**2019 жылғы реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну бойынша қызметтің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпарат**

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің «Табиғи монополиялар субъектілерінің қызметті жүзеге асыру ережесін бекіту туралы» 2019 жылғы 13 тамыздағы № 73 бұйрығына сәйкес, Қазақстан Республикасы Президентінің 15.03.2020 ж. № 285 Жарлығының 3-тармағының 5) тармақшасын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының «Төтенше жағдай туралы» Заңын басшылыққа ала отырып, «Өскемен жылу жүйелері» АҚ Сіздердің назарларыңызға тұтынушылардың және өзге де мүдделі тұлғалардың 2019 жылғы реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну бойынша қызметінің қорытындылары туралы есеп беру туралы ақпаратты назарларыңызға ұсынады:

**1. Инвестициялық бағдарламаларды орындау туралы.** 1191,8 млн.теңге сомасында бекітілген инвестициялық бағдарлама 2019 жылы 837,9 млн. теңгеге орындалды, бұдан басқа 189,3 млн. теңге сомасына 8 іс-шараны орындау мерзімі 2020 жылға ауыстырылды. Сондай-ақ,2019 жылы 2,5 млн.теңге сомасына жобалық-сметалық құжаттамаға сараптама жүргізілді, оның орындалу мерзімі 2018 жылдан 2019 жылға ауыстырылды.Заттай көріністе іс-шаралардың орындалуы 100% құрады. 2019 жылы Нақты орындалған іс - шаралардың жалпы сомасынан 56% - жылу желілері мен жабдықтарын, олардағы құрылыстарды жөндеу, 20% - жылу энергиясын өндірудің технологиялық процестерінің қазандық жабдықтары мен жабдықтарын жөндеу, 15% - өндірістік объектілерді, БӨАжА аспаптарын электрмен жабдықтауды жөндеу, 12% - ескірген жабдықтарды ауыстыру және жаңа жабдықтарды сатып алу.

**2. 2019 жылғы «ӨК ЖЖ» АҚ қызметінің негізгі қаржы-экономикалық көрсеткіштері туралы.** 2019 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жыл ішіндегі жиынтық пайда туралы аудиттелмеген "есепке сәйкес жиынтық кіріс (өзге де кірістерді ескере отырып) 7 925 млн.теңгені құрады. оның ішінде реттелетін қызметтерден 7 378 млн.тг. Шығындар барлығы 8 307 млн. теңгені құрады. оның ішінде реттелетін қызметтер бойынша шығыстар 7 572 млн.тг. Нәтижесінде, салық салынғаннан кейінгі кәсіпорынның шығыны 382 051 мың теңгені құрады.

**4. Реттелетін қызметтерді тұтынушылармен жүргізілетін жұмыс туралы.** 2019 жылы жеке қызмет көрсету орталығына 129 599 өтініш келіп түсті (айына 10 000 өтініш). Сондай-ақ «ӨК ЖЖ» АҚ Call-орталығы 453 479 қоңырауды қабылдады. Тәулік бойы автожауапбергішке 84 624 есептеу аспаптарының көрсеткіштері қабылданды. Ақпараттық базада электронды мекен-жайлары бар 10 098 тұтынушы тіркелген. М. Горький 61 мекенжайы бойынша дербес қызмет көрсету орталығында өз-өзіне қызмет көрсету жұмыс орны ашылды, онда тұтынушылар электронды-цифрлық қолтаңбаның көмегімен қашықтықтан инженерлік коммуникацияларға қосылуға техникалық шарттарды беруге өтінім бере алады, электрондық-цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып, электрондық форматта қашықтықтан жұмыс режимінде және Еgov порталындағы жеке кабинеттен мекен-жай мәліметтерін ала алады. 2019 жылы қызметкерлердің жұмыс сапасына 25 алғыс және 87 шағым түсті, оның ішінде Қызмет көрсету сапасына 3 шағым, жылумен қамту сапасына 84 шағым, барлығы бойынша талдау жүргізілді, пайда болу себептері анықталды және түзету іс-әрекеттері жүргізілді. Талдау өтініштердің себептері «ӨК ЖЖ» АҚ-ның пайдалану жауапкершілігінің шектерінен тыс екенін көрсетті. Жылыту маусымына дайындық мәселелері бар объектілерге көшпелі кеңестер өткізілді. Сауалнама нәтижелері бойынша тұтынушылардың (тұрғындар мен заңды тұлғалар) 99% – ы қызмет көрсету сапасына, ал жылумен қамту сапасына тиісінше 97% қанағаттандырылды.

Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде кәсіпорынның парақшасы іске қосылды, онда кәсіпорынның қызметі баяндалады, ыстық суды өшіру, бос жұмыс орындары және т. б. туралы ақпарат орналастырылады. ЖМК к., Куленов ат.к. және 19 т.а. тұратын тұтынушыларға ыңғайлы болу үшін «Шығысэнерготрейд» ЖШС бөлімшесіндегі «ӨК ЖЖ» АҚ-ның қызмет көрсету орындары ашылды, онда тұтынушылар жылумен қамтамасыз ету мәселелері бойынша кеңес ала алады, келісім-шарт жасасып/қайта жасай алады, ыстық су және т. б. жеке құралдар бойынша көрсеткіштер бере алады.

**5. Бекітілген тарифтік сметаны баптарына қарай орындау туралы.** «ӨК ЖЖ» АҚ үшін қолданыстағы жылу энергиясын өндіруге, беруге және бөлуге, жабдықтауға арналған тарифтік смета 2019 жылғы 30 желтоқсандағы № 77-НҚ бұйрығымен бекітілді. «ӨК ЖЖ» АҚ-ның ӨК ЖЭО-нан жылу сатып алуды есепке алғанда жалпы шығындары 7 572млн. теңгені құрады, тарифтік жоспар бойынша 7438 млн.тг. артық шығын-134млн. тг.немесе 1,8% болды. Шикізат пен материалдар, ЖЖМ, тексеру, іске қосу – реттеу жұмыстары және диагностикалау, ӨК ЖЖ АҚ персоналын сақтандыру шығындарының жекелеген баптары бойынша өсуі өндірістік және заңнамалық қажеттіліктен туындаған, тозу, электр энергиясына шығындар және мүлік салығы– іске асыру көлемінің өсуімен ӨК ЖЭО-дан жылу энергиясын сатып алудың артуы, отынға жұмсалатын шығындардың өсуі байланысты. Сонымен қатар, тарифтік кіріс тапшылығына байланысты сметаның көптеген баптары бойынша шығындарды 2019 жылға уәкілетті орган тапшылықпен бекітті. Жалпы, 2019 жылғы жұмыс қорытындысы бойынша «ӨК ЖЖ» АҚ-ның шығын баптары бойынша рұқсат етілген үнемдеу 5% - дан аспады.

**6. Қызмет перспективалары, оның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы.** 2020 жылға арналған жоспарларда «ӨК ЖЖ» АҚ - да жоспарланған ағымдағы жөндеу, сондай-ақ бекітілген инвестициялық бағдарламаның іс-шараларын орындау 1 178 млн.тг. млн. теңгеге күрделі жөндеу және жылу желілерін ауыстыру, қазандықты күрделі жөндеу, 250 млн. теңгеге қазандық-қосалқы жабдықтарды қайта жаңарту, объектілерді энергия үнемдеу және электрмен жабдықтау бойынша іс – шараларды орындау-132 млн. теңге қоршаған ортаны қорғау жөніндегі іс – шараларды орындау – 105 млн. теңге, ескірген жабдықтарды ауыстыру және жаңа жабдықтарды сатып алу-56 млн. теңге.Жылу желілерінің 18 учаскесін жөндеу. Сондай-ақ, 2020 жылға арналған жоспарда - қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша бірқатар іс-шараларды енгізу: ДҚО залында көрсеткіштерді қабылдау бойынша ақпараттық киска орналастыру, электрондық кезек бойынша қосымша экранды орналастыру, тұтынушыларда тіркеумен проблемалар туындаған жағдайда, «УК ТС личный кабинет» мобильдік қосымшасында кері байланыс нысанын әзірлеу, кәсіпорын сайтында жеке кабинетте тіркеусіз есептік парақтарды және жеке шот туралы ақпаратты алу бойынша функционалды орналастыру, IOS операциялық жүйесі бар құрылғылар үшін «УК ТС личный кабинет» мобильдік қосымшасын, жеке сектор тұтынушылары үшін жеке кабинетте «Жұмыстарды орындауға өтінімдер» модулін енгізу қажет.

Аталған барлық іс-шаралар «ӨК ЖЖ» АҚ тұтынушыларын үздіксіз және сапалы жылумен қамтамасыз етуге және қызмет көрсетуге мүмкіндік береді.

2020 жылы 2016-2020 жылдардағы ұзақ мерзімді тарифтің қолданылу мерзімі аяқталады, сондықтан «ӨК ЖЖ» АҚ –ның 2020 жылға арналған жоспарында – 2021-2025 жылдарға арналған инвестициялық бағдарлама мен жаңа ұзақ мерзімді тарифті дайындау және бекіту бар. Сондай-ақ, Жаңа Ахмер қазандығын әскери қалашықтың тұтынушыларымен қабылдау және оны 2020-2021 жылдардағы жылыту маусымына дайындау жоспарда бар.