

**Информация к отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об исполнении АО «Шығыс Жылу» утвержденной тарифной сметы, об исполнении утвержденной инвестиционной программы, о соблюдении показателей качества и надежности регулируемых услуг и достижении показателей эффективности деятельности за I полугодие 2025 года.**

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О естественных монополиях», Приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2019 года № 73 «Об утверждении Правил осуществления деятельности субъектами естественных монополий», АО «Шығыс Жылу» предлагает Вашему вниманию информацию к Отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности предприятия по предоставлению регулируемых услуг за I полугодие 2025 года:

**\* Общая информация** об АО «Шығыс Жылу». Протяженность сетей 460,7 км, количество котельных - 8, количество обслуживаемых – 122,8 тыс. потребителей. Потери тепловой энергии – в рамках нормативных. Оценить окончательный результат деятельности возможно только после завершения тарифного периода.

**\* Об исполнении инвестиционной программы.** Инвестиционная программа на период с 1 февраля 2025 года по 31 января 2026 года была утверждена в размере 2 279,354 млн. тенге. В инвестиционную программу вошли реконструкция и ремонт участков и сооружений на них – на сумму 1 489,228 млн. тенге, капитальный ремонт котельного оборудования- 463,916 млн. тенге, реконструкция, модернизация или ремонт существующих зданий и сооружений – 59,584 млн. тенге, мероприятия, направленные на снижение негативного воздействия на окружающую среду – 96,358 млн. тенге, мероприятия, направленные на энергосбережение и повышение энергоэффективности - 86,815 млн. тенге, ремонт электроснабжения производственных объектов - 71,032 млн. тенге, замена устаревшего и приобретение нового оборудования – 1,666 млн. тенге, на обновление средств информационных технологий - 10,755 млн. тенге. Также на 74,506 млн. тенге для выполнения в текущем тарифном периоде перенесены мероприятия инвестиционной программы 2024 года. Выполнение мероприятий инвестиционной программы с февраля по июнь составило 196,497 млн. тенге. Также за 5 месяцев 2025 года на сумму 46,096 млн. тенге выполнены мероприятия инвестиционной программы, перенесенные с 2024 года. Все работы ведутся в соответствии с графиками выполнения, поэтому оценить окончательный результат возможно только после завершения тарифного периода.

**\* Об основных финансово-экономических показателях деятельности АО «Шығыс Жылу» за I полугодие 2025 года.** Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за 6 месяцев 2025 года, суммарный доход составил 9 615,7 млн. тг. Расходы с учетом КПН составили 8 805,1 млн. тг. В итоге, оперативная прибыль предприятия после налогообложения составила 810,6 млн.тг. Предприятие имеет сезонный характер работы, соответственно анализ необходимо проводить после окончания финансового года.

**\* Об объемах предоставленных регулируемых услуг за I полугодие 2025 года.** В отчетном периоде реализовано тепловой энергии 819,123 тыс. Гкал. Регулируемые услуги выполнялись с надлежащим качеством. Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику.

**\* О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг.** За I полугодие 2025 года было зарегистрировано 61 641 обращение (около 10 270 обращений в месяц) в центры персонального обслуживания и 25 553 обращений (около 4 260 обращений в

месяц) в Call-центр АО «Шығыс Жылу». Принято 37 029 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. В информационной базе зарегистрировано 16 007 потребителей с электронными адресами.

В течение 2025 года расширен сервис на портале Центра коммунальных услуг, предоставляющий возможность получения услуг коммунальных предприятий города (заключение договора, получения акта сверки и т.д.) в дистанционном формате при наличии ЭЦП. Добавлены услуги: заключение договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией для вновь подключенных потребителей, для хозяйствующих субъектов (АО, ТОО, в том числе бюджетных организаций, ИП, физических лиц); заявка на отключение систем теплоснабжения (для потребителей частного сектора и юридических лиц); заявка на продление отопительного сезона (для юридических лиц, расположенных в отдельно стоящих зданиях); заявка на изменение состава семьи (в том числе, с третьими лицами на основании доверенности). Для предоставления ответов на вопросы потребителей, на сайте Центра коммунальных услуг реализован сервис «Онлайн-консультант».

В мобильном приложении добавлена функция «Заявки» для предоставления возможности потребителям подать заявки на приемо-сдаточные работы к отопительному сезону. Количество зарегистрированных лицевого счетов в мобильном приложении «Шығыс Жылу личный кабинет» на данный момент составляет 27 609 л/счетов по городу Усть-Каменогорск.

За I полугодие 2025 года в адрес предприятия поступило 43 обращения от потребителей, из них: 9 - на плохое качество воды (ржавая, холодная, горячая), 2 – по подключению объекта к теплоснабжению, 27 на низкую/высокую температуру в квартире, 1 – по вопросу устранения технических требований, 4 - по предоставлению информации.

По каждой жалобе был составлен план мероприятий и установлены причины возникновения. Все они находятся за границами ответственности Предприятия. Выяснено, что во всех случаях была обеспечена подача теплоносителя в систему отопления согласно графику. На качество теплоснабжения также влияют факты подключения потребителей к централизованному теплоснабжению без согласованных проектных документаций на подводящие тепловые сети и внутренние сети системы отопления.

За I полугодие 2025 года было зарегистрировано 5 благодарностей за качество работы сотрудников.

**\* О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы.** Действующая с 01.02.2025 года для АО «Шығыс Жылу» тарифная смета на производство, передачу и распределение, снабжение тепловой энергией утверждена приказом ДКРЕМ по ВКО № 206-ОД от 28 декабря 2020 года. В связи с ростом цены стратегического товара, корректировкой инвестпрограммы и изменения среднемесячной номинальной заработной платы одного работника по видам экономической деятельности в регионе (городе), сложившейся по данным статистики за год, в нее были внесены изменения приказом ДКРЕМ по ВКО № 16-ОД от 24.01.2025г. Так как теплоснабжающие предприятия имеют сезонный характер работы, оценивать исполнение тарифной сметы наиболее эффективно по итогам тарифного периода. На текущий момент все ремонтные работы и услуги осуществляются в соответствии с графиками выполнения работ подрядчиками, выбранными в результате проведения государственных закупок. Оперативные затраты по тарифной смете на оказание услуг по теплоснабжению потребителей в тарифном периоде первого полугодия составили 6 624,3 млн. тенге. В I

м полугодии 2025 года замечен значительный рост по отдельным статьям затрат: углю, ГСМ, производственным расходам, налоговым платежам, что связано с дефицитом затрат в смете при утверждении.

\* **Показатели качества, надежности и эффективности** для АО «Шығыс Жылу» на долгосрочный период не утверждались.

\* **О перспективах деятельности**, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги. В планах на второе полугодие 2025 года у АО «Шығыс Жылу» прежде всего получение Паспорта готовности к отопительному сезону 2025-2026 гг., выполнение мероприятий утвержденной инвестиционной программы и выполнение ремонтных работ согласно утвержденным графиков. При необходимости – проведение корректировки тарифной сметы и инвестиционной программы. Так же в планах до конца года внедрение ряда мероприятий по улучшению качества обслуживания, в том числе включение в мобильное приложение «Шығыс Жылу» сервиса для возможности расчета предварительного начисления и внесения авансовых платежей. Изменения тарифов до конца 2025 года не предполагается.