**Информация к отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.02.2022г. по 31.01.2023г.**

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 01.02.2022г. по 31.01.2023г.(тарифный период) и 2022 год:

1. **Об исполнении инвестиционных программ.** Инвестиционная программа за тарифный период АО «УК ТС» выполнена на **1 667, 06** млн. тенге. Из них в 2022 году на сумму **207,064** млн. тенге выполнены мероприятия инвестиционной программы 2021 года, сроки исполнения которой перенесены с 2021 на 2022 год. В натуральном выражении выполнение мероприятий составило 100%. Из общей суммы фактически выполненных мероприятий тарифного года 41,6% - это реализация проекта «Модернизация системы теплоснабжения города Усть-Каменогорска» по кредитному договору с ЕБРР; 21,1% - реконструкция и капитальный ремонт тепловых сетей и сооружений на них; 12,4% - перенесенные мероприятия; 9,9%- мероприятия направленные на снижение негативного воздействия на окружающую среду; 9,6% - ремонт котельного оборудования и оборудования технологических процессов производства тепловой энергии, 2,7% - мероприятия, по электроснабжению производственных объектов, ремонту приборов и автоматики, 2,5 % - замена устаревшего и приобретение нового оборудования; 0,2% - разработка ПСД.

**2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности** АО «УК ТС» за 2022 год. Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2022 г.» суммарный доход составил 10239,422 млн. тг. Расходы c учетом - КПН составили 10279,599 млн. тг. В итоге, убыток предприятия составил 40,177 млн.тг.

**3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг за тарифный год.** В отчетном периоде реализовано тепловой энергии 2017,38 тыс. Гкал, т.е. практически на уровне, утвержденном в тарифной смете. Разница составляет всего 0,99%.

Регулируемые услуги выполнялись в 2022 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха, в декабре 2022 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма перерасчета составила 128,4 млн. тенге с НДС. Перерасчет по качеству предоставляемых услуг за период с 26.11.22-01.12.22гг. физическим лицам, присоединенным к источнику ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ», составил 24,4 млн. тенге (с НДС).

**4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг**. За 2022 год в Центр персонального обслуживания поступило 71 955 обращений (около 5 996 обращений в месяц). Так же Call-центр АО «УКТС» принял 390 221 звонков (более 32 518 обращений в месяц). Принято 48 945 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. В информационной базе зарегистрировано 17 829 потребителей с электронными адресами. Для удобства потребителей АО «УК ТС» в абонентском отделе КГП на ПХВ «ӨСКЕМЕН-ВОДОКАНАЛ», по адресу пр. Шәкәрім, 180, возобновило прием потребителей по вопросам теплоснабжения.  
В 2022 г. в мобильном приложении «УК ТС личный кабинет» и на сайте ukteplo.kz добавлена функция на получение акта сверки для физических лиц.   
В 2022 г. поступило 11 благодарностей на качество работы сотрудников и 123 обращения 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 99-98% потребителей (населения и юридических лиц соответственно), а качеством теплоснабжения – 99-99% соответственно. Работает страница предприятия в социальных сетях Instagram и Facebook освещает деятельность предприятия, размещается информация по отключениям горячей воды, вакансиях и т.д. Данные за 2022 год: количество изданных публикации – 217; количество подписчиков – 12 539 человек. Начиная с января 2022 года по 01 января 2023 года отвечено на 1 528 комментариев потребителей под публикациями в Instagram; 2 007 потребителей получили ответ на обращение в директ. Все жалобы и комментарии отрабатываются в оперативном режиме.

Запущена страница предприятия в социальных сетях Instagram и Facebook, где освещается деятельность предприятия. Инстаграм является одной из самых широко используемых социальных сетей. Присутствие Предприятия в инстаграм позволяет ему стать ближе к потребителям, оперативно реагировать на их обращения, оставаться в тренде и быть конкурентноспособными в сфере оказания услуг.  
Страница Предприятия @ukts\_info создана 30 июля 2019 года. По состоянию на 1 января 2023 года: количество изданных публикации – 217;  
количество подписчиков – 12 539 человек. Начиная с января 2022 года:  
отвечено на 1528 комментариев потребителей под публикациями в инстаграм;  
2007 потребителей получили ответы на обращение в директ.  
25 мая 2022года был разработан и запущен таплинк, количество посещении за полгода в среднем составил – 684 посещения.  
Основной целью работы в инстаграме является обеспечение диалога между потребителями и Предприятием в рамках концепции «Слышащего государства», увеличение грамотности потребителей, а также информирование о сервисах, достижениях предприятия и его сотрудниках.

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 № 263-ОД от 29 ноября 2022 года. Всего расходы АО «УК ТС» с учетом покупки тепла от ТЭЦ составили 9 807,9 млн.тг. при тарифном плане 9051,2 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 2017-2021гг., не учтенных УО при утверждении тарифа. Так же, в связи с дефицитом тарифного дохода по большинству статей сметы расходы были утверждены на 2022 год с дефицитом и при корректировке в виду дефицита тарифного дохода не были изменены. В целом, по итогам работы за 2022 год, экономия по статьям затрат АО «УК ТС» не превысила допустимые 5%.

Показатели качества, надежности и эффективности для АО «УК ТС» на 2022 год не утверждались.

**6. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги.** В планах на 2023 год у АО «УК ТС» - выполнение мероприятий утвержденной инвестиционной программы на сумму 1159,025 млн. тг., и перенесенных с прошлого года мероприятий на сумму 313, 825 млн. тенге, в т.ч. реконструкция тепловых сетей и сооружений на них -619,8 млн. тенге, капитальным ремонтам котельного, реконструкции котельно-вспомогательного оборудования на 300,1 млн. тенге; выполнение мероприятий по снижению негативного воздействия на окружающую среду на 93,8 млн. тенге; выполнение мероприятий по энергосбережению и электроснабжению объектов на 79,3 млн. тенге; ремонт системы электроснабжения производственных объектов -35,2 млн. тенге, выполнение мероприятий по реконструкции существующих зданий и сооружений на 11,1 млн. тенге; на обновление средств информационных технологий – 12,4 млн. тенге; на замену устаревшего и приобретение нового оборудования – 7,4 млн. тенге.

Так же в планах на 2023 год - внедрение ряда мероприятий по улучшению качества обслуживания: осуществление приема показаний по счетчикам горячей воды представителями ТОО «ЕРЦ-Восток» с внесением данных через цифровые сервисы, увеличение линий круглосуточной голосовой почты (560-900) с 5 до 11; предоставление возможности получения оцифрованных акта сверки и договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией через ЭЦП; предоставление возможности для юридических лиц по средствам чат-ботов (Whats App, Telegram) передать показания и получить информацию по взаиморасчетам; приём оплаты через мобильное приложение « УК ТС личный кабинет».

Возможность изменения тарифов до конца 2023 года зависит от определенных Уполномоченным органом сроков внедрения и реализации государственных программ и (или) национальных проектов, а также утверждения документов системы государственного планирования, направленных на снижение износа теплоэнергетического оборудования.

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