

**01.02.2024 ж. бастап 31.01.2025 ж. дейін бекітілген тарифтік смета
кезеңінде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің
қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар
алдындағы есеп бойынша ақпарат**

Қазақстан Республикасының «Табиғи монополиялар туралы» 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 Сіздің назарыңызға бекітілген тарифтік смета кезеңінде 01.02.2024 ж. бастап 31.01.2025 ж. дейін (тарифтік кезең) және 2024 жылға реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпаратты ұсынады:

1. «Шығыс Жылу» АҚ туралы жалпы ақпарат. Желілердің ұзындығы 460,7 км, қазандықтардың саны -8, қызмет көрсетілетіндер саны - 122,505 мың тұтынушы, оның ішінде 118,848 мың тұтынушы-халық. Жылу энергиясының шығыны мен үлестік шығыстар бекітілген деңгейден аспайды.

2. Инвестициялық бағдарламаның орындалуы туралы. «Шығыс Жылу» АҚ тарифтік кезеңінде инвестициялық бағдарлама 1 597,69 млн. теңгеге орындалды. «Шығыс Жылу» АҚ-на тәуелді емес себептер бойынша 74,5 млн.теңге сомасына 12 іс-шара бойынша орындау мерзімі 2025 жылға ауыстырылды.

Іс жүзінде орындалған іс-шаралардың жалпы сомасынан 42,7% - жылу желілерін (8,311 км. к.) және олардағы құрылыстарды реконструкциялау және жөндеу; 12,7% - қазандық жабдықтары мен технологиялық процестерді жөндеу; 5,0% - өндірістік объектілерді электрмен жабдықтау, Аспаптар мен автоматиканы жөндеу жөніндегі іс-шаралар; 2,7%- ескісін ауыстыру, жаңасын сатып алу және жөндеу 5,2%-"Цифрлық Қазақстан" бағдарламасын іске асыру шеңберінде Ақпараттық технологиялар құралдарын жаңарту, 1,5%- қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды реконструкциялау, жаңғырту және жөндеу; 30,2% - орындалу мерзімі 2023 жылдан 2024 жылға ауыстырылған іс-шаралар.

2. 2024 жылғы «Шығыс Жылу» АҚ қызметінің негізгі қаржылық-экономикалық көрсеткіштері туралы. Аудиттелмеген «2024 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жылдағы жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес жиынтық табыс 15 964,148 млн. теңгені құрады. Есепке алынған шығыстар - КТС 15 320,22 млн. теңгені құрады. Нәтижесінде кәсіпорынның пайдасы 643,9 млн. теңгені құрады, амортизациямен бірге бұл кәсіпорынның инвестициялық бағдарламасын орындау көзі болып табылады.

3. Тарифтік жылға ұсынылған реттеліп көрсетілетін қызметтердің көлемі туралы. Есепті кезеңде 2 007,583 мың Гкал жылу энергиясы сатылды, бұл тарифтік сметада бекітілген деңгейден 1% - ға аз. Айырмашылық 17,6 мың Гкал құрайды.

Реттелетін қызметтер 2024 жылы тиісті сапамен орындалды.

Жылу жүйесіне салқындатқышты беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілді. Сыртқы ауаның нақты температурасын ескере отырып, 2024 жылдың желтоқсанында үйге ортақ есептеу аспаптары жоқ тұтынушыларға жылыту

қызметтерінің құнын қайта есептеу орындалды. Қайта есептеу сомасы ҚҚС-пен 229,3 млн. теңгені құрады немесе егер тұтынушы тозығы жеткен үйде тұрса, орта есеппен 1 ш. м. үшін 60,86 теңге; егер тұтынушы ЖҮЕА-мен жабдықталмаған үйде тұрса, орта есеппен 1 ш. м. үшін 73,03 теңгені құрайды.

4. Реттелетін қызметтерді тұтынушылармен жүргізілетін жұмыс туралы. Дербес қызмет көрсету орталықтарында жылумен жабдықтау мәселелері бойынша тұтынушыларды күнделікті қабылдау жүргізіледі. 2024 жылы дербес қызмет көрсету орталықтарына 108 116 өтініш (айына 9 009 өтініш) және «Шығыс Жылу» АҚ Call-орталығына 52 638 өтініш (айына 4 386 өтініш) тіркелді. Тәулік бойғы автожауапберушіге есептегіш аспаптардың 79 935 көрсеткіші қабылданды. Ақпараттық базада электрондық мекенжайлары бар 15 816 тұтынушы тіркелген.

2024 жыл ішінде қаланың коммуналдық кәсіпорындарының қызметтерін (шарт жасасу, салыстыру актісін алу және т.б.) ЭЦҚ болған кезде қашықтықтан форматта алуға мүмкіндік беретін коммуналдық қызметтер орталығының порталында сервис кеңейтілді. Қызметтер қосылды: заңды тұлғалармен Шарт жасасу; жеке және заңды тұлғалар үшін салыстыру актісін алу; қарызды бөліп төлеуге өтінім; жылу тұтыну жүйелерін қосуға өтінім; бірыңғай төлем құжатын алу. Сондай - ақ, «Шығыс Жылу» АҚ Риддер қаласындағы филиалы үшін коммуналдық қызметтер орталығының Сервис-порталы іске қосылды.

Мобильді қосымшада бірыңғай төлем құжатын алу мүмкіндігі үшін функция қосылды. «ӨК ЖЖ жеке кабинет» мобильдік қосымшасында тіркелген дербес шоттардың саны қазіргі уақытта Өскемен қаласы бойынша 23 481 д/шотты құрайды.

2024 жылы кәсіпорынның атына тұтынушылардан 146 шағым түсті, оның ішінде: 1- пәтердегі шуға; 1- ыстық су құбырының жоғары температурасына; 1- жұмыс істемейтін сүлгі кептіргішке; 1-жертөледегі ылғалдылыққа, 2- есептеуге келіспеушілік, 90 - пәтердегі төмен температураға, 34 - су сапасына (тот басқан, суық).

Әр шағым бойынша іс-шаралар жоспары жасалып, себептері анықталды. Аталған шағымдардың барлығы кәсіпорынның жауапкершілігінен тыс. Барлық жағдайларда жылу жүйесіне жылу тасымалдағышты беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілгені анықталды.

Бір жыл ішінде қызметкерлердің жұмыс сапасы үшін 16 алғыс тіркелді.

2024 жылғы шілдеден қазанға дейін жеке/заңды тұлғалардың тұтынушыларының қанағаттанушылығын анықтау мақсатында сауалнама жүргізілді. жеке тұлғалар арасында 2 702 тұтынушыға сауалнама жүргізілді, оның ішінде:

қызметке риза - 95,5 %-ды құрады. Заңды тұлғалар арасында 138-ге сауалнама жүргізілді, оның ішінде: қызметке риза - 96 %. Тұтынушылардың қызмет көрсету сапасына қанағаттануының орташа деңгейі - 95,53 %-ды құрады.

Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде кәсіпорынның парақшасы жұмыс істейді, кәсіпорынның қызметін жариялайды, ыстық суды өшіру, бос жұмыс орындары және т.б. туралы ақпарат орналастырылады.

Кәсіпорынның Instagram әлеуметтік желісінде болуы оған тұтынушыларға жақындауға, олардың өтініштеріне жедел ден қоюға, трендте болуға және қызмет көрсету саласында бәсекеге қабілетті болуға мүмкіндік береді.

Кәсіпорын @ukts_info парақшасы 2019 жылдың 30 шілдесінде құрылды.
2024 жылғы деректер:

- жарияланған басылымдар саны-217;
- жазылушылар саны – 16 232, 2024 жылғы өсім - 1 505 жазылушы.
- о 2024 жылдың қаңтарынан бастап 2025 жылдың 01 қаңтарына дейін:
- Instagram-дағы жазбалар бойынша тұтынушылардың 1165 пікіріне жауап берді;
- 1837 тұтынушы direct өтініштеріне жауап алды.
- таплингге кіру саны, яғни белсенді сілтеме бойынша ауысулар 2024 жылы 5 005 құрады.

Instagram-дағы жұмыстың негізгі мақсаты «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы шеңберінде тұтынушылар мен кәсіпорын арасындағы диалогты қамтамасыз ету, тұтынушылардың сауаттылығын арттыру, сондай-ақ сервистер, кәсіпорынның жетістіктері және оның қызметкерлері туралы хабардар ету болып табылады.

5. Бекітілген тарифтік сметаның бап бойынша орындалуы туралы. 2024 жылғы тарифтік кезеңге қолданыстағы «Шығыс Жылу» АҚ үшін жылу энергиясын өндіруге, беруге және таратуға, жабдықтауға арналған тарифтік смета ШҚО бойынша ТМРА 27.11.2024 ж. №270-НҚ бұйрығымен бекітілген.

ЖЭО-дан жылу сатып алуды ескере отырып, «Шығыс Жылу» АҚ шығындары барлығы 13 776 млн. теңгені, тарифтік жоспар кезінде 13 051 млн. тг. құрады. Шығындардың жекелеген баптары – шикізат пен материалдар, ЖҚҚ, ЖЖМ, ҚТ бойынша шығыстар, персоналдың қызметтік сапарлары мен іссапарлары бойынша шығындардың артық шығыны өндірістік және заңнамалық қажеттіліктен туындайды, ауыспалы шығындардың ұлғаюы-жеткізу мен түсіруді ескере отырып отын, электр энергиясы, шығарындылар үшін төлем – жағылатын көмір көлемінің ұлғаюы, амортизация-салынған және балансқа қабылданған көлемдермен тарифті бекіту кезінде уәкілетті орган ескермеген 2017-2023жж. желілер мен активтер. Сондай-ақ, тарифтік кіріс тапшылығына байланысты сметаның көптеген баптары бойынша шығыстар инфляцияның нақты деңгейін (8,6%) есепке алмай, тапшылықпен 2024 жылға бекітілді және тарифтік кіріс тапшылығына байланысты түзету кезінде өзгерген жоқ. Жалпы, 2024 жылғы жұмыс қорытындысы бойынша «Шығыс Жылу» АҚ шығындарының баптары бойынша үнемдеу рұқсат етілген 5% - дан аспады.

«Шығыс Жылу» АҚ үшін 2024 жылға арналған сапа, сенімділік және тиімділік көрсеткіштері бекітілмеген. Стратегиялық тауар - көмірді сатып алу сметасында қаражат тапшылығына байланысты 2024-2025жж. жылу беру маусымының басында «Шығыс Жылу» АҚ үшін бюджеттен жылу беру маусымының үздіксіз өтуі үшін стратегиялық тауарды сатып алуға 747,9 млн.теңге мөлшерінде субсидия бөлінді.

6. Қызметтің перспективалары, оның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы. 2025 жылға арналған жоспарда «Шығыс Жылу» АҚ - да 2279,3 млн.теңге сомасына бекітілген инвестициялық бағдарламаның іс-шараларын орындау жоспары бар және өткен жылдан кейін 74,5 млн.теңге сомасына іс-шаралар өткізілді. Бұл 1 489, 228 млн. теңге сомасына қолданыстағы жылу желілерін, жабдықтар мен құрылыстарды

қайта жаңарту, жаңғырту немесе жөндеу, 463, 916 млн. теңгеге қазандық жабдықтары мен технологиялық процестерді қайта жаңарту, жаңғырту және жөндеу. қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды қайта жаңарту, жаңғырту немесе жөндеу - 59,584 млн. теңге, қоршаған ортаға теріс әсерді төмендетуге бағытталған іс-шаралар - 96,358 млн. теңге, энергия үнемдеуге және энергия тиімділігін арттыруға бағытталған іс – шаралар - 86,815 млн. теңге, өндірістік объектілерді электрмен жабдықтауды жөндеу - 71,032 млн. теңге, ескіргенін ауыстыру, жаңасын жөндеу және сатып алу жабдықтар - 1,666 млн. теңге, «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын жүзеге асыру кезінде ақпараттық технологиялар құралдарын жаңарту-10,755 млн. теңгені құрайды.

Сондай-ақ 2025 жылға арналған жоспарларда:

коммуналдық қызметтер орталығы сервисінің функционалын кеңейту (тұтынушылардың барлық санаттары үшін жылыту маусымын өшіруге және ұзартуға өтінімдерді енгізу, отбасы құрамын өзгерту бойынша мәліметтерді қабылдау),

«ӨК ЖЖ жеке кабинет» мобильдік қосымшасында ПИК, МИБ және ҚС үшін өтінімдер беру мүмкіндігін беру,

Whats App және Telegram чат-боттарында салыстыру актісін және бірыңғай төлем құжатын алу мүмкіндігін беру,

2026-2030 жж. ұзақ мерзімді кезеңге тарифтер мен инвестициялық бағдарламаларды бекітуге өтінімдер беру.

жұмыс регламентінде және тарифтік сметада көзделген іс-шараларды тиімді орындау бар.

2025 жылдың соңына дейін тарифтердің өзгеру ықтималдығы уәкілетті орган айқындаған мемлекеттік бағдарламаларды және (немесе) ұлттық жобаларды енгізу және іске асыру мерзімдеріне, сондай-ақ ҚР заңнамасындағы өзгерістерге байланысты болады. Қазіргі уақытта УО бастамасы бойынша біз жылумен жабдықтау желілерінің тозуын азайту жөнінде шаралар қабылдау үшін «Энергетикалық және коммуналдық секторларды жаңғырту» ұлттық жобасын іске асыру шеңберінде ИБ мен тарифтерді өзгертуге өтінім әзірлеп, жолдадық.

Аталған барлық іс-шаралар «Шығыс Жылу» АҚ тұтынушыларын үздіксіз және сапалы жылумен қамтамасыз етуге және оларға қызмет көрсетуге мүмкіндік береді.