**Отчет о деятельности ТОО «Павлодарэнергосбыт»**

**на услуги по снабжению тепловой энергией**

**г. Павлодар за 2021 год**

в соответствии с:

* п.307 гл.7 Правил осуществления деятельности субъектами естественных монополий, утвержденных Приказом МНЭ РК от 13 августа 2019 года №73, *Субъект естественной монополии не позднее пяти рабочих дней со дня проведения отчета перед потребителями и иными заинтересованными лицами размещает его на своем интернет - ресурсе.*

28 апреля 2022 года в 13.00 часов в конференц-зале здания ОО «Amanat» по адресу: г. Павлодар, ул. Кривенко, 25а состоялись ежегодные слушания отчета об исполнении утвержденной тарифной сметы, об исполнении утвержденной инвестиционной программы за 2021 год по предоставлению регулируемых услуг – снабжение тепловой энергией в г.Павлодар 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 энергией г. Павлодар разработана и утверждена совместным приказом РГУ «Департамент Комитета по регулированию естественных монополий Министерства Национальной экономики Республики Казахстан по Павлодарской области» №56-ОД от 6 октября 2020 г. и ГУ «Управление энергетики и ЖКХ Павлодарской области» №65-ОД от 28 августа 2020 года на период 2021-2025 годы с общим объемом инвестиций на сумму 34 110 тыс. тенге, в том числе на 2021 год – 6 822 тыс. тенге.

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

В связи с устареванием модификаций, износом, выходом из строя и истечением срока амортизации старых принтеров, для высокоскоростной распечатки Единых платёжных документов (ЕПД), а также в целях достижения оперативности и качества работы, в 2021 г. ТОО «Павлодарэнергосбыт» были приобретены и заменены принтеры, сканер и МФУ. В связи с физическим износом и истечением срока амортизации мебели, в 2021 году ТОО «Павлодарэнергосбыт» приобретена и заменена мебель в кабинетах структурных подразделений ТОО «Павлодарэнергосбыт».

Совместным приказом РГУ «ДКРЕМ» №21-ОД от 8 февраля 2022 г. и ГУ «Управление энергетики и ЖКХ Павлодарской области» №8-ОД от 10 февраля 2022 г. внесены корректировки мероприятий инвестиционной программы на услуги по снабжению тепловой энергией г. Павлодар на 2021 год на сумму 6 822 тыс. тенге.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Основные финансово-экономические показатели по ТОО «Павлодарэнергосбыт» за 2021 год | |
|  |  |
| **Наименование** | **Сумма, тыс. тенге (без НДС)** |
|  |  |
| **Доход всего, в том числе:** | **34 100 221** |
| - доход от электроснабжения | 21 048 529 |
| - доход от теплоснабжения, в том числе: | 12 157 403 |
| г. Павлодар | 9 675 597 |
| г. Экибастуз | 2 481 805 |
| - от неосновной деятельности | 894 289 |
| **Затраты на производство товаров и предоставление услуг в том числе:** | **34 504 035** |
| - на электроснабжение | 21 061 147 |
| - на теплоснабжение | 11 910 721 |
| Расходы по реализации | 918 757 |
| Общеадминистративные расходы | 233 130 |
| Расходы по вознаграждению | 110 501 |
| - от неосновной деятельности | 269 779 |
| Расходы по КПН | -529 |
| Прибыль+, убыток- | - 403 285 |

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

Реализация тепловой энергии потребителям г. Павлодар за 2021 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Ед.изм.** | **план** | **факт** | **Отклонение** | |
| **тыс.Гкал** | **%** |
| 1. | **Всего, в том числе:** | **тыс.Гкал** | **2 596,151** | **2 685,850** | **89,699** | **3** |
| 1.1. | Население | тыс.Гкал | 1 517,210 | 1 524,318 | 7,108 | 0 |
| 1.2. | Прочие потребители | тыс.Гкал | 573,702 | 619,390 | 45,688 | 8 |
| 1.3. | Бюджетные организации | тыс.Гкал | 281,582 | 279,052 | - 2,53 | - 1 |
| 1.4. | Пар 16 от ТЭЦ-2,3 | тыс.Гкал | 211,120 | 249,869 | 38,749 | 18 |
| 1.5. | Гор.вода от ТЭЦ-1 | тыс.Гкал | 2,072 | 1,243 | - 0,829 | - 40 |
| 1.6. | Гор. вода от ТЭЦ-2,3 | тыс.Гкал | 10,465 | 11,978 | 1,513 | 14 |

За 2021 год объем услуг по снабжению тепловой энергией г. Павлодар составил

2 685,850 тыс. Гкал, что выше плана на 3 %. Отклонение в пределах допустимого уровня.

Увеличение объемов потребления обусловлено понижением температуры наружного воздуха в сравнении с 2019 годом:

- за январь 2021г. (-18,9ºС) ниже, чем январь 2019г. (-16,47ºС);

- за март 2021г. (-5,67 ºС) ниже, чем март 2019г. (-2,14ºС);

- за октябрь 2021г. (+4,6ºС) ниже, чем октябрь 2019г. (+9,09ºС).

Утвержденная тарифная смета на 2021 год соответствует фактической реализации тепловой энергии за  2019 год.

**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 счетов-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 31.12.2021 года составляет 121 260 шт.);
* 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 148 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, в филиалах АО «Казпочта», а также через терминалы ТОО «Аstana-plat», ТОО «QIWI Kazakhstan (КИВИ Казахстан)», через Интернет-банкинг держателям платежных карт: АО «Kaspi Bank», АО «Народный Банк Казахстана», АО «Forte Bank», ДБ АО «Сбербанк». 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 целях улучшения сервисного обслуживания и повышения качества обслуживания потребителей, в 2021 году в организации были реализованы следующие мероприятия:

- ежегодный План обучения и проверки знаний персонала, направленный на повышение уровня знаний и подготовки работников центров очного и заочных обслуживания населения;

- опросы в виде анкетирования посетителей в сервисных центрах и на участках сбыта с целью анализа уровня удовлетворенности потребителей предлагаемыми услугами организации, и понимания потребностей населения. По итогам 2021г. степень удовлетворенности составила 100 % и соответствовала установленным критериям результативности процессов системы менеджмента качества;

- оценка качества облуживания потребителей, с целью анализа удовлетворенности качеством облуживания в контактном и сервисных центрах. В рамках обеспечения качественного обслуживания потребителей в сервисных центрах оценка качества обслуживания посетителями центров осуществляется с помощью нажатия сенсорной кнопки на пультах, установленных у каждого окна обслуживания со стороны посетителя центра. В 2021г. общее количество оценок составило 13 632, в т. ч. «хорошо» – 13 378. В Контакт - центре абоненты оценивают качество обслуживания, путем нажатия кнопок на телефоне: 1- «хорошо», 2 - «удовлетворительно», 3-«плохо». В 2021г. общее количество оценок составило - 23 940, в т.ч. «хорошо» – 23 779;

- инициация IT- разработок:

* инициировано рассмотрение роботизации чат-системы для приема показаний в автоматическом режиме, что позволит охватить весь поток входящих сообщений и перевести задействованный в настоящее время в этом процессе персонал контакт центра на работы с клиентами посредством телефонии, что сократит очередь и время ожидания клиентов
* совместно с акиматом г. Павлодара достигнута договоренность о безвозмездной разработке мобильного приложения для населения города, с помощью которого пользователи смогут в любой момент на своих смартфонах просмотреть состояние лицевого счета, начисленные суммы и суммы к оплате по каждой услуге, передать показания электросчетчиков и счетчиков горячей воды и многое другое

- с февраля 2021г. в контакт - центре дополнительно введен номер мобильного телефона 8-701-031-7323 для консультации населения и устного приема показаний;

- с января 2021г. по пожеланиям абонентов в сервисном центре №1 установлен «ящик для показаний», в который посетители центра могут вложить показания электросчетчиков и счетчиков горячей воды, записанные на листе бумаги (в 2021г. обработано 849 заявления с показаниями);

- в декабре 2021г. для удобства потребителей при расчётах в кассах ТОО «Павлодарэнергосбыт» дополнительно установлены POS-терминалы Народного банка Казахстан;

- в целях раннего оповещения бытовых потребителей об имеющейся задолженности, в соответствии с рекомендациями АО «ЦАЭК», существующая система автоматического обзвона расширена на все населенные пункты региона (связь переведена на междугородний канал), а также реализована опция адресного сообщения суммы задолженности (в 2021г. осуществлено 273 657 обзвонов).

Для уменьшения дебиторской задолженности и повышения собираемости денежных средств ТОО «ПЭС» в 2021г. проведена следующая работа:

1. Проведение претензионно-исковой работы: подано 9 995 заявлений о взыскании задолженности на сумму 925 749 тыс. тенге.
2. Уведомление и отключение потребителей: было вручено уведомлений о задолженности по электрической и тепловой энергии: юридическим лицам 52 949 шт. (отключено 1 695 должников), бытовым потребителям  636 586 шт. (отключено 42 666 должников).

В целях повышения качества обслуживания и обеспечения информационной доступности потребителей, ТОО «Павлодарэнергосбыт» с октября 2015 года функционирует контакт-центр в г. Павлодар. Сотрудники контакт-центра предоставят всю необходимую информацию по вопросам, касающимся энергоснабжения. Так, операторами контакт-центра в 2021 году обработано сообщений:

500 332 – по телефонии,

5 688 – по «голосовой почте» IVR-системы,

173 280 – по мессенджеру WhatsApp

2 495 – по SMS-сервису,

2 424 – по электронной почте,

849 – через ящик для приёма показаний.

В целях совершенствования интерактивного обслуживания бытовых потребителей, на сайте компании АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» (www.pavlodarenergo.kz), в марте 2017 г. введён в работу «Личный кабинет потребителя» с такими возможностями для пользователей как:

* просмотр состояния лицевого счета,
* распечатка платежных документов,
* плата через интернет-банкинг,
* самостоятельный ввод показания счётчиков электроэнергии и горячего водоснабжения,
* и многое другое.

В ТОО «Павлодарэнергосбыт», успешно действует система менеджмента качества ISO-9001:2015 и с 20 по 21 сентября 2021г. был проведен ресертификационный 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 2021 год**

Доходы от реализации тепловой энергии составили 9 675 597 тыс.тенге. План в тарифной смете 9 212 940 тыс.тенге.

Расходы от реализации тепловой энергии – 9 345 986 тыс. тенге. План в тарифной смете 8 700 308 тыс. тенге.

Расходы на снабженческую деятельность в тарифной смете предусмотрены 165 377 тыс. тенге, по факту составили 291 355 тыс. тенге. Сложился перерасход 125 978 тыс. тенге (76%). Основные статьи затрат:

**Материалы на эксплуатацию**

Данная статья включает в себя затраты по приобретению расходных и комплектующих материалов для компьютерного и офисного оборудования. Предусмотрено тарифной сметой 4 957 тыс. тенге. Факт – 9 014 тыс. тенге. Перерасход сложился в связи с тем, что при утверждении тарифной сметы уполномоченным органом затраты были приняты не в полном объеме, при подаче заявки на утверждение тарифов и тарифных смет затраты по статье «Материалы по АСУ» заявлены в размере 8 245 тыс. тенге, но приняты к утверждению 4 954 тыс. тенге.

**Затраты на оплату труда**

По данной статье в утвержденной тарифной смете предусмотрено 119 047 тыс. тенге, по факту 220 597 тыс. тенге. Перерасход 101 550 тыс. тенге. При подаче заявки на утверждение тарифов затраты на оплату труда с отчислениями были заявлены в сумме 250 224 тыс. тенге, средняя заработная плата работника 140 840 тенге. В утвержденном тарифе средняя заработная плата составила 67 984 тенге. По факту средняя заработная плата работников за 2021 год составила 134 983 тенге.

**Статья «Амортизация»**

План в тарифной смете – 6 822 тыс. тенге. Факт 11 996 тыс. тенге. Перерасход 5 174 тыс.тенге в связи с тем, что при утверждении тарифной сметы уполномоченным органом затраты были приняты не в полном объеме. При подаче заявки на утверждение тарифов и тарифных смет затраты по данной статье заявлены в размере 16 146 тыс. тенге, но приняты к утверждению 6 822 тыс. тенге. А также в связи с вводом в эксплуатацию основных средств согласно мероприятиям по Инвестиционной программе.

**Статья «Услуги сторонних организаций»**

План в тарифной смете 8 322 тыс. тенге. Факт 13 414 тыс. тенге. Основную долю затрат составляют услуги по транспорту. Перерасход 5092 тыс.тенге за счет увеличения цен на услуги по предоставлению транспорта в 2021 году, а также в связи с заниженной в утвержденной тарифной смете суммы по данной статье.

**«Прочие услуги»**

План в тарифной смете 26 229 тыс. тенге, фактическое исполнение 36 334 тыс.тенге. Перерасход 10 105 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, по технике безопасности и охране труда, информационным услугам, приобретению нормативно-технической литературы, изготовлению бланочной продукции, аудиторским услугам, охране объекта и аренде помещений. Основную долю затрат составляют затраты: по охране объектов, канцелярские и почтово-телеграфные расходы.

Перерасход по статье «Охрана объектов» в связи с увеличением стоимости 1 посточаса за услуги по охране объектов в 2021 году, а также в связи с заниженной в утвержденной тарифной смете суммы по данной статье (заявлено 7 526 тыс.тенге, принято УО 4 696 тыс.тенге, факт 2021 года 6 706 тыс.тенге).

Перерасход по статье «Канцелярские и почтово-телеграфные расходы» в связи с исключением УО в утвержденной тарифной смете почтово-телеграфных расходов, фактически расходы понесены.

Сумма недополученного дохода ТОО "Павлодарэнергосбыт" в результате применения дифференцированных тарифов в зависимости от наличия или отсутствия ПУ на услуги по снабжению тепловой энергией г. Павлодар за 2021 г. составляет 617 972 тыс.тенге.

По состоянию на 31.12.2021 г. в г. Павлодар установлено и принято на коммерческий учет 1 147 общедомовых приборов учета тепловой энергии, в том числе установленных после 01.04.2021 г. и не учтенных при расчете дифференцированных тарифов – 10 приборов учета.

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

В перспективе плана развития деятельности ТОО «Павлодарэнергосбыт»:

- Улучшение дисциплины платежей и снижение дебиторской задолженности;

- Улучшение сервисного обслуживания потребителей, в т.ч. путем расширения IT-проектов (Чат-бот, Мобильное приложение, SMS-рассылка);

- Увеличение объемов реализации энергии за счёт введения новых жилых комплексов и расширения количества производственных и других объектов потребления энергии;

- Расширение Единого расчетного центра, за счёт привлечения и включения в ЕПД других поставщиков коммунальных и других услуг.

Приказом №69-ОД от 23 июля 2021 года РГУ «ДКРЕМ МНЭ РК по Павлодарской области» утверждены тарифы на услуги ТОО «Павлодарэнергосбыт» по снабжению тепловой энергией потребителей г. Павлодар на 2021-2025 годы.

О деятельности ТОО «Павлодарэнергосбыт» по снабжению тепловой энергией г. Павлодар 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.