

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 2019 року
 (квартал)

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

Респондент: _____
 Суб'єкт господарювання: **ВАТ "Кіровоградгаз"** (найменування)
 Місцезнаходження: **м.Кропивницький, вул. А.Тарковського, 67** (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Код послуг	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 устанавленого строку виконання, %	Примітки
A	B	1	.2	3	4	5	6
S1	010	412	x	11,84	0	0	
S1.1	015	60	x	4,62	0	0	
S1.1.1	020	51	до 10 робочих днів	4,45	0	0	
S1.1.2	025	9	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	5,56	0	0	
S1.2	030	3	не більше 15 календарних днів	1	0	0	

Причини звернення відповідно до переліку

Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:

надання дозволу на присіднання, проекту договору на присіднання, технічних умов присіднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про присіднання (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 приднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	4	до 10 робочих днів	1,25	0	0
S1.4	надання послуги з приднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	60	протягом строку, визначеного договором на приднання до ГРМ	67,93	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 приднання, у тому числі:	045	60	x	2,16	0	0
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на приднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	36	до 10 робочих днів	1,72	0	0
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на приднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	24	до 15 робочих днів	2,83	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	225	x	1,72	0	0
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	173	до 5 робочих днів	1,77	0	0
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	52	до 10 робочих днів	1,54	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	4,33	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	9	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	8,11	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	406	x	1,69	0	0
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	293	до 2 робочих днів	1,75	0	0
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	113	до 5 робочих днів	1,53	0	0
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	60	x	1,95	0	0
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	45	до 5 робочих днів	1,91	0	0
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	15	до 10 робочих днів	2,07	0	0

		Продовження додатка 5				
S6	Якість природного газу, у тому числі:	115	4	x	1,25	0
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	0	x	0	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	0	до 5 робочих днів	0	0
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135	4	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача	1,25	0
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140	102	x	4,94	0
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	57	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	4,04	0
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	45	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	6,07	0
S8	Письмове звернення непобутового споживача, зокрема:	155	69	до одного місяця	13,35	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 непобутових споживачів	175	0	до одного місяця	0	0
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадянина) (стаття 20**), зокрема:	180	226	до одного місяця	12,87	0
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	1	до одного місяця	19	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	0	до одного місяця	0	0

06 листопада 2015 року за № 1379/27824.
* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України

** 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

С.О.Осінський
(П. І. Б.)

Т.А.Андрушко
(П. І. Б.)

