**Ежегодный отчет о деятельности ТОО «Павлодарэнергосбыт»**

**на услуги по снабжению тепловой энергией г.Павлодар, г.Экибастуз**

**за 2020 год**

 в соответствии с:

* главой 7 пунктом № 307 Приказа Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13 августа 2019 года № 73 «Правила осуществления деятельности субъектами естественной монополии» в сроки, установленные пунктом 307 настоящих Правил размещает отчет на своем интернет-ресурсе перед потребителями и иными заинтересованными лицами.

**27 апреля 2021 года в 13.00 часов в режиме онлайн, в прямом эфире на официальной странице АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» в социальной сети Facebook состоялись ежегодные слушания отчета об объемах предоставленных регулируемых услуг на услуги ТОО «Павлодарэнергосбыт» по снабжению тепловой энергии г. Павлодар за 2020 год перед потребителями и иными заинтересованными лицами.**

**27 апреля 2021 года в 14.00 часов в режиме онлайн, в прямом эфире на официальной странице АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» в социальной сети Facebook состоялись ежегодные слушания отчета об объемах предоставленных регулируемых услуг на услуги ТОО «Павлодарэнергосбыт» по снабжению тепловой энергии г.Экибастуз за 2020 год перед потребителями и иными заинтересованными лицами.**

1. **Об исполнении инвестиционных программ и (или) инвестиционных проектов, в том числе утвержденных ведомством уполномоченного органа**

Инвестиционная программа ТОО «Павлодарэнергосбыт» на услуги по снабжению тепловой энергии г. Павлодар и г. Экибастуз разработана и утверждена приказом Департамента Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан по Павлодарской области № 157-ОД от 05 ноября 2015 года и № 170-ОД от 20 ноября 2015 года на период 2016-2020 годы с общим объемом инвестиций на сумму 32 547 тыс. тенге, в том числе на 2020 год – 7 668 тыс. тенге.

Источником финансирования мероприятий Инвестиционной программы являются амортизационные отчисления, предусмотренные утверждённой тарифной сметой на услуги по снабжению тепловой энергией.

Целью и задачей Инвестиционной программы на 2020 год является обновление компьютерной техники, которая соответствует по параметрам и характеристикам программных обеспечений разработчика ТОО «Ensoft».

В целях качественного и оперативного предоставления спектра услуг потребителям, а также в связи с внедрением нового программного обеспечения в ТОО «Павлодарэнергосбыт» приобретена компьютерная техника для ключевых пользователей новой билинговой программы, которая соответствует параметрам и характеристикам новому ПО.

Приказом РГУ «Департамент Комитета по регулированию естественных монополий Министерства Национальной экономики РК по Павлодарской области» № 119-ОД г. Павлодар, № 120-ОД г. Экибастуз от 25 декабря внесена корректировка мероприятий Инвестиционной программы на услуги по снабжению тепловой энергией на 2020 год на сумму г. Павлодар 6 822 тыс. тенге и г. Экибастуз 846 тыс. тенге.

В 2020 году в ТОО «Павлодарэнергосбыт» выполнены работы по тиражированию информационной системы «1С Биллинг» на участках сбыта ТОО «ПЭС» для автоматизации процесса учета тепловой энергии в части начисления, сбора и предоставления отчетности предприятиями Заказчика по физическим и юридическим лицам, что позволило оперативно и качественно выполнять работу, оптимизировать бизнес-процессы.

**2. Об основных финансово-экономических показателях деятельности субъекта естественной монополии ТОО «Павлодарэнергосбыт» за отчетный период**

|  |
| --- |
|  Основные финансово-экономические показатели по ТОО «Павлодарэнергосбыт» за 2020 год |
|  |  |
| **Наименование** | **Сумма, тыс. тенге (без НДС)** |
|   |   |
| **Доход всего, в.т.ч.** | **29 866 472** |
| - Доход от электроснабжения  | 16 766 344 |
| - Доход от теплоснабжения | 12 238 473 |
| -от неосновной деятельности | 861 655 |
| **Затраты на производство товаров и предоставление услуг в.т.ч.** | **32 561 731** |
| -на электроснабжение  | 17 442 135 |
| - на теплоснабжение | 13 215 284 |
| Расходы по реализации | 866 075 |
| Общеадминистративные расходы | 287 543 |
| Расходы по вознаграждению | 111 659 |
| -от неосновной деятельности | 639 035 |
| Расходы по КПН | -527 |
| Прибыль+, убыток- | - 2 694 732 |

**3. Об объемах предоставленных регулируемых услуг (товаров, работ) за отчетный период**

Реализация тепловой энергии потребителям г. Павлодар за 2020 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Ед.изм.** | **план** | **факт** | **Отклонение** |
| **тыс.Гкал** | **%** |
| 1. | **Всего, в том числе:** | **тыс.Гкал** | **2 628,108** | **2 515,442** | **- 112,666** | **- 4** |
| 1.1. | Население | тыс.Гкал | 1 457,987 | 1 460,257 | 2,27 | 0 |
| 1.2. | Прочие потребители | тыс.Гкал | 581,904 | 560,402 | - 21,502 | - 4 |
| 1.3. | Бюджетные организации | тыс.Гкал | 322,269 | 266,154 | - 56,115 | - 17 |
| 1.4. | Пар 16 от ТЭЦ-2 | тыс.Гкал | 5,892 | 0,000 | -5,892 | -100 |
| 1.5. | Пар 16 от ТЭЦ-3 | тыс.Гкал | 227,367 | 218,388 | -8,979 | -4 |
| 1.6. | Гор. вода от ТЭЦ-3 | тыс.Гкал | 32,689 | 10,241 | -22,448 | -69 |

За 2020 год объем услуг по снабжению тепловой энергией г. Павлодар составил

2 515,442 тыс. Гкал, что ниже плана на 4 %.

Снижение фактического объема реализации возникло, в связи с уменьшением объемов потребления в Гкал по ПУТЭ, в связи с повышением фактических среднемесячных температур наружного воздуха по сравнению со СНиП.

 Реализация тепловой энергии потребителям г. Экибастуза за 2020 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Ед.изм.** | **план** | **факт** | **Отклонение** |
|  |  |  |  |  | **тыс.Гкал** | **%** |
| 1. | **Всего, в том числе:** | **тыс.Гкал** | **925,039** | **848,263** | **-76,776** | **-8** |
| 1.1. | Население | тыс.Гкал | 682,262 | 658,105 | -24,157 | -4 |
| 1.2. | Прочие потребители | тыс.Гкал | 242,777 | 190,158 | -52,619 | -22 |

Фактический объем реализации тепловой энергии г. Экибастуз за 2020 год составил 848, 263 тыс. Гкал, что меньше плана на 8 %, по причине:

Уменьшение объемов потребления обусловлено уменьшением объемов потребления по ПУТЭ, в связи с повышением t наружного воздуха по сравнению со СНиП.

**4. О проводимой работе с потребителями регулируемых услуг (товаров, работ)**

С потребителями услуг на постоянной основе проводится следующая работа:

* бесперебойное снабжение тепловой энергией потребителей на основании заключенных договоров;
* доставка счет-квитанций бытовым потребителям персоналом ТОО "ПЭС", АО "Казпочта";
* выдача счетов-фактур не бытовым потребителям;
* проведение разъяснительной работы по начислению и оплате;
* работа по снятию показаний ПУ ГВС у бытовых потребителей (количество ПУ ГВС в г. Павлодар по состоянию на 31.12.2020 года составляет 118 037 шт., г. Экибастуз 34 268);
* предупреждение потребителей в установленном порядке о задолженности за потребленную тепловую энергию, в случае дальнейшей неоплаты подача списков на отключение в ЭПО;
* проведение претензионно-исковой работы по взысканию дебиторской задолженности в отношении должников;
* проведение работ по привлечению к сотрудничеству в рамках консолидированной системы платежей коммунальные предприятия, органы управления кондоминиумами и другие организации, оказывающие услуги потребителям Павлодарской области в Единый расчетный центр. В настоящее время ТОО «Павлодарэнергосбыт» в рамках ЕРЦ, успешно сотрудничает с 118 организациями жилищно-коммунальной сферы.
* прием заявлений и документов на получение технических условий от потребителей, обработке, оформлению и выдаче технических условий потребителям.

- прием платежей от потребителей в кассах, сервисных центрах, в банках 2-го уровня (АО «Народный банк Казахстана», АО «ForteBank», ДБ АО «Сбербанк», АО «Нурбанк», АО «Jỳsan Bank», АО «АТФ Банк»), филиал АО «Казпочта», а также через терминалы ТОО «Аstana-plat» (касса24), ТОО «QIWI Kazakhstan (КИВИ Казахстан)», через Интернет-банкинг держателям платежных карт АО «Kaspi Bank» (Kaspi.kz), АО «Народный Банк Казахстана» (Homebank.kz), АО «Forte Bank» (my.fortebank.com), АО «АТФ Банк» (atf24.kz), ДБ АО «Сбербанк» (online.sberbank.kz). Порядок оплаты через Интернет-банкинг можно получить на сайте Банка либо позвонив по телефону 903-309. Также оплату по квитанциям ЕРЦ можно произвести без комиссии банка в кассах и сервисных центрах ТОО «Павлодарэнергосбыт» через POS-терминалы и платёжные терминалы ТОО «Павлодарэнергосбыт» по следующим адресам в г. Павлодаре: ул. Кривенко, 27, ул. Ломова, 160, ул. Ак. Сатпаева, 101, ул. Катаева, 18, в г. Экибастуз ул. М. Ауэзова, 153 (Сервисный центр), ул. Машхур Жусупа, 42 (касса).

В 2020 г. ТОО «Павлодарэнергосбыт» всего было вручено предупреждений о задолженности по электрической и тепловой энергии: юридическим лицам 41 331 шт. (отключено 939 шт), бытовым потребителям  501 753 шт (отключено 38 804 шт). По г. Экибастуз всего было вручено предупреждений о задолженности по тепловой энергии: юридическим лицам 3 088 шт. (отключено 29 шт.), бытовым потребителям  1283 шт. (отключено 6 шт.).

С июня 2009 г. проводится акция «Шаг навстречу». Всем, кто имеет долги за тепловую энергию через СМИ, информационные надписи в счетах - квитанциях предлагается составить график погашения задолженности в рассрочку. В 2020 году в г. Павлодар заключено 142, в г. Экибастуз 148 соглашений о погашении задолженности в рассрочку.

 Претензионно - исковая работа по взысканию дебиторской задолженности в отношении потребителей должников, в 2020 году по г. Павлодар направлено 2 076 заявлений в суд на сумму 905 214 тыс. тенге, по г. Экибастуз направлено 2 622 заявлений в суд на сумму 504 917 тыс. тенге.

Большую роль при работе с потребителями играет активное сотрудничество со средствами массовой информации Павлодарской области, такими как газеты: «Звезда Прииртышья», «Сарыарқа самалы», «Голос Экибастуза», «Отарка», телекомпании: «Ирбис», «Хабар», «Хабар24.kz», «ЭГТ», информационные агентства: pavon.kz, pavlodarnews.kz, total.kz, а так же участие в социальных сетях Facebook, Instagram, Вконтакте и другие. Ведение официальных страниц в фейсбук и инстаграмм. Сюда же поступают множество вопросов, комментариев от потребителей, где мы стараемся максимально быстро отвечать в комментариях.

Различен характер размещаемой в СМИ информации, это статьи и сюжеты о работе с дебиторами, объявления для потребителей и опубликование тарифов.

В рамках улучшения сервисного обслуживания, в сервисных центрах установлены кнопки вызова обслуживающего персонала для лиц с ограниченными возможностями и пандусы для их беспрепятственного перемещения на колясках.

Также в целях контроля качества обслуживания потребителей, в сервисных центрах **реализована кнопочная система оценки качества** предоставленных услуг, посредством которой посетители могут оценить качество их обслуживания путём нажатия кнопки «хорошо» или «плохо».

На всех участках ТОО «Павлодарэнергосбыт» установлены информационные стенды с постоянно обновляемой информацией для потребителей.

В целях повышения качества обслуживания и обеспечения информационной доступности потребителей, ТОО «Павлодарэнергосбыт» с октября 2015 года функционирует Контакт-центр в г. Павлодар. Телефон Контакт-центра **8 (7182) 903-309**, в г. Экибастуз 8 (7187) 764669, 764662.

Сотрудники Контакт-центра предоставят всю необходимую информацию по вопросам, касающихся энергоснабжения:

* по оплате за электро/теплоэнергию;
* по причинам отсутствия электро/теплоэнергии на основании оперативных данных диспетчерских служб в режиме реального времени;
* по заявкам потребителей на восстановление электро/теплоснабжения;
* об изменениях тарифов на электро/теплоэнергию;
* по техническим и коммерческим вопросам энергоснабжения;
* от бытовых потребителей заочно принимаются показания приборов учета электрической энергии и расходомеров горячей воды. В 2020 году операторами контакт-центра ТОО «Павлодарэнергосбыт» было принято 501 881 телефонных вызовов, посредством IVR-системы через услугу «голосовая почта» принято 7 543, мессенджер WhatsApp принято 129 432, SMS- сообщений принято 2 393 и электронной почте принято 2 189 сообщений.
* В целях совершенствования электронного сервисного обслуживания потребителей на сайте компании АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» (www.pavlodarenergo.kz), в марте 2017 г. открыт «Личный кабинет потребителя» с такими возможностями для пользователей как: распечатка счет-извещения (копии счёт-фактуры), передача показания счетчиков, оплата и т.д. Кроме того, бытовые потребители в г. Павлодаре могут передавать показания счётчиков электроэнергии и горячей воды, по WhatsApp или SMS на номер 8-701-351-94-74 ежемесячно с 20 по 31 число.

В ТОО «Павлодарэнергосбыт», успешно действует система менеджмента качества ISO-9001:2015 и с 29 по 30 июля 2020г. был проведен второй надзорный аудит. Аудиторская проверка показала, что в ТОО «Павлодарэнергосбыт» СМК функционирует, развивается и в целом соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2015. Орган по сертификации подтвердил действие сертификата соответствия.

**5. О постатейном исполнении утвержденных ведомством уполномоченного органа тарифных смет за отчетный период**

**Исполнение тарифной сметы на услуги по снабжению тепловой энергией потребителей г.Павлодар за 2020 год**

Доходы от реализации тепловой энергии составили 8 628 515 тыс.тенге. План в тарифной смете 9 395 756 тыс.тенге.

Расходы от реализации теплоэнергии – 9 133 260 тыс. тенге. План в тарифной смете 9 395 756 тыс. тенге.

Расходы на снабженческую деятельность в тарифной смете предусмотрены 159 011 тыс. тенге, по факту составили 224 140 тыс. тенге, отклонение в сторону увеличения на 41%.

В том числе:

**Материалы на эксплуатацию**

Данная статья включает в себя затраты по приобретению расходных и комплектующих материалов для компьютерного и офисного оборудования, а также материалов, необходимых для обслуживания расчетных приборов учета. Предусмотрено тарифной сметой 2 484 тыс. тенге. Факт – 7 157 тыс. тенге. Перерасход произошел в связи с ростом стоимости цены поставщиков на расходные материалы АСУ (картриджи, ремкомплекты и прочие комплектующие материалы)

**Затраты на оплату труда**

Эта статья затрат является одной из основных в тарифной смете. План 122 931 тыс. тенге, факт 166 758 тыс. тенге. Перерасход произошел за счет введения в действие с 01.07.2017г. Закона РК «Об обязательном медицинском страховании» в ТОО "ПЭС", увеличением размера отчисления от 1,5% до 2% от ФЗП.

**Статья «Амортизация»**

План в тарифной смете – 6 822 тыс. тенге. Факт 7 103 тыс. тенге. Отклонение в сторону увеличения на 281 тыс. тенге или 4 %, в связи с вводом в эксплуатацию основных средств согласно мероприятиям по Инвестиционной программе.

**Статья «Услуги сторонних организаций»**

План в тарифной смете 8 517 тыс. тенге. Факт 12 811 тыс. тенге. Основную долю затрат составляют услуги по транспорту.

Отклонение в сторону увеличения на 4 294 тыс.тенге или 50 %, т.к. при утверждении ТС не были включены затраты на обслуживание легкового транспорта.

 **«Прочие услуги»**

 План в тарифной смете 18 257 тыс. тенге, фактическое исполнение 30 312 тыс.тенге.

 Данная статья также включает в себя затраты по командировочным расходам, канцелярским и почтово-телеграфным расходам, услугам связи, услугам банка, налоговым платежам и сборам, страхованию работников, затратам по технике безопасности и охране труда, информационные услуги, приобретение нормативно-технической литературы, изготовление бланочной продукции, охрана объекта и аренда помещений. Основную долю затрат составляют аренда помещений. Отклонение в сторону увеличения на 7131 тыс.тенге, т.к. при утверждении ТС не были включены затраты на аренду серверных мощностей.

**Прибыль**

 В тарифной смете прибыль не предусмотрена, фактически получен убыток - (504 746) тыс. тенге.

Убыток от реализации тепловой энергии за 2020 год получен в результате применения дифференцированных тарифов в зависимости от наличия или отсутствия приборов учета тепловой энергии - 744 868 тыс. тенге, увеличения расходов по снабженческой надбавке.

 По состоянию на 31.12.2020 г. в г. Павлодаре установлено и принято на коммерческий учет 1 137 общедомовых приборов учета тепловой энергии, в том числе установленных после 01.04.2017 г. и не учтенных при расчете дифференцированных тарифов – 332 приборов учета.

**Исполнение тарифной сметы**

 **на услуги по снабжению тепловой энергией потребителей**

 **г. Экибастуз** **за 2020 год**

Доход от реализации тепловой энергии составил 3 609 958 тыс. тенге, план в действующей тарифной смете 4 449 187 тыс. тенге.

Расходы от реализации тепловой энергии составили 4 277 904 тыс. тенге, план в действующей тарифной смете 4 448 809 тыс.тенге.

Расходы на снабженческую деятельность в тарифной смете предусмотрено 64 053 тыс. тенге. По факту – 87 633 тыс. тенге. Отклонение в сторону увеличения на 37%.

В том числе:

**Материалы на эксплуатацию**

Данная статья включает в себя затраты по приобретению расходных и комплектующих материалов для компьютерного и офисного оборудования.

План 2 981 тыс.тенге. Факт 4 246 тыс. тенге. Перерасход произошел за счет увеличения цены поставщиков на расходные материалы АСУ.

**Затраты на оплату труда**

План в тарифной смете 43 538 тыс. тенге. Факт 57 982 тыс. тенге. Перерасход произошел за счет введения в действие с 01.07.2017г. Закона РК «Об обязательном медицинском страховании» в ТОО "ПЭС", увеличением размера отчисления от 1,5% до 2% от ФЗП.

**Амортизация**

План в тарифной смете - 846 тыс. тенге. Факт 843 тыс. тенге.

 Предусмотренные в тарифной смете амортизационные отчисления были направлены на приобретение основных средств по инвестиционной программе.

**Услуги сторонних организаций**

План в тарифной смете - 2 582 тыс. тенге. Факт 4 185 тыс. тенге. Отклонение в сторону увеличения на 62%, за счет открытия дополнительного пункта приема платежей по ул. М.Жусупа 42, данные затраты не были учтены при утверждении ТС.

В данную статью входят: услуги по транспорту, техническое обслуживание компьютерной техники, техническое обслуживание ККМ.

**Прочие услуги**

В тарифной смете утверждено 14 106 тыс. тенге, фактическое исполнение составило 20 377 тыс. тенге, отклонение в сторону увеличения на 44%, за счет открытия дополнительного пункта приема платежей по ул. М.Жусупа 42. Данная статья также включает в себя затраты по командировочным расходам, канцелярские и почтово-телеграфные расходы, услуги связи, страхование работников, затраты по технике безопасности и охране труда, информационные услуги, изготовление бланочной продукции, охрана объекта, аренда помещений, периодическая печать, коммунальные услуги. Причиной перерасхода послужило удорожание стоимости услуг.

**Прибыль**

 В тарифной смете не предусмотрена прибыль, фактически получен убыток - (667 946) тыс. тенге.

Убыток получен в результате:

- применения дифферинцированных тарифов в зависимости от наличия или отсутствия приборов учета тепловой энергии;

- за счет снижения объемов потребления, в связи с проведением энергосберегающих мероприятий потребителями по установке приборов учета тепловой энергии,

- увеличения расходов по снабженческой надбавке.

Убыток в связи с применением дифференцированных тарифов в зависимости от наличия или отсутствия приборов учета тепловой энергии за 2020 год по г. Экибастузу составил - 387 007 тыс. тенге.

По состоянию на 31.12.2020 г. в г. Экибастузе установлено и принято на коммерческий учет 699 общедомовых приборов учета тепловой энергии, в том числе установленных после 01.04.2017 г. и не учтенных при расчете дифференцированных тарифов – 327 приборов учета.

1. **О перспективах деятельности (планы развития), в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги.**

В перспективных планах развития деятельности «Павлодарэнергосбыт» предусмотрено:

- улучшить качество предоставляемых услуг;

- соблюдать интересы потребителей;

- увеличить рынки сбыта;

- сократить дебиторскую задолженность;

- внедрение новых информационных технологий.

Приказами № 94-ОД, 95-ОД от 27.11.2020 года РГУ ДКРЕМ МНЭ РК по Павлодарской области утверждены предельные уровни тарифов и тарифных смет на услуги по снабжению тепловой энергий потребителей г. Павлодар, г. Экибастуз на 2021-2025 года.

О деятельности ТОО «Павлодарэнергосбыт» по снабжению тепловой энергии по г. Павлодар и г. Экибастуз с докладом выступил генеральный директор ТОО «Павлодарэнергосбыт» Аргинов Талгат Габдуллинович.

Генеральный директор доложил об основных финансово-экономических показателях деятельности, об объемах отпуска тепловой энергии, о постатейном исполнении утвержденных тарифных смет, о выполнении инвестиционной программы. Рассказал о перспективах развития предприятия и о дальнейших изменениях тарифов на услуги по снабжению тепловой энергии.

Заслушав доклад генерального директора, у аудитории вопросов не возникло.