

2025 жылғы 1 сәуірден 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі 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 қызметті жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» бұйрығына сәйкес, Риддер қаласындағы «Шығыс Жылу» АҚ филиалы (бұдан әрі – Риддер ЖЭО, Филиал) 2026 жылғы 27 сәуірде сағат 10:00-ден 11:00-ге дейін Риддер қ., Бухмейер көш., 9 мекенжайында өткен 2025 жылғы 1 сәуірден 31 желтоқсанға дейінгі бекітілген тарифтік смета кезеңіндегі реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызмет қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпаратты назарларыңызға ұсынады.

1. **Жалпы ақпарат.** Риддер қ. «Шығыс Жылу» АҚ филиалы (Риддер ЖЭО) қаланың орталықтандырылған жылумен жабдықтау көзі болып табылады және тұрғын үй қорын, әлеуметтік нысандарды және қала құраушы кәсіпорындарды жылыту мен 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 жылу беру графигіне арнап 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 етеді, оның ішінде: 19 720 жеке тұлға; 630 заңды тұлға (оның 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 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. Бекітілген тарифтік сметаның баптар бойынша орындалуы туралы.

2025 жылғы 1 сәуірден бастап 2026 жылғы 31 наурызға дейінгі кезеңге ТМРКД-ның (ДКРЕМ) 2025 жылғы 20 наурыздағы № 59, 60, 61-ӨД бұйрықтарымен (2025 жылғы 11 шілдедегі № 125, 126, 127-ӨД бұйрықтарымен түзетілген) бірінші жылға жеңілдетілген тәртіппен қызмет түрлері (жылу энергиясын өндіру, беру және жабдықтау) бойынша тарифтік сметалар бекітілді. Олар 2025 жылғы 31 желтоқсанға дейін қолданыста болды, соған сәйкес тарифтік сметаның орындалуы туралы есеп 9 айға қалыптастырылды.

2025 жылдың 9 айында «Шығыс Жылу» АҚ Риддердегі филиалы бойынша жалпы шығындар жедел деректер бойынша 5 127,6 млн теңгені құрады (субсидия есебінен сатып алынған көмірді есепке алғанда). Жөндеу мен пайдалануға жұмсалған материалдық шығындар 125,6 млн теңгені, жанар-жағармай материалдары – 37,7 млн теңгені, өз турбинасынан өндірілгеннен бөлек сатып алынған электр энергиясы – 9,8 млн теңгені, өндіріске жұмсалған су – 2,4 млн теңгені, жалақы мен аударымдар – 1 477,4 млн теңгені, басқа да шығыстар – 313,15 млн теңгені, салықтар – 91,3 млн теңгені, жөндеу жұмыстары мен амортизация – 938,5 млн теңгені, қоршаған ортаға тасталатын шығарындылар үшін төлем – 30,3 млн теңгені, «Рябинина ЖК» бөгде ұйымдарының желілері арқылы жылу энергиясының транзиті – 38,8 млн теңгені құрады. Баптар бойынша орындалмау көрсеткіші бір қысқы тоқсандағы алынбаған табысқа пропорционалды шаманы құрады.

4-5. «Шығыс Жылу» АҚ үшін 2025 жылға арналған сапа, сенімділік және тиімділік көрсеткіштері бекітілген жоқ.

6. Қызметтің негізгі қаржы-экономикалық көрсеткіштері туралы. Риддер қаласы бойынша аудиттелмеген «2025 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жыл ішіндегі жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес, стратегиялық тауарды жеткізуші алдындағы берешекті өтеуге (2024 жылғы өткізу сәтінен бастап) және 2025 жылғы жылыту маусымынан өтуге алынған 2 181,104 млн теңге мөлшеріндегі субсидияны есепке алғандағы жиынтық табыс 6 756,6 млн теңгені құрады. Шығындар 6 703,001 млн теңгені құрады. Нәтижесінде, алынған субсидияны есепке алғанда, кәсіпорын Филиалы бойынша 9 ай ішіндегі пайда 53,6 млн теңгені құрады.

7. 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 үйлік есепке алу аспаптары жоқ тұтынушылар үшін жылыту

қызметтерінің құнына қайта есептеу жүргізілді. Қайта есептеу сомасы ҚҚС-мен бірге 1 234,7 мың теңгені құрады.

8. Реттеліп көрсетілетін қызметтерді тұтынушылармен жүргізіліп жатқан жұмыстар туралы. Риддер қаласындағы «Шығыс Жылу» АҚ филиалы жұмысын бастағаннан бері өткізу бөлімі қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша жеке және заңды тұлғалармен тұрақты жұмыс жүргізіп келеді.

Қонаев көшесі, 46 мекенжайындағы Дербес қызмет көрсету орталығында барлық қызықтыратын мәселелер бойынша тұтынушыларды күнделікті қабылдау жүзеге асырылады. 2025 жылы үлгілік шарттарды жасасу мәселелері бойынша 13 627 өтініш (айына шамамен 1 135) тіркелді.

Мамандардың жұмысқа деген көзқарасы айтарлықтай өзгерді: тұрғындар тарапынан қызмет көрсету сапасы мен инспектор-бақылаушылар мен жылу инспекциясы тобының жедел әрекет еткені үшін алғыстар 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 қабылданды, оның ішінде СМС, әлеуметтік желілер және филиал сайтындағы чат-бот арқылы. «Жеке кабинет» мобильді қосымшасында 1 031 дербес шот тіркелген.

2025 жыл ішінде Коммуналдық қызметтер орталығының порталында сервис кеңейтілді, бұл ЭЦП болған жағдайда қала кәсіпорындарының қызметтерін қашықтықтан алуға мүмкіндік береді. Отбасы құрамының өзгеруіне, жылу тұтыну жүйелерін қосуға немесе ажыратуға өтінім беру, сондай-ақ берешекті бөліп төлеуді рәсімдеу қызметтері қолжетімді болды.

Кәсіпорынның мекенжайына келесі мәселелер бойынша 123 өтініш түсті:

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

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

Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық (ТҮКШ) бөлімі өкілдерімен бірлесіп жүргізілген комиссиялық тексерулер барысында мынадай жағдайлар анықталды: барлық өтініштер бойынша кіріс тораптарындағы жылу тасымалдағыштың параметрлері бекітілген кестеге сәйкес келді. Жылумен жабдықтау сапасына кері әсерін тигізетін қосымша факторлар ретінде жүйеге келісілген жобалық

құжаттамасыз қосылу жағдайлары, сондай-ақ тұтынушылардың техникалық талаптарды сақтамауы қалып отыр.

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

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 пен әлеуметтік желілер арқылы тұтынушылар арасында сауалнама жүргізу жоспарлануда.

9. Қызметтің келешегі, соның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы. Филиал жоспарында — Коммуналдық қызметтер орталығы сервисінің функционалын кеңейту көзделген.

«Шығыс Жылу» АҚ филиалының мобильді қосымшасында бақылаушыларды шақыруға өтінім беру мүмкіндігін жасау.

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

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

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

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

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