

01.02.2023 ж. бастап 31.01.2023 ж. дейін бекітілген тарифтік смета кезеңінде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпарат

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 «Өскемен жылу жүйелері» АҚ Сіздердің назарларыңызға 01.02.2023 ж. бастап 31.01.2024 ж. (тарифтік кезең) және 2023 ж. дейін бекітілген тарифтік смета кезеңінде реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің қорытындылары туралы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғалар алдындағы есеп бойынша ақпарат ұсынады:

* «ӨЖЖ» АҚ туралы **жалпы ақпарат**. Желілердің ұзындығы 454,85 км, қазандықтардың саны - 8, қызмет көрсетілетін тұтынушылар саны - 120,79 мың, оның ішінде 117,17 мың тұтынушы - халық. Жылу энергиясының шығыны мен үлестік шығыстар бекітілген деңгейден аспайды.

* «ӨЖЖ» АҚ инвестициялық бағдарламасы тарифтік кезеңде 1 409,55 млн. теңгеге орындалды. Оның ішінде 2023 жылы 316,6 млн. теңге сомасына 2022 жылғы инвестициялық бағдарламаның ауыстырылған іс-шаралары орындалды. Кейінге қалдырылған іс-шаралар бойынша орындау 100% -ды құрады.

«ӨЖЖ» АҚ тәуелді емес себептер бойынша 817,5 млн.теңге сомасына 18 іс-шара бойынша орындау мерзімі 2024 жылға ауыстырылды. Сондай-ақ, жылу энергиясын өткізу көлемінің төмендеуіне байланысты тарифтік кірісті алмау себебінен «ӨЖЖ» АҚ 265,9 млн.теңге сомасына ИБ-ның 4 іс-шарасын орындауға қаржы қаражаты болмады.

Іс жүзінде орындалған іс-шаралардың жалпы сомасынан 31,6% - жылу желілерін (2,875 км. к.) және олардағы құрылыстарды қайта жаңарту және жөндеу; 27,6% - қазандық жабдықтары мен технологиялық процестерді жөндеу; 22,5% - орындау мерзімі 2022 жылдан 2023 жылға ауыстырылған іс - шаралар; 16,5% - қазандық жабдықтары мен технологиялық процестерді жөндеу; 7,2% - өндірістік объектілерді электрмен жабдықтау, Аспаптар мен автоматиканы жөндеу жөніндегі іс-шаралар; 3,7% - ескіргенін ауыстыру, жаңа жабдықтарды сатып алу және жөндеу; «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасын іске асыру шеңберінде ақпараттық технологиялар құралдарын жаңарту - 3,6%, жергілікті бюджеттен қоса қаржыландырумен ЕҚДБ-мен кредиттік шарт бойынша «Өскемен қаласының жылумен жабдықтау жүйесін жаңғырту» жобасын іске асыру - 3,4% (2,993 км.к.); қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды реконструкциялау, жаңғырту және жөндеу - 0,4%-ды құрайды.

* **Бекітілген тарифтік сметаның бап бойынша орындалуы туралы.** «ӨЖЖ» АҚ үшін тарифтік кезеңге қолданыстағы жылу энергиясын өндіруге, беруге және таратуға, жабдықтауға арналған тарифтік смета ШҚО бойынша ТМРД 28.11.2023 ж. № 227-ОД бұйрығымен бекітілген.

ЖЭО-дан жылу сатып алуды ескере отырып, «ӨЖЖ» АҚ шығындары барлығы 11 793 млн. теңгені, тарифтік жоспар кезінде 11 168 млн. тг. құрады. Шығындардың жекелеген баптары бойынша шығындардың артық шығысы – шикізат пен материалдар, ЖЖМ, тексеру, сараптама ұйымдарының қызметтері, байланыс, металды бақылау және т. б. өндірістік және заңнамалық қажеттіліктен туындайды, ауыспалы шығындардың артуы-жеткізу мен түсіруді ескере отырып отын, электр энергиясы, шығарындылар үшін төлем – өз қазандықтарымен өндірістің ұлғаюы, тозу - салынған және қабылданған көлемдер желілер мен активтердің теңгерімі. Сондай-ақ, сметаның көптеген баптары бойынша шығыстар инфляцияның нақты деңгейін (10,1%) есепке алмай, тапшылықпен 2023 жылға бекітілді және тарифтік кіріс тапшылығына байланысты түзету кезінде өзгерген жоқ. Тарифтік сметадағы отын тапшылығын жабу 2023 жылы «ӨЖЖ» АҚ бюджеттен субсидия бөлу есебінен жүргізілді. Субсидия бөлу тұтынушыларға тарифтерді көтермей, жылыту маусымында кәсіпорынның үздіксіз жұмысын қамтамасыз етті. Сондай-ақ, пайыздық мөлшерлеменің 2 еседен астам ұлғаюына және ЕҚДБ-дан транштар алу мерзімдері мен сомаларының өзгеруіне байланысты «ӨЖЖ» АҚ үшін бюджеттен банкке міндеттемелерді өтеуге 249 753 мың теңге көлемінде субсидия бөлінді. Жалпы, 2023 жылғы жұмыс қорытындысы бойынша «ӨЖЖ» АҚ шығындарының баптары бойынша үнемдеу рұқсат етілген 5% - дан аспады.

* «ӨЖЖ» АҚ үшін 2023 жылға арналған сапа, сенімділік және тиімділік **көрсеткіштері** бекітілмеген. Жылу энергиясының шығыны мен үлестік шығыстар бекітілген деңгейден аспайды.

* «ӨЖЖ» АҚ қызметінің **2023 жылғы негізгі қаржылық-экономикалық көрсеткіштері туралы**. Аудиттелмеген «2023 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жылдағы жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес жиынтық табыс 13 225 млн. теңгені құрады. КТС ескерілген шығыстар 13 215 млн. теңгені құрады. Нәтижесінде кәсіпорынның пайдасы 9,9 млн. теңгені құрады.

* **Тарифтік жылға ұсынылған реттеліп көрсетілетін қызметтердің көлемі туралы**. Есепті кезеңде 1968,4 мың Гкал жылу энергиясы сатылды, бұл тарифтік сметада бекітілген деңгейден 1,6% - ға аз. Айырмашылық 31,4 мың Гкал құрайды. 271 млн. теңге сомасына тарифтік кіріс алынбаған.

Реттелетін қызметтер 2023 жылы тиісті сапамен орындалды.

Жылу жүйесіне салқындатқышты беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілді. Сыртқы ауаның нақты температурасын ескере отырып, 2023 жылдың желтоқсанында үйге ортақ есептеу аспаптары жоқ тұтынушыларға жылу беру қызметтерінің құнын қайта есептеу орындалды. Қайта есептеу сомасы ҚҚС - пен 220 млн. теңгені құрады немесе егер тұтынушы тозығы жеткен үйде тұрса, орташа есеппен 1 ш. м. үшін 56,56 теңге; егер тұтынушы ЖҮЕА-мен жабдықталмаған үйде тұрса - 1 ш. м. үшін орта есеппен 67,89 теңгені құрайды.

*** Реттелетін қызметтерді тұтынушылармен жүргізілетін жұмыс туралы.** Дербес қызмет көрсету орталықтарында жылумен жабдықтау мәселелері бойынша тұтынушыларды күнделікті қабылдау жүргізіледі. 2023 жылы дербес қызмет көрсету орталықтарына 98 618 өтініш (айына шамамен 8 218 өтініш) және «ӨЖЖ» АҚ Call-орталығына 112 234 өтініш (айына 9 353-тен астам өтініш) тіркелді. Тәулік бойғы автожауап берушіге 91 085 есептеу аспаптарының көрсеткіштері қабылданды. Ақпараттық базада электрондық мекенжайлары бар 15 469 тұтынушы тіркелген.

Қызмет көрсету қызметін кеңейту шеңберінде Өскемен қаласының коммуналдық кәсіпорындарының қызметтерін қашықтықтан форматта алу мүмкіндігі үшін тұтынушылар үшін edoc.ukteplo.kz. коммуналдық қызметтер Орталығы әзірленді. «ӨЖЖ» АҚ кәсіпорны үшін көппәтерлі және жеке үйлердің тұрғындары үшін, сондай-ақ заңды тұлғалар үшін жылу энергиясымен жабдықтауға шарттар жасасу бойынша қызметтер қолжетімді. 2023 жылы «УК ТС личный кабинет» мобильді қосымшасында жылу энергиясы үшін төлемді қабылдайтын барлық екінші деңгейдегі банктерге ауысу түймелерін көрсете отырып, жылу энергиясы үшін төлем функциясы қосылды. «УК ТС личный кабинет» мобильді қосымшасында тіркелген дербес шоттардың саны қазіргі уақытта 51 812 д/шотты құрайды.

2023 жылы кәсіпорынның атына тұтынушылардан 75 шағым түсті, оның ішінде: 1 - пәтердегі шуға; 1-ыстық су құбырының жоғары температурасына; 1-жұмыс істемейтін сүлгімен кептіргішке; 72-пәтердегі төмен температураға шағым түсті.

Әр шағым бойынша іс-шаралар жоспары жасалып, себептері анықталды. Олардың барлығы кәсіпорынның жауапкершілігінен тыс. Барлық жағдайларда жылу жүйесіне жылу тасымалдағышты беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілгені анықталды.

Бір жыл ішінде қызметкерлердің жұмыс сапасы үшін 11 алғыс тіркелді.

2023 жылғы шілдеден қазанға дейін жеке/заңды тұлғалардың тұтынушылардың қанағаттанушылығын анықтау мақсатында сауалнама жүргізілді, ол бойынша тұтынушылардың қызмет көрсету сапасына қанағаттанушының орташа деңгейі 95,5% -ды құрады.

Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде кәсіпорынның парақшасы жұмыс істейді, онда кәсіпорынның қызметі жарияланады, ыстық суды өшіру, бос жұмыс орындары және т.б. туралы ақпарат орналастырылады. Кәсіпорынның Instagram-да болуы оған тұтынушылармен тығыз байланысуға, олардың өтініштеріне жеделден қоюға, трендте қалуға және қызмет көрсету саласында бәсекеге қабілетті болуға мүмкіндік береді.

*** Қызметтің перспективалары, оның ішінде реттелетін қызметтерге тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы.** 2024 жылға арналған жоспарда «ӨЖЖ» АҚ - да 1857,9 млн. теңге сомасына бекітілген инвестициялық бағдарламаның іс-шараларын және 2023 жылдан бастап 817,5 млн. теңге сомасына көшірілген іс-шараларды орындау, оның ішінде жылу желілері мен олардағы құрылыстарды қайта жаңарту-1442 млн. теңге, қазандықты күрделі

жөндеу, 233 млн. теңгеге қазандық-қосалқы жабдықты қайта жаңарту млн. теңге; қоршаған ортаға теріс әсерді 64,7 млн. теңгеге төмендету жөніндегі іс-шараларды орындау; энергия үнемдеу бойынша іс – шараларды орындау – 37,5 млн.теңге, өндірістік объектілерді электрмен жабдықтауды жөндеу бойынша 10,3 млн. теңгеге; қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды реконструкциялау бойынша іс – шараларды орындау 55 млн. теңгеге; ақпараттық технологиялар құралдарын жаңартуға-14 млн. теңге; ескірген жабдықты ауыстыруға және жаңа жабдықты сатып алуға-0,5 млн. теңге жоспарлануда.

Сондай ақ 2024 жылға арналған жоспарларда:

коммуналдық қызметтер орталығы қызметінің функционалын кеңейту (салыстыру актісін алу, жеке және заңды тұлғаларды тұтынушылар үшін жылу энергиясымен жабдықтау бойынша қызметтер көрсетуге шарт жасасу, борышты бөліп төлеуге өтінім беру),

бірыңғай төлем құжатын жеке кабинетте «УК ТС личный кабинет» мобильдік қосымшасында және коммуналдық қызметтер орталығында орналастыру,

көрсеткіштерді беру, есепке алу аспаптарын тексеру мерзімдерін нақтылау, өзара есеп айырысу бойынша ақпарат алу мүмкіндігі бар заңды тұлғалар үшін What's App чат-бот сервисін әзірлеу болжануда.

2024 жылдың соңына дейін тарифтердің өзгеру ықтималдығы уәкілетті орган айқындаған мемлекеттік бағдарламаларды және (немесе) ұлттық жобаларды енгізу және іске асыру мерзімдеріне, сондай-ақ ҚР заңнамасындағы өзгерістерге байланысты болады.

Аталған барлық іс-шаралар «ӨЖЖ» АҚ тұтынушыларын үздіксіз және сапалы жылумен жабдықтауды және оларға қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.