

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

## ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи

2019 року

за 1 квартал  
(квартал)

Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	Термін подання
Национальний комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Респондент:

Суб'єкт господарювання:

**ВАТ "Кіровоградгаз"**

(найменування)

**25006, м.Кропивницький, вул. Арсенія Тарковського, 67**

(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Місцезнаходження:

Код послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %	Примітки
A	B	1	2	3	4	5	6
S1	010	348	x	7,77	0	0	
S1.1	015	18	x	5,78	0	0	
S1.1.1	020	10	до 10 робочих днів	5,10	0	0	
S1.1.2	025	8	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	6,63	0	0	
S1.2	030	1	не більше 15 календарних днів	2,00	0	0	

Причини звернення відповідно до переліку

Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:

надання дозволу на прислання, проекту договору на прислання, технічних умов прислання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про прислання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:

без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V\*)

у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V\*)

погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V\*)

S1.3	надання додаткової угоди до договору на прислання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	1	до 10 робочих днів	3,00	0	0
S1.4	надання послуги з прислання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	18	протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ	110,28	0	0
S1.5	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтверджених документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці прислання, у тому числі:	045	17	x	2,12	0	0
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	12	до 10 робочих днів	1,92	0	0
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	5	до 15 робочих днів	2,60	0	0
S1.6	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	060	293	x	1,96	0	0
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	262	до 5 робочих днів	1,97	0	0
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	31	до 10 робочих днів	1,84	0	0
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	5	до 10 робочих днів	1,80	0	0
S3	Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	080	31	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	66,35	0	0
S4	Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	085	90	x	1,81	0	0
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	65	до 2 робочих днів	1,82	0	0
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	25	до 5 робочих днів	1,8	0	0
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	68	x	1,74	0	0
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	56	до 5 робочих днів	1,84	0	0
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	12	до 10 робочих днів	1,25	0	0

S6	Якість природного газу, у тому числі:	115	4	x	2,00	0	0
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	0	x	0,00	0	0
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VІІІ*)	125	0	до 2 робочих днів	0,00	0	0
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VІІІ*)	130	0	до 5 робочих днів	0,00	0	0
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VІІІ*)	135	4	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача	2,00	0	0
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140	57	x	4,71	0	0
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВГ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	51	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	4,71	0	0
S7.2	експертиза ЗВГ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	6	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	4,67	0	0
S8	Письмове звернення побутового споживача, зокрема:	155	17	до одного місяця	12,18	0	0
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	0	до одного місяця	0,00	0	0
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165	0	до одного місяця	0,00	0	0
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170	0	до одного місяця	0,00	0	0
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	175	0	до одного місяця	0,00	0	0
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	242	до одного місяця	15,91	0	0
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	0	до одного місяця	0,00	0	0
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190	0	до одного місяця	0,00	0	0
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195	0	до одного місяця	0,00	0	0
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	0	до одного місяця	0,00	0	0

\* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України

06 листопада 2015 року за № 1379/27824.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Голова правління ВАТ "Кіровоградгаз"

Виконавець

Телефон:

(0522) 36-11-49

Факс:

(0522) 36-11-49

Електронна пошта:

Andrushko.Tatyana@Kigas.com



О.М.Гладкий

(П. І. Б.)

Т.А.Андрушко

(П. І. Б.)