**Информация по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.02.2021г. по 31.01.2022г.**

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», АО «Усть-Каменогорские тепловые сети» предлагает Вашему вниманию информацию по Отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.02.2021г. по 31.01.2022г.(тарифный период) и 2021 год:

1. **Об исполнении инвестиционных программ.** Инвестиционная программа за тарифный период АО «УК ТС» выполнена на 2764,3 млн. тенге. Также в 2021 году на сумму 37,48 млн. тенге выполнены мероприятия инвестиционной программы 2020 года, сроки исполнения которой перенесены с 2020 на 2021 год. В натуральном выражении выполнение мероприятий составило 100%. Из общей суммы фактически выполненных мероприятий тарифного года 61,5% - это Реализация проекта «Модернизация системы теплоснабжения города Усть-Каменогорска» по кредитному договору с ЕБРР с софинансированием из средств бюджета; 22% - реконструкция и капитальный ремонт тепловых сетей и сооружений на них; 7,7% - ремонт котельного оборудования и оборудования технологических процессов производства тепловой энергии, 3,1% - мероприятия, по электроснабжению производственных объектов, ремонту приборов и автоматики, 2,1% - разработка ПСД, 1,9%- мероприятия направленные на снижение негативного воздействия на окружающую среду и 1,7 % - замена устаревшего и приобретение нового оборудования.

**2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности** АО «УК ТС» за 2021 год. Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2021 г.» суммарный доход составил 9194,1 млн. тг. Расходы c учетом КПН составили 9 392,9 млн. тг. В итоге, убыток предприятия составил 198,8 млн.тг.

**3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг за тарифный год.** В отчетном периоде реализовано тепловой энергии 1990,3 тыс. Гкал, т.е. практически на уровне, утвержденном в тарифной смете. Разница составляет всего 0,2%.

Регулируемые услуги выполнялись в 2021 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха, в декабре 2021 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма перерасчета составила 156,8 млн. тенге с НДС.

**4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг**. За 2021 год в центр персонального обслуживания поступило 80 489 обращений (около 6 707 обращении в месяц). Так же Call-центр АО «УКТС» принял 440 588 звонков (более 36 715 обращений в месяц). Принято 64 596 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. В информационной базе зарегистрировано 23 133 потребителей с электронными адресами.

Для удобства потребителей, проживающих в п. Новая Согра, с. Радужный и с. Солнечный, работает точка обслуживания АО «УК ТС» в абонентском отделе КГКП на ПХВ «ТАЗА ӨСКЕМЕН», где потребители могут получить консультацию по вопросам теплоснабжения, заключить/перезаключить договор, передать показания по индивидуальным приборам горячей воды и т.д.

Для удобства потребителей и быстрого скачивания мобильного приложения был изготовлен и размещен QR- код мобильного приложения «УК ТС личный кабинет» на всех источниках информации и во всех отделах центра персонального обслуживания.

Реализована возможность передать показания и узнать сумму к оплате, скачать расчетный листок через чат-бот WhatsApp, Telegram (UKTSbot) и через мобильное приложение «УК ТС личный кабинет»;

В зале ожидания по ул. М. Горького, 61 установлен информационный киоск по приему показаний. Данный кисок позволяет без контакта с оператором передать показания и узнать сумму к оплате

В 2021г. поступило 27 благодарностей на качество работы сотрудников и 130 обращений по теплоснабжению объектов, по всем был проведен анализ, выявлены причины возникновения и проведены корректирующие действия. Анализ показал, что причины обращений находятся за границами эксплуатационной ответственности АО «УК ТС». Проводились выездные совещания на объекты, имеющие проблемы по подготовке к отопительному сезону. По результатам анкетирования, качеством обслуживания удовлетворены 96,5-97,5% потребителей (населения и юридических лиц соответственно), а качеством теплоснабжения – 96% соответственно.

Запущена страница предприятия в социальных сетях Instagram и Facebook, где освещается деятельность предприятия, размещается информация по отключениям горячей воды, вакансиях и т.д. Данные за 2021 год: количество изданных публикации – 318; количество подписчиков - 5042 человека. Начиная с января 2021 года по 01 января 2022 года отвечено на 2297 комментариев потребителей под публикациями в инстаграмм; 2589 потребитель получил ответ на обращение в директ. Все жалобы и комментарии отрабатываются в оперативном режиме.

**5. О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы.** Действующая на тарифный период для АО «УК ТС» тарифная смета на производство, передачу и распределение, снабжение тепловой энергией утверждена приказом ДКРЕМ по ВКО № 278-ОД от 30 ноября 2021 года. Всего расходы АО «УК ТС» с учетом покупки тепла от ТЭЦ составили 9225,1 млн.тг. при тарифном плане 8695,4 млн.тг. Перерасход затрат по отдельным статьям затрат – сырью и материалам, ГСМ, поверке, услуг экспертных организаций, связи, связи, страхованию и служебным разъездам персонала УК ТС вызван производственной и законодательной необходимостью, возросшие затраты на топливо с учетом доставки и разгрузки, электроэнергию – увеличением выработки собственными котельными, амортизация и налог на имущество– значительными объемами построенных и принятых на баланс сетей и активов в 2017-2020гг., не учтенных при утверждении тарифа. Так же, в связи с дефицитом тарифного дохода по большинству статей сметы расходы были утверждены на 2021 год с дефицитом и при корректировке в виду дефицита тарифного дохода не были изменены. В целом, по итогам работы за 2020 год, экономия по статьям затрат АО «УК ТС» не превысила допустимые 5%.

Показатели качества, надежности и эффективности для АО «УК ТС» на 2021 год не утверждались.

**6. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги.** В планах на 2022 год у АО «УК ТС» - выполнение мероприятий утвержденной инвестиционной программы на сумму 1869,5 млн. тг., в т.ч. выполнение работ по реализации проекта «Модернизация системы теплоснабжения города Усть-Каменогорска» по кредитному договору с ЕБРР с софинансированием из республиканского и местного бюджета – на 690,6 млн. тенге(с учетом перенесенных); строительство тепловых сетей и сооружений на них -258 млн. тенге, работ по реконструкции, капитальным ремонтам и замене тепловых сетей на 229 млн. тенге; капитальным ремонтам котельного, реконструкции котельно-вспомогательного оборудования на 148 млн. тенге; выполнение мероприятий по энергосбережению и электроснабжению объектов на 75 млн. тенге; выполнение мероприятий по снижению негативного воздействия на окружающую среду на 245 млн. тенге; выполнение мероприятий по реконструкции существующих зданий и сооружений на 140 млн. тенге; на обновление средств информационных технологий и ремонт электрооборудования 40 млн. тенге; на замену устаревшего и приобретение нового оборудования – 42 млн. тенге. В том числе выполнение мероприятий 2021 года, срок исполнения которых перенесен на 2022 год на 188 211 тыс. тенге, из них по проекту модернизации – 157,7 млн. тенге, замена оборудования – 30,5 млн. тенге. Запланирован ремонт 15 участков тепловых сетей (4,4 км.к.).

Так же в планах на 2022 год - внедрение ряда мероприятий по улучшению качества обслуживания: разработка функции получения акта–сверки через личный кабинет и мобильное приложением, оптимизация чат-ботов, систематизация приложения Мобильный контролер, позволяющего работать в он-лайн режиме. Кроме того, в планах установка 40 шт устройств передачи данных с приборов учета тепловой энергии (модемов стандарта GSM) на объекты потребителей.

Изменения тарифов до конца 2022 года не предполагается.

Все перечисленные мероприятия позволят обеспечить бесперебойное и качественное теплоснабжение и обслуживание потребителей АО «УК ТС».