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

**г. Петропавловск 27 марта 2017 г.**

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

**ТОО « Севказэнергосбыт» за 2016 год**

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

На 1.01.2017 год услугами нашего предприятия пользуются по электрической энергии – 162 029 абонентов, в том числе по тепловой энергии – 71 230 абонентов.

Стратегическими целями энергосбытовой компании являются 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 1.01.2016 года ТОО «Севказэнергосбыт» применяло тариф на услуги по снабжению тепловой энергии в размере 3 890,56 тенге с учетом НДС за 1 Гкал, в т. ч. для физических лиц – 3 175,92 тенге с учетом НДС за 1 Гкал или 95,28 тенге с учетом НДС за 1м2, для прочих потребителей – 5 188,23 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

С 5 октября 2016 года в соответствии с приказами департамента комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики РК по СКО №70-ОД от 27.09.2016 г. в качестве чрезвычайной регулирующей меры и № 91-ОД от 07.11.2016 г. (корректировка тарифной сметы) ТОО «Севказэнергосбыт» применяло тариф на услугу по снабжению тепловой энергией в размере 3 907,18 тенге с учетом НДС за 1 Гкал, в т. ч. для физических лиц – 3 175,92 тенге с учетом НДС за 1 Гкал или 95,28 тенге с учетом НДС за 1м2, для прочих потребителей – 5 235,03 тенге с учетом НДС за 1 Гкал.

**Основные финансовые показатели**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей** | **Ед. изм.** | **Отчёт за 2016 г.** |
| 1 | Объём реализованной электрической энергии | млн кВт·ч | 817,275 |
| 2 | Объём реализованной тепловой энергии | тыс. Гкал | 1 300,971 |
| 3 | Среднесписочная численность персонала  | чел. | 222 |
| 4 | Доход от основной деятельности | млн тенге | 14686,099 |
| 5 | Затраты (себестоимость, расходы периода) | млн тенге | 14 874,513 |
| 6 | Фин. результат от основной деятельности до налогообложения | млн тенге | -188,414 |
| 7 | Фин. результат от снабжения тепловой энергией | млн тенге | -44,158 |

По итогам работы предприятия за 2016 год фактические затраты на услуги по снабжению тепловой энергией составили 54 550 тыс. тенге, что на 22 770 тыс. тенге выше затрат, утвержденных в тарифной смете, таким образом, освоение составило 171,6%.

|  |
| --- |
| **Форма, предназначенная для сбора административных данных****Сведения 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 2016 год** | **Фактически сложившиеся показатели тарифной сметы** | **Откл +,-** | **Откл в %** | **Причины отклонения** |
|
|
|
|  | **Затраты по снабжению тепловой энергией, всего** | **тыс. тенге** | **31 780** | **54 550** | **22 770** | **71,6** |  |
|  | **Общие и административные расходы, всего** | **тыс. тенге** | **31 780** | **54 550** | **22 770** | **71,6** |  |
|  | *в том числе:* |  |  |  |  |  |  |
| 1  | Заработная плата административного персонала | тыс. тенге | 26 157 | 37 593 | **11 436** | **43,7** | Перерасход, в связи с тем, что в тарифной смете утверждена средняя заработная плата в размере 60,548 тыс. тг., фактическая средняя заработная плата за год сложилась в размере 89,467 тыс. тг. |
| 2  | социальный налог, обязательное страхование | тыс. тенге | 2 690 | 3 771 | **1 081** | **40,2** | Перерасход в связи с увеличением ФОТ |
| 3  | Амортизация | тыс. тенге | 1 251 | 2 698 | **1 447** | **115,6** | Рост амортизационных отчислений связан с вводом основных средств и соответственно увеличением стоимости основных фондов |
| 4  | налоговые платежи и сборы | тыс. тенге | 457 | 461 | **4** | **0,9** | Превышение за счет роста налога на имущество вследствие увеличения стоимости основных средств |
| 5  | командировочные | тыс. тенге | 53 | 248 | **195** | **367,4** | В связи с производственной необходимостью |
| 6  | коммунальные услуги | тыс. тенге | 429 | 409 | **-20** | **-4,7** | За счет влияния температурного фактора и проводимых энергосберегающих мероприятий |
| 7  | услуги связи | тыс. тенге | 235 | 296 | **61** | **26,0** | Согласно фактически предъявленных счетов АО "Казахтелеком" |
| 8  | услуги банка | тыс. тенге | 390 | 575 | **185** | **47,3** | В связи с увеличением количества банковских операций |
| 9  | другие раходы | тыс. тенге | 5 808 | 8 500 | **2 692** | **46,3** |   |
|   | *в том числе:* |   |  |  |  |  |   |
| 9.1 | услуги автотранспортного предприятия | тыс. тенге | 1 966 | 3 695 | **1 729** | **87,9** | В связи с увеличением стоимости м/часа к 1 км пробега и производственной необходимостью |
| 9.2 | юридические и нотариальные услуги | тыс. тенге | 153 | 707 | **554** | **362,3** | В связи с тем, что стоимость юридических услуг превышает затраты, предусмотренные в утвержденной тарифной смете |
| 9.4 | услуги инкассации | тыс. тенге | 534 | 483 | **-51** | **-9,6** | Уменьшение по данной статье в связи со снижением 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 | 73 | **60** | **458,9** | В связи с ростом цен на услуги почтовой связи |
| 9.6 | услуги дезостанции | тыс. тенге | 16 | 30 | **14** | **87,1** | В связи с ростом цен на услуги дезостанции |
| 9.7 | услуги спецавтотранспорта | тыс. тенге | 15 | 21 | **6** | **36,7** | Согласно фактическому объему услуг |
| 9.8 | услуги охраны | тыс. тенге | 1 771 | 1 870 | **99** | **5,6** | В связи с ростом в 2016 г. стоимости 1 пост/часа услуг охранной организации, согласно фактически выставленным счетам |
| 9.9 | комплектующие к оргтехнике | тыс. тенге | 319 | 406 | **87** | **27,4** | В связи с ростом цен на комплектующие и расходные материалы, по фактической потребности |
| 9.10 | канцелярские расходы | тыс. тенге | 761 | 723 | **-38** | **-5,0** | По фактической потребности |
| 9.11 | содержание зданий | тыс. тенге | 76 | 70 | **-6** | **-8,4** | По фактической потребности, экономия по статье направлена на реконструкцию и техническое перевооружение производственных активов |
| 9.12 | подготовка кадров | тыс. тенге | 0 | 0 | **0** | **0,0** |   |
| 9.13 | услуги СМИ | тыс. тенге | 58 | 79 | **21** | **36,5** | Согласно производственной необходимости, в связи с изменениями в законодательстве (опубликование отчета по ИП, отчета по тарифной смете за год) планом не предусмотрены  |
| 9.14 | расходы по охране труда | тыс. тенге | 5 | 98 | **93** | **1866,7** | 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 | 81 | **68** | **519,7** | За счет роста ФОТ |
| 9.16 | вспомогательные материалы | тыс. тенге | 11 | 40 | **29** | **261,2** | По фактической потребности  |
| 9.18 | аренда помещений | тыс. тенге | 2 | 20 | **18** | **900,0** | Оплата за аренду помещения для проведения слушаний по отчету о деятельности СЕМ перед потребителями |
| 9.21 | периодическая печать (подписка) | тыс. тенге | 32 | 44 | **12** | **37,4** | В связи с ростом цен на периодические издания |
| 9.22 | вода и канализация  | тыс. тенге | 53 | 43 | **-10** | **-18,1** | По фактической потребности, экономия по статье направлена на реконструкцию и техническое перевооружение производственных активов  |
| 9.23 | услуги сторонних организаций | тыс. тенге | 10 | 17 | **7** | **72,1** | По фактической потребности  |
| **10** | **Всего затрат** | **тыс. тенге** | **31 780** | **54 550** | **22 770** | **71,6** |   |
| **11**  | **Прибыль** | **тыс.тенге** | **255** | **-23 287** | **-23 542** | **-9232,3** |   |
| **12** | **Всего доходов** | **тыс.тенге** | **32 035** | **31 262** | **-773** | **-2,4** |   |
| 13  | Объём оказываемых услуг | тыс.Гкал | 1 333,3 | 1 301,0 | **-32** | **-2,4** | Уменьшение объемов по теплоэнергии ввиду влияния температурного фактора  |
| **14**  | **Тариф без (НДС)** | **тенге/Гкал** | **24,03** | **24,03** | **0** | **0,0** |   |
| 15 | Тариф на производство тепловой энергии | тенге/Гкал | 1783,32 /1798,16 | 1783,32 /1798,16 | **0** | **0,0** | В соответствии с приказом РГУ "Департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики РК по СКО" №57 от 29.07.2016 г. утвержден тариф и тарифная смета в качестве чрезвычайной регулирующей меры на услуги по производству тепловой энергии АО "СЕВКАЗЭНЕРГО" на период с 5.08.2016 г. по 31.12.2016 г. в размере 1798,16 тенге/Гкал без учета НДС |
| 16 | Тариф на передачу и распределение тепловой энергии | тенге/Гкал | 1 666,36 | 1 666,36 | **0** | **0,0** |   |
| 17 | Тариф на снабжение тепловой энергией, без учёта НДС  | тенге/Гкал | 3473,71 / 3488,55 | 3473,71 / 3488,55 | **0** | **0,0** | В соответствии с приказом РГУ "Департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики РК по СКО" №70-ОД от 24.09.2016года утвержден предельный уровень тарифа и тарифной сметы в качестве чрезвычайной регулирующей меры на услуги по снабжению тепловой энергией ТОО "Севказэнергосбыт" на период с 05.10.2016 года по 31.12.2016 года.  |

Инвестиционной программой предприятия, действующей с 1 января 2016 года по 31 декабря 2016 года были предусмотрены мероприятия на сумму 8,858 млн тенге, в рамках которой были приобретены 26 компьютеров на сумму 7,533 млн тенге, лицензии и программное обеспечение на сумму 1,294 млн тенге. В целом выполнение составило 9,127 млн тенге, или 103%

Источниками финансирования инвестиционной программы ТОО «Севказэнергосбыт» являются собственные средства предприятия: прибыль, амортизационные отчисления.

Кроме того, помимо мероприятий, предусмотренных данной инвестиционной программой, было освоено дополнительно 269 тыс. тенге, которые были направлены на приобретение основных средств, для обеспечения стабильной и надёжной работы, а также для улучшения качества обслуживания населения. Дополнительное финансирование инвестиционной программы осуществлялась за счет экономии по статьям затрат тарифной сметы (услуги инкассации, содержание зданий, вода и канализация.), 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 60 548 тенге, фактически за 2016 год уровень средней заработной платы по предприятию составил 89 467 тенге, тогда как согласно данным Агентства статистики РК среднемесячная заработная плата по г. Петропавловску за 4 квартал 2016 года составляла 128,9 тыс. тенге, по СКО – 104,4 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, c 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 лицевые 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).

В течение 2015-2016 гг. ТОО «Севказэнергосбыт» проводилась работа с жильцами многоэтажных домов по агитации к заключению договоров на установку ОДПУ.

Учитывая важность реализации программы по установке ОДПУ руководство АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» приняло решение о проведении письменного опроса собственников квартир домов, включенных в государственную программу установки ОДПУ. Перед проведением письменного опроса на каждом подъезде была размещена информация о нормах закона обязывающих потребителей иметь ОДПУ и о введении дифференцированных тарифов с 1 января 2017 года.

В настоящее время ОДПУ устанавливаются не только по заключенным договорам, но и по гарантийным письмам от уполномоченных лиц кондоминиума.

Установка ОДПУ не экономит теплоноситель, а показывает фактическое потребление тепловой энергии. Для того чтобы экономить, необходимо провести ряд энергосберегающих мероприятий, как то:

- 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 2016 установлено 156 ОДПУ.

На сегодняшний день:

1. ТОО «Севказэнергосбыт» направил 30.01.2017 г. на согласование в городской акимат план мероприятий по установке ПУТЭ на 2017г.,

2. График установки ПУТЭ согласован с акимом города и направлен 03.02.2017 г. на согласование в ТОО «Авентис-Групп»;

3. Внутри ТОО «Севказэнергосбыт» составлен и выполняется план мероприятий по установке ПУТЭ:

- ТОО «ПТС» составило список домов с положительными тепловыми параметрами для установки ПУТЭ в количестве 393 единиц (отрабатывается);

- ТОО «Севказэнергосбыт» проводит агитационную работу с председателями КСК, проводит совещания с участием директора ТОО;

- работниками ТОО «Севказэнергосбыт» проводится письменный опрос владельцев квартир многоэтажных жилых домов по установке.

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;

- получение 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. 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](http://www.sevkazenergo.kz)) в разделе «Обратная связь». За 2016 г. в Контакт-центре было обслужено более 270 000 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 2014 г. 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. По состоянию на 10.03.2017 года 2000 бытовых потребителей и 1835 юридических лиц получили доступ в сервис «Личный кабинет». В рамках ЕИРЦ были заключены договора поручения с КСК «Тан Нуры Петропавл», КСК «Атамекен», ТОО «Golden Hause», ТОО «УК Евродом», ТОО «Вега», КСК «Авангард», КСК «Кошукова 14а», КСК «Рахат уй», КСК «Каз-Авто» благодаря этому около 2900 жителей г. Петропавловска получают квитанции, в которых помимо начисления тепловой и электрической энергии отдельной строкой указано начисление за услуги КСК. 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 в любой кассе ТОО «Севказэнергосбыт».

**Планы развития предприятия на 2017 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 от 24.11.2015 г. был утвержден предельный уровень тарифов и тарифной сметы на долгосрочный период с 1.01.2016 г. по 31.12.2020 г. на услугу по снабжению тепловой энергии.

С 2017 года вводятся в действие дифференцированные тарифы по снабжению тепловой энергией в зависимости от наличия или отсутствия приборов учета тепловой энергии. Так, тариф:

- для физических лиц, имеющих прибор учета тепловой энергии, составит 3 169,15 тенге/Гкал с НДС; для физических лиц, не имеющих прибора учета тепловой энергии, – 4 077,88 тенге/Гкал с НДС; для физических лиц, проживающих в ветхих домах, – 3 398,23 тенге/Гкал с НДС;

- для юридических лиц, имеющих прибор учета тепловой энергии, с 1 января 2017 года составит 5769,77 тенге/Гкал с НДС; для юридических лиц, не имеющих прибора учета тепловой энергии, – 8940,2 тенге/Гкал с НДС.

В рамках пятилетнего периода на инвестиционную программу ТОО «Севказэнергосбыт» планирует направить около 65,2 млн тенге, из них в 2017году – 9 650 тыс. тенге (без НДС), которые будут направлены на приобретение принтеров, МФУ, счетчиков банкнот, сервер IBM и лицензии, необходимые для повышения качественного ослуживания потребителей.

В целях выполнения программы энергосбережения предприятие планирует продолжить работу по установке приборов учета тепловой энергии. В 2017 г. по договору лизинга должно быть установлено 381 ОДУТ.

Перспективы развития Контакт-центра:

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

- вести переписку (встроенная система ведения переписки с поставщиком услуги, позволяет задавать вопросы (и получать ответы) поставщику);

- возможность подачи заявки бытовым потребителем на обследование показаний приборов учета посредством «Личного кабинета»;

­**-­** обслуживание бытовых потребителей районов области по телефону Контакт-центра;

**­-** предоставление доступа в «Личный кабинет» бытовым потребителям районов области;

**-** создание для удобства населения «Единой системы оплаты платежей».

***Планово-экономический отдел***

***ТОО «Севказэнергосбыт»***

***Тел.: +7(7152) 41-28-29***