

**Информация к отчету перед потребителями и иными
заинтересованными лицами об итогах деятельности по предоставлению
регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.02.2023г.
по 31.01.2024г.**

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О естественных монополиях», Приказом 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 итогах деятельности по предоставлению регулируемых услуг за период утвержденной тарифной сметы с 01.02.2023г. по 31.01.2024г.(тарифный период) и 2023 год:

1. Об исполнении инвестиционных программ. Инвестиционная программа за тарифный период АО «УК ТС» выполнена на 1 409,55 млн. тенге. Из них в 2023 году на сумму **316,6** млн. тенге выполнены мероприятия инвестиционной программы 2022 года, сроки исполнения которой перенесены с 2022 на 2023 год. Выполнение по перенесенным мероприятиям составило 100%.

По причинам, не зависящим от АО «УК ТС» срок исполнения по 18-ти мероприятиям на сумму 817,5 млн. тенге перенесен на 2024 год. Так же, по причине недополучения тарифного дохода, связанного со снижением объемов реализации тепловой энергии, у АО «УК ТС» отсутствовали финансовые средства на исполнение 4 мероприятий ИП на сумму 265,9 млн. тенге.

Из общей суммы фактически выполненных мероприятий 31,6% - это реализация и ремонт тепловых сетей и сооружений на них; 22,5% - перенесенные мероприятия; 16,5% - ремонт котельного оборудования и технологических процессов; 7,2% - мероприятия, по электроснабжению производственных объектов, ремонту приборов и автоматики; 4,7%- реконструкция, модернизация и ремонт существующих зданий и сооружений; мероприятия, направленные на снижение негативного воздействия на окружающую среду - 3,8%; замена устаревшего, ремонт и приобретение нового оборудования – 3,7%, обновление средств информационных технологий в рамках реализации программы «Цифровой Казахстан» - 3,6%, реализация проекта «Модернизация системы теплоснабжения города Усть-Каменогорска» по кредитному договору с ЕБРР с софинансированием из местного бюджета - 3,4%; мероприятия, направленные на энергосбережение и повышение энергоэффективности - 3,1%.

2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности АО «УК ТС» за 2023 год. Согласно неаудированному «Отчету о совокупной прибыли за год, заканчивающийся 31 декабря 2023 г.» суммарный доход составил

13 225 млн. тг. Расходы с учетом - КПН составили 13 215 млн. тг. В итоге, прибыль предприятия составила 9,9 млн.тг.

3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг за тарифный год. В отчетном периоде реализовано тепловой энергии 1968,4 тыс. Гкал, на 1,6% меньше уровня, утвержденного в тарифной смете. Разница составляет 31,4 тыс. Гкал.

Регулируемые услуги выполнялись в 2023 году с надлежащим качеством.

Подача теплоносителя в систему отопления была обеспечена согласно графику. С учётом фактической температуры наружного воздуха, в декабре 2023 года выполнен перерасчёт стоимости услуг по отоплению потребителям, не имеющим общедомовые приборы учета. Сумма перерасчета составила 220 млн. тенге с НДС, или если потребитель проживает в ветхом доме, в среднем 56,56 тенге за 1 кв.м; если потребитель проживает в доме не оснащённым ОПУТ, в среднем 67,89 тенге за 1 кв. м.

4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг. В Центрах персонального обслуживания ведется ежедневный прием потребителей по вопросам теплоснабжения. За 2023 год было зарегистрировано 98 618 обращений (около 8 218 обращений в месяц) в центры персонального обслуживания и 112 234 обращений (более 9 353 обращений в месяц) в Call-центр АО «УКТС». Принято 91085 показаний приборов учета на круглосуточный автоответчик. В информационной базе зарегистрировано 15 469 потребителей с электронными адресами.

В рамках расширения сервиса обслуживания для возможности получения услуг коммунальных предприятий города Усть-Каменогорска в дистанционном формате для потребителей разработан Центр коммунальных услуг edoc.ukteplo.kz. Для предприятия АО «УК ТС» доступны услуги по заключению договоров на снабжение тепловой энергией для жителей многоквартирных и частных домов, а также для юридических лиц. Пользователи могут также получать акты сверки, заключать дополнительные соглашения, а также получать единый платежный документ. В 2023 году в мобильном приложении «УК ТС личный кабинет» добавлена функция оплаты за тепловую энергию с отображением кнопок перехода на все банки второго уровня, принимающих оплату за тепловую энергию. Количество зарегистрированных лицевого счетов в мобильном приложении «УК ТС личный кабинет» на данный момент составляет 51812 л/счетов.

За 2023 год в адрес предприятия поступило 75 жалоб от потребителей, из них: 1- на шум в квартире; 1 на высокую температуру ГВС; 1 на неработающий полотенцесушитель; 72 на низкую температуру в квартире.

По каждой жалобе был составлен план мероприятий и установлены причины возникновения. Все они находятся за границами ответственности Предприятия. Выяснено, что во всех случаях была обеспечена подача теплоносителя в систему отопления согласно графику.

За год было зарегистрировано 11 благодарностей за качество работы сотрудников.

С июля по октябрь 2023 года было проведено анкетирование с целью выявления удовлетворенности потребителей физических/юридических лиц. Среди физических лиц было проанкетировано 2 923 потребителей, из них: – довольны обслуживанием – 95 %. Среди юридических лиц было проанкетировано 120, из них: – довольны обслуживанием – 96 %. Средний уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания – 95,5 %.

Работает страница предприятия в социальных сетях Instagram и Facebook освещающая деятельность предприятия, размещается информация по отключениям горячей воды, вакансиях и т.д. Все жалобы и комментарии обрабатываются в оперативном режиме. Присутствие Предприятия в инстаграм позволяет ему стать ближе к потребителям, оперативно реагировать на их обращения, оставаться в тренде и быть конкурентноспособными в сфере оказания услуг.

Страница Предприятия @ukts_info создана 30 июля 2019 года.

По состоянию на 1 января 2024 года:

- количество изданных публикации – 184;
- количество подписчиков – 14 727 человек, для сравнения 1 января 2023 года у нас было 12 539 подписчиков, чистый прирост составил 2 188 подписчика.

Начиная с января 2023 года:

- отвечено на 1023 комментария потребителей под публикациями в инстаграм;
- 1736 потребителей получили ответы на обращение в директ.
- количество посещения таплинки, т.е. переходов по активной ссылке за 2023 год составил 9495.

Основной целью работы в инстаграме является обеспечение диалога между потребителями и Предприятием в рамках концепции «Слышащего государства», увеличение грамотности потребителей, а также информирование о сервисах, достижениях предприятия и его сотрудниках. Количество обращений в 2 ГИС за 2023 год – 27, к примеру в 2022 году было 207.

5. О постатейном исполнении утвержденной тарифной сметы. Действующая на тарифный период для АО «УК ТС» тарифная смета на

производство, передачу и распределение, снабжение тепловой энергией утверждена приказом ДКРЕМ по ВКО №227-ОД от 28.11.2023г.

Всего расходы АО «УК ТС» с учетом покупки тепла от ТЭЦ составили 11 793 млн.тг. при тарифном плане 11 168 млн.тг. Перерасход затрат по отдельным статьям затрат – сырью и материалам, ГСМ, поверке, услугам экспертных организаций, связи, страхованию и служебным разъездам персонала УК ТС вызван производственной и законодательной необходимостью, возросшие переменные затраты - топливо с учетом доставки и разгрузки, электроэнергия, плата за выбросы – увеличением выработки собственными котельными, амортизация–объемами построенных и принятых на баланс сетей и активов в 2017-2022гг., не учтенных уполномоченным органом при утверждении тарифа. Так же, в связи с дефицитом тарифного дохода по большинству статей сметы расходы были утверждены на 2023 год с дефицитом, без учета фактического уровня инфляции (10,1%) и при корректировке в виду дефицита тарифного дохода не менялись. В целом, по итогам работы за 2023 год, экономия по статьям затрат АО «УК ТС» не превысила допустимые 5%.

Показатели качества, надежности и эффективности для АО «УК ТС» на 2023 год не утверждались. В связи с дефицитом средств в смете на покупку стратегического товара – угля и дизельного топлива на растопку, к началу отопительного сезона 2023-2024гг. для АО «УК ТС» из бюджета была выделена субсидия на покупку стратегического товара для бесперебойного прохождения отопительного сезона в размере 392,5 млн. тенге. Объем угля, включенный в тарифную смету, составляет 86 864 т.т. , тогда как фактический расход угля составляет 108 772 т.т. , на 25,2% больше. Стоимость угля за тарифный период возросла на 19%. Так же в связи с увеличением процентной ставки по оплате обязательств ЕБРР с 13,75%, учтенных в смете, до 23,82 %, и отсутствием в утвержденной тарифной смете средств на оплату обязательств банку, была получена субсидия 249,7 млн. тенге.

6. О перспективах деятельности, в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги. В планах на 2024 год у АО «УК ТС» - выполнение мероприятий утвержденной инвестиционной программы на сумму 1857,9 млн. тг., и перенесенных с прошлого года мероприятий на сумму 817,5 млн. тенге, в т.ч. реконструкция тепловых сетей и сооружений на них -1442 млн. тенге, капитальным ремонтам котельного, реконструкции котельно-вспомогательного оборудования на 233 млн. тенге; выполнение мероприятий по снижению негативного воздействия на окружающую среду на 64,7 млн. тенге; выполнение мероприятий по энергосбережению – 37,5 млн. тенге, по ремонту электроснабжения производственных объектов на 10,3 млн. тенге; выполнение мероприятий по реконструкции существующих зданий и сооружений на 55 млн.

тенге; на обновление средств информационных технологий – 14 млн. тенге; на замену устаревшего и приобретение нового оборудования – 0,5 млн. тенге.

Так же в планах на 2024 год:

расширение функционала сервиса Центра коммунальных услуг (получение акта сверки, заключение Договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией для потребителей физических и юридических лиц, подача заявки на рассрочку долга),

размещение единого платежного документа в личном кабинете в мобильном приложении «УК ТС личный кабинет» и в Центре коммунальных услуг,

разработка сервиса чат-бота What's App для юридических лиц с возможностью передачи показаний, уточнения сроков поверки приборов учета, получение информации по взаиморасчетам,

-эффективное исполнение мероприятий, предусмотренных регламентом работ и тарифной сметой.

Вероятность изменения тарифов до конца 2024 года зависит от определенных Уполномоченным органом сроков внедрения и реализации государственных программ и (или) национальных проектов, а так же изменений в законодательстве РК.

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