В соответствии с приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 18 декабря 2014 года № 150, АО «Усть-Каменогорские тепловые сети» 27 апреля 2018 года представило отчет перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за 2017 год.

На проведенных слушаниях АО «Усть-Каменогорские тепловые сети» проинформировали потребителей:

**1. Об исполнении инвестиционных программ.** Утвержденная на сумму 1 986,6 млн. тенге инвестиционная программа на 2017 год АО «УК ТС» выполнена на 1 960,5 млн. тенге, в т.ч. на 1 106,8 млн. тенге (56%) - реализация мероприятий по государственной программе Нурлы Жол. В рамках программы в 2017 году закончена реконструкция насосной станции по ул. Лениногорской на сумму 80,3 млн. тенге, закончено строительство сетей теплоснабжения в 19 жилом районе – на 698,8 млн. тенге и трассы теплоснабжения поселка Ульбинский – на 327,6 млн. тенге. Сумма инвестиций 2017 года за счет собственных средств предприятия составила 853,7 млн. тенге (44%), из них 40% ушло на ремонт тепловых сетей и разработку проектно-сметной документации, 27% на ремонт котельного и электрического оборудования, систем автоматизации, 20% - выполнение мероприятий по энергосбережению и обновление оборудования , 8% - выполнение мероприятий по антитеррору, 5% - выполнение мероприятий по охране водных ресурсов. Кроме того, в 2017 году на сумму 27,1 млн. тенге выполнены перенесенные мероприятия инвестиционной программы 2016 года.

**2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности** АО «УК ТС» за 2017 год. Согласно «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2017 г.» (неаудированного) суммарный доход составил 6 909,6 млн.тг. Расходы (с учетом начисленных резервов по МСФО) всего составили 6 741,1 млн.тг. Прибыль до налогообложения составила – 168,5 млн.тг. По итогам 2017 г. с учетом расходов по КПН чистая прибыль предприятия планируется -22,8 млн.тг.

**3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг за 2017 год.** В отчетном году реализовано тепловой энергии 1 803 тыс.Гкал, что на 1,3% ниже объемов, утвержденных в тарифной смете. Отклонение по объемам реализации тепловой энергии обусловлено более теплыми погодными условиями в отопительный период по сравнению с расчетными, а также установкой приборов учета. Регулируемые услуги выполнены в полном объеме и с надлежащим качеством. Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха в декабре 2017 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма перерасчета составила 37 тенге/м2.

**4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг.** За 2017 год в центр персонального обслуживания поступило 161 715 обращений (около 13 000 обращений в месяц). Так же Call-центр АО «УКТС» принял 655 472 звонков.Принято 106 972 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. За 2017 г. поступило 53 жалобы на качество обслуживания. По всем обращениям был проведен анализ, выявлены причины возникновения и разработаны корректирующие и предупреждающие действия. На качество теплоснабжения поступило 48 обращений, причины возникновения всех обращений находились за границами балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности АО «УК ТС». По каждому случаю персоналом АО «УК ТС» выданы ответственным лицам за тепловое хозяйство рекомендации и технические требования на устранения причин возникновения обращений.

В адрес предприятия поступило 25 благодарностей на качество работы сотрудников.

На качество теплоснабжения также влияют факты подключения потребителей к централизованному теплоснабжению без согласованных проектных документаций на подводящие тепловые сети и внутренние сети системы отопления. Совместно с акиматом города, ЖКХ и коммунальными службами города, с июня по октябрь 2017 г. проводились совещания с представителями КМС, КСК и КДМ по вопросам помощи в подготовке объектов к отопительному сезону, установке теплосчетчиков, а также о методах снижения дебиторской задолженности жителей города перед коммунальными службами. Проводились выездные совещания на объекты, имеющие проблемы по подготовке к отопительному сезону. За счет экономии по мероприятиям инвестиционной программы 47 многоквартирных жилых домов оснащены АО «УК ТС» приборами учета тепла. По результатам анкетирования, качеством обслуживания удовлетворены 98,5% всех потребителей, а качеством теплоснабжения – 97,5%.

**5. О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы.** Действующая для АО «УК ТС» тарифная смета на производство, передачу и распределение, снабжение тепловой энергией утверждена приказом ДКРЕМ и ЗК по ВКО № 317-ОД от 30 ноября 2017 года. Всего расходы АО «УК ТС» с учетом покупки тепла от УКТЭЦ составили 6 737 млн.тг. при тарифном плане 6 625 млн.тг., перерасход - 112 млн.тг. или 1,7%. Рост затрат по отдельным статьям затрат – ремонтам, ГСМ, поверке, пусконаладочным работам и диагностированию, проведению предсменного освидетельствования и страхования персонала УК ТС вызван производственной и законодательной необходимостью, возросший износ и затраты на регистрацию прав собственности – значительными объемами построенных и принятых на баланс сетей – 19,6 км. Так же по большинству статей сметы расходы были утверждены с дефицитом. По итогам работы за 2017 год экономия по статьям затрат АО «УК ТС» не превысила допустимые 5%.

**6. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги.** В планах на 2018 год у АО «УК ТС» - выполнение как запланированных текущих ремонтов, так и мероприятий утвержденной инвестиционной программы на сумму 1 136 млн. тг., в т.ч. выполнение капитальных ремонтов и замены тепловых сетей на 572 млн. тенге, капитальные ремонты котельного, реконструкция котельно-вспомогательного оборудования на 202 млн. тенге, ремонт производственных зданий и выполнение мероприятий по охране объектов – 121 млн. тенге, выполнение мероприятий по энергосбережению и электроснабжению объектов – 115 млн. тенге, выполнение мероприятий по охране окружающей среды – 88 млн. тенге, замена устаревшего и приобретение нового оборудования – 29 млн. тенге, разработка проектно-сметной документации – 10 млн. тенге. Кроме того, на 2018 год на сумму 5 млн. перенесен срок реализации мероприятий ИП 2017 года. Так же в планах на 2018 год - внедрение ряда мероприятий по улучшению качества обслуживания: организация безбарьерного приема потребителей в Центре персонального обслуживания, открытие точки обслуживания на КШТ с размещением оператора АО «УК ТС», реализация возможности передачи показаний теплосчетчиков и прием заявок (опломбировка ИПУ и т.д.) через личный кабинет на сайте предприятия, увеличение количества операторов сервисного обслуживания потребителей АО «УК ТС» и др. Все перечисленные мероприятия позволят обеспечить бесперебойное и качественное теплоснабжение и обслуживание потребителей АО «УК ТС». Кроме того, в планах АО «УК ТС» на 2018 год – испытания на тепловые потери, присоединение к централизованному теплоснабжению более 10 многоквартирных жилых домов и реализация I этапа финансирования в рамках кредитного договора с Европейским банком реконструкции и развития. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, включая повышение стоимости стратегических товаров (уголь, вода, тепловая энергия), возможны изменения тарифов на регулируемые услуги.