**2020 жылғы реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есепке 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-ы "Өскемен жылу жүйелері" АҚ сіздердің назарларыңызға тұтынушылар мен басқа да мүдделі тұлғалар алдында бекітілген тарифтік сметаның орындалуы туралы, бекітілген инвестициялық бағдарламаның орындалуы туралы, 2021 жылғы 28 сәуірде ZOOM арқылы өткізілген 2020 жылға арналған реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы есеп беру бойынша ақпаратты ұсынады. Есепті жүргізу кезінде «ӨЖЖ» АҚ-ы тұтынушыларды ақпараттандырды:

**1. Инвестициялық бағдарламалардың орындалуы туралы.** Бекітілген 1 335,6 млн.теңге сомаға (2021 жылға көшірілгендерді есепке алмағанда 1 298 млн. теңге) «ӨЖЖ» АҚ 2020 жылға арналған инвестициялық бағдарламасы 1 102 млн. теңгеге орындалды. Сондай-ақ 2020 жылы 182,87 млн.теңге сомасына 2019 жылғы инвестициялық бағдарламаның іс-шаралары орындалды, оның орындалу мерзімі 2019 жылдан 2020 жылға ауыстырылды. Заттай көріністе бекітілген іс-шаралардың орындалуы 100% - ды құрады. 2020 жылы нақты орындалған іс - шаралардың жалпы сомасынан 32,5% - жылу жүйелері мен ондағы құрылыстарды күрделі жөндеу, 16,6% - жылу энергиясын өндірудің технологиялық процестерінің қазандықтары мен жабдықтарын жөндеу, 16,4% - қоршаған ортаға теріс әсерді төмендетуге бағытталған іс-шаралар, 12,3 % - ЕҚДБ қаражатын тарта отырып, Өскемен қаласын жылумен жабдықтауды жаңғырту бойынша жобаны іске асыру, 9,8% - өндірістік нысандарды, БӨҚжА аспаптарын электрмен жабдықтауды жөндеу, 8,5% - ескірген жабдықты ауыстыру және жаңа жабдықты сатып алу, – 3%, ғимараттар мен құрылыстарды күрделі жөндеу – 0,9% құрады.

**2. «ӨЖЖ»АҚ-ның 2020 жылғы қызметінің негізгі қаржы-экономикалық көрсеткіштері туралы.** «2020 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жыл ішіндегі жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес жиынтық кіріс 8 120 млн.теңгені құрады. КТС ескерілген шығындар 8 346,7 млн.теңгені құрады. Нәтижесінде, салық салынғаннан кейін кәсіпорынның шығыны 226,6 млн.теңгені құрады.

**3. 2020 жылға реттеліп көрсетілетін қызметтердің көлемі туралы.** Есепті жылы жылу энергиясы 1900 мың Гкал сатылды, бұл тарифтік сметада бекітілген көлемдерден 3% - ға жоғары. Бекітілген тарифтік сметамен салыстырғанда 2020 жылы жылу энергиясын тұтыну көлемінің ұлғаюы қаланың сол жақ жағалау бөлігінде МТЖ белсенді құрылысының нәтижесінде жаңа тұтынушылардың қосылуына, сондай-ақ Жаңа Согра кенті, Радужный ауылы және Солнечный ауылы тұтынушыларының жылу жүйелеріне қосылуына байланысты болды.

Реттелетін қызметтер 2020 жылы тиісті сапамен орындалды.

Жылу беру жүйесіне жылу беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілді. Сыртқы ауаның нақты температурасын ескере отырып, 2020 жылғы желтоқсанда үйге ортақ есептеу аспаптары жоқ тұтынушыларға жылыту бойынша көрсетілетін қызметтердің құнын қайта есептеу орындалды. Тұтынушыларға қайтарылу сомасы ҚҚС-мен 168,7 млн.теңгені құрады.

**4. Реттеліп көрсетілетін қызметтерді тұтынушылармен жүргізілетін жұмыс туралы.** 2020 жылы дербес қызмет көрсету орталығына 68 571 өтініш келіп түсті (айына 7 000-ға жуық өтініш). Сонымен қатар «ӨЖЖ» АҚ Call-орталығы 469 262 қоңырау қабылдады. Тәулік бойы автоматты жауап беру құрылғысына есептеу құралдарының 51 962 көрсеткіші қабылданды. Ақпараттық базада электрондық адресі бар 11 474 тұтынушы тіркелген.

Жаңа Согра к., Радужный және Солнечный а. тұратын тұтынушылардың ыңғайлылығы үшін «ТАЗА ӨСКЕМЕН» ШЖҚ КМҚК абоненттік бөлімінде «ӨЖЖ» АҚ қызмет көрсету орны ашылды, онда тұтынушылар жылумен жабдықтау мәселелері бойынша кеңес ала алады, шарт жасасады/қайта жасасады, ыстық судың жеке аспаптары бойынша көрсеткіштерді бере алады және т. б. көрсеткіштерді беру және төлем сомасын WhatsApp және Telegram (UKTSbot) чат-боты арқылы, сондай-ақ мобильді қосымша арқылы білуге болады. М.Горький көшесі, 61 мекен-жайындағы күту залында көрсеткіштерді қабылдау бойынша ақпараттық киоск орнатылған. Бұл кисок оператормен байланыссыз көрсеткіштерді беруге және төлем сомасын білуге мүмкіндік береді.

2020 жылы қызметкерлердің жұмыс сапасына 19 алғыс және 95 шағым түсті, оның ішінде 1 шағым қызмет көрсету сапасына, 94 шағым жылумен жабдықтау сапасына келіп түсті, барлық шағымдар бойынша талдау жүргізілді, олардың пайда болу себептері анықталды және түзету әрекеттері жүргізілді. Талдау өтініштердің себептері «ӨЖЖ»АҚ-ның пайдалану жауапкершілігінің шегінен тыс екенін көрсетті. Жылыту маусымына дайындық мәселелері бар нысандарда көшпелі кеңестер өткізілді. Сауалнама нәтижелері бойынша тұтынушылардың (халықтың және заңды тұлғалардың) 99% – ы қызмет көрсету сапасына, ал жылумен жабдықтау сапасына тиісінше 98% - ы қанағаттандырылды.

Instagram және Facebook Instagram әлеуметтік желілерінде кәсіпорынның парақшасы іске қосылды, онда кәсіпорынның қызметі жарияланады, ыстық суды өшіру, бос жұмыс орындары және т.б. бойынша ақпарат орналастырылады, Instagram парақшасында жазылушылар саны 4,5 мыңнан астам адам. Барлық шағымдар мен түсініктемелер жедел режимде пысықталады.

**5. Бекітілген тарифтік сметаның баптардан кейінгі орындалуы туралы.** «ӨЖЖ» АҚ үшін қолданыстағы жылу энергиясымен жабдықтауға, беруге және өндіруге арналған тарифтік смета ШҚО бойынша ТМРБҚ 2020 жылғы 30 қарашадағы № 162-НҚ бұйрығымен бекітілген. ЖЭО-дан жылу сатып алуды есепке алғанда, «ӨЖЖ» АҚ -ның ЖЭО-дан жылу сатып алуды есепке алғандағы шығыстары 7 199 млн.теңге тарифтік жоспар кезінде 7 872 млн. теңгені құрады. Шығындардың жекелеген баптары бойынша шығындар – шикізат пен материалдар, ЖЖМ, тексеру, байланыс, зерттеу, гидрохимиялық жуу және сығымдау, іске қосу– жөндеу жұмыстары және диагностикалау, ӨЖЖ қызметкерлерін сақтандыру бойынша шығындардың өсуі өндірістік және заңнамалық қажеттіліктен туындады, тозудың, электр энергиясына және мүлік салығына шығындардың өсуі-2017-2020 жылдары салынған және теңгерімге қабылданған желілер мен активтердің елеулі көлемдерімен байланысты. Сондай-ақ, сметаның көптеген баптары бойынша тарифтік кірістің тапшылығына байланысты шығыстар тапшылықпен 2020 жылға бекітілді. Жалпы, 2020 жылғы жұмыс қорытындылары бойынша "ӨЖЖ" АҚ шығындарының баптары бойынша үнемдеу жол берілетін 5% - дан аспады.

«ӨЖЖ» АҚ үшін 2020 жылға арналған сапа, сенімділік және тиімділік көрсеткіштері бекітілмеген.

**6. Қызметтің перспективалары, оның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы.** «ӨЖЖ» АҚ -ның 2021 жылға арналған жоспарында - 3 215 млн.теңге сомасына бекітілген инвестициялық бағдарламаның іс-шараларын орындау, оның ішінде республикалық және жергілікті бюджеттен қоса қаржыландырумен ЕҚДБ-мен кредиттік» жобасын іске асыру бойынша жұмыстарды орындау – 2 136,5 млн теңгеге; жылу желілерін қайта құру, күрделі жөндеу және ауыстыру бойынша жұмыстарды 665 млн теңгеге; қазандықтарды күрделі жөндеу, қазандық-қосалқы жабдықтарды қайта жаңарту бойынша жұмыстарды 192 млн теңгеге орындау; энергия үнемдеу және электрмен жабдықтау нысандарын 131 млн теңгеге орындау; қоршаған ортаға теріс әсерді 63 млн теңгеге төмендету жөніндегі іс – шараларды орындау; қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды қайта жаңарту жөніндегі іс-шараларды 19 млн теңгеге орындау; ақпараттық технологиялар құралдарын жаңартуға 6 млн теңге; ескірген жабдықтарды ауыстыруға және жаңа жабдықтар сатып алуға - 1,8 млн теңге. Сондай - ақ, жоспарларда-2020 жылғы іс-шараларды орындау, оларды орындау мерзімі 2021 жылға 37 612 мың теңгеге ауыстырылған. 2021 жылға жылу желілерінің 12 учаскесін жөндеу жоспарланған (4449 п.м.). 2021 жылы қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша бірқатар іс-шараларды енгізу жоспарлануда: Телеграмбот арқылы есеп айырысу парағын жүктеу функциясын әзірлеу, мобильді қосымша арқылы салыстырып тексеру актісін алу бойынша функционал әзірлеу, Жаңа Согра кентінде Өскемен көшесі, 14а мекен-жайында тұрақты қызмет көрсету орнын ұйымдастыру, сонымен қатар тұтынушылардың нысандарында жылу энергиясын есептеу аспаптарынан (ЖҮЕА) деректерді беру құрылғыларының кемінде 30 данасын (GSM стандартының модемдерінен) орнату болып табылады.

2021 жылдың соңына дейін тарифтердің өзгеруі болжанбайды.

Барлық аталған іс-шаралар «ӨЖЖ» АҚ-ның тұтынушыларын үздіксіз және сапалы жылумен жабдықтауды және қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.