

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ Директора  
КП «Чернігівводоканал»  
Чернігівської міської ради  
від 01.08.2017 № 196

**Порядок розгляду скарг споживачів на якість надання послуг з  
питного водопостачання**

**1. Загальні положення**

1.1 Порядок розгляду скарг споживачів на якість надання послуг з питного водопостачання (далі – Порядок), розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та «Правил надання послуг централізованого опалення, постачання холодної і гарячої води і водопостачання» затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 р. №630, введених в дію з 21.07.2005 р.

1.2 Порядок регламентує надходження та опрацювання у КП «Чернігівводоканал» Чернігівської міської ради (далі – Підприємство) звернень громадян у формі скарги на якість надання послуг з централізованого постачання холодної води, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку та порядок взаємодії структурних підрозділів Підприємства із забезпечення оперативного розгляду таких скарг.

**2. Облік скарг споживачів та механізм їх розгляду структурними підрозділами Підприємства**

2.1 Первинний облік скарг споживачів здійснюється диспетчерською службою Підприємства, шляхом прийняття скарги через засоби телефонного зв'язку та реєстрації її в пронумерованому та прошнурованому Журналі обліку скарг споживачів на якість надання послуг з питного водопостачання (далі – Журнал) (Додаток 1).

2.2 Журнал обліку скарг споживачів на якість надання послуг з питного водопостачання, для використання у роботі Підприємства має електронний варіант, який формується диспетчерською службою у повній відповідності до Журналу первинного обліку.

Дані до електронного Журналу обліку вносяться кожної неділі в останній робочий день тижня.

2.3 Диспетчерська служба Підприємства при надходженні скарги від споживача на якість надання послуг з питного водопостачання зобов'язана:

- у разі, коли відомі причини про надання неякісних послуг з питного водопостачання (проведення аварійних робіт та ін.), надати Споживачу повну інформацію;

- у разі необхідності перерахунку абонентської плати (неналежне надання або ненадання Послуги довше 6-ти годин), інформувати Споживача, про автоматичний перерахунок;

- проінформувати Споживача про можливість виклику спеціалістів для проведення лабораторного аналізу показників якості води та замірів тиску в найближчій точці до помешкання споживача (якщо не можливо визначити по системі SCADA);

- повідомити процедуру відбору проб води та час і дату приїзду лабораторії до Споживача (Додаток 2);

- у разі згоди споживача на виїзд спеціалістів для відбору проб води та проведення аналізу, повідомити Споживача про необхідність спостерігати за якісними показниками води до приїзду спеціалістів лабораторії та повідомити про зміни;

- передати скаргу на розгляд хіміко-бактеріологічної лабораторії питної води Підприємства протягом наступного робочого дня з дня отримання скарги;

- повідомити Споживачу про результати проведеного лабораторного аналізу показників якості води протягом 48-ми годин, після фіксації результатів проведеного аналізу хіміко-бактеріологічною лабораторією в Журналі;

- у разі відповідності показників якості холодної води до нормативів відповідно до ДСанПіН2.2.4-171-10, повідомити Споживача про відповідність якості водопостачання нормативним вимогам протягом робочого дня в день отримання результатів аналізу від хіміко-бактеріологічної лабораторії;

- у разі виявлення відхилень будь-яких показників від нормативів відповідно до ДСанПіН2.2.4-171-10, повідомляє Споживача про роботи, що проводитимуться для відновлення показників якості до вводу в будинок протягом 48-ми годин з дня отримання аналізу від хіміко-бактеріологічної лабораторії;

- попереджає, про подальше інформування Споживача по завершенню робіт з відновлення якості надання Послуг до вимог ДСанПіН2.2.4-171-10 за допомогою телефонного дзвінка;

- інформує Споживача про перерахунок абонентської плати, який буде включено до рахунку за водопостачання та водовідведення. Перерахунок абонентської плати здійснюється за період від дати зафіксованого звернення Споживача до дати відновлення показників якості водопостачання в точці розподілу (до вводу в будинок) згідно даних лабораторії;

- після промивки мережі до вводу службою водопровідних мереж та отримання позитивних результатів повторно проведеного лабораторного аналізу, в день отримання результатів аналізу від хіміко-бактеріологічної

лабораторії, повідомити в телефонному режимі ЖРЕД, ОСББ або колл-центру ЖРЕД № 10 (0-800-50-93-50) про необхідність промивання внутрішньобудинкової мережі для відновлення якісних показників водопостачання до Споживача;

- в останній день кожного місяця начальник диспетчерської служби надає відомості, щодо перерахунку абонентної плати з причин неналежного надання Послуги за визначений період до Абонентського відділу (Додаток 3);

- всі дії пов'язані з виконанням визначених обов'язків, постійно фіксувати в Журнал, відповідно до вимог затвердженої форми.

#### 2.5. Обов'язки хіміко-бактеріологічної лабораторії питної води Підприємства:

- прийняти до виконання від диспетчерської служби Підприємства скаргу Споживача, який погодився на проведення лабораторного аналізу показників якості води;

- сформувавати план роботи на день по відбору проб відповідно до переліку скарг Споживачів прийнятих до виконання;

- протягом 48-ми годин з дня отримання від диспетчерської служби Підприємства скарги Споживача, провести відбір проб питної води для дослідження органолептичних та мікробіологічних показників;

- результати проведених досліджень внести до Журналу, відповідно до вимог затвердженої форми в день отримання результатів даного аналізу;

- у разі отримання результатів аналізу, що свідчать про неналежну якість водопостачання, повідомляє в день отримання результатів аналізу службу водопровідної мережі Підприємства про необхідність промивки мережі водопостачання до вводу в будинок;

- після проведення промивки мережі водопостачання до вводу в будинок, протягом 48-ми годин з дня промивки, проводить повторний аналіз води в точці її розподілу, а в разі отримання результатів аналізу, що свідчать про неналежну якість водопостачання, промивка мережі водопостачання до вводу в будинок проводиться повторно до отримання результатів аналізу водопостачання належної якості, у відповідних часових рамках, а саме протягом 48-ми годин після кожної промивки;

- всі дії пов'язані з виконанням визначених обов'язків, постійно фіксувати в Журнал, відповідно до вимог затвердженої форми.

#### 2.6. Служба водопровідної мережі Підприємства, зобов'язана:

- у разі повідомлення диспетчерською службою Підприємства або хіміко-бактеріологічною лабораторією Підприємства про відхилення будь-яких показників від нормативів відповідно до ДСанПіН2.2.4-171-10 (тиск водопостачання, якість води), прийняти до виконання скаргу Споживача та здійснити необхідну кількість промивок мережі до вводу в будинок, протягом 48-ми годин з дня прийняття до виконання, до моменту отримання

хіміко-бактеріологічною лабораторією Підприємства показників якості води в межах норми в точці розподілу;

- постійно вносити відповідні записи до Журналу, відповідно до вимог затвердженої форми.

2.7. Абонентський відділ служби по роботі з клієнтами Підприємства, зобов'язаний:

- у разі отримання від диспетчерської служби Підприємства відомості відповідно до форми (Додаток 3), щодо неналежного надання Послуги за визначений період, здійснити перерахунок абонентської плати Споживачам.

2.8. Відділ інформаційного та програмного забезпечення Підприємства зобов'язаний забезпечити розробку електронного Журналу обліку скарг споживачів на якість надання послуг з питного водопостачання диспетчерською службою Підприємства.

### **3. Порядок введення в дію**

3.1. Порядок вводиться в дію на підставі Наказу Директора.

3.2. Порядок розповсюджуються на структурні підрозділи Підприємства, діяльність яких безпосередньо пов'язана з прийняттям та розглядом скарг споживачів на якість надання послуг з питного водопостачання, а саме: диспетчерську службу КП «Чернігівводоканал»; абонентський відділ служби по роботі з клієнтами КП «Чернігівводоканал»; службу водопровідних мереж КП «Чернігівводоканал»; хіміко-бактеріологічну лабораторію питної води КП «Чернігівводоканал»; відділ інформаційного та програмного забезпечення КП «Чернігівводоканал».

**ЖУРНАЛ**  
**обліку скарг Споживачів на якість надання послуг з питного**  
**водопостачання**

| <b>№<br/>п/н</b> | <b>Дата звернення і<br/>час</b> | <b>Адреса заявника</b> | <b>Зміст<br/>повідомлення</b> | <b>П.І.Б. заявника,<br/>№ тел., ЖРЕД</b> | <b>Прийняті міри,<br/>результат</b> | <b>Виконавець та<br/>дата виконання<br/>робіт</b> |
|------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------------|---|
|                  |                                 |                        |                               |  |                                     |   |

### Порядок відбору проб питної води

Аналіз проб холодної води проводиться по двом напрямкам: органолептичні та мікробіологічні показники.

Відбір проб питної води на визначення органолептичних та мікробіологічних показників із розподільної мережі виконується згідно встановлених санітарним законодавством правил:

1. проби відбираються після проливу води протягом 10-15 хвилин при повністю відкритому крані;
2. проби відбираються з дотриманням правил стерильності, після обпалювання полум'ям тампону, змоченому в спирті до високої температури;
3. відбір проби води проводиться в стерильний посуд.

#### Норматив по ДСанПіН2.2.4-171-10

|  |             |
|--|-------------|
| Запах при 20 <sup>0</sup> С, бал             | ≤ 2         |
| Запах при 60 <sup>0</sup> С, бал             | ≤ 2         |
| Смак, присмак, бал                           | ≤ 2         |
| Забарвленість, град.                         | ≤ 20        |
| Каламутність, мг/дм <sup>3</sup>             | ≤ 1,5       |
| Загальні коліформи, КУО/100 см <sup>3</sup>  | відсутність |
| Загальне мікробне число, КУО/см <sup>3</sup> | ≤ 100       |
| E.coli, КУО/100см <sup>3</sup>               | відсутність |

## Доповідна

диспетчерської служби на перерахунок абонентської плати за Послуги  
Споживачам

період з \_\_\_\_\_ р по \_\_\_\_\_ р

| №<br>п/п | Адреса<br>Прізвище, ім'я, по-<br>батькові<br>(систематизація по<br>вулицях) | Дата і час<br>надходження<br>скарги | Час ліквідації<br>скарги<br>дата | Хто виїздив на заяву<br>(час)<br>дата | Яке прийнято рішення<br>(час)<br>дата | Результати досліджень<br>(дата відбору проб)<br>основні показники |
|----------|---|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
|          |   |                                     |                                  |                                       |                                       |   |