

О внесении изменений в приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2019 года № 73 "Об утверждении Правил осуществления деятельности субъектами естественных монополий"

Приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра национальной экономики Республики Казахстан от 20 июня 2025 года № 54. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 24 июня 2025 года № 36313

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2019 года № 73 "Об утверждении Правил осуществления деятельности субъектами естественных монополий" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 19242) следующие изменения:

в Правилах осуществления деятельности субъектами естественных монополий, утвержденных указанным приказом:

часть третью пункта 16 изложить в следующей редакции:

"При установлении тарифа методом индексации и определении тарифа на основании заключенного договора государственно-частного партнерства субъект естественной монополии размещает на своем интернет-ресурсе либо в периодических печатных изданиях, распространяемых на территории соответствующей административно-территориальной единицы, информацию о дате и месте проведения публичных слушаний за тридцать календарных дней до их проведения.";

заголовок параграфа 8 главы 6 изложить в следующей редакции:

"Параграф 8. Обеспечение равных условий доступа к регулируемым услугам железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта по договорам государственно-частного партнерства, при отсутствии конкурентного железнодорожного пути";

пункты 240, 241 и 242 изложить в следующей редакции:

"240. Основанием для предоставления перевозчикам доступа к железнодорожным путям с объектами железнодорожного транспорта по договорам государственно-частного партнерства при отсутствии конкурентного железнодорожного пути является договор пользования магистральной сетью, заключенный между национальным оператором инфраструктуры и перевозчиком(ами), в котором определяются основные условия, права и обязанности сторон, в соответствии с Правилами пользования магистральной железнодорожной сетью и иными нормативными правовыми актами.

241. Пользование перевозчиками железнодорожными путями с объектами железнодорожного транспорта по договорам государственно-частного партнерства без заключения договора пользования магистральной сетью не допускается.

242. Доступ к железнодорожным путям с объектами железнодорожного транспорта по договорам государственно-частного партнерства предоставляется перевозчикам с учетом заключенного между национальным оператором инфраструктуры субъектом государственно-частного партнерства договора, регламентирующего их взаимоотношения для реализации договора государственно-частного партнерства.";

форму 2 приложения 6 изложить в редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу;

форму 3 приложения 7 изложить в редакции согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Комитету по регулированию естественных монополий Министерства национальной экономики Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан и его размещение на интернет-ресурсе Министерства национальной экономики Республики Казахстан после его первого официального опубликования.

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

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Заместитель Премьер-Министра
– Министр национальной экономики
Республики Казахстан*

С. Жумангарин

"СОГЛАСОВАН"

Министерство транспорта
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство промышленности
и строительства
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство водных
ресурсов и ирригации
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство энергетики
Республики Казахстан

Приложение 1 к приказу
Заместитель Премьер-Министра
– Министр национальной экономики
Республики Казахстан
от 20 июня 2025 года № 54
Приложение 6
к Правилам осуществления
деятельности субъектами
естественных монополий
Форма 2

Минимальный перечень структурных параметров, используемых для оценки показателей эффективности деятельности, по следующим регулируемым услугам

В сфере передачи электрической энергии:
передача электрической энергии.

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

техническая диспетчеризация отпуска в сеть и потребления электрической энергии.

В сфере организации балансирования производства-потребления электрической энергии:

организация балансирования производства-потребления электрической энергии.

№ п/п	Структурные параметры	Единица измерения
1.	Количество присоединенных потребителей (абонентов)	Тысяч потребителей
2.	Общая протяженность линий (только для регулируемых услуг по передаче электрической энергии в сфере передачи электрической энергии)	Тысяч километров
3.	Количество силовых трансформаторов (только для регулируемых услуг по передаче электрической энергии в сфере передачи электрической энергии)	Штук
4.	Общая мощность силовых трансформаторов (только для регулируемых услуг по передаче электрической энергии в сфере передачи электрической энергии)	Мегаватт/час
5.	Максимальная нагрузка в сетях, зафиксированная в течение года (только для регулируемых услуг по передаче электрической энергии в сфере передачи электрической энергии)	Киловольт
6.	Объем оказанной за год регулируемой услуги	Киловатт/ч

7.	Территория обслуживания	Квадратные километры
----	-------------------------	----------------------

Примечание:

в случае, если структурный параметр не приемлем для регулируемой услуги, такой структурный параметр не учитывается для такой регулируемой услуги.

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 сырого или товарного газа по соединительным газопроводам;

транспортировка товарного газа по магистральным газопроводам;

транспортировка товарного газа по газораспределительным системам для потребителей Республики Казахстан;

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

хранение товарного газа.

№ п/п	Структурные параметры	Единица измерения
1.	Количество присоединенных потребителей (абонентов)	Тысяч потребителей
2.	Общая протяженность газопроводов	Тысяч километров
3.	Общая мощность газопроводов/ газораспределительной системы	Тысяч кубических метров
4.	Максимальное давление в газопроводах/ газораспределительных системах	МПа
5.	Объем оказанной за год регулируемой услуги	Тысяч кубических метров

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

производство тепловой энергии;

передача и распределение тепловой энергии;

снабжение тепловой энергией;

производство, передача и распределение тепловой энергии;

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

п/п	Структурные параметры	Единица измерения
1.	Количество присоединенных объектов города	Штук

2.	Общая протяженность трубопроводов	Тысяча километров
3.	Тепловая мощность котла	Гигакалории/час (мегаватт/час)
4.	Мощность насосов	Мегаватт/час
5.	Максимальная нагрузка в сетях	Тысяча Гкал
6.	Объем оказанной за год регулируемой услуги	Тысяча Гк

Примечание:

в случае, если структурный параметр не приемлем для регулируемой услуги, такой структурный параметр не учитывается для такой регулируемой услуги.

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

услуги водоснабжения;

подача воды по магистральным трубопроводам;

подача воды по распределительным сетям;

подача воды по каналам;

регулирование поверхностного стока при помощи подпорных гидротехнических сооружений;

услуги водоотведения;

отвод сточных вод;

очистка сточных вод.

№ п/п	Структурные параметры	Единица измерения
1.	Количество присоединенных потребителей (абонентов)	Тысяча потребителей (абонентов)
2.	Общая протяженность водопроводных сетей	Тысяча километров
3.	Мощность трансформаторной группы насосных станций I,II-го подъемов и водоочистных сооружений	Мегаватт/час
4.	Суммарная мощность установленного насосного оборудования	Мегаватт/час
5.	Расчетный напор при подаче воды насосной станцией II-го подъема	м
6.	Фактический напор при подаче воды насосной станцией II-го подъема	м
7.	Объем оказанной за год регулируемой услуги	Тысяча кубических метров

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

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

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

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

В сфере предоставления услуг железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта по договорам государственно-частного партнерства при отсутствии конкурентного железнодорожного пути:

предоставление в пользование железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта по договорам государственно-частного партнерства при отсутствии конкурентного железнодорожного пути.

В сфере подъездных путей при отсутствии конкурентного подъездного пути:

предоставление подъездного пути для проезда подвижного состава при отсутствии 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 отсутствии конкурентного подъездного пути.

№ п/п	Структурные параметры	Единица измерения
1.	Максимально допустимый вес поездов	Тонна
2.	Максимально допустимая скорость движения пассажирских поездов	Километр/час
3.	Максимально допустимая скорость движения грузовых поездов	Километр/час
4.	Объем оказанной за год регулируемой услуги в грузовом движении	Т-километр
5.	Объем оказанной за год регулируемой услуги в пассажирском движении	Пасс-километр

В сфере портов при отсутствии конкуренции на рынке портовых услуг: услуги за заход судна в морской порт для перевалки нефти и нефтепродуктов по трубопроводам в/из танкера/танкеров с последующим выходом из порта (судозаход).

№ п/п	Структурные параметры	Единица измерения
-------	-----------------------	-------------------

1.	Количество причалов	единиц
2.	Максимальная возможность обработки судов у причалов в год	единиц/сутки
3.	Объем оказанной за год регулируемой услуги	Натуральная единица

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.

№ п/п	Структурные параметры	Единица измерения
1.	Количество потребителей услуги	тысяча потребителей
2.	Общая протяженность нефтепроводов	тысяча километров
3.	Средняя по всем участкам пропускная способность	тысяча т/сутки
4.	Объем оказанной за год регулируемой услуги (грузооборот)	миллион т-километр

Приложение 2 к приказу
 Заместитель Премьер-Министра
 – Министр национальной экономики
 Республики Казахстан
 от 20 июня 2025 года № 54
 Приложение 7
 к Правилам осуществления
 деятельности субъектами
 естественных монополий
 Форма 3

Минимальный перечень показателей качества и надежности регулируемой услуги

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

техническая диспетчеризация отпуска в сеть и потребления электрической энергии.

№	Показатель	Формула для расчета показателя

1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на получение доступа к услуге с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок
2	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о введении ограничения отпуска электроэнергии	Отношение общей продолжительности (в часах) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического ограничения отпуска электроэнергии) за отчетный год к количеству всех ограничений отпуска электроэнергии за отчетный год
3	Срок реагирования субъекта на аварийные ситуации в системе отпуска электроэнергии	Отношение общей продолжительности (в часах) восстановления отпуска электроэнергии с момента наступления аварийных ситуаций к количеству всех аварийных ситуаций в системе отпуска электроэнергии за отчетный год
4	Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя	Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей
5	Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя	Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей

В сфере организации балансирования производства-потребления электрической энергии:

организация балансирования производства-потребления электрической энергии.

№	Показатель	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на допуск к услуге с момента их поступления в адрес субъекта,

		решения приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок
2	Продолжительность внепланового прерывания оказания услуги по организации балансирования производства-потребления электрической энергии	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) внеплановых прерываний оказания услуги по организации балансирования производства-потребления электрической энергии за отчетный год к количеству таких прерываний за отчетный год
3	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о возникновении дисбалансов электрической энергии, приводящих к перегрузке сечений участков электрической сети, и одностороннем расторжении договора на оказание услуги	Отношение общей продолжительности (в часах) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического возникновения значительных дисбалансов электрической энергии потребителей, приводящих к перегрузке сечений участков электрической сети, и одностороннем расторжении договоров на оказание услуги) за отчетный год к количеству всех случаев такого расторжения договоров субъектом за отчетный год
4	Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя	Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей
5	Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя	Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей

в сфере передачи электрической энергии:

передача электрической энергии.

№	Показатель	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на присоединение и выдачи технических условий на присоединение электроустановок	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

	потребителей к электрическим сетям субъекта с момента получения заявки	получения заявки за отчетный год, к количеству таких заявок
2	Продолжительность внеплановых прерываний передачи и (или) распределения электрической энергии	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) внеплановых прерываний передачи и (или) распределения электрической энергии за отчетный год к количеству таких прерываний за отчетный год
3	Срок рассмотрения субъектом жалобы потребителя на несвоевременную выдачу технических условий на присоединение электроустановок потребителей к электрическим сетям субъекта	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения жалоб потребителей на несвоевременную выдачу технических условий на подключение к электрическим сетям с момента получения заявлений от потребителей, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких жалоб потребителей
4	Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя (SAIDI)	Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству абонентов (подключений)
5	Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя (SAIFI)	Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству абонентов (подключений)

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

транспортировка товарного газа по соединительным газопроводам;

транспортировка товарного газа по магистральным газопроводам;

транспортировка товарного газа по газораспределительным системам для потребителей Республики Казахстан;

транспортировка сырого газа по соединительным газопроводам.

№	Показатель качества услуги	Формула для расчета показателя
		Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом

1	Срок рассмотрения заявки потребителя на подключение к услуге	всех заявок потребителей на подключение к услуге с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок
2	Срок выдачи технических условий на подключение потребителя к услуге с момента получения заявления от потребителя	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на подключение к регулируемой услуге с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых были приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений
3	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о плановом прерывании оказания услуги	Отношение общей продолжительности (в часах) предварительного уведомления субъектом потребителей (с момента уведомления потребителей до фактического начала планового прерывания оказания услуги к количеству таких прерываний) за отчетный год к количеству всех таких прерываний за отчетный год
4	Срок рассмотрения жалобы потребителя на несвоевременную выдачу технических условий на подключение потребителя к услуге с момента получения заявления от потребителя	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения жалоб потребителей на несвоевременную выдачу технических условий с момента получения жалоб потребителей, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких жалоб потребителей
5	Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя	Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей

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

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

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

	подключение потребителя к услуге с момента получения заявления от потребителя	которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких жалоб потребителей
--	---	--

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

хранение товарного газа

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

4	Продолжительность прерывания оказания услуги на одного потребителя	Отношение общей продолжительности всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей
5	Частота прерываний оказания услуги на одного потребителя	Отношение общего количества всех (плановых и внеплановых) прерываний оказания услуги за год к общему количеству потребителей

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

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

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

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

№	Показатель качества и надежности регулируемой услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услугам магистральной железнодорожной сети с момента предоставления такой заявки потребителем	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на получение доступа к услугам магистральной железнодорожной сети с момента их предоставления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок
2	Срок уведомления потребителя об отказе в принятии заявки потребителя на получение доступа к услугам магистральной	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,

	железнодорожной сети к рассмотрению с момента предоставления такой заявки	решения об отказе в которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей
3	Срок рассмотрения субъектом обращения потребителя о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей о возмещении убытков, вызванных нарушением субъектом обязательств по договору на оказание услуги с момента поступления таких обращений, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких обращений потребителей

В сфере предоставления услуг железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта при отсутствии конкурентного железнодорожного пути: предоставление в пользование железнодорожных путей с объектами железнодорожного транспорта при условии отсутствия конкурентного железнодорожного пути.

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

	поездов за отчетный год к количеству всех случаев таких отклонений за отчетный год
--	--

В сфере подъездных путей при отсутствии конкурентного подъездного пути:
предоставление подъездного пути для проезда подвижного состава при условии отсутствия конкурентного подъездного пути;
предоставление подъездного пути для маневровых работ, погрузки-выгрузки, других технологических операций перевозочного процесса, а также для стоянки подвижного состава, непредусмотренной технологическими операциями перевозочного процесса при условии отсутствия конкурентного подъездного пути.

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

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

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

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

услуга по транспортировке нефти по магистральным трубопроводам:

операторская деятельность по единой маршрутизации;

перекачка нефти по системе магистрального трубопровода;

слив нефти с железнодорожных цистерн;

налив нефти в железнодорожные цистерны;

налив нефти в танкера;

слив нефти с автоцистерн;

налив нефти в автоцистерны;

хранение нефти;

перевалка нефти;
смешение нефти.

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

В сфере производства тепловой энергии в сфере производства, передачи, распределения и (или) снабжения тепловой энергией, за исключением тепловой энергии, выработанной с использованием тепла грунта, грунтовых вод, рек, водоемов,

сбросной воды промышленных предприятий и электростанций, канализационно-очистных сооружений:

производство тепловой энергии

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

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

передача и распределение тепловой энергии

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

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

снабжение тепловой энергией

№	Показатель качества регулируемой услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения заявлений на заключение договора теплоснабжения потребителя на подключение к услуге	Отношение общей продолжительности (в календарных днях) рассмотрения субъектом заявлений на заключение договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией к количеству таких заявлений
2	Срок рассмотрения ответов на обращения потребителей по вопросам качества предоставленных услуг, в том	Отношение общей продолжительности (в календарных днях) рассмотрения субъектом обращений потребителей по вопросам качества предоставленных услуг,

	числе на выставленные счета на оплату	в том числе на выставленные счета на оплату, к количеству таких обращений потребителей
	Показатель надежности регулируемой услуги	
3	Количество подтвержденных фактов некорректного выставления счетов за услуги теплоснабжения	Количество подтвержденных фактов некорректного выставления счетов за услуги теплоснабжения
4	Собираемость платежей с потребителей за оказанные регулируемые услуги	Отношение суммы оплаты за вычетом других доходов к сумме начисления

**В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:
подача воды по распределительным сетям**

№	Показатель показателей качества и надежности регулируемой услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей за отчетный год
2	Срок выдачи потребителю технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявления от потребителя	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений
3	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении подачи услуги потребителю более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату.	Отношение общей продолжительности (в календарных днях) предварительного уведомления субъектом потребителя до момента приостановления подачи услуги более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату, за который субъект уведомляет потребителей о таких приостановлениях за отчетный год

		к количеству всех приостановок подачи услуги потребителям за отчетный год
4	Срок восстановления субъектом подачи услуги потребителю с момента устранения причины приостановления подачи услуги	Отношение общей продолжительности (в календарных днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом подачи услуги к количеству всех таких приостановок за отчетный год
5	Срок реагирования субъекта на жалобу потребителя о возникших неисправностях в работе сооружения системы водоснабжения и (или) водоотведения с момента получения такой жалобы в письменной форме через канцелярию предприятия или устной форме в диспетчерскую	Отношение общей продолжительности (в часах при устном обращении и рабочих днях при письменном обращении) с момента получения субъектом жалоб потребителей о возникших 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

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:

ОТВОД СТОЧНЫХ ВОД.

№	Показатель показателей качества и надежности регулируемой услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей
	Срок выдачи потребителю технических условий на	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) выдачи технических условий на присоединение

2	присоединение объектов потребителя к сетям водоотведения субъекта с момента получения заявления от потребителя	объектов потребителей к сетям водоотведения субъекта с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявлений потребителей
3	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении предоставления услуги потребителю	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического приостановления оказания услуги), за отчетный год к количеству всех таких приостановок подачи услуги потребителям за отчетный год
4	Срок восстановления субъектом предоставления услуги потребителю с момента устранения причины приостановления оказания услуги	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом оказания услуги к количеству таких приостановок за отчетный год

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:
подача воды по магистральным трубопроводам;
подача воды по каналам.

№	Показатель показателей качества и надежности регулируемой услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей за отчетный год
2	Срок выдачи потребителю технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявления от потребителя	Отношение общей продолжительности выдачи технических условий на присоединение объектов потребителей к сетям водоснабжения субъекта с момента получения заявлений от потребителей, решения о выдаче которых приняты субъектом в отчетном году, к количеству всех

		заявлений потребителей за отчетный год
3	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении подачи услуги потребителю более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату.	Отношение общей продолжительности (в календарных днях) предварительного уведомления субъектом потребителя до момента приостановления подачи услуги более чем на сутки, за исключением случаев приостановления подачи услуг за неоплату, за который субъект уведомляет потребителей о таких приостановлениях за отчетный год к количеству всех приостановок подачи услуги потребителям за отчетный год
4	Срок восстановления субъектом подачи услуги потребителю с момента устранения причины приостановления подачи услуги	Отношение общей продолжительности (в календарных днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом подачи услуги к количеству всех таких приостановок за отчетный год
5	Срок реагирования субъекта на жалобу потребителя о возникших неисправностях в работе сооружения системы водоснабжения и (или) водоотведения с момента получения такой жалобы в письменной форме через канцелярию предприятия или устной форме в диспетчерскую	Отношение общей продолжительности (в часах при устном обращении и рабочих днях при письменном обращении) с момента получения субъектом жалоб потребителей о возникших неисправностях в работе сооружения системы водоотведения до момента полного восстановления работы этого сооружения к количеству всех таких поступивших жалоб за отчетный год

В сфере водоснабжения и (или) водоотведения:
регулирование поверхностного стока при помощи подпорных гидротехнических сооружений;
очистка сточных вод.

№	Показатель качества и надежности регулируемой услуги	Формула для расчета показателя
1	Срок рассмотрения субъектом заявки потребителя на получение доступа к услуге	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) рассмотрения субъектом всех заявок потребителей на доступ к услуге субъекта с момента их поступления в адрес субъекта, решения по которым

		приняты субъектом в отчетном году, к количеству таких заявок потребителей
2	Срок предварительного уведомления субъектом потребителя о приостановлении предоставления услуги потребителю	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) предварительного уведомления субъектом потребителя (с момента уведомления потребителей до фактического приостановления оказания услуги) за отчетный год к количеству всех приостановок оказания услуги потребителям за отчетный год
3	Срок восстановления субъектом предоставления услуги потребителю с момента устранения причины приостановления оказания услуги	Отношение общей продолжительности (в рабочих днях) с момента устранения причин приостановок подачи услуги до полного восстановления субъектом оказания услуги к количеству таких приостановок за отчетный год