

Форма № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова НКРЕКП
23.02.2017 № 226

Звітність

**ЗВІТ ЩОДО ПОКАЗНИКІВ КОМЕРЦІЙНОЇ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО
ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА (АБО) ВОДОВІДВЕДЕННЯ**

за _____ 20__ року
(квартал)

Подають	Строк подання
Ліцензіати, які здійснюють господарську діяльність з централізованого водопостачання та (або) водовідведення – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного кварталу

<p>Респондент:</p> <p>Найменування _____</p> <p>Місцезнаходження _____ (поштовий індекс, область /Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця /провулок, площа тощо, № будинку /корпусу, № квартири /офіса)</p>
--

Продовження форми № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна)

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень	Кількість наданих послуг	Кількість ненаданих послуг	Строк надання послуги, визначений законодавством	Середній строк надання послуги	Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені строки, %
A	Б	В							
S1	Надання доступу до мережі водопостачання:	010							
S1.1	видача технічних умов (стаття 30*)	015				10 роб. днів			
S1.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)	020				10 днів			
S2	Надання доступу до мережі водовідведення:	025							
S2.1	видача технічних умов (стаття 30*)	030				10 роб. днів			
S2.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)	035				10 днів			
S3	Періодична перевірка засобів обліку (пункт 15**)	040				місяць			
S4	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водопостачання)	045							
S4.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (пункт 35**)	050							
S4.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (пункт 39**)	055				3 роб. дні			
S5	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водовідведення)	060							
S5.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (пункт 35**)	065							
S5.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (пункт 39**)	070				3 роб. дні			
S6	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водопостачання), у т. ч.:	075				місяць			
S6.1	на скарги щодо незадовільної якості питної води	080				місяць			
S6.2	на скарги на недостатній тиск у мережі	085				місяць			
S6.3	на скарги на перерви у водопостачанні	090				місяць			
S6.4	інші звернення	095				місяць			
S7	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водовідведення), у т. ч.:	100				місяць			
S7.1	на скарги щодо незадовільної якості надання послуг з водовідведення	105				місяць			
S7.2	інші звернення	110				місяць			
Водопостачання		115							
Водовідведення		120							

* Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності».

** Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630.

*** Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) _____

(П.І.Б.)

Виконавець _____

(П.І.Б.)

телефон: _____,

факс: _____,

електронна пошта: _____

ІНСТРУКЦІЯ
щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення (квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію НКРЕКП на право здійснення господарської діяльності з централізованого водопостачання та (або) водовідведення.

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення» (далі – форма звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення) та строк подання її до НКРЕКП.

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

дата початку надання послуги – дата початку відліку строку надання послуги споживачеві з моменту отримання ліцензіатом від споживача всіх передбачених законодавством даних;

дата завершення надання послуги – дата завершення відліку строку надання послуги споживачеві, що підтверджується відповідним актом, реєстрацією вихідної інформації або іншим установленим документом;

джерело інформації – паперовий, електронний або магнітний носій інформації, на якому зафіксовані первинні дані, що використовуються для розрахунку показників якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення;

показники комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення – показники, які характеризують якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що, зокрема передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, установлених чинним законодавством;

форс-мажорні обставини – дія непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможлиблює надання послуги.

Скорочення, що застосовуються в Інструкції та її додатках:

ВЛ – вина ліцензіата;

ВС – вина споживача або інших осіб;

ФМ – форс-мажорні обставини.

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про житлово-комунальні послуги», «Про звернення громадян»;

Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 року № 630;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з централізованого водопостачання та (або) водовідведення.

2. Порядок та строк надання інформації

2.1. Форма № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення подається ліцензіатами в цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення складається станом на останнє число звітного періоду та подається ліцензіатом до НКРЕКП та її територіального органу за місцезнаходженням ліцензіата не пізніше ніж через 50 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є квартал.

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП поштою на паперових носіях та в електронному вигляді на адресу: sqrvv@nerc.gov.ua, за якою можна отримати електронну форму звіту, а також на паперових носіях до територіального органу НКРЕКП за місцезнаходженням ліцензіата.

2.5. Звіт підписується керівником суб'єкта господарювання або його уповноваженою особою. У звіті зазначаються прізвище та ініціали особи, яка підписала звіт, прізвище виконавця, номер телефону (із зазначенням коду міжміського зв'язку), факс та адреса електронної пошти.

2.6. У разі внесення змін до звіту після відправлення ліцензіат зобов'язаний терміново надіслати до НКРЕКП та її територіального органу за місцезнаходженням ліцензіата виправлений звіт в електронному вигляді та на паперових носіях з підписом керівника ліцензіата або іншої уповноваженої особи, а також лист із зазначенням причини внесення змін.

3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення

3.1. Ліцензіат повинен забезпечити ведення:

- 1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;
- 2) переліку послуг згідно з додатком 2 до цієї Інструкції;
- 3) реєстру надання послуг та письмових звернень громадян згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

3.2. Перелік джерел інформації, що використовуються для організації моніторингу показників безперервності водопостачання, формується згідно з додатком 1 до цієї Інструкції:

- графа 1 – № з/п – номер за порядком;
- графа 2 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників якості надання послуг з водопостачання;
- графа 3 – назва джерела інформації – журнал, електронна база даних, інші джерела інформації;
- графа 4 – форма ведення джерела інформації – паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо;
- графа 5 – стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації.

3.3. Якщо послуга або звернення побутового споживача стосується одночасно питань водопостачання та водовідведення, така послуга/звернення реєструється двічі за відповідними кодами виду послуг відповідно до переліку послуг, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції.

3.4. Реєстр надання послуг та письмових звернень громадян формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

Графи реєстру заповнюються таким чином:

- графа 1 – № з/п – номер за порядком;
- графа 2 – код послуги відповідно до переліку послуг, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції;
- графа 3 – код джерела інформації відповідно до переліку, затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата. Може відображатися декілька кодів джерела інформації, що містять інформацію про дату початку та завершення надання послуги;
- графи 4 – 6 – інформація про абонента: прізвище, ім'я, по батькові (найменування), адреса споживача, інша інформація (телефон, адреса електронної пошти, реєстраційний номер тощо);

графа 7 – предмет звернення – заповнюється лише для письмових звернень громадян (літери «С», «П», «З» відповідно для скарг, пропозицій (зауважень) та заяв (клопотань));

графа 8 – дата початку надання послуги:

з видачі технічних умов – день реєстрації заяви з видачі технічних умов;

з підключення об'єкта замовника до мереж – день реєстрації заяви з підключення об'єкта замовника до мереж;

з періодичної перевірки засобів обліку – зафіксована у відповідних джерелах інформації дата зняття засобу обліку для періодичної перевірки. Якщо за договором з ліцензіатом періодичну перевірку засобів обліку, встановлених у споживачів ліцензіата, здійснює інший суб'єкт господарювання, дані щодо таких перевірок також вносяться до реєстру;

з проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – дата реєстрації повідомлення споживача про неналежне надання або ненадання послуг, за яким проведено перевірку;

з розгляду акта-претензії за результатами перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – дата укладання акта-претензії про неналежне надання або ненадання послуг;

для письмових звернень громадян – дата отримання звернення громадянина, у тому числі переадресованого від органів державної влади та місцевого самоврядування. Датою отримання звернення є дата реєстрації звернення у відповідному джерелі інформації (журнал обліку, електронна база даних тощо);

графа 9 – дата завершення надання послуги:

з видачі технічних умов – дата реєстрації повідомлення замовника про готовність до видачі технічних умов, зафіксована у джерелах інформації;

з підключення об'єкта замовника до мереж – дата здійснення підключення об'єкта замовника до мереж, зафіксована у джерелах інформації;

з періодичної перевірки засобів обліку – дата встановлення засобу обліку після проведення його перевірки, зафіксована у джерелах інформації;

з проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – дата встановлення факту ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або перевірки кількісних та (або) якісних показників надання послуг, зафіксована у джерелах інформації;

з розгляду акта-претензії за результатами перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – зареєстрована дата повідомлення споживачу про задоволення акта-претензії або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причини такої відмови;

для письмових звернень громадян – дата реєстрації листа-відповіді на звернення громадянина у відповідному джерелі інформації (журнал обліку, електронна база даних тощо).

У разі ненадання послуги датою завершення надання послуги є дата письмової відмови замовника або споживача від послуги або дата підтвердження неможливості надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача, третіх осіб або ліцензіата;

графи 10 – 11 – тривалість обґрунтованої затримки надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача або інших осіб (календарних днів/робочих днів). Тривалість затримки зазначається в календарних або робочих днях (у графі 10 або 11) відповідно до встановлених законодавством строків;

графи 12 – 13 – тривалість надання послуги: кількість календарних/робочих днів з початку надання послуги до завершення надання послуги за вирахуванням часу обґрунтованої затримки надання послуги;

графа 14 – причина затримки. Може мати значення: ВС, ФМ. Затримка у наданні послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживачів або інших осіб має бути документально підтверджена;

графа 15 – причина ненадання послуги. Може мати значення: ВС, ФМ, ВЛ. Ненадання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживачів або інших осіб має бути документально підтверджена;

графа 16 – примітки ліцензіата, які уточнюють певні особливості надання даного виду послуг. Наприклад: причину відмови у видачі технічних умов тощо.

3.5. Якщо початок надання послуги відбувся в одному місяці, а завершення – у наступному або дата отримання звернення в одному місяці, а відповідь – у наступному місяці, необхідно:

у місяці, коли надійшла заявка на послугу або отримано звернення, зареєструвати дату початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції) та дату завершення надання послуги або дату надання відповіді на звернення (графа 9 додатка 3 до цієї Інструкції).

При цьому у місяці завершення надання цієї послуги або надання відповіді на звернення її реєструвати не потрібно.

При наданні послуги або відповіді на звернення пізніше наступного місяця необхідно:

у місяці, коли надійшла заявка на послугу або отримано звернення, зареєструвати дату початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції);

у місяці завершення надання цієї послуги зареєструвати дату початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції) та дату завершення надання послуги або дату надання відповіді на звернення (графа 9 додатка 3 до цієї Інструкції).

3.6. Реєстри надання послуг та письмових звернень громадян подаються в електронному вигляді до НКРЕКП не пізніше ніж через 50 днів після завершення звітного періоду (без даних, що містять персональну інформацію абонентів).

4. Порядок заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП- водопостачання/водовідведення

4.1. Інформація для заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення формується на підставі даних додатків 1 – 3 до цієї Інструкції.

4.2. Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення містить таку інформацію:

графа А – код послуги відповідно до переліку, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції;

графа Б – тип звернення відповідно до переліку, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції;

графа В – код рядка;

графа 1 – загальна кількість звернень за квартал щодо надання послуги кожного виду відповідно до кодів та назв із переліку послуг, наведених у додатку 2 до цієї Інструкції. Визначається як сума графи 2 та графи 3;

графа 2 – кількість наданих послуг відповідно до письмового звернення споживача (дані указуються окремо за кожним видом послуг у відповідному рядку). Зазначена кількість запитів щодо надання послуг визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та письмових звернень громадян (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 3 – кількість ненаданих послуг – відображаються дані щодо кількості ненаданих послуг, щодо яких надійшли письмові звернення споживачів. Визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та письмових звернень громадян (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 4 – строк надання послуги, визначений чинним законодавством;

графа 5 – середній строк надання послуги. Визначається як відношення сумарної тривалості надання послуги за окремим кодом до загальної кількості запитів на надання цієї послуги;

графа 6 – кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки. Визначається на підставі інформації, що містять реєстри надання послуг та письмових звернень громадян (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 7 – відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені строки, %. Визначається як відношення графи 6 до графи 2, помножене на 100 %.

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування

В. Цаплін

Додаток 1
до Інструкції щодо заповнення форми
звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з
централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг

20__ рік

(найменування ліцензіата та його підрозділу)

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

Додаток 2
до Інструкції щодо заповнення форми
звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з
централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

Перелік послуг

Код послуги	Назва послуги
S1	Надання доступу до мережі водопостачання:
S1.1	видача технічних умов (стаття 30*)
S1.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)
S2	Надання доступу до мережі водовідведення:
S2.1	видача технічних умов (стаття 30*)
S2.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)
S3	Періодична повірка засобів обліку (пункт 15**)
S4	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водопостачання)
S4.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (пункт 35**)
S4.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (пункт 39**)
S5	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водовідведення)
S5.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (пункт 35**)
S5.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (пункт 39**)
S6	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водопостачання), у т. ч.:
S6.1	на скарги щодо незадовільної якості питної води
S6.2	на скарги на недостатній тиск у мережі
S6.3	на скарги на перерви у водопостачанні
S6.4	інші звернення
S7	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водовідведення), у т. ч.:
S7.1	на скарги щодо незадовільної якості надання послуг з водовідведення
S7.2	інші звернення

* Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності».

** Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 року № 630.

*** Закон України «Про звернення громадян».

Додаток 3
до Інструкції щодо заповнення форми
звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з
централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

Реєстр надання послуг та письмових звернень громадян

за _____ 20_ року
(найменування ліцензіата та його підрозділу) (місяць)

№ з/п	Код послуги	Код джерела інформації	Інформація про абонента			Предмет звернення (лише для письмових звернень громадян)	Дата початку надання послуги дд.мм.рррр	Дата завершення надання послуги дд.мм.рррр	Тривалість обґрунтованої затримки виконання послуги		Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Причина затримки (ВС, ФМ)	Причина ненадання послуги (ВС, ФМ, ВЛ)	Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	інша інформація				кал. дн.*	роб. дн.*	кал. дн.*	роб. дн.*			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

* зазначаються дні тільки тієї колонки (календарних/робочих), яка відноситься до встановленого законодавством строку виконання даної послуги.