



г. Петропавловск

27 марта 2018 г.

**Информация к слушаниям по ежегодному отчету о деятельности
ТОО «Севказэнергосбыт» за 2017 год**

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

На 01.01.2018 год услугами нашего предприятия пользуются по электрической энергии – 163 340 абонентов, в том числе по тепловой энергии – 72 621 абонент.

Стратегическими целями Энергосбытовой компании, является полное обеспечение платежеспособного спроса потребителей в электрической и тепловой энергии, предоставление исчерпывающей информации потребителям по вопросам энергоснабжения, максимальное обеспечение поступления денежных средств в доходную часть бюджета Компании, в связи с этим недопущение роста дебиторской задолженности и своевременное ее истребование посредством направления искового материала в судебные органы.

С 01.01.2017 года ТОО «Севказэнергосбыт» применяло тариф на услуги по снабжению тепловой энергии дифференцировано в зависимости от наличия прибора учета.

Среднеотпускной тариф -4 284,06 тенге с учетом НДС:

Тариф на услугу по снабжению тепловой энергией для физических лиц – 3 398,23 тенге с учетом НДС за 1 Гкал или 122,34 тенге с учетом НДС за 1 м²,

тариф для физических лиц с ПУ - 3 169,15 тенге с учетом НДС за 1 Гкал;

тариф для физических лиц без ПУ - 4 077,88 тенге с учетом НДС за 1 Гкал;

тариф для физических лиц в ветхих домах – 3 398,23 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

Тариф на услугу по снабжению тепловой энергией для прочих лиц – 5 960,14 тенге с учетом НДС за 1 Гкал,

тариф для прочих лиц с ПУ – 5 769,77 тенге с учетом НДС за 1 Гкал;

тариф для прочих лиц без ПУ - 8 940,20 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

С 10 июля 2017 года, в соответствии с приказами Департамент Комитета по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики РК по СКО №21-ОД от 01.07.2017г в качестве чрезвычайной регулирующей меры и № 112-ОД от 21.11.2017г (корректировка тарифной сметы) ТОО «Севказэнергосбыт» применяло тариф на услугу по снабжению тепловой энергией.

Среднеотпускной тариф -4 308,05 тенге с учетом НДС:

Тариф на услугу по снабжению тепловой энергией для физических лиц – 3 398,23 тенге с учетом НДС за 1 Гкал или 122,34 тенге с учетом НДС за 1 м²,

тариф для физических лиц с ПУ - 3 169,15 тенге с учетом НДС за 1 Гкал;

тариф для физических лиц без ПУ - 4 077,88 тенге с учетом НДС за 1 Гкал;

тариф для физических лиц в ветхих домах – 3 398,23 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

Тариф на услугу по снабжению тепловой энергией для прочих лиц – 6 029,52 тенге с учетом НДС за 1 Гкал,

тариф для прочих лиц с ПУ – 5 836,94 тенге с учетом НДС за 1 Гкал;

тариф для прочих лиц без ПУ - 9 044,28 тенге с учетом НДС за 1 Гкал

Основные финансовые показатели

№ п/п	Наименование показателей	Ед.изм.	Отчёт за 2017г
1	Объём реализованной электрической энергии	млн.кВтч	815,787
2	Объём реализованной тепловой энергии	тыс.Гкал	1236,5
3	Среднесписочная численность персонала	чел.	226
4	Доход от основной деятельности	млн.тенге	15426,945
5	Затраты (себестоимость, расходы периода)	млн.тенге	15170,014
6	Фин. результат от основной деятельности до налогообложения	млн.тенге	256,931
7	Фин.результат от снабжения тепловой энергией	млн.тенге	290,664

По итогам работы предприятия за 2017 год фактические затраты на услуги по снабжению тепловой энергией составили 57 090 тыс. тенге, что на 23 641 тыс.тенге выше затрат, утвержденных в тарифной смете, таким образом, освоение составило 171%.

№ п/п	Наименование показателей тарифной сметы	Ед.изм	Предусмотрено в утвержденной тарифной смете на 2017 год	Фактически сложившиеся показатели тарифной сметы (ожидаемый 2017г)	Отклонение, в %	Причины отклонения
	Затраты по снабжению тепловой энергией, всего	тыс.тенге	33 449	57 090	71	
	Общие административные расходы, всего	тыс.тенге	33 449	57 090	71	
	в том числе:					

1	Заработная плата административного персонала	тыс.тенге	27 726	39 316	42	Перерасход, в связи с недостаточностью средств в тарифной смете, (тарифной сметой утверждена средняя заработная плата в размере 64,181 тыс. тг., фактическая заработная плата за год сложилась в размере 91,009 тыс. тг.)
2	социальный налог, обязательное страхование	тыс.тенге	2 745	4 095	49	Перерасход в связи с увеличением ФОТ
3	Амортизация	тыс.тенге	1 300	3 452	166	Рост амортизационных отчислений связан с вводом основных средств и соответственно увеличением стоимости основных фондов
4	налоговые платежи и сборы	тыс.тенге	410	410	0	
5	командировочные	тыс.тенге	53	151	185	В связи с недостаточностью средств в тарифной смете
6	коммунальные услуги	тыс.тенге	384	392	2	За счет влияния температурного фактора
7	услуги связи	тыс.тенге	235	264	12	Согласно фактически предъявленных счетов АО "Казакхтелеком"
8	услуги банка	тыс.тенге	390	651	67	В связи с увеличением количества банковских операций
9	другие расходы	тыс.тенге	5 899	8 359	42	
	<i>в том числе:</i>					
9.1	услуги автотранспортного предприятия	тыс.тенге	2 354	3 223	37	В связи с увеличением стоимости м/часа и 1км пробега.
9.2	юридические и нотариальные услуги	тыс.тенге	153	755	393	В связи с тем, что стоимость юридических услуг превышает затраты, предусмотренные в утвержденной тарифной смете
9.3	услуги по сбору коммунальных платежей	тыс.тенге	0	0	0	
9.4	услуги инкассации	тыс.тенге	534	484	-9	Согласно фактического сбора денежных средств и их инкассированием, экономия по статье направлена на реконструкцию и техническое перевооружение производственных активов.
9.5	услуги почтовой связи	тыс.тенге	13	58	346	В связи с ростом цен на услуги почтовой связи
9.6	услуги дезостанции	тыс.тенге	16	26	63	В связи с ростом цен на услуги дезостанции
9.7	услуги спецавтотранспорта	тыс.тенге	14	14	0	
9.8	услуги охраны	тыс.тенге	1 621	1 865	15	В связи с ростом в 2017г стоимости 1 пост/часа услуг охранной организации, согласно фактически выставленных счетов
9.9	комплектующие к оргтехнике	тыс.тенге	319	467	46	В связи с ростом цен на комплектующие и расходные материалы, по фактической потребности
9.10	канцелярские расходы	тыс.тенге	624	696	12	В связи с недостаточностью средств в тарифной смете
9.11	содержание зданий	тыс.тенге	57	67	18	В связи с недостаточностью средств в тарифной смете
9.12	подготовка кадров	тыс.тенге	32	48	50	В соответствии с требованиями Закона РК "О бухгалтерском учете и финансовой отчетности" прошли обучение по сертификации "Профессиональный бухгалтер РК" по предметам: "Бухгалтерский учет в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности", "Налоги и налогообложение", "Гражданское право", не предусмотренные в утвержденной тарифной смете
9.13	услуги СМИ	тыс.тенге	58	84	45	Согласно производственной необходимости, (опубликование отчета по ИП, отчета по тарифной смете за год) тарифом не предусмотрены
9.14	расходы по охране труда	тыс.тенге	5	207	4048	Фактическая потребность в средствах защиты, спецодежде превышает затраты, утверждённые тарифной сметой, а также в связи с ростом цен на данные материалы
9.15	страхование ГПО	тыс.тенге	13	146	1 023	За счет роста ФОТ
9.16	вспомогательные материалы	тыс.тенге	11	119	982	В связи с недостаточностью средств в тарифной смете
9.17	услуги финансовой и технической экспертизы	тыс.тенге	0	0	0	
9.18	аренда помещений	тыс.тенге	2	20	900	Оплата за аренду помещения для проведения слушаний по отчету о деятельности СЕМ перед потребителями
9.19	аудиторские услуги	тыс.тенге	0	0	0	

9.20	услуги пожарной части	тыс.тенге	0	0	0	
9.21	периодическая печать (подписка)	тыс.тенге	32	33	3	По фактической потребности.
9.22	вода и канализация	тыс.тенге	37	43	16	В связи с ростом цен на услуги
9.23	услуги сторонних организаций	тыс.тенге	4	4	0	
10	Всего затрат	тыс.тенге	33 449	57 090	71	
11	Прибыль	тыс.тенге	340	-25 919	-7 723	
12	Регулируемая база задействованных активов (РБА)	тыс.тенге	22 140	57 871	161	
13	Всего доходов	тыс.тенге	33 789	31 171	-8	
14	Объём оказываемых услуг	тыс.Гкал	1 340,4	1 236,5	-8	Снижение реализованной тепловой энергии за счет: 1. неподключенных к теплоснабжению многоквартирных домов пос.Береке в летний период; 2.раннего завершения отопительного периода (28.04.2017) в сравнении с планом (05.05.2017); 3. отключения горячего водоснабжения потребителей во время устранения повреждений тепловых магистралей, возникших после проведения температурных и гидравлических испытаний в летний период; 4. отключения потребителей для проведении реконструкции тепломагистралей ТМ №1, ТМ №2, ТМ №5
15	Тариф без (НДС)	тенге/Гкал	25,21	25,21	0	
16	Тариф на производство тепловой энергии*	тенге/Гкал	1888,74 /1910,16	1888,74 /1910,16	0	В соответствии с приказом РГУ "Департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики РК по СКО"№54 от 19.04.2017г утвержден тариф и тарифная смета в качестве чрезвычайной регулирующей меры на услуги по производству тепловой энергии АО"СЕВКАЗЭНЕРГО" на период с 01.05.2017г по 31.12.2017года в размере 1910,16 тенге /Гкал без учета НДС
17	Тариф на передачу и распределение тепловой энергии	тенге/Гкал	1 911,10	1 911,10	0	
18	Тариф на снабжение тепловой энергией, без учёта НДС *	тенге/Гкал	3825,05 / 3846,47	3825,05 / 3846,47	0	В соответствии с приказом РГУ "Департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики РК по СКО" №21-ОД от 01.07.2017года утвержден предельный уровень тарифа и тарифной сметы в качестве чрезвычайной регулирующей меры на услуги по снабжению тепловой энергией ТОО "Севказэнергосбыт" на период с 10.07.2017по 31.12.2017года в размере 3846,47 тенге /Гкал без учета НДС

Инвестиционной программой предприятия, действующей с 1 января 2017г. по 31 декабря 2017 года были предусмотрены мероприятия на сумму 9,650 млн. тенге. В рамках, которой были приобретены 10шт лазерных принтеров на сумму 0,707млн.тенге, 3 МФУ(принтер/сканер/копир) на сумму 0,482 млн. тенге, 2 Сервера на сумму 3,915 млн. тенге,

8 счетчиков банкнот на сумму 0,476млн.тенге, 3 маршрутизатора на сумму 1,149 млн. тенге, 3 контрольно-кассовых машин на сумму 0,126 млн. тенге, 13 детекторов валют на сумму 0,164 млн. тенге, 1 POS –терминал на сумму 0,135 млн. тенге, лицензии и программное обеспечение на сумму 1,531 млн. тенге, мебель на сумму 0,137 млн. тенге, сейфы на сумму 0,149 млн. тенге, приобретены компьютеры на сумму 0,714 мл. тенге, переносной жесткий диск на сумму 0,104 млн. тенге и прочие основные средства на сумму 0,826 млн. тенге. В целом исполнение составило 10,615 млн. тенге или 110%

Источниками финансирования инвестиционной программы ТОО «Севказэнергосбыт» являются собственные средства предприятия: прибыль, амортизационные отчисления. Дополнительное финансирование инвестиционной программы осуществлялась за счет экономии по статьям затрат тарифной сметы (услуги инкассации), оборотных средств и иной деятельности.

Хочется также затронуть актуальную для предприятия тему, а именно низкий уровень заработной платы предусмотренной тарифной сметой в связи, с чем 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 в среднем на одного работника утверждена в размере 64 181 тенге, фактически за 2017 год уровень средней заработной платы по предприятию составил 91 009 тенге. Тогда как согласно данным Агентства статистики РК среднемесячная заработная плата по г. Петропавловску за январь-декабрь 2017года составляла – 124,6 тыс.тенге, и по СКО - 110,6 тыс.тенге.

Проводимая работа с потребителями услуг по снабжению тепловой энергией.

Установка общедомовых приборов учета тепловой энергии.

Во исполнение поручения Главы Государства по установке приборов учета тепла в жилом фонде, с 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 данного вопроса. Согласно договору необходимо установить 537 ОДПУ.

Департаментом Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики РК по СКО произведено согласование затрат за приобретение и установку приборов учета тепловой энергии по диаметрам: Ду32-707,9 тыс.тенге, Ду50- 773,4 тыс.тенге, Ду80-913,2 тыс.тенге для дальнейшего возврата через лицевого счета потребителей;

В стоимость установки входит:

- разработка проекта на установку ПУ;
- стоимость прибора учета;
- установка модема (для автоматической передачи данных в ТОО ПТС);
- техническое обслуживание ПУ в течении 4 лет;
- первая государственная поверка прибора учета.

По этой программе предоставляется рассрочка оплаты услуг, сроком на 48 месяцев (4 года).

Замечу, что установка ОДПУ не экономит теплоноситель, а показывает фактическое потребление тепловой энергии. Для того чтобы экономить, необходимо провести ряд энергосберегающих мероприятий, а именно:

- утеплить подвалы, поставить окна и двери в подъездах;
- утеплить стыки в панелях домов;
- навести порядок в подвальных помещениях;
- произвести регулировку отопительной системы по стоякам в доме.

Теплосчетчик это измерительный прибор. Показания приборов покажут все скрытые утечки и порывы в системе теплоснабжения и помогут их устранить. Зачастую потребитель тепла даже не знает о значительных утечках в собственной системе теплоснабжения.

Немаловажным фактором сокращения платежей является элементарное наведение порядка в собственной системе отопления, это возможность экономии и проведения различных энергосберегающих мероприятий.

В течение 2016-2017 г.г. ТОО «Севказэнергосбыт» установило 245 ОДПУ.

С жильцами многоэтажных домов проводилась агитационная работа по заключению договоров на установку ОДПУ:

-Размещались в печатных периодических изданиях статьи-разъяснения о порядке приобретения и установки общедомовых приборов учёта в жилых многоквартирных домах города.

-Демонстрировались на МТРК, ОГТРК, в электронных СМИ информационные сюжеты с призывом устанавливать ОДПУ и демонстрацией домов, имеющих экономический эффект.

-Проводились сходы с выездом на место с целью убеждения жильцов иметь общедомовой ОДПУ тепловой энергии, условиями оплаты и экономической выгоды расчета по прибору

Проводится ежемесячный анализ экономического эффекта в микрорайоне (кубики домов), где имеются однотипные дома (этажность, количество квартир) с установленным ОДПУ и без прибора.

За отопительный сезон 2016 – 2017гг средняя стоимость за 1м2 составила 75,68 тенге.

Для выполнения программы председателям КСК и старшим по дому необходимо активизировать работу по письменному опросу собственников квартир. Работники ТОО «Севказэнергосбыт» готовы максимально помочь им в этой работе.

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 на предприятии внедрена система менеджмента качества 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, бытовой потребитель или юридическое лицо.

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 получить следующие консультации:

- получить счет-фактуру, акт сверки;
- передать показания по прибору учета;
- получить исчерпывающий ответ по состоянию лицевого счета;
- порядок расчета по дифференцированным тарифам на лицевом счете;
- о проведенном отключении и порядке подключения;
- получения справок об отсутствии задолженности;
- консультации по заключению 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. В 2017г. реализована возможность оценки работы операторов Контакт-центра по завершении разговора. 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 при необходимости оставить голосовое сообщение. 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 2017г. в Контакт-центре было обслужено более 320 000 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 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, оставить обращение в адрес группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО», подать заявку на вызов контролера для обследования прибора учета горячего водоснабжения. По состоянию на 16.03.2018 года 2513 бытовых потребителей и 2295 юридических лиц получили доступ в сервис Личный кабинет.

По состоянию на начало марта 2018 г. в рамках ЕИРЦ были заключены 45 договоров с организациями ,обслуживающими объекты кондоминиума 130 жилых домов с количеством около 6000 жителей , в том числе с КСК «Тан Нуры Петропавл», КСК «Атамекен», ТОО «GoldenHause», ТОО "УК Евродом", ТОО "Вега", КСК "Авангард", КСК «Кошукова 14а», КСК «Рахатуй», КСК «Каз-Авто», ТОО «Жилищная служба» и др. Кроме того, заключены договоры с водоснабжающими организациями ТОО «Кызылжар Су» в г.Петропавловск, ТОО «Базис-Пром» в а.Бишкуль, ТОО «Алпаш» в с.Тимирязево, с организациями по вывозу твердых бытовых отходов ТОО «КоммунСевер» и ТОО «Коммухоз Петропавловск». Потребитель, получив единый платежный документ, с расшифровкой начисления по каждому виду услуг, имеет возможность внести оплату как за услуги энергоснабжения, так и за услуги КСК, водоснабжения и канализации, по вывозу твердых бытовых отходов в любой кассе ТОО «Севказэнергосбыт», через отделения АО «Казпочта» и банки второго уровня.

Планы развития предприятия на 2018 год.

В связи с внесением изменений в Закон РК «О естественных монополиях», касательно применения предельного уровня тарифов, ТОО «Севказэнергосбыт» обязаны работать по предельным тарифам. В результате предприятию приказом уполномоченного органа был утвержден предельный уровень тарифов и тарифных смет на долгосрочный период с 01.01.2016г по 31.12.2020г. на услугу по снабжению тепловой энергии.

С 2018 года ТОО «Севказэнергосбыт» будет применять тариф на услуги по снабжению тепловой энергии дифференцировано в зависимости от наличия прибора учета.

Так, тариф:

- для физических лиц имеющих прибор учета тепловой энергии, составит 3 436,68 тенге/Гкал с НДС; для физических лиц, не имеющих прибора учета тепловой энергии – 4 281,76 тенге/Гкал с НДС; для физических лиц в ветхих домах -3 568,14 тенге/Гкал с НДС
- для юридических лиц, имеющих прибор учета тепловой энергии, с 01 января 2018 года составит 6 261,72 тенге/Гкал с НДС; для юридических лиц, не имеющих прибора учета тепловой энергии – 9 589,31 тенге/Гкал с НДС.

В рамках пятилетнего периода на инвестиционную программу ТОО «Севказэнергосбыт» планирует направить около 65,2 млн. тенге из них в 2018году 20 546 тыс.тенге (без НДС) которые будут направлены на приобретение дисковой системы хранения данных,принтеров, МФУ, коммутатор сетевой и лицензии необходимы для повышения качественного обслуживания потребителей.

В целях выполнения программы энергосбережения предприятие планирует продолжить работу по установке приборов учета тепловой энергии. В 2018г по договору лизинга должно быть установлено 205 ОДУТ.

Перспективы развития Контакт-центра:

не бытовым потребителям в Личном кабинете на сайте АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» внедрение следующих функций:

- предоставление доступа в Личный кабинет бытовым потребителям районов области;
- внедрение в сервис «Личный кабинет» функции оплаты-онлайн для потребителей-держателей платежных карт.

А также в перспективе:

- увеличение числа пользователей услугой «Личный кабинет»
- создание для удобства населения «Единой системы оплаты платежей».

Планово-экономический отдел
ТОО «Севказэнергосбыт»
Тел.: +7(7152) 41-28-29