

Бекітілген тарифтік сметаның 01.02.2023 ж. – 31.01.2024 ж. аралығы кезеңінде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге мүдделі тұлғалар алдында есеп беруге арналған ақпарат

Қазақстан Республикасының «Табиғи монополиялар туралы» Заңына, Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің «Табиғи монополиялар субъектілерінің қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» 2019 жылғы 13 тамыздағы № 73 бұйрығына сәйкес, «Өскемен жылу жүйелері» АҚ Сіздердің назарларыңызға тұтынушылар мен өзге мүдделі тұлғалар алдында 01.02.2023 ж. бастап 31.01.2024 ж. дейін (тарифтік кезең) және 2023 жылы бекітілген тарифтік смета кезеңінде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы есеп беруге арналған ақпаратты ұсынады:

1. Инвестициялық бағдарламалардың орындалуы туралы. Инвестициялық бағдарлама «ӨЖЖ» АҚ тарифтік кезеңінде 1 409,55 млн. теңге сомасына орындалды. Оның ішінде 2023 жылы **316,6** млн. теңге сомасына 2022 жылғы инвестициялық бағдарламаның іс-шаралары орындалды, оның орындалу мерзімі 2022 жылдан 2023 жылға ауыстырылды. Кейінге қалдырылған іс-шаралар бойынша орындау 100% -ды құрады.

«ӨЖЖ» АҚ-ға тәуелді емес себептер бойынша 817,5 млн. теңге сомасына 18 іс-шараның орындау мерзімі 2024 жылға ауыстырылды. Сондай-ақ, жылу энергиясын сату көлемінің төмендеуіне байланысты тарифтік кірістің түспеуі себебінен «ӨЖЖ» АҚ-да 265,9 млн. теңге сомасына ЖК-нің 4 іс-шарасын орындауға қаржы жетіспеді.

Іс жүзінде орындалған іс-шаралардың жалпы сомасынан 31,6%-зы – бұл жылу желілері мен олардың құрылыстарын іске асыру және жөндеу; 22,5%-зы – мерзімі ауыстырылған іс-шаралар; 16,5%-зы – қазандық жабдықтары мен технологиялық үрдістерді жөндеу; 7,2%-зы – өндірістік нысандарды электр энергиясымен жабдықтау, аспаптар мен автоматика жабдықтарын жөндеу жөніндегі іс-шаралар; 4,7%-зы – қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды қайта жаңарту, жаңғырту және жөндеу; 3,8%-зы – қоршаған ортаға жағымсыз әсерді төмендетуге бағытталған іс-шаралар; 3,7%-зы – ескірген жабдықты ауыстыру, жаңа жабдықты жөндеу және сатып алу; 3,6%-зы – «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасын іске асыру аясында ақпараттық технологиялар құралдарын жаңарту; 3,4%-зы – жергілікті бюджеттен қоса қаржыландыра отырып ЕҚДБ-мен жасалған кредиттік келісімшарт бойынша «Өскемен қаласының жылумен жабдықтау жүйесін жаңғырту» жобасын іске асыру; 3,1%-зы – энергия үнемдеуге және энергия тиімділігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.

2. «ӨЖЖ» АҚ 2023 жылғы қызметінің негізгі қаржылық-экономикалық көрсеткіштері туралы. Аудиттелмеген «2023 жылдың 31 желтоқсанында аяқталатын жылдағы жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес жиынтық табыс 13

225 млн. теңгені құрады. Есепке алынған шығыстар КТС-мен бірге 13 215 млн. теңгені құрады. Нәтижесінде кәсіпорынның пайдасы 9,9 млн. теңгені құрады.

3. Тарифтік жылға ұсынылған реттеліп көрсетілетін қызметтердің көлемі туралы. Есепті кезеңде 1968,4 мың Гкал жылу энергиясы сатылды, бұл тарифтік сметада бекітілген деңгейден 1,6% - ға төмен. Айырмасы 31,4 мың Гкал-ды құрады.

Реттелетін қызметтер 2023 жылы тиісті сапамен орындалды.

Жылу беру жүйесіне жылу энергиясы кестеге сәйкес жеткізілді. Сыртқы ауаның нақты температурасын ескере отырып, 2023 жылдың желтоқсанында үйінде ортақ есептеу аспаптары жоқ тұтынушыларға жылу беру қызметтерінің құнын қайта есептеу орындалды. Қайта есептеу сомасы ҚҚС-пен бірге 220 млн. теңгені немесе тозығы жеткен үйде тұратын тұтынушы үшін орташа есеппен 1 ш.м. 56,56 теңгені құрады; ЖҮЖЕА-мен жабдықталмаған үйде тұратын тұтынушы үшін орташа есеппен 1 ш.м. 67,89 теңгені құрады.

4. Реттелетін қызметтерді тұтынушы тұлғалармен жүргізілетін жұмыс туралы. Дербес қызмет көрсету орталықтарында жылумен жабдықтау мәселелері бойынша тұтынушыларды күнделікті қабылдау жүргізіледі. 2023 жылы дербес қызмет көрсету орталықтарында 98 618 өтініш (айына шамамен 8 218 өтініш) және «ӨЖЖ» АҚ Call-орталығында 112 234 өтініш (айына 9 353-тен астам өтініш) тіркелді. Тәулік бойы автожауап берушіге 91085 есептеу аспаптарының көрсеткіштері қабылданды. Ақпараттық мәліметтер қорында электрондық мекенжайлары бар 15 469 тұтынушы тіркелді.

Тұтынушыларға қызмет көрсету тетіктерін кеңейту аясында Өскемен қаласының коммуналдық кәсіпорындарының қызметтерін қашықтықтан алу үшін тұтынушыларға арналған edoc.ukteplo.kz Коммуналдық қызметтер орталығы әзірленді. «ӨЖЖ» АҚ кәсіпорнында көппәтерлі және жеке жер үйлердің тұрғындары үшін, сондай-ақ, заңды тұлғалар үшін жылу энергиясымен жабдықтауға шарттар жасасу бойынша қызметтер қолжетімді. Сонымен қатар, тұтынушылар қосымша келісімдер жасай алады, салыстыру актілерін, бірыңғай төлем құжатын ала алады. 2023 жылы «ӨЖЖ жеке кабинет» мобильді қосымшасында жылу энергиясы үшін төлемді қабылдайтын барлық екінші деңгейдегі банктерге ауысу пернелері көрсетілген қызметі іске қосылды. «ӨЖЖ жеке кабинет» мобильді қосымшасында тіркелген дербес шоттардың саны қазіргі уақытта 51812 л/шотты құрайды.

2023 жылы кәсіпорынның атына тұтынушылардан 75 шағым түсті, оның ішінде: 1 - пәтердегі шу бойынша; 1 - ыстық су құбырының жоғары температурасы бойынша; 1 - жұмыс істемейтін сүлгі кептіргіші бойынша; 72 - пәтердегі төмен температура бойынша.

Әрбір шағым бойынша іс-шаралар жоспары жасалып, олардың себептері анықталды. Қарастырылған мәселелердің барлығы кәсіпорынның

жауапкершілігінен тыс туындағаны анықталды. Аталған барлық жағдайларда жылу беру жүйесіне жылу энергиясы кестеге сәйкес берілгені анықталды.

Бір жыл ішінде қызметкерлердің жұмыс сапасы үшін 11 алғыс тіркелді.

2023 жылғы шілдеден қазанға дейін жеке/заңды тұлғалардың тұтынушыларының қанағаттанушылығын анықтау мақсатында сауалнама жүргізілді. Жеке тұлғалар арасында 2 803 тұтынушыға сауалнама жүргізілді, оның ішінде:

– көрсетілген қызметтерге ризашылығын білдірген тұлғалар - 95 %. Заңды тұлғалар арасында 120 тұтынушыға сауалнама жүргізілді, оның ішінде: көрсетілген қызметтерге ризашылығын білдірген тұлғалар – 96 %. Тұтынушылардың қызмет көрсету сапасына қанағаттануының орташа деңгейі - 95,5 %.

Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде кәсіпорынның парақшалары қызмет етеді, аталған парақшалар беттерінде кәсіпорынның қызметі, ыстық суды өшіру, бос жұмыс орындары және т.б. туралы ақпарат жарияланады. Парақшаға жазылған барлық шағымдарға, сұрақтар мен ой-пікірлерге жедел түрде жауап қайтарылады. Кәсіпорынның Instagram парақшасы оның өз тұтынушыларына жақын болуға, тұтынушылардың өтініштеріне жедел түрде көңіл бөлуге, заман талабы мен тренд қадамынан қалыспауға және қызмет көрсету саласында бәсекеге қабілетті болуға мүмкіндік береді.

Кәсіпорынның «@ukts_info» инстаграм парақшасы 2019 жылдың 30 шілдесінде құрылды.

Парақшада 2024 жылғы 1 қаңтарға дейін төмендегі шаралар іске асырылды:

- жарияланған жарияланымдар саны - 184;
- парақшаға жазылған тұлғалар саны - 14 727 адам, салыстыру үшін алатын болсақ, 2023 жылдың 1 қаңтарында парақшаға 12 539 адам жазылды, яғни, таза өсім 2 188 жазылушы санын құрады.

2023 жылдың қаңтар айынан бастап:

- Instagram жарияланымдары астында жазылған тұтынушылардың 1023 ой-пікірлері мен сұрақтарына жауап берілді;
- 1736 тұтынушы директ бөліміне жүгініп, өз сұрақтарына жауап алды.
- тапликке кірген тұлғалар саны, яғни, 2023 жылы белсенді сілтеме бойынша өткен тұлғалар саны 9495 құрады.

Instagram парақшасының негізгі мақсаты «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы аясында тұтынушылар мен Кәсіпорын арасындағы сұхбаттасуды қамтамасыз ету, тұтынушылардың сауаттылығын арттыру, сондай-ақ, кәсіпорынның қызметі, жетістіктері және қызметкерлері туралы хабардар ету болып табылады. 2023 жылы 2 ГАЖ – ға түскен өтініштер саны-27, мысалы, 2022 жылы 207 болды.

5. Бекітілген тарифтік сметаның баптарға сәйкес орындалуы туралы. «ӨЖЖ» АҚ-ның тарифтік кезеңде әрекет ететін жылу энергиясын өндіруге, беруге және таратуға, жабдықтауға арналған тарифтік смета ШҚО бойынша ТҚРМ 28.11.2023 жылғы №227-ОД бұйрығымен бекітілген.

«ӨЖЖ» АҚ-ның барлық шығындары, оның ішінде ЖЭО-дан жылу сатып алу шығынын ескере отырып есептегенде, тарифтік жоспардың сомасы 11 168 млн. тг. құрағанымен 11 793 млн. теңге сомасына шықты. Шикізат пен материалдарды, ЖЖМ сатып алу, аспаптарды тексеру, сараптама ұйымдарының қызметтері, байланыс, сақтандыру қызметтері және «ӨЖЖ» АҚ персоналының қызметтік іс-сапарлары, ауыспалы шығындардың артуы – отын сатып алу, оны жеткізу және түсіру, электр энергиясын сатып алу, меншікті қазандықтардың өндірісі нәтижесінде ұлғайған ауаға шығарылатын заттар шығынын өтеу, тарифті бекіту кезінде уәкілетті орган тарапынан есепке алынбаған 2017-2022 жылдары салынған және теңгерімге қабылданған желілер мен активтердің көлемі үшін амортизация шығындарын өтеу сияқты жеке баптар бойынша қаражатты артық жұмсау өндірістік және заңнамалық қажеттіліктен туындады. Сондай-ақ, тарифтік кіріс тапшылығына байланысты сметаның көптеген баптары бойынша шығыстар инфляцияның нақты деңгейін (10,1%) есепке алмай, 2023 жылға тапшылықпен бекітілді және сметаны түзету кезінде тарифтік кіріс тапшылығына байланысты өзгертілген жоқ. Жалпы алғанда, кәсіпорынның 2023 жылғы жұмысының қорытындылары бойынша «ӨЖЖ» АҚ шығындарының баптары негізінде үнемдеу рұқсат етілген 5% - дан аспады.

2023 жылға арналған «ӨЖЖ» АҚ үшін сапа, сенімділік және тиімділік көрсеткіштері бекітілген жоқ. Сметадағы қаражат тапшылығына байланысты 2023-2024 жылғы жылыту маусымы басталғанға дейін стратегиялық тауар – көмір мен дизель отынын сатып алуға және жылыту маусымының үздіксіз жүргізілуі үшін бюджеттен 392,5 млн. теңге мөлшерінде субсидия бөлінді. Тарифтік сметаға енгізілген көмір көлемі 86 864 мың теңгені құрайды, ал көмірдің нақты шығыны 108 772 мың теңгені құрайды, яғни, 25,2% - ға артық. Тарифтік кезеңде көмірдің құны 19% - ға өсті. Сондай-ақ, ЕҚДБ міндеттемелерін төлеу бойынша сметада ескерілген пайыздық мөлшерлеме 13,75%-дан 23,82%-ға дейін жоғарылағандықтан және бекітілген тарифтік сметада банк міндеттемелерін төлеуге қаражат көзделмегендіктен 249,7 млн.теңге субсидия бөлінді.

6. Кәсіпорын қызметінің болашағы, оның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге қатысты тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы. «ӨЖЖ» АҚ-ның 2024 жылға арналған жоспарында 1857,9 млн. теңге сомасына бекітілген инвестициялық бағдарламаның іс-шараларын және өткен жылдан ауыстырылған 817,5 млн. теңге сомасын құрайтын іс-шараларды орындау көзделген, оның ішінде жылу желілері мен олардың құрылыстарын қайта жаңарту - 1442 млн. теңге, қазандықты күрделі жөндеу, қазандықтың қосалқы жабдықтарын қайта жаңарту -

233 млн. теңге; қоршаған ортаға шығарылатын жағымсыз әсерді төмендету - 64,7 млн. теңге; энергия үнемдеу бойынша іс-шараларды орындау – 37,5 млн.теңге, өндірістік нысандарды электр энергиясымен жабдықтау құрал-жабдықтарын жөндеу – 10,3 млн. теңге; қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды қайта жаңарту – 55 млн. теңге; ақпараттық технологиялар құралдарын жаңарту – 14 млн. теңге; ескірген жабдықты ауыстыру және жаңа жабдықты сатып алу – 0,5 млн. теңге сомасын құрайтын іс-шараларды орындау.

Сондай ақ, 2024 жылға арналған жоспарда төмендегі іс-шараларды орындау көзделеді:

коммуналдық қызметтер орталығы қызметінің аясын кеңейту (салыстыру актісін алу, жеке және заңды тұлғалардың тұтынушыларын жылу энергиясымен жабдықтау қызметтерін көрсетуге шарт жасасу, борышты бөліп төлеуге өтінім беру қызметтері),

жеке кабинетте «ӨЖЖ жеке кабинеті» мобильдік қосымшасында және Коммуналдық қызметтер орталығында бірыңғай төлем құжатын орналастыру,

заңды тұлғалар үшін көрсеткіштерді беру, есепке алу аспаптарын тексеру мерзімдерін нақтылау, өзара есеп айырысу бойынша ақпарат алу мүмкіндігі қосылған What' s App чат-бот сервисін әзірлеу,

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

2024 жылдың соңына дейін тарифтердің өзгеруі Уәкілетті орган тарапынан белгіленген мемлекеттік бағдарламаларды және (немесе) ұлттық жобаларды енгізу және іске асыру мерзімдеріне, сондай-ақ, ҚР заңнамасындағы өзгерістерге байланысты жүзеге асырылуы мүмкін.

Жоғарыда аталған барлық іс-шаралар «ӨЖЖ» АҚ тұтынушыларын жылу энергиясымен үздіксіз және сапалы түрде жабдықтауға және оларға сапалы қызмет көрсетуге мүмкіндік береді.