**Информация по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за 2019 год**

В соответствии с Приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2019 года № 73
«Об утверждении Правил осуществления деятельности субъектами естественных монополий», руководствуясь пунктом 5) пункта 3 Указа Президента республики Казахстан от 15.03.2020г. за № 285 , а так же Законом Республики Казахстан «О чрезвычайном положении», 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 2019 год:

**1. Об исполнении инвестиционных программ.** Утвержденная на сумму 1 191,8 млн. тенге инвестиционная программа за 2019 год АО «УК ТС» выполнена на 837,9 млн. тенге, кроме этого, срок выполнения 8 -ми мероприятий на сумму 189,3 млн. тенге перенесен на 2020 год. Также в 2019 году на сумму 2,5 млн. тенге выполнена экспертиза проектно-сметной документации, сроки исполнения которой перенесены с 2018 на 2019 год. В натуральном выражении выполнение мероприятий составило 100%. Из общей суммы фактически выполненных мероприятий 2019 года 56% - ремонт тепловых сетей и оборудования, сооружений на них, 20% - ремонт котельного оборудования и оборудования технологических процессов производства тепловой энергии, 15% - ремонт электроснабжения производственных объектов, приборов КИПиА, 12% - замена устаревшего и приобретение нового оборудования.

**2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности** АО «УК ТС» за 2019 год. Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2019 г.» суммарный доход (с учетом прочих доходов) составил 7 925 млн. тг., в том числе от регулируемых услуг 7 378 млн. тг. Расходы всего составили 8 307 млн. тг., в том числе расходы по регулируемым услугам 7 572 млн. тг. В итоге, убыток предприятия после налогообложения составил 382 051 тыс.тг.

**3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг за 2019 год.** В отчетном году реализовано тепловой энергии 1 891,25 тыс.Гкал, что на 1,7% выше объемов, утвержденных в тарифной смете. Увеличение объемов потребления тепловой энергии за 2019 год по сравнению с утвержденной тарифной сметой произошло в связи с присоединением новых потребителей в результате реализации программы Нурлы Жол в 2015-2017 годах и строительства МЖД. Регулируемые услуги выполнялись в 2019 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха, в декабре 2019 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма перерасчета составила 127,6 млн. тенге с НДС.

**4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг.** За 2019 год в центр персонального обслуживания поступило 129 599 обращений (около 10 000 обращений в месяц). Так же Call-центр АО «УКТС» принял 453 479 звонков. Принято 84 624 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. В информационной базе зарегистрировано 10 098 потребителей с электронными адресами. Вцентре персонального обслуживания по адресу М. Горького 61 открыто рабочее место самообслуживания, где потребители могут дистанционно при помощи электронно-цифровой подписи дать заявку на выдачу технических условий на подключение к инженерным коммуникациям стала возможной при удаленном режиме работы в электронном формате с использованием электронно-цифровой подписи и получить адресные сведения с места жительства в личном кабинете на портале Еgov. В 2019 г. поступило 25 благодарностей на качество работы сотрудников и 87 жалобы, в т.ч. 3 жалобы на качество обслуживания, 84 – на качество теплоснабжения, 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% потребителей (населения и юридических лиц), а качеством теплоснабжения – 97% соответственно.

Запущена страница предприятия в социальных сетях Instagram и Facebook, где освещается деятельность предприятия, размещается информация по отключениям горячей воды, вакансиях и т.д. Количество подписчиков на странице Instagram более 1 тысячи. Для удобства потребителей, проживающих в п. КШТ, п. им. Куленова и 19 жилом микрорайоне открыта точка обслуживания АО «УК ТС» в отделении ТОО «Шыгысэнерготрейд» по адресу пр. Қазыбек би, ½, где потребители могут получить консультацию по вопросам теплоснабжения, заключить/перезаключить договор, передать показания по индивидуальным приборам горячей воды и т.д.

**5. О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы.** Действующая для АО «УК ТС» тарифная смета на производство, передачу и распределение, снабжение тепловой энергией утверждена приказом ДКРЕМ по ВКО № 77-ОД от 30 декабря 2019 года. Всего расходы АО «УК ТС» с учетом покупки тепла от УКТЭЦ составили 7 572 млн.тг. при тарифном плане 7 438 млн.тг., перерасход – 134 млн.тг. или 1,8%. Рост затрат по отдельным статьям затрат – сырью и материалам, ГСМ, поверке, пусконаладочным работам и диагностированию, страхованию персонала УК ТС вызван производственной и законодательной необходимостью, возросший износ, затраты на электроэнергию и налог на имущество– значительными объемами построенных и принятых на баланс сетей и активов в 2017-2019гг. С ростом объемов реализации связано увеличение покупки тепловой энергии от УК ТЭЦ, рост затрат на топливо. Так же, в связи с дефицитом тарифного дохода по большинству статей сметы расходы были утверждены на 2019 год Уполномоченным органом с дефицитом. В целом, по итогам работы за 2019 год, экономия по статьям затрат АО «УК ТС» не превысила допустимые 5%.

**6. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги.** В планах на 2020 год у АО «УК ТС» - выполнение как запланированных текущих ремонтов, так и мероприятий утвержденной инвестиционной программы на сумму 1 178 млн. тг., перенесенных мероприятий на 189,3 млн. тенге, в т.ч. выполнение капитальных ремонтов и замены тепловых сетей на 576 млн. тенге, капитальные ремонты котельного, реконструкция котельно-вспомогательного оборудования на 250 млн. тенге, выполнение мероприятий по энергосбережению и электроснабжению объектов – 132 млн. тенге, выполнение мероприятий по охране окружающей среды – 105 млн. тенге, замена устаревшего и приобретение нового оборудования – 56 млн. тенге. Ремонт 18 участков тепловых сетей. Так же в планах на 2020 год - внедрение ряда мероприятий по улучшению качества обслуживания: размещение в зале ЦПО информационного киска по приему показаний, размещение дополнительного экрана по электронной очереди, разработка формы обратной связи в мобильном приложении «УКТС личный кабинет», в случае возникновении проблем с регистрацией у потребителей, размещение на сайте предприятия функционала по получению расчетных листков без регистрации в личном кабинете и информации о лицевом счете, разработка мобильной версии приложения «УКТС личный кабинет» для устройств с операционной системой IOS, внедрение модуля «Заявки на выполнение работ» в личном кабинете для потребителей частного сектора.

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

В 2020 году заканчивается срок действия долгосрочного тарифа 2016-2020 годов, поэтому в планах АО «УК ТС» на 2020 год – подготовка и утверждение инвестиционной программы и нового долгосрочного тарифа на 2021 – 2025 годы. Так же в планах – прием котельной Ново-Ахмирово с потребителями военного городка и подготовка ее к отопительному сезону 2020-2021 годов.