

Додаток 5

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

ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи

за 4 квартал
2018 року
(квартал)

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

Респондент:

Суб'єкт господарювання:

ВАТ "Кіровоградгаз"

(найменування)

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

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

Код послуг и	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 строку виконання, %	Примітки
A	B	1	2	3	4	5	6
S1	010	494	x	10,9	0	0	
S1.1	015	38	x	4,81	0	0	
S1.1.1	020	29	до 10 робочих днів	4,83	0	0	
S1.1.2	025	9	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	4,78	0	0	
S1.2	030	5	не більше 15 календарних днів	2,4	0	0	

Причини звернення відповідно до переліку

Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:

надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (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	9	до 10 робочих днів	3,78	0	0
S1.4	надання послуги з прислання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	45	протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ	97,29	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	38	x	1,68	0	0
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	22	до 10 робочих днів	1,41	0	0
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	16	до 15 робочих днів	2,06	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	366	x	1,95	0	0
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	312	до 5 робочих днів	1,96	0	0
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	54	до 10 робочих днів	1,87	0	0
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	3	до 10 робочих днів	1,33	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	87	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	40,56	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	349	x	1,86	0	0
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	243	до 2 робочих днів	1,79	0	0
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	106	до 5 робочих днів	1,96	0	0
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	55	x	1,87	0	0
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	46	до 5 робочих днів	1,74	0	0
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	9	до 10 робочих днів	2,56	0	0

		Продовження додатка 5				
S6	Якість природного газу, у тому числі:	115	3	X	2,33	0
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	3	X	2,33	0
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125	0	до 2 робочих днів	0	0
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130	3	до 5 робочих днів	2,33	0
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135	0	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача	0	0
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140	33	X	4,03	0
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	33	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	4,03	0
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	0	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	0	0
S8	Письмове звернення побутового споживача, зокрема:	155	15	до одного місяця	9,2	0
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	0	до одного місяця	0	0
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165	0	до одного місяця	0	0
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170	0	до одного місяця	0	0
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	175	0	до одного місяця	0	0
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	211	до одного місяця	9,38	0
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	1	до одного місяця	14	0
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190	0	до одного місяця	0	0
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195	0	до одного місяця	0	0
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	1	до одного місяця	14	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@Kirkas.com

О.М.Гладкий
(П. І. Б.)

Т.А.Андрушко
(П. І. Б.)

