**Общественный совет**

**Костанайской области**

**Протокол № 11**

**общественного слушания**

*г.Костанай 4 декабря 2019 г.*

*зал заседаний акимата области, 4 этаж 11-00 час.*

**Присутствовали члены Общественного совета**: Алимбаев А.А., Байменова З.А., Дуанбаева А.М., Дабылов А.Ж., Жалыбин С.М., Жутаев М.С.,Искандирова Т.Н., Калисов Ж.С., Кушкумбаева З.С., Печерица Н.И., Укин К.У., Утебаева Д.К., Хаданович В.В., Шаймарданова Ж.Т., Якимов В.Б.

**Отсутствовали** *(по уважительным причинам)* **члены Общественного совета:** Турсунов А.Ж.,Абенов М.Т., Баландина Г.К., Буканов С.Б., Ким И.Р., Князев Б.П., Муканов А.К. Журкабаев М.К., Жусупова А.А., Шаймарданова Ж.Т.

**Приглашенные :**

- директор ГКП КТЭК Бекпаганбетов Аскар Узакбергенович.;

- сотрудники ГКП КТЭК:

Касенова Салтанат Кайратовна – менеджер по связям с общественностью ГКП КТЭК;

Трапезникова Ирина Викторовна - старший менеджер службы управления сбыта и реализации ГКП КТЭК;

Подалякова Надежда Владимировна – ведущий экономист планово-экономического отдела;

-Такенова Гульнара Сериковна - руководитель отдела контроля Департамента Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции;

- Каримов Самат– корреспондент региональной газеты «Костанайские новости»;

- журналисты электронных и печатных СМИ.

Всего 45 человек.

**Председательствовал: Жалыбин С.М., председатель комиссии по вопросам бюджета Общественного совета Костанайской области.**

**Повестка дня:**

1. Об общественном резонансе, связанном с новациями по оплате услуг Костанайской теплоэнергетической компании

**Повестка дня утверждена единогласно.**

**Слушали: корреспондента региональной газеты «Костанайские новости» Каримова С.:**

В нашей газете «Костанайские новости» был опубликован материал о новациях, вводимых КТЭК по оплате населением услуг. По новым правилам, если потребитель не передал показания счетчика по WhatsApp, то начисление должно производиться по среднесуточному тарифу. В редакции такой метод посчитали в какой-то мере нарушением прав потребителей. Если оплатили услуги по счетчику, то зачем еще передавать эти показания. Этим были возмущены наши читатели. Такая мера, по их мнению, должна применяться к недобросовестным потребителям. Возникают вопросы по работе контролеров, многие тоже не хотят работать с ними, впускать их в квартиры.

**Слушали:** **директора ГКП КТЭК Бекпаганбетова А.У.:**

Применяемые нами меры законны. Такая форма работы положительно зарекомендовала себя в нескольких городах страны. В Костанае она до этого времени не применялась. Коллектив компании старается улучшать качественные показатели, укреплять материально-техническую базу, заметно снизили дебиторскую задолженность предприятия. Стараемся, чтобы работа тепловиков была прозрачной, доступной, стараемся чутко реагировать на замечания населения. У нас 67 тысяч абонентов, из них только 15 тысяч передают показания. Показания счетчиков необходимы нам для расчетов и оплаты услуг с нашими поставщиками. Когда нет точных данных, сложно производить оплату за потребленную энергию, израсходованные материалы. В этой связи во время проверок, а они проходят регулярно, возникает очень много вопросов. Снятие показаний счетчиков по горячей воде мы вывели в конкурсную среду. Теперь по квартирам ходят не наши контролеры, а контролеры организации, с которой у нас заключен договор. Потребитель должен показания счетчика передавать нам ежемесячно.

**Были заданы вопросы:**

**Жалыбин С.М.:** Каким нормативным актом установлен месячный срок? Вы делаете акцент на среднесуточном тарифе, а за какой период берется этот среднесуточный тариф?

**Якимов В.Б.:** Какова динамика кредиторской задолженности? Не получается ли так, что контролеры проверяют именно добросовестных плательщиков?

**Искандирова Т.Н.:** А как быть с пожилыми людьми, которые не владеют современными технологиями?

**Печерица Н.И.:** Для потребителя правоустанавливающим документом является договор, в котором эта новация не прописана. Почему инициировано перезаключение договоров? Почему проблему «голых труб» видят корреспонденты «Нашей газеты», но не видят тепловики? Почему не проведете сплошную инвентаризацию? Почему у нас в городе самые высокие тарифы по стране?

**Жутаев М.С.:** В Правилах не прописан конкретный способ предоставления показаний счетчика. Способ передачи надо закрепить законодательно. Надо стимулировать добросовестных потребителей, как это делается в некоторых городах.

**Хаданович В.В.:** каков удельный вес дебиторской задолженности частного сектора и многоквартирных домов? Все ли многоквартирные дома оснащены приборами учеты тепловой энергии?

**Утебаева Д.К.:** Предлагаю всех контролирующих лиц объединить и на базе ПКСК создать единые контролирующие центры по обслуживанию населения.

На все заданные вопросы были получены исчерпывающие ответы.

**Слушали: руководителя отдела контроля Департамента Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Такенову Гульнару Сериковну:**

## Регулирование нашим Департаментом ограничивается лишь оплатой за горячее водоснабжение. Оплата производится на основе платежного документа, в установленный период за фактически потребленную услугу. За потребителем обязанность за оплату услуг, обязанность за передачу сведений не предусмотрена. Услугодатель обязан 1 раз в 3 месяца контролировать достоверность оплачиваемых услуг, путем обхода контролерами.

**Общественный совет РЕШИЛ:**

1. Информацию Каримова С., Бекпаганбетова А.У., Такеновой Г.С. принять к сведению.

2. РЕКОМЕНДОВАТЬ руководству ГКП «КТЭК»:

- продолжить работу с населением, усилив открытость, прозрачность, доступность и качество предоставляемых услуг, совершенствовать систему оплаты услуг;

- на особый контроль взять работу с недобросовестными потребителями;

- усилить контроль за посещением контролерами добросовестных плательщиков, чтобы не провоцировать возмущение населения;

- внести предложения по нормативному закреплению способа передачи информации о потреблении услуг;

- внести предложения по внесению дополнений в законодательство по установлению форм и способов самостоятельного предоставления потребителями сведений о количестве использованной ими энергии;

- внести предложения по законодательному закреплению механизмов взаимодействия с потребителями, которые не имеют возможности самостоятельно предоставлять сведения;

- продолжить работу по снижению объема потерь, снижению непроизводственных расходов, тарифов, произвести инвентаризацию теплотрасс;

- проработать вопрос создания на базе ПКСК единых контролирующих центров.

3. Общественному совету области заслушать отчет руководство ГКП «КТЭК» по итогам 1 полугодия 2020 года.

**Принято единогласно**

**Председатель общественного Секретарь общественного**

**слушания, слушания,**

**Председатель комиссии Секретарь**

**по вопросам бюджета Общественного совета**

**Общественного совета Костанайской области**

**Костанайской области**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Жалыбин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Дуанбаева**