

до Мінімальних стандартів та вимог до як
обслуговування споживачів та постаче
природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

1 2020 року
(квартал)

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

Респондент:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКР ГАЗ РЕСУРС»
Суб'єкт господарювання:	04070, Україна, місто Київ, вул. Сагайдачного Петра, буд. 25, офіс, 5
Місцезнаходження:	(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, %	Примі
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010		не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача				
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015		до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)				

S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020		x			
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025		не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження			
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030		не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання			
S4	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу (п. 28 розділу III*)	035		не більше 5 робочих днів			
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040		x			
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)			не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення			
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)						
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045		до одного місяця			
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	050		до одного місяця			
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	055		до одного місяця			
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060		до одного місяця			

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України

06 листопада 2015 року за № 1382/27827.


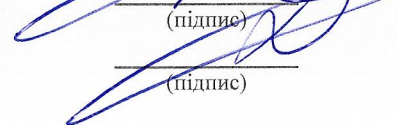
** Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон: 0800333291

Факс:


(підпис)

(підпис)

Денисович В.В.

(П. І. Б.)

Денисович В.В.

(П. І. Б.)

Електронна пошта:
tender.ugr@gmail.com

Додаток ІІ

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

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	

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

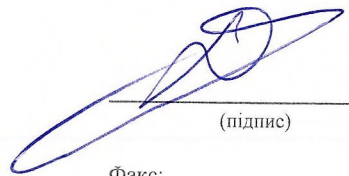
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКР ГАЗ РЕСУРС»

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

1 квартал 2020 рік

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стислий перелік інформації, що містить джерело інформації
1	2	3	4	5

Виконавець



(підпис)

Денисович В.В.

(П.І.Б.)

Телефон: 0800333291

Факс: _____

Електронна пошта: tender.ugr@gmail.com

Додаток 12

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

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	

Реєстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу

ІШ ІЛРІСШ 0 – у ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ – «УКРГАЗ – РЕСУРС»

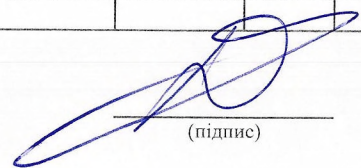
за **1** Кв артал 20 20 року
місяць

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перлику (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (постачальника)	Інформація про споживача				Предмет звернення			Дата отримання звернення споживача	Дата надання відповіді на звернення споживача	Строк надання відповіді, днів	Примітки
				прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація	скарга	пропозиція (зауваження)	заява (клопотання)				
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Усього звернень, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x

Виконавець

Телефон: 0800333291


_____ (підпис)

Факс: _____

Денисович В.В.

_____ (П. І. Б.)

Електронна пошта:
tender.ugr@gmail.com

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

Перелік послуг постачальника природного газу

Код послуги	Найменування послуги
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)
S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)
S4	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу (п. 28 розділу III*)
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина) (стаття 20**), зокрема:
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані в Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

Виконавець

Телефон: 0800333291



(підпис)

Факс:

Денисович В.В.

(П. І. Б.)

Електронна пошта:

tender.ugr@gmail.com

Додаток 14

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

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	

Ресстр надання послуг постачальника природного газу

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКР ГАЗ РЕСУРС»

за 1 квартал 2020 року
місяць

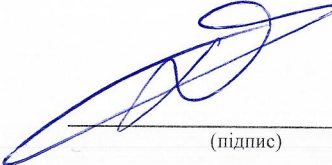
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код виду послуги (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перлику (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (постачальника)	Інформація про споживача				Дата початку надання послуги	Затримка надання послуги з вини споживача та/або третіх осіб		Дата завершення надання послуги	Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		календарні дні	робочі дні	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Виконавець

Телефон: 0800333291

Факс:



(підпис)

Денисович В.В.

(П. І. Б.)

Електронна пошта:
tender.ugr@gmail.com