

**Информация об исполнении общих и специальных критериев качества, надежности и эффективности за 2019 год  
услуги по подаче воды по магистральным трубопроводам и распределительным сетям (вода питьевая)  
ГКП "Костанай-Су" акимата города Костаная**

форма 5 к Правилам осуществления деятельности субъектами естественных  
монополь. Приказ министра национальной экономики РК от 13 августа 2019 года  
№73

(максимальное значение - 0,6):

| №<br>п/п     | критерии   | коэффициенты,<br>утвержденные в<br>тарифе для расчета<br>прибыли | коэффициенты по<br>фактически<br>достигнутым<br>показателям | достигнутые показатели                                      |
|--------------|--|--|---|---|
| 1            | <b>Качество:</b>   | 0,2  | 0,2   |   |
|              | увеличение или сохранение на прежнем уровне доли потребителей, удовлетворенных качеством оказываемых услуг (проводится ежегодно специализированной организацией, привлеченной на конкурсной основе Субъектом, путем анкетирования: 1) не менее 0,5 % потребителей, если их общее количество превышает 100000; 2) не менее 1% потребителей, если их общее количество превышает 1000; 3) не менее 10 % потребителей, если их общее количество не превышает 1000 лиц) | 0,10   | 0,10  | 2018 г. - 82,9%, 2019 г. - 86,2%                            |
|              | снижение или сохранение на прежнем уровне (в том числе отсутствие) количества зарегистрированных ведомством уполномоченного органа жалоб потребителей на оказание некачественных услуг нашедших подтверждение по результатам проверки  | 0,05   | 0,05  | 2018 г. - 0 2019 г. - 0                                     |
|              | снижение или сохранение на прежнем уровне (в том числе отсутствие) количества зарегистрированных ведомством уполномоченного органа жалоб на отказ в подключении к услугам или предоставлении технических условий нашедших подтверждение по результатам проверки  | 0,05   | 0,05  | 2018 г. - 0 2019 г. - 0                                     |
| 2            | <b>Надежность:</b>   | 0,1  | 0,1   |   |
|              | отсутствие фактов непредоставления (отключения) регулируемых коммунальных услуг продолжительностью более трех дней   | 0,05   | 0,05  | 2018 г. - 0 2019 г. - 0                                     |
|              | снижение или сохранение на прежнем уровне изношенности основных средств на 2 и более %   | 0,05   | 0,05  | 2018 г.-8,65%, 2019 г.-8,55%<br>снижение 0,1                |
| 3            | <b>Эффективность:</b>  | 0,30   | 0,30  |   |
|              | снижение удельной величины расхода энергетических ресурсов на производство регулируемых услуг. Примечание. При расчете не учитываются энергопотребление новых дополнительных производственных объектов, обеспечивающих повышение качества питьевой воды, очищенных сточных вод и утилизация осадков сточных вод  | 0,10   | 0,10  | 2018 г. факт.-0,629, 2019<br>год- утв.-0,827<br>факт.-0,624 |
|              | снижение нормативных технических потерь на уровень, утвержденный ведомством уполномоченного органа   | 0,05   | 0,05  | утверждено-14,96%<br>факт.-14,95%                           |
|              | повышение энергоэффективности (повышение класса энергоэффективности административных и производственных зданий)  | 0,05   | 0,05  | повышение класса  |
|              | повышение или сохранение на прежнем уровне собираемости платежей с потребителей за оказанные регулируемые услуги   | 0,10   | 0,10  | 2018 г.-95,7%, 2019 г.-95,9%                                |
| <b>Итого</b> |  | 0,55   | 0,55  |   |

**Специальные критерии качества, надежности и эффективности регулируемых услуг**

(максимальное значение - 0,4):

| №<br>п/п     | критерии   | коэффициенты,<br>утвержденные в<br>тарифе для расчета<br>прибыли | коэффициенты по<br>фактически<br>достигнутым<br>показателям | достигнутые показатели                             |
|--------------|--|--|---|--|
| 1            | <b>в сфере водоснабжения</b>   |  |   |  |
|              | <b>Качество:</b>   | 0,25   | 0,25  |  |
|              | Снижение доли проб питьевой воды в магистральных и (или) распределительных сетях, не соответствующей установленным требованиям, в общем объеме проб, отобранных по результатам производственного контроля качества питьевой воды | 0,10   | 0,10  | снижение с 4,2% до 4,15%                           |
|              | Снижение количества аварий в расчете на протяженность сетей водоснабжения и (или) водоотведения в год  | 0,15   | 0,15  | 2018 г. - 0,76 аварий/км, 2019 г. - 0,74 аварий/км |
|              | <b>Надежность:</b>   | 0,15   | 0,15  |  |
|              | Снижение доли магистральных (распределительных) сетей, нуждающихся в замене (в процентах)  | 0,15   | 0,15  | 2018 г. - 74% , 2019 г. - 73%<br>снижение 1%       |
|              | <b>Эффективность:</b>  | 0,10   | 0,10  |  |
|              | увеличение доли энергосберегающих насосных оборудования  | 0,10   | 0,10  | 2018 г. - 88,16%, 2019 г. - 94,46%                 |
| <b>Итого</b> |  | 0,50   | 0,50  |  |

Директор

Файзулаев Е. Р.



Форма, предназначенная для сбора административных данных

**Отчет****о соблюдении показателей качества и надежности регулируемой услуги субъекта  
Отчетный период 2019 г.****Водоснабжение**

Индекс: форма № ОССКУС-1

Периодичность: годовая

Круг лиц представляющих: субъекты естественных монополий

Куда представляется: Комитет по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан или его территориальные органы

Срок представления: 1 мая года, следующего за отчетным периодом

| №<br>п<br>п | Наименование<br>показателя   | Единиц<br>а<br>измере<br>ния | Целевое<br>значени<br>е<br>показат<br>еля | Допусти<br>мое<br>отклонен<br>ие от<br>целевого<br>значения<br>показате<br>ля на<br>отчетны<br>й период<br>(год) | Фактичес<br>кое<br>значение<br>показател<br>я за<br>отчетный<br>период<br>(год) | Фактичес<br>кое<br>отклонени<br>е<br>фактическ<br>ого<br>значения<br>показател<br>я от его<br>целевого<br>значения<br>за<br>отчетный<br>период<br>(год) | Причин<br>ы<br>отклоне<br>ния |
|-------------|--|------------------------------|---|--|---|---|-------------------------------|
| 1           | 2  | 3                            | 4   | 5  | 6   | 7   | 8                             |
| 1           | увеличение или сохранение на прежнем уровне доли потребителей, удовлетворенных качеством оказываемых услуг (проводится ежегодно) | %                            | 0,1                                       | 5%   | 0,1   | 0   |                               |

|   |  |   |      |    |      |  |  |
|---|--|---|------|----|------|--|--|
|   | специализированной организацией, привлеченной на конкурсной основе<br>Субъектом, путем анкетирования:<br>1) не менее 0,5 % потребителей, если их общее количество превышает 100000; 2) не менее 1% потребителей, если их общее количество превышает 1000; 2) не менее 10 % потребителей, если их общее количество не превышает 1000 лиц) |   |      |    |      |  |  |
| 2 | снижение или сохранение на прежнем уровне (в том числе отсутствие) количества зарегистрированных ведомством уполномоченного органа жалоб потребителей на оказание некачественных услуг нашедших подтверждение по результатам проверки  | % | 0,05 | 5% | 0,05 |  |  |
| 3 | снижение или сохранение на прежнем уровне  | % | 0,05 | 5% | 0,05 |  |  |



|   |   |   |      |    |      |  |  |
|---|---|---|------|----|------|--|--|
|   | (в том числе<br>отсутствие)<br>количества<br>зарегистрирован<br>ных ведомством<br>уполномоченног<br>о органа жалоб<br>на отказ в<br>подключении к<br>услугам или<br>предоставлении<br>технических<br>условий<br>нашедших<br>подтверждение<br>по результатам<br>проверки |   |      |    |      |  |  |
| 4 | отсутствие<br>фактов<br>непредоставлен<br>ия (отключения)<br>регулируемых<br>коммунальных<br>услуг<br>продолжительно<br>стью более трех<br>дней   | % | 0,05 | 5% | 0,05 |  |  |
| 5 | снижение или<br>сохранение на<br>прежнем уровне<br>изношенности<br>основных<br>средств на 2 и<br>более %  | % | 0,05 | 5% | 0,05 |  |  |
| 6 | снижение<br>удельной<br>величины<br>расхода<br>энергетических<br>ресурсов на<br>производство<br>регулируемых<br>услуг.<br>Примечание.<br>При расчете не<br>учитываются<br>энергопотреблен   | % | 0,10 | 5% | 0,10 |  |  |

|   |   |   |      |    |      |  |  |
|---|---|---|------|----|------|--|--|
|   | ие новых<br>дополнительных<br>производствен<br>ных объектов,<br>обеспечивающи<br>х повышение<br>качества<br>питьевой воды,<br>очищенных<br>сточных вод и<br>утилизация<br>осадков сточных<br>вод            |   |      |    |      |  |  |
| 7 | снижение<br>нормативных<br>технических<br>потерь на<br>уровень,<br>утвержденный<br>ведомством<br>уполномоченног<br>о органа   | % | 0,05 | 5% | 0,05 |  |  |
| 8 | повышение<br>энергоэффектив<br>ности<br>(повышение<br>класса<br>энергоэффектив<br>ности<br>административн<br>ых и<br>производственн<br>ых зданий)   | % | 0,05 | 5% | 0,05 |  |  |
| 9 | Снижение доли<br>проб питьевой<br>воды в<br>магистральных<br>и (или)<br>распределительн<br>ых сетях, не<br>соответствующе<br>й<br>установленным<br>требованиям, в<br>общем объеме<br>проб,<br>отобранных по | % | 0,10 | 5% | 0,10 |  |  |



|        |  |   |      |    |      |  |  |
|--------|--|---|------|----|------|--|--|
|        | результатам<br>производственн<br>ого контроля<br>качества<br>питьевой воды   |   |      |    |      |  |  |
| 1<br>0 | повышение или<br>сохранение на<br>прежнем уровне<br>собираемости<br>платежей с<br>потребителей за<br>оказанные<br>регулируемые<br>услуги | % | 0,10 | 5% | 0,10 |  |  |
| 1<br>1 | снижение<br>количества<br>аварий в расчете<br>на<br>протяженность<br>сетей<br>водоснабжения<br>и (или)<br>водоотведения в<br>год         | % | 0,15 | 5% | 0,15 |  |  |
| 1<br>2 | снижение доли<br>магистральных<br>(распределитель<br>ных) сетей,<br>нуждающихся в<br>замене (в<br>процентах)                             | % | 0,15 | 5% | 0,15 |  |  |
| 1<br>3 | увеличение доли<br>энергосберегаю<br>щих насосных<br>оборудований  | % | 0,10 | 5% | 0,10 |  |  |

Наименование субъекта естественной монополии \_ГКП «Костанай-су»

Адрес г. Костанай, пр. Абая, 19, телефон 8-7142-222609

Адрес электронной почты \_kos-su@mail.ru

Фамилия и телефон исполнителя Касымова Г.С. 8-7142-222609

Директор Файзулаев Еркебулан Рахманович

(Фамилия, имя, отчество (при его наличии), подпись)

Дата «25» февраля 2020 года



**Пояснительная записка**  
**к отчёту об исполнении общих и специальных критериев качества, надежности и**  
**эффективности за 2019 год на услуги по подаче воды по магистральным трубопроводам и**  
**распределительным сетям (вода питьевая), по отводу и очистке сточных вод**  
**ГКП «Костанай-Су» акимата города Костана.**

ГКП «Костанай-Су» акимата города Костаная государственного учреждения «Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог акимата города Костаная» (далее - ГКП «Костанай-Су») является субъектом естественной монополии. В сфере естественных монополий предприятие оказывает услуги по водоснабжению и водоотведению на территории города Костаная. Как субъект естественной монополии ГКП «Костанай-Су» в местный раздел Государственного регистра субъектов естественной монополии по Костанайской области.

Утверждены тарифы:

Средне отпускной тариф по водоснабжению-124,61 тенге/м<sup>3</sup>, по водоотведению -120,67 тенге/м<sup>3</sup>. В тарифной смете предусмотрены затраты по амортизации, направляемые на исполнение инвестиционных проектов на модернизацию и реконструкцию сетей водоснабжения в сумме 316 млн. тенге и водоотведения 341 млн. тенге.

Ежегодно не позднее двух месяцев, следующих за последними двенадцатью месяцами действия тарифа, субъект естественной монополии представляет ведомству уполномоченного органа или его территориальному органу материалы, подтверждающие выполнение установленных критериев качества, надежности и эффективности регулируемых услуг, установленных ведомством уполномоченного органа или его территориальным органом до 1 января 2019 года при утверждении тарифа сроком на пять и более лет на основании перечней общих и специальных критериев:

- сведения об удовлетворенных потребителях качеством оказываемых услуг;
- сведения об отсутствии фактов не предоставления (отключения) регулируемых коммунальных услуг продолжительностью более трех дней;
- сведения о снижении или сохранении на прежнем уровне изношенности основных средств на 2 и более процентов;
- сведения о снижении удельной величины расхода энергетических ресурсов на производство регулируемых услуг;
- сведения о снижении нормативных технических потерь на уровень, утвержденный ведомством уполномоченного органа или его территориальным органом;
- сведения о повышении энергоэффективности (повышение класса энергоэффективности административных и производственных зданий);
- сведения о повышении уровня собираемости платежей с потребителей за оказанные регулируемые услуги.

**Общие критерии качества, надежности и эффективности, регулируемых услуг.**

**Показатели качества.**

Сведения об удовлетворенных потребителях качеством оказываемых услуг.

Проводится ежегодно специализированной организацией, привлеченной на конкурсной основе предприятием, путем анкетирования: 1) не менее 0,5 % потребителей, если их общее количество превышает 100000; 2) не менее 1% потребителей, если их общее количество превышает 1000; 2) не менее 10 % потребителей, если их общее количество не превышает 1000 лиц) для анализа увеличения или сохранения на прежнем уровне доли потребителей, удовлетворенных качеством оказываемых услуг. Анкетирование проведено ИП Оркен, договор прилагаем. Копию отчета прилагаем. На основании заключения показатели сложились следующим образом: в 2018 году данный показатель равнялся по водоснабжению -82,9%, в 2019 -86,2%. Рост 3%. По водоотведению в 2018 году-82,23%, в 2019 г-87,33%. Вопросы анкетирования: Как изменилось качество оказываемых услуг? Устраивает ли вас качество и



оперативность оказываемых услуг при устранении аварий? Как оцениваете работу ГКП в решении ваших вопросов.

Вместе с тем, надо отметить, что директором и заместителями директора ГКП «Костанайсу» два дня в неделю проводятся встречи с потребителями, ежемесячно встречи с общественностью с участием журналистов СМИ, брифинги с участием руководителей ЖКХ и ДКРЕМ. Активно участвуем в работе службы IComtek. *По данному пункту достигнут утвержденный показатель 0,10.*

Снижение или сохранение на прежнем уровне (в том числе отсутствие) количества зарегистрированных ведомством уполномоченного органа жалоб потребителей на оказание некачественных услуг, нашедших подтверждение по результатам проверки. *Достигнут утвержденный показатель 0,05 по каждому виду услуг, так как жалоб от потребителей не поступало и уведомлений, и запросов от уполномоченного органа не зарегистрировано.*

Снижение или сохранение на прежнем уровне (в том числе отсутствие) количества зарегистрированных ведомством уполномоченного органа жалоб на отказ в подключении к услугам или предоставлении технических условий, нашедших подтверждение по результатам проверки. *Достигнут утвержденный показатель 0,05 по каждому виду услуг, так как жалоб не поступало и уведомлений, и запросов от уполномоченного органа не зарегистрировано.*

#### **Показатели надежности.**

Отсутствие фактов непредставления (отключения) регулируемых коммунальных услуг продолжительностью более трех дней. По данному показателю жалоб и претензий не зафиксировано и не зарегистрировано. Службы ликвидации аварий и ремонта переведены на **трехсменный режим работы**. Режим работы диспетчерской круглосуточный. Режим работы главного инженера, начальников участков всегда он-лайн, на телефонной связи, суббота-воскресенье дежурство всех руководителей по графику. *Достигнут утвержденный показатель 0,05 по каждому виду услуг, так как жалоб не поступало.*

Снижение или сохранение на прежнем уровне изношенности основных средств на 2 и более %. *Достигнут утвержденный показатель 0,05 по каждому виду услуг.* Расчет прилагаем отдельным приложением. Расчет изношенности произведен на основании регулируемой базы задействованных активов (РБА) по тарифной смете. В связи с тем, что объем реализации перевыполнен на 1% сверх утвержденных объемов по тарифной смете с 14135,8 тыс. м<sup>3</sup> до 14240,9 тыс. м<sup>3</sup>, прирост 105 тыс. м<sup>3</sup> по водоснабжению (информация по объемам прилагается), и по водоотведению прирост объемов составил 151 тыс. м<sup>3</sup> с 11833,6 до 11984,6 т.е. тоже 1%. Исходя из этого сумма задействованных активов (РБА) принята по водоснабжению 5 829 632 тыс. тенге, при утвержденной 5 771 912,7 тыс. тенге. По водоотведению принята сумма задействованных активов (РБА) 3 090 981 тыс. тенге при утвержденной 3 052 035,9 тыс. тенге.

Таким образом, коэффициент изношенности к 2018 году снижен на 0,1% по водоснабжению и 0,7% по водоотведению. Расчет и оборотно-сальдовый баланс прилагаем.

#### **Показатели эффективности.**

Снижение удельной величины расхода энергетических ресурсов на производство регулируемых услуг. (Примечание. При расчете не учитываются энергопотребление новых дополнительных производственных объектов, обеспечивающих повышение качества питьевой воды, очищенных сточных вод и утилизация осадков сточных вод). Данный показатель рассчитан с учетом новых дополнительных производственных объектов, обеспечивающих повышение качества питьевой воды, очищенных сточных вод и утилизация осадков сточных вод. Объемы потребления электроэнергии по видам производств прилагаем отдельным приложением. В 2019 году вырос удельный вес подъема воды из подземных источников, что обеспечивает улучшение качества питьевой воды. Ранее большая часть воды принималась из поверхностных источников.

В среднем нормы потребления электроэнергии по водоснабжению составили 0,624 на куб воды, что ниже факта прошлого года 0,629 и значительно ниже утвержденных норм



0,827квт/м3. По водоотведению составили 0,692, что ниже факта 2018 года 0,702, и ниже утвержденных 0,894 квт/м3. Достигнут утвержденный показатель 0,10 по каждому виду услуг.

По показателю повышение энергоэффективности (повышение класса энергоэффективности административных и производственных зданий) достигнут утвержденный показатель 0,05. Повышение класса рассчитано главным энергетиком предприятия на основании методики расчета модернизации зданий и сооружений. В результате проведенных мероприятий удалось повысить класс зданий с Е до С. Классификация зданий за 2018 и 2019 года приложены.

Показатель повышение или сохранение на прежнем уровне собираемости платежей с потребителей за оказанные регулируемые услуги выполнен и достигнут 0,10. Расчет коэффициента собираемости приведен отдельным приложением. По водоснабжению- вырос с 95,7% до 95,9%. По водоотведению-с 96,6% до 96,8%. Показатель улучшен за счет увеличения рейдов со службами КСК, милиции, увеличено количество исков и нотариальных уведомлений.

### **Специальные критерии качества, надежности и эффективности регулируемых услуг.**

**Качество:** Снижение доли проб питьевой воды в магистральных и (или) распределительных сетях, не соответствующей установленным требованиям, в общем объеме проб, отобранных по результатам производственного контроля качества питьевой воды. Снижение доли проб, не соответствующих установленным требованиям с 4,2 до 4,15% на основании заключения РГУ «Управление контроля качества и безопасности товаров и услуг г Костаная». Копию заключения прилагаем.

По показателю снижение количества аварий в расчете на протяженность сетей водоснабжения в год достигнут утвержденный коэффициент 0,15. 2018 г. - 0,76 аварий/км, 2019 г. - 0,74 аварий/км.

Не удалось достигнуть по водоотведению-0%. 2018 г. - 23,4 ав, 2019 г.-33,7ав. В большинстве случаев –это связано с низкой культурой потребителя, увеличение за счет роста засоров, сбрасыванием в сеть ненадлежащего в больших количествах технического мусора, а не износа сетей.

**Надежность:** снижение доли магистральных (распределительных) сетей, нуждающихся в замене (в процентах). Утвержденный показатель достигнут. Ежегодное снижение не менее 1% за счет исполнения инвестпрограмм. В 2019 году вложено средств по амортизации 658 млн. тенге, за счет программы развития регионов 1,2 млрд. тенге. Копии постановления акимата и актов ввода объектов прилагаем.

**Эффективность:** увеличение доли энергосберегающих насосных оборудований по водоснабжению 6,3% то есть прирост с 88,16 до 94,46%, по водоотведению 5,6 или с 64,8 до 70,4%. Расчеты главного энергетика и пояснения прилагаем.

Таким образом, достигнуты утвержденные общие показатели по водоснабжению 0,55 при утвержденной макс. 0,6, специальные 0,5. По водоотведению общие-0,5, специальные при максимальных утвержденных 0,4 достигнуто 0,3. Считаем, критерии качества, надежности и эффективности регулируемых услуг нами достигнуты. Расчеты прилагаем.

Директор  
Начальник ПЭО



Е. Файзулаев  
Г. Касимова