

**Подходы к формированию  
индикаторов /  
критериев эффективности /  
КПЭ / КРІ  
  
органов регулирования**

для обсуждения на заседании Общественного  
Совета ФСТ России

16.07.2012

# Поручения, контекст

критерии  
эффективности /  
показатели оценки  
деятельности  
ФОИВ  
КПЭ / КРІ

- ✓ проект указа Президента РФ «Об оценке эффективности деятельности руководителей федеральных органов исполнительной власти»
- ✓ поручение Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева от 09.05.2012 № ДМ-П16-2642 об участии Общественных Советов в оценке деятельности ФОИВ
- ✓ Поручение Заместителя председателя Правительства – Руководителя аппарата Правительства Российской Федерации от 04.07.2012 № ВС-П43-3786
- ✓ предпринимательская инициатива Агентства Стратегических Инициатив (АСИ)
- ✓ предложения Сводного доклада Открытого Правительства по Ключевым Показателям Эффективности (КПЭ)
- ✓ протокол Президиума Правительства РФ от 14.06.2012 о состоянии конкуренции
- ✓ ...
- ✓ Аналогичные поручения в отношении ГОИВ субъектов РФ
- ✓ + «исторически» ДРОНД

## Задача:

- 16 июля 2012 обсудить предложения по формированию критериев эффективности деятельности ФСТ России на Общественном совете
- По итогам обсуждения направить предложения в Минэкономразвития (18 июля 2012)

# Предложения Открытого Правительства по КПЭ

## Подгруппа «Инфраструктура и транспорт» Открытого Правительства

### Стратегическая цель:

повышение конкурентоспособности экономики и транспортно-логистической отрасли, повышение доступности транспортно-логистических услуг для бизнеса и населения, повышение безопасности, снижение вредного экологического воздействия и повышение энергоэффективности системы.

В рамках работы подгруппы определен **41 ключевой показатель** прямых результатов по следующим стратегическим направлениям:

Развитие гражданской авиации (5 прямых показателей);

Развитие ж/д инфраструктуры (7 прямых показателей);

Развитие автомобильного транспорта и дорожной инфраструктуры (6 прямых показателей);

Развитие водного транспорта (3 прямых показателя);

Развитие инфраструктуры городов и городских агломераций (10 прямых показателей);

Энергетическая инфраструктура (8 прямых показателей);

Внедрение механизмов Открытого правительства в области управления транспортом и инфраструктурой (2 прямых показателя).

# Предложения Открытого Правительства по КПЭ

(нижнего уровня / КПЭ государственных органов и организаций,

оказывающих услуги населению)  
 Цель: Обеспечить **высокий уровень прозрачности** органов власти и свободный обмен информацией между государством и гражданским обществом

Таблица 1

Задача	Ключевые показатели эффективности	Описание
Своевременно предоставлять актуальную информацию о работе государственных органов и организаций, обслуживающих население	Опубликованная информации	Количество опубликованных отчетов (блоков) информации
	Своевременность опубликованной информации	Количество дней между получением и публикацией информации
	Ценность и актуальность опубликованной информации	Оценка общества по пятибалльной шкале
Обеспечить свободный и равноправный доступ общества к информации и ресурсам государственных органов системы «Открытое правительство»	Каналы и инструменты передачи информации	Количество задействованных каналов / количество каналов
		Количество задействованных инструментов передачи информации / потенциальное количество инструментов передачи информации
	Свобода и равноправность доступа	Количество жалоб об ограничении свободы и права доступа
Предоставить возможность наблюдения за открытыми встречами и совещаниями государственных органов	Открытые встречи	Количество пришедших наблюдателей
		Количество проведенных открытых встреч
		Количество проведенных открытых встреч / общее количество проведенных встреч
	Каналы предоставления доступа к открытым встречам и совещаниям	Количество способов переданной информации / потенциальное количество способов передачи информации

# Предложения Открытого Правительства

## по КПЭ (нижнего уровня / КПЭ государственных органов и организаций,

Цель: Обеспечить ~~активное участие гражданского общества~~ <sup>оказывающих услуги населению</sup> в повышении эффективности работы органов государственной власти.

Задача	Ключевые показатели эффективности	Описание
Обеспечить обществу возможность свободно <b>вносить</b> жалобы и предложения с целью улучшения работы государственных органов и организаций, обслуживающих население	Внесенные жалобы и предложения	Количество внесенных жалоб и предложений на рассмотрение
		Количество публикаций с жалобами и предложениями в блогах участников
	Сбор обратной связи	Количество проведенных опросов
		Количество респондентов
Обеспечить обществу возможность свободно <b>обсуждать</b> жалобы и предложения с целью улучшения работы государственных органов, обслуживающих население	Обсуждение жалоб и предложений	Количество прямых комментариев жалобы или предложения в интернете
		Количество распространенных ссылок в микроблогах («ретвитты» и «лайки») на жалобу или предложение
Рассматривать жалобы и предложения общества по вопросам функционирования государственных органов и организаций, обслуживающих население	Рассмотренные жалобы и предложения	Количество рассмотренных жалоб
		Количество предоставленных ответов / общее количество жалоб
		Количество предоставленных ответов / количество рассмотренных жалоб
Вовлекать общество и вести активного диалог между государственными органами и гражданским обществом по выдвинутым жалобам и предложениям	Посетители, участники и подписчики интернет-платформы	Количество посетителей за месяц
		Количество постоянных посетителей за месяц
		Количество постоянных посетителей за месяц / Количество посетителей за месяц
		Количество посетителей в текущем месяце / количество в предыдущем месяце
	Сообщения и комментарии	Количество опубликованных сообщений и комментариев
		Количество опубликованных сообщений и комментариев в текущем месяце / количество в предыдущем месяце
	Опросы и исследования	Количество ответивших людей
		Количество ответивших людей / общее количество посетителей

# Предложения Открытого Правительства по КПЭ (нижнего уровня / КПЭ государственных органов и организаций, оказывающих услуги населению)

Цель: Обеспечить доступность предоставляемых государством услуг и ориентацию органов власти на постоянный поиск и внедрение новых (инновационных) решений.

Таблица 3:

Задача	Ключевые показатели эффективности	Описание
Информировать граждан и обеспечивать доступ к предоставляемым государством услугам	Описание услуг государственных организаций в интернете	Количество предоставляемых услуг обществу / количество представленных услуг в интернете
		Количество государственных организаций, представленных в интернете / количество существующих государственных организаций
	Доступ к предоставляемым услугам	Количество людей, имеющих доступ к предоставляемым услугам / общее количество людей
Осуществлять поиск и внедрять новые (инновационные) решения для удовлетворения потребностей населения	Найденные решения	Количество найденных решений / количество поступивших жалоб и предложений
		Количество найденных решений благодаря предложениям общества / общее количество найденных решений
	Внедренные решения	Количество внедренных решений / количество найденных решений

# Предложения Открытого Правительства

## по КПЭ

(нижнего уровня / КПЭ государственных органов и организаций,

оказывающих услуги населению)

Цель: Дать гражданскому обществу возможность  
**контролировать органы власти.**

**Таблица 4:**

Задача	Ключевые показатели эффективности	Описание
Публиковать информацию об использовании бюджетных средств органами государственной власти	Предоставленный отчет	Количество предоставленных отчетов
		Количество статей, по которым предоставлена информация об использовании средств / Количество бюджетных статей
Предоставлять отчеты о внедренных решениях, найденных в результате жалоб и предложений субъектов открытого правительства	Предоставленный отчет	Количество предоставленных отчетов
	Вынесенные предупреждения	Количество вынесенных предупреждений / количество поступивших предложений и жалоб
	Наложенные штрафы	Объем, рублей
Объем наложенного штрафа / уплаченную стоимость некачественно оказанной услуги		
Предоставлять отчеты об исполнении приказов и распоряжений президента и органов государственной власти	Предоставленные отчеты	Количество предоставленных отчетов
		Количество исполненных приказов и распоряжений / количество изданных приказов и распоряжений

# Государственные услуги ФСТ России

(в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ)

## Критерий отнесения функций / полномочий к государственным услугам: поступление заявления

**7 государственных услуг = 6 для юридических лиц + 1 для физических**

### Государственные услуги для юридических лиц:

- 1. Рассмотрение разногласий**, возникающих между органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов, органами местного самоуправления поселений, городских округов, организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, и потребителями, и принятию решений, обязательных для исполнения
- 2. Рассмотрение разногласий**, возникающих между органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими регулирование тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса, органами местного самоуправления, осуществляющими регулирование тарифов и надбавок организаций коммунального комплекса, и организациями коммунального комплекса в отношении установленных тарифов и надбавок
- 3. Рассмотрение разногласий**, возникающих между органами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения и организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности в сфере теплоснабжения, в связи с выбором метода регулирования цен (тарифов)
- 4. Досудебное рассмотрение споров**, связанных с установлением и применением цен (тарифов), регулируемых в соответствии с Федеральным законом «О естественных монополиях»
- 5. Осуществление урегулирование споров**, связанных с установлением и применением платы за технологическое присоединение и (или) тарифных ставок, установленных органами государственного регулирования цен (тарифов) для целей определения величины такой платы (стандартизированных тарифных ставок)
- 6. Формирование и ведение Федерального информационного реестра** гарантирующих поставщиков и зон их деятельности



# Государственные услуги ФСТ России

(в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ)

**Государственные услуги для физических лиц (категория «Население»):**

**(типовая услуга для всех ФОИВ)**

**Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.**

***Примечание:** на все государственные услуги ФСТ России разработаны административные регламенты исполнения государственных услуг, доступные на официальном сайте государственных и муниципальных услуг [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru) .*

# Правила и принципы внедрения КРІ в корпоративном секторе

1. **Правило «10/80/10»** - Коплан и Нортон рекомендовали использовать не более 20 КРІ. Хоуп и Фрейзер предлагают использовать не более 10. Самой лучшей рекомендацией из существующей практики является правило «10/80/10». Это означает, что организация должна иметь около 10 ключевых показателей результативности, до 80 производственных показателей и 10 ключевых показателей эффективности.

2. **Принцип партнерства** - Успешное решение задачи повышения производительности требует установления эффективного партнерства между всеми заинтересованными лицами: совместная разработка стратегии внедрения системы, необходимость добиться понимания того факта, что требуются перемены.

3. **Принцип перенесения усилий на главные направления** - Повышение производительности требует расширения полномочий сотрудников организации, особенно тех, кто работает непосредственно на «передовой линии»: помощь сотрудникам нуждающимся в повышении квалификации, обеспечение проведения тренингов, передачу ответственности на разработку собственных КПЭ, эффективное действие коммуникаций (горизонтальной и вертикальной).

4. **Принцип интеграции процессов оценки показателей, отчетности и повышения производительности** - Очень важно, чтобы менеджеры создали такую интегрированную схему оценки показателей и отчетности, которая стимулировала бы конкретные ответственные действия. Необходимо регулярно проводить отчетные совещания, по срокам, в зависимости от сложности решаемого вопроса.

5. **Принцип согласования производственных показателей со стратегией** - Показатели

## ОЭСР пример:

# Принципы формирования индикаторов конкурентной политики / антимонопольного регулирования и антимонопольного законодательства

### Принципы

Принципы формирования индикаторов (предоставлены Г. Верденом):

1. Индикаторы должны быть простыми, объективными, чётко сформулированными и характеризовать относительные параметры
2. Наличие индикаторов должно являться положительной практикой
3. Индикаторы должны быть как можно более нейтральны к конкретным деталям системы
4. Индикаторы должны демонстрировать текущую статистику, а также статистику за последние несколько лет
5. Индикаторы должны демонстрировать что происходит, а также, что может произойти
6. Индикаторы не должны усложняться посредством группировки в категории
7. Индикаторы не должны распространяться на исключения (исключенные сектора) из конкурентного законодательства

Обсуждение 14.06.2012 на комитете по конкуренции ОЭСР:

- ✓ индикаторы характеризуют антимонопольное регулирование и антимонопольное законодательство, а не деятельность антимонопольных ведомств
- ✓ отсутствует прямая зависимость между оценкой эффективности деятельности антимонопольного ведомства и качеством конкурентной политики / антимонопольного регулирования. *Например, в странах с плохой конкурентной политикой может действовать эффективный антимонопольный орган, и наоборот. Также имеет значение масштаб экономической деятельности стран. При анализе эффективности антимонопольного ведомства анализируются полномочия, потенциальные и фактические санкции, которые никак не характеризуют качество конкуренции*

# Пример: Структура индикаторов ОЭСР антимонопольного законодательства и антимонопольной политики

*Комитет по конкуренции ОЭСР 14.06.2012*

I. Ресурсы агентства	II. Сфера деятельности	III. Независимость агентства	IV. Политика в отношении горизонтальных соглашений	V. Режим контроля за сделками по слиянию	VI. Политика по отношению к монополиям и верт. соглашениям	VII. Работа не связанная с правоприменением
1. Бюджет	1. Потенциальные санкции в отношении:	1. Решения имеют преимущественную юридическую силу	1. Гориз.согласован. действ. /соглашения в отношении установл. цен	1. Критерии контроля за сделками по слиянию	1. Подход в отношении злоупотреблений доминирующим положением	1. Рассмотрение нового подхода к регулированию
	1.1 Компаний	2. Процедура подачи апелляции	2. Программа смягчения санкций	1.1 Стандарт	1.1 Демпинг цен	2. Изменения сущест. системы регулирован.
	1.2 Индивидуальных предпринимателей	3. Руководство Агентства	2.1 Наличие	1.2 Показатели эффективности	1.2 Навязывание условий, ограничивающих деятельность	3. Позиция / мнения
	2. Фактические санкции в отношении: 2.1 Компаний	3.1 Процедура увольнения	2.2 Руководящие принципы	1.3 Другие показатели	1.3 Монопольные права	3.1 Агентство может высказывать обвинительную т. зрения
	2.2 Индивидуальных предпринимателей	3.2 Количество уволенных руководит.	2.3 Асимметричность	1.4 Показатели для многопрофильной комп.	1.4 Дискриминация	3.2 Министерство обязано ответить
	3. Судопроизводство 3.1 Наличие 3.2 Фактические арбитражные решения	3.3 Продолжительность срока исполнения обязанностей руководит.		2. Процесс контроля за сделками по слиянию	1.5 Действия ведущие к монополизации	3.3 Агентство может осуществлять сбор информации
	3.3 Предварительные судебные решения			2.1 Оценка оборотов и финансового положения	1.6 Осуществление деятельности не домин. компаниями	4. Рассмотрение предыдущего опыта
	4. Особенности применения (привилегии / исключения)			2.2 Оценка доли на рынке	2. Демонстрация рыночной силы	4.1 На законодательном уровне
	4.1 Секторам 4.2 Гос. предприятиям			2.3 Слияние и судебная защита		4.2 Фактически
	5. Сферы ответственности 5.1 Антиккур. поведение			2.4 Продолжительность		
	5.2 Судебная защита 5.3 Санкции 5.4 Субсидии					

# Функциональная и финансовая независимость Регулятора

международный опыт

**Регулятор в рамках своих компетенций может принимать независимые решения**  
(без одобрения министерств, правительства, парламента)

**Решения регулятора могут быть отменены только в судебном порядке**

- по тарифным методологиям
- уровням тарифов
- по лицензированию и урегулированию споров
- принимать подзаконные нормативно-правовые акты (методические указания, регламенты, решения, предписания и т.п.)

*Для эффективного выполнения возложенных задач Регулятор должен иметь достаточно средств, включая привлечение профессиональных сотрудников. Бюджет Регулятора может полностью или частично формироваться за счет специальных сборов с участников рынка или средств государственного бюджета*

# Экономические регуляторы рынков

*опыт ЕС*

Статьи 23 и 25 Директив ЕС об электроэнергетике и газе ЕС 2003/54 и ЕС 2003/55 предусматривают

**создание независимых экономических органов регулирования, которые должны обладать отраслевой независимостью от участников рынка**

Директивы ЕС не содержат четкого указания по вопросам правительственного вмешательства. Тем не менее, Директива содержит ряд положений

- “Регулирующие органы должны быть полностью независимы от электроэнергетической/газовой отрасли”
- Необходимо, чтобы государства “приняли меры, гарантирующие, что регулирующие органы способны выполнять свои обязанности эффективно и своевременно”
- Деятельность регуляторов не подлежит контролю со стороны министерств, ведомств и компаний отрасли, т.е. регуляторы не должны быть связаны никакими отношениями прямой подчиненности с другими институтами
- Регуляторы должны отчитываться по своим действиям перед Правительством и Парламентом
- Регулятор не может совмещать функции управления госпакетами акций с тарифной и инвестиционной политикой

# Граничные условия для формирования КПЭ регуляторов

- Независимость
- Соответствие  
наделенным  
полномочиям
- правовые рамки

**ОЭСР: верховенство закона**

Важно: анализ правоприменительной  
практики, в том числе досудебное  
урегулирование и судебная практика

# Что анализировать?

- ✓ Индикаторы отраслевой политики и законодательства
- ✓ Индикаторы эффективности деятельности органов регулирования
- ✓ Индикаторы эффективности деятельности регулируемых субъектов
- ✓ Роль потребителей и степень их удовлетворенности регулирующими услугами
- ✓ Правоприменительную и судебную практику



# Ключевые показатели эффективности ФСТ России из доклада о РОНД

1. Соответствие темпов роста регулируемых тарифов и цен, установленных ФСТ России, прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации, одобренному Правительством Российской Федерации. (Целевой уровень **показателя 1.** – 100%).
2. Доля долгосрочных тарифов, установленных в соответствующей сфере регулирования, в том числе с применением метода доходности инвестированного капитала. (Целевой уровень **показателя 2.** – 100%).
3. Доля видов тарифов и иных регулируемых ценовых ставок (цен, плат, сборов), регулируемых Службой в соответствии с Положением о ФСТ России, которые устанавливаются с применением ЕИАС. (Целевое значение **показателя 3.** – 100%).
4. Доля тарифных решений ФСТ России, отмененных в судебном порядке. (Целевое значение **показателя 4.** - 0%).
5. Доля устраненных нарушений в общем числе выявленных нарушений в сфере тарифного регулирования. (Целевой уровень **показателя 5.** – 100%).
6. Доля проверенных регулируемых организаций по вопросам государственного тарифного регулирования. (Целевое значение **показателя 6.** – 100%).

*Примечание: Доклад «О результатах и основных направлениях деятельности субъекта бюджетного планирования – ФСТ России на 2011-2013 гг.» был подготовлен для представления в Правительственную комиссию по оценке результативности деятельности федеральных и региональных органов исполнительной власти, а также в другие заинтересованные министерства и ведомства.*

# Показатели достижения цели и тактических задач

(из доклада РОНД ФСТ России)

## Задача 1. Обеспечение эффективного и стабильного государственного регулирования цен и тарифов.

### ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ЗАДАЧИ 1.

- 1.1. Соответствие темпов роста регулируемых тарифов и цен, установленных ФСТ России, прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации, одобренному Правительством Российской Федерации. Целевой уровень **показателя 1.1.** – 100%.
- 1.2. Доля долгосрочных тарифов, установленных в соответствующей сфере регулирования, в том числе с применением метода доходности инвестированного капитала. Целевой уровень **показателя 1.2.** – 100%.
- 1.3. Доля видов тарифов и иных регулируемых ценовых ставок (цен, плат, сборов), регулируемых Службой в соответствии с Положением о ФСТ России, которые устанавливаются с применением ЕИАС. Целевое значение **показателя 1.3.** – 100%.
- 1.4. Доля тарифных решений ФСТ России, отмененных в судебном порядке. Целевое значение **показателя 1.4.** - 0%.

## Задача 2. Повышение эффективности государственного контроля регулируемых цен и тарифов.

### ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ЗАДАЧИ 2.

- 2.1. Доля устраненных нарушений в общем числе выявленных нарушений в сфере тарифного регулирования. Целевой уровень **показателя 2.1.** – 100%.
- 2.2. Доля проверенных регулируемых организаций по вопросам государственного тарифного регулирования. Целевой уровень **показателя 2.2.** – 100%.

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ФОРМИРОВАНИЮ ИНДИКАТОРОВ И КПЭ

## данные / статистика по полномочиям ФСТ России для формирования КПЭ ФСТ России и органов регулирования субъектов РФ

- Тарифно-балансовые решения
- Согласование решений РЭК
- Досудебное урегулирование споров и разногласия
- Контроль/(надзор), заявления, жалобы
- Введение, прекращение, изменение государственного регулирования
- Стандарты раскрытия информации
- Рассмотрение обращений граждан
- Энергоэффективность
- Нормативно-правовая деятельность

# Ключевые показатели эффективности деятельности (КПЭ) ФСТ России по основным направлениям

1. Доля тарифно-балансовых решений ФСТ России, отмененных вступившими в законную силу решениями суда.
2. Доля решений ФСТ России по итогам рассмотрения разногласий и досудебного рассмотрения споров, отмененных вступившими в законную силу решениями суда. .
3. Доля решений ФСТ России по введению, прекращению, изменению государственного регулирования, отмененных вступившими в законную силу решениями суда (включая иски о бездействии).
4. Доля выполнения плана проверок ФСТ России в отношении соблюдения законодательства Российской Федерации о ценообразовании (включая участие в проверках иных контрольно-надзорных органов).
5. Доля решений ФСТ России в рамках административно - надзорного производства, отмененных вступившими в законную силу решениями суда.
6. Доля положительных заключений Минюста России по результатам проведения правовой экспертизы и антикоррупционной экспертизы проектов федеральных законов, указов Президента Российской Федерации нормативного характера и актов Правительства Российской Федерации, имеющих нормативных характер (проектов постановлений Правительства Российской Федерации).
7. Доля положительных заключений Минюста России по результатам проведения правовой экспертизы и антикоррупционной экспертизы ведомственных правовых актов ФСТ России от общего количества отправленных на регистрацию

# Пример расчета КПЭ ФСТ России по тарифно-балансовым решениям

Показатель 1.

## Доля тарифно-балансовых решений ФСТ России, отмененных вступившими в законную силу решениями суда.

Такие КПЭ могут быть установлены в отраслевом разрезе (электроэнергетика, тепловая энергетика, водоснабжение/ водоотведение, газ, транспорт, связь и т.д.)

Пример расчета показателя 1.

№	Наименование	Кол-во принятых тарифно-балансовых решений	Оспорено в судебном порядке		Отменено по итогам рассмотрения в суде (решения вступили в законную силу)		В стадии судебного обжалования
			Кол-во	% от принятых т.-б. решений	Кол-во	% от принятых т.-б. решений	
1.	Электроэнергетика						
<b>Примечание:</b> под решением ФСТ России для целей расчета КПЭ понимается, утвержденный в установленном порядке размер тарифа							

(ставки, предельного уровня) или его изменение для регулируемой организации по видам деятельности регулируемых услуг.

# Пример: Роль потребителей и степень их удовлетворенности регулируемые услуги.

## Международный опыт

Ежегодный отчет Совета европейских регуляторов энергетики (CEER) по сравнительному анализу эффективности деятельности компаний по качеству поставок электроэнергии.

**Пример Венгрии** – ежегодный (с 1996г.) обзор удовлетворенности потребителей коммерческим качеством поставок, в котором оценивается:

- ✓ Деятельность распределительных компаний (э/э и газ) с т.зрения качества поставок (непрерывность поставки, качество предоставляемой услуги) и качество взаимодействия с потребителем;
- ✓ Деятельность универсальных поставщиков: билинг, деятельность Центров обслуживания клиентов и Call-центров, работа с жалобами, качество коммуникации с потребителями.

Обзор охватывает 7600 домохозяйств и 2600 коммерческих потребителей.

Введение подобной практики в Российской Федерации<sup>22</sup>

# Commercial quality standards

## COMMERCIAL QUALITY STANDARDS FOR CONNECTION-RELATED ACTIVITIES AND CUSTOMER CARE

	Quality indicator	Standards (median value and range)	Compensation (median value and range)	Company Involved	Numb. of countries applying the standard	Type of standard in Hungary
CO NN ECT IO N	<b>I.1 Time for response to customer claim for network connection</b>	16 days (range 8-30)	27 € (range 18-50)	DSO	12	GS
	<b>I.2 Time for cost estimation for simple works</b>	14 days (range 5-35)	30 € (range 18-30)	DSO	14	GS, OAR
	<b>I.3 Time for connecting new customers to the network</b>	11 days (range 2 working days - 18 weeks)	40 € (range 18-250)	DSO	17	GS
	<b>I.4 Time for disconnection upon customer's request</b>	5 working days (range 5-8)	Only one country 30 EUR	DSO	6	-
CU ST OM ER CA RE	<b>II.5 Punctuality of appointments with customers</b>	2.5 hours (range 0,5-4)	24 € (range 18-100)	DSO, SP	11	GS
	<b>II.6 Response time to customer complaints and enquiries (including 6a and 6b)</b>	15 days (range 5-40)	20 € (range 18-30)	DSO, SP	13	GS, OS
	<b>II.6a Time for answering the voltage complaint</b>	18 days (range 5-60)	22 € (range 18-50)	DSO	11	GS
	<b>II.6b Time for answering the interruption complaint</b>	15 days (range 7-21)	Only one country 30 €	DSO	7	-
	<b>II.7 Response time to questions in relation to costs and payments (excluding connection)</b>	13 days (range 5-40)	Only two countries (range 25-30)	DSO, SP	9	-

# Commercial Quality regulation in Hungary – Regulatory resolution

**Performance standards with incentives** to be met by DSOs and their minimum requirements defined (deadband 5%):

Standard	Minimum requirement	Penalty level I.	Penalty level II.
Response time to customer complaints and enquiries	15 days 100%	$90\% < x < 94,99\%$	$x < 90\%$
Call centres' service level – time for answering the consumers' calls concerning outages or faults	30 sec 75%	$65\% < x < 69,99$	$x < 65\%$
Call centres' service level – time for recording the monthly meter reading reported by consumers	30 sec 85%	$75\% < x < 79,99\%$	$x < 75\%$
Number of consumer complaints / 1000 consumers received by the regulator and the Hungarian Authority for Consumer Protection, which proved to be justified	0.040	$0,05 < x < 0,06$	$x > 0,06$
Percentage of consumers with waiting time less than 20 minutes at Client centres	90%	$80\% < x < 84,99\%$	$x < 80\%$

- The maximum value of penalty imposed is 166.666 € at level I. and 333.333 € at level II.



**Предложения в отношении  
формирования КПЭ для ОИВ  
субъектов Российской Федерации в  
области государственного  
регулирования цен (тарифов) (в части  
компетенции ФСТ России)**

## **Предложения: КПЭ ФСТ России по вопросам деятельности ОИВ субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов)**

### **Показатель 1**

**Доля решений, приведенных ( в т.ч. отмененных) в соответствие с законодательством Российской Федерации в области ценообразования (в отраслевом разрезе по сферам регулирования в соответствии с компетенциями ФСТ России).**

### **Показатель 2**

**Доля решений ОИВ субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), отмененных в судебном порядке.**

### **Показатель 3**

**Доля решений в рамках административно-надзорного производства (контрольные функции) ОИВ субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), отмененных в судебном порядке.**

### **Показатель 4**

**Доля удовлетворенных ФСТ России заявлений о рассмотрении разногласий и досудебном урегулировании споров.**

.....

# Приложение

## Показатели для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ в части вопросов, относящихся к компетенции ФСТ России

(Выдержка из Указа Президента РФ «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» от 28.07.2007 №

1. (п.23) Доля убыточных организаций жилищно-коммунального комплекса.
2. (п.25) Заявленная мощность, которая не была удовлетворена в связи с отсутствием технической возможности технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства.
3. (п.43) Удовлетворенность населения деятельностью органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в том числе их информационной открытостью (процент от числа опрошенных)

# показатели для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ в части вопросов, относящихся к компетенции ФСТ России

(Выдержка из Постановления Правительства РФ «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»

от 15.04.2009 № 332)  
**В сфере экономического развития:**

1. (п.9). Общий объем мощности, заявленной для технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства в отчетном году (МВт).
2. (п.10). Ставка платы за технологическое присоединение к электрическим сетям на уровне напряжения ниже 35 кВ и мощности менее 10000 кВА (руб./кВт).
3. (п.11). Планируемые к вводу в эксплуатацию в соответствии с утвержденными инвестиционными программами: объекты электросетевого хозяйства, в том числе введенные в эксплуатацию (единиц); трансформаторная мощность, в том числе введенная в эксплуатацию (кВА); протяженность электрических сетей в целях увеличения их пропускной способности, в том числе введенная в эксплуатацию (км).
4. (п.12). Наличие в субъекте Российской Федерации утвержденных схем (схемы) территориального планирования субъекта Российской Федерации (да/нет).  
(п.13). Доля городских округов и городских поселений с численностью населения более 50 тыс. человек, в которых: приняты генеральные планы (внесены в них изменения) с 1 января 2005 г., в общем количестве городских округов и городских поселений с численностью населения более 50 тыс. человек (процентов); приняты правила землепользования и застройки, в общем количестве городских округов и городских поселений с численностью населения более 50 тыс. человек (процентов); утверждены программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры, в общем количестве городских округов и городских поселений с численностью населения более 50 тыс. человек (процентов).

# Показатели для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ в части вопросов, относящихся к компетенции ФСТ России

(Выдержка из Постановления Правительства РФ «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» от 15.04.2009 № 332)

## В сфере жилищно-коммунального хозяйства:

5. (п.68). Потери организаций коммунального комплекса вследствие перерасчета платежей потребителей из-за предоставления коммунальных ресурсов и услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в расчете на единицу доходов от реализации услуг по основному виду деятельности (процентов).
6. (п.70). Удовлетворенность населения жилищно-коммунальными услугами (процентов от числа опрошенных).
7. (п.72). Доля потерь тепловой энергии в суммарном объеме отпуска тепловой энергии (процентов).
8. (п.73). Доля объема отпуска коммунального ресурса, счет за который выставлен по показаниям приборов учета (процентов).
9. (п.74). Уровень износа коммунальной инфраструктуры (процентов).
10. (п.76). Расходы консолидированного бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование жилищно-коммунального хозяйства (тыс. рублей), в том числе: на увеличение стоимости основных средств; на компенсацию разницы между экономически обоснованными тарифами и тарифами, установленными для населения, и покрытия убытков, возникших в связи с применением регулируемых цен на жилищно-коммунальные услуги.

# Показатели для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ в части вопросов, относящихся к компетенции ФСТ России

(Выдержка из Постановления Правительства РФ «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» от 15.04.2009 № 332)

## В сфере жилищно-коммунального хозяйства:

11. (п.77). Уровень возмещения населением затрат на предоставление жилищно-коммунальных услуг по установленным для населения тарифам (процентов).
12. (п.81). Доля доходов от реализации услуг по основному виду деятельности убыточных организаций коммунального комплекса в общем объеме доходов от реализации услуг по основному виду деятельности организаций коммунального комплекса в субъекте Российской Федерации (процентов).
13. (п.83). Доля муниципальных образований, в которых тарифы на холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение и очистку сточных вод, а также тепловую энергию для различных групп потребителей коммунальных услуг установлены без учета необходимости покрытия затрат на предоставление соответствующего вида коммунальных услуг одной группе потребителей за счет тарифов, установленных для другой группы потребителей, в общем количестве затрат на холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение и очистку сточных вод, тепловую энергию одной группе потребителей за счет тарифов, установленных для другой группы потребителей, в общем количестве муниципальных образований субъекта Российской Федерации (процентов).