

Об утверждении Методики формирования стандартов и оценки качества регулируемых услуг субъектов естественных монополий в соответствующей отрасли (сфере)

Утративший силу

Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 декабря 2017 года № 435. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 11 января 2018 года № 16211. Утратил силу приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 22 мая 2020 года № 42.

Сноска. Утратил силу приказом Министра национальной экономики РК от 22.05.2020 № 42 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с подпунктом 4-8) пункта 1 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 9 июля 1998 года "О естественных монополиях", подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике", **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Методику формирования стандартов и оценки качества регулируемых услуг субъектов естественных монополий в соответствующей отрасли (сфере).

2. Комитету по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление его копии в бумажном и электронном виде на казахском и русском языках на официальное опубликование в периодические печатные издания, а также в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства национальной экономики Республики Казахстан;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства национальной экономики Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра национальной экономики Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие с 1 января 2018 года и подлежит официальному опубликованию.

*Министр
национальной экономики
Республики Казахстан*

Т. Сулейменов

Утверждена
приказом Министра
национальной экономики
Республики Казахстан
от 28 декабря 2017 года № 435

Методика формирования стандартов и оценки качества регулируемых услуг субъектов естественных монополий в соответствующей отрасли (сфере)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Методика формирования стандартов и оценки качества регулируемых услуг субъектов естественных монополий в соответствующей отрасли (сфере) (далее – Методика) регламентирует формирование стандартов и оценки качества регулируемых услуг субъектов естественных монополий в соответствующей отрасли (сфере) (далее – услуги).

2. Методика применяется при:

- 1) разработке и утверждении стандартов качества услуг;
- 2) оценке качества услуг.

Методика не распространяется на субъектов малой мощности, за исключением субъектов малой мощности, для которых утвержден или которыми подана заявка на утверждение тарифа с учетом стимулирующих методов тарифообразования.

3. Формирование стандартов и оценка качества услуг в разрезе сфер базируются на следующих принципах:

1) обеспечение законности через соблюдение основных положений Закона Республики Казахстан "О естественных монополиях", иных нормативных

правовых актов Республики Казахстан, касающихся сферы регулирования деятельности субъектов естественных монополий;

2) обеспечение равнозначности мнений потребителей услуг и субъектов естественных монополий путем учета при оценке стандартов качества услуги, мнений потребителей услуг и поставщиков (субъектов естественных монополий) услуг;

3) обеспечение объективного подхода ведомства и/или его территориального подразделения при совершении действий по формированию и оценке стандартов качества услуг субъектов естественных монополий, обеспечения прозрачности доступа к результатам формирования стандартов и оценки качества услуг, как субъектам естественных монополий, так и потребителям услуг, путем опубликования на интернет-ресурсе ведомства уполномоченного органа информации об утвержденных стандартах качества услуг, соблюдении этих стандартов субъектами естественных монополий и результатах оценки качества услуг;

4. В Методике используются следующие понятия:

1) вновь созданный субъект – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, начавшее или планирующие начать осуществление деятельности по производству товаров, работ и (или) предоставлению услуг потребителям в условиях естественной монополии;

2) целевое значение показателя – цифровое значение показателя, утверждаемое Комитетом по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан (далее - ведомство) и/или его территориальным подразделением, которое достигается субъектом по завершению периода действия стандарта качества услуги;

3) компетентный орган – государственный орган, осуществляющий руководство соответствующей отраслью (сферой) государственного управления;

4) стандарт качества услуг – минимальные требования к порядку предоставления субъектом услуги, включающие характеристики процесса, содержания, результатов оказания услуги, показатели и их целевые значения;

5) показатель стандарта качества услуги (далее – показатель) – количественно измеряемая характеристика качества услуги субъекта;

6) субъект естественной монополии (далее – субъект) – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, занятые производством товаров, выполнением работ и/или предоставлением услуг потребителям в условиях естественной монополии;

7) уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий руководство в сферах естественных монополий;

Иные понятия и термины, используемые в Методике, применяются в соответствии с законодательством Республики Казахстан о естественных монополиях.

Глава 2. Разработка и утверждение стандарта качества услуг

Параграф 1. Формирование стандартов качества услуг в разрезе сфер естественных монополий

5. Формирование стандарта качества услуги состоит из следующих этапов:
 - формирование перечня показателей качества услуг;
 - разработка целевых значений показателей и допустимых отклонений от целевых значений показателей в разрезе субъектов, оказывающих данную услугу ;
 - утверждение стандарта качества услуг.
6. Разработка, утверждение и внедрение стандартов и оценки качества услуг в разрезе сфер осуществляется ведомством отдельно для каждой услуги согласно Перечню регулируемых услуг (товаров, работ) субъектов естественных монополий, утвержденному приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 30 декабря 2014 года № 186 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10469).
7. При формировании стандартов и оценки качества услуг в разрезе сфер естественных монополий используются следующие источники информации:
 - 1) результаты опросов потребителей, проведенных ведомством и/или его территориальным подразделением при формировании стандартов качества услуг;
 - 2) данные мониторинга о соблюдении субъектами стандартов качества услуг;
 - 3) данные собственных исследований ведомства;
 - 4) сведения, полученные от компетентных органов;
 - 5) сведения, полученные от государственного органа, осуществляющего руководство в сфере государственной статистической деятельности.
8. Ведомство разрабатывает проект стандарта качества услуги по форме, согласно приложению 1 к Методике.
9. Перед началом работы над проектом стандарта качества услуги ведомством определяется наименование услуги в случаях, если:
 - проект стандарта качества услуги разрабатывается впервые;
 - период действия стандарта качества по услуге заканчивается менее чем через 200 (двести) календарных дней.
10. Ведомство публикует на своем интернет – ресурсе пресс-релиз о начале работы по разработке проекта стандарта качества услуги (далее – пресс-релиз).

11. После публикации пресс-релиза, для выработки согласованных решений руководителем ведомства в течении 15 (пятнадцати) календарных дней создается рабочая группа по формированию проекта стандарта и оценке качества определенной услуги (далее – Рабочая группа) в составе не менее 9 (девяти) человек.

В Рабочую группу входят: представители ведомства, уполномоченного и компетентного органов соответствующей сферы естественной монополии, независимые эксперты, представители объединений субъектов, в случае отсутствия объединения субъектов – представители субъектов, представители потребителей услуг субъектов.

Параграф 2. Формирование перечня показателей качества услуг

12. Ведомство в течение 10 (десяти) календарных дней с даты опубликования пресс-релиза разрабатывает проект перечня показателей качества услуги (далее - перечень), который включает показатели из минимального перечня показателей, предусмотренного для соответствующей услуги в приложении 2 к Методике.

13. Показатели формируются исходя из важности для потребителей услуги, измерения удовлетворенности потребителей качеством услуги и доступности услуг потребителям.

14. Ведомство и/или его территориальное подразделение в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты опубликования пресс-релиза, в соответствии с Государственным регистром субъектов естественных монополий формирует проект перечня субъектов, оказывающих услугу, для которой разрабатывается проект стандарта качества услуги.

15. В течении 30 (тридцати) календарных дней с даты опубликования пресс-релиза перечень направляется субъектам, предоставляющим услугу, по проектам стандарта качества услуги.

16. Субъект в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения перечня представляет в ведомство и/или его территориальное подразделение информацию о фактических и плановых значениях показателей стандарта качества услуги согласно приложению 3 к Методике.

Субъект представляет в ведомство и/или его территориальное подразделение предложения по исключению и/или дополнению каких-либо показателей из проекта перечня.

17. Субъект при определении среднегодовых плановых и фактических значений показателей использует следующие источники информации:

- 1) регламент работы субъекта;

- 2) внутренние приказы и другие документы субъекта, регламентирующие требования к качеству услуги;
- 3) перечень потребителей с приложением типовых договоров;
- 4) данные аварийных служб о жалобах/обращениях потребителей на услуги, оказанные субъектом;
- 5) журналы регистрации заявок потребителей услуги субъекта (при наличии);
- 6) журналы регистрации обращений потребителей услуги субъекта (при наличии);
- 7) журналы учета посещений представителями субъекта потребителей по их заявкам и/или акты, составленные при посещении представителями субъекта потребителей по их заявкам;
- 8) журналы учета аварий.

Субъект направляет в ведомство и/или его территориальное подразделение любую информацию, которая по мнению субъекта, является важной для определения среднегодовых плановых и фактических значений показателей.

18. Полученные от субъектов предложения по исключению и/или дополнению перечня новыми показателями выносятся ведомством и/или его территориальным подразделением на обсуждение Рабочей группы и, в случае их одобрения Рабочей группой, ведомство и/или его территориальное подразделение организуют дополнительный сбор у всех субъектов, оказывающих соответствующую услугу, среднегодовых фактических и плановых (при наличии) значений по предлагаемым показателям.

19. Ведомство формирует уточненный проект перечня, который включает:

- 1) показатели из проекта перечня, за исключением показателей, исключение которых предложено более половиной субъектов;
- 2) предлагаемые субъектами показатели (при наличии).

При этом, количество включаемых в проект перечня показателей не может превышать 10 (десяти).

20. По проекту перечня ведомство и/или его территориальное подразделение организуют опрос потребителей услуги в разрезе субъектов (далее – опрос потребителей).

Форма анкеты для проведения опроса приведена в приложении 4 к Методике. Участие потребителей в опросе является добровольным. В случае, если в опросе ни один потребитель не принял участие, ведомство и/или его территориальное подразделение инициирует проведение повторного опроса путем адресного направления анкет потребителям услуг.

21. Опрос потребителей проводится посредством анкетирования, пообъектного (поквартирного) опроса или размещения анкеты на официальном

интернет-ресурсе ведомства и длится не более 30 (тридцати) календарных дней с момента формирования уточненного проекта перечня показателей.

Ведомство и/или его территориальное подразделение по согласованию привлекает субъектов и общественные объединения к проведению опросов потребителей.

22. Опрос потребителей проводится с целью оценки:

1) степени важности каждого показателя для потребителя услуги, оказываемой соответствующим субъектом;

2) степени удовлетворенности потребителя услуги субъекта среднегодовым фактическим значением каждого показателя за год, предшествующий году разработки стандарта качества услуги.

В случае неудовлетворенности потребителя услуги среднегодовым фактическим значением показателя за год предшествующему году разработки стандарта качества услуги, потребитель услуги, оказываемой соответствующим субъектом, указывает в анкете предлагаемое им целевое значение этого показателя.

23. Ведомство по результатам опроса потребителей в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента окончания опроса потребителей формирует окончательный проект перечня показателей, в который включаются наиболее важные для потребителей услуги показатели перечня, а также показатели, которыми потребители услуги наименее удовлетворены.

24. Ведомство в случае отсутствия потребителей, принявших участие в опросе, включает в проект перечня все показатели проекта перечня. Общее количество отобранных в проект перечня показателей составляет от 3 (трех) до 10 (десяти) показателей.

25. Окончательный проект перечня показателей выносится ведомством на рассмотрение Рабочей группы с приложением результатов опроса потребителей. По итогам рассмотрения Рабочая группа в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента внесения проекта перечня показателей вырабатывает, при наличии, предложения и/или рекомендации, которые направляются руководству ведомства.

Параграф 3. Разработка целевых значений показателей и допустимых отклонений от целевых значений показателей в разрезе субъектов

26. Ведомство и/или его территориальное подразделение, в зависимости от раздела Государственного регистра субъектов естественных монополий, в который включен субъект, после вынесения окончательного проекта перечня показателей рассчитывает целевые значения показателей окончательного

перечня в разрезе субъектов (далее – целевые значения показателей) отдельно для бытовых и небытовых потребителей.

27. В целях расчета целевого значения показателя для каждого субъекта ведомство в течении 60 (шестидесяти) календарных дней с даты вынесения окончательного проекта перечня показателей рассчитывает среднеарифметическое среднегодовых фактических и плановых значений показателя.

28. В случае, если снижение или повышение значения показателя характеризует улучшение качества услуги, ведомство рассчитывает расчетное целевое значение показателя как: наименьшее/наибольшее из:

фактического значения показателя, представленного субъектом, P_{ϕ} ;

среднеарифметического фактического значения показателя, представленного субъектом, P_{ϕ} , и предлагаемых потребителями субъекта целевых значений показателя окончательного перечня, полученных в результате опроса потребителей услуги, оказываемой субъектом, лежащих в интервале $(\bar{P}_o - 3 \cdot \sigma; \bar{P}_o + 3 \cdot \sigma)$.

где:

σ

– статистическое стандартное отклонение от фактического значения показателя;

P_o

– среднеарифметическое фактическое значение показателя.

29. В случае, если субъектом не представлены фактическое и/или плановые значения показателя, ведомство принимает их равными среднеарифметическим, соответственно, фактических и плановых значений этого показателя, представленных остальными субъектами.

В случае, если субъект не заявил улучшение плановых значений, то ведомство самостоятельно устанавливает целевые значения стандартов качества услуги.

30. Ведомство и/или его территориальное подразделение после расчета целевых значений показателей рассчитывает допустимые отклонения от целевых значений показателей перечня в разрезе субъектов для каждого года периода действия стандарта качества услуги по следующей формуле:

$$\Delta t = (P_{\phi} - P_{\psi}) * (1 - \frac{t}{T})'$$

где:

Δt .

– допустимое для субъекта отклонение фактического от целевого значения показателя перечня на год;

t – год периода действия стандарта качества услуги;

T – период действия стандарта качества услуги;

P_{ϕ} – фактическое значение показателя, представленное субъектом;

P_{ψ} – целевое значение показателя, рассчитанное ведомством и/или его территориальным подразделением для субъекта.

31. Разработка целевых значений и допустимых отклонений от целевых значений осуществляется ведомством и/или его территориальным подразделением отдельно для каждого субъекта, оказывающего услугу.

Параграф 4. Утверждение стандарта качества услуг

32. После вынесения окончательного проекта перечня показателей и расчета целевых значения показателей ведомство выносит Проект стандарта качества услуги на рассмотрение Рабочей группы. По итогам рассмотрения Рабочая группа в течение 15 календарных дней с момента внесения проекта стандарта качества услуги выносит свои замечания и рекомендации, направляемые руководству ведомства.

33. Руководителем ведомства в течение 10 (десяти) календарных дней с учетом замечаний и рекомендаций Рабочей группы утверждается стандарт качества услуги.

34. Для вновь созданного субъекта при наличии стандарта качества услуги, утвержденного руководителем ведомства, ведомством разрабатываются целевые значения и допустимые отклонения от целевых значений показателей. Ведомство начинает работу по разработке целевых значений и допустимых отклонений от целевых значений показателей для вновь созданного субъекта по истечении одного года с момента создания субъекта.

Глава 3. Формирование оценки качества услуг

35. Оценка качества услуг предоставляемых субъектами осуществляется ведомством и/или его территориальным подразделением путем рассмотрения отчета о соблюдении стандарта качества услуги.

36. Субъект ежегодно не позднее 1 мая года, следующего за отчетным годом, представляет в ведомство и/или его территориальное подразделение отчет о соблюдении стандарта качества услуги субъекта по форме, согласно приложению 5 к Методике. К отчету о соблюдении стандарта качества услуги субъект прилагает пояснительную записку в разрезе показателей о причинах несоответствия (при наличии) фактических значений показателей, достигнутых субъектом за отчетный период, их целевым значениям, скорректированным на допустимые отклонения от целевых значений показателей на отчетный период (далее – причины несоответствия).

37. Субъект в течение 7 (семи) календарных дней с даты направления в ведомство и/или его территориальное подразделение отчета о соблюдении стандарта качества услуги размещает его на своем официальном интернет-ресурсе (при наличии), либо направляет обращение ведомству о необходимости размещения отчета о соблюдении стандарта качества услуг на интернет-ресурсе ведомства.

38. В целях проверки достоверности информации, представленной в отчете субъекта о соблюдении стандарта качества услуги, ведомство и/или его территориальное подразделение:

1) проводит опрос потребителей услуги субъекта, в том числе с привлечением независимых организаций;

2) запрашивает необходимую информацию от:

компетентных органов;

местных исполнительных органов;

государственного органа, осуществляющего руководство в сфере государственной статистической деятельности;

субъектов и аккредитованных объединений субъектов частного предпринимательства.

39. При оценке качества услуги, оказанной субъектом, ведомство и/или его территориальное подразделение в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения отчета субъекта осуществляет:

1) расчет коэффициента соответствия фактического значения каждого показателя, достигнутого субъектом за отчетный период, целевому значению этого показателя, скорректированному на допустимое на отчетный период отклонение от целевого значения (далее – допустимое на отчетный период значение показателя);

2) расчет коэффициента соблюдения субъектом стандарта качества услуги;

3) оценку качества услуги, оказываемой субъектом.

В случае проведения ведомством и/или его территориальным подразделением проверки достоверности информации, представленной в отчете субъекта о соблюдении стандарта качество услуги, согласно пункту 38 Методики, срок проведения мониторинга соблюдения субъектом стандарта качества услуги приостанавливается до момента получения информации, но не более чем на 30 календарных дней.

40. В случае, если уменьшение значения показателя характеризует улучшение качества услуги, ведомство и/или его территориальное подразделение рассчитывает коэффициент соответствия фактического значения показателя, достигнутого субъектом за отчетный период, допустимому на отчетный период значению этого показателя по следующей формуле:

$$K_i = \frac{P_{\phi i}}{P_{\psi i} * (1 + \Delta t_i)}$$

где:

K_i – коэффициент соответствия фактического значения показателя i , достигнутого субъектом за отчетный период, допустимому на отчетный период значению этого показателя i ;

$P_{\phi i}$ – фактическое значение показателя i , достигнутое субъектом за отчетный период;

$P_{\psi i}$ – целевое значение показателя i ;

Δt_i

– допустимое отклонение фактического от целевого значения показателя i на отчетный период.

41. В случае, если увеличение значения показателя характеризует улучшение качества услуги, ведомство и/или его территориальное подразделение рассчитывает коэффициент соответствия фактического значения показателя, достигнутого субъектом за отчетный период, допустимому на отчетный период значению этого показателя по следующей формуле:

$$K_i = \frac{P_{\psi} * (1 - \Delta t_i)}{P_{\phi i}}$$

где:

K_i – коэффициент соответствия фактического значения показателя i , достигнутого субъектом за отчетный период, допустимому на отчетный период значению этого показателя i (далее – коэффициент соответствия K_i);

P_{fi} – фактическое значение показателя i , достигнутое субъектом за отчетный период;

$P_{ц}$ – целевое значение показателя i ;

Δt_i

– допустимое отклонение фактического от целевого значения показателя i на отчетный период.

42. Для каждого показателя, фактическое значение, достигнутое субъектом за отчетный период, которого не соответствует допустимому на отчетный период значению этого показателя ($K_i > 1$), ведомство и/или его территориальное подразделение осуществляет корректировку коэффициента соответствия K_i с учетом причин, представленных в пояснительной записке субъекта (при наличии). Корректировка коэффициента K_i осуществляется ведомством и/или его территориальное подразделение в соответствии со следующими критериями:

ведомство и/или его территориальное подразделение принимает коэффициент соответствия $K_i = 1$ в случае, если для данного показателя в качестве причин несоответствия субъектом приведены факторы, не зависящие от субъекта;

во всех остальных случаях коэффициент K_i не корректируется.

43. Факторами, независящими от субъекта, являются:

метеорологические условия, подтвержденные заключением соответствующего органа;

действия/бездействия потребителей, третьих лиц, подтвержденные средствами аудио-, видеофиксации, актами приема-передачи выполненных работ ;

чрезвычайные ситуации, подтвержденные в соответствии со статьей 48 Закона Республики Казахстан "О гражданской защите".

44. Ведомство и/или его территориальное подразделение рассчитывает коэффициент соблюдения стандарта качества услуги, учитываемый в тарифе субъекта в рамках стимулирующих методов тарифообразования, по следующей формуле:

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

где:

B – коэффициент соблюдения субъектом стандарта качества услуги, учитываемый в тарифе на услугу, оказываемую субъектом;

I – количество показателей.

45. Ведомство и/или его территориальное подразделение осуществляет оценку качества услуги, оказываемой субъектом, в соответствии со следующими критериями:

если $B > 1$, субъектом достигнуто высокое качество услуги;

если $B < 1$, субъектом достигнуто низкое качество услуги;

если $B = 1$, субъектом достигнуто среднее качество услуги.

46. По результатам проведения мониторинга соблюдения субъектом стандарта качества услуги ведомство и/или его территориальное подразделение составляет проект аналитического отчета по следующей структуре:

введение – указываются наименования субъекта и стандарта качества услуги, отчетный период и перечень использованной информации и документов;

расчет коэффициента соответствия для каждого показателя – определяются фактические показатели, достигнутые субъектом за отчетный период, значения которых соответствует либо не соответствует допустимому на отчетный период значению данных показателей;

корректировка коэффициентов соответствия показателей (при наличии) – определяются показатели, для которых ведомство и/или его территориальное подразделение осуществило корректировку коэффициента соответствия с приложением обоснований и представленных субъектом причин несоответствия;

расчет коэффициента соблюдения субъектом стандарта качества услуги – определяется значение коэффициента соблюдения субъектом стандарта качества услуги;

выводы по оценке качества услуги, оказываемой субъектом.

47. Проект аналитического отчета в течение 40 (сорока) календарных дней с момента получения отчета субъекта ведомство и/или его территориального подразделения направляет на рассмотрение Рабочей группы с приложением документов, использованных в процессе мониторинга соблюдения субъектом стандарта качества услуги. В случае приостановления срока проведения мониторинга соблюдения субъектом стандарта качества услуги, предусмотренного пунктом 39 Методики, ведомство направляет проект

аналитического отчета на рассмотрение Рабочей группы с приложением всех документов не позднее 70 (семидесяти) календарных дней с момента получения отчета субъекта.

По итогам рассмотрения проекта аналитического отчета Рабочая группа в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента внесения проекта аналитического отчета вырабатывает, при наличии, предложения и/или рекомендации, которые направляются руководству ведомства и/или его территориального подразделения.

48. Приказом руководителя ведомства и/или его территориального подразделения в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента получения отчета субъекта с учетом замечаний и рекомендаций Рабочей группы утверждается аналитический отчет о соблюдении субъектом стандарта качества услуги. В случае приостановления срока проведения мониторинга соблюдения субъектом стандарта качества услуги, предусмотренного пунктом 40 Методики, аналитический отчет утверждается не позднее 90 (девяноста) календарных дней с момента получения отчета субъекта.

49. Ведомство в течение 10 (десяти) календарных дней с момента утверждения аналитического отчета о соблюдении субъектом стандарта качества услуги размещает его на своем официальном интернет-ресурсе.

Приложение 1
к Методике формирования
стандартов и
оценки качества регулируемых
услуг
субъектов естественных
монополий
в соответствующей отрасли
(сфере)
Форма

У т в е р ж д е н

приказом _____

от " __ " _____ года № _____

Стандарт качества услуги _____

(наименование услуги)

1. Общие положения

наименование услуги

период действия стандарта качества услуги 20 ____ - 20 ____ гг.

2. Показатели стандарта качества регулируемой услуги

--	--	--	--

- * - бытовые потребители (далее – б/п);
- ** - небытовые потребители (далее – нб/п);
- *** - год периода действия стандарта качества услуги

Приложение 2
к Методике формирования
стандартов
и оценки качества регулируемых
услуг
субъектов естественных
монополий в
соответствующей отрасли
(сфере)

Минимальный перечень показателей

Форма 1. Минимальный перечень показателей стандартов качества услуг в сфере передачи 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)

Форма 2. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по технической диспетчеризации отпуска в сеть и потребления электрической энергии в сфере технической диспетчеризации отпуска в сеть и потреблении электрической энергии

№	Показатель	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на получение доступа к услуге с

	потребителя на получение доступа к услуге	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

Форма 3. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по организации балансирования производства-потребления электрической энергии в сфере организации 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

Форма 4. Минимальный перечень показателей стандартов качества следующих услуг 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 стандарта 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

Форма 5. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по транспортировке сжиженного газа по газопроводам от групповой резервуарной установки до крана на вводе потребителя 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

№	Показатель стандарта 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

Форма 6. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по хранению товарного газа 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

№	Показатель стандарта 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
	Срок предоставления субъектом информации	

2	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

Форма 7. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по производству 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

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	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
2	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
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

Форма 8. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по передаче и распределению 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

№	Показатель стандарта качества 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
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

Форма 9. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по снабжению тепловой энергией 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

№	Показатель стандарта качества 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

Форма 10. Минимальный перечень показателей стандарта качества следующих услуг 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, передача и распределение тепловой энергии;

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

№	Показатель стандарта 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 субъекта 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 присоединение объектов потребителя к тепловым сетям субъекта с момента получения заявления от потребителя	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на присоединение объектов потребителей к тепловым сетям субъекта с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъекты в отчетном году, к количеству таких заявлений
3	Продолжительность внепланового прерывания производства, передачи и (или) распределения, снабжения тепловой энергией	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) внеплановых прерываний производства, передачи и (или) распределения тепловой энергии за отчетный год к количеству таких прерываний за отчетный год
4	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о плановом прерывании производства, передачи и (или) распределения тепловой энергии	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического начала плановых прерываний производства, передачи и (или) распределения тепловой энергии) за отчетный год к количеству всех плановых прерываний за отчетный год
5	Срок рассмотрения субъектом заявления потребителя на перерасчет суммы платы за предоставленную теплоэнергию вследствие прерывов 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 прерывов 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

Форма 11. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги в сфере магистральных железнодорожных сетей:

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 стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услугам магистральной железнодорожной сети с момента	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

	предоставления такой заявки потребителем	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

Форма 12. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по предоставлению в пользование железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта по договорам концессии при условии отсутствия конкурентного железнодорожного пути в сфере предоставления услуг железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта по договорам концессии при отсутствии конкурентного железнодорожного пути

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услугам железнодорожных путей по договорам концессии 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

Форма 13. Минимальный перечень показателей стандартов качества следующих услуг 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 стандарта качества 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

Форма 14. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по аэронавигационному обслуживанию воздушных судов в воздушном пространстве Республики Казахстан, за исключением аэронавигационного обслуживания международных и транзитных полетов и аэронавигационное обслуживание воздушных судов в районе аэродрома, за исключением аэронавигационного обслуживания воздушных судов, осуществляющих международные полеты в сфере аэронавигации

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Превышение показателей класса серьезности А, В, С, D целевых (минимальных) уровней безопасности полетов, предусмотренных Программой по безопасности полетов в сфере гражданской авиации, утвержденных Постановлением Правительства Республики Казахстан от 11 марта 2016 года № 136	<p>А – $2,31 \times 10^{-8}$ АП с прямым влиянием системы ОрВД;</p> <p>В – $2,31 \times 10^{-5}$ серьезных инцидентов с прямым влиянием системы ОрВД;</p> <p>С – $2,31 \times 10^{-4}$ важных инцидентов с прямым влиянием системы ОрВД;</p> <p>Д – $2,31 \times 10^{-2}$ значительных инцидентов с прямым влиянием системы ОрВД.</p>

Форма 15. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги за заход судна в морской порт для перевалки нефти и нефтепродуктов по трубопроводам в/из танкера/танкеров с последующим выходом из порта (судоход) в сфере портов, аэропортов

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения заявки потребителя на ледовую проводку	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на ледовую проводку с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей
2	Срок рассмотрения заявки потребителя на радиолокационную проводку	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом заявок потребителей на радиолокационную проводку с момента поступления таких заявок, решения по которым приняты субъектом в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей
3	Продолжительность оформления прихода судна в порт	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) оформления прихода судна в порт с момента подачи заявок потребителей на оформление до момента выдачи субъектом документа, свидетельствующего об оформлении прихода судна в порт за отчетный год к количеству всех судов, зашедших в порт за отчетный год
4	Продолжительность оформления выхода судна из порта	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) оформления выхода судна из порта за отчетный год с момента подачи заявок потребителей на оформление до момента выдачи субъектом документа, свидетельствующего об оформлении выхода судна из порта, к количеству всех судов, выходящих из порта за отчетный год
5	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о ледовой обстановке на подходах к порту	Отношение общей продолжительности (в часах) до захода судна в порт, за который субъект уведомляет потребителей о ледовой обстановке на подходах к порту за отчетный год к количеству всех судов, заходящих в порт во время ледовой обстановке на подходах к порту за отчетный год

Форма 16. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по обеспечению взлета и посадки воздушного судна, за исключением обслуживания авиаперевозок, осуществляющих транзитные пролеты через воздушное пространство Республики Казахстан с осуществлением технических посадок в аэропортах Республики Казахстан в некоммерческих целях и по международным направлениям в сфере портов, аэропортов

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Продолжительность ожидания потребителем предоставления субъектом взлетно-посадочной полосы, рулежных дорожек, перронов потребителю	Отношение общей продолжительности (в часах) за отчетный год, в течение которого потребители ожидали предоставление субъектом взлетно-посадочной полосы, рулежных дорожек, перронов потребителям к количеству всех случаев предоставления взлетно-посадочной полосы, рулежных дорожек, перронов потребителям за отчетный год
2		Отношение общей продолжительности (в часах) прерывания светотехнического обеспечения аэродрома за

	Продолжительность прерывания светотехнического обеспечения аэродрома	отчетный год к количеству всех таких прерываний за отчетный год
3	Продолжительность ожидания потребителем предоставления субъектом места стоянки пассажирскому воздушному судну субъекта на аэродроме на три часа после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки	Отношение общей продолжительности (в часах) за отчетный год, в течение которого потребители ожидали предоставление субъектом мест стоянки пассажирским воздушным судам потребителей на аэродроме на три часа после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки к количеству всех таких посадок за отчетный год
4	Продолжительность ожидания потребителем предоставления субъектом места стоянки грузовому/грузопассажирскому сертифицированному воздушному судну на аэродроме на шесть часов после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки	Отношение общей продолжительности (в часах) за отчетный год, в течение которого потребители ожидали предоставление субъектом мест стоянки грузовым/грузопассажирским сертифицированным воздушным судам потребителей на аэродроме на шесть часов после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки к количеству всех таких посадок за отчетный год
5	Продолжительность ожидания потребителем предоставления субъектом места стоянки грузовому/грузопассажирскому сертифицированному воздушному судну на шесть часов после посадки при отсутствии груза (почты), подлежащих обработке	Отношение общей продолжительности (в часах) за отчетный год, в течение которого потребители ожидали предоставление субъектом мест стоянки грузовым/грузопассажирским сертифицированным воздушным судам потребителей на аэродроме на шесть часов после посадки при отсутствии груза (почты), подлежащих обработке к количеству всех таких посадок за отчетный год

Форма 17. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по обеспечению авиационной безопасности, за исключением обслуживания авиаперевозок, осуществляющих транзитные пролеты через воздушное пространство Республики Казахстан с осуществлением технических посадок в аэропортах Республики Казахстан в некоммерческих целях и по международным направлениям в сфере портов, аэропортов

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Продолжительность проведения досмотра пассажиров, их ручной клади и багажа	Отношение общей продолжительности (в часах) проведения досмотра пассажиров, их ручной клади и багажа за отчетный год к количеству всех пассажиров за отчетный год
2	Продолжительность проведения предполетного досмотра воздушного судна, грузов, почты и бортового питания	Отношение общей продолжительности (в часах) проведения предполетного досмотра воздушного судна, грузов, почты и бортового питания за отчетный год к количеству всех воздушных судов 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

Форма 18. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по предоставлению места стоянки воздушному судну сверх трех часов после посадки для пассажирских и шести часов для грузовых и грузопассажирских сертифицированных типов воздушных судов при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки, за исключением обслуживания авиаперевозок, осуществляющих транзитные пролеты через воздушное пространство Республики Казахстан с осуществлением технических посадок в аэропортах Республики Казахстан в некоммерческих целях и по международным направлениям в сфере портов, аэропортов

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на предоставление места стоянки на аэродроме	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) за отчетный год рассмотрения субъектом заявок потребителей на предоставление мест стоянки на аэродроме с момента представления потребителями заявок в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей
2	Продолжительность ожидания потребителем предоставления субъектом места стоянки пассажирскому воздушному судну сверх трех часов после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки	Отношение общей продолжительности (в часах) за отчетный год, в течение которого потребители ожидали предоставление субъектом мест стоянки сверх трех часов пассажирским воздушным судам потребителей на аэродроме после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки к количеству всех таких посадок за отчетный год
3	Продолжительность ожидания потребителем предоставления субъектом места стоянки грузовому/грузопассажирскому сертифицированному воздушному судну сверх шести часов после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки	Отношение общей продолжительности (в часах) за отчетный год, в течение которого потребители ожидали предоставление субъектом мест стоянки сверх шести часов грузовым/грузопассажирским сертифицированным воздушным судам потребителей на аэродроме после посадки при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки к количеству всех таких посадок за отчетный год
4	Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя на несвоевременное предоставление места стоянки воздушному судну на базовом аэродроме	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей на несвоевременное предоставление мест стоянки воздушным судам, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких к количеству всех обращений потребителей

Форма 19. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по предоставлению места стоянки воздушному судну на базовом аэродроме, за исключением международных направлений в сфере портов, аэропортов

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом заявок потребителей на предоставление мест стоянки воздушным судам на базовом аэродроме с момента представления

1	предоставление места стоянки воздушным судам на базовом аэродроме	потребителями заявок в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей
2	Продолжительность ожидания потребителем предоставления субъектом места стоянки воздушному судну на базовом аэродроме	Отношение общей продолжительности (в часах) за отчетный год, в течение которого потребители ожидали предоставление субъектом мест стоянки воздушным судам потребителей на базовом аэродроме к количеству всех таких посадок за отчетный год
3	Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя на несвоевременное предоставление места стоянки воздушному судну на базовом аэродроме	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей на несвоевременное предоставление мест стоянки воздушным судам, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких обращений потребителей за отчетный год

Форма 20. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по предоставлению в пользование телефонной канализации в сфере по предоставлению в имущественный найм (аренду) или пользование кабельной канализации и иных основных средств, технологически связанных с присоединением сетей телекоммуникаций к сети телекоммуникаций общего пользования

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявления потребителя на получение доступа к услуге	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявлений потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений потребителей
2	Продолжительность выдачи субъектом потребителю технических условий на присоединение к услугам субъекта	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на присоединение потребителей к услугам субъекта с момента получения заявлений потребителей на доступ к услуге за отчетный год к количеству заявлений потребителей за отчетный год
3	Срок реагирования субъекта на возникшие не по вине потребителя аварийные ситуации на телефонной (кабельной) канализации	Отношение общей продолжительности реагирования на возникшие не по вине потребителей аварийные ситуации на телефонной (кабельной) канализации с момента получения сигнала от потребителя о возникновении аварийной ситуации до момента устранения причин таких ситуаций к количеству всех аварийных ситуаций за отчетный год
4	Срок реагирования субъекта на возникшие не по вине потребителя дефекты и повреждения телефонной (кабельной) канализации	Отношение общей продолжительности реагирования на возникшие не по вине потребителей дефекты и повреждения телефонной (кабельной) канализации с момента выявления дефектов и повреждений до момента устранения их причин к количеству всех выявленных дефектов и повреждений за отчетный год
5	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о возникшей задолженности за предоставленную услугу	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического возникновения задолженности за предоставленную услугу) за отчетный год к количеству всех приостановок оказания услуги за просрочку уплаты за услугу

Форма 21. Минимальный перечень показателей стандарта качества для услуг и по транспортировке нефти по магистральным трубопроводам 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:

- 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 стандарта качества 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 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

Форма 22. Минимальный перечень показателей стандартов качества следующих услуг в сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

- подача воды по магистральным трубопроводам;**
- подача воды по каналам.**

№	Показатель стандарта качества 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 неисправностях в работе сооружения системы водоотведения до момента полного восстановления работы этого сооружения к количеству всех таких поступивших жалоб за отчетный год

Форма 23. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по подаче воды по распределительным сетям в сфере водоснабжения и (или) водоотведения

№	Показатель стандарта качества 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	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

	потребителю более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату.	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 неисправностях 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 неисправностях в работе приборов учета до момента полного восстановления работы этого прибора к количеству всех поступивших жалоб за отчетный год

Форма 24. Минимальный перечень показателей стандартов качества следующих услуг в сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

регулирование поверхностного стока при помощи подпорных гидротехнических сооружений;

очистка сточных вод.

№	Показатель стандарта качества 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 25. Минимальный перечень показателей стандарта качества услуги по отводу сточных вод в сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

№	Показатель стандарта качества услуги	Формула для расчета показателя

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 _____

Адрес _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Фамилия и телефон исполнителя _____

Руководитель субъекта _____

(Фамилия, имя, отчество (при его наличии), подпись)

Дата " " _____ 20__ года

Место печати

Примечание:

В графе "Наименование показателя стандарта качества услуги" ведомство указывает показатели проекта первоначального перечня.

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

В графе "среднегодовое фактическое значение" указываются фактические значения показателей за год, предшествующий году разработки стандарта качества услуги.

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

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

Приложение 4
к Методике формирования
стандартов
и оценки качества регулируемых
услуг
субъектов естественных
монополий в
соответствующей отрасли
(сфере)

№ пп	Наименование показателя	Единица измерения	Средне-годовое фактическое*			4			Крайне важный	Очень важный	Относительно важный	Н е очень важный	Неважный
	2		4			5			6				

*указываются значения для бытовых/небытовых потребителей в зависимости от того является ли респондент быто

Приложение 5
к Методике формирования стандартов
и оценки качества регулируемых услуг
субъектов естественных монополий в
соответствующей отрасли (сфере)

Форма, предназначена для сбора административных данных

Отчет о соблюдении стандарта качества услуги субъекта

Отчетный период 20 ____ г.

Индекс: форма № ОССКУС-1

Периодичность: годовая

Круг лиц представляющих: субъекты естественных монополий

Куда представляется: Комитет по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан и его территориальные подразделения

Срок представления: 1 мая года, следующего за отчетным периодом

№ пп	Наименование показателя	Единица измерения	Целевое значение показателя	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 _____

Адрес _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Фамилия и телефон исполнителя _____

Руководитель субъекта _____

(Фамилия, имя, отчество (при его наличии), подпись)

Дата " " _____ 20__ года

Место печати

Пояснения по заполнению формы "Отчет о соблюдении стандарта качества услуги субъекта"

Форма заполняется следующим образом:

в графе 1 "№" указывается номер по порядку. Последующая информация не должна прерывать нумерацию по порядку;

в графе 2 "Наименование показателя" указывается показатели стандарта качества услуги в соответствующей сфере естественных монополий;

в графе 3 "Единица измерения" указывается единица измерения соответствующей услуги стандарта качества;

в графе 4 "Целевое значение показателя" указывается целевое значение показателя стандарта качества;

в графе 5 "Допустимое отклонение от целевого значения показателя на отчетный период (год)" указывается допустимое отклонение от целевого значения показателя на отчетный период (год);

в графе 6 "Фактическое значение показателя за отчетный период (год)" указывается фактическое значение показателя за отчетный период (год)

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)

в графе 8 "Причины отклонения" указывается причины отклонения.