

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

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи

за _____ IV 2017 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:	Публічне акціонерне товариство "Харківгаз"	
Суб'єкт господарювання:	(найменування)	
Місцезнаходження:	61109 м. Харків вул. Безлюдівська, 1	
	(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)	

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	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
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	010		x				
S1.1	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:	015		x				
S1.1.1	без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	020	192	до 10 робочих днів	4	2	10	
S1.1.2	у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025	2	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	6			
S1.2	погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030	133	не більше 15 календарних днів	4	4	3	

S1.3	надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	132	до 10 робочих днів	10	26	20	
S1.4	надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	141	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ				
S1.5	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	045		x				
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050		до 10 робочих днів				
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055		до 15 робочих днів				
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		x				
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	2	до 5 робочих днів	10	2	100	
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	4	до 10 робочих днів	4			
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	8	до 10 робочих днів	3			
S3	Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	080	486	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)		5	1	
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		x				
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	1246	до 2 робочих днів	2	48	4	
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	326	до 5 робочих днів	3	27	8	
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100		x				

S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	33	до 5 робочих днів	4	9	27	
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	4	до 10 робочих днів	2			

3

Продовження додатка 5

S6	Якість природного газу, у тому числі:	115		х				
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120		х				
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125		до 2 робочих днів				
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130		до 5 робочих днів				
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135		до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача				
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140		х				
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	274	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	8	41	15	
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	210	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	7	7	3	
S8	Письмове звернення побутового споживача, зокрема:	155	31	до одного місяця	11			
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160		до одного місяця				
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165		до одного місяця				
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170		до одного місяця				
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	175		до одного місяця				
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	995	до одного місяця	12	6	0,6	
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	2	до одного місяця				
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190		до одного місяця				
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195		до одного місяця				
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	1	до одного місяця				

* 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».