**01.02.2021 ж. бастап 31.01.2022 ж. дейін бекітілген тарифтік смета кезеңінде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпарат**

«Өскемен жылу жүйелері» АҚ Сіздердің назарларыңызға Қазақстан Республикасының «Табиғи монополиялар туралы» Заңына, Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2019 жылғы 13 тамыздағы № 73 «Табиғи монополиялар субъектілерінің қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» бұйрығына сәйкес, 01.02.2021 ж. бастап 31.01.2022 ж. (тарифтік кезең) және 2021 ж. қоса алғандағы бекітілген тарифтік смета кезеңіндегі реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну бойынша қызметінің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есебі бойынша ақпаратты ұсынады:

**1. Инвестициялық бағдарламалардың орындалуы туралы.** «ӨЖЖ» АҚ-ның 2708,94 млн.теңге сомаға бекітілген (2022 жылға ауыстырылған іс-шараларды есепке алмағанда) тарифтік жылға инвестициялық бағдарламасы 2764,3 млн. теңгеге орындалды. Сондай-ақ 2021 жылы 37,48 млн.теңге сомасына 2020 жылғы инвестициялық бағдарламаның іс-шаралары орындалды, оның орындалу мерзімі 2020 жылдан 2021 жылға ауыстырылды. Нақтылай көріністе іс-шаралардың орындалуы 100% - ды құрады. Тарифтік жылдың нақты орындалған іс - шараларының жалпы сомасының 61,5% - бюджет қаражатынан қоса қаржыландырумен ЕҚДБ-мен кредиттік шарт бойынша «Өскемен қаласын жылумен жабдықтау жүйесін жаңғырту» жобасын іске асыру; 22% - жылу жүйелері мен ондағы құрылыстарды қайта жаңарту және күрделі жөндеу; 7,7% - жылу энергиясын өндірудің технологиялық процестерінің қазандықтары мен жабдықтарын жөндеу, 3,1% - өндірістік объектілерді электрмен жабдықтау, аспаптар мен автоматиканы жөндеу жөніндегі іс - шаралар, 2,1% - ЖСҚ әзірлеу, 1,9% - қоршаған ортаға теріс әсерді төмендетуге бағытталған іс-шаралар және 1,7% - ескіргенді ауыстыру және жаңа жабдық сатып алуды құрады.

**2. «ӨЖЖ»АҚ-ның 2021 жылғы қызметінің негізгі қаржы-экономикалық көрсеткіштері туралы.** Аудиттелмеген «2021 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жыл ішіндегі жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес жиынтық кіріс 9194,1 млн.теңгені құрады. КТС есепке алғандағы ескерілген шығындар 9 392,9 млн.теңгені құрады. Нәтижесінде кәсіпорынның шығыны 198,8 млн. теңгені құрады.

**3.** Тарифтік жылға реттеліп көрсетілетін қызметтердің көлемі туралы. Есепті кезеңде 1990,3 мың Гкал жылу энергиясы сатылды, яғни іс жүзінде тарифтік сметада бекітілген деңгейде болды. Айырмашылық тек 0,3% құрайды. Реттелетін қызметтер 2021 жылы тиісті сапамен орындалды.

Жылу беру жүйесіне жылу беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілді. Сыртқы ауаның нақты температурасын ескере отырып, 2021 жылғы желтоқсанда үйге ортақ есептеу аспаптары жоқ тұтынушыларға жылыту бойынша көрсетілетін қызметтердің құнын қайта есептеу орындалды. Қайта есептеу сомасы ҚҚС-мен 156,8 млн.теңгені құрады.

**4. Реттеліп көрсетілетін қызметтерді тұтынушылармен жүргізілетін жұмыс туралы.** 2021 жылы Дербес қызмет көрсету орталығына 80 489 өтініш келіп түсті (айына 6 707 өтініш). Сондай-ақ «ӨЖЖ»АҚ-ның Call-орталығы 440 588 қоңырау қабылдады (айына 36 715-тен астам өтініш). Тәулік бойы автоматты жауап беру құрылғысына есептеу құралдарының 64 596 көрсеткіші қабылданды. Ақпараттық базада электрондық адресі бар 23 133 тұтынушы тіркелген.

Жаңа Согра кентінде, Радужный және Солнечный а. тұратын тұтынушылардың ыңғайлылығы үшін «ӨЖЖ»АҚ-ның «ТАЗА ӨСКЕМЕН» ШЖҚ КМҚК абоненттік бөлімінде қызмет көрсету орны жұмыс істейді, онда тұтынушылар жылумен жабдықтау мәселелері бойынша кеңес ала алады, шарт жасасады/қайта жасасады, ыстық судың жеке аспаптары бойынша көрсеткіштерін бере алады және т. б.

Тұтынушыларға ыңғайлы болу үшін және мобильді қосымшаны жылдам жүктеу үшін барлық ақпарат көздерінде және жеке қызмет көрсету орталығының барлық бөлімдерінде «УК ТС личный кабинет» мобильді қосымшасының QR - коды әзірленіп, орналастырылды.

Көрсеткіштерді беру және төлем сомасын білу, есептік парақты WhatsApp, Telegram (Uktsbot) чат-боты және «УК ТС личный кабинет» мобильді қосымшасы арқылы жүктеу мүмкіндігі іске асырылды;

М.Горький көшесі, 61 мекен-жайындағы күту залында көрсеткіштерді қабылдау бойынша ақпараттық киоск орнатылған. Бұл киоск оператормен байланыссыз көрсеткіштерді беруге және төлем сомасын білуге мүмкіндік береді.

2021 жылы қызметкерлердің жұмыс сапасына 27 алғыс және нысандарды жылумен жабдықтау бойынша 131 шағым келіп түсті, барлығы бойынша талдау жүргізілді, пайда болу себептері анықталды және түзету әрекеттері жүргізілді. Талдау өтініштердің себептері «ӨЖЖ» АҚ пайдалану жауапкершілігінің шегінен тыс екенін көрсетті. Жылыту маусымына дайындық мәселелері бар нысандарға көшпелі кеңестер өткізілді. Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет көрсету сапасы тұтынушылардың 96-97,5% (тиісінше халық және заңды тұлғалар), ал жылумен жабдықтау сапасы тиісінше 96% қанағаттандырылды.

Кәсіпорынның Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде парақшасы іске қосылды, онда кәсіпорынның қызметі жарияланады, ыстық суды өшіру, бос жұмыс орындары және т.б. бойынша ақпарат орналастырылады, 2021 жылғы деректер: жарияланған жарияланымдар саны – 318; тіркелген жазылушылар саны - 5042 адам. 2021 жылғы қаңтардан бастап 2022 жылғы 01 қаңтарға дейін Инстаграмдағы жарияланымдар бойынша тұтынушылардың 2297 пікіріне жауап берілді; 2589 тұтынушы директке өтінішке жауап алды. Барлық шағымдар мен түсініктемелер жедел режимде пысықталады.

**5. Бекітілген тарифтік сметаның баптардан кейінгі орындалуы туралы.** «ӨЖЖ» АҚ үшін тарифтік кезеңге қолданылатын жылу энергиясын өндіруге, беруге және таратуға, қамтамасыз етуге арналған тарифтік смета ШҚО бойынша ТМРКД-ның 2021 жылғы 30 қарашадағы № 278-НҚ бұйрығымен бекітілген. ЖЭО-дан жылу сатып алуды есепке алғанда, «ӨЖЖ» АҚ-ның барлық шығыстары тарифтік жоспар кезінде 8695,4 млн. тг. болғанда 9225,1 млн.теңгені құрады. Шығындардың жекелеген баптары – шикізат пен материалдар, жанар – жағар май, тексеру, сараптамалық ұйымдардың қызметтері, байланыс, ӨЖЖ қызметкерлерін сақтандыру және қызметтік сапарлар бойынша шығындардың артық шығыны өндірістік және заңнамалық қажеттіліктен, жеткізу мен түсіруді ескере отырып отынға, электр энергиясына шығындардың өсуі-өз қазандықтарының өндірісінің ұлғаюынан, амортизация мен мүлік салығы– айтарлықтай тарифті бекіту кезінде, 2017-2020 жылдары салынған және теңгерімге қабылданған желілер мен активтердің көлемімен ескерілмеген. Сондай-ақ, сметаның көптеген баптары бойынша тарифтік кірістің тапшылығына байланысты шығыстар тапшылықпен 2021 жылға бекітілді және тарифтік кірістің тапшылығына байланысты түзету кезінде өзгертілмеді. Жалпы, 2020 жылғы жұмыс қорытындылары бойынша «ӨЖЖ» АҚ шығындарының баптары бойынша үнемдеу жол берілетін 5% - дан аспады.

**6. Қызметтің болжанатын нәтижелері, оның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы.** «ӨЖЖ» АҚ -ның 2022 жылға арналған жоспарында - 1869,5 млн теңге сомасына бекітілген инвестициялық бағдарламаның іс-шараларын орындау, оның ішінде республикалық және жергілікті бюджеттен қоса қаржыландырумен ЕҚДБ – мен кредиттік шарт бойынша «Өскемен қаласының жылумен жабдықтау жүйесін жаңғырту» жобасын іске асыру бойынша жұмыстарды орындау - 690,6 млн. теңгеге (Өскемен қаласының жылумен жабдықтау жүйесін ауыстыру); жылу желілерін салу-258 млн. теңге, жылу желілерін қайта жаңарту, күрделі жөндеу және ауыстыру жөніндегі жұмыстар - 229 млн. теңге; 75 млн. теңгеге энергия үнемдеу және электрмен жабдықтау жөніндегі іс-шараларды орындау; қоршаған ортаға теріс әсерді - 245 млн. теңгеге төмендету жөніндегі іс-шараларды орындау; жұмыс істеп тұрған ғимараттар мен құрылыстарды қайта жаңарту жөніндегі іс-шараларды 140 млн. теңгеге орындау; ақпараттық технологиялар құралдарын жаңартуға және объектілерді электрмен жабдықтауға байланысты іс-шараларды жөндеуге - 40 млн. теңге; ескірген жабдықтарды ауыстыруға және жаңа жабдықтар сатып алуға – 42 млн.теңге болжануда. Оның ішінде орындау мерзімі 2022 жылға 188 211 мың теңгеге ауыстырылған 2021 жылғы іс – шараларды орындау, оның ішінде жаңғырту жобасы бойынша – 157,7 млн.теңге, жабдықтарды ауыстыру-30,5 млн. теңге. Жылу желілерінің 15 учаскесін жөндеу жоспарланған (4,4 км.к.).

Сондай - ақ, 2022 жылға қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша бірқатар іс–шараларды енгізу жоспарлануда: жеке кабинет және мобильді қосымша арқылы салыстыру актісін алу функциясын әзірлеу, чат-боттарды оңтайландыру, онлайн режимде жұмыс істеуге мүмкіндік беретін Мобильді бақылаушы қосымшасын жүйелеу. Бұдан басқа, тұтынушылардың объектілеріне жылу энергиясын есепке алу аспаптарынан (GSM стандартының модемдері) деректерді беру құрылғыларының 40 данасын орнату жоспарда бар.

2022 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.