

Информация по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.02.2024г. по 31.01.2025г.

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 по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.02.2024г. по 31.01.2025г.(тарифный период) и 2024 год:

1. Общая информация об АО «Шығыс Жылу». Протяженность сетей 460,7 км, количество котельных -8, количество обслуживаемых – 122,505 тыс. потребителей, в т.ч. 118,848 тыс. потребителей - население. Потери тепловой энергии и удельные расходы не превышают утвержденный уровень.

2. Об исполнении инвестиционной программы. Инвестиционная программа за тарифный период АО «Шығыс Жылу» выполнена на 1 597,69 млн. тенге. По причинам, не зависящим от АО «Шығыс Жылу» срок исполнения по 12 -ти мероприятиям на сумму 74,5 млн. тенге перенесен на 2025 год.

Из общей суммы фактически выполненных мероприятий 42,7% - это реконструкция и ремонт тепловых сетей (8,311 км.к.) и сооружений на них; 12,7% - ремонт котельного оборудования и технологических процессов; 5,0% - мероприятия, по электроснабжению производственных объектов, ремонту приборов и автоматики; 2,7%- замена устаревшего, приобретение и ремонт нового оборудования; 5,2%-обновление средств информационных технологий в рамках реализации программы «Цифровой Казахстан», 1,5%- реконструкция, модернизация и ремонт существующих зданий и сооружений; 30,2% - мероприятия, срок исполнения которых перенесен с 2023 на 2024 год.

2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности АО «Шығыс Жылу» за 2024 год. Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2024 г.» суммарный доход составил 15 964,148 млн. тг. Расходы с учетом - КПН составили 15 320,22 млн. тг. В итоге, прибыль предприятия составила 643,9 млн.тг. и вместе с амортизацией является источником выполнения инвестиционной программы предприятия.

3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг за тарифный год. В отчетном периоде реализовано тепловой энергии 2 007,583 тыс. Гкал, на 1% меньше уровня, утвержденного в тарифной смете. Разница составляет 17,6 тыс. Гкал.

Регулируемые услуги выполнялись в 2024 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха, в декабре 2024 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма перерасчета составила 229,3 млн. тенге с НДС, или если потребитель проживает в ветхом доме, в среднем 60,86 тенге за 1 кв.м; если потребитель проживает в доме не оснащённым ОПУТ, в среднем 73,03 тенге за 1 кв. м.

4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг. В Центрах персонального обслуживания ведется ежедневный прием потребителей по вопросам теплоснабжения. За 2024 год было зарегистрировано 108 116 обращений (около 9 009 обращений в месяц) в центры персонального обслуживания и 52 638 обращений (более 4 386 обращений в месяц) в Call-центр АО «Шығыс Жылу». Принято 79 935 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. В информационной базе зарегистрировано 15 816 потребителей с электронными адресами.

В течение 2024 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 с юридическими лицами; получение акта сверки для физических и юридических лиц; заявка на рассрочку долга; заявка на подключение систем теплопотребления; получение единого платежного документа. Так же запущен сервис - портал Центр коммунальных услуг для Филиала АО «Шығыс Жылу» в г. Риддер.

В мобильном приложении добавлена функция для возможности получения единого платежного документа. Количество зарегистрированных лицевых счетов в мобильном приложении «УК ТС личный кабинет» на данный момент составляет 23 481 л/счетов по городу Усть-Каменогорск.

За 2024 год в адрес предприятия поступило 146 жалоб от потребителей, из них: 1- на шум в квартире; 1 на высокую температуру ГВС; 1 на неработающий полотенцесушитель; 1- на влажность в подвале, 2- несогласие с начислением, 90 на низкую температуру в квартире, 34- на качество воды (ржавая, холодная).

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.

За год было зарегистрировано 16 благодарностей за качество работы сотрудников.

С июля по октябрь 2024 года было проведено анкетирование с целью выявления удовлетворенности потребителей физических/юридических лиц.

Среди физических лиц было проанкетировано 2 702 потребителей, из них: – довольны обслуживанием – 95,5 %. Среди юридических лиц было проанкетировано 138, из них: – довольны обслуживанием – 96 %. Средний уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания – 95,53 %.

Работает страница предприятия в социальных сетях Instagram и Facebook освещающая деятельность предприятия, размещается информация по отключениям горячей воды, вакансиях и т.д. Все жалобы и комментарии отрабатываются в оперативном режиме.

Присутствие Предприятия в инстаграм позволяет ему стать ближе к потребителям, оперативно реагировать на их обращения, оставаться в тренде и быть конкурентноспособными в сфере оказания услуг.

Страница Предприятия @ukts_info создана 30 июля 2019 года.

Данные за 2024 год:

→ количество изданных публикации – 217;

→ количество подписчиков – 16 232, прирост за 2024 год 1 505 подписчиков.

○ Начиная с января 2024 года по 01 января 2025 года:

→ отвечено на 1 165 комментариев потребителей под публикациями в Instagram;

→ 1837 потребителей получили ответы на обращения в директ.

→ количество посещения таплинка, т.е. переходов по активной ссылке за 2024 год составил 5 005 .

Основной целью работы в инстаграме является обеспечение диалога между потребителями и Предприятием в рамках концепции «Слышащего государства», увеличение грамотности потребителей, а также информирование о сервисах, достижениях предприятия и его сотрудников.

5. О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы. Действующая на тарифный период 2024 года для АО «Шығыс Жылу» тарифная смета на производство, передачу и распределение, снабжение тепловой энергией утверждена приказом ДКРЕМ по ВКО №270-ОД от 27.11.2024г.

Всего расходы АО «Шығыс Жылу» с учетом покупки тепла от ТЭЦ составили 13 776 млн.тг. при тарифном плане 13 051 млн.тг. Перерасход затрат по отдельным статьям затрат – сырью и материалам, СИЗ, ГСМ, расходам по ТБ, служебным разездам и командировкам персонала вызван производственной и законодательной необходимостью, возросшие переменные затраты - топливо с учетом доставки и разгрузки, электроэнергия, плата за выбросы – увеличением объема сжигаемого угля, амортизация – объемами построенных и принятых на баланс сетей и активов в 2017-2023гг., не учтенных уполномоченным органом при утверждении тарифа. Так же, в связи с дефицитом тарифного дохода по большинству статей сметы расходы были утверждены на 2024 год с дефицитом, без учета фактического уровня инфляции (8,6%) и при корректировке в виду

дефицита тарифного дохода не менялись. В целом, по итогам работы за 2024 год, экономия по статьям затрат АО «Шығыс Жылу» не превысила допустимые 5%.

Показатели качества, надежности и эффективности для АО «Шығыс Жылу» на 2024 год не утверждались. В связи с дефицитом средств в смете на покупку стратегического товара – угля, к началу отопительного сезона 2024-2025гг. для АО «Шығыс Жылу» из бюджета была выделена субсидия на покупку стратегического товара для бесперебойного прохождения отопительного сезона в размере 747,9 млн. тенге.

6. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги. В планах на 2025 год у АО «Шығыс Жылу» - выполнение мероприятий утвержденной инвестиционной программы на сумму 2279,3 млн. тг., и перенесенных с прошлого года мероприятий на сумму 74,5 млн. тенге. Это реконструкция, модернизация или ремонт существующих тепловых сетей, оборудования и сооружений на них на сумму 1 489, 228 млн. тенге, реконструкция, модернизация и ремонт котельного оборудования и технологических процессов на 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, ремонт и приобретение нового оборудования – 1,666 млн. тенге, обновление средств информационных технологий при осуществлении Государственной программы «Цифровой Казахстан» – 10,755 млн. тенге.

Так же в планах на 2025 год:

расширение функционала сервиса Центра коммунальных услуг (внедрение заявок на отключение и продление отопительного сезона для всех категорий потребителей, прием сведений по изменению состава семьи),

предоставление возможности подачи заявок для КСК, ОСИ и ПТ в мобильном приложении «УКТС личный кабинет»,

предоставление возможности получения акта сверки и единого платежного документа в чат-ботах Whats App и Telegram,

подача заявок на утверждение тарифов и инвестиционных программ на долгосрочный период 2026-2030гг.

эффективное исполнение мероприятий, предусмотренных регламентом работ и тарифной сметой.

Вероятность изменения тарифов до конца 2025 года зависит от определенных Уполномоченным органом сроков внедрения и реализации государственных программ и (или) национальных проектов, а также изменений в законодательстве РК. В настоящий момент по инициативе УО нами подготовлена и направлена заявка на изменение ИП и тарифов, в рамках реализации

Национального проекта «Модернизация энергетического и коммунального секторов» для принятия мер по снижению износа сетей теплоснабжения.

Все перечисленные мероприятия позволят обеспечить бесперебойное и качественное теплоснабжение и обслуживание потребителей АО «ШЫҒЫС ЖЫЛУ».