

**2025 жылғы 1 сәуір мен 31 желтоқсан аралығындағы кезеңде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну бойынша қызмет қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпарат**

«Табиғи монополиялар туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2019 жылғы 13 тамыздағы № 73 «Табиғи монополиялар субъектілерінің қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» бұйрығына сәйкес, «Шығыс Жылу» АҚ-ның Риддер қаласындағы филиалы 2025 жылғы 1 сәуір мен 31 желтоқсан аралығындағы бекітілген тарифтік смета кезеңінде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну бойынша қызмет қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпаратты назарларыңызға ұсынады.

1. **Жалпы ақпарат.** «Шығыс Жылу» АҚ Риддер қаласындағы филиалы (Риддер ЖЭО) қаланы орталықтандырылған жылумен жабдықтау көзі болып табылады және тұрғын үй қорын, әлеуметтік нысандар мен қала құраушы кәсіпорындарды жылыту және ыстық сумен жабдықтау үшін жылу энергиясын беруді қамтамасыз етеді. Станция 1956 жылы пайдалануға берілген және жылына 4 300-ден 5 000-ға дейінгі жұмыс сағатымен жылумен жабдықтау графигіне сәйкес жобаланған.

Станцияның техникалық сипаттамалары:

Орнатылған электр қуаты — 29 МВт;

Қолда бар электр қуаты — 24 МВт;

Орнатылған жылу қуаты — 247,3 Гкал/сағ;

Қолда бар жылу қуаты — 217,3 Гкал/сағ;

Қосылған жылу қуаты — 219,95 Гкал/сағ.

Бүгінгі таңда Риддер ЖЭО 20 340 абонентті жылумен қамтамасыз етіп отыр, оның ішінде: 19 720 жеке тұлға; 630 заңды тұлға (оның ішінде 56-сы — әлеуметтік сала нысандары).

Жылу энергиясының шығыны бекітілген деңгейден аспайды.

2. **Инвестициялық бағдарламаның орындалуы туралы.** Филиал үшін 2025 жылдың сәуір-желтоқсан айларына арналған инвестициялық бағдарлама бекітілген жоқ.

Амортизациялық қаражат есебінен 274 723 мың теңге сомасына күрделі сипаттағы жұмыстар орындалды, оның ішінде:

- ТГ2 күрделі жөндеуі – 192 997 мың теңге;

- № 302 бағыттамалы бұрманы күрделі жөндеу – 26 046 мың теңге;

- ТГМ23 тепловозын күрделі жөндеу – 18 900 мың теңге;

- жылу энергиясын коммерциялық есепке алу жүйесін монтаждау және баптау бойынша күрделі жұмыстар — 36 780,00 мың теңге.

Негізгі құралдарды сатып алу - 46 344,50 мың теңге;

Жалпы күрделі шығындар 321 067,5 мың теңгені құрады.

**3. «Шығыс Жылу» АҚ-ның Риддер қаласындағы филиалының 2025 жылғы қызметінің негізгі қаржы-экономикалық көрсеткіштері туралы.** Риддер қаласы бойынша аудиттелмеген «2025 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жылға арналған жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес, 2024 жылы берілген сәттен бастап стратегиялық тауар жеткізуші алдындағы берешекті өтеуге және 2025 жылғы жылыту маусымынан өтуге алынған 2181,104 млн теңге көлеміндегі субсидияны ескергендегі жиынтық табыс 6 756,6 млн теңгені құрады. Шығыстар 6 703,001 млн теңгені құрады. Қорытындылай келе, алынған субсидияны ескергенде, кәсіпорын филиалы бойынша пайда 53,6 млн теңгені құрады.

**4. Ұсынылған реттеліп көрсетілетін қызметтердің көлемі туралы.** Есепті кезеңде 242,580 мың Гкал жылу энергиясы өткізілді. 2025 жылы реттеліп көрсетілетін қызметтер тиісті сапамен орындалды.

Жылыту жүйесіне жылу тасымалдағышты беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілді. Сыртқы ауаның нақты температурасын ескере отырып, 2025 жылғы желтоқсанда жалпы үйге ортақ есепке алу аспаптары жоқ тұтынушылар үшін жылыту қызметтерінің құнына қайта есептеу жүргізілді. Тұтынушылар үшін қайта есептеу сомасы ҚҚС-мен бірге 1 234,7 мың теңгені құрады.

**5. Реттеліп көрсетілетін қызметтерді тұтынушылармен жүргізіліп жатқан жұмыстар туралы.**

«Шығыс Жылу» АҚ-ның Риддер қаласындағы филиалы жұмыс істей бастаған сәттен бастап өткізу бөлімі қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша жеке және заңды тұлғалармен тұрақты жұмыс жүргізіп келеді.

Қонаев көшесі, 46 мекенжайында орналасқан Дербес қызмет көрсету орталығында барлық қызықтыратын мәселелер бойынша тұтынушыларды күнделікті қабылдау жүргізіледі. 2025 жылы типтік шарттарды жасасу мәселелері бойынша 13 627 өтініш (айына шамамен 1 135) тіркелді.

Call-орталық 2025 жылғы маусымда ұйымдастырылды. Маусым мен желтоқсан аралығында 2 638 өтініш тіркелді. Сондай-ақ есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін беру бойынша 1 398 өтінім, оның ішінде СМС, әлеуметтік желілер және филиал сайтындағы чат-бот арқылы қабылданды. «Жеке кабинет» мобильді қосымшасында 1 031 дербес шот тіркелген.

2025 жыл ішінде Коммуналдық қызметтер орталығының порталында сервис кеңейтілді, бұл ЭЦҚ болған жағдайда қала кәсіпорындарының қызметтерін қашықтан алуға мүмкіндік береді. Келесі қызметтер қолжетімді болды: отбасы құрамының өзгеруіне, жылу тұтыну жүйелерін қосуға немесе ажыратуға өтінім беру, сондай-ақ берешекті бөліп төлеуді ресімдеу.

Кәсіпорынның атына келесі мәселелер бойынша 123 өтініш түсті:

- пәтерлердегі қанағаттанғысыз температуралық режим (төмен температура) – 26 өтініш;
- судың тиісті сапасыздығы – 7;
- кіреберістердегі булану және жоғары ылғалдылық – 4;
- түбіртектердегі есептеулермен келіспеу – 68;
- басқа да мәселелер (хабарламалар, ажыратулар, рұқсатсыз қосылулар) – 18.

Барлық шағымдар жедел режимде пысықталады: инспектордың орынға баруы жүзеге асырылады, температура мен қысымды бақылау өлшемдері жүргізіледі, тұтынушылардың жауапкершілік аймағындағы бұзушылықтарды жою бойынша техникалық талаптары бар актілер мен нұсқамалар жасалады.

ТҮКШ бөлімі өкілдерімен бірлесіп жүргізілген комиссиялық тексерулер барысында мынадай жайттар анықталды: барлық өтініш білдіру жағдайларында кіру нүктелеріндегі жылу тасымалдағыштың параметрлері бекітілген кестеге сәйкес болды. Жылумен жабдықтау сапасына кері әсерін тигізетін қосымша факторлар ретінде келісілген жобалық құжаттамасыз жүйеге қосылу жағдайлары, сондай-ақ тұтынушылардың техникалық талаптарды сақтамауы қалып отыр.

Кәсіпорынның Instagram-дағы парақшалары белсенді жүргізілуде. Онда ағымдағы қызмет көрсетіліп, ыстық судың ажыратылуы, бос жұмыс орындары және басқа да оқиғалар туралы ақпарат орналастырылады. Барлық пікірлер жедел түрде пысықталады.

Мамандардың жұмысқа деген көзқарасы айтарлықтай өзгерді: тұрғындар тарапынан қызмет көрсету сапасы мен бақылаушы-инспекторлар мен жылу инспекциясы тобының жедел әрекет еткені үшін алғыстар тіркелді.

Әлеуметтік желілердегі жұмыстың негізгі мақсаты — «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы аясында халықпен диалогты қамтамасыз ету, тұтынушылардың сауаттылығын арттыру, сондай-ақ филиалдың сервистері мен жетістіктері туралы хабардар ету. Болашақта ресми сайт және әлеуметтік желілер арқылы тұтынушылар арасында сауалнама жүргізу жоспарлануда.

**6. Бекітілген тарифтік сметаның баптар бойынша орындалуы туралы.** 2025 жылғы 1 сәуірден бастап 2026 жылғы 31 наурызға дейін ТМРКД-ның 2025 жылғы 20 наурыздағы № 59, 60, 61-ӨД бұйрықтарымен (2025 жылғы 11 шілдедегі № 125, 126, 127-ӨД бұйрықтарымен түзетілген) қызмет түрлері (жылу энергиясын өндіру, беру және жабдықтау) бойынша бірінші жылға оңайлатылған тәртіппен тарифтік сметалар бекітілді, олар 2025 жылғы 31 желтоқсанға дейін қолданылды. Тиісінше, тарифтік сметаның орындалуы туралы есеп 9 айға қалыптастырылды.

«Шығыс Жылу» АҚ-ның Риддер қаласындағы филиалы бойынша 2025 жылдың 9 айындағы жалпы шығыстар жедел деректер бойынша, субсидия есебінен сатып алынған көмірді ескергенде, 5 127,6 млн теңгені құрады. Оның ішінде: жөндеу және пайдалануға жұмсалған материалдық шығындар – 125,6 млн теңге; жанар-жағармай материалдарына (ЖЖМ) – 37,7 млн теңге; өз турбинасымен өндірілгеннен бөлек сатып алынған электр энергиясы – 9,8 млн теңге; өндіріске жұмсалған су – 2,4 млн теңге; жалақы және аударымдар – 1477,4 млн теңге; басқа да шығыстар – 313,15 млн теңге; салықтар – 91,3 млн теңге; жөндеу жұмыстары мен амортизация – 938,5 млн теңге; эмиссиялар үшін төлемақы (шығарындылар) – 30,3 млн теңге; «Рябинина ЖК» бөгде ұйымдарының желілері арқылы жылу энергиясының транзиті – 38,8 млн теңге.

**7. Қызметтің келешегі, соның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы.**

Филиалдың жоспарында — Коммуналдық қызметтер орталығы сервисінің функционалын кеңейту көзделген.

«Шығыс Жылу» АҚ Риддер қаласындағы филиалының мобильді қосымшасында бақылаушыларды шақыруға өтінім беру мүмкіндігін ұсыну.

2027-2031 жылдарға арналған ұзақ мерзімді кезеңге өтінімдерді дайындау және беру.

ҚР Үкіметінің резерві есебінен іске асыру үшін жылу желілерінің учаскесін ауыстыруға өтінімдер беру.

Кәсіпорынның 2027-2031 жылдарға арналған даму жоспарын қалыптастыру және бекіту.

Бекітілген тарифтік сметаны және жоспарланған жөндеу жұмыстарының жоспарларын орындау.

2026 жылдың соңына дейін тарифтердің өзгеру ықтималдығы Уәкілетті орган айқындаған мемлекеттік бағдарламаларды және (немесе) ұлттық жобаларды енгізу мен іске асыру мерзімдеріне, сондай-ақ Қазақстан заңнамасындағы өзгерістерге байланысты болады.

Аталған іс-шаралардың барлығы «Шығыс Жылу» АҚ-ның Риддер қаласындағы филиалы тұтынушыларын үздіксіз әрі сапалы жылумен жабдықтауды және оларға қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.