**01.02.2022 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 есепке 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 01.02.2022 ж. бастап 31.01.2023 ж. (тарифтік кезең) және 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 ұсынады:

**1. Инвестициялық бағдарламаның орындалуы туралы.** Инвестициялық бағдарлама «ӨЖЖ» АҚ тарифтік кезеңінде **1 667, 06** млн. теңгеге орындалды. Оның ішінде 2022 жылы **207,064** млн.теңге сомасына 2021 жылғы инвестициялық бағдарламаның іс-шаралары орындалды, оның орындалу мерзімі 2021 жылдан 2022 жылға ауыстырылды. Іс-шаралардың нақты орындалуы 100% құрады. Тарифтік жылдың нақты орындалған іс-шараларының жалпы сомасының 41,6% - ЕҚДБ-мен кредиттік шарт бойынша «Өскемен қаласының жылумен жабдықтау жүйесін жаңғырту» жобасын іске асыру; 21,1% - жылу желілері мен олардағы құрылыстарды қайта жаңарту және күрделі жөндеу; 12,4% - ауыстырылған іс-шаралар; 9,9% - қоршаған ортаға теріс әсерді төмендетуге бағытталған іс - шаралар; 9,6% - қазандық жабдықтары мен жылу энергиясын өндірудің технологиялық процестерінің жабдықтарын жөндеу, 2,7% - өндірістік объектілерді электрмен жабдықтау, аспаптар мен автоматиканы жөндеу жөніндегі іс-шаралар, 2,5% - ескірген жабдықты ауыстыру және жаңа жабдық сатып алу; 0,2% - ЖСҚ әзірлеу.

**2.** «ӨЖЖ» АҚ-ның 2022 жылғы **қызметінің негізгі қаржы-экономикалық көрсеткіштері туралы.** Аудиттелмеген «2022 жылғы 31 желтоқсанда аяқталатын жылдағы жиынтық пайда туралы есепке» сәйкес жиынтық табыс 10239,422 млн. теңгені құрады. Есепке алынған шығыстар-КТС 10279,599 млн. теңгені құрады. Нәтижесінде кәсіпорынның шығыны 40,177 млн. теңгені құрады.

**3.** Тарифтік жылға ұсынылған реттеліп көрсетілетін қызметтердің көлемі туралы. Есепті кезеңде 2017,38 мың Гкал жылу энергиясы сатылды, яғни тарифтік сметада бекітілген деңгейде. Айырмашылық тек 0,99% құрайды.

Реттелетін қызметтер 2022 жылы тиісті сапамен орындалды.

Жылу жүйесіне салқындатқышты беру кестеге сәйкес қамтамасыз етілді. Сыртқы ауаның нақты температурасын ескере отырып, 2022 жылдың желтоқсанында үйге ортақ есептеу аспаптары жоқ тұтынушыларға жылыту қызметтерінің құнын қайта есептеу орындалды. Қайта есептеу сомасы ҚҚС-пен 128,4 млн. теңгені құрады. 26.11.22-01.12.22 жж. аралығында «Өскемен ЖЭО» ЖШС көзіне қосылған жеке тұлғаларға көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша қайта есептеу 24,4 млн. теңгені (ҚҚС-пен) құрады.

**4. Реттеліп көрсетілетін қызметтердің тұтынушыларымен жүргізілетін жұмыс туралы.** 2022 жылы дербес қызмет көрсету орталығына 71 955 өтініш түсті (айына 5 996 өтініш). Сондай-ақ, «ӨЖЖ» АҚ Call-орталығы 390 221 қоңырау (айына 32 518-ден астам өтініш) қабылдады. Тәулік бойғы автожауап берушіге 48 945 есептеу аспаптарының көрсеткіштері қабылданды. Ақпараттық базада электрондық мекенжайлары бар 17 829 тұтынушы тіркелген. Тұтынушыларға ыңғайлы болу үшін «ӨСКЕМЕН-ВОДОКАНАЛ» ШЖҚ КМК абоненттік бөлімінде Шәкәрім даңғылы, 180 мекенжайы бойынша жылумен жабдықтау мәселелері бойынша тұтынушыларды қабылдауды қайта бастады.

2022 жылы «УК ТС личный кабинет» мобильді қосымшасында және ukteplo.kz сайтында жеке тұлғалар үшін салыстыру актісін алу мүмкіндігі қосылды.

2022 жылы қызметкерлердің жұмыс сапасына 11 алғыс және объектілерді жылумен жабдықтау бойынша 123 өтініш келіп түсті, барлығы бойынша талдау жүргізілді, пайда болу себептері анықталды және түзету әрекеттері жүргізілді. Талдау көрсеткендей, өтініштер берудің себептері «ӨЖЖ» АҚ-ның пайдалану жауапкершілігі шегінен тыс болып отыр. Жылыту маусымына дайындық бойынша шешілмеген мәселелері бар объектілерге көшпелі кеңестер өткізілді. Сауалнама нәтижелері бойынша қызмет көрсету сапасы тұтынушылардың 99-98% – қанағаттандырды (тиісінше халық және заңды тұлғалар), ал жылумен жабдықтау сапасына тиісінше 99-99% - қанағаттандырылды. Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде кәсіпорын парақшасы жұмыс істейді, мұнда кәсіпорынның қызметін жариялайды, ыстық суды өшіру, бос жұмыс орындары және т.б. бойынша ақпарат орналастырылады. 2022 жылғы деректер: жарияланған жарияланымдар саны – 217; жазылушылар саны – 12 539 адам. 2022 жылдың қаңтарынан бастап 2023 жылдың 01 қаңтарына дейін Instagram-дағы жарияланымдар бойынша тұтынушылардың 1 528 түсініктемесіне жауап берілді; 2 007 тұтынушы тікелей хабарламаға жауап алды. Барлық шағымдар мен түсініктемелер жедел режимде пысықталады.

Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде кәсіпорынның қызметі туралы жарияланатын кәсіпорын беті іске қосылды. Instagram-ең көп қолданылатын әлеуметтік желілердің бірі. Кәсіпорынның Instagram-да болуы оған тұтынушыларға жақындауға, олардың өтініштеріне жедел ден қоюға, трендте қалуға және қызмет көрсету саласында бәсекеге қабілетті болуға мүмкіндік береді. Кәсіпорынның @ukts\_info парақшасы 2019 жылдың 30 шілдесінде құрылды. 2023 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша: жарияланған басылымдар саны-217; жазылушылар саны-12 539 адам. 2022 жылдың қаңтарынан бастап: Instagram-дағы жарияланымдар бойынша тұтынушылардың 1528 пікіріне жауап берілді; 2007 тұтынушы дирекцияға жүгінуге жауап алды. 2022 жылдың 25 мамырында таплинк әзірленіп, іске қосылды, алты айда келу саны орташа есеппен 684 келуді құрады. Instagram-дағы жұмыстың негізгі мақсаты «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы шеңберінде тұтынушылар мен кәсіпорын арасындағы диалогты қамтамасыз ету, тұтынушылардың сауаттылығын арттыру, сондай-ақ сервистер, кәсіпорынның жетістіктері және оның қызметкерлері туралы хабардар ету болып табылады.

**5. Бекітілген тарифтік сметаның баптардан кейінгі орындалуы туралы.** «ӨЖЖ» АҚ үшін тарифтік кезеңге қолданыстағы жылу энергиясын өндіруге, табыстауға және таратуға, жабдықтауға арналған тарифтік смета ШҚО бойынша ТҚРМ 2022 жылғы 29 қарашадағы № 263-ОД бұйрығымен бекітілген. ЖЭО-дан жылу сатып алуды ескере отырып, «ӨЖЖ» АҚ АҚ шығындары тарифтік жоспар 9051,2 млн. тг. кезінде барлығы 9 807,9 млн. теңгені құрады. Шығындардың жекелеген баптары – шикізат пен материалдар, ЖЖМ, тексеру, сараптама ұйымдарының қызметтері, байланыс, сақтандыру және ӨЖЖ АҚ персоналының қызметтік сапарлары бойынша шығындардың артық шығыны өндірістік және заңнамалық қажеттіліктен, жеткізу мен түсіруді ескере отырып отынға, электр энергиясына жұмсалатын шығындардың ұлғаюынан – меншікті қазандықтардың өндірісінің ұлғаюынан, амортизация мен мүлік салығы– елеулі шығындардан туындайды 2017-2021 жылдары салынған және балансқа қабылданған, тарифті бекіту кезінде УО есепке алмаған желілер мен активтердің көлемімен байланысты. Сондай-ақ, тарифтік кіріс тапшылығына байланысты сметаның көптеген баптары бойынша шығыстар 2022 жылға дефицитпен бекітілді және тарифтік кіріс тапшылығына байланысты түзету кезінде өзгертілмеді. Жалпы, 2022 жылғы жұмыс қорытындысы бойынша «ӨЖЖ» АҚ шығындарының баптары бойынша үнемдеу рұқсат етілген 5% - дан аспады.

2022 жылға арналған «ӨЖЖ» АҚ үшін сапа, сенімділік және тиімділік көрсеткіштері бекітілмеген.

**6. Қызметтің перспективалары, оның ішінде реттеліп көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтердің ықтимал өзгерістері туралы.** 2023 жылға арналған жоспарда «ӨЖЖ» АҚ - да 1159,025 млн. теңге сомасына бекітілген инвестициялық бағдарламаның іс-шараларын және өткен жылдан бастап 313, 825 млн. теңге сомасына көшірілген іс-шараларды орындау, оның ішінде жылу желілері мен олардағы құрылыстарды қайта жаңарту -619,8 млн. теңге, қазандықты күрделі жөндеу, қазандық-қосалқы жабдықты қайта жаңарту 300,1 млн. теңгеге; қоршаған ортаға теріс әсерді 93,8 млн. теңгеге төмендету жөніндегі іс-шараларды орындау; объектілерді энергия үнемдеу және электрмен жабдықтау жөніндегі іс-шараларды 79,3 млн. теңгеге орындау; өндірістік объектілерді электрмен жабдықтау жүйесін жөндеу - 35,2 млн. теңге, қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстарды қайта жаңарту бойынша 11,1 млн. теңгеге іс – шараларды орындау; Ақпараттық технологиялар құралдарын жаңартуға – 12,4 млн. теңге; ескірген жабдықты ауыстыруға және жаңа жабдықты сатып алуға-7,4 млн. теңгеге орындау бар.

Сондай - ақ, 2023 жылға арналған жоспарларда-қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша бірқатар іс-шараларды енгізу: цифрлық сервистер арқылы деректерді енгізе отырып, «ЕРЦ-Восток» ЖШС өкілдерінің ыстық су есептегіштері бойынша көрсеткіштерді қабылдауын жүзеге асыру, тәулік бойы дауыстық пошта желілерін (560-900) 5-тен 11-ге дейін ұлғайту; цифрландырылған салыстыру актісін және қызмет көрсету шартын алу мүмкіндігін беру ЭЦҚ арқылы жылу энергиясымен жабдықтау бойынша қызметтер көрсету; заңды тұлғалар үшін чат-боттар (Whats App, Telegram) қаражаты бойынша айғақтар беруге және өзара есеп айырысулар бойынша ақпарат алуға мүмкіндік беру; « УК ТС личный кабинет» мобильді қосымшасы арқылы төлем қабылдау жоспарлануда.

2023 жылдың соңына дейін тарифтерді өзгерту мүмкіндігі уәкілетті орган айқындаған мемлекеттік бағдарламаларды және (немесе) ұлттық жобаларды енгізу және іске асыру мерзімдеріне, сондай-ақ жылу энергетикалық жабдықтардың тозуын азайтуға бағытталған мемлекеттік жоспарлау жүйесінің құжаттарын бекітуге байланысты болады.

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