|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Логотип1**«СЕВКАЗЭНЕРГО»**  **Акционерлік қоғамы** |  | **Акционерное общество**  **«СЕВКАЗЭНЕРГО»** |

**г. Петропавловск 30 марта 2016 г.**

**Информация к слушаниям по ежегодному отчету о деятельности**

**ТОО « Севказэнергосбыт» за 2015 год**

Основным видом деятельности ТОО «Севказэнергосбыт» является снабжение тепловой и электрической энергией потребителей города Петропавловска и восьми районов Северо-Казахстанской области.

На 01.01. 2016 г. услугами предприятия пользуются: 70 561 абонент по тепловой энергии и 161 196 абонентов по электрической энергии.

Стратегическими целями энергосбытовой компании являются полное обеспечение потребности потребителей в электрической и тепловой энергии, предоставление исчерпывающей информации по вопросам энергоснабжения, максимальное обеспечение поступления денежных средств в доходную часть бюджета компании, а также недопущение роста дебиторской задолженности и своевременное ее истребование посредством направления искового материала в судебные органы.

На основании приказа Департамента Агентства РК по регулированию естественных монополий по СКО с 01.07.2014 г. по 30.06.2015 г. введен временный компенсирующий тариф по снабжению тепловой энергией.

С 01.01.2015 г. ТОО «Севказэнергосбыт» применяло тариф на услуги по снабжению тепловой энергией в размере 3364,13 тенге с учетом НДС за 1 Гкал, в том числе для физических лиц – 2904,72 тенге с учетом НДС за 1 Гкал или 87,14 тенге с учетом НДС за 1м2, для прочих потребителей – 4121,88 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

С 1 июля 2015 года в соответствии с приказом РГУ «Департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан по СКО» № 139-ОД от 23.08.2013 г. ТОО «Севказэнергосбыт» применяло тариф на услугу по снабжению тепловой энергией в размере 3374,54 тенге с учетом НДС за 1 Гкал, в том числе для физических лиц – 2913,68 тенге с учетом НДС за 1 Гкал или 87,41 тенге с учетом НДС за 1м2, для прочих потребителей – 4134,67 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

В соответствии с приказом РГУ «Департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан по СКО» № 154-ОД от 24.11.2015 г. с 1 января 2016 года ТОО «Севказэнергосбыт» применяет тариф на услугу по снабжению тепловой энергией в размере 3890,56 тенге с учетом НДС за 1 Гкал, в том числе для физических лиц – 3175,92 тенге с учетом НДС за 1 Гкал или 95,28 тенге с учетом НДС за 1м2, для прочих потребителей –5188,23 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

**Основные финансовые показатели**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей** | **Ед. изм.** | **Отчёт за 2015 г.** |
| 1 | Объём реализованной электрической энергии | млн кВтч | 802,573 |
| 2 | Объём реализованной тепловой энергии | тыс. Гкал | 1 329,3 |
| 3 | Среднесписочная численность персонала | чел. | 223 |
| 4 | Доход от основной деятельности | млн тенге | 13 314,5 |
| 5 | Затраты (себестоимость, расходы периода) | млн тенге | 13 963,4 |
| 6 | Фин. результат от основной деятельности до налогообложения | млн тенге | -648,9 |
| 7 | Фин. результат от снабжения тепловой энергией | млн.тенге | -57,7 |

По итогам работы предприятия за 2015 год фактические затраты на услуги по снабжению тепловой энергией составили 56 590 тыс. тенге, что на 22 113 тыс. тенге выше затрат, утвержденных в тарифной смете. Таким образом, освоение составило 164,1 %. Переисполнение тарифной сметы сложилось за счёт следующих факторов:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Отчет об исполнении тарифной сметы на регулируемые услуги**  **(данные являются предварительными, на момент проведения публичных слушаний**  **ТОО «Севказэнергосбыт» не проведена аудиторская проверка)** | | | | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование показателей тарифной сметы** | **Ед. изм.** | **Предусмотрено в утвержденной тарифной смете на 2015 год** | **Фактически сложившиеся показатели тарифной сметы** | **Отклонение** | | **Причины отклонения** |
|
|
| **+,-** | **%** |
| 1 | Заработная плата административного персонала | тыс. тенге | 21 783 | 37 341 | 15 558 | 71,4 | Перерасход связан с тем, что в тарифной смете утверждена средняя заработная плата в размере 52,924 тыс. тг., фактическая заработная плата за год сложилась в размере 83,325 тыс. тг. |
| 2 | Социальный налог, обязательное страхование | тыс. тенге | 2 075 | 3 765 | 1 690 | 81,4 | Перерасход в связи с увеличением ФОТ |
| 3 | Амортизация | тыс. тенге | 1 721 | 2 908 | 1 187 | 69,0 | Рост амортизационных отчислений связан с вводом основных средств и, соответственно, с увеличением стоимости основных фондов |
| 4 | Налоговые платежи и сборы | тыс. тенге | 279 | 585 | 306 | 109,8 | Превышение за счет роста налога на имущество вследствие увеличения стоимости основных средств |
| 5 | Командировочные | тыс. тенге | 53 | 167 | 114 | 214,4 | В связи с производственной необходимостью |
| 6 | Коммунальные услуги | тыс. тенге | 429 | 409 | -20 | -4,7 | За счет энергосберегающих мероприятий |
| 7 | Услуги связи | тыс. тенге | 235 | 310 | 75 | 31,9 | Согласно фактически предъявленным счетам АО "Казахтелеком" |
| 8 | Услуги банка | тыс. тенге | 390 | 548 | 158 | 40,6 | В связи с увеличением количества банковских операций |
| 9 | Другие раходы | тыс. тенге | 7 512 | 10 557 | 3 045 | 40,5 |  |
|  | *в том числе:* |  |  |  |  |  |  |
| 9.1 | Услуги автотранспортного предприятия | тыс. тенге | 1 966 | 3 760 | 1 794 | 91,3 | В связи с ростом в 2015 г. стоимости 1 маш/часа услуг автотранспортного предприятия |
| 9.2 | Юридические и нотариальные услуги | тыс. тенге | 153 | 646 | 493 | 322,1 | В связи с тем, что стоимость юридических услуг превышает затраты, предусмотренные в утвержденной тарифной смете |
| 9.4 | Услуги инкассации | тыс. тенге | 534 | 589 | 55 | 10,2 | В связи с увеличением поступления денежных средств от населения за коммунальные услуги в РКЦ предприятия увеличились затраты на их инкассирование |
| 9.5 | Комплектующие к оргтехнике | тыс. тенге | 319 | 399 | 80 | 25,1 | В связи с ростом цен на комплектующие и расходные материалы |
| 9.6 | Канцелярские расходы | тыс. тенге | 761 | 993 | 232 | 30,5 | В связи с ростом цен на канцелярские товары |
| 9.7 | Подготовка кадров | тыс. тенге | 32 | 90 | 58 | 180,4 | Перевыполнение за счет повышения квалификации в соответствии с требованиями стандартов внедрения на предприятии системы менеджмента качества, а также обучения по охране труда (в соответствии с приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 29 июля 2015 года № 633 "Об утверждении правил и сроков проведения обучения, инструктирования и проверок знаний по вопросам безопасности и охраны труда работников" проводится обязательное обучение работников, ответственных за обеспечение безопасности и охраны труда, каждые 3 года) |
| 9.8 | Услуги СМИ | тыс. тенге | 58 | 99 | 41 | 70,0 | За счет роста цены 1см2 опубликования информации на 18 % по сравнению с ценой, предусмотренной тарифом |
| 9.9 | Расходы по охране труда | тыс. тенге | 5 | 105 | 100 | 1 991,0 | Фактическая потребность в средствах защиты, спецодежде превышает затраты, утверждённые тарифной сметой, а также в связи с ростом цен на данные материалы |
| 9.10 | Услуги финансовой и технической экспертизы | тыс. тенге | 222 | 346 | 124 | 55,7 | За счет превышения фактической стоимости услуги по сравнению с утвержденной в тарифной смете |
| 9,11 | Прочие расходы | тыс. тенге | 3 462 | 3 532 | 70 | 2,0 |  |
| **10** | **Всего затрат** | тыс. тенге | **34 477** | **56 590** | **22 113** | **64,1** |  |
| **11** | **Прибыль** | тыс. тенге | **1 125** | **-21 195** | **-22 320** | **-1 984** |  |
| **12** | **Всего доходов** | тыс. тенге | **35 602** | **35 395** | **-207** | **-0,6** |  |
| 13 | Объём оказываемых услуг | тыс. Гкал | 1 328 | 1 329,3 | 1,3 | 0,1 |  |
| **14** | **Тариф без НДС** | **тенге/Гкал** | **26,81** | **26,63** | **-0,2** | **-0,7** | Тариф по снабженческой надбавке за 2015 г. указан средневзвешенный, так как на период действия временного компенсирующего тарифа до 1 июля 2015г. размер снабженческой надбавки для ТОО «Севказэнергосбыт» составлял 26,5 тенге за 1Гкал, с 1 июля 2015г - 26,81 тенге за 1Гкал. |
| 15 | Тариф на производство тепловой энергии | тенге/Гкал | 1 623,51 | 1 618,31 | -5 | -0,3 | Тариф на производство тепловой энергии за 2015 г. указан средневзвешенный, так как на период действия временного компенсирующего тарифа до 1 июля 2015 г. стоимость покупки тепловой энергии с коллекторов АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» составляла 1614,75 тенге за 1Гкал, с 1 июля 2015г - 1623,51 тенге за 1 Гкал. |
| 16 | Тариф на передачу и распределение тепловой энергии | тенге/Гкал | 1 362,66 | 1 362,53 | 0 | -0,01 | Тариф на передачу и распределение тепловой энергии за 2015 г. указан средневзвешенный, так как на период действия временного компенсирующего тарифа до 1 июля 2015 г. стоимость транспортировки энергии составляла 1362,44 тенге за 1Гкал, с 1 июля 2015г - 1362,66 тенге за 1Гкал. |
| 17 | Тариф на снабжение тепловой энергией, без учёта НДС | тенге/Гкал | 3 012,98 | 3 007,46 | -6 | -0,2 |  |

Инвестиционной программой предприятия, действующей с 1 октября 2014 года по 30 сентября 2015 года, были предусмотрены мероприятия на сумму 15,7 млн тенге. В рамках программы приобретены 15 компьютеров, 10 МФУ, 7 принтеров малой производительности, 3 высокоскоростных принтера, лицензии и программное обеспечение на сумму 10,5 млн тенге. В целом выполнение составило 115,7 млн тенге, что отражает 100-процентное выполнение плана.

Кроме того, помимо мероприятий, предусмотренных инвестиционной программой, для улучшения качества предоставляемых услуг освоено дополнительно 530,4 тыс. тенге, которые были направлены на реконструкцию административного здания.

Источником финансирования инвестиционных программ ТОО «Севказэнергосбыт» являются собственные средства предприятия: прибыль, амортизационные отчисления и средства собственника.

Актуальной проблемой для предприятия является низкий уровень заработной платы, предусмотренной тарифной сметой. Предприятие не может предложить квалифицированному персоналу конкурентную заработную плату, а это в свою очередь оказывает влияние на текучесть кадров и качество предоставляемых услуг. В действующей тарифной смете среднемесячная заработная плата одного работника утверждена в размере 52 924 тенге, фактически за 2015 год уровень средней заработной платы по предприятию составил 83 325 тыс. тенге. В то же время, согласно данным Агентства статистики РК, среднемесячная заработная плата по г. Петропавловску за 2015 год составила 100 091тенге.

**Проводимая работа с потребителями услуг по снабжению тепловой энергией.**

**Установка общедомовых приборов учета тепловой энергии.**

На данный момент установка общедомовых приборов учета тепловой энергии осуществляется ТОО «Севказэнергосбыт» в соответствии с Законом РК «О естественных монополиях и регулируемых рынках», как энергоснабжающей организацией, так и потребителями самостоятельно.

Во исполнение поручения Главы Государства по установке приборов учета тепла в жилом фонде разработана программа, администратором которой назначен АО «Фонд развития жилищно-коммунального хозяйства», заключен договор финансового лизинга № 16/2015 от 31 июля 2015 г. С нашей стороны имеется понимание значимости проводимой государством программы. В этой связи компания принимает ответственное участие в реализации данной программы. По условиям договора лизинга на 2016 год необходимо согласие 2/3 жильцов жилого дома на установку прибора учета, а договор в соответствии с п. 1 ст. 393 ГК РК считается заключенным, когда между сторонами достигнуто соглашение по всем его существенным условиям.

- Председателям КСК и старшим по дому вручено под роспись уведомление и пакет документов для оформления установки ОДПУ в количестве 537 комплектов;

- проведены сходы с выездом на место с целью убеждения жильцов иметь общедомовой ОДПУ тепловой энергии. На собраниях с собственниками жилья пояснялось, что приобретение и установка общедомовых счетчиков – обязательная мера, предусмотренная Законом РК, а также рассказали о выгоде расчета тепловой энергии по прибору учета, разъясняли механизм приобретения и установки ОДПУ и условия оплаты за установленное оборудование.

Кроме того, чтобы активизировать общественность к установке приборов учета, ТОО «Севказэнергосбыт» реализует масштабную информационную кампанию в СМИ:

- 20.08.15 г. в областных СМИ (газеты «Северный Казахстан» и «Солтүстік Қазақстан») опубликован текст публичного договора на приобретение и установку ОДПУ;

- совместно с представителями акимата г. Петропавловска проводятся совещания с председателями КСК о необходимости исполнения закона РК по установке приборов учета тепловой энергии;

- на муниципальном телерадиоканале (МТРК) периодически озвучивалась информация о необходимости установки ПУТЭ. На примере домов, где были установлены ПУТЭ, наглядно показывались полученная экономия и преимущества.

**Обслуживание потребителей.**

Предоставление услуг обеспечивается в соответствии с требованиями к качеству предоставляемых услуг, установленными государственными органами в пределах их компетенции, с учетом тарифов, утвержденных уполномоченным органом. Для оперативного решения вопросов по обращениям потребителей определены дни и часы личного приема руководством предприятия.

В целях снижения дебиторской задолженности по предоставляемым услугам проведен комплекс организационных мероприятий, направленных на реформирование сбытовых структур и улучшения качества обслуживания абонентов:

- систематически совершенствуется автоматизированная база данных по расчетам по видам энергии «Vesta 2001»;

- установлен контроль задолженности по каждому потребителю;

- организован оперативный анализ поступления оплаты;

- введено управление потреблением электроэнергии на уровне отдельного потребителя (отключение-подключение);

- функционирует программное обеспечение, позволяющее оперативно контролировать претензионно- исковую работу по истребованию дебиторской задолженности;

- реконструирована сеть пунктов приема платежей.

Кроме того, с целью повышения качества обслуживания потребителей продолжается работа по внедрению системы менеджмента ISO 9001 (Система управления качеством). Деятельность ТОО «Севказэнергосбыт» напрямую связана с работой с потребителями, в этой связи на базе «Сервис-центра» успешно функционирует консультационный зал из 7 окон и операционный зал по приему платежей, где производится оплата в одно из окон независимо от того, обращается бытовой потребитель или юридическое лицо. Также функционирует окно по приему других коммунальных платежей и платежей в бюджетные организации.

Посетители могут обратиться в соответствующее окно для получения необходимой услуги или консультации в кратчайшие сроки и с максимальным удобством. Установленная система электронной очереди позволяет организовать обслуживание клиентов, исключить длительное ожидание ответа специалиста.

В операционном зале потребитель лично может обратиться к персоналу со следующими вопросами:

- получить счет-фактуру, акт сверки;

- передать показания по прибору учета;

- получить исчерпывающий ответ по состоянию лицевого счета;

- узнать порядок расчета по дифференцированным тарифам на лицевом счете;

- узнать о проведенном отключении и порядке подключения;

- получить справку об отсутствии задолженности;

- проконсультироваться по вопросу заключения договора энергоснабжения;

- оставить заявление по вопросу, требующего разбирательства.

С 2014 г. ведет работу Контактный центр, основной функцией которого является обслуживание потребителей по многоканальному телефонному номеру 500-666. При этом ведется запись звонков с целью контроля качества обслуживания. Система интерактивного голосового ответа обеспечивает предоставление информации на стандартные вопросы. Более того, позвонив на единый номер Контакт-центра, потребитель всегда сможет получить исчерпывающую информацию у оператора о причинах отключения энергии и сроках устранения неполадок. А в случае возникновения аварийных ситуаций, информацию о которых предоставляет сам потребитель, операторы Контакт-центра направляют запросы в соответствующие диспетчерские службы энергопередающих организаций для дальнейшей работы. Введение данной функции в Контактном центре по обслуживанию вызовов потребителей по вопросам энергоснабжения позволило значительно снизить нагрузку по звонкам потребителей в соответствующие диспетчерские службы компании. С целью повышения качества обслуживания клиентов осуществляется контроль качества обслуживания посредством мониторинга обращений в электронном виде.

Контакт-центр позволяет оперативно обслуживать все поступающие на многоканальный телефон звонки, как в автоматическом режиме, так и посредством разговора с оператором. Кроме того, интересующую информацию можно получить на сайте компании (www.sevkazenergo.kz) в разделе «Обратная связь». За 2015 г. в Контакт-центре было обслужено более  250 000 звонков по вопросам проведенного начисления, по приему показаний, а также по вопросам плановых и аварийных отключений энергии, информация о которых доступна операторам посредством онлайн-связи с диспетчерскими службами энергопередающих организаций.

С июня 2014г. на сайте компании для потребителей города доступна новая услуга «Личный кабинет», благодаря которой потребители имеют возможность самостоятельно ознакомиться с начислением, задолженностью, сформировать счета на оплату. Бытовые потребители имеют возможность также внести показания приборов учета, воспользоваться тарифным калькулятором для предварительного расчета суммы к оплате. На сегодняшний день 771 бытовой потребитель и 671 юридическое лицо получили доступ в сервис «Личный кабинет». В 2015 г. заключены договоры поручения с КСК «Тан Нуры Петропавл», КСК «Атамекен», ТОО «Golden Hause» по организации сбора и приему платежей за услуги обслуживания объектов кондоминиума в 16 жилых домах.

**Планы развития предприятия на 2016-2020 годы.**

В связи с внесением изменений в Закон РК «О естественных монополиях и регулируемых рынках» касательно применения предельного уровня тарифов ТОО «Севказэнергосбыт» обязан перейти на долгосрочный период тарифообразования. В результате предприятию от 24.11.2015 г. был утвержден предельный уровень тарифов и тарифной сметы на долгосрочный период с 01.01.2016 г. по 31.12.2020 г. на услугу по снабжению тепловой энергии. Так, уровень тарифа на 2016 год составляет 3 473,71 тенге/Гкал (без НДС). В рамках пятилетнего периода на инвестиционную программу ТОО «Севказэнергосбыт» планирует направить около 65,2 млн тенге, из них в 2016 году – 8 858 тыс. тенге (без НДС), которые будут направлены на приобретение компьютерной техники и лицензий, необходимых для повышения качественного обслуживания потребителей.

В целях выполнения программы энергосбережения в 2016 году предприятие планирует продолжить работу по установке приборов учета тепловой энергии.

**Перспективы развития Контакт-центра:**

- предоставление услуги «Личный кабинет» для потребителей районов области;

- возможность подачи заявки бытовым потребителем на обследование показаний приборов учета посредством личного кабинета;

- обслуживание бытовых потребителей районов области по телефону;

- передача данных по водомерам для юридических лиц.

Контактный центр – это новая форма взаимоотношений с потребителями, призванная создать максимальные удобства для клиентов и улучшить качество обслуживания.

***Планово-экономический отдел***

***ТОО «Севказэнергосбыт»***

***Тел.: +7(7152) 41-28-29***