

Информация по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за 1 полугодие 2026 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», 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 1 полугодие 2026 года

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 21 993 абонентов, в том числе: 31 323 физических лиц; 670 юридических лиц (из них 32 — объекты социальной сферы). Потери тепловой энергии не превышают утвержденный уровень.

2. Об исполнении инвестиционной программы. Инвестиционная программа на 2026 год Филиалу не утверждалась. Амортизация составила 727,2 млн.тенге. За счет средств амортизации выполняются капитальные ремонты (капитальный ремонт тепловых сетей и оборудования), приобретены основные средства на сумму 52,9 млн.тенге.

3. О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы. Первое полугодие 2026 года предприятие работало по утвержденным приказам ДКРЕМ № 251-ОД, 252-ОД, 253-ОД от 23 декабря 2026 г.

Всего расходы за 6 мес. 2026 года по филиалу АО «Шығыс Жылу» в Риддере составили оперативно 2 586 млн. тенге. Расходы на топливо составили 69,9 млн.тенге (с учетом субсидий на сумму 1149 млн.тенге), материальные затраты на ремонт и эксплуатацию составили 67,4 млн. тенге, 29,6 млн. тенге — ГСМ , электроэнергия, приобретенная помимо выработанной своей турбиной на сумму 10,4 млн. тенге, вода на производство — 2,7 млн. тенге, заработная плата с отчислениями 1 042 млн. тенге, другие расходы — 509 млн.тенге, налоги — 60,3 млн. тенге, ремонты и амортизация - 727,3 млн. тенге, плата за выбросы — 30,1 млн. тенге, транзит теплоэнергии по сетям сторонних организаций ИП Рябина - 36,9 млн. тенге.

4-5. Показатели качества, надежности и эффективности для АО «Шығыс Жылу» на 2026 год не утверждались.

6. Об основных финансово-экономических показателях деятельности.

За 6 месяцев 2026 года суммарный доход с учетом полученной субсидии в размере 600 млн. тенге на топливо составил 3036,78 млн.тенге. Расходы составили 2 586 млн. тенге. В итоге, с учетом полученной субсидии, прибыль по Филиалу предприятия за 6 месяцев составила 450,75 млн. тенге.

7. Об объемах предоставленных регулируемых услуг. В отчетном периоде отпуск тепловой энергии составил 321 тыс.Гкал. Регулируемые услуги выполнялись в 2026 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику.

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. Независимости 39, ведется ежедневный прием потребителей по всем интересующим вопросам. За 2026 год было зарегистрировано 851 обращений по вопросам заключения типовых договоров, 98 обращений получения актов сверок.

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. За 1 полугодие принято 2981 заявок по передаче показаний приборов учета, в том числе через СМС, социальные сети и чат-бот на сайте филиала. В мобильном приложении «Личный кабинет» зарегистрировано 4007 лицевого счетов.

В течение 2026 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 136 заявлений по следующим вопросам:

- неудовлетворительный температурный режим в квартирах (низкая температура) количество обращений 19;
- ненадлежащее качество воды 5;
- испарения и повышенная влажность в подъездах-0;
- несогласие с начислениями в квитанциях-81;
- прочие вопросы (оповещения, отключения, несанкционированные подключения)-31.

Все жалобы отрабатываются 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, готовятся материалы по анкетированию потребителей через официальные сайты и социальные сети.

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

Подана заявка на долгосрочный период 2027-2031 гг.

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.