға берген өтінімін қарау мерзімі	Субъекті есепті жылы шешім қабылдаған, тұтынушылардың қызметке қосылуға барлық өтінімдері субъектінің атына түскен кезден бастап қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдердің санына қатынасы
2	Тұтынушыдан өтінім алған кезден бастап тұтынушыны көрсетілетін қызметтерге қосудың техникалық шарттарын беру мерзімі	Субъекті есепті жылы беру туралы шешім қабылдаған, тұтынушылардан өтініш алған кезден бастап, реттеліп көрсетілетін қызметке қосылуға техникалық шарттар берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдер санына қатынасы
3	Субъектінің қызмет көрсетуді жоспарлы ұзу туралы тұтынушыға алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыларға алдын ала хабарлауының (тұтынушыларға қызмет көрсетуді жоспарлы үзуді іс жүзінде бастағанға дейін хабарлаған кезден бастап) жалпы (сағатпен) ұзақтығының есептік жылы барлық мұндай үзудің санына қатынасы
4	Тұтынушыны көрсетілетін қызметке қосуға техникалық шарттарды уақытылы бермеуіне тұтынушыдан өтініш алған кезден бастап тұтынушының шағымын қарау мерзімі	Есепті жылы субъекті олар бойынша шешім қабылдаған, тұтынушыларды техникалық шарттарды уақытылы бермеуіне тұтынушылардан өтініш алған кезден бастап тұтынушылардың шағымдарын қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай шағымдарының санына қатынасы
5	Бір тұтынушыға көрсетілетін қызметті тоқтатудың жиілігі	Жыл ішіндегі қызмет көрсетуді барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы

5-нысан.Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерге экспорттау мақсатында тауарлық газды сақтауды, тасымалдауды қоспағанда, тауарлық газды сақтау, жалғастырушы, магистральдық газ құбырлары және (немесе) газ тарату жүйелері арқылы тасымалдау, топтық резервуарлық қондырғыларды пайдалану, сондай-ақ шикі газды жалғастырушы газ құбырлары арқылы тасымалдау саласында сұйытылған газды топтық резервуарлық қондырғыдан тұтынушыны қосатын кранға дейін газ құбыржолдары арқылы тасымалдау жөніндегі көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Тұтынушының қызметке қосылуға берген өтінімін қарау мерзімі	Есепті жылы олар бойынша шешім қабылданған, тұтынушылардың көрсетілетін қызметке қосылуға барлық өтінімдері субъектінің атына түскен кезден бастап субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдердің санына қатынасы
2	Тұтынушыдан өтініш алған кезден бастап көрсетілетін қызметке тұтынушыны қосуға техникалық шарттарды беру мерзімі	Есепті жылы субъект оларды беру туралы шешім қабылдаған, тұтынушылардан өтініштер алған кезден бастап реттеліп көрсетілетін қызметке қосуға техникалық шарттар берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтініштердің санына қатынасы
3	Субъектінің қызмет көрсетуді жоспарлы тоқтату туралы тұтынушыға алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыларға алдын ала хабарлауының (тұтынушыларға алдын ала хабарлаған кезден бастап қызмет көрсетуді жоспарлы тоқтату іс жүзінде басталғанға дейін) жалпы ұзақтығының (сағатта) есепті жылы барлық тоқтатудың санына қатынасы
4	Субъектінің тұтынушыға газ жеткізудің орташа тәуліктік нормасына дейін тұтынушының газды жеткізуін мәжбүрлеп шектеу туралы алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыларға алдын ала хабарлауының (тұтынушыларға хабарлаған кезден бастап газды жеткізудің орташа тәуліктік нормасына дейін газды тұтынушының жеткізуін мәжбүрлеп шектеу іс жүзінде басталғанға дейін) жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы барлық шектеулердің санына қатынасы
5	Тұтынушыдан өтініш алған кезден бастап тұтынушыны көрсетілетін қызметке қосуға техникалық шарттарды уақытылы бермегені үшін тұтынушының шағымын қарау мерзімі	Есепті жылы субъектілер олар бойынша шешім қабылдаған тұтынушылардан шағым алған кезден бастап техникалық шарттарды уақытылы бермегені үшін тұтынушылардың шағымдарын қарау мерзімінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай шағымдарының санына қатынасы

6-нысан.Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерге экспорттау мақсатында тауарлық газды сақтауды, тасымалдауды қоспағанда, тауарлық газды сақтау, жалғастырушы, магистральдық газ құбырлары және (немесе) газ тарату жүйелері арқылы тасымалдау, топтық резервуарлық қондырғыларды пайдалану, сондай-ақ шикі газды жалғастырушы газ құбырлары арқылы тасымалдау саласында тауарлық газды сақтау жөніндегі көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы

1	Тауарлық газды сақтау жөніндегі қызметке қол жеткізу үшін тұтынушының өтінімін қарау мерзімі	Субъекті есепті жылы олар бойынша шешім қабылдаған, субъектінің тауарлық газды сақтау жөніндегі қызметіне қол жеткізуге тұтынушылардың барлық өтінімдерін субъектінің атына түскен кезден бастап қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
2	Тауарлық газды құюға және (немесе) сақтауға және (немесе) іріктеуге әсер етуі мүмкін туындаған төтенше және авариялық жағдайлар туралы субъектінің тұтынушыға ақпарат беру мерзімі	Есепті жылы субъект ұсыну туралы шешім қабылдаған, мұндай жағдайлар туындаған кезден бастап тауарлық газды құюға және (немесе) сақтауға және (немесе) іріктеуге әсер етуі мүмкін туындаған төтенше және авариялық жағдайлар туралы субъектінің тұтынушыға ақпарат беруінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндеріндегі) төтенше және авариялық жағдайлардың туындауының барлық жағдайының санына қатынасы
3	Субъектінің қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді бұзуымен туындаған залалды өтеу туралы тұтынушының өтінішін субъектінің қарау мерзімі	Есепті жылы субъект олар бойынша шешім қабылдаған, мұндай өтініштер түскен кезден бастап субъектінің қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді бұзуымен туындаған залалды өтеу туралы тұтынушының өтінішін субъектінің қарау мерзімінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың барлық өтініштерінің санына қатынасы
4	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың ұзақтығы	Жыл ішінде қызмет көрсетуді барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы
5	Бір тұтынушыға көрсетілетін қызметті тоқтатудың жиілігі	Жыл ішінде қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы

7-нысан. Топырақтың жылуын, жерасты суларды, өзендерді, су айдындарын өнеркәсіптік кәсіпорындардың және электр станцияларының, кәріздік-тазарту құрылыстарының сарқынды суларын пайдалана отырып, өндірілген жылу энергиясын қоспағанда, жылу энергиясын өндіру, беру, бөлу және (немесе) онымен жабдықтау саласында жылу энергиясын өндіру жөніндегі көрсетілетін қызметтердің сапа стандарттары көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Жылу энергиясын өндіруді жоспардан тыс тоқтатудың ұзақтығы	Есепті жылы жылу энергиясын өндіруді жоспардан тыс тоқтатудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы мұндай тоқтатулардың санына қатынасы
2	Субъектінің тұтынушыға жылу энергиясын өндіруді жоспарлы тоқтату туралы алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыға (тұтынушыларға хабарлаған кезден бастап жылу энергиясын өндіруді жоспарлы тоқтатуды іс жүзінде бастағанға дейін) алдын ала хабарлауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылғы барлық жоспарлы тоқтатудың санына қатынасы

3	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың ұзақтығы	Жыл ішінде қызмет көрсетуді барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы
4	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың жиілігі	Жыл ішінде қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатудың жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы

8-нысан. Топырақтың жылуын, жерасты суларды, өзендерді, су айдындарын өнеркәсіптік кәсіпорындардың және электр станцияларының, кәріздік-тазарту құрылыстарының сарқынды суларын пайдалана отырып, жылу энергиясын өндіру, беру, бөлу және (немесе) онымен жабдықтау саласында жылу энергиясын беру және бөлу жөніндегі көрсетілетін қызметтердің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Субъектінің тұтынушыға жылу энергиясын беруді және (немесе) таратуды жоспарлы тоқтату туралы алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыларға алдын ала хабарлауының (тұтынушыларға хабарлаған кезден бастап жылу энергиясын беруді және (немесе) таратуды жоспарлы тоқтату іс жүзінде басталғанға дейін) жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы барлық жоспарлы тоқтатудың санына қатынасы
2	Субъектінің мұндай өтініш берген кезден бастап жылумен жабдықтаудағы үзілістер немесе жылу энергия сапасының ауытқуы салдарынан берілген жылу энергиясы үшін ақы төлеу сомасын қайта есептеуге тұтынушының қарау мерзімі	Есепті кезеңде субъекті ол бойынша шешім қабылдаған, субъектінің мұндай өтініштер берген кезден бастап жылумен жабдықтаудағы үзілістер немесе жылу энергия сапасының ауытқуы салдарынан берілген жылу энергиясы үшін ақы төлеу сомасын қайта есептеуге тұтынушының қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтініштерінің санына қатынасы
3	Бір объектіге қызмет көрсетуді жоспардан тыс тоқтатудың ұзақтығы	Жыл ішінде қызмет көрсетуді жоспардан тыс тоқтатудың жалпы санының объектілердің жалпы санына қатынасы
4	Бір объектіге қызмет көрсетуді жоспардан тыс тоқтатудың жиілігі	Жыл ішінде қызмет көрсетуді жоспардан тыс тоқтатудың жалпы санының объектілердің жалпы санына қатынасы

9-нысан. Топырақтың жылуын, жерасты суларды, өзендерді, су айдындарын өнеркәсіптік кәсіпорындардың және электр станцияларының, кәріздік-тазарту

құрылыстарының сарқынды суларын пайдалана отырып, жылу энергиясын өндіру, беру, бөлу және (немесе) онымен жабдықтау саласында жылу энергиясымен жабдықтау жөніндегі көрсетілетін қызметтердің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Қызметке қосылу үшін тұтынушының жылумен жабдықтау шартын жасасуға өтініштерін қарау мерзімі	Субъектінің жылу энергиясымен жабдықтау қызметтерін көрсетуге шарт жасасуға өтініштерді қарауының жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күндерде) мұндай өтініштердің санына қатынасы
2	Көрсетілген қызметтердің сапасы, оның ішінде ақы төлеуге берілген шоттар мәселелері бойынша тұтынушылардың өтініштеріне жауаптарды қарау мерзімі	Субъектінің көрсетілген қызметтердің сапасы, оның ішінде ақы төлеуге берілген шоттар мәселелері бойынша тұтынушылардың өтініштеріне жауаптарды қарауының жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күндерде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы

10-нысан. Топырақтың жылуын, жерасты суларды, өзендерді, су айдындарын өнеркәсіптік кәсіпорындардың және электр станцияларының, кәріздік-тазарту құрылыстарының сарқынды суларын пайдалана отырып, жылу энергиясын өндіру, беру, тарату және (немесе) онымен жабдықтау саласында мынадай көрсетілетін қызметтердің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі:

жылу энергиясын өндіру, беру және тарату;
жылу энергиясын өндіру, беру, тарату және (немесе) онымен жабдықтау

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Тұтынушының көрсетілетін қызметке қосуға арналған өтінімін қарау мерзімі	Есепті кезеңде субъектілер шешімдер қабылдаған, субъектінің көрсетілетін қызметіне қосуға арналған тұтынушының барлық өтінімдерін, олар субъектінің атына келіп түскен сәтінен бастап субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдер санына қатынасы
2	Тұтынушыдан өтінім алған кезден бастап субъектінің жылу тораптарына тұтынушының объектілерін қосуға	Есепті кезеңде субъектілер беру туралы шешімдер қабылдаған, тұтынушылардан өтінім алынған кезден бастап субъектінің жылу тораптарына тұтынушылардың объектілерін қосуға

	арналған техникалық шарттарды беру мерзімі	арналған техникалық шарттарды берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдер санына қатынасы
3	Жылу энергиясын өндіру, беру және (немесе) таратуды жоспардан тыс тоқтату ұзақтығы	Есептік кезеңдегі жылу энергиясын өндіру, беру және (немесе) таратуды жоспардан тыс тоқтатулардың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті кезеңдегі мұндай тоқтатулар санына қатынасы
4	Субъектінің тұтынушыны жылу энергиясын өндіру, беру және (немесе) таратуды жоспарлы тоқтату туралы алдын ала хабардар ету мерзімі	Есепті кезеңде субъектінің тұтынушыны алдын ала хабардар етуінің (жылу энергиясын өндіру, беру және/немесе таратудың жоспарлы тоқтатулары нақты басталғанға дейін тұтынушыларға хабарландыру берілген кезден бастап) жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есептік жылдағы барлық жоспарлы тоқтатулардың санына қатынасы
5	Субъектінің берілген жылу энергиясы үшін жылумен жабдықтау немесе жылу энергиясы сапасының ауытқуындағы үзілістер салдарынан төлем сомасын қайта есептеуге берген тұтынушының өтінішін мұндай өтініш берілген кезден бастап қарауы мерзімі	Есепті кезеңде субъект шешімдер қабылдаған, субъектінің берілген жылу энергиясы үшін жылумен жабдықтау немесе жылу энергиясы сапасының ауытқуындағы үзілістер салдарынан төлем сомасын қайта есептеуге берген тұтынушылардың өтініштерін тұтынушылардың мұндай өтініштері берілген кезден бастап қарауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы

11-нысан. Магистральдық темір жол желілері саласында көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең аз тізімдемесі:

жүктерді контейнерлерде тасымалдау және бос контейнерлерді тасымалдау кезіндегі магистральдық темір жол желісі қызметтерін қоспағанда, магистральдық темір жол желісін пайдалануға беру;

жүктерді контейнерлерде тасымалдау және бос контейнерлерді тасымалдау кезіндегі магистральдық темір жол желісі қызметтерін қоспағанда, жылжымалы құрамды магистральдық темір жол желісі арқылы өткізуді ұйымдастыру;

жүктерді контейнерлерде тасымалдау және бос контейнерлерді тасымалдау кезіндегі магистральдық темір жол желісі қызметтерін қоспағанда, магистральдық темір жол желісін пайдалануға беру және ол арқылы жылжымалы құрамды өткізуді ұйымдастыру.

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Субъектінің магистральдық темір жол желісі қызметтеріне рұқсат алуға арналған тұтынушының өтінімін тұтынушының мұндай өтінім берген сәтінен бастап қарауы мерзімі	Есепті кезеңде субъект шешім қабылдаған субъектінің магистральдық темір жол желісі қызметтеріне рұқсат алуға арналған тұтынушылардың барлық өтінімдерін, олар субъектінің атына берілген кезден бастап қарауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдердің санына қатынасы
2	Тұтынушының магистральдық темір жол желілері қызметтеріне рұқсат алуға арналған тұтынушының өтінімдерін қарауға мұндай	Есепті кезеңде субъект бас тарту туралы шешімдер қабылдаған, тұтынушының магистральдық темір жол желілері қызметтеріне рұқсат алуға арналған тұтынушының өтінімдерін қарауға мұндай өтінімдерді ұсынған кезден бастап қабылдаудан бас

	өтінімдерді ұсынған кезден бастап қабылдаудан бас тарту туралы тұтынушының хабарлау мерзімі	тарту туралы тұтынушының хабарлауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
3	Субъектінің қызмет көрсетуге арналған шарт бойынша міндеттемені бұзуы арқылы туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушының өтінішін қарауы мерзімі	Есепті жылы субъект шешім қабылдаған субъектінің қызмет көрсетуге арналған шарт бойынша міндеттемені бұзуы арқылы туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушылардың өтініштерін, мұндай өтініштердің келіп түскен сәтінен бастап қарауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы

12-нысан. Бәсекелес теміржол болмаған жағдайда, концессия шарттары бойынша теміржол көлігі объектілері бар теміржолдар қызметін көрсету саласында

бәсекелес теміржол болмаған жағдайда, концессия шарттары бойынша теміржол көлігі

объектілері бар темір жолдарды пайдалануға беру жөніндегі көрсетілетін қызметтің

сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Субъектінің концессия шарттары бойынша темір жолдары қызметіне рұқсат алу туралы тұтынушының өтінімін, тұтынушының мұндай өтінімі берілген кезден бастап қарауы мерзімі	Есепті жылы субъект шешімдер қабылдаған, тұтынушылардың концессия шарттары бойынша теміржол жолдары қызметтеріне рұқсат алуға арналған барлық өтінімдерін, оларды тұтынушылардың субъектінің атына берген сәтінен бастап қарауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдердің санына қатынасы
2	Субъектінің поезды техникалық және/немесе коммерциялық тексеруге беру уақыты туралы тұтынушыға алдын ала хабардар ету мерзімі	Есептік жылы субъектінің тұтынушыны (тұтынушының темір жолдарды пайдалануы басталғанға дейін) алдын-ала хабарландырудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есептік жылғы барлық тексерулердің санына қатынасы
3	Поездардың қозғалысының бекітілген кестесінен тұтынушыға қызмет көрсетудің ауытқу ұзақтығы	Есептік жылы поездардың қозғалысы бекітілген кесте бойынша тұтынушыларға қызмет көрсетудің ауытқуының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есептік жылы мұндай ауытқулардың барлық жағдайларының санына қатынасы

13-нысан. Бәсекелес кірме жол болмаған жағдайда, кірме жолдар саласында мынадай

көрсетілетін қызметтердің сапа стандарттары көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі:

бәсекелес кірме жол болмаған жағдайда, жылжымалы құрамның өтуі үшін
к і р м е ж о л д ы б е р у ;

бәсекелес кірме жол болмаған жағдайда маневрлік жұмыстар, тиеу-түсіру,

тасымалдау процесінің басқа да технологиялық операциялары үшін, сондай-ақ тасымалдау процесінің технологиялық операцияларында көзделмеген жылжымалы құрамның тұрағы үшін кірме жолды беру

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Кірме жолдарға рұқсат алуға арналған тұтынушының өтінішін субъектінің қарауы мерзімі	Субъект есептік жылда шешім қабылдаған, тұтынушылардың субъектінің қызметін рұқсат алуға арналған барлық өтініштерін, олардың субъектінің атына түскен сәтінен бастап қарауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтініштерінің санына қатынасы
2	Субъектінің кірме жол қызметін ұсынуды жоспарлы тоқтата тұру туралы тұтынушыны алдын ала хабардар ету мерзімі	Есептік жылы субъектінің тұтынушыны алдын-ала хабардар етуінің (қызмет көрсетуді жоспарлы тоқтата тұру нақты басталғанға дейін тұтынушылардың хабарлама алған сәтінен бастап) жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылдағы барлық жоспарлы тоқтату санына қатынасы
3	Субъектінің қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді бұзуы арқылы туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушының өтінішін субъектінің қарауы мерзімі	Субъект есептік жылы шешім қабылдаған, субъектінің қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді бұзуы арқылы туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушылардың өтініштерін, мұндай өтініштер келіп түскен кезден бастап субъектінің қарауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтініштер санына қатынасы

14-нысан. Халықаралық және транзиттік ұшуларға аэронавигациялық қызмет

көрсетуді және әуеайлақ маңындағы әуе кемелеріне аэронавигациялық қызмет

көрсетуді қоспағанда, аэронавигация саласындағы халықаралық ұшуды жүзеге

асыратын әуе кемелеріне аэронавигациялық қызмет көрсетуді қоспағанда, Қазақстан

Республикасының әуе кеңістігіндегі әуе кемелеріне аэронавигациялық қызмет көрсету

жөніндегі көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
	Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 11 наурыздағы № 136 қаулысымен бекітілген Азаматтық авиация саласындағы ұшу қауіпсіздігі	$2,31 \times 10^{-8}$ ҰҚҰ жүйесінің тікелей ықпалы бар АО; $2,31 \times 10^{-5}$ ҰҚҰ жүйесінің тікелей ықпалы бар күрделі инциденттер; $2,31 \times 10^{-4}$ ҰҚҰ

1	жөніндегі бағдарламада көзделген ұшу қауіпсіздігінің нысаналы (ең төмен) деңгейі А, В, С, D күрделілік сыныбының көрсеткіштерін арттыру	жүйесінің тікелей ықпалы бар маңызды инциденттер; $2,31 \times 10^{-2}$ ҰҚҰ жүйесінің тікелей ықпалы бар елеулі инциденттер
---	---	---

15-нысан. Порттар, әуеорттар саласында кейіннен порттан шығып танкерге/танкерден құбыржолдар арқылы мұнайды және мұнай өнімдерін ауыстырып

тиеу үшін кеменің теңіз портына кіргені үшін (кеменің кіруі) көрсетілетін қызметтің

сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Тұтынушының мұз өткізуге арналған өтінішін қарау мерзімі	Субъект есептік жылда шешім қабылдаған, тұтынушылардың мұз өткізуге арналған барлық өтінімдерін, олардың субъектінің атына келіп түскен сәтінен бастап қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
2	Тұтынушының радиолокациялық өткізуге арналған өтінімін қарау мерзімі	Субъект есептік жылда шешім қабылдаған, тұтынушылардың радиолокациялық өткізуге арналған өтінімдерін, олардың субъектінің атына келіп түскен сәтінен бастап қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
3	Кеменің портқа келуін ресімдеу ұзақтығы	Есептік жылы субъект кеменің портқа келуін куәландыратын құжат бергенге дейін тұтынушылардың ресімдеуге өтінімдер берген сәтінен бастап кеменің портқа келуін ресімдеудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есептік жылы портқа кірген барлық кемелердің санына қатынасы
4	Кеменің порттан шығуын ресімдеудің ұзақтығы	Субъект кеменің порттан шыққанын куәландыратын құжатты беру сәтіне дейін тұтынушылардың ресімдеуге өтінімдер берген сәтінен бастап кеменің порттан шыққанын ресімдеудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есептік жылы порттан шығатын барлық кемелердің санына қатынасы
5	Субъектінің тұтынушыны портқа кіреберістегі мұзды жағдай туралы алдын ала хабардар ету мерзімі	Есептік жылы субъект тұтынушыларды портқа кіреберістегі мұзды жағдай туралы хабардар ететін кеменің портқа кіруіне дейінгі жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылы портқа кіре берістегі мұзды жағдай кезінде портқа кіретін барлық кемелердің санына қатынасы

16-нысан. Порттар, әуежайлар саласында Қазақстан Республикасының әуежайларында коммерциялық емес мақсаттарда техникалық қонуды жүзеге асыра

отырып, Қазақстан Республикасының әуе кеңістігі арқылы транзиттік

ұшып өтуді

жүзеге асыратын және халықаралық бағыттар бойынша авиатасымалдарға қызмет

көрсетуді қоспағанда, әуе кемесінің ұшуы мен қонуын қамтамасыз ету жөніндегі

көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Тұтынушының субъектінің ұшу-қону жолағын, рульдік жолдарды, перрондарды тұтынушыға беруін күту ұзақтығы	Тұтынушының субъектінің ұшу-қону жолағын, рульдік жолдарды, перрондарды тұтынушыға беруін күткен есептік жыл ішіндегі жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылы ұшу-қону жолағын, рульдік жолдарды, перрондарды тұтынушыға ұсынудың барлық жағдайларының санына қатынасы
2	Аэродромды жарық техникалық қамтамасыз етуді тоқтатудың ұзақтығы	Есептік жыл ішіндегі аэродромды жарық техникалық қамтамасыз етуді тоқтатудың жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жыл ішіндегі мұндай тоқтатуларға қатынасы
3	Тұтынушы субъектінің қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда жолаушылар тасымалдайтын әуе кемесіне, қонғаннан кейін үш сағатқа субъектінің әуеайлақтан тұрақ орнын беруін күтудің ұзақтығы	Есептік жыл ішінде тұтынушылар қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда, жолаушылар тасымалдайтын әуе кемесіне қонғаннан кейін үш сағатқа субъектінің тұрақ орнын беруін күтудің жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылы әуежайда барлық мұндай қонулардың санына қатынасы
4	Субъекті қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда, әуе кемесіне қонғаннан кейін жүк тасымалдайтын және жүк-жолаушылар тасымалдайтын әуе кемелерінің сертификатталған үлгілері үшін алты сағатқа тұрақ орнын беруді тұтынушының күтуінің ұзақтығы	Тұтынушылар күткен есептік жыл ішінде субъектімен қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда, әуе кемесіне қонғаннан кейін тұтынушының жүк тасымалдайтын және жүк-жолаушылар тасымалдайтын әуе кемелерінің сертификатталған үлгілері үшін алты сағатқа тұрақ орнын беруінің ұзақтығының (сағатпен) есептік жылы әуежайда барлық мұндай қонулардың санына қатынасы
5	Субъектінің өңдеуге жататын жүктер (пошталар) болмаған жағдайда жүк тасымалдайтын және жүк-жолаушылар тасымалдайтын әуе кемелерінің сертификатталған үлгілері үшін алты сағатқа тұрақ орнын беруін тұтынушының күтуінің ұзақтығы	Тұтынушылар күткен есептік жыл ішінде субъектінің қонатын әуежайда өңдеуге жататын жүктер (пошталар) болмаған жағдайда, тұтынушылардың жүк тасымалдайтын және жүк-жолаушылар тасымалдайтын әуе кемелерінің сертификатталған үлгілері үшін алты сағатқа тұрақ орнын берудің жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылы әуежайда барлық мұндай қонулардың санына қатынасы

17-нысан. Порттар, әуежайлар саласында Қазақстан Республикасының әуежайларында коммерциялық емес мақсаттарда техникалық қонуды жүзеге асыра

отырып, Қазақстан Республикасының әуе кеңістігі арқылы транзиттік ұшып өтуді жүзеге асыратын және халықаралық бағыттар бойынша әуе тасымалдарына қызмет көрсетуді қоспағанда, авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі көрсетілетін қызмет сапасы стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Жолаушыларды, олардың қол жүгі мен багажын қарап тексеруді жүргізудің ұзақтығы	Есептік жылы жолаушыларды, олардың қол жүгі мен багажын қарап тексеру жүргізудің жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылдағы барлық жолаушылар санына қатынасы
2	Әуе кемесін, жүктерді, поштаны және борттық тамақтануды ұшу алдында қарап тексеру жүргізудің ұзақтығы	Есептік жылы әуе кемесін, жүктерді, поштаны және борттық тамақтануды ұшу алдындағы қарап тексеруді жүргізудің жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылдағы барлық әуе кемелерінің санына қатынасы
3	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың ұзақтығы	Бір жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатуларының ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы
4	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың жиілігі	Бір жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатуларының жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы

18-нысан. Порттар, әуежайлар саласында Қазақстан Республикасының әуежайларында коммерциялық емес мақсаттарда техникалық қонуды жүзеге асыра отырып, Қазақстан Республикасының әуе кеңістігі арқылы транзиттік ұшып өтуді жүзеге асыратын және халықаралық бағыттар бойынша әуе тасымалдарына қызмет көрсетуді қоспағанда, қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (попталар) болған жағдайда, жолаушылар тасымалдайтын әуе кемесіне қонғаннан кейін үш сағаттан және жүк тасымалдайтын және жүк-жолаушылар тасымалдайтын әуе кемелерінің сертификатталған түрлері үшін алты сағаттан астам тұрақ орнын беру жөніндегі көрсетілетін қызмет сапасы стандарты

**көрсеткіштерінің
ең төменгі тізбесі**

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Субъектінің тұтынушының әуеайлақта тұрақ орнын беруге арналған өтінімін қарау мерзімі	Есепті жылы субъект шешім қабылдаған, тұтынушылардың әуеайлақта тұрақ орнын беруге арналған өтінімдерін, тұтынушылардың өтінімдерді субъектінің атына берген сәтінен бастап субъектінің қарауының есепті жылы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
2	Қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда, жолаушылар тасымалдайтын әуе кемесіне қонғаннан кейін үш сағаттан аса субъектінің тұрақ орнын беруін тұтынушының күтуінің ұзақтығы	Есепті жыл ішінде қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда, жолаушылар тасымалдайтын әуе кемесіне қонғаннан кейін үш сағаттан аса субъектінің тұрақ орнын беруін тұтынушының күтуінің жалпы ұзақтығының (сағатпен) барлық мұндай тұрақ орындарының санына қатынасы
3	Қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда, әуе кемесіне қонғаннан кейін жүк тасымалдайтын және жүк-жолаушылар тасымалдайтын әуе кемелерінің сертификатталған үлгілері үшін субъектінің алты сағаттан артық тұрақ орнын беруін тұтынушының күтуінің ұзақтығы	Есепті жыл ішінде тұтынушылардың қонатын әуежайда өңдеуге (тиеуге және/немесе түсіруге) жататын жүктер (пошталар) болған жағдайда, әуе кемесіне қонғаннан кейін жүк тасымалдайтын және жүк-жолаушылар тасымалдайтын әуе кемелерінің сертификатталған үлгілері үшін алты сағаттан артық тұрақ орнын беруін күтуінің жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылдағы барлық мұндай қонулардың санына қатынасы
4	Базалық әуеайлақта әуе кемесіне тұрақ орнының уақтылы берілмеуіне қатысты тұтынушының өтінішін субъектінің қарауы мерзімі	Есепті жылы субъект шешім қабылдаған, тұтынушылардың базалық әуеайлақта әуе кемесіне уақтылы тұрақ орнын беруге арналған өтініштерін субъектінің қарауы мерзімінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың барлық мұндай өтініштерінің санына қатынасы

19-нысан. Порттар, әуежайлар саласында халықаралық бағыттарды қоспағанда, әуе кемесіне базалық әуеайлақта тұрақ орнын беру жөніндегі көрсетілетін қызмет сапасы стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Тұтынушының базалық әуеайлақта әуе кемелеріне тұрақ орнын беруге арналған өтінімін субъектінің қарауы мерзімі	Есепті жыл ішінде субъект шешім қабылдаған тұтынушының базалық әуеайлақта әуе кемелеріне тұрақ орнын беруге арналған өтінімін субъектінің қарауы мерзімінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
	Базалық әуеайлақта әуе кемесіне тұрақ орнын	

2	субъектінің беруін тұтынушының күтуінің ұзақтығы	Есепті жыл ішінде базалық әуеайлақта әуе кемесіне тұрақ орнын субъектінің беруін тұтынушының күтуінің жалпы ұзақтығының (сағатпен) есепті жылы барлық мұндай орындардың санына қатынасы
3	Базалық әуеайлақта әуе кемесіне тұрақ орнының уақтылы берілмеуіне қатысты тұтынушының өтінішін субъектінің қарауы мерзімі	Есепті кезеңде субъект шешім қабылдаған, әуе кемелеріне тұрақ орындарының уақтылы берілмеуіне қатысты тұтынушылардың өтініштерін субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есептік жылдағы тұтынушылардың мұндай өтініштерінің санына қатынасы

20-нысан. Телекоммуникация желілерін жалпы пайдаланудағы телекоммуникация желісіне қосуға технологиялық жағынан байланысты кәбілдік кәріздер мен өзге де негізгі құралдарды мүліктік жалдауға (жалға) немесе пайдалануға беру жөніндегі салада телефон кәрізін пайдалануға беру жөніндегі көрсетілетін қызмет сапасы стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Көрсетілетін қызметке рұқсат алуға арналған тұтынушының өтінішін субъектінің қарауы мерзімі	Есепті жылы субъект шешім қабылдаған, тұтынушылардың субъектінің көрсетілетін қызметіне рұқсат алуға арналған барлық өтініштерін, олардың субъектінің атына түскен сәтінен бастап субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтініштерінің санына қатынасы
2	Субъектінің тұтынушыға субъектінің көрсетілетін қызметтеріне қосылуға арналған техникалық шарттарды беруінің ұзақтығы	Есепті жылы көрсетілетін қызметтерге қол жеткізуге арналған тұтынушылардың өтінімдері алынған кезден бастап субъектінің көрсетілетін қызметтеріне тұтынушыларды қосуға арналған техникалық шарттарды берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы тұтынушылардың өтініштерінің санына қатынасы
3	Тұтынушының кінәсінен пайда болған телефон (кәбілдік) кәрізіндегі авариялық жағдайда субъектінің әрекет ету мерзімі	Тұтынушыдан авариялық жағдай туындағаны туралы сигнал алған кезден бастап мұндай жағдайлардың себептерін жою сәтіне дейін тұтынушының кінәсінен пайда болған телефон (кәбілдік) кәрізіндегі авариялық жағдайда субъектінің әрекет етуінің жалпы ұзақтығының есептік жылдағы барлық авариялық жағдайлар санына қатынасы
4	Тұтынушының кінәсінен пайда болған телефон (кәбілдік) кәрізіндегі ақаулар мен зақымдалуларға субъектінің әрекет ету мерзімі	Ақаулар және зақымдар анықталған кезден бастап олардың себептері жойылғанға дейін тұтынушының кінәсінен пайда болған телефон (кәбілдік) кәрізіндегі ақаулар мен бүлінгендерге субъектінің әрекет етуінің жалпы ұзақтығының есептік жылы барлық анықталған ақаулар және зақымдар санына қатынасы
5	Ұсынылған қызмет үшін туындаған берешек туралы субъектімен тұтынушыны алдын ала хабардар ету мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыны (тұтынушылармен хабарлама алған кезден бастап ұсынылған қызмет үшін іс жүзінде берешек туындағанға дейін) алдын ала хабардар етудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) қызмет үшін төлеу мерзімін өткізіп алғаны үшін қызметті көрсетуді барлық тоқтату санына қатынасы

21-нысан. Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерге экспорттау мақсатында мұнайды және

(немесе) мұнай өнімдерін тасымалдауды қоспағанда, оларды магистральдық құбырлар

арқылы тасымалдау саласындағы магистральдық құбыржолдар арқылы мұнай

тасымалдау жөніндегі қызметтер үшін сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі

тізбесі:

бірыңғай маршруттау бойынша операторлық қызмет;
 мұнайды магистральдық құбыржол жүйесі арқылы қайта айдау;
 мұнайды теміржол цистерналарынан құйып алу;
 мұнайды теміржол цистерналарына құю;
 мұнайды танкерлерге құю;
 мұнайды автоцистерналардан құйып алу;
 мұнайды автоцистерналарға құю;
 мұнайды сақтау;
 мұнайды ауыстырып құю;

мұнайды араластыру

№	Көрсетілетін қызмет сапасы стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Магистральдық құбыр арқылы мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдауды біржақты тоқтата тұру туралы тұтынушыға субъектінің алдын ала хабардар ету мерзімі	Есепті жылы магистральдық құбыр арқылы мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдауды біржақты тоқтата тұру туралы тұтынушыға субъектінің алдын ала хабарлама ұсынатын жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылдағы мұндай тоқтатулардың санына қатынасы
2	Субъектінің қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді бұзуынан туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушының өтінішін субъектінің қарауы мерзімі	Субъектінің қызмет көрсету бойынша шарттың міндеттемелерін бұзуынан туындаған залалдарды өтеу туралы, есепті жылы субъект шешім қабылдаған тұтынушылардың өтініштерін, мұндай өтініштер келіп түскен кезден бастап субъектінің қарауы жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтініштерінің санына қатынасы
3	Апаттардың салдарынан мұнай және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдау бойынша қызметтер көрсету тоқтатыла тұрған жағдайда, магистральдық құбыр арқылы мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдауды авариялық үзуге әрекет ету мерзімі	Есепті жылы тасымалдау толық қалпына келгенге дейін авария нәтижесінде мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдау бойынша қызметтер көрсету тоқтатыла тұрған жағдайда мұнай және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдау үзілген кезден бастап жалпы ұзақтығының (сағатпен) есепті жылғы апаттық тоқтату санына қатынасы

4	Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату ұзақтығы	Бір жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатуларының жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы
---	--	---

22-нысан. Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласындағы мынадай көрсетілетін қызметтердің сапа стандарттары көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі

суды магистральдық құбыржолдары арқылы беру
суды арналар арқылы беру

№	Көрсетілетін қызметтердің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Көрсетілетін қызметке қол жеткізуді алуға тұтынушының өтінімін субъектінің қарау мерзімі	Есепті жылы субъекті олар бойынша шешім қабылдаған, тұтынушылардың субъектінің көрсетілетін қызметіне қол жеткізуді алуға барлық өтінімдерін олар субъектінің атына түскен кезден бастап субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
2	Тұтынушыдан өтініш алған кезден бастап субъектінің жылумен жабдықтау желілеріне тұтынушылардың объектілерін қосудың техникалық шарттарын тұтынушыға беру мерзімі	Есепті жылы субъекті оларды беру туралы шешім қабылдаған, тұтынушылардан өтініштер алған кезден бастап субъектінің сумен жабдықтау желілеріне тұтынушылардың объектілерін қосуға техникалық шарттар берудің жалпы ұзақтығының есепті жылы тұтынушылардың барлық өтінімдерінің санына қатынасы
3	Төлемегені үшін қызмет көрсетуді тоқтата тұру жағдайларын қоспағанда, субъектінің тұтынушыға қызмет көрсетуді бір тәуліктен астам тоқтата тұру туралы алдын ала хабарлау мерзімі	Субъекті тұтынушыларды мұндай тоқтата тұру хабарлаған, төлемегені үшін қызмет беруді тоқтату жағдайларын қоспағанда, субъектінің қызмет көрсетуді бір тәуліктен астам тоқтата тұрған кезге дейін тұтынушыларға алдын ала хабарлаудың жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күндерде) есепті жылы тұтынушыларға қызмет көрсетуді барлық тоқтатудың санына қатынасы
4	Қызметті көрсетуді тоқтата тұру себебін жойған кезден бастап тұтынушыға қызмет көрсетуді субъектінің қалпына келтіру мерзімі	Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себебтерін жойған кезден бастап субъектінің қызмет көрсетуді толық қалпына келтіргенге дейінгі жалпы ұзақтықтың (күнтізбелік күндерде) есепті жылы мұндай тоқтата тұрудың санына қатынасы
5	Тұтынушының сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйесі құрылысының жұмысында туындаған ақаулар туралы шағымды мұндай шағымды кәсіпорынның кеңсесі арқылы жазбаша нысанда немесе диспетчер арқылы ауызша нысанда алған кезден бастап субъектінің ден қою мерзімі	Субъекті су бұру жүйесі құрылысының жұмысында туындаған ақаулар туралы тұтынушылардың шағымдарын алған кезден бастап осы құрылыстың жұмысы толық қалпына келгенге дейін жалпы ұзақтығының (ауызша өтініш берген кезде сағатпен және жазбаша өтініш берген кезде жұмыс күндерінде) есепті жылы мұндай барлық келіп түскен шағымдардың санына қатынасы

23-нысан. Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласындағы суды таратушы

желілер арқылы беру бойынша көрсетілетін қызметтердің сапа стандарттары

көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі:

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Субъектінің қызметке қол жеткізуді алуға тұтынушының өтінімін қарау мерзімі	Есепті жылы субъекті олар бойынша шешім қабылдаған субъектінің көрсетілетін қызметіне қол жеткізуді алуға тұтынушылардың барлық өтінімдерін олар субъектінің атына түскен кезден бастап қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
2	Тұтынушыдан өтінім алған кезден бастап субъектінің сумен жабдықтау желілеріне тұтынушының объектілерін қосуға техникалық шарттарды тұтынушыға беру мерзімі	Есепті жылы субъекті оларды беру туралы шешім қабылдаған, тұтынушылардан өтініштер алған кезден бастап субъектінің сумен жабдықтау желілеріне тұтынушының объектілерін қосуға техникалық шарттар берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтініштердің санына қатынасы
3	Төлемегені үшін қызмет көрсетуді тоқтата тұру жағдайларын қоспағанда, субъектінің тұтынушыға қызмет көрсетуді бір тәуліктен астам тоқтата тұру туралы алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы мұндай тоқтата тұру туралы тұтынушыларға субъекті хабарлайтын, төлемегені үшін қызмет көрсетуді тоқтата тұру жағдайларын қоспағанда, субъектінің тұтынушыға қызмет көрсетуді бір тәуліктен астам тоқтата тұру туралы алдын ала хабарлауының жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күндерде) есепті жылы тұтынушыларға қызмет көрсетудің барлық тоқтата тұрудың санына қатынасы
4	Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептерін жойған кезден бастап тұтынушыға қызмет көрсетуді субъектінің қалпына келтіру мерзімі	Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептерін жойған кезден бастап субъекті қызмет көрсетуді толық қалпына келтіргенге дейінгі жалпы ұзақтықтың (күнтізбелік күндерде) есепті жылғы барлық мұндай тоқтатудың санына қатынасы
5	Тұтынушының сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйесі құрылысының жұмысында туындаған ақаулар туралы шағымына мұндай шағымды кәсіпорынның кеңсесі арқылы жазбаша нысанда немесе диспетчер арқылы ауызша нысанда алған кезден бастап субъектінің ден қою мерзімі	Субъектінің сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйесі құрылысының жұмысында туындаған ақаулар туралы тұтынушылардың шағымдарын алған кезден бастап осы құрылыстың жұмысын толық қалпына келтіргенге дейін (ауызша өтініш кезінде сағаттарда және жазбаша өтініш кезінде жұмыс күндерінде) есепті жылы барлық мұндай шағымдардың санына қатынасы
6	Тұтынушының есепке алу аспаптарының жұмысында туындаған ақаулар туралы шағымына мұндай шағымды алған кезден бастап субъектінің ден қою мерзімі	Субъекті есепке алу аспаптарының жұмысында туындаған ақаулар туралы тұтынушылардың шағымдарын алған кезден бастап осы аспаптың жұмысы толық қалпына келтірілгенге дейінгі жалпы ұзақтығының (сағатпен) есепті жылы түскен барлық шағымдардың санына қатынасы

24-нысан. Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласындағы мынадай көрсетілетін қызметтердің сапа стандарттары көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі :

гидротехникалық сүйеу құрылыстарының көмегімен жер үстіндегі ағынды суды реттеу;
сарқынды суларды тазарту

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Қызметке қол жеткізуге тұтынушының өтінімін субъектінің қарау мерзімі	Есепті жылы субъекті оларды беру туралы шешім қабылдаған, тұтынушылардан өтініштер алған кезден бастап тұтынушылар объектілерін субъектінің су бұру желілеріне қосуға техникалық шарттар берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
2	Субъектінің тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтата тұру туралы тұтынушыға алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыға алдын ала хабарлауының (тұтынушыларға хабарлаған кезден бастап қызмет көрсетуді іс жүзінде тоқтата тұрғанға дейін) жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы тұтынушыларға қызмет көрсетуді барлық тоқтата тұрудың санына қатынасы
3	Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептерін жойған кезден бастап субъектінің тұтынушыға қызмет көрсетуді қалпына келтіру мерзімі	Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептерін жойған кезден бастап субъектінің қызмет көрсетуді толық қалпына келтіргенге дейінгі жалпы ұзақтықтың (жұмыс күндерінде) есепті жылы мұндай тоқтата тұрудың санына қатынасы

25-нысан. Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласындағы сарқынды суларды бұру бойынша көрсетілетін қызметтердің сапа стандарты көрсеткіштерінің ең төменгі тізбесі:

№	Көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіші	Көрсеткішті есептеу формуласы
1	Көрсетілетін қызметке қол жеткізуге тұтынушының өтінімін субъектінің қарау мерзімі	Есепті жылы субъекті олар бойынша шешім қабылдаған, субъектінің көрсетілетін қызметін алуға тұтынушылардың өтінімдерін субъектінің атына түскен кезден бастап субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
2	Тұтынушыдан өтінім алған кезден бастап субъектінің су бұру желілеріне тұтынушының объектілерін қосуға техникалық шарттарды тұтынушыға беру мерзімі	Есепті жылы субъекті беру туралы шешім қабылдаған, тұтынушылардан өтінім алған кезден бастап субъектінің су бұру желілеріне тұтынушылардың объектілерін қосуға техникалық шарттар берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы
3	Субъектінің тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтата тұру туралы тұтынушыға алдын ала хабарлау мерзімі	Есепті жылы субъектінің тұтынушыға алдын ала хабарлауының (тұтынушыларға хабарлаған кезден бастап қызмет көрсетуді іс жүзінде тоқтатуға дейін) жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы тұтынушыларға қызмет көрсетуді барлық мұндай тоқтата тұрудың санына қатынасы
4	Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептерін жойған кезден бастап	Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептерін жойған кезден бастап субъекті қызмет көрсетуді толық қалпына келтіргенге дейінгі

Күні " " _____ 20__ жыл

Мөр орны

Ескерту:

"Көрсетілетін қызметтің сапа стандарты көрсеткішінің атауы" бағанында ведомство бастапқы тізбе жобасының көрсеткіштерін көрсетеді.

Субъектіде бастапқы тізбе жобасын жаңа көрсеткіштермен толықтыру бойынша ұсыныстар болған жағдайда, субъект бастапқы тізбе жобасы көрсеткіштерінің астына жаңа жолдар қосады.

"Орташа жылдық нақты құн" бағанында көрсетілетін қызметтің сапа стандартын әзірлеу жылының алдындағы жылдың көрсеткіштерінің нақты мәндері көрсетіледі.

"Орташа жылдық жоспарлы мән" бағанында көрсетілетін қызметтің сапа стандартын әзірлеу жылына және келесі 4 жылға арналған көрсеткіштердің жоспарлы мәндері көрсетіледі.

Нысаналы міндерді әзірлеу кезінде жоспарлы мәндер болмаған жағдайда нақты міндер ғана пайдаланылады. Нақты мәндер есепті кезеңдегі субъектінің нақты көрсеткіштері болып ұғындырылады.

Тиісті салада (аяда) табиғи
монополиялар субъектілерінің
реттеліп көрсетілетін
қызметтерінің стандарттарын
калыптастыру және
сапасын бағалау әдістемесіне
4-қосымша
Нысан

Сауалнама Құрметті тұтынушы!

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Табиғи монополияларды

реттеу, бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті _____

көрсетілетін қызметтің атауы

көрсетілетін қызметтің сапа стандартының жобасын әзірлеуді жүзеге асырады, оның

шеңберінде субъектілердің тұтынушыларына сауалнама жүргізіледі.

Сауалнаманың мақсаты - _____ көрсетілетін қызметтің сапа

көрсетілетін қызметтің атауы

стандартының көрсеткіштері бойынша тұтынушылардың артықшылықтарын бағалау.

Өзіңіздің қызметті тұтыну тәжірибеңіз бойынша мына сұрақтарға жауап беріңіз.

Сіз тұрмыстық

немесе тұрмыстық емес

тұтынушы болып табылатыныңызды белгілеңіз.

Өзіңіз тұтынатын _____ қызметтің әкімшілік-аумақтық бірлігін көрсетіңіз.

көрсетілетін қызметтің атауы

қызметтің атауы

Сіз қызметтерін қолданатын субъектінің атауы _____.

ЖСН/БСН _____, Сізбен хабарласуға болатын телефон _____

_____, электрондық мекенжай _____.

Р/с №	Көрсеткіштің атауы	Өлшем бірлігі	Көрсеткіштің мәні					Сіз үшін көрсеткіштің маңыздылық деңгейін көрсетіңіз						
			Орташа жылдық, нақты *	Орташа жылдық жоспарлы мәні *					А с а маңызды	Ө т е маңызды	Салыстырмалы түрде маңызды	Онша маңызды емес	Маңызды емес	
				1	2	3	4	5						
1	2	3	4	5					6					
1														
2														
3														

*респонденттің тұрмыстық / тұрмыстық емес тұтынушы болып табылатынына байланысты тұрмыстық / тұрмыстық емес тұтынушыларға арналған мәндер көрсетіледі

Кестенің жалғасы

Өзіңіздің көрсеткіштің орташа жылдық нақты құнымен қанағаттану дәрежесін көрсетіңіз					Егер сіз қанағаттанбасаңыз немесе мүлдем қанағаттанбасаңыз, онда сіз ұсынатын көрсеткіштің мақсатты мәнін көрсетіңіз
Толығымен қанағаттанамын	Жартылай қанағаттанамын	Салыстырмалы түрде қанағаттанамын	Қанағаттанбаймын	Мүлдем қанағаттанбаймын	
7					8

*респонденттің тұрмыстық / тұрмыстық емес тұтынушы болып табылатынына байланысты тұрмыстық / тұрмыстық емес тұтынушыларға арналған мәндер көрсетіледі

Субъектінің көрсетілетін қызметінің сапа стандартының сақталуы туралы есеп

Есепті кезең 20 ____ жыл

Индексі: № ОССКУС-1 нысаны

Кезеңдігі: жылдық

Ұсынатын тұлғалар тобы: субъектілер

Нысан қайда ұсынылады: Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Табиғи монополияларды реттеу,

бәсекелестікті және тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті

Ұсыну мерзімі: келесі есепті кезеңнен кейінгі жылдың 1 мамыры

Р/с №	Көрсеткіштің атауы	Өлшем бірлігі	Көрсеткіштің нысаналы мәні	Есепті кезеңге (жылға) арналған нысаналы жол берілетін ауытқу	Есепті кезең (жыл) үшін көрсеткіштің нақты мәні	Есепті кезеңде (жылы) көрсеткіштің нақты мәнінің нақты ауытқуы	Ауытқу себептері
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
3							

Субъектінің атауы _____

Мекенжайы _____

Телефоны _____

Электрондық почта мекенжайы _____

Орындаушының тегі және телефоны _____

Субъектінің басшысы _____

(тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), қолы)

Күні " " _____ 20 ____ жыл

Мөр орны

"Субъектінің көрсететін қызметінің сапа стандартының сақталуы туралы есеп"

нысанын толтыру бойынша түсініктеме

Нысан мынадай түрде толтырылады:

"№" деген 1-бағанда реті бойынша нөмір көрсетіледі. Келесі ақпарат реті бойынша белгіні бұзбауға тиіс;

"Көрсеткіштің атауы" деген 2-бағанда табиғи монополиялардың тиісті саласындағы көрсетілетін қызметтің сапа стандартының көрсеткіштері көрсетіледі;

"Өлшем бірлігі" деген 3-бағанда сапа стандартының тиісті көрсетілетін қызметінің өлшем бірлігі көрсетіледі;

"Көрсеткіштің нысаналы мәні" деген 4-бағанда Сапа стандарты көрсеткішінің нысаналы мәні көрсетіледі;

"Есепті кезеңге (жылға) арналған нысаналы мәннен жол берілетін ауытқу" деген 5-бағанда есепті кезеңге (жылға) арналған нысаналы мәннен жол берілетін ауытқу көрсетіледі;

"Есепті кезең (жыл) үшін көрсеткіштің нақты мәні" деген 6-бағанда есепті кезең (жыл) үшін көрсеткіштің нақты мәні көрсетіледі;

"Есепті кезеңде (жылы) көрсеткіштің нақты мәнінің нақты мәнінен нақты ауытқуы" деген 7-бағанда есепті кезеңде (жылы) көрсеткіштің нақты мәнінің нақты мәнінен нақты ауытқуы көрсетіледі;

"Ауытқу себептері" деген 8-бағанда ауытқу себептері көрсетіледі.