

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 I квартал 2018 року

(квартал)

Подають	Термін подання
Ліцензіанти, 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:

ВАТ "Кіровоградгаз"

Суб'єкт господарювання:

(найменування)

25006 м. Кропивницький, вул. Арсенія Тарковського, 67

Місцезнаходження:

(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 відповідає 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	301	x	8,69	0	0	
S1.1	015	2	x	5	0	0	
S1.1.1	020	2	до 10 робочих днів	5	0	0	
S1.1.2	025	0	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	0	0	0	
S1.2	030	1	не більше 15 календарних днів	2	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	1	до 10 робочих днів	3	0	0	0						
S1.4	надання послуги з прислання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	23	протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ	87	0	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	7	x	3,4	0	0	0						
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	4	до 10 робочих днів	3,5	0	0	0						
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	3	до 15 робочих днів	3,3	0	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	288	x	2	0	0	0						
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	262	до 5 робочих днів	2	0	0	0						
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	26	до 10 робочих днів	2,1	0	0	0						
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	9	до 10 робочих днів	1,8	0	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	174	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	32,8	0	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	137	x	1,7	0	0	0						
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	104	до 2 робочих днів	1,3	0	0	0						
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	33	до 5 робочих днів	2	0	0	0						
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня ресетрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	84	x	2,4	0	0	0						
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	43	до 5 робочих днів	2,6	0	0	0						
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	41	до 10 робочих днів	2,2	0	0	0						

S6	Якість природного газу, у тому числі:	115	0	X	0	0	0
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	0	X	0	0	0
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125	0	до 2 робочих днів	0	0	0
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130	0	до 5 робочих днів	0	0	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	0
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140	275	X	3,4	0	0
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	244	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	3,4	0	0
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	31	протягом 10 робочих днів з дати складання протоколу	3,4	0	0
S8	Письмове звернення побутового споживача, зокрема:	155	1	до одного місяця	7	0	0
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	0	до одного місяця	0	0	0
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165	0	до одного місяця	0	0	0
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170	0	до одного місяця	0	0	0
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	175	0	до одного місяця	0	0	0
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	97	до одного місяця	11,35	0	0
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	1	до одного місяця	4	0	0
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190	0	до одного місяця	0	0	0
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195	0	до одного місяця	0	0	0
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	1	до одного місяця	4	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

О.М.Гладкий

(П. І. Б.)

Т.А. Андрушко

(П. І. Б.)

Електронна пошта:

Andrushko.Tatyana@Krgas.com

