Бұйрыққа 3- қосымша

Табиғи монополиялар субъектілерінің қызметін жүзеге асыру қағидаларына

7 - қосымша

|  |  |
| --- | --- |
| 3- нысан | |
|  |

Реттеліп көрсетілетін қызметтердің сапа және сенімділік көрсеткіштерінің ең аз тізбесі

  Электр энергиясын желіге жіберуді және тұтынуды техникалық диспетчерлендіру саласында:

  электр энергиясын желіге босатуды және тұтынуды техникалық диспетчерлендіру.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсеткіш | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің көрсетілетін қызметті алу үшін рұқсат алуға берілген тұтынушының өтінімін қарау мерзімі | Олар бойынша шешімді субъекті есепті жылы қабылдаған, субъектінің мекенжайына келіп түскен сәттен бастап көрсетілетін қызметті алу үшін рұқсат алуға тұтынушылардың барлық өтінімдерін қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) осындай өтінімдердің санына қатынасы |
| 2 | Электр энергиясын босатуға шектеу енгізу туралы тұтынушыға субъектінің алдын ала хабарлау мерзімі | Есепті жыл үшін тұтынушыларды алдын ала хабардар етудің (тұтынушыларды хабардар ету сәтінен бастап электр энергиясын босатудың нақты шектелуіне дейін) жалпы ұзақтығының (сағаттарда) есепті жыл үшін электр энергиясын босатудың барлық шектеулерінің санына қатынасы |
| 3 | Субъектінің электр энергиясын босату жүйесіндегі авариялық жағдайларға ден қою мерзімі | Авариялық жағдайлар туындаған сәттен бастап электр энергиясының босатылуын қалпына келтірудің жалпы ұзақтығының (сағаттарда) есепті жылдағы электр энергиясын босату жүйесіндегі барлық авариялық жағдайлар санына қатынасы |
| 4 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату ұзақтығы | Бір жыл ішінде қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатылуының жалпы ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |
| 5 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату жиілігі | Бір жылда қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатуларының жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |

Электр энергиясын өндіру-тұтынуды теңгерімдеуді ұйымдастыру саласында:

      электр энергиясын өндіру-тұтынуды теңгерімдеуді ұйымдастыру

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсеткіш | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің көрсетілетін қызметті алу үшін рұқсат алуға берілген тұтынушының өтінімін қарау мерзімі | Олар бойынша шешімді субъект есепті жылы қабылдаған, субъектінің мекенжайына келіп түскен сәттен бастап көрсетілетін қызметке рұқсат алуға арналған тұтынушылардың барлық өтінімдерін қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жылы субъект шешім қабылдады, осындай өтінімдердің санына |
| 2 | Электр энергиясын өндіру-тұтынуды теңгерімдеуді ұйымдастыру бойынша қызмет көрсетуді жоспардан тыс тоқтатудың ұзақтығы | Есепті жылдағы электр энергиясын өндіру-тұтынуды теңгерімдеуді ұйымдастыру бойынша қызмет көрсетудің жоспардан тыс тоқтатылуының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жылдағы осындай тоқтатуларының санына қатынасы |
| 3 | Электр желісі учаскелері қималарының шамадан тыс жүктелуіне әкеп соғатын электр энергиясы теңгерімсіздігінің туындауы және қызмет көрсетуге арналған шартты біржақты бұзу туралы тұтынушыға субъектінің алдын ала хабарлау мерзімі | Субъектінің есепті жылы тұтынушыларды алдын ала хабардар етуінің жалпы ұзақтығының (сағаттарда) (тұтынушыларды хабардар еткен сәттен бастап электр желісі учаскелері қималарының шамадан тыс жүктелуіне алып келетін және қызмет көрсетуге арналған шарттарды біржақты бұзуға әкеп соғатын тұтынушылардың электр энергиясының елеулі теңгерімсіздігі іс жүзінде туындағанға дейін) субъектінің есепті жылы осындай шарттарды бұзуының барлық жағдайларының санына қатынасы |
| 4 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың ұзақтығы | Бір жылда қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатылуының жалпы ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |
| 5 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату жиілігі | Бір жылда қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатылуының жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |

      Электр энергиясын беру саласында:

      электр энергиясын беру

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсетілетін қызмет сапасының көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Өтінімді алған сәттен бастап субъектінің электр желілеріне тұтынушылардың электр қондырғыларын қосу үшін тұтынушының қосуға арналған өтінімін қарау және техникалық талаптарын беру мерзімі | Есепті жыл ішінде өтінімді алған сәттен бастап субъектінің электр желілеріне тұтынушылардың электр қондырғыларын қосу үшін тұтынушының қосуға арналған өтінімін қарау және техникалық талаптарды беру ұзақтығының (жұмыс күнінде) мұндай өтінімдер санына қатынасы |
| 2 | Электр энергиясын беруді және (немесе) таратуды жоспардан тыс тоқтатаудың ұзақтығы | Есепті жылы электр энергиясын беруді және (немесе) таратуды жоспардан тыс тоқтатудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылдағы мұндай тоқтатулардың санына қатынасы |
| 3 | Тұтынушылардың электр қондырғыларын субъектінің электр желілеріне қосу үшін техникалық талаптарды уақтылы бермеуіне тұтынушының шағымын субъектінің қарау мерзімі | Олар бойынша шешімді субъект есепті жылы қабылдаған тұтынушылардан өтініштерді алған сәттен бастап электр желілеріне қосу үшін техникалық талаптарды уақтылы бермеуіне тұтынушының шағымын қарау 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) тоқтатуларының жалпы ұзақтығының абоненттердің жалпы санына (қосылуларына) қатынасы |
| 5 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың жиілігі (SAIFI) | Жыл ішіндегі қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатуларының жалпы санының абоненттердің жалпы санына (қосылуларға) қатынасы |

Тауарлық газды сақтау, жалғастырушы, магистральдық газ құбырлары және (немесе) газ тарату жүйелері арқылы тасымалдау, топтық резервуарлық қондырғыларды пайдалану, сондай-ақ тауарлық газды Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан Республикасының шегінен тыс экспорттау мақсатында сақтауды, тасымалдауды қоспағанда, шикі газды жалғастырушы газ құбырлары бойынша тасымалдау

тауарлық газды жалғастырушы газ құбырлары арқылы тасымалдау;

тауарлық газды магистральдық газ құбырлары арқылы тасымалдау;

Қазақстан Республикасының тұтынушылары үшін тауарлық газды газ тарату жүйелері арқылы тасымалдау;

шикі газды жалғастырушы газ құбырлары арқылы тасымалдау.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсетілетін қызмет сапасының көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Тұтынушының қызметке қосылуға өтінімін қарау мерзімі | Субъекті есепті жылы шешімдер қабылдаған субъектінің мекенжайына келіп түскен сәттен бастап қызметке қосылуға тұтынушылардың барлық өтінімдерін қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) осындай өтінімдердің санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушыдан өтініш алған сәттен бастап тұтынушыны қызметке қосуға техникалық шарттарды беру мерзімі | Субъект беру туралы шешімді есепті жылы қабылдаған тұтынушылардан өтініштер алған сәттен бастап реттеліп көрсетілетін қызметке қосылуға техникалық шарттарды берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) осындай өтініштердің санына қатынасы |
| 3 | Қызмет көрсетудің жоспарлы тоқтатылуы туралы субъектінің тұтынушыны алдын ала хабардар ету мерзімі | Есепті жылдағы барлық осындай тоқтатулардың санына тұтынушылар субъектісінің алдын ала хабарлауының жалпы ұзақтығының (сағаттарда) қатынасы (тұтынушыларды хабардар еткен сәттен бастап қызмет көрсетуді жоспарлы тоқтатудың нақты басталуына дейін осындай тоқтатулардың санына) |
| 4 | Тұтынушыдан өтініш алған сәттен бастап тұтынушыны қызметке қосуға техникалық шарттардың уақтылы берілмеуіне тұтынушының шағымын қарау мерзімі | Субъект есепті жылы шешімдер қабылдаған тұтынушылардың шағымдарын алған сәттен бастап техникалық шарттардың уақтылы берілмеуіне тұтынушылардың шағымдарын қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) тұтынушылардың осындай шағымдарының санына қатынасы |
| 5 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату ұзақтығы | Бір жыл ішінде қызмет көрсетудің барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатылуы жалпы ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |

Тауарлық газды Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан Республикасының шегінен тыс экспорттау мақсатында 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:

тұтынушыны енгізудегі кранға дейін топтық резервуарлық қондырғыдан газ құбырлары бойынша сұйытылған газды тасымалдау

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсетілетін қызмет сапасының көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Тұтынушының қызметке қосылуға өтінімін қарау мерзімі | Есепті жылы олар бойынша шешімдер қабылданған, субъектінің атына келіп түскен сәттен бастап қызметке қосылуға тұтынушылардың барлық өтінімдерін қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) осындай өтінімдердің санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушыдан өтініш алған сәттен бастап тұтынушыны қызметке 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 | Қызмет көрсетудің жоспарлы тоқтатылуы туралы тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар ету 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 |

Тауарлық газды Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан Республикасының шегінен тыс экспорттау мақсатында 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсетілетін қызмет сапасының 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) мұндай өтінімдердің 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 |

Жүктерді контейнерлерде тасымалдау және бос контейнерлерді тасымалдау және Қазақстан Ресупубликасының аумағы арқылы жүктерді транзитті тасымалдау кезіндегі магистральдық темір жол желісі қызметтерін қоспағанда, магистральдық темір жол желісі саласында:

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапасы мен сенімділік көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің магистральдық темір жол желісі қызметтеріне рұқсат алуға арналған тұтынушының өтінімін тұтынушының мұндай өтінім берген сәтінен бастап қарауы мерзімі | Субъектінің магистральдық темір жол желісі қызметтеріне қол жеткізуді алуға тұтынушылардың барлық өтінімдерін оларды субъектінің атына ұсынылған сәттен бастап қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) субъект есепті жылы олар бойынша шешімдер қабылдаған өтінімдердің санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушының магистральдық темір жол желілері қызметтеріне рұқсат алуға арналған өтінімдерін қарауға мұндай өтінімдерді ұсынған кезден бастап қабылдаудан бас тарту туралы тұтынушыға хабарлау мерзімі | Есепті жылы 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 тарту туралы тұтынушыны хабардар етудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы |
| 3 | Субъектінің қызмет көрсетуге арналған шарт бойынша міндеттемелерін бұзуы салдарынан туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушының өтінішін қарау мерзімі | Есепті жылы олар бойынша субъект шешім қабылдаған субъектінің қызмет көрсетуге арналған шарт бойынша міндеттемелерін бұзуы салдарынан туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушылардың өтініштерін, мұндай өтініштердің келіп түскен сәтінен бастап қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы |

Бәсекелес темір жол болмаған кезде концессия шарттары бойынша темір жол көлігі объектілері бар темір жолдар қызметтерін ұсыну саласында:

бәсекелес темір жол болмаған кезде концессия шарттары бойынша темір жол көлігі объектілері бар темір жолдарды пайдалануға беру

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапасы мен сенімділік көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Тұтынушының мұндай өтінімі берілген кезден бастап субъектінің концессия шарттары бойынша темір жолдары қызметіне рұқсат алу туралы тұтынушының өтінімін қарау мерзімі | Есепті жылы олар бойынша субъект шешімдер қабылдаған, тұтынушылардың концессия шарттары бойынша теміржол жолдары қызметтеріне рұқсат алуға арналған барлық өтінімдерін, оларды тұтынушылардың субъектінің атына берген сәтінен бастап қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) мұндай өтінімдердің санына қатынасы |
| 2 | Субъектінің тұтынушыға поезды техникалық және/немесе коммерциялық қарауға беру уақыты туралы алдын ала хабарлау мерзімі | Есепті жылы субъектінің тұтынушыны (тұтынушының темір жолдарды пайдалануы басталғанға дейін) алдын-ала хабарландыруының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылғы барлық тексеріп қараулар санына қатынасы |
| 3 | Тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынудың поездар қозғалысының бекітілген кестесінен ауытқу ұзақтығы | Есепті жылғы поездар қозғалысының бекітілген кестесінен тұтынушыларға көрсетілетін қызметті ұсынудың ауытқуының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жылдағы осындай ауытқулардың барлық жағдайларының санына қатынасы |

Бәсекелес кірме жол болмаған кезде кірме жолдар саласында:

бәсекелес кірме жол болмаған жағдайда жылжымалы құрамның өтуі үшін кірме жолды беру;

тасымалдау процесінің маневрлік жұмыстары, тиеу-түсіру, басқа да технологиялық операциялары үшін, сондай-ақ бәсекелес кірме жолы болмаған жағдайда тасымалдау процесінің технологиялық операцияларында көзделмеген жылжымалы құрамның тұрағы үшін кірме жолды беру.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттелетін қызметтің сапасы мен сенімділік көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің тұтынушының кірме жолдарға рұқсат алуға арналған өтінішін қарау мерзімі | Субъект есепті жылы олар бойынша шешімдер қабылдаған субъектінің атына келіп түскен сәттен бастап субъектінің қызметіне рұқсат алуға тұтынушылардың барлық өтініштерін қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) тұтынушылардың осындай өтініштерінің санына қатынасы |
| 2 | Субъектінің кірме жол қызметін ұсынуды жоспарлы тоқтата тұру туралы тұтынушыны алдын ала хабардар ету мерзімі | Есепті 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 салдарынан туындаған залалдарды өтеу туралы тұтынушының өтінішін субъектінің қарау мерзімі | Субъектінің қызмет көрсетуге арналған шарт бойынша міндеттемелерді бұзуы салдарынан туындаған шығындарды өтеу туралы тұтынушылардың өтініштерін қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) субъект есепті жылы шешімдер қабылдаған осындай өтініштер келіп түскен сәттен бастап тұтынушылардың осындай өтініштерінің санына қатынасы |

Порттар саласында:

кейіннен порттан (кеме қатынасынан) шыға отырып, мұнай мен мұнай өнімдерін танкерге/танкерден/танкерлерге құбыржолдары бойынша ауыстырып тиеу үшін кеменің теңіз портына кіргені үшін көрсетілетін қызметтер;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапасы мен сенімділік көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Танкерлердің порт акваториясындағы жүзуінің авариялық деңгейі | Есепті жылы порт айыбы бойынша танкерлермен тіркелген авариялық жағдайлардың санының өткен жылда порт акваториясында танкерлермен болған авариялық жағдайлардың тіркелген санына қатынасы |
| 2 | Кемелердің өтуі үшін арнаны беру ұзақтығы | Есепті жыл бойынша кемелердің айлаққа өту үшін арнаны беру уақытының көрсетілетін қызметті ұсыну ұзақтығының есептік көрсеткішіне қатынасы (365 күннен табиғи –климаттық шарттар бойынша 30 күн және жоспарлы жөндеуге 5 күнді алып тастағанда) |
| 3 | Кемелердің кіруіне қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық | Есепті жыл бойынша кеме иелерінен портқа кеменің кіруі бойынша алынатын қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдар санының өткен жылда түскен шағымдар санына қатынасы |
| 4 | Көрсетілетін қызметтің тиімділігі | Есепті кезең бойынша кемені өңдеу уақытының өткен жылда кемені өңдеу уақытына қатынасы (осы көрсеткіш бойынша серпіні жаңа технологиялар енгізуге, техниканы жаңғыртуға, өндірістік процестердің автоматтандырылуына байланысты болуы мүмкін) |

Мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін Қазақстан Республикасының аумағы арқылы транзиттеу және Қазақстан Республикасынан иыс экспорттау мақсатында магистральдық құбыржолдары арқылы тасымалдау саласында:

мұнайды магистральдық құбыржолдары арқылы жөніндегі көрсетілетін қызметтер

Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге экспорт және экспорт:

бірыңғай бағыттау бойынша операторлық қызмет;

мұнайды магистральдық құбыржолдар жүйесі бойынша қайта айдау;

теміржол цистерналарынан мұнайды төгу;

мұнайды теміржол цистерналарына құю;

мұнайды танкерлерге құю;

автоцистерналардан мұнайды төгу;

автоцистерналарға мұнай құю;

мұнайды сақтау;

мұнайды ауыстырып тиеу;

мұнайды араластыру.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапасы мен сенімділік көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің мұнайды (немесе) мұнай өнімдерін магистральдық құбыржолдар арқылы тасымалдауды біржақты тоқтата тұру туралы тұтынушыны алдын ала хабардар ету мерзімі | Субъект тұтынушыға есепті жылы мұнайды (немесе) мұнай өнімдерін магистральдық құбыржолдары арқылы тасымалдауды біржақты тоқтата тұру туралы хабардар етудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жылы тоқтата тұрулардың санына қатынасы |
| 2 | Субъектінің қызмет көрсетуге арналған шарт бойынша міндеттемелерді бұзуы салдарынан туындаған шығындарды өтеу туралы тұтынушының өтінішін қарау мерзімі | Субъект олар бойынша есепті жылы шешімдер қабылдаған осындай өтініштер түскен сәттен бастап қызмет көрсетуге арналған шарт бойынша міндеттемелерді бұзуы салдарынан туындаған шығындарды өтеу туралы тұтынушылардың өтініштерін қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) тұтынушылардың осындай өтініштерінің санына қатынасы |
| 3 | Авариялар нәтижесінде мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдау жөніндегі қызметтер көрсетуді тоқтата тұрған жағдайда мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін магистральдық құбыржолдар арқылы тасымалдауды авариялық тоқтатуға ден қою мерзімі | Есепті жылы тасымалдауды толық қалпына келтірген сәтке дейін авариялар нәтижесінде мұнайды және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдау жөніндегі қызметтер көрсетуді тоқтата тұрған жағдайда мұнай және (немесе) мұнай өнімдерін тасымалдауды тоқтатқан сәттен бастап жалпы ұзақтықтың (сағаттарда) есепті жылғы авариялық тоқтатулардың санына қатынасы |
| 4 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтату ұзақтығы | Бір жыл ішінде қызмет көрсетуді барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатулардың жалпы ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |

Жылу энергиясын өндіру, топырақтың жылуын, жерасты суларды, өзендерді, су қоймаларын 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсетілетін қызмет сапасының көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Жылу энергиясын өндіруді жоспардан тыс тоқтату туралы тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар ету мерзімі | Есепті жылы тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар етуінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) (жылу энергиясын өндіруді жоспардан тыс нақты тоқтату басталғанға дейін) есепті жылы жоспарлы тоқтатулардың санына қатынасы |
|  | Реттеліп көрсетілетін қызмет сенімділігінің көрсеткіші |  |
| 2 | Жылу энергиясын өндіруді жоспардан тыс тоқтатулардың ұзақтығы | Есепті жылы жылу энергиясын өндіруді жоспардан тыс тоқтатулардың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті осындай тоқтатулардың санына қатынасы |
| 3 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатудың ұзақтығы | Жыл ішінде қызмет көрсетуді барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатулардың жалпы ұзақтығының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |
| 4 | Бір тұтынушыға қызмет көрсетуді тоқтатулардың жиілігі | Жыл ішінде қызмет көрсетуді барлық (жоспарлы және жоспардан тыс) тоқтатулардың жалпы санының тұтынушылардың жалпы санына қатынасы |

Топырақтың жылуын, жерасты суларды, өзендерді, су айдындарын өнеркәсіптік кәсіпорындардың және электр станцияларының, кәріздік-тазарту құрылыстарының сарқынды суларын пайдалана отырып, жылу энергиясын өндіруді қоспағанда жылу энергиясын беру, бөлу және (немесе) онымен жабдықтау саласында:

жылу энергиясын беру және бөлу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Көрсетілетін қызметтің сапа көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің тұтынушыны жылу энергиясын беруді және (немесе) бөлуді жоспарлы тоқтату туралы алдын ала хабардар ету мерзімі | Есепті жылы субъектінің тұтынушыларды алдын ала хабардар етуінің (тұтынушыларды хабардар еткен сәттен бастап жылу энергиясын беруді және (немесе) бөлуді нақты жоспарлы тоқтату басталғанға дейін) жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) есепті жылы барлық жоспарлы тоқтатулардың санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушы өтініш берген кезден бастап жылумен жабдықтауды тоқтату немесе жылу энергиясы сапасының аутқуы салдарынан берілген жылу энергиясы үшін төлем сомасын қайта есептеуге берілген тұтынушының өтінішін субъектінің қарау мерзімі | Есепті кезеңде субъекті олар бойынша шешім қабылдаған, мұндай өтініштер берген кезден бастап жылумен жабдықтаудағы тоқтатулар немесе жылу энергия сапасының ауытқуы салдарынан берілген жылу энергиясы үшін төлем сомасын қайта есептеуге тұтынушының өтініштерін субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерінде) тұтынушылардың мұндай өтініштерінің санына қатынасы |
|  | Реттеліп көрсетілетін қызмет сенімдігінің көрсеткіші |  |
| 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 |

Топырақтың жылуын, жерасты суларды, өзендерді, су қоймаларын, 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 энергиясымен жабдықтау

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапа көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Қызметке қосылу үшін тұтынушының жылумен жабдықтау шартын жасасуға өтініштерін қарау мерзімі | Субъектінің жылу энергиясымен жабдықтау бойынша қызметтерді көрсетуге шарт жасасуға өтініштерді қарауының жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күндерде) мұндай өтініштердің санына қатынасы |
| 2 | Ұсынылған қызметтердің сапасының, оның ішінде ақы төлеуге берілген шоттардың мәселелері бойынша тұтынушылардың өтініштерін қарау мерзімі | Ұсынылған қызметтердің сапасының, оның ішінде ақы төлеуге берілген шоттардың мәселелері бойынша тұтынушылардың өтініштерін субъектінің қарауының жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күндерде) тұтынушылардың мұндай өтінімдерінің санына қатынасы |
| 3 | Реттеліп көрсетілетін қызмет көрсеткіші |  |
| 4 | Жылумен жабдықтау қызметтері үшін шоттарды қате берудің расталған фактілерінің саны | Жылумен жабдықтау қызметтері үшін шоттарды қате беру фактілерінің расталған саны |
| 5 | Реттеліп көрсетілетін қызметтер үшін төлемдердің жиналуы | Басқа кірістерді шегерумен ақы төлеу сомасының есептеу сомасына қатынасы |

Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласында

таратушы желілер арқылы су беру

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапа және сенімділік көрсеткіштерінің көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Көрсетілетін қызметті алуға тұтынушының өтінімін субъектінің қарау мерзімі | Субъект есепті жылы олар бойынша шешімдер қабылдаған субъектінің мекенжайына келіп түскен сәттен бастап субъектінің көрсетілетін қызметке рұқсат алуға арналған тұтынушылардың барлық өтінімдерін қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жылдағы тұтынушылардың осындай өтінімдерінің санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушыдан өтініш алған сәттен бастап тұтынушылардың сумен жабдықтау желілеріне тұтынушының объектілерін қосуға арналған техникалық талаптарды тұтынушыға беру мерзімі | Субъект, оларды қабылдау бойынша шешімді есепті жылы қабылдаған, тұтынушылардан өтініштер алған сәттен бастап тұтынушылардың объектілерін субъектінің сумен жабдықтау желілеріне қосуға техникалық талаптарды беруінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) осындай өтініштердің санына қатынасы |
| 3 | Ақы төлемегені көрсетілетін қызмет ұсынуды тоқтата тұру жағдайларын қоспағанда, тұтынушыға қызмет ұсынуды бір тәуліктен артық тоқтата тұру туралы тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар ету мерзімі. | Есепті жыл ақы төлемегені үшін қызмет ұсынуды тоқтата тұру туралы тұтынушыларды субъект хабардар ету жағдайларын қоспағанда, бір тәуліктен артық көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтатқан сәтке дейін субъектінің тұтынушыны алдын ала хабардар етуінің жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күн) осындай өтініштердің санына қатынасы |
| 4 | Қызмет көрсетуді тоқтату себебі жойылған сәттен бастап тұтынушыға көрсетілетін қызмет ұсынуды субъектінің қалпына келтіру мерзімі | Субъект көрсетілетін қызметті ұсынуды толық қалпына келтіргенге дейін көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтата тұру себептерін жойған сәттен бастап жалпы ұзақтықтың (күнтізбелік күнмен) есепті жылдағы осындай барлық тоқтатулардың санына қатынасы |
| 5 | Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйесі құрылысының жұмысында туындаған ақаулар туралы мұндай шағымды кәсіпорын кеңсесі арқылы жазбаша нысанда немесе диспетчерлік орталық арқылы ауызша нысанда алған сәттен бастап тұтынушының шағымына субъектінің ден қою мерзімі | Субъект су бұру жүйесі құрылысының жұмысында пайда болған ақаулар туралы тұтынушылардың шағымдарын алған сәттен бастап осы құрылыстың жұмысын толық қалпына келтірген сәтке дейін есепті жылы осындай барлық келіп түскен шағымдардың санына жалпы ұзақтықтың қатынасы (ауызша жүгінген кезде сағат және жазбаша жүгінген кезде жұмыс күні) |
| 6 | Осындай шағымды алған сәттен бастап есепке алу аспаптарының жұмысында туындаған ақаулар туралы тұтынушының шағымына субъектінің ден қою мерзімі | Субъект тұтынушылардың есепке алу құралдарының жұмысында туындаған ақаулар туралы шағымдарын алған сәттен бастап осы құралдың жұмысын толық қалпына келтіру сәтіне дейін жалпы ұзақтығының (сағатпен) есептік жылда келіп түскен барлық шағымдардың санына қатынасы |

Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласында:

сарқынды суларды бұру.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапа және сенімділік көрсеткіштерінің көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің тұтынушының көрсетілетін қызметке рұқсат алуға арналған өтінімін қарау мерзімі | Субъект есепті жылы олар бойынша шешімдер қабылдаған субъектінің мекенжайына келіп түскен сәттен бастап субъектінің көрсетілетін қызметіне рұқсат алуға арналған тұтынушылардың өтінімдерін қараудың жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) тұтынушылардың осындай өтінімдерінің санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушыдан өтініш алған сәттен бастап тұтынушының объектілерін субъектінің су бұру желілеріне қосуға арналған техникалық талаптарды тұтынушыға беру мерзімі | Субъект оларды беру туралы шешімді есепті жылы қабылдаған, тұтынушылардан өтініштерді алған сәттен бастап тұтынушылардың объектілерін субъектінің су бұру желілеріне қосуға арналған техникалық талаптарды берудің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) тұтынушылардың осындай өтініштерінің санына қатынасы |
| 3 | Тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтату туралы тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар ету мерзімі | Есепті жыл үшін тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар етуінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жыл үшін тұтынушыларға көрсетілетін қызметті ұсынудың осындай барлық тоқтатуларының санына қатынасы (тұтынушыларды қызмет көрсетуді нақты тоқтата тұрғанға дейін хабардар еткен сәттен бастап) |
| 4 | Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептері жойылған сәттен бастап тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынуды субъектінің қалпына келтіру мерзімі | Көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтата тұру себептерін жойған сәттен бастап субъект қызмет көрсетуді толық қалпына келтіргенге дейін жалпы ұзақтықтың (жұмыс күндерімен) есепті жылдағы осындай тоқтата тұру санына қатынасы |

      Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласында:

      суды магистральдық құбыржолдары арқылы

      суды арналар арқылы беру.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапа және сенімділік көрсеткіштерінің көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің тұтынушының көрсетілетін қызметке рұқсат алуға арналған өтінімін қарау мерзімі | Субъект есепті жылы олар бойынша шешімдер қабылдаған субъектінің мекенжайына келіп түскен сәттен бастап субъектінің көрсетілетін қызметіне рұқсат алуға арналған тұтынушылардың барлық өтінімдерін қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жылдағы тұтынушылардың осындай өтінімдерінің санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушыдан өтініш алған сәттен бастап тұтынушылардың объектілерін субъектінің сумен жабдықтау желілеріне қосуға арналған техникалық талаптарды тұтынушыға беру мерзімі | Оларды беру туралы шешімді субъект есепті жылы қабылдаған, тұтынушылардан өтініштерін алған сәттен бастап субъектінің сумен жабдықтау желілеріне тұтынушылар объектілерін қосуға арналған техникалық талаптарды берудің жалпы ұзақтығының есептік жылдағы тұтынушылардың барлық өтініштерінің санына қатынасы |
| 3 | Ақы төлемегені үшін көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтата тұру жағдайларын қоспағанда, тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынуды бір тәуліктен артық тоқтата тұру туралы тұтынушыға субъектінің алдын ала хабардар ету мерзімі. | Субъект есепті жылы осындай тоқтатулар туралы тұтынушыны хабардар ететін, ақы төлемегені үшін көрсетілетін қызметті тоқтату жағдайларын қоспағанда, қызмет көрсетуді бір тәуліктен астам тоқтата тұру сәтіне дейін тұтынушыны алдын ала хабардар етудің жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күн) есепті жылы тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынуды барлық тоқтатулардың санына қатынасы |
| 4 | Көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтату себебі жойылған сәттен бастап тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынуды субъектінің қалпына келтіру мерзімі | Көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтату себебі жойылған сәттен бастап субъектінің көрсетілетін қызметті ұсынуды қалпына келтіргенге дейін жалпы ұзақтығының (күнтізбелік күнмен) есепті жылдағы осындай барлық тоқтатулардың санына қатынасы |
| 5 | Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйесі құрылысының жұмысында туындаған ақаулар туралы мұндай шағымды кәсіпорын кеңсесі арқылы жазбаша нысанда немесе диспетчерлік орталық арқылы ауызша нысанда алған сәттен бастап тұтынушының шағымына субъектінің ден қою мерзімі | Субъект су бұру жүйесі құрылысының жұмысында пайда болған ақаулар туралы тұтынушылардың шағымдарын алған сәттен бастап осы құрылыстың жұмысын толық қалпына келтірген сәтке дейін есепті жылы осындай барлық келіп түскен шағымдардың санына жалпы ұзақтықтың қатынасы (ауызша жүгінген кезде сағат және жазбаша жүгінген кезде жұмыс күні) |

Сумен жабдықтау және (немесе) су бұру саласында:

тіреуіш гидротехникалық құрылыстардың көмегімен жер үсті ағынын реттеу;

ағынды суларды тазалау.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Реттеліп көрсетілетін қызметтің сапасы мен сенімділік көрсеткіші | Көрсеткішті есептеу формуласы |
| 1 | Субъектінің тұтынушының көрсетілетін қызметке рұқсат алуға арналған өтінімін қарау мерзімі | Субъекті есепті жылы олар бойынша шешімдер қабылдаған субъектінің мекенжайына келіп түскен сәттен бастап субъектінің көрсетілетін қызметке рұқсат алуға арналған тұтынушылардың барлық өтінімдерін қарауының жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) тұтынушылардың осындай өтінімдерінің санына қатынасы |
| 2 | Тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтату туралы тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар ету мерзімі | Есепті жылы тұтынушыны субъектінің алдын ала хабардар етуінің жалпы ұзақтығының (жұмыс күндерімен) есепті жылы тұтынушыларға қызмет көрсетуді барлық тоқтата тұру санына қатынасы (қызмет көрсетуді нақты тоқтататуға дейін тұтынушыларды хабардар еткен сәттен бастап) |
| 3 | Қызмет көрсетуді тоқтата тұру себептері жойылған сәттен бастап тұтынушыға көрсетілетін қызметті ұсынуды субъектінің қалпына келтіру мерзімі | Көрсетілетін қызметті ұсынуды тоқтата тұру себептерін жойған сәттен бастап субъект қызмет көрсетуді толық қалпына келтіргенге дейінгі жалпы ұзақтықтың (жұмыс күндерімен) есепті жылдағы осындай тоқтатулардың санына қатынасы |