**Информация АО «УК ТС» по отчету перед потребителями и иными заинтересованными лицами об исполнении утвержденной тарифной сметы, об исполнении утвержденной инвестиционной программы, о соблюдении показателей качества и надежности регулируемых услуг и достижении показателей эффективности деятельности за 2020 год.**

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О естественных монополиях», пунктом 287 Приказа 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 исполнении утвержденной тарифной сметы, об исполнении утвержденной инвестиционной программы, об итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг по за 2020 год, проведенного 28 апреля 2021 года посредством ZOOM. При проведении отчета АО «УК ТС» информировало потребителей:

**1. Об исполнении инвестиционных программ.** Утвержденная на сумму 1 335,6 млн. тенге (1 298 млн. тенге без учета перенесенных на 2021 год) инвестиционная программа за 2020 год АО «УК ТС» выполнена на 1 102 млн. тенге. Также в 2020 году на сумму 182,87 млн. тенге выполнены мероприятия инвестиционной программы 2019 год, сроки исполнения которой перенесены с 2019 на 2020 год. В натуральном выражении выполнение утвержденных мероприятий составило 100%. Из общей суммы фактически выполненных мероприятий 2020 года 32,5% составил капитальный ремонт тепловых сетей и сооружений на них, 16,6% - ремонт котельного оборудования и оборудования технологических процессов производства тепловой энергии, 16,4% - мероприятия, направленные на снижение негативного воздействия на окружающую среду, 12,3 % - реализация проекта по модернизация теплоснабжения города Усть-Каменогорска с привлечением средств ЕБРР, 9,8% - ремонт электроснабжения производственных объектов, приборов КИПиА, 8,5% - замена устаревшего и приобретение нового оборудования, разработка ПСД – 3%, капитальный ремонт зданий и сооружений – 0,9%.

**2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности** АО «УК ТС» за 2020 год. Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2020 г.» суммарный доход составил 8 120 млн. тг. Расходы c учетом КПН составили 8 346,7 млн. тг. В итоге, убыток предприятия после налогообложения составил 226,6 млн.тг.

**3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг за 2020 год.** В отчетном году реализовано тепловой энергии 1900 тыс.Гкал, что на 3% выше объемов, утвержденных в тарифной смете. Увеличение объемов потребления тепловой энергии за 2020 год по сравнению с утвержденной тарифной сметой произошло в связи с присоединением новых потребителей в результате активного строительства МЖД в левобережной части города, а также присоединением к тепловым сетям потребителей поселка Новая Согра, с. Радужный и с.Солнечный.

Регулируемые услуги выполнялись в 2020 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха, в декабре 2020 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма возврата потребителям составила 168,7 млн. тенге с НДС.

**4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг**. За 2020 год в центр персонального обслуживания поступило 68 571 обращений (около 7 000 обращений в месяц). Так же Call-центр АО «УКТС» принял 469 262 звонков. Принято 51 962 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. В информационной базе зарегистрировано 11 474 потребителей с электронными адресами.

Для удобства потребителей, проживающих в п. Новая Согра, с. Радужный и с. Солнечный, открыта точка обслуживания АО «УК ТС» в абонентском отделе КГКП на ПХВ «ТАЗА ӨСКЕМЕН», где потребители могут получить консультацию по вопросам теплоснабжения, заключить/перезаключить договор, передать показания по индивидуальным приборам горячей воды и т.д. Реализована возможность передать показания и узнать сумму к оплате, через чат-бот WhatsApp и Telegram (UKTSbot), а также через мобильное приложение. В зале ожидания по ул. М. Горького, 61 установлен информационный киоск по приему показаний. Данный кисок позволяет без контакта с оператором передать показания и узнать сумму к оплате.

В 2020г. поступило 19 благодарностей на качество работы сотрудников и 95 жалоб, в т.ч. 1 жалоба на качество обслуживания, 94 – 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». Регулярно 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 – 98% 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 4,5 тысяч человек. Все жалобы и комментарии отрабатываются в оперативном режиме.

**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 № 162-ОД от 30 ноября 2020 года. Всего расходы АО «УК ТС» с учетом покупки тепла от ТЭЦ составили 7 872 млн.тг. при тарифном плане 7 199 млн.тг. Рост затрат по отдельным статьям затрат – сырью и материалам, ГСМ, поверке, связи, обследованию, гидрохимической промывке и опрессовке, 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 2017-2020гг. С ростом объемов реализации связано увеличение производства тепловой энергии собственными котельными, что объясняет рост переменных затрат - на топливо, электроэнергию. Так же, в связи с дефицитом тарифного дохода по большинству статей сметы расходы были утверждены на 2020 год с дефицитом. В целом, по итогам работы за 2020 год, экономия по статьям затрат АО «УК ТС» не превысила допустимые 5%.

Показатели качества, надежности и эффективности для АО «УК ТС» на 2020 год не утверждались.

**6. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги.** В планах на 2021 год у АО «УК ТС» - выполнение мероприятий утвержденной инвестиционной программы на сумму 3 215 млн. тг., в т.ч. выполнение работ по реализации проекта «Модернизация системы теплоснабжения города Усть-Каменогорска» по кредитному договору с ЕБРР с софинансированием из республиканского и местного бюджета – на 2 136,5 млн. тенге; работ по реконструкции, капитальным ремонтам и замене тепловых сетей на 665 млн. тенге; капитальным ремонтам котельного, реконструкции котельно-вспомогательного оборудования на 192 млн. тенге; выполнение мероприятий по энергосбережению и электроснабжению объектов на 131 млн. тенге; выполнение мероприятий по снижению негативного воздействия на окружающую среду на 63 млн. тенге; выполнение мероприятий по реконструкции существующих зданий и сооружений на 19 млн. тенге; на обновление средств информационных технологий 6 млн. тенге; на замену устаревшего и приобретение нового оборудования – 1,8 млн. тенге. Так же в планах - выполнение мероприятий 2020 года, срок исполнения которых перенесен на 2021 год на 37 612 тыс. тенге. На 2021 год запланирован ремонт 12 участков тепловых сетей (4449 п.м). В 2021 году планируется внедрение ряда мероприятий по улучшению качества обслуживания: разработка функции скачивания расчетного листка через Телеграм-бот, разработка функционала по получению акта сверки через мобильное приложение, организация постоянной точки обслуживания в п. Новая Согра по ул. Усть-Каменогорская, 14а, а так же установка на объекты потребителей (ОПУТ) не менее 30 шт устройств передачи данных с приборов учета тепловой энергии (модемов стандарта GSM).

Изменения тарифов до конца 2021 года не предполагается.

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