

Аналитическая справка
о результатах внутреннего анализа коррупционных рисков в
деятельности Департамента по сбыту ГПП на ПХВ «Алматы Су»
Управления энергетики и водоснабжения
города Алматы

город Алматы

«26» июня 2025 года

На основании приказа генерального директора Предприятия от 08 мая 2025 года №03-02/375 «О проведении внутреннего анализа коррупционных рисков в деятельности Департамента по сбыту государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Алматы Су» Управления энергетики и водоснабжения города Алматы» в период с 12 мая по 16 июня 2025 года проведен внутренний анализ коррупционных рисков в деятельности Департамента по сбыту.

Полное наименование объекта и период проведения внутреннего анализа коррупционных рисков:

Департамент по сбыту государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Алматы Су» Управления энергетики и водоснабжения города Алматы (далее-Департамент).

Анализ охватывает период деятельности Департамента за период с 2023 по 2025 года.

Срок проведения анализа с 12 мая по 16 июня 2025 года.

Внутренний анализ коррупционных рисков проводился на принципах:

- 1) объективности;
- 2) достоверности;
- 3) прозрачности;
- 4) всесторонности.

Направления внутреннего анализа коррупционных рисков:

- выявление коррупционных рисков в организационно-управленческой деятельности Предприятия;
- выявление коррупционных рисков в нормативных правовых актах и локальных актах, регулирующих и затрагивающих деятельность Предприятия, в том числе в части наличия дискреционных норм и полномочий, способствующих совершению коррупционных нарушений;
- иные вопросы, вытекающие из организационно-управленческой деятельности подразделения.

Основные функции Департамента.

- 1.1. Заключение/перезаключение договоров на предоставление услуг по водоснабжению/водоотведению с Потребителями города Алматы;
- 1.2. Учет объемов расхода воды/сбрасываемых стоков на основании показаний приборов учета;

- 1.3. Контроль за рациональным и экономным использованием питьевой воды на хозяйственно-бытовые и технологические нужды, путем установки потребителями энергосберегающего оборудования, такие как обратная система, система повторного использования воды;
- 1.4. Контроль за уменьшением воздействия загрязняющих веществ на канализационные сети путем установки потребителями жироуловителей и локальных очистных сооружений;
- 1.5. Контроль за выполнением Потребителем требований технических условий и проектов, согласованных и утвержденных в установленном законом порядке;
- 1.6. Контроль над исполнением требований действующего Законодательства РК, в части оснащения приборами учета потребителей всех групп и дальнейшей их эксплуатации;
- 1.7. Выявление присоединения к системам водоснабжения/водоотведения города с нарушением действующего Законодательства РК и оперативное принятие мер по их отключению, а также понуждению к заключению договорных отношений;
- 1.8. Осуществление мероприятий по взысканию дебиторской задолженности за потребленные услуги;
- 1.9. Предоставление материалов для подачи заявки на утверждение тарифов по водоснабжению/водоотведению, подтверждающих планируемый объем реализации воды (протокола намерений);
- 1.10. Соблюдение прав и законных интересов потребителей услуг водоснабжения/водоотведения;
- 1.11. Предоставление потребителям своевременного, эффективного и качественного информационного сервиса по вопросам предоставления услуг водоснабжения/водоотведения;
- 1.12. Предоставление потребителям информационной услуги через официальный сайт Предприятия (www.almatysu.kz);
- 1.13. Оказание услуг потребителям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным признакам;
- 1.14. Недопустимость проявления коррупционных правонарушений, бюрократизма, волокиты при оказании услуг физическим и (или) юридическим лицам;
- 1.15. Удовлетворение индивидуальных требований каждого потребителя в сфере оказания информационных услуг;
- 1.16. Непрерывное совершенствование процесса оказания информационных услуг по водоснабжению/водоотведению потребителям г. Алматы, в соответствии с развитием новых технологий в сфере оказания информационных услуг;
- 1.17. Обработка полученных сведений и ведение корректной информации в базу данных Предприятия;

- 1.18. Постоянное подтверждение имеющейся информации и ежедневное получение новых данных о потребителях услуг водоснабжения/водоотведения;
- 1.19. Безопасный сбор данных о потребителях с сохранением норм конфиденциальности и соблюдением всех правил работы с подобной информацией;
- 1.20. Регулярное обновление имеющейся информации, в части актуализации сведений в базе данных по ФИО, адресам, телефонным номерам, сведений по приборам учета, снятым показаниям с приборов учета и т.д;
- 1.21. Своевременное, качественное внесение информации в базу данных Предприятия в соответствии с актами контролеров и инженеров Управления регулирования водоснабжения/водоотведения;
- 1.22. Своевременное, качественное внесение информации в базу данных Предприятия в соответствии с актами работников Департамента водопроводных сетей, Департамента водоотведения, Департамента водоисточников;
- 1.23. Учет и контроль за поступившими денежными средствами от физических и юридических лиц города Алматы;
- 1.24. Ежемесячное формирование и отправка в электронную систему (ИС ЭСФ) счет - фактур комитета государственных доходов;
- 1.25. Ежемесячное формирование и предоставление потребителю актов сверок, счет - фактур, счет на оплату;
- 1.26. Ведение мониторинга динамики, структуры и причин возникновения задолженности, а также мер, принимаемых для сокращения и ликвидации задолженности;
- 1.27. Составление оперативных и ежемесячных сведений по реализации, собираемости, дебиторской и кредиторской задолженности по услугам Предприятия, а также предоставление сведений руководству Предприятия и местным органам государственного управления, и другим уполномоченным органам по требованию (отчет по реализации услуг Предприятия, динамика снижения/увеличения дебиторской задолженности потребителей по оказываемым услугам Предприятия и др.);
- 1.28. Предоставление информации о дебиторской задолженности Потребителей всем заинтересованным подразделениям Предприятия, и консультация при подготовке первичных документов для оформления искового заявления в суд с целью взыскания дебиторской задолженности, в части разъяснения истории и причины возникновения дебиторской задолженности;
- 1.29. Формирование полной и достоверной информации Департамента, касающейся вопросов перспективного развития и анализа деятельности Департамента;

- 1.30. Подготовка информационно-аналитических материалов для официального сайта Предприятия или другим средствам массовой информации;
- 1.31. Формирование статистических и аналитических данных по различным внешним запросам (уровень охвата приборами учета, доступ к централизованным услугам и др.);
- 1.32. Проектирование и разработка технических характеристик программного обеспечения, электронных информационных материалов;
- 1.33. Информационно-техническая поддержка системы Автоматизированной информационной системы центра по работе с абонентами (далее – АИСЦРА);
- 1.34. Своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, телефонограмм и информационных писем, с обеспечением полноты и достоверности;
- 1.35. Информационно-справочное, консультационное обслуживание работников и иных заинтересованных лиц подразделений Предприятия по использованию системы Автоматизированной информационной системы центра по работе с абонентами;
- 1.36. Подготовка аналитической информации по результатам сравнения и анализа статистических данных для принятия решений, направленных на повышение качества реализации задач Департамента и Предприятия в целом;
- 1.37. Предоставление статистических данных для отчетности Предприятия в определенные сроки и по формам, установленным уполномоченным органом;
- 1.38. Привлечение в установленном порядке структурных подразделений Предприятия для обеспечения необходимой для деятельности Департамента информацией;
- 1.39. Контроль за рациональным и экономным использованием питьевой воды на хозяйственно-бытовые нужды, с помощью внедрения водосберегающих технологий, прогрессивной техники полива, оборотных и повторных систем водоснабжения и жирословительных установок;
- 1.40. Контроль за исполнением Потребителем нормативной документации РК в части требований по правильной установке и эксплуатации приборов учета;
- 1.41. Проведение всех юридических мероприятий по взысканию дебиторской задолженности;
- 1.42. Разработка и реализация мероприятий по уменьшению дебиторской задолженности юридических и физических лиц за предоставленные услуги;
- 1.43. Контроль за полным и своевременным погашением дебиторской задолженности;
- 1.44. В случае образования дебиторской задолженности в связи с неисполнением обязательства перед Предприятием составление претензии в порядке, предусмотренном договором или настоящим Положением;
- 1.45. Блокирование услуги водоотведения оборудованием «ОБК-09»;

- 1.46. Составление оперативных и ежемесячных сведений по взысканию дебиторской задолженности в досудебном и судебном порядке. Предоставление информации о дебиторской задолженности потребителей всем заинтересованным подразделениям Предприятия;
- 1.47. Ведение делопроизводства Предприятия в порядке, установленном регулирующими документами Предприятия;
- 1.48. Соблюдение требования конфиденциальности, по вопросам, связанным с деятельностью Предприятия;
- 1.49. Внедрение новых задач по учету холодной воды и канализации;
- 1.50. Выполнение поручений по сбору информации по вопросам, связанным с приборами учета и диспетчеризации. Участие как уполномоченные представители Предприятия в составе комиссии в обследовании узлов учета новых и капитально ремонтируемых объектов;
- 1.51. Проведение разъяснительной работы с потребителями услуг Предприятия о порядке расчетов по показаниям приборов учета;
- 1.52. Участие во внедрении организационно-технических мероприятий, направленных на совершенствование форм и методов расчетов с абонентами, новых задач автоматизированной системы контроля и сбора показаний с приборов учета водопотребления и водоотведения;
- 1.53. Ведение постоянной работы Департамента направленной на увеличение количества обслуживаемых абонентов, повышение качества обслуживания.
- 1.54. Организация обучения и повышение квалификации работников Департамента, контроль прохождения ими проверки знаний;
- 1.55. Согласование проектов монтажа, замены узлов учета воды и водоотведения;
- 1.56. Руководством Предприятия на Департамент может быть также возложено осуществление иных обязанностей, реализация которых необходима для обеспечения деятельности Предприятия.

Департамент в своей деятельности руководствуется:

- Гражданским кодексом РК;
- Гражданским процессуальным кодексом РК;
- Трудовым кодексом РК;
- Водным кодексом РК;
- Административным процедурно-процессуальным кодексом РК;
- Законом РК «О персональных данных и их защите»;
- Законом РК «О естественных монополиях»;
- Положениями действующего законодательства РК;
- Правилами, инструкциями и другими действующими нормативными актами, регулирующими отношения по водоснабжению и водоотведению объектов в городах и других населенных пунктах РК;
- Методическими материалами, регламентирующими производственно-хозяйственную деятельность Предприятия;

- Этикой делового общения, экономикой и организацией производства, труда и управления, правилами безопасности и охраны труда;
- Постановлениями, распоряжениями, приказами, и другими руководящими и нормативными документами вышестоящих и других уполномоченных органов, касающихся деятельности Предприятия, основными направлениями юридического обеспечения деятельности Предприятия;
- Правилами внутреннего трудового распорядка Предприятия;
- Уставом Предприятия;
- Положением о Департаменте;

Анализ проведен в составе рабочей группы:

1. Старший комплаенс-офицер Предприятия Алдахает Б.Е.
2. Младший комплаенс-офицер Предприятия Тұрысбек Ғ. Б.
3. Ведущий юрисконсультант юридического управления Шыныбеков Б.А.
4. Руководитель управления по работе с персоналом и труду Кырмыш Б.
5. Директор Департамента внутреннего контроля Предприятия Бегенов Б.А.

Анализ проведен на основании представленных документов, ответственность за достоверность по которым несут руководство и должностные лица Управления Предприятия.

К анализу представлены следующие документы:

- Положение о Департаменте;
- Должностные инструкции работников Департамента;
- Нормативно-правовые акты, регулирующие в сфере деятельности по сбыту;
- акт о назначении проверки от 16 мая 2025 года №3 РГУ «Комитета по информационной безопасности» Министерства цифрового развития Республик, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее-РГУ;
- акт о результатах проверки №33 от 23.05.2025 г. РГУ
- предписание об устранении нарушений №33 от 23.05.2025 г.
- протокол №257500570000005 от 17.04.2025 г. РГУ «Департамента по регулированию естественных монополий по городу Алматы»
- предписание об устранении нарушений №9 от 17.04.2025 г. . РГУ «Департамента по регулированию естественных монополий по городу Алматы»
- Заключение служебного расследования от 21.02.2024 г. по заявлению гр.Юлдошевой Н.
- Служебная записка от 20.02.2025 г. по заявлению гр.Ветровой Н.А.

- Регламент о подготовке и заключение бессрочных и срочных договоров на предоставление услуг водоснабжения и (или) водоотведения от 01.04.2021 г. №03-02/138/1;

- Данные деятельности отдела по взысканию дебиторской задолженности и сектора по приостановлению и подключения услуг водоотведения;

- Данные деятельности сектор по приостановлению и подключения услуг водоотведения;

- Договора на предоставление услуг водоснабжения и водоотведения;

- Данные руководящего состава Департамента;

- Штатная численность Департамента;

1. Выявление коррупционных рисков в нормативных правовых и локальных актах, затрагивающих деятельность объекта анализа.

Анализ и изучение Регламента о подготовке и заключение бессрочных и срочных договоров на предоставление услуг водоснабжения и (или) водоотведения, утвержденного приказом генерального директора ГКП на ПХВ «Алматы Су» Управления энергоэффективности и инфраструктурного развития города Алматы от 01 апреля 2021 года №03-02/138/1 (далее-Регламент) показало, что Регламент составлен в нарушении пунктов 22 и 23 Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 января 2021 года № 3 *«Об утверждении типовых регламентов оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий»* и пунктов 17 и 18 Приказа Министра водных ресурсов и ирригации Республики Казахстан от 14 апреля 2025 года № 65-НҚ *«Об утверждении типового регламента оказания услуг с чётким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий»*.

Согласно пунктов 6, 7, 7-1 и 7-2 статьи 8 «Компетенция уполномоченного органа» Закона Республики Казахстан «О естественных монополиях» уполномоченный орган:

6) разрабатывает и утверждает правила осуществления деятельности субъектами естественных монополий;

7) разрабатывает и утверждает типовые договоры предоставления регулируемых услуг;

7-1) разрабатывает и утверждает типовые формы технических условий на подключение к инженерным сетям;

7-2) разрабатывает и утверждает типовые регламенты оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий;

И поэтому есть основание полагать, что имеются признаки дискреционных полномочий и норм, способствующие совершению коррупционных правонарушений.

В следующих пунктах указанного Регламента имеются наличие излишних административных барьеров и завышенные требования к потребителю при заключении договоров на предоставление услуг

водоснабжения и /или/ водоотведения (возложение на физических и юридических лиц обязанности представлять документы, которые предоставляются до заключения договора при подаче заявления на получении технических условия и перед подключением к сетям водоснабжения и /или водоотведения):

1. пункт 6.2.

- акт приемки объектов в эксплуатации;
- данные о субпотребителях и их объектах водоснабжения и водоотведения (при их наличии);
- сведения об объемах водопотребления и водоотведения субпотребителей (при их наличии);
- данные, являющиеся основанием для расчетов объемов водопотребления и водоотведения (расчет водопотребления и водоотведения);
- предприятия, в состав продукции которых входит вода из системы водоснабжения, использующие воду для технологических нужд предприятия, имеющие локальные очистные сооружения наряду с требованиями, указанными в настоящем пункте, предоставляют услугодателю;
- проектные величины допустимой концентрации вредных веществ в сточных водах до и после прохождения локальных очистных сооружений на выпусках в систему водоотведения по среднему и максимальному количеству загрязняющих веществ;
- пояснительную записку с обоснованием необходимого количества и качества используемой воды и сбрасываемых сточных вод;
- исполнительная съемка наружных сетей и сооружений систем водоснабжения и водоотведения;
- если подключение к городским сетям-копия акта районного эксплуатационного участка и документ об оплате врезки в водопроводную и /или канализационную сеть (оригинал для сверки/обозрения-акт врезки/документ об оплате за врезку;
- в случае подключения к частным сетям водоснабжения и /или водоотведения-разрешение владельцев сетей;
- акт обследования нежилых помещений, акт регистрации прибора учета холодной воды департамента по быту.

Согласно пунктов 22 и 23 Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 января 2021 года № 3 «Об утверждении типовых регламентов оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий» и пунктов 17 и 18 Приказа Министра водных ресурсов и ирригации Республики Казахстан от 14 апреля 2025 года № 65-НҚ «Об утверждении типового регламента оказания услуг с чётким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий» для заключения договора с юридическими лицами предоставляются следующие документы:

Пункт 22 и 17 соответственно. Перечень документов, необходимых для заключения договора с юридическими лицами:

1) заявление в произвольном виде на заключение договора, заполняемое потребителем при предоставлении документов;

2) технические условия на присоединение объекта, связанного с реконструкцией или расширением потребляющих установок потребителя и не соответствующего ранее действующим техническим условиям, присоединения к сетям ранее не присоединенного объекта, изменения схемы внешнего снабжения);

3) акт разграничения балансовой принадлежности сетей и эксплуатационной ответственности сторон – копия (оригинал для сверки);

4) правоустанавливающие документы – копии (оригиналы для сверки):

- документ о зарегистрированных правах на недвижимое имущество или копию правоустанавливающего документа на объект (сведения о государственной регистрации права собственности на недвижимое имущество, договор аренды, найма, безвозмездного пользования, ссуды, доверительного управления имуществом);

- документ, удостоверяющий личность собственника (собственников) с письменным согласием на сбор и обработку персональных данных;

- копия справки о государственной регистрации юридического лица (свидетельства) или свидетельства индивидуального предпринимателя;

-свидетельство о постановке на регистрационный учет по налогу на добавленную стоимость или заявление о том, что предприятие не является налогоплательщиком и не состоит на налоговом учете;

- устав предприятия или справка о том, что в последний год изменения в Устав не вносились;

-банковские реквизиты.

Перечень документов, необходимых для заключения договора с физическими лицами:

1) обращение на заключение договора, заполняемое потребителем при предоставлении документов;

2) технические условия на присоединение объекта, связанного с реконструкцией или расширением потребляющих установок потребителя и не соответствующего ранее действующим техническим условиям, присоединения к сетям ранее не присоединенного объекта, изменения схемы внешнего снабжения);

3) акт разграничения балансовой принадлежности сетей и эксплуатационной ответственности сторон – копия (оригинал для сверки);

4) правоустанавливающие документы – копии (оригиналы для сверки):

-документ о зарегистрированных правах на недвижимое имущество или копию правоустанавливающего документа на объект (сведения о государственной регистрации права собственности на недвижимое имущество, договор аренды, найма, безвозмездного пользования, ссуды, доверительного управления имуществом);

- документ, удостоверяющий личность собственника (собственников) с письменным согласием на сбор и обработку персональных данных;
- документ, подтверждающий количество проживающих физических лиц;
- технический паспорт на дом или план квартиры – копия (оригинал для сверки).

Пункт 23 и 18 соответственно. В случае представления потребителем неполного пакета документов для заключения договора субъект естественной монополий возвращает их с разъяснением отсутствия недостающей информации согласно пункту 22 настоящего Типового регламента.

Кроме того, в следующих пунктах Регламента имеются пункты, не предусмотренные законодательством и нормативно-правовыми актами Республики Казахстан на предоставление услуг в сфере водоснабжения и водоотведения:

Пункт 5.2. Договора на предоставление услуг водоснабжения и /или водоотведения с потребителями заключаются бессрочные и срочные;

Пункт 5.2.2. срочные договора заключаются в случаях;

Пункт 5.2.2.1. При предоставлении услуг Потребителю (Арендатору по договору аренды) на срок, указанный в договоре аренды;

Пункт 5.2.2.2. При неполном пакете документов-сроком до одного года (при наличии гарантийного письма о предоставлении недостающего документа);

5.2.2.3. На период строительства объекта сроком, согласно выданному разрешению на временное водопользование.

В соответствии с подпунктом 3 пункта 10 статьи 24 Закона Республики Казахстан «О естественных монополиях» при предоставлении доступа к регулируемой услуге субъекту естественной монополии запрещается предъявлять потребителю иные требования, кроме соблюдения технических условий на подключение к сетям субъекта естественной монополии или увеличение объема регулируемой услуги.

В этой связи, с целью исключения излишних административных барьеров и завышенных требований к потребителю при заключении договоров на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения, а также исключения коррупционных рисков, *рекомендуется:*

-разработать Регламент оказания услуг в сфере водоснабжения и водоотведения с четким порядком действий сотрудников соответствующих структурных подразделений Департамента по сбыту Предприятия в соответствии с Законом Республики Казахстан «О естественных монополиях», Приказом Министра водных ресурсов и ирригации Республики Казахстан от 14 апреля 2025 года № 65-НК *«Об утверждении типового регламента оказания услуг с чётким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий»*, Приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 января 2021 года № 3

«Об утверждении типовых регламентов оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий» и от 24.06.2019 года №58 «Об утверждении типовых договоров на предоставления регулируемых услуг»;

-аннулировать Регламент о подготовке и заключение бессрочных и срочных договоров на предоставление услуг водоснабжения и (или) водоотведения, утвержденного приказом генерального директора ГКП на ПХВ «Алматы Су» Управления энергоэффективности и инфраструктурного развития города Алматы от 01 апреля 2021 года №03-02/138/1, как не соответствующий законодательству и нормативно-правовым актам Республики Казахстан по вопросу заключения договоров на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения.

2. Выявление коррупционных рисков в организационно - управленческой деятельности Предприятия.

Управление персоналом.

Департамент состоит из следующего структурного подразделения:

1. Управление регулирования водоснабжения и водоотведения;

- отдел по заключению договоров;
- отделы сбыта Алатауского, Алмалинского, Ауэзовского, Бостандыкского, Жетысуского, Медеуского, Наурызбайского, и Турксибского районов.

2. Управление по обслуживанию потребителей услуг водоснабжения/водоотведения:

- отдел аналитики и отчетности;
- отдел по обслуживанию юридических лиц и прочих потребителей;
- сектор обработки платежей;
- отдел по обслуживанию потребителей в многоквартирных жилых домах;
- отдел по обслуживанию потребителей в индивидуальных жилых строениях;
- отдел взыскания дебиторской задолженности;
- сектор по приостановлению и подключения услуг водоотведения;
- отдел мониторинга приборов коммерческого учета;
- центры по обслуживанию потребителей («Орталық», «Алатау», «Батыс» и «Шығыс»)

Директор Департамента Предприятия Шагилов Серик Габдоллаевич с 03.06.2024 года.

Штатная численность Департамента всего –499,5 работников, в том числе ИТР-151 и рабочие 348,5.

В 2025 году принято 39 работников в том числе ИТР-1 и рабочие-38, переведены 3 работников из другого структурного подразделения Предприятия и уволено 39 работников, из них ИТР-12 и рабочие-27.

Вакансия по Департаменту составляет 35,5 работников.

В этой связи, **рекомендуется:**

- в целях снижения вакантных мест, удержания квалифицированных сотрудников, а также для улучшения климатического состояния, необходимо продолжить работу по принятию мер касательно рационального распределения работы, соблюдения регламента режима работы, не допущению переработок, предоставлению ежегодных трудовых отпусков в соответствии с графиком без отзыва, поощрения грамотами отличившихся сотрудников, создания благоприятной рабочей обстановки и повышения профессионального уровня развития.

Результаты проверок, ранее проведенных государственными органами в отношении объекта анализа;

1) За период с декабря 2024 года по настоящее время в Департамент по сбыту Предприятия поступило 149 запросов от РГУ «Департамент комитета по регулированию естественных монополий по гор.Алматы», в том числе проведены 5 внеплановые проверки, в 3-х из которых не выявлен факт нарушения законодательства в сфере естественных монополий, по 2-м выявлен факт нарушения и выписано предписание об устранении правонарушения с предоставлением Протокола об административном правонарушении, предусмотренного ст.164 ч.4 Кодекса РК «Об административных правонарушениях» на выплату штрафа в размере 1600 МРП.

В 2-х случаях по протоколу об административном правонарушении предприятием направлено ходатайство о рассмотрении административного дела в специализированном межрайонном суде, в связи с несогласием в полном объеме.

Сумма штрафа по протоколу № 257500570000003 от 28 марта 2025 года, в судебном порядке уменьшена до 10% от суммы полученного дохода, где вместо 1600 МРП Предприятием на основании решения суда оплачен штраф в размере 443 тенге.

По протоколу №257500570000005 от 17 апреля 2025 года об административном правонарушении в суде первой и второй инстанциях сумма штрафа оставлена без изменения в размере 1 600 МРП.

В этой связи, с целью исключения подобных фактов, **рекомендуется:**

- предоставлять потребителям равные условия доступа к регулируемой услуге, согласно пункта 2 подпункта 5 статьи 26 Закона Республики Казахстан «О естественных монополиях»;

- довести данную норму до личного состава соответствующих структурных подразделений Департамента по сбыту Предприятия.

2) РГУ «Комитетом по информационной безопасности» Министерства цифрового развития Республик, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, согласно акта о назначении проверки от 16 мая 2025 года №3 проведена проверка по факту условия сбора и обработки персональных данных потребителей Предприятия.

Пунктом 10 статьи 7 Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» исключается запрет на сбор, обработку копий документов, удостоверяющих личность, на бумажном носителе в случаях отсутствия интеграции с объектами информатизации государственных органов и (или) государственных юридических лиц, невозможности идентификации субъекта с использованием технологических средств.

Соответственно на Предприятии подобная интеграция отсутствует.

Доступа к информационным базам государственных органов не имеется, за исключением ИС «Е-отидыш».

При предоставлении документов заявитель предоставляет копии и оригиналы документов согласно перечня для проверки.

Оригиналы документов возвращаются заявителю.

Регламентом предусмотрен, что документ удостоверяющий личность собственника истребуется с письменным согласием на сбор и обработку персональных данных.

Вместе с тем, Департаментом по сбыту внесены изменения в форму согласия на по сбор и обработку персональных данных в соответствии с внесенными изменениями в законодательство РК.

В этой связи, *рекомендуется*:

-при сборе и обработке персональных данных потребителей соблюдать требования статьей 7 и 8 Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»;

-довести данную норму до личного состава соответствующих структурных подразделения Департамента по сбыту Предприятия.

3. Коррупционные риски в структурных подразделениях Департамента по сбыту.

1) В процессе мониторинга и анализа деятельности сектора по приостановлению и отключению услуг водоотведения отдела по взысканию дебиторской задолженности Управления по обслуживанию потребителей услуг водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту Предприятия (далее-сектор) установлено, что за данным сектором закреплены 3 (три) грузопассажирские автомашины марки ГАЗ-2705 «Газель» госномераи №885 LM 02, 185 DD 02 и 456 DD 02 для перевозки слесарей-ремонтников, которые проводят работы по обследованию канализационных систем в многоквартирных жилых домах, приостановлению и возобновлению услуг водоотведения потребителей, имеющие дебиторские задолженности Предприятию.

Однако, слесари-ремонтники на указанных автомашинах использовались частично не по назначению, кроме основной работы, дополнительно привлекались для доставки уведомления потребителям о дебиторских задолженностях, не предусмотренного должностными обязанностями.

Так, за период 11 месяцев 2024 г. сектором выписаны всего 15 857 и доставлены слесарями-ремонтниками уведомления о дебиторской задолженности потребителям многоквартирных домов на общую сумму 380 034 542,49 тенге и 9 361 повторных фактов объездов по ранее выданным уведомлениям, из них 216 фактов отключения и 227 фактов подключения после погашения дебиторской задолженности.

Всего по доставленным уведомлениям погашено дебиторской задолженности на общую сумму 110 277 140,51 тенге или 29%.

В этой связи, антикоррупционной комплаенс-службой руководству Предприятия рекомендовано (служебная записка №КХ-Х-12192 от 24.12.2024 г.) в целях экономии ГСМ и использования возможностей слесарей-ремонтников по назначению, поручить доставку уведомлений о дебиторской задолженности потребителей работникам отдела сбыта районов для совместной отработки дебиторской задолженности и принятие мер по их погашению.

В целях исполнения данной рекомендации руководством Департамента принято решение об использовании возможностей слесарей-ремонтников по назначению и работников отделов сбыта районов, в процессе которых только за 1 квартал 2025 г. погашено дебиторской задолженности потребителей на общую сумму 517 835 429 тенге, т.е. эффективность совместной работы выросла в несколько раз.

Анализ деятельности отдела взысканий дебиторской задолженности Управления по обслуживанию потребителей услуг водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту Предприятия (далее-отдел) за период с 01.08.2023 г. по 01.04.2025 года результатов работы по взысканию дебиторской задолженности потребителей (далее-должник) показал, что за указанный период на услуги частному нотариусу для совершения исполнительной надписи на должников Предприятием произведена оплата на общую сумму 38 408 625 тенге.

При этом по переданным исполнительным надписям для исполнения частному судебному исполнителю за указанный период всего погашено в сумме 273 751 986 тенге или 9,5 % от общей дебиторской задолженности на общую сумму 2 882 269 750 тенге, что является низким показателем погашения дебиторской задолженности по сравнению как указано выше сектором совместно с отделами сбыта районов, которыми за период 2024 и 1 квартал 2025 гг. всего погашено в сумме 617 936 839 тенге или 21,4%.

Данные показывают, что эффективность работы с частным нотариусом на низком уровне, имеются факты регулярных отзывов по инициативе отдела Предприятия и отмен исполнительной надписи после оплаты государственной пошлины за услуги нотариуса из-за некорректного начисления дебиторской задолженности потребителей.

При этом госпошлина не возвращались Предприятию, что очевидно является ущербом интересам Предприятия.

В то же время руководителем отдела не принимались меры по установлению причин и условий некорректного начисления и лиц, допустивших их.

Кроме того, в отделе отсутствуют данные о количестве переданных заявлении для совершения исполнительной надписи и результатов оказанных услуг, т.е. заявления передавались нотариусу без регистрации в журнале учета и без сопроводительных писем.

Адвокату за период с 2023 по 1 квартал 2025 годов произведены оплата на общую сумму 29 148 000 тенге для осуществления адвокатских запросов по установлению данных должников и /или/ о собственнике объекта из-за отсутствия их в базе данных потребителей Предприятия.

Также, в отделе отсутствовали данные о количестве переданных адвокату поручении для осуществления адвокатских запросов и результатов оказанных услуг, т.е. поручения передавались адвокату без регистрации в журнале учета и без сопроводительных писем.

В дальнейшем работниками отдела не контролировались процесс корректировки в базе данных потребителей о данных должников и /или/ собственников объектов по результатам адвокатских запросов.

Таким образом, частному нотариусу и адвокату за анализируемый период всего Предприятием перечислены денежные средства в сумме 67 556 625 тенге без надлежащего контроля и без сверки взаимных расчетов о результатах работы с вышеуказанными лицами со стороны начальника отдела Асканбаева С.Н. в ущерб интересам Предприятия.

С учетом изложенного, возможно в действиях начальника отдела Асканбаева С.Н. имеются признаки коррупционных рисков во взаимоотношениях с частным нотариусом и адвокатом.

Однако, принять меры в отношении Асканбаева С.Н. не представилось возможным в связи с его увольнением, согласно приказа от 30.04.2025 г. №559 л/с.

В этой связи, *рекомендуется:*

- в целях пресечения подобных фактов возникает необходимость заведения журнала учета заявлении о свершении исполнительной надписи и поручении об осуществлении адвокатских запросов для установления данных потребителей и /или/ собственника объекта и результатов оказанных услуг;

- с целью исключения случаев возврата без исполнения исполнительной надписи и необоснованной оплаты государственной пошлины, передавать корректные данные о дебиторской задолженности потребителей после тщательной проверки между соответствующими структурными подразделениями Департамента по сбыту Предприятия;

- передавать данные для осуществления адвокатских запросов, после тщательной проверки местонахождения должника и /или/ собственника объекта силами соответствующих структурных подразделений Департамента по сбыту Предприятия;

- передавать заявления и поручения об оказании услуг с регистрацией в канцелярии Предприятия;

- ежемесячно проводить сверки взаимных расчетов между Предприятием и исполнителями;

- своевременно вносить корректировки в базу данных потребителей о погашении дебиторской задолженности и изменения местонахождения должников и /или/ собственника объекта;

- с целью исключения коррупционных рисков принять комплекс мер, включающий усиление контроля и подотчетности, а также внедрение прозрачных и автоматизированных процессов, в том числе альтернативных решений при выборе исполнителей оказания услуг (частный нотариус и адвокат).

2) Процесс мониторинга и анализ коррупционных рисков достоверности предоставления показаний приборов учета юридических лиц показал, что директор ТОО «Кызыл Гул» Бопазов Н. Р. используя свой опыт работы и связи в Предприятии возможно значительно снижает расход и потребление воды в поселке Гулдада и микрорайоне Кайрат, путем скручивания показаний приборов учета в сторону уменьшения.

В ходе проверки установлено, что с ТОО «Кызыл Гул» заключен договор №8317 от 11.01.2018 г. на предоставление услуг по водоснабжению и отведению сточных вод.

Директором ТОО «Кызыл Гул» с 29 ноября 2021 года является Бопазов Нурлан Рахымбекович, ранее работавшего в ГКП на ПХВ «Алматы Су» с 07 апреля 2000 года до мая 2019 года на различных должностях начиная с бурильщика 4 разряда, с 2017 г. начальником отдела регулирования водоснабжения и водоотведения и с 2018 г. до заместителя руководителя Управления регулирования водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту.

Данное ТОО занимается водоснабжением поселка Гулдада и микрорайона Кайрат, расположенных по Кульджинскому тракту через магистральную сеть Предприятия.

Комплаенс-службой с привлечением работников Департамента по сбыту за период с 10 октября по 04 ноября 2024 года установлено, что из 19 приборов учета 14 (четырнадцать) частично имеют признаки внешнего воздействия и неисправны, показание приборов учета не отражают фактический расход воды.

Для определения фактического расхода воды 14 (четырнадцать) приборов учета были выведены из расчета и заменены на 13 (тринадцать)

новые приборы учета с составлением актов уведомления, обследования нежилых объектов, вывода из расчета прибора учета холодной воды нежилых объектов, о выявленных нарушениях при осмотре узла учета и допуска в эксплуатацию узла учета воды водопотребителя нежилых объектов за период с 10 октября по 04 ноября 2024 года.

По результатам указанных мероприятия ТОО «Кызыл Гул» выписано уведомления о начислении по нарушению за услуги водоснабжения в сумме 3 562 196,81 тенге (за нарушение целостности приборов учета и срыва пломбы на водомерном узле).

Анализ контрольных съема показаний приборов учета с момента установки новых приборов учета в количестве 13 (тринадцать) штук за период с 31.10.2024 г. по 04.06.2025 г. показывает значительное увеличение объема потребления воды в сравнении с предыдущими месяцами прошлого года.

Так, за май 2025 года при съеме показаний приборов учета расход воды составил в количестве 71 680 куб.метров, а за аналогичный период 2024 г. расход воды составлял в количестве 31 064 куб.метров, т.е. разница в сторону увеличения составила в количестве 40 616 куб.метров.

Таким образом, показатели расхода воды в сравнении за период 2025 и прошлого года увлечение составило от 30 000 до 40 000 куб.метров на сумму свыше 4 миллиона тенге.

Объекты, расположенные по Кульджинскому тракту, в том числе поселок Гулдала и микрорайон Кайрат были закреплены за инженером отдела сбыта Медеуского района Экбаркул М. в период с июля 2022 года по октябрь 2024 года, с стороны которого возможно оказывалось неправомерное предпочтение бывшему работнику Предприятия Бопазову Н.Р. и очевидно, что съем показаний приборов учета производились формально искажающие фактические данные в сторону уменьшения на участках Гулдала и Кайрат в пользу третьего лица.

За ненадлежащее исполнение своих функциональных обязанностей с инженером отдела сбыта Медеуского района Экбаркул М. был расторгнут трудовой договор, согласно приказа от 25.12.2027 г. №2260 л/с.

В этой связи, с целью пресечения подобных случаев и коррупционных рисков, **рекомендуется:**

- систематически проводить контрольные проверки исправности приборов учета физических лиц силами отдела мониторинга приборов коммерческого учета Управления по обслуживанию потребителей услуг водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту Предприятия;

- в случае выявления подобных фактов собранные материалы с актами о нарушении передавать в Департамент внутреннего контроля для своевременного проведения служебного расследования с принятием соответствующих мер реагирования.

3) В рамках анализа изучены водоснабжение в мкр. Айгерим-2, части мкр. Айгерим-1, мкр.Коккайнар и мкр.Шанырак-1.

Водоснабжение в указанных микрорайонах осуществляется посредством частных сетей коллективного пользования.

С 22.06.2023 года на основе протокола собрания жителей услуги водоснабжения осуществляет ПК "TIRSHILIK ARNASY".

При анализе водопотребления данных жилых массивов установлено, что на протяжении нескольких лет скрывался реальный расход воды, в части врезок в городские сети водоснабжения отсутствовали приборы учета или находились в неисправном состоянии.

В связи с неисполнением ПК «TIRSHILIK ARNASY» судебного решения, обязывающего установить приборы учета воды на каждую врезку в городские сети, Предприятие было вынуждено в октябре 2024 года установить приборы учета самостоятельно.

Часть из приборов вскоре была выведена из строя в результате самовольных действий ПК «TIRSHILIK ARNASY».

После установки приборов учета было установлено, что Предприятие в месяц недополучало от коллектива (частной организации) от 30 тыс. до 40 тыс. кубов воды в месяц.

С момента установки приборов учета произошёл рост дебиторской задолженности и по состоянию на 28.04.2025 года дебиторская задолженность ПК «TIRSHILIK ARNASY» перед Предприятием за услуги водоснабжения превысило 30 (тридцать) миллионов тенге.

В связи с чем, отделом взыскания дебиторской задолженности Управления по обслуживанию потребителей услуг водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту Предприятия нотариусу Исабаеву Б.К. подано обращение от 08 мая 2025 г. №208 о взыскании с ПК «TIRSHILIK ARNASY» дебиторской задолженности в сумме 38 110 143,62 тенге путем совершения исполнительной подписи.

Нотариусом Исабаевым Б.К. от 12 мая 2025 г. №2316 совершена исполнительная надпись в отношении ПК «TIRSHILIK ARNASY» о взыскании дебиторской задолженности в сумме 38 110 143,62 тенге.

Однако, представителем ПК «TIRSHILIK ARNASY» на вышеуказанное решение нотариуса направлено возражение на исполнительную надпись от 19 мая 2025 г. №220 об его отмене.

На указанное возражение ПК «TIRSHILIK ARNASY» нотариусом от 20 мая 2025 г. №01-15/1627 вынесено решение об отказе в отмене исполнительной подписи

Вместе с тем, представителем ПК «TIRSHILIK ARNASY» в Бостандыкский районный суд города Алматы 29 мая 2025 г. направлено заявление об отмене исполнительной подписи.

В настоящее время рассмотрение по существу в указанном суде не назначено.

В этой связи, *рекомендуется:*

-принять участие представителю Предприятия, как соответчик при рассмотрении судом заявления ПК «TIRSHILIK ARNASY» об отмене исполнительной надписи, с целью оказания юридической помощи нотариусу;

- в целях недопущения дальнейшего роста задолженности перед Предприятием и снижения социального напряжения населения и создания максимально благоприятных условий для потребителей, рассмотреть вопрос о принятии сети водопровода в указанных микрорайонах в оперативное управление, т.е. заключение прямых договоров на предоставление услуг водоснабжения и /или водоотведения жителей с Предприятием, проинформировав при этом жителей указанных микрорайонов, ПК «TIRSHILIK ARNASY» и акимат Алатауского района;

- провести информационно-разъяснительную работу силами и средствами Предприятия через социальные сети, домовые чаты и СМИ среди жителей данных микрорайонов о пользе заключения прямых договоров на предоставление услуг водоснабжения и /или водоотведения жителей с Предприятием.

4) В процессе анализа деятельности Управления по обслуживанию потребителей Департамента по сбыту Предприятия (далее-Управление) установлено, что отдельными работниками структурных подразделений Управления вносились недостоверные данные в базу данных «АИСЦРА», путем составления фиктивной документации (акты) с целью увода потребителей Предприятия от причитающихся начислений за те или иные нарушения.

Так, 22.10.2024 г. ведущим инженером отдела по обслуживанию юридических лиц и прочих потребителей Управления Нуркасымовой Е.М. на основании служебной записки инженера 2 категории Нургазиной Ж.А. без приложения к нему каких-либо сведений и документации, подтверждающих основания для этого, заполнен бланк «Комиссионного рассмотрения о выявленных нарушениях за услуги водоснабжения и/или водоотведения» и произведена корректировка начисления, в результате чего потребителю в лице ТОО «Достык» не начислена оплата в сумме 355 017 тенге за выявленное нарушение.

Инженером отдела сбыта Наурызбайского района Базарбек Н.Т. составлен акт ANU №430320 от 12.09.2024 г. о выявленном при обследовании нарушения в виде неработающего циферблата ПУ и акт ANU №493494 о выводе из расчета ПУ из-за выявленного нарушения с указанием номера пломбы за №АС 131533 и без показаний ПУ на момент вывода.

В тот же день Базарбек Н., действуя вопреки интересам Предприятия и своим должностным обязанностям в интересах Потребителя, подправил цифру «2» на «3», то есть исправил дату составления указанных актов на 13.09.2024 г., тем самым создав условия и возможность увода Потребителя от дополнительного начисления за выявленное нарушение, путем фиксации мнимой заявки потребителя.

В результате вышеуказанных необоснованных действий по корректировке начислений потребителю в лице физического лица Калимолдаева С.Б., интересам Предприятия нанесен ущерб в размере 227 972,66 тенге.

02.10.2024 г. инженером Наурызбайского района Базарбек Н.Т. при обследовании объекта ТОО «СПМК» (по договору №18141 от 14.12.2017г.) выявлено нарушение в виде неработающего ПУ №14597791, о чем составлен акт АНУ №430311, а также акт АНУ №493499 о выводе из расчета ПУ из-за выявленного нарушения с указанием номера пломбы за №256918 с показаниями ПУ на момент вывода.

При этом Базарбек Н.Т., действуя в интересах потребителя и во вред интересам Предприятию, аналогичным образом подправил даты составления указанных актов на 07.10.2024г., тем самым создав условия и возможность увода потребителя от дополнительного начисления за выявленное нарушение, путем фиксации мнимой заявки Потребителя.

В результате необоснованных действий по корректировке начислений потребителю ТОО «СПМК», интересам Предприятия нанесен ущерб в размере 463 166,72 тенге.

Таким образом, действиями вышеуказанных должностных лиц Департамента по сбыту Предприятия интересам Предприятия нанесен ущерб на общую сумму 1 046 157 тенге.

Данные обстоятельства стали возможными вследствие того, что руководитель Управления по обслуживанию потребителей Байдосова Д.Н. относилась к исполнению своих должностным обязанностям халатно, хуже того, что она сама способствовала к корректировке начислений в пользу третьих лиц, т.е. потребителей во вред интересам Предприятия.

По результатам совместной проверки с Департаментом внутреннего контроля Предприятия и по результатам служебного расследования в отношении вышеуказанных должностных лиц Департамента приняты следующие меры дисциплинарного воздействия:

1. С руководителем Управления по обслуживанию потребителей Байдосовой Д.Н. расторгнут трудовой договор, согласно приказа генерального директора Предприятия от 19.11.2024 г. №21236 л/с.

2. С инженером 2 категории отдела по обслуживанию юридических лиц и прочих потребителей Управления по обслуживанию потребителей Нургазиной Ж.А. расторгнут трудовой договор, согласно приказа генерального директора Предприятия от 19.11.2024 г. №2137 л/с;

3. С инженером отдела сбыта Наурызбайского района Управления регулирования водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту Предприятия Базарбек Н.Т. расторгнут трудовой договор, согласно приказа генерального директора Предприятия от 25.12.2024 г. №2264 л/с;

4. Начальнику отдела по обслуживанию юридических лиц и прочих потребителей Управления по обслуживанию потребителей Тунгышбай А.А. наложено дисциплинарное взыскание в виде выговора, согласно приказа генерального директора Предприятия от 22.11.2024 г. №5626к;

5. Инженеру 1 категории отдела по обслуживанию юридических лиц и прочих потребителей Управления по обслуживанию потребителей Нуркасымовой Е.М. наложено дисциплинарное взыскание в виде выговора, согласно приказа генерального директора Предприятия от 21.11.2024 г. №5610к;

6. Начальнику отдела сбыта Наурызбайского района Управления регулирования водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту Предприятия Мухановой Г.Н. наложено дисциплинарное взыскание в виде выговора, согласно приказа генерального директора Предприятия от 21.11.2024 г. №5612к;

7. Инженеру отдела сбыта Наурызбайского района Управления регулирования водоснабжения и водоотведения Департамента по сбыту Предприятия Кенжегулову А.Д. наложено дисциплинарное взыскание в виде выговора, согласно приказа генерального директора Предприятия от 21.11.2024 г. №5611к.

В этой связи, в целях пресечения коррупционных рисков **рекомендуется:**

- при корректировке начислении потребителям по актам о выявленном нарушении, категорически запретить внесение в базу данных корректировки без оснований и соответствующих документов с приложениями;

- не производить корректировки по актам о выявленных нарушениях, имеющие признаки исправления дат и другие исправления, при выявлении подобных фактов передавать такие материалы в Департамент внутреннего контроля для проведения служебного расследования и принятие соответствующих мер.

3. Предотвращение и урегулирования конфликта интересов.

В процессе мониторинга и анализа деятельности Центра по обслуживанию потребителей (далее-ЦОП) Управления по обслуживанию потребителей услуг водоснабжения и водоотведения Предприятия установлено, что ведущим инженером (как руководитель) ЦОП, в состав которого входит ЦОП «Орталык», «Алатау», «Батыс» и «Шыгыс» приказом от 08.02.2022 г. № 136 л/с назначена Уркимбаева Галия Тлеубергеновна с переводом с должности инженера 2 категории ЦОП.

На указанную должность Уркимбаева Г.Т. назначена в нарушение пункта 1.2. должностной инструкции от 01.07.2022 г. №03-02/260-1 «Ведущего инженера Центра по обслуживанию потребителей Управления по обслуживанию потребителей услуг водоснабжения и водоотведения департамента по сбыту Предприятия» где указано, что на должность ведущего инженера назначается лицо, имеющее высшее образование по соответствующей специальности и стаж работы по специальности не менее 5 лет.

Образование Уркимбаевой Г.Т. не соответствует вышеуказанному квалификационному требованию в связи с тем, что у нее образование среднее специальное.

Кроме того, в непосредственное подчинение ведущего инженера ЦОП Уркимбаевой Г.Т. принята на должность оператора-консультанта ЦОП «Орталык» Тлеуберген Камшат Садыккызы, согласно приказа от 07.12.2023 г. №1816 л/с.

Тлеуберген К.С. приходится родной племянницей Уркимбаевой Г.Т. (дочь родного брата Уркимбаевой Г.Т.-Уркимбаева Садыка Тлеубергеновича).

В целях предотвращения и урегулирования конфликта интересов, согласно «Политики противодействия коррупции в Предприятии» и «Политики по предотвращению и урегулирования конфликта интересов должностных лиц и работников Предприятия» от 03.05.2022 года антикоррупционной комплаенс-службой руководству Предприятия рекомендовано об устранении причин и условия по вышеуказанным фактам и урегулирования конфликта интересов.

Во исполнение данной рекомендации, согласно приказа от 06.09.2024 г. №1681 руководством Предприятия принято решение о понижении в должности Уркимбаевой Г.Т. с должности ведущего инженера ЦОП на должность инженера 1 категории ЦОП.

В этой связи, **рекомендуется:**

1. При назначении и переводе работников Предприятия кадровой службе Предприятия строго соблюдать квалификационные требования, указанные в должностных инструкциях работников Предприятия.

2. В целях предотвращения и урегулирования конфликта интересов при назначении и переводе работников Предприятия кадровой службе совместно с антикоррупционной комплаенс-службой Предприятия необходимо:

- раскрытие сведений о конфликте интересов при приеме на работу;
- раскрытие сведений о конфликте интересов при переводе на новую должность.

4. Заключение договоров с физическими и юридическими лицами.

В процессе анализа выборочно изучены следующие договора на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения:

1. Договор №536211 от 22.11.2024 г. с физическим лицом Саудабаевым Н.Н.

2. Договор №537014 от 11.02.2025 г. с физическим лицом Исковой А.М.

3. Договор №537183 от 24.02.2025 г. с ТОО «Astana Reality Group»

4. Договор №537184 от 24.02.2025 г. с ТОО «NAPRO RENT»

5. Договор №537124 от 24.02.2025 г. с ТОО «Темир Констракшн»
6. Договор №537165 от 27.02.2025 г. с физическим лицом Аслановой Р.М.
7. Договор №537126 от 24.02.2025 г. с ТОО «Logistic Story Engineering»
8. Договор №537228 от 04.03.2025 г. с физическим лицом Касымбековым О.Н.
9. Договор №537331 от 13.03.2025 г. с ТОО «Білім мекені».
10. Договор №537332 от 13.03.2025 г. с физическим лицом Мырзагуловым У.К.
11. Договор №537642 от 02.04.2025 г. с физическим лицом Макулбаевой К.О.
12. Договор №537080 от 19.02.2025 г. с физическим лицом Есмурзаевым Ж.Д.

Изучение показало, что указанные договора заключены в нарушение пунктов 22 и 23 Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 января 2021 года № 3 *«Об утверждении типовых регламентов оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий»* (далее-Приказ) и пунктов 17 и 18 Приказа Министра водных ресурсов и ирригации Республики Казахстан от 14 апреля 2025 года № 65-НҚ *«Об утверждении типового регламента оказания услуг с чётким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий»*, которыми указаны перечень документов, необходимых для заключения договора с юридическими и физическими лицами и в случае представления потребителем неполного пакета документов для заключения договора субъект естественной монополий в соответствии с пунктом 23 возвращает их с разъяснением отсутствия недостающей информации согласно пункту 22 настоящего Типового регламента.

Так, в пакете документов по вышеуказанным заключенным договорам отсутствуют основополагающие документы, как технические условия и акты разграничения балансовой принадлежности сетей и эксплуатационной ответственности сторон, т.е. договора заключены с неполным пакетом документов и согласно пункта 23 вышеуказанного Приказа в случае представления потребителем неполного пакета документов для заключения договора субъектом естественной монополий должны были бы быть возвращены с разъяснением отсутствия недостающей информации согласно пункту 22.

Кроме того, по указанным 12-ти договорам отделом по заключению договоров данные своевременно не переданы в Управление по обслуживанию потребителей для внесения их в базу данных системы «АИСЦРА» с целью начисления оплаты за услуги водоснабжения и водоотведения.

Предпринятыми мерами антикоррупционной комплаенс-службы Предприятия данные по договорам со снятием показаний приборов учета

потребителей переданы в Управление по обслуживанию потребителей и по ним произведены оплата потребителями за услуги водоснабжения и водоотведения на общую в сумме 1 449 623,68 тенге.

Должностными лицами отдела по заключению договоров Управления регулирования водоснабжения и водоотведения Департамента не предпринимались меры по обеспечению полноты пакета документов, предусмотренного вышеуказанным Приказом, т.е. договора заключались в нарушении пункта 22 Приказа при отсутствии основополагающих документов, как технические условия и разграничения балансовой принадлежности сетей и эксплуатационной ответственности сторон и не возвращены потребителям из-за неполноты пакета документов с разъяснениями отсутствия недостающей информации.

Так, инженером отдела по заключению договоров Орынбасар А. рассмотрены пакет документов договоров №537183 от 24.02.2025 г. с ТОО «Astana Reality Group», №537184 от 24.02.2025 г. с ТОО «NAPRO RENT», №537165 от 27.02.2025 г. с физическим лицом Аслановой Р.М., №537228 от 04.03.2025 г. с физическим лицом Касымбековым О.Н. и №537332 от 13.03.2025 г. с физическим лицом Мырзагуловым У.К.

При этом, в пакетах документов указанных договоров отсутствовали основополагающие документы, как технические условия и разграничения балансовой принадлежности сетей и эксплуатационной ответственности сторон.

Однако, несмотря на их отсутствие Орынбасар А. пакет документов для заключения договоров передал их на подпись начальнику отдела по заключению договоров Аубакировой Д.С., которая без надлежащего контроля и проверки представленных пакета документов, подписала договора, возможно из-за ее личной заинтересованности в пользу третьих лиц.

Что в дальнейшем потребителям позволило подключиться к сетям водоснабжения и водоотведения без выполнения требований технических условий, без оплаты за опорожнение, дезинфекции и промывки, сброса сточных вод после дезинфекции сети и без обследования работниками районных эксплуатационных участков на соответствие подключения к сетям водоснабжения и водоотведения техническим условиям.

Работниками отдела по оказанию сервисных услуг Предприятия по запросу антикоррупционной комплаенс-службы произведены расчеты за услуги опорожнения, дезинфекции и промывки, сброса сточных вод после дезинфекции сети по договорам №537014 от 11.02.2025 г. с ФЛ Искарва Аида Муратовна, №537183 от 24.02.2025 г. с ТОО «Astana Reality Group», №537184 от 24.02.2025 г. с ТОО «NAPRO RENT», №537124 от 25.02.2025 г. с ТОО «Темир Констракшн», № 537331 от 13.03.2025 г. с ТОО «Білім Мекені» и №537332 от 18.03.2025 г. с ФЛ Мурзагулов Улан Кенесович.

По вышеуказанным договорам оплата за оказанные услуги составила на общую сумму 1 901 037,94 тенге.

Однако, по данным договорам оплата не произведена из-за бездействия и ненадлежащего контроля и проверки представленных пакета документов для заключения договоров на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения со стороны начальника отдела по заключению договоров Аубакировой Д.С.

Тем самым Предприятие недополучило доход за оказанные услуги в сумме 1 901 037,94 тенге.

Кроме того, при проведении анализа были изучены следующие обращения физических лиц для заключения договоров на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения:

1. Заявление гр. Арифоглу А.З. от 26.05.2025 г.
2. Заявление гр. Арифоглу А.З. от 26.05.2025 г.
3. Заявление гр. Арслан О. от 26.05.2025 г.
4. Заявление гр. Юней О. от 26.05.2025 г.
5. Заявление гр. Юней О. от 26.05.2025 г.
6. Заявление гр. Ханджы Х. от 26.05.2025 г.

Изучение показало, что пакет документов поданными указанными лицами не в полном объеме, отсутствуют расчеты объемов водопотребления и водоотведения, а также в 4-х заявлениях отсутствуют акты обследования нежилых объектов и допуска в эксплуатацию узла учета воды, оформляемых работниками отдела сбыта района.

В соответствии со пунктом 23 Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 января 2021 года № 3 «Об утверждении типовых регламентов оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий» и пунктом 18 Приказа Министра водных ресурсов и ирригации Республики Казахстан от 14 апреля 2025 года № 65-НҚ «Об утверждении типового регламента оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий» обращения вышеуказанных физических лиц подлежат возврату без исполнения с разъяснением отсутствия недостающей информации.

Начальник отдела по заключению договоров Аубакирова Д.С. в нарушении пункта 4.5. главы 4 «Основные функции Департамента по сбыту» Положения департамента по сбыту о контроле за выполнением Потребителем требований технических условий и проектов, согласованных и утвержденных в установленном законом порядке и в нарушении пункта 2.6. главы 2 «Должностные обязанности» Должностной инструкции «Начальника отдела по заключению договоров управления регулирования водоснабжения и водоотведения департамента по сбыту» об осуществлении контроля и своевременного заключения договоров с выявленными новыми потребителями услуг не выполнила и ненадлежащее исполнила свои функции и должностные обязанности.

Инженер того же отдела Орынбасар А. также в нарушении указанного Положения и в нарушении пунктов 2.2., 2.6. и 2.7. главы 2 «Должностные обязанности» Должностной инструкции «Инженера отдела по заключению

договоров управления регулирования водоснабжения и водоотведения департамента по сбыту» об осуществлении сбора, обработки, анализа и систематизации полученной информации для заключения договоров на предоставлении услуг водоснабжения и водоотведения не выполнил и ненадлежащее исполнил свои функции и должностные обязанности.

В этой связи, для пресечения впредь подобных фактов, **рекомендуется:**

- заключать договора на предоставление услуг водоснабжения и /или/ в соответствии со статьей 24 Закона Республики Казахстан «О естественных монополиях», руководствуясь с пунктами 22 и 23 Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 6 января 2021 года № 3 «Об утверждении типовых регламентов оказания услуг с четким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий» (далее-Приказ) и с пунктами 17 и 18 Приказа Министра водных ресурсов и ирригации Республики Казахстан от 14 апреля 2025 года № 65-НҚ «Об утверждении типового регламента оказания услуг с чётким порядком действий сотрудников субъектов естественных монополий»;

- осуществить проверки достоверности по остальным заключенным договорам на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения за период 2024 г. по май 2025 г. так называемых временных договоров, с неполным пакетом документов, в которых отсутствуют технические условия и разграничения балансовой принадлежности сетей и эксплуатационной ответственности сторон и т.д.;

- в случае выявления фактов заключенных договоров на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения с неполным пакетом документов в нарушении пунктов 22 и 23 Приказа, то материалы необходимо передавать в Департамент внутреннего контроля для проведения служебного расследования и принятие соответствующих мер;

- в отношении начальника отдела по заключению договоров Аубакировой Д.С. за невыполнение и ненадлежащее исполнение своих функциональных обязанностей принять меры дисциплинарного воздействия в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан;

- в отношении инженера отдела по заключению договоров Орынбасар А. за невыполнение и ненадлежащее исполнение своих функциональных обязанностей принять меры дисциплинарного воздействия в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан;

- вернуть обращения физических лиц Арифийоглу А.З., Арслан О., Юней О. и Ханджы Х. без исполнения с разъяснением отсутствия недостающей информации.

5. Иные вопросы, вытекающие из организационно-управленческой деятельности Управления.

При проведении анализа изучены следующие обращения потребителей в отношении работников Предприятия:

1. Заявление гр.Юлдошева Н. от 15.02.2024 г. в отношении инженера отдела сбыта Алатауского района Абденбаева Б., который за не составления акта о выявленном нарушении в кафе заявителя потребовал денежное вознаграждение в сумме 50 000 (пятьдесят тысяч) тенге.

В процессе проведения служебной проверки Департаментом внутреннего контроля Предприятия, указанные факты нашли свое подтверждение.

По результатам проверки рекомендовано о расторжении трудового договора с инженером отдела сбыта Алатауского района Абденбаевым Б. и согласно приказа №451 л/с от 2024 г. с ним трудовой договор расторгнут.

Начальник отдела сбыта Алатауского района Оразбаев Ж.А. строго предупрежден за бесконтрольность действиями своих подчиненных.

2. Заявление гр.Ветровой Н.А. в отношении бывшего работника контролера отдела сбыта Жетысуского района Бисекенова Н.Б. и контролера того же отдела Разиевой Д.Т., которые за оказание содействия при заключении договора на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения между заявителем и Предприятием попросили денежное вознаграждение в сумме 150 000 (сто пятьдесят тысяч) тенге.

За оказание таких услуг гр.Ветрова Н.А. передала Бисекенову Н.Б. денежные средства в сумме 150 000 (сто пятьдесят тысяч) тенге.

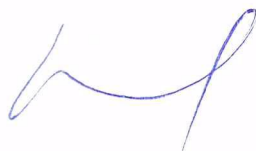
В дальнейшем Бисекенов Н.Б. не выполнил взятые им обязательства в оказании содействия гр.Ветровой Н.А. при заключении договора на предоставление услуг водоснабжения и /или/ водоотведения с Предприятием, в связи с увольнением Бисекенова Н.Б. с работы, согласно приказа №164 от 02.02.2023 г.

За нарушение требований Кодекса служебной этики гражданских служащих и должностной инструкции контролеру отдела сбыта Жетысуского района Разиевой Д.Т. наложено дисциплинарное взыскание в виде «выговор», согласно приказа №701к от 28.02.2025 г.

В этой связи для исключения подобных фактов, **рекомендуется:**

-руководству Департамента по сбыту составить графики и проводить обучения работников структурных подразделений Департамента по соблюдению служебной этики и на тему «Противодействие коррупции и формирование антикоррупционной культуры и поведения».

Генеральный директор
«АБ» июня 2025 г.



И.Казиев

Справку вносит:

Старший комплаенс-офицер
«АБ» июня 2025 г.



Б.Алдахаев