**Ежегодный отчет о деятельности АО «Международный аэропорт Хиуаз Доспанова»**

**по предоставлению регулируемых услуг перед потребителями и**

**иными заинтересованными лицами за 2022 год**

Инвестиционной программа по регулируемым услугам отсутствует.

Приложению 13

к Правилам осуществления

деятельности субъектами

естественных монополий

форма

**Об исполнении утвержденных тарифных смет**

**АО «Международный аэропорт Хиуаз Доспанова»**

**по итогу 2022 года:**

по услуге «Обеспечение взлета и посадки ВС»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателей тарифной сметы | Единица измерения | Предусмотрено в утвержденной тарифной смете | Фактически сложившиеся показатели тарифной сметы | Отклонение, в % | Причины отклонения |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** |
| **I** | **Затраты на производство товаров и предоставление услуг, всего** | **тыс.тенге** | **260 767** | **404 557** | **155,14** | Рост производственно - необходимых затрат для бесперебойного функционирования стратегического объекта аэропорта Атырау. |
| **1.** | **Материальные затраты:** | **тыс.тенге** | **23 114** | **37 765** | **163,39** |  |
| 1.1. | Авиа ГСМ | " | 300 | 388 | 129,33 | Увеличение расходов по данной статье связано с ростом цен на авиаГСМ по сравнению с утвержденной суммой. |
| 1.2. | Авто ГСМ | " | 5 241 | 7 780 | 148,45 | Увеличение расходов по данной статье связано с ростом цен на ГСМ по сравнению с утвержденной суммой. |
| 1.3. | Материалы | " | 17 573 | 29 597 | 168,42 | Увеличение расходов по данной статье связано: 1) с увеличением затрат на антигололедный реагент в связи с погодными условиями; 2) с ростом цен на материалы; 3) с закупом материалов, необходимых для ремонтных работ ИВПП; 4) с приобретением СИЗ ( спецодежда летняя и зимняя) |
| **2.** | **Расходы на оплату труда, всего, в т.ч.** | " | **137 045** | **183 629** | **133,99** |  |
| 2.1. | Расходы на оплату труда производственного персонала | " | 124 700 | 165 921 | 133,06 | В связи с повышением заработной платы производственного персонала по сравнению с утвержденной суммой в тарифной смете. |
| 2.2. | Социальные отчисления | " | 12 345 | 17 709 | 143,45 | Увеличение по данной статье связано с ростом заработной платы. |
| **3.** | **Амортизация** | " | **81 102** | **124 581** | **153,61** | Увеличение расходов по данной статье связано с пересмотром срок служб основных средств, а также приобретением основных средств с момента утверждение. |
| **4.** | **Прочие затраты** | " | **19 506** | **58 582** | **300,33** |  |
| 4.1. | Услуги сторонних организаций | " | 19 487 | 57 193 | 293,50 | Увеличение расходов по данной статье связано с закупом по услуг авиационно-орнитологический аудит на предмет соответствия требования ИКАО согласно договора ТОО "Центр авиационной орнитологии" №1-63 от 15.02.2022г., услуга по поверке приборов учета согласно договоров ТОО "Ремонтно-метеорологический центр" №1-50 от 09.02.2022г. и АФ АО "Национальный центр экспертизы и сертификации" №1-89 от 17.03.2022г., услуга за работу обследование аэродрома согласно договора ТОО "AerAnT" №1-248 от 18.08.2022г., услуга за сбор сертификацию аэродрома согласно статьи 554 ставки сборов за выдачу разрешительных документов выдаваемых уполномоченным органом в сфере гражданской авиации, на соответствие сертификационным требованиям, установленным законодательством РК регулирующим использование воздушного пространства, услуг по облету светосигнального оборудования согласно договора ТОО "Dala air" №1-309 от 28.10.2022г., услуга по модернизации системы пожарной сигнализации соглано договора ИП "Жумагалиева" №1-288, услуг по техническое обслуживание и замена запасных частей согласно договора ТОО "Intellectual tech service" №1-40 от 03.02.2022г., услуги по медицинскому осмотру персоналу согласно договора ТОО "Железнодорожная больница "№1-33 от 28.01.2022г., за электроэнергию согласно договора №730 от 01.01.2022г., расходы по обучению работников согласно договорам ТОО Сван Авиэйшн" №1-259 от 05.09.2022г. и №1-205 от 28.06.2022г., ТОО "Центр авиационный орнитологии"№1-64 от 15.02.2022г., "ТОО ""PROFIL-KZ" №1-149 от 18.05.2022г., ТОО "Учебный центр "Kazyna" №1-267 от 13.09.2022г., ТОО "БИ.И.АЙ. Электро" №1-145 от 05.03.2022г., ТОО "Bek Consulting" №1-314 от 09.11.2022г., ТОО "Радиянс Групп" №1-272 от 29.09.2022г., ТОО "Учебный центр "Атамекен" №1-296 от 28.10.2022г., услуга за работу по ремонту автотранспортных средств согласно договорам ТОО "Hyundai Premium Atyrau" №НРА-06 от 08.02.2022г., ТОО "Autodom Machinery" №1-161 от 23.05.2022г., ТОО "AMIRA MOTORS" №1-21 от 17.01.2022г., услуга объявление согласно договорам ТОО "Сатып Алу Акпарат" №1-06 от 28.12.2021г. и ТОО "Атырау Акпарат " № 1-07 от 28.12.2021г. |
| 4.2. | Командировочные расходы | " | 20 | 1 389 | 7 021,88 | Увеличение расходов связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной и с производственной необходимостью |
| **II** | **Расходы периода - всего** | " | **69 573** | **92 822** | **133,42** |  |
| 5. | Общие и административные расходы, всего в том числе | " | 69 573 | 92 822 | 133,42 |  |
| 5.1. | Расходы на оплату труда персонала | " | 34 818 | 54 176 | 155,60 | В связи с увеличением заработной платы административного персонала в сравнении с утвержденной суммой |
| 5.2. | Социальные отчисления | " | 3 447 | 5 340 | 154,93 | Увеличение по данной статье связано с ростом заработной платы. |
| 5.3. | Амортизация | " | 1 262 | 3 374 | 267,33 | Обновление материально-технической базы |
| 5.4. | Услуги сторонних организаций | " | 8 685 | 8 338 | 96,00 | Исполнено |
| 5.5. | Командировочные расходы | " | 450 | 591 | 131,22 | Увеличение расходов связано с производственной необходимостью |
| 5.6. | Налоговые платежи | " | 15 022 | 14 888 | 99,11 | Исполнено |
| 5.7. | Подписка и литература | " | 393 | 738 | 187,76 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.8. | Канц товары (материалы) | " | 1 321 | 1 295 | 98,04 | Исполнено |
| 5.9. | Топливо | " | 1 003 | 955 | 95,17 | Исполнено |
| 5.10. | Сервисное обслуживание | " | 2 500 | 2 474 | 98,94 | Исполнено |
| 5.11. | За техосмотр автомашин | " | 1 | 8 | 1 435,35 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.12. | За техническое обслуживание охранно-пожарной сигнализации | " | 60 | 59 | 98,96 | Исполнено |
| 5.13. | Инспекционный аудит | " | 612 | 588 | 96,02 | Исполнено |
| **III** | **Всего затрат** | **"** | **330 340** | **497 380** | **150,57** |  |
| **IV** | **Прибыль (+), убыток (-)** | **"** | **383 804** | **529 240** | **137,89** |  |
| **V** | **Доход** | **"** | **714 144** | **1 026 620** | **143,76** | Увеличение дохода связано с увеличением объема услуг. |
| **VI** | **Объем оказанных услуг** | **тонн** | **297 344** | **420 914** | **141,56** | Увеличение объема услуг напрямую связано с увеличением количества самолетовылетов и максимальной массой воздушных судн |
| **VII** | **Тариф (без НДС)** | **тенге** | **2 402** | **2 402** | **100,00** | Исполнено |

по услуге «Предоставление места стоянки воздушному судну сверх 3-х часов после посадки для пассажирских и 6-ти часов для грузовых и грузопассажирских сертифицированных типов воздушных судов при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей тарифной сметы** | **Единица  измерения** | **Предусмотрено в утвержденной тарифной смете** | **Фактически сложившиеся показатели тарифной сметы** | **Отклонение, в %** | **Причины отклонения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **I** | **Затраты на производство товаров и предоставление услуг - всего, в том числе** | **тыс.тенге** | **7 974,31** | **15 258,81** | **191,35** | Рост производственно - необходимых затрат для бесперебойного функционирования стратегического объекта аэропорта Атырау. |
| **1.** | **Материальные затраты, всего** | **тыс.тенге** | **329,86** | **1 991,78** | **603,83** |  |
| 1.1. | сырье и материалы | " | 265,86 | 1 707,34 | 642,20 | Увеличение расходов по данной статье связано: 1) с увеличением затрат на антигололедный реагент в связи с погодными условиями; 2) с ростом цен на материалы; 3) с закупом материалов, необходимых для ремонтных работ ИВПП; 4) с приобретением СИЗ ( спецодежда летняя и зимняя) |
| 1.2. | авиа топливо | " | 0,00 | 0,00 |  | В утвержденной тарифной смете расходы по данной статье не были предусмотрены. |
| 1.3. | ГСМ | " | 55,24 | 274,58 | 497,07 | Увеличение расходов по данной статье связано с ростом цен на ГСМ по сравнению с утвержденной суммой. |
| 1.4. | энергия | " | 8,76 | 9,85 | 112,49 | Увеличение расходов по данной статье связано с повышением и тарифа и потребления. |
| **2.** | **Затраты на оплату труда, всего, в т.ч.** | **"** | **597,20** | **2 462,23** | **412,30** |  |
| 2.1. | заработная плата | " | 538,02 | 2 224,18 | 413,40 | В связи с повышением заработной платы производственного персонала по сравнению с утвержденной суммой в тарифной смете. |
| 2.2. | социальный налог | " | 59,18 | 238,05 | 402,25 | Увеличение по данной статье связано с ростом заработной платы. |
| **3.** | **Амортизация** | **"** | **6 940,21** | **7 865,70** | **113,34** | Увеличение расходов по данной статье связано с пересмотром срок служб основных средств, а также приобретением основных средств с момента утверждение. |
| **4.** | **Прочие затраты, всего в том числе** | **"** | **107,04** | **2 939,10** | **2 745,80** |  |
| 4.1. | Услуги сторонних организаций |  | 106,09 | 2 934,35 | 2 765,91 | Увеличение расходов по данной статье связано с закупом по услуг авиационно-орнитологический аудит на предмет соответствия требования ИКАО согласно договора ТОО "Центр авиационной орнитологии" №1-63 от 15.02.2022г., услуга по поверке приборов учета согласно договора ТОО "Ремонтно-метеорологический центр" №1-50 от 09.02.2022г., услуга за работу обследование аэродрома согласно договора ТОО "AerAnT" №1-248 от 18.08.2022г., услуга за сбор сертификацию аэродрома согласно статьи 554 ставки сборов за выдачу разрешительных документов выдаваемых уполномоченным органом в сфере гражданской авиации, на соответствие сертификационным требованиям, установленным законодательством РК регулирующим использование воздушного пространства, услуги по медицинскому осмотру персоналу согласно договора ТОО "Железнодорожная больница "№1-33 от 28.01.2022г., за электроэнергию согласно договора №730 от 01.01.2022г., расходы по обучению работников согласно договорам ТОО Сван Авиэйшн" №1-259 от 05.09.2022г. и №1-205 от 28.06.2022г., ТОО "Центр авиационный орнитологии"№1-64 от 15.02.2022г., "ТОО ""PROFIL-KZ" №1-149 от 18.05.2022г., ТОО "Учебный центр "Kazyna" №1-267 от 13.09.2022г., услуга за работу по ремонту автотранспортных средств согласно договорам ТОО "Hyundai Premium Atyrau" №НРА-06 от 08.02.2022г., ТОО "Autodom Machinery" №1-161 от 23.05.2022г., ТОО "AMIRA MOTORS" №1-21 от 17.01.2022г., услуга объявление согласно договорам ТОО "Сатып Алу Акпарат" №1-06 от 28.12.2021г. и ТОО "Атырау Акпарат " № 1-07 от 28.12.2021г. |
| 4.2. | командировочные расходы | " | 0,95 | 4,75 | 500,04 | Увеличение расходов связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной и с производственной необходимостью |
| **II** | **Расходы периода - всего** | **"** | **1 413,25** | **2 566,87** | **181,63** |  |
| 5. | Общие и административные расходы, всего в том числе: | тыс.тенге | 732,50 | 1 773,25 | 242,08 |  |
| 5.1. | заработная плата административного персонала | " | 578,15 | 1 502,74 | 259,92 | В связи с увеличением заработной платы административного персонала в сравнении с утвержденной суммой |
| 5.2. | социальные отчисления | " | 114,64 | 148,11 | 129,20 | Увеличение по данной статье связано с ростом заработной платы. |
| 5.3. | амортизация | " | 22,10 | 93,58 | 423,43 | Обновление материально-технической базы |
| 5.4. | материалы | " | 17,62 | 28,82 | 163,58 | Увеличение расходов по данной статье связано с ростом цен на материалы |
| 5.5. | Услуги сторонних организаций | " | 680,75 | 793,62 | 116,58 |  |
| 5.5.1. | консалтинговые, аудиторские, маркетинговые услуги | " | 32,48 | 31,19 | 96,03 | исполнено |
| 5.5.2. | услуги банка | " | 30,20 | 29,30 | 97,02 | исполнено |
| 5.5.3. | коммунальные услуги | " | 7,91 | 21,12 | 266,97 | Методикой расчета тарифов на регулируемые услуги аэропортов Затраты по расходам периода распределены пропорционально производственным затратам. |
| 5.5.4. | командировочные расходы | " | 18,43 | 18,25 | 99,02 | исполнено |
| 5.5.5. | налоговые сборы и платежи | " | 465,56 | 447,00 | 96,01 | исполнено |
| 5.5.6. | услуги связи | " | 15,21 | 27,53 | 180,99 | Методикой расчета тарифов на регулируемые услуги аэропортов Затраты по расходам периода распределены пропорционально производственным затратам. |
| 5.5.7. | страхование | " | 2,50 | 9,77 | 390,82 | Методикой расчета тарифов на регулируемые услуги аэропортов Затраты по расходам периода распределены пропорционально производственным затратам. |
| 5.5.8. | обучение работников | " | 4,98 | 6,95 | 139,49 | В связи с увеличением суммы по обучению сотрудников АУП, ОЗиС |
| 5.5.9. | подписка и литература | " | 7,32 | 20,47 | 279,61 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.5.11. | поддержание ценных бумаг | " | 0,33 | 1,07 | 323,35 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.5.12. | реклама (объявление в газете) | " | 0,71 | 5,51 | 776,16 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.5.13. | аренда общехозяйственного назначения | " | 18,26 | 18,43 | 100,96 | исполнено |
| 5.5.14. | топливо | " | 13,03 | 14,69 | 112,72 | Методикой расчета тарифов на регулируемые услуги аэропортов Затраты по расходам периода распределены пропорционально производственным затратам. |
| 5.5.15. | сервисное обслуживание | " | 56,85 | 129,40 | 227,61 | Методикой расчета тарифов на регулируемые услуги аэропортов Затраты по расходам периода распределены пропорционально производственным затратам. |
| 5.5.16. | за техосмотр автомашин | " | 0,02 | 0,22 | 1 114,79 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.5.17. | инспекционный аудит | " | 6,11 | 11,61 | 190,06 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.5.18. | тех.обслуживание охранно-пожарной сигнализации | " | 0,86 | 1,12 | 130,24 | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| III | **Всего затрат** | " | **9 387,56** | **17 826** | **189,89** |  |
| IV | **Прибыль** | " | **10,24** | **-5 483,35** | **-53 548,38** |  |
| V | **Всего доходов** | " | **9 397,80** | **12 342,33** | **131,33** | Увеличение дохода связано с увеличением объема услуг. |
| VI | **Объем оказанных услуг** | **тонн** | **34 050,00** | **91 702,91** | **269,32** | Увеличение объема услуг напрямую связано с увеличением времени стоянок |
| VII | **Тариф (без НДС)** | **тенге/тонну** | **276,00** | **276/58,90** | **100,00** | исполнено |

по услуге «Обеспечение авиационной безопасности»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей тарифной сметы** | **Единица  измерения** | **Предусмотрено в утвержденной тарифной смете** | **Фактически сложившиеся показатели тарифной сметы** | **Отклонение, в %** | **Причины отклонения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **I** | **Затраты на производство товаров и предоставление услуг, всего** | **тыс. тенге** | **151 181,2** | **344 202** | **228** |  |
| **1.** | **Материальные затраты:** | **тыс.тенге** | **1 519,7** | **2 848** | **187** |  |
| 1.1. | сырье и материалы | " | 1 519,7 | 2 848 | **187** | Увеличение по данной статье обусловлено с закупом витаминов, корма для собак, а также с ростом цен на ГСМ |
| **2.** | **Расходы на оплату труда - всего, в т.ч.** | **"** | **133 579,7** | **273 293** | **205** |  |
| 2.1. | заработная плата производственного персонала | " | 121 546,5 | 246 236 | **203** | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной и увеличением заработной платы |
| 2.2. | социальный налог | " | 12 033,2 | 27 057 | **225** | В связи с увеличением заработной платы производственного персонала |
| **3.** | **Амортизация** | **"** |  | **33 741** |  | Увеличение расходов по данной статье связано с приобретением радиостанции, МФУ |
| **4.** | **Прочие затраты** | **"** | **16 081,8** | **34 320** | **213** |  |
| 4.1. | услуги сторонних организаций | " | 10 710,2 | 25 046 | **234** | Увеличение по данной статье связано с увеличением суммы по обучению сотрудников САБ, техническому обслуживания интроскопов, медицинским услугам и услугам по содержанию и уходу служебных собак |
| 4.2. | командировочные расходы | " | 139,3 | 481 | **345** | Увеличение количества командировок в связи с прохождением обучения сотрудников САБ |
| 4.3. | охрана труда | " | 5 232,3 | 8 793 | **168** | В связи с ростом цен на СИЗ, молоко, форменную одежду для САБ |
| **II** | **Расходы периода - всего** | " | **13 247,0** | **60 674** | **458** |  |
| **5.** | **Общие и административные расходы, всего в том числе:** | **"** | **13 247,0** | **60 674** | **458** |  |
| 5.1. | заработная плата административного персонала | " | 7 202,5 | 36 963 | **513** | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной и увеличением заработной платы |
| 5.2. | социальный налог | " | 713,0 | 3 643 | **511** | В связи с увеличением заработной платы административного персонала |
| 5.3. | амортизация | " |  | 2 302 |  | Обновление материально-технической базы |
| 5.4. | услуги сторонних организаций | " | 1 332,5 | 4 631 | **348** |  |
| 5.5. | командировочные расходы | " | 103,3 | 403 | **390** | Увеличение количества командировок в связи с прохождением обучения сотрудников АУП |
| 5.6. | налоговые платежи | " | 2 175,5 | 10 158 | **467** | Увеличение по данной статье связано с увеличением суммы по налогу на транспортные средства, на имущество, НДС |
| 5.7. | топливо | " | 151,8 | 361 | **238** | В связи с ростом цен на ГСМ |
| 5.8. | материалы | " | 507,3 | 709 | **140** | В связи с закупом запчастей для ремонта автотранспортных средств руководителей |
| 5.9. | страхование | " | 119,1 | 240 | **202** | В связи с ежегодным увеличением МРП |
| 5.10. | подписка | " |  |  |  | В утвержденной тарифной смете расходы по данной статье не были предусмотрены |
| 5.11. | сервисное обслуживание | " | 754,8 | 780 | **103** | исполнено |
| 5.12. | обучение работников | " | 107,0 | 171 | **160** | Увеличение количества командировок в связи с прохождением обучения сотрудников АУП |
| 5.13. | инспекционный аудит | " | 74,7 | 286 | **382** | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| 5.14. | техническое обслуживание охранно-пожарной сигнализации | " | 5,4 | 28 | **510** | Увеличение расходов по статье связано с тем, что утвержденная сумма была значительно снижена заявленной. |
| **III** | **Всего затрат** | **"** | **164 428,2** | **404 876** | **246** |  |
| **IV** | **Прибыль** | **"** | **0** | **-119 448** |  |  |
| **V** | **Всего доходов** | **"** | **164 428,2** | **285 428** | **174** | Увеличение дохода связано с увеличением объема услуг |
| **VI** | **Объем оказываемых услуг** | **тонн** | **250 316,4** | **420 076** | **168** | Увеличение объема услуг напрямую связано с увеличением количества самолетовылетов и максимальной массой воздушных судн |
| **VII** | **Тариф (без НДС)** | **тенге/тонну** | **656,88** | **656,88** | **100** | исполнено |

Уполномоченным органом Обществу не утверждались показатели качества и надежности регулируемых услуг, показатели эффективности деятельности.

**Основные финансово-экономические показатели деятельности**

**АО «Международный аэропорт Хиуаз Доспанова» за 2022 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Ед.изм.** | **2022 год** | | **Исполнение, %** |
| **План** | **Факт** |
| **Доходы – всего, в т.ч.** | **тыс. тенге** | **3 268 281** | **3 372 110** | **103,18** |
| Доходы от основной деятельности | тыс. тенге | 3 236 602 | 3 312 567 | 102,35 |
| Доходы от неосновной деятельности, в том числе | тыс. тенге | 31 679 | 54 673 | 172,58 |
| Доходы от финансирования | тыс. тенге |  | 4 870 |  |
| **Расходы** | **тыс. тенге** | **3 255 878** | **3 065 845** | **94,16** |
| **Расходы по подоходному налогу** | **тыс. тенге** | **2 480** | **64 131** | **2 585,93** |
| **Итоговая прибыль (убыток)** | **тыс. тенге** | **9 922** | **242 134** | **2 440,37** |

**Объемы оказанных услуг по регулируемой деятельности за 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование услуги** | **Ед.изм.** | **Утвержденный** | **Факт за 2022 год** | **Пояснение** |
| 1 | Обеспечение авиационной безопасности | тонн | 250 316,4 | 420 076 | Увеличение объема услуг напрямую связано с увеличением количества самолетовылетов и максимальной массой воздушных судн |
| 2 | Обеспечение взлета и посадки ВС | тонн | 297 344 | 420 914 |
| 3 | Предоставление места стоянки воздушному судну сверх 3-х часов после посадки для пассажирских и 6-ти часов для грузовых и грузопассажирских сертифицированных типов воздушных судов при наличии грузов (почты), подлежащих обработке (погрузке и/или выгрузке) в аэропорту посадки | тонн | 34 050,00 | 91 702,91 | Увеличение объема услуг напрямую связано с увеличением времени стоянок |

Обществом произведены работы с потребителями регулируемых услуг, в т.ч., заключены типовые договора с потребителями регулируемых услуг аэропорта. В отчетном году не были нарушены права потребителей. Общество обеспечило прозрачность своей деятельности перед потребителями и иными заинтересованными лицами. В течение отчетного периода претензий в части оказания услуг со стороны потребителей не имелось. Услуги потребителям оказываются качественно и в полном объеме.

В соответствии с СТ РК ISO 8.2.1 Коммуникация с потребителями по итогом года проводится анализ удовлетворенности потребителей по количеству обоснованных несоответствий по результатам аудитов авиакомпаний и составляется план устранения замечаний.

Для установления обратной связи с потребителями, имеются журналы регистрации претензий от потребителей в службах ЦДА, АПП, МП, СОПГП, САБ. Разработана анкета оценки удовлетворенности потребителей. Основными источниками информации об удовлетворенности потребителей являются: информация по результатам анкетирования потребителей, жалобы, полученные по телефону и претензии потребителей, письма с канцелярии, интернет сайт компании, также фиксируемые в ходе личных контактов. Проводится анализ претензии и причин ее возникновения. В процессе проведения анализа выясняются возможные причины несоответствия, разрабатывается план корректирующих или предупреждающих действий.

В целях улучшения качества предоставляемых услуг открыта рубрика «Обратная связь» на сайте аэропорта www.iaa-jsc.kz, где производится автоматическая регистрация жалоб и сбор информации, предложений потребителей. Информация с корпоративного сайта передается для дальнейшего анализа.

Основой для дальнейшего развития руководство Общества считает увеличение бизнес - направлений деятельности, удовлетворение запросов авиакомпаний по ассортименту, объему и качеству предоставляемых услуг. Данная задача требует от коллектива Общества высокого качества и надежности оказываемых услуг и эффективности деятельности.

В 2023 году основными целями Общества являются увеличение объема и повышение качества услуг по обслуживанию воздушных судов. Продолжить проведение работы по технической оснащенности подразделений и служб Общества, повышению безопасности и созданию условий для снижения террористических рисков, решению социальных вопросов работников Общества. В 2023 году изменение тарифа на регулируемые услуги не планируется.

**О перспективах деятельности АО «Международный аэропорт Хиуаз Доспанова» на 2023 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование статьи** | **Ед. изм.** | **Сумма** |
| 1 | Общие доходы | тыс. тенге | 4 461 914 |
| 1.2. | Доходы от основной деятельности | тыс. тенге | 4 425 858 |
| 1.3. | Доходы от неосновной деятельности | тыс. тенге | 36 057 |
| 2 | Общие расходы на текущую деятельность | тыс. тенге | 4 446 311 |
| 3 | Расходы по подоходному налогу | тыс. тенге | 3 121 |
| 4 | Чистый доход (убыток) | тыс. тенге | 12 483 |