

Информация по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период с 01.04.2025 г. по 31.12.2025 г.

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», филиал АО «Шығыс Жылу» в городе Риддере (далее - Риддер ТЭЦ, Филиал) предлагает Вашему вниманию информацию по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.04.2025 г по 31.12.2025 г., который состоялся 27 апреля 2026 года с 10 до 11 часов по адресу: г. Риддер ул. Бухмейера, 9.

1. Общая информация. Филиал АО «Шығыс Жылу» в г. Риддере (Риддер ТЭЦ) является источником централизованного теплоснабжения города и обеспечивает подачу тепловой энергии для отопления и горячего водоснабжения жилого фонда, социальных объектов и градообразующих предприятий. Станция была введена в эксплуатацию в 1956 году и спроектирована под теплофикационный график с числом часов работы от 4 300 до 5 000 в год.

Технические характеристики станции:

Установленная электрическая мощность — 29 МВт;

Располагаемая электрическая мощность — 24 МВт;

Установленная тепловая мощность — 247,3 Гкал/ч;

Располагаемая тепловая мощность — 217,3 Гкал/ч;

Присоединенная тепловая мощность — 219,95 Гкал/ч.

На сегодняшний день Риддер ТЭЦ снабжает теплом 20 340 абонентов, в том числе: 19 720 физических лиц; 630 юридических лиц (из них 56 — объекты социальной сферы). Потери тепловой энергии не превышают утвержденный уровень.

2. Об исполнении инвестиционной программы. Инвестиционная программа на апрель-декабрь 2025 года Филиалу не утверждалась.

За счет средств амортизации выполнены работы капитального характера на сумму 274 723 тыс.тенге, в том числе:

- капитальный ремонт ТГ2 -192 997 тыс.тенге;

- капитальный ремонт стрелочного перевода № 302 - 26 046 тыс.тенге;

- капитальный ремонт тепловоза ТГМ23 – 18 900 тыс.тенге;

- капитальные работы по монтажу и наладке системы коммерческого учета тепловой энергии — 36780,00 тыс.тенге;

Приобретение основных средств - 46 344,50 тыс.тенге;

Всего капитальные затраты составили 321 067,5 тыс.тенге.

3. О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы. С 1 апреля 2025 г. и до 31 марта 2026 года приказами ДКРЕМ №№ 59,60,61-ОД от 20 марта 2025 г. (скорректированы приказами 125,126,127-ОД от 11.07.2025г.) были утверждены тарифные сметы по видам деятельности (производство, передача и снабжение тепловой энергией) на первый год в упрощенном порядке, которые действовали до 31.12.2025г., соответственно, формирование отчета об исполнении тарифной сметы выполнено за 9 месяцев.

Всего расходы за 9 мес. 2025 года по филиалу АО «Шығыс Жылу» в Риддере составили оперативно 5 127,6 млн. тенге с учетом угля приобретенного за счет субсидии, материальные затраты на ремонт и эксплуатацию составили 125,6 млн. тенге, 37,7 млн. тенге – ГСМ, электроэнергия, приобретенная помимо выработанной своей турбиной на сумму 9,8 млн. тенге, вода на производство – 2,4 млн. тенге, заработная плата с отчислениями 1 477,4 млн. тенге, другие расходы – 313,15 млн.тенге, налоги – 91,3 млн. тенге, ремонты и амортизация -938,5 млн. тенге, плата за выбросы – 30,3 млн. тенге, транзит теплоэнергии по сетям сторонних организаций ИП Рябинина -38,8 млн. тенге. Неисполнение по статьям составило величину, пропорциональную недополученному доходу за один зимний квартал.

4-5. Показатели качества, надежности и эффективности для АО «Шығыс Жылу» на 2025 год не утверждались.

6. Об основных финансово-экономических показателях деятельности. Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2025 года» по городу Риддер суммарный доход с учетом полученной субсидии в размере 2 181,104 млн. тенге на погашение задолженности перед поставщиком стратегического товара с момента передачи в 2024 году и на прохождение отопительного сезона 2025г., составил 6 756,6 млн. тенге. Расходы составили 6 703,001 млн. тенге. В итоге, с учетом полученной субсидии, прибыль по Филиалу предприятия за 9 месяцев составила 53,6 млн. тенге.

7. Об объемах предоставленных регулируемых услуг. В отчетном периоде реализовано тепловой энергии 242,580 тыс.Гкал. Регулируемые услуги выполнялись в 2025 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха, в декабре 2025 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма перерасчета составила 1 234,7 тыс.тенге с НДС.

8. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг. С начала работы филиала АО «Шығыс Жылу» в г. Риддере отдел сбыта ведет постоянную работу с физическими и юридическими лицами по улучшению качества обслуживания.

В Центре персонального обслуживания по ул. Кунаева, 46, ведется ежедневный прием потребителей по всем интересующим вопросам. За 2025 год было зарегистрировано 13 627 обращений (около 1 135 в месяц) по вопросам заключения типовых договоров.

Заметно изменилось отношение к работе специалистов: зарегистрированы благодарности от жителей за качество обслуживания и быстрое реагирование инспекторов-контролеров и группы тепловой инспекции.

Call-центр был организован в июне 2025 года. С июня по декабрь зафиксировано 2 638 обращений. Также принято 1 398 заявок по передаче показаний приборов учета, в том числе через СМС, социальные сети и чат-бот на сайте филиала. В мобильном приложении «Личный кабинет» зарегистрирован 1 031 лицевой счет.

В течение 2025 года был расширен сервис на портале Центра коммунальных услуг, позволяющий получать услуги предприятий города в дистанционном формате при наличии ЭЦП. Стали доступны: подача заявок на изменение состава семьи, на

подключение или отключение систем теплоснабжения, а также оформление рассрочки долга.

В адрес предприятия поступило 123 заявлений по следующим вопросам:

- неудовлетворительный температурный режим в квартирах (низкая температура) количество обращений 26;
- ненадлежащее качество воды7;
- испарения и повышенная влажность в подъездах-4;
- несогласие с начислениями в квитанциях-68;
- прочие вопросы (оповещения, отключения, несанкционированные подключения)-18.

Все жалобы обрабатываются в оперативном режиме: осуществляется выезд инспектора на место, производятся контрольные замеры температуры и давления, составляются акты и предписания с техническими требованиями по устранению нарушений в зоне ответственности потребителей.

В ходе комиссионных обследований, проведенных совместно с представителями отдела ЖКХ, было выявлено: во всех случаях обращений параметры теплоносителя на вводах соответствовали утвержденному графику. Дополнительным фактором, негативно влияющим на качество теплоснабжения, остаются случаи подключения к системе без согласованной проектной документации, а также несоблюдение потребителями технических требований.

Активно ведутся страницы предприятия в Instagram. Там освещается текущая деятельность, размещается информация об отключениях горячей воды, вакансиях и других событиях. Все комментарии обрабатываются оперативно.

Основная цель работы в социальных сетях — обеспечение диалога с населением в рамках концепции «Слышащего государства», повышение грамотности потребителей, а также информирование о сервисах и достижениях филиала. В перспективе планируется проведение анкетирования потребителей через официальный сайт и социальные сети.

9. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги. В планах филиала - расширение функционала сервиса Центра коммунальных услуг.

Предоставление возможности подачи заявок на контролеров в мобильном приложении филиала АО «Шығыс Жылу».

Подготовка и подача заявок на долгосрочный период 2027-2031 гг.

Подача заявок для замены участка тепловых сетей для реализаций за счет Резерва Правительства РК.

Формирование и утверждение Плана развития предприятия на 2027-2031 годы.

Вероятность изменения тарифов до конца 2026 года зависит от определенных Уполномоченным органом сроков внедрения и реализации государственных программ и (или) национальных проектов, а также изменений в законодательстве Казахстана.

Все перечисленные мероприятия позволят обеспечить бесперебойное и качественное теплоснабжение и обслуживание потребителей филиала АО «Шығыс Жылу» в городе Риддере.