

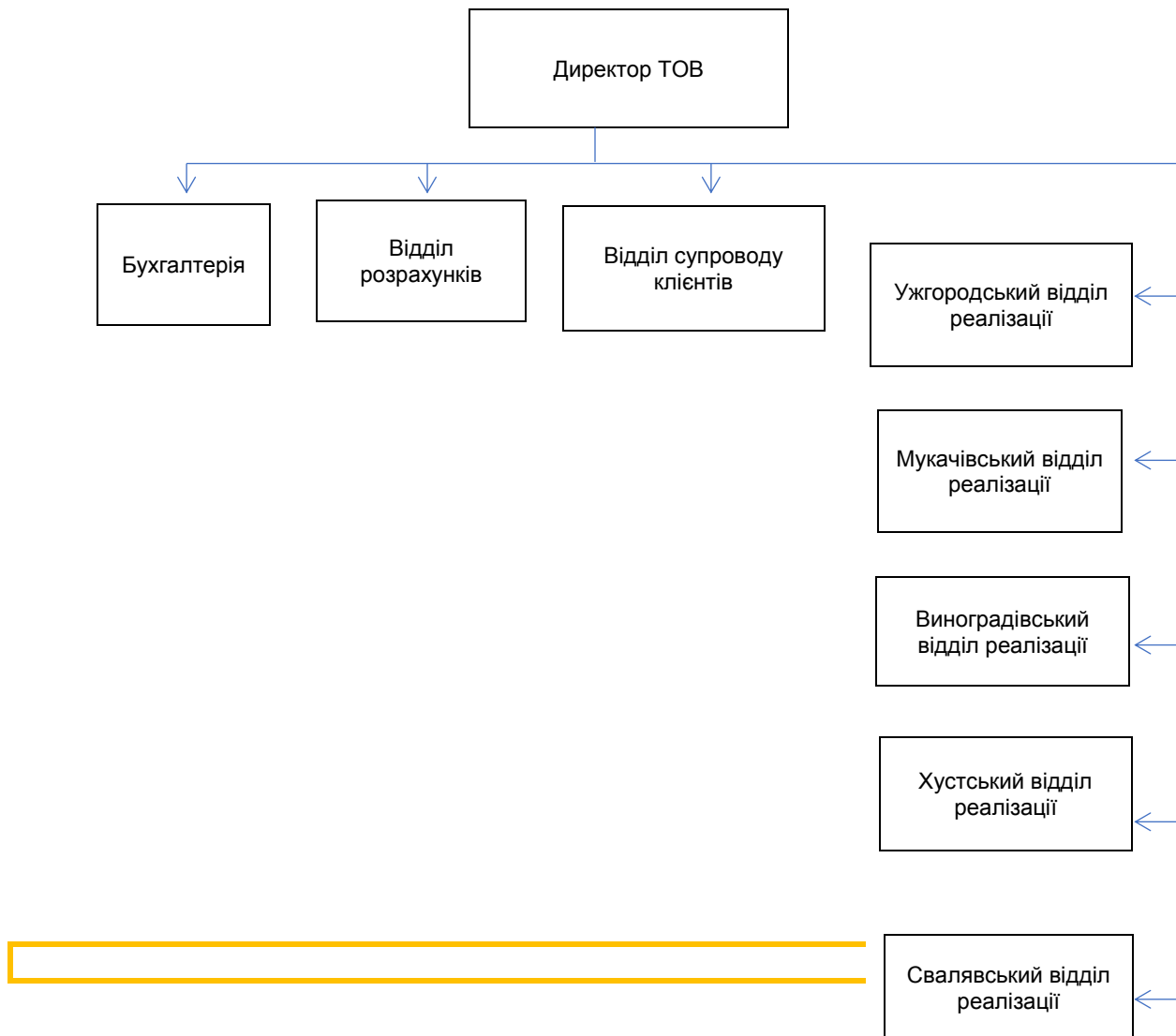
**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»
Код ЄДРПОУ 39582749
вул.Погорелова,2 м.Ужгород**

ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ ЗА 2018 РІК

Звіт про управління ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»

Організаційна структура та опис діяльності підприємства

Організаційна структура ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»



Огляд діяльності

ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» займається постачанням природного газу у м.Ужгород та Закарпатській області. Газ Товариством закуповується у НАК "Нафтогаз України" та у приватних постачальників природного газу і постачається споживачам (промисловим, житлово-комунальним підприємствам, бюджетним установам, релігійним організаціям та населенню). Постановами КМУ ТОВ «Закарпатгаз Збут» наділено статусом постачальника із спеціальними обов'язками (ПСО-постачальник) для забезпечення загальносуспільних інтересів відповідно до ЗУ «Про ринок природного газу». По категорії населення вартість газу формується з урахуванням тарифу на розподіл та транспортування природного газу, встановленого Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг ("НКРЕКП") та торгівельної націнки на постачання, визначеної Урядовими постановами (КМУ). Транспортування газу відбувається через магістральні трубопроводи ПАТ "Укртрансгаз" та розподільчі мережі ПАТ «Закарпатгаз».

У відповідності із ст. 9 Закону України «Про ринок природного газу», Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» здійснює діяльність з постачання природного газу на підставі ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання природного газу на території України, виданої згідно постанови НКРЕКП № 527 від 21.04.2017 року.

Текст даної постанови розміщено на офіційному веб-порталі Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг за адресою в мережі Інтернет: <http://www.nerc.gov.ua/index.php?id=24886>.

До запровадження в державі ринку природного газу, діяльність ТОВ "Закарпатгаз Збут" здійснювалась на підставі виданої ліцензії на право здійснення підприємницької діяльності на постачання природного газу, газу (метану) вугільних родовищ за регульованим тарифом (серія АЕ № 299026 від 28.05.2015 року), ліцензія переоформлена рішенням НКПЕКП від 01.09.2015 р. № 2247.

Корпоративна структура

Товариство з обмеженою відповідальністю «Закарпатгаз Збут» (далі – "Компанія") було засновано та створено на виконання ЗУ «Про засади функціонування ринку при природного газу» згідно з українським законодавством у грудні 2014 році.

Засновником Товариства є ПАТ «ЗАКАРПАТГАЗ», частка володіння якого в статутному капіталі Товариства становить 100%

	Основна діяльність	Країна реєстрації	Частка володіння %	
			31-12-2018	31-12-2017
ПАТ «Закарпатгаз»	Розподіл природного газу	Україна	100,0	100,0
Товариство з обмеженою відповідальністю "Закарпатгаз Збут"	Продаж природного газу	Україна		

У грудні 2014 року на засіданні Наглядової ради ПАТ "Закарпатгаз " було прийняте рішення про створення Товариства з обмеженою відповідальністю "Закарпатгаз Збут" (далі – ТОВ " Закарпатгаз збут"), яке було офіційно зареєстроване відповідними державними органами 30 грудня 2014 року та до якого з 1 липня 2015 року перейшла функція постачання природного газу.

ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» виконує важливу соціальну роль, забезпечуючи населення, релігійні організації бюджетні установи та підприємства різних форм власності природним газом. Постачання газу населення здійснюється за регульованими державою цінами і тарифами, а ціна газу для юридичних осіб встановлюється за ринковими правилами (вільна ціна) , на яку впливають попит та пропозиція в різні періоди року.

Основним управлінським завданням Товариства є забезпечення надання якісних послуг, розвиток клієнтського сервісу, впровадження сучасних онлайн – систем для збереження клієнтів, нарощування обсягів реалізації, розширення ринку збуту природного газу Товариством (в умовах жорсткої конкуренції), а відтак отримання прибутку підприємства.

Результати діяльності

Станом на 31.12.2018 року Товариством здійснюється постачання газу

- **274 091 побутовому споживачу**
- **3 677 непобутовим споживачам**
- **533 релігійним організаціям**

За 2018р. кількість споживачів ТОВ «Закарпатгаз Збут» збільшилася на 930 в т.ч:

- побутових зросла на – 1 096 споживачів;
- непобутових зменшилася - 166 споживачів.

Збільшення кількості споживачів населення відбулася в основному за рахунок нової газифікації (багатоповерхові будинки) і у зв'язку з дією постанови КМУ №867 від 19.10.2018р. про надання ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» статусу постачальника із спеціальними обов'язками; зменшення чисельності непобутових осіб відбулося за рахунок розвитку ринку природного газу, дії ЗУ «Про публічні закупівлі» та переходу бюджетних організацій на альтернативні види опалення (твердопаливні котли).

Середнє споживання у 2018р. становить:

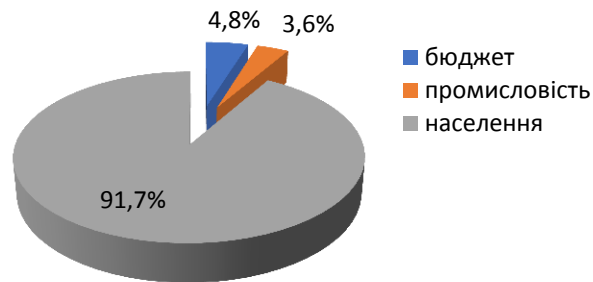
- у побутових споживачів 1 229 куб м. газу;
- у непобутових споживачів 6 628 куб м. газу;
- у релігійних організацій 2 967 куб м. газу;

Об'єми постачання природного газу

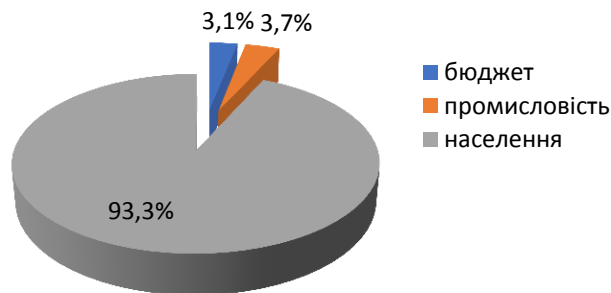
У 2018р. відбулося суттєве падіння обсягу споживання природного газу споживачами Закарпатської області, постачальниками газу в яких були ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» та інші постачальники газу.

Таблиця 1. Обсяги споживання природного газу споживачами регіону за 2017-2018рр.			
млн.м ³			
Категорія	2017	2018	Відхилення до 2017 р. %
Промисловість	27,033	26,240	-2,93%
в т.ч – ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»	15,808	13,348	-15,56%
Населення	405,830	336,722	-17,03%
в т.ч. – ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»	405,830	336,722	-17,03%
Бюджетні установи	25,989	21,933	-15,61%
в т.ч. – ТОВ «Закарпатгаз Збут»	21,110	11,023	-47,78%
Релігійні організації	1,554	1,581	+1,74%
в т.ч. – ТОВ «Закарпатгаз Збут»	1,554	1,581	+1,74%
ТКЕ	1,618	1,616	-0,12%
в т.ч. – ТОВ «Закарпатгаз Збут»	0	0	0%
Всього	462,024	388,092	-16%

**Структура постачання газу
в розрізі категорій споживачів
ТОВ "Закарпатгаз Збут" за 2017р.**



**Структура постачання газу
в розрізі категорій споживачів
ТОВ "Закарпатгаз Збут" за 2018р.**



ТОВ «Закарпатгаз Збут» є лідером продажу газу в регіоні. Частка ринку продажів становить 93,5%.

Частка ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» до загального обсягу постачання природного газу в Закарпатській області за 2018 р. становить:

- по промисловим споживачам 51% (в 2017 – 58%);
- бюджетним споживачам 50% (в 2017 – 81%);
- населення + релігія – 100% (в 2017р. – 100%);

Загальні обсяги споживання природного газу споживачами Закарпатської області у 2018 році зменшилися у порівнянні з 2017 роком на 16% або на 73,932 млн. куб. м. При цьому, обсяги постачання ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» у 2018 році зменшилися на 81,627 млн. м3 або на 18,37% у порівнянні з 2017 роком.

Основними причинами зменшення обсягів постачання ТОВ «Закарпатгаз Збут» у 2018р. є:

- економія природного газу та перехід на альтернативні види опалення населення через збільшення ціни на газ та зменшення числа субсидіантів, що пов'язане з більш жорсткими умовами призначення субсидій з 01.05.2018р. ;

- перехід на альтернативні види опалення (твердопаливні котли) бюджетних установ;

- розвиток ринку природного газу та постійні коливання ціни на газ для суб'єктів господарювання, що пов'язані з попитом і пропозицією;

- дія ЗУ «Про публічні закупівлі», відповідно зобов'язання бюджетних організацій при закупівлі газу понад 200 тис. грн. на рік - здійснювати через електронні торги «prozorro».

Стан розрахунків клієнтів з ТОВ «Закарпатгаз Збут»

Таблиця 2. Стан розрахунків за послуги постачання природного газу у 2018 році			
тис. грн.			
Категорія	Нараховано	Сплачено	Рівень оплати (%)
Промисловість	160 750,7	156 212,2	97,18%
Бюджетні установи	131 327,4	132 002,8	100,51%
Населення + релігія	2 472 432,5	2 585 267,6	104,56%
Всього:	2 764 510,6	2 873 482,6	103,94%

У порівнянні з 2017 роком загальний рівень розрахунків зріс на 18,93%. Зростання відбулося через покращення фінансування пільг та субсидій органами соціального захисту населення.

Категорія	Рівень розрахунків	
	2017 р.	2018р.
Населення, в т.ч.	83,1%	104,6%
населення безпосередньо	78,0%	81,8%
пільги/субсидії	90,2%	151,5%
Релігійні організації	93,58%	94,95%
Бюджетні установи	100,5%	100,5%
Промисловість	98,7%	97,2%
ВСЬОГО:	85,0%	103,9%

Основними причинами погіршення рівня розрахунків по промисловості є:

- постійне коливання ціни на газ, яке зумовлене ринковими умовами;
- погавлення конкуренції, що призводить до впровадження лояльних умов оплати, зокрема збільшення частки оплати в кінці періоду поставки (місяця), відповідно зменшення частки попередньої (авансової) оплати.

Операційні та фінансові результати

Наступна таблиця відображає основні фінансові результати Групи.

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	2018 р.	2017 р.	Зміна, %
		За звітний період	За аналогічний період попереднього року	
1	2	3	4	5
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	2* 305* 028	2* 641* 147	(12,7)
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(2* 280* 567)	(2* 616* 684)	(12,8)
Валовий прибуток	2090	24* 461	24* 463	(0,01)
Валовий (збиток)	2095	-	-	-
Інші операційні доходи	2120	1* 462	1`427	2,5
Адміністративні витрати	2130	(7* 253)	(3`656)	98,4
Витрати на збут	2150	-	-	-
Інші операційні витрати	2180	(335`671)	(562`266)	(40,3)
Фінансовий результат від операційної діяльності, прибуток	2190	-	-	-
Фінансовий результат від операційної діяльності, (збиток)	2195	(317* 001)	(540`032)	(41,3)
Дохід від участі в капіталі	2200	-	-	-
Інші фінансові доходи	2220	539	1`783	(69,8)
Інші доходи	2240	-	-	-
Фінансові витрати	2250	(126)	(9)	1*300
Втрати від участі в капіталі	2255	-	-	-
Інші витрати	2270	-	-	-
Фінансовий результат до оподаткування, прибуток	2290	-	-	-
Фінансовий результат до оподаткування, (збиток)	2295	(316*588)	(538`258)	(41,2)
Дохід (витрати) з податку на прибуток	2300	(3* 450)	(4`192)	(17,7)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-	-
Чистий фінансовий результат, прибуток	2350	-	-	-

Чистий фінансовий результат, (збиток)	2355	(320* 038)	(542 ` 450)	(41,0)
--	------	-------------------	--------------------	---------------

Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)

Дохід від реалізації змінився у 2018 році порівняно з попереднім періодом.

У наведеній нижче таблиці викладено дохід від реалізації за вказаними напрямками:

	<u>2018 р.</u>	<u>2017 р.</u>	<u>Зміна</u>
	<i>тис. грн.</i>	<i>тис. грн.</i>	<i>%</i>
Продаж природного газу	2* 303* 759	2`640`273	(12,7)
	-		
	-		
Інші доходи	1* 269	874	45,2
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) разом (рядок 2000)	2 *305 *028	2`641`147	(12,7)

Найбільша частка доходів припадає на продаж природного газу, яка склала 99,96% у 2017 році та 99,94 % у 2018 році.

У наведеній нижче таблиці наведено обсяги продажу природного газу та доходи, отримані від реалізації даних послуг:

	<u>2018 р.</u>	<u>2017 р.</u>
	<i>тис. грн.</i>	<i>тис. грн.</i>
- Населення		
Обсяги	336,7	405,8
Тариф	6*099,56	5*766,00
Дохід	2*053*722	2*339*842
- Промисловість		
Обсяги	13,3	15,8
Тариф	10*072,11	7*877,66
Дохід	133*959	124*467
- Бюджет		
Обсяги	11,0	21,1
Тариф	9*949,00	8*099,38
Дохід	109*439	170*896
- Релігійні організації		
Обсяги	1,6	1,6
Тариф	4*149,38	3*167,50
Дохід	6*639	5*068

Доходи, пов'язані з продажем газу населенню, зменшилися на 12,2% до 2*053*722 тис. грн за поточний період з 2*339*842 тис. грн. у попередньому періоді - через зменшення обсягу продажів (на 69,1 млн. куб м) у 2018 році. Причина - здорожчення природного газу, зменшення кількості пільгових категорій і переходу на альтернативні види палива.

Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)

Собівартість реалізації зменшилася на 12,8% до 2*280*567 тис. грн. за поточний період з 2*616*684 тис. грн. у попередньому періоді.

Зменшення собівартості реалізації в основному складається з:

- зменшення обсягів природного газу .;

Валовий прибуток/(збиток)

Валовий прибуток Компанії зменшився до 24 461 тис. грн за поточний період з 24 463 тис. грн. у попередньому періоді, що на 0,01% менше порівняно з попереднім роком.

Інші операційні доходи

Інший операційний дохід Групи збільшився на 2,5% до 1*462 тис. грн за поточний період з 1*427 тис. грн у попередньому періоді через збільшення доходу від списання кредиторської заборгованості.

Адміністративні витрати

Адміністративні витрати збільшилися в річному обчисленні до 7*253 тис. грн за поточний період з 3*656 тис. грн у попередньому періоді, що відображає збільшення заробітної плати персоналу та пов'язаних з нею витрат; до 2*679 тис. грн від 1*826 тис. грн., збільшення юридичних, судових, консультаційних витрат; до 4*140 тис. грн. від 1*481 тис. грн. (зростанням вартості послуг).

Інші операційні витрати

Інші операційні витрати зменшилися на 40,3% до 335*671 тис. грн. за поточний період з 562*266 тис. грн у попередньому періоді, що відображає зменшення витрат на нарахування резерву сумнівних боргів.

Фінансові витрати

Фінансові витрати збільшилися на 1300% до 126 тис. грн за поточний період з 9 тис. грн у попередньому періоді. Це збільшення пов'язано з довгостроковими забезпеченнями витрат персоналу.

Рух грошових коштів

Стаття 1	Код рядка 2	2018 р.	2017 р.
		За звітний період 3	За аналогічний період попереднього року 4
Чистий рух коштів від операційної діяльності	3195	(337)	(24 955)
Чистий рух коштів від інвестиційної діяльності	3295	504	1 712
Чистий рух коштів від фінансової діяльності	3395	-	15 500
Чистий рух грошових коштів за звітний період	3400	167	(7 743)

Зміни у грошовому потоці в основному полягають у зменшенні чистого відтоку грошових коштів від операційної діяльності - чистий відтік грошових коштів зменшився на 24*618 тис. грн за поточний період з 24*955 тис. грн.

Зниження в 2018 році відбулося за рахунок:

- збільшення надходжень від реалізації продукції за рахунок фінансування державних субвенцій на 146*552 тис. грн та збільшення надходжень за рахунок повернення авансових платежів за товари і фінансових санкцій на 107*449 тис. грн.,

- збільшення витрачання коштів на оплату за товари, послуги у зв'язку із дорожчанням на 212*503 тис. грн.,

- збільшенням коштів на оплату праці працівників та відрахування на соціальні заходи на 2*138 тис. грн.,

- збільшенням податкового навантаження на 6*153 тис. грн.

- збільшенням витрачання коштів на інші витрати (розрахунки за договором доручення 7*364 тис. грн., повернення помилкових коштів 1*035 тис. грн., інші 190 тис. грн.)

Зміни у грошовому потоці чистого руху коштів від інвестиційної діяльності зменшився за рахунок зменшення надходжень від отриманих відсотків банку на 1*245 тис. грн., та зменшенням витрачання на придбання необоротних активів 37 тис. грн.

Зміни у грошовому потоці чистого руху коштів від фінансової діяльності за 2018р становить 0 проти 2017р 15*500 тис. грн. (повернення фінансової допомоги).

Ліквідність та зобов'язання

Основні фінансові інструменти включають дебіторську та кредиторську заборгованість, грошові кошти та їх еквіваленти. Основна ціль цих фінансових інструментів – забезпечити фінансування діяльності Компанії. Компанія має різні інші фінансові активи та зобов'язання, такі як інша кредиторська заборгованість, що виникають безпосередньо у ході операційно-господарської діяльності Компанії.

Основні ризики, притаманні фінансовим інструментам Компанії – ризик ліквідності, кредитний ризик та процентний ризик. Підходи до управління кожним із цих ризиків представлені нижче. Компанія не зазнає валютного ризику. Також не зазнає процентного ризику, оскільки не має процентних зобов'язань, окрім пенсійних зобов'язань, окрім пенсійних зобов'язань та реструктурованої кредиторської заборгованості за амортизованою вартістю.

Метою Компанії є підтримання безперервності та гнучкості фінансування шляхом використання умов кредитування, що надаються постачальниками, а також залучення процентних позик. Компанія аналізує свої активи та зобов'язання за їх строками погашення та планує свою ліквідність залежно від очікуваних строків виконання зобов'язань за відповідними інструментами.

Компанія планує запровадити ряд ініціатив із скорочення витрат та оптимізації операційної структури.

В результаті збільшення грошових потоків від споживачів газу та скорочення витрат керівництво очікує, що чисті грошові потоки від операційної діяльності будуть на рівні достатньому для своєчасного погашення зобов'язань Товариства.

За рік, що закінчився 31 грудня 2018 року, Товариство понесло чистий збиток у сумі 320*038 тис. грн. (2017: чистий збиток у сумі 542*450 тис. грн.) та мала накопичені збитки у сумі 905*222 тис. грн. (2017: накопичені збитки у сумі 585 252 тис. грн.). Також, станом на 31 грудня 2018 р. поточні зобов'язання Групи перевищували її поточні активи на 865*550 тис. грн. (2017: 536*300 тис. грн.)

В тарифі на 2019 рік планується збільшення доходів до рівня 2`547`993 тис. грн. без ПДВ, прибуток на рівні 12*313 тис.грн.

Соціальні аспекти та кадрова політика

Середньооблікова чисельність штатних працівників облікового складу за 2018 рік склала 66 осіб, з них жінок 61 особа. Фонд оплати праці: 8960,1 (без нарахування). У порівнянні з попереднім роком фонд оплати праці збільшився на 2181,1 тис. грн.

Середня кількість працівників у 2018 склала 69 осіб. (2017: 68 осіб). Ключовий управлінський персонал становив 2 особи (2017: 2 особи), з них жінки становили 2 особи (2017: 2 особи).

Працівники Товариства мають відповідний рівень освіти і професійної підготовки. 67% працівників Товариства мають вищу освіту, а 62% працівників мають стаж роботи у галузі більше 10 років, що свідчить про професіоналізм та кваліфікованість кадрового складу Товариства. Наповненість штату підприємства, станом на 01.01.2019р. 96 відсотків. Протягом 2018 року працевлаштовано 6 працівників, звільнено – 6 працівників. Плинність кадрів на Товаристві за 2018 рік складає 9%. Метою кадрової політики ТОВ «Закарпатгаз Збут» є збереження та розвиток (навчання) кадрового потенціалу.

Заробітна плата працівникам виплачується своєчасно та в повному обсязі. На підприємстві розроблена та діє система виплати премій відповідно до Положення про преміювання затвердженого директором ТОВ «Закарпатгаз Збут». Для матеріального стимулювання працівників застосовуються надбавки та доплати до тарифних ставок і посадових окладів працівників відповідно до колективного договору. Також за рахунок коштів Товариства, відповідно до колективного договору, надаються додаткові оплачувані відпустки та матеріальна допомога.

Головними цінностями взаємодії Товариство визначає такі: сумлінність та довіра, прозорість, професіоналізм та справедливість.

У діяльності Товариства поважаються особисті свободи, права та гідність людини, не допускаються будь-які форми утисків на робочому місці та поведінка, яка б розглядалася як образлива і неприйнятна. Керівники не повинні допускати в своїй управлінській практиці методів, які принижують особисту гідність працівників.

Неприпустимою є дискримінація або надання переваг залежно від походження, соціального і майнового стану, расової та національної приналежності, віку, статі, мови, політичних поглядів, релігійних переконань, роду і характеру занять, сексуальної орієнтації, місця проживання та інших обставин.

Основними критеріями для прийняття рішень стосовно персоналу є кваліфікація працівника, професійні здібності, фактичні досягнення та інші критерії, пов'язані з роботою фахівця. Товариство підтримує та заохочує ініціативність і винахідливість працівників, сприяє розвитку та реалізації умінь і здібностей персоналу.

Важливим елементом взаємодії держави, бізнесу та суспільства Товариство вважає також корпоративну соціальну відповідальність перед своїми співробітниками та членами їх родин, перед мешканцями населених пунктів, де вона здійснює свою діяльність, та перед суспільством у цілому.

Працівники отримують знання та вдосконалюють свої навички за допомогою спеціалізованих навчальних програм, що проводяться внутрішніми та зовнішніми постачальниками. У 2018 році в тренінгах взяли участь понад 8 співробітників.

Стратегія та розвиток підприємства

Основним управлінським завданням Товариства є :

- забезпечення надання якісних послуг, розвиток клієнтського сервісу, впровадження сучасних онлайн систем для збереження клієнтів, нарощування обсягів реалізації, розширення ринку збуту природного газу Товариством (в умовах жорсткої конкуренції);
- забезпечення своєчасних розрахунків як з клієнтами так і з постачальниками;
- отримання прибутку підприємства.

З метою досягнення вказаних цілей Товариство вживає ряд заходів.

Клієнтський сервіс

Товариство «Закарпатгаз Збут» приділяє особливу увагу якості обслуговування клієнтів та впроваджує додаткові сервіси для забезпечення швидкого і комфортного обслуговування, отримання споживачами інформації, що стосується надання послуг з розподілу природного газу а також підтримання зворотного зв'язку зі споживачами.

У кожному газифікованому районі області створено точки контакту для споживачів ТОВ «Закарпатгаз Збут». Близько 100 тисяч споживачів звернулося у 2018р. до точок контакту. З більш

детальною інформацією щодо точок контакту, адрес, телефонів, ПІБ можна ознайомитися на сайті ТОВ «Закарпатгаз Збут» <https://zkgaszbut.104.ua>

ТОВ «Закарпатгаз Збут» у 2018р. вдалося істотно поліпшити сервіс для побутових споживачів газу. Найбільш динамічно розвиваються сучасні онлайн-послуги. Збільшення використання сучасних платіжних інтернет-платформ пов'язано із тим, що споживачі газу Закарпаття можуть розраховуватися за спожитий газ з мінімальною комісією або взагалі без такої, що також економить час, адже клієнтам не потрібно відвідувати відділення банківських установ.

Обсяг витрат ТОВ «Закарпатгаз Збут» у 2018 році:

- з супроводу та використанню програмних комплексів для обслуговування споживачів природного газу склав більше ніж 3 720 тис. грн.

- інформаційного телефонного центру склав більше ніж 2 109 тис. грн.

ON-Line сервіси для дистанційного вирішення в сфері газопостачання:

- Особистий кабінет на сайті <https://zkgaszbut.104.ua>

- електронна пошта: contact@zk.104.ua;

- контакт-центр (номер для закарпатських споживачів (0312) 42-47-04);

- СМС-повідомлення на короткий номер 7104 (надіславши повідомлення на цей номер, можна з'ясувати стан рахунку і баланс);

- мобільний додаток - Viber.104.

- інтелектуальне голосове IVR меню (цілодобово, за номером контакт- центру (0312) 42-47-04).

За період з 1 січня 2018р. по грудень 2018р. працівниками точок контакту і Контакт-центру прийнято та опрацьовано близько 134 тисяч звернень від споживачів, зокрема:

Тип звернення	Кількість
Письмові звернення на юридичну адресу	265
Особисті звернення до точок контакту	71 500
Консультації через особистий кабінет, та контакт-центру (по договорам, субсидіям, квитанціям, по законодавству та інші)	27 314
Інформація про баланс через SMS (7104) та по тарифу	6 572
Звірка особового рахунку	27 876
Актуалізація (Оновлення інформації)	374
Разом:	133 901

Працівниками Контакт-центру було надіслано повідомлень про борг через SMS, IVR та E-mail 312 991шт.

Крім того, ТОВ «Закарпатгаз Збут» постійно працює над підвищенням якості обслуговування споживачів, зокрема розширює діапазон послуг, а також ставить за мету розширення клієнтської бази.

В тестовому режимі було запроваджено клієнтський сервіс для юридичних осіб – особистий кабінет.

Претензійно-позовна робота

Стан проведеної у 2018 році претензійно-позовної роботи по стягненню заборгованості за спожитий природний газ та збитків, завданих Товариству порушеннями на ринку природного газу, характеризується наступними показниками.

По ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» в 2017 р. передано матеріалів по 1212 фізичним особам-боржникам для ведення претензійно-позовної роботи (з яких 1027- в позовному порядку та 185 – у позовному провадженнях) на загальну суму 13 643 490,76 грн. заборгованості за спожитий газ та 2 126 451,67 грн. 3% та інфляційних Із них задоволено на користь Товариства 960 справ - всього на суму: 12 894 141,63 грн. заборгованості та 2 018 745,42 грн. 3% та інфляційних. Рішення та судові накази, які набрали законної сили, передані на виконання до ДВС.

По юридичним особам-боржникам Товариством подано по суду 22 позови на суму 9,66 млн. грн., з яких 21 позовів задоволено в повному обсязі. Одна справа на суму 1,1 млн.грн. – в суді першої інстанції задоволена, в апеляції – скасована. ТОВ «Закарпатгаз Збут» готує касаційну скаргу на рішення апеляційної інстанції.

У 2018р.Товариством вдалось захистити свої інтереси у справах:

- за позовом НАК «Нафтогаз України» до ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ » про стягнення 36,62 млн. грн. штрафних санкцій за несвоєчасну оплату по договору купівлі –продажу газу (для забезпечення потреб населення) за 2016р. У задоволені позову відмовлено. Рішення суду набрало законної сили.;

за позовом НАК «Нафтогаз України» до ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ » про стягнення 5,72млн. грн. штрафних санкцій за несвоєчасну оплату по договору купівлі –продажу газу (для забезпечення потреб населення) за 2015р. Позов задоволено частково на суму 0,16 млн .грн. штрафних санкцій , а в решті заявлених вимог (5,56 млн.грн) – відмовлено позивачу НАК «Нафтогаз України» Рішення суду набрало законної сили.

У 2018р. НАК «Нафтогаз України» подав до суду позов до ТОВ «Закарпатгаз Збут» про стягнення штрафних санкцій за несвоєчасну оплату за договором купівлі-продажу газу (для забезпечення потреб населення) у 2017р. на суму 48,67 млн. грн. Дана справа за ініціативи ТОВ «Закарпатгаз Збут» зупинена судом 1 інстанції до результату розгляду пов'язаної справи №826/9959/18. Багато в чому результат розгляду справи залежить від вирішення справи №826/9959/18.

У 2018р. Товариство за договором з ПАТ «Закарпатгаз» (спеціалізоване підприємство) було передано на відключення 33418 доручень на відключення боржників на загальну суму боргу 262,2 млн..грн, ПАТ «Закарпатгаз» було відключено від газопостачання 2680 споживачів , сума боргу яких 25,4 млн. грн. , проти 2424 відключень у 2017р.

Заходи з боротьби з корупцією та хабарництвом

Політика Еомпанії полягає в тому, щоб не брати участь у хабарництві або корупції, а також дотримуватися чинних антикорупційних законів.

Компанія дотримується наступних принципів:

- Ми працюватимемо проти корупції у всіх її формах, включаючи здирництво та хабарництво.
- Забороняється здійснювати, обіцяти або пропонувати будь-які платежі, подарунки або заохочення з метою впливу на когось (у тому числі посадових осіб, постачальників, клієнтів тощо); те ж саме стосується прийому платежів, подарунків або стимулів.
- Всі платежі повинні бути обґрунтованими і підпадати під прийнятну комерційну практику.
- Усі такі витрати повинні бути належним чином відображені в обліку.
- Ми не допускаємо так званих полегшуючих платежів (наприклад, невеликі неофіційні платежі чиновникам для прискорення процесів).
- Компанія не робить політичних внесків.
- При залученні до ділових відносин Компанія вибирає своїх партнерів з однаковим підходом нульової толерантності до корупції та хабарництва.
- Компанія оцінює ризик корупції та хабарництва в сферах, де вона функціонує, і продовжує вживати заходів для мінімізації цього ризику.
- Усі кошти, отримані та сплачені Компанією під час ведення бізнесу, суворо обліковуються та обробляються за допомогою банківських переказів виключно з метою мінімізації можливостей отримання чи вилучення готівки з метою хабарництва. У 2018 році Компанія продовжувала забезпечувати свою прихильність до такого управління грошовими коштами.

Наказом по підприємству № 6 від 09.03.2016 р. затверджено Антикорупційну програму ТОВ "Закарпатгаз Збут" та призначено відповідальну особу за реалізацію її положень.

Ризики підприємства

Ризики пов'язані з середовищем

Свою діяльність Компанія здійснює в Україні. Політична і економічна ситуація в країні в 2017 році в значній мірі визначалася факторами, які виникли в 2014-2015 роках і характеризувалися нестабільністю, що призвело до погіршення стану державних фінансів, волатильності фінансових ринків, неліквідності ринків капіталу, підвищенню темпів інфляції і девальвації національної валюти по відношенню до основних іноземних валют.

Уряд України продовжує здійснювати комплексну програму структурної реформи, спрямованої на усунення існуючих диспропорцій в економіці, державних фінансах та управлінні, боротьбі з корупцією, реформування судової системи з кінцевою метою забезпечити умови для відновлення економіки в країні.

Слабкість національної валюти, яка піддалася девальвації більш ніж в три рази по відношенню до долара США з початку 2014 року, в поєднанні з обмеженнями по міжнародних розрахунках, негативне сальдо зовнішньої торгівлі, що триває нестабільність на традиційних експортних ринках країни і високий рівень інфляції є ключовими ризиками для стабілізації операційного середовища в Україні в найближчому майбутньому. Подальша підтримка з боку МВФ та інших міжнародних донорів залежить від збереження динаміки зазначених вище структурних реформ.

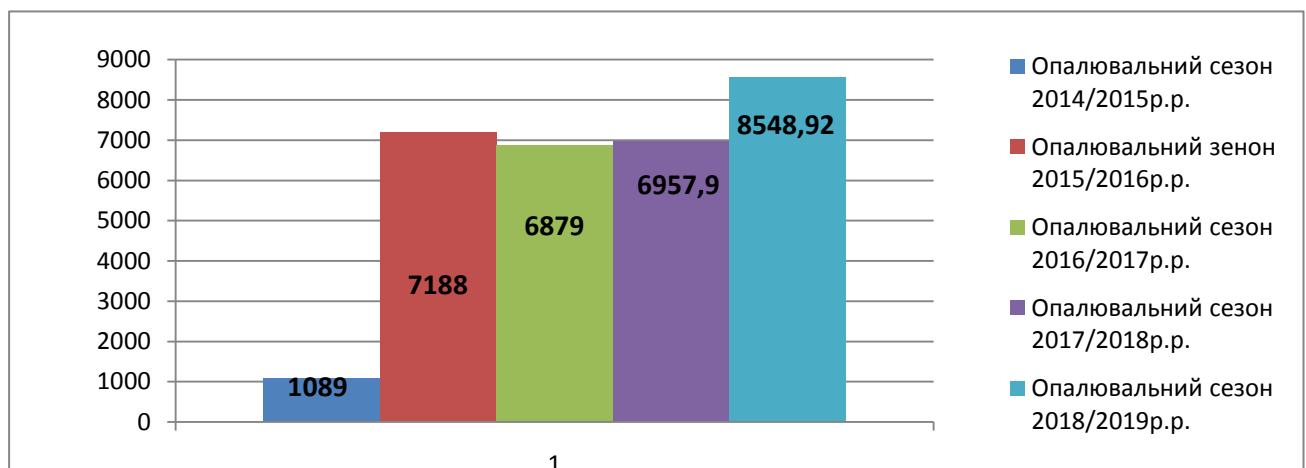
Керівництво не може передбачити всі зміни, які можуть мати вплив на економіку в цілому, а також те, які наслідки вони можуть мати на фінансовий стан Компанії в майбутньому. Керівництво вважає, що їм здійснюються всі заходи, необхідні для підтримки стабільної діяльності та розвитку Компанії.

Операційні ризики

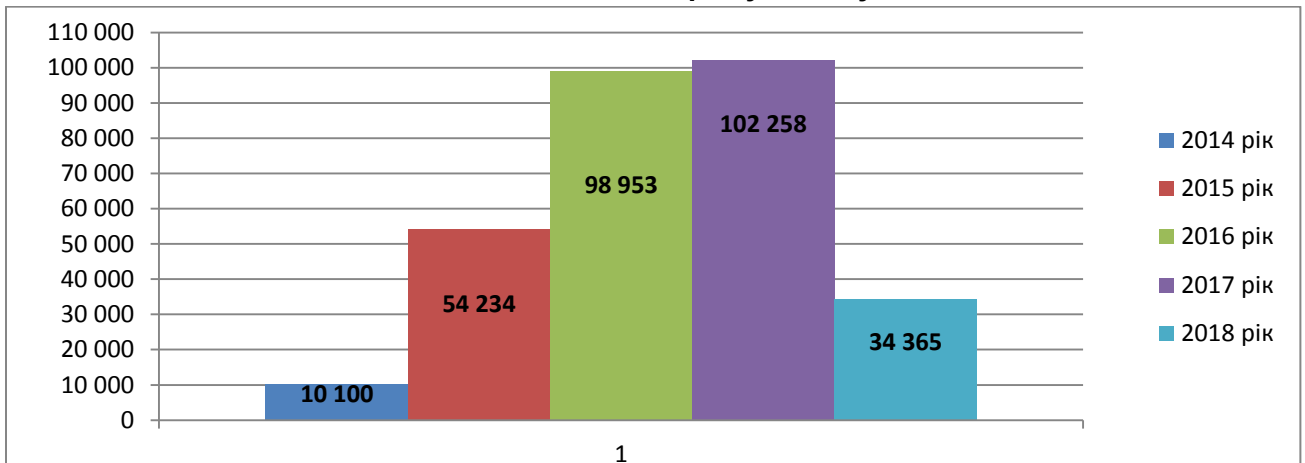
- Подальше суттєве зменшення обсягів споживання - у зв'язку з наявністю Урядових постанов про поетапне планове збільшення цін на газ для населення з 01.05.2018р. та 01.10.2018р. а також зменшення соціальних нормативів при визначенні розміру пільг і субсидій, важливим питанням що буде впливати на діяльність підприємства є перегляд розміру торгівельної націнки ПСО – постачальників, в т.ч. ТОВ ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ.

- криза неплатежів по категорії «населення» - , через суттєві зміни в законодавстві щодо призначення житлових субсидій, як наслідок зменшення числа сімей яким призначено субсидії у 3 рази, а також зміна механізму їх виплати та перерахування надавачам послуг, так звана монетизація субсидій при одночасному подальшому збільшенні вартості газу.

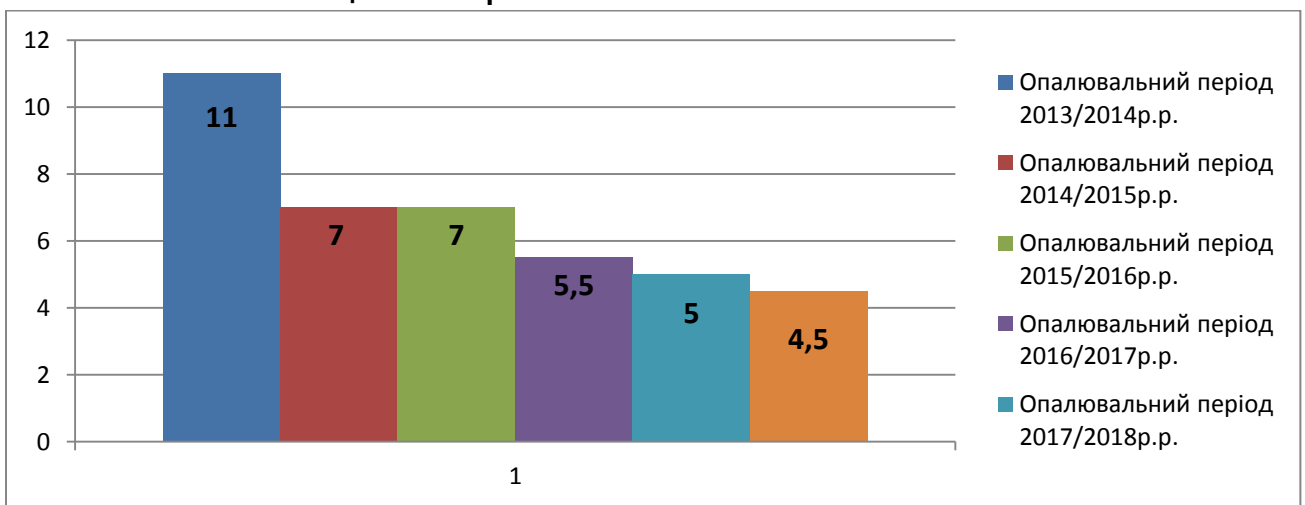
Базові ціни на природний газ для побутових споживачів в опалювальні сезони за 1000 куб.м.



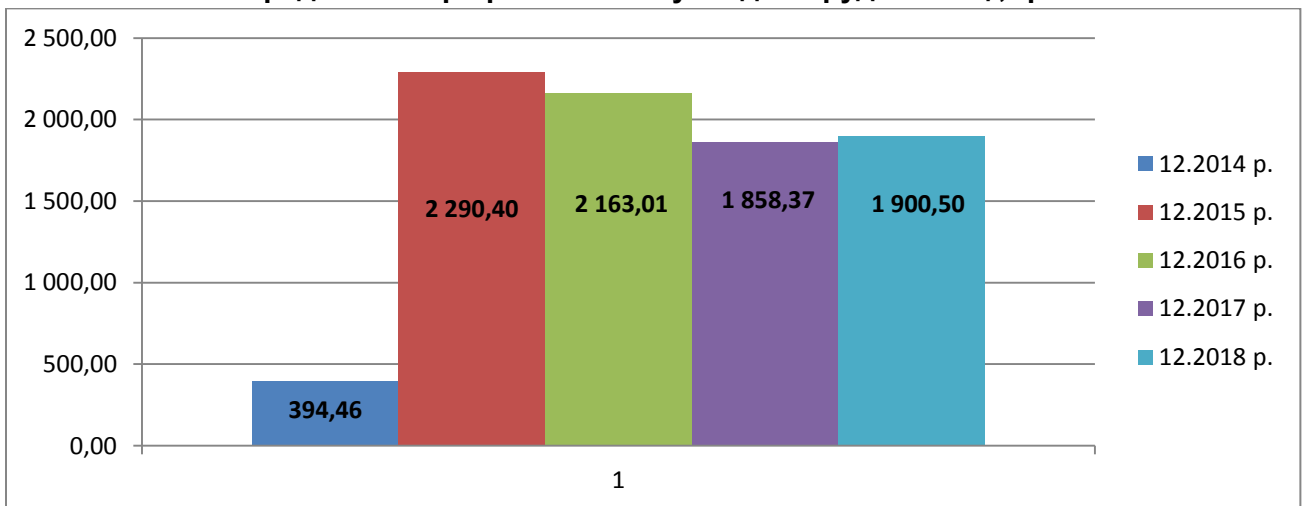
Кількість споживачів, які отримували субсидію



Соціальні нормативи на опалення 1 кв.м. житла



Середній номер призначеної субсидії в грудні місяці, грн.



Основним джерелом доходу ТОВ «Закарпатгаз Збут», відповідно до ліцензійних умов, є тарифна виручка. Через те, що згідно Постанов КМУ за №№: 187 від 22.03.2017р. п. 14 «Про затвердження Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу», яка втратила чинність 01.11.2018р. та 867 від 19.10.2018р. п. 10, яка вступила в чинність з 01.11.2018р. ТОВ «Закарпатгаз Збут» є постачальником природного газу, на якого покладені спеціальні обов'язки, щодо постачання природного газу побутовим споживачам та релігійним організаціям. В зазначених Положеннях встановлено, що торговельна надбавка (націнка) постачальника не може перевищувати 2,5 відсотка ціни природного газу на території ліцензованої діяльності.

За вищевказаних обставин, у разі не перегляду розміру торгової націнки Урядом, діючої тарифної виручки не вистачить навіть для покриття поточних зобов'язань, своєчасних розрахунків з власниками ресурсу газу, газотранспортними і газорозподільними підприємствами, а також з фінансовими установами за послуги з приймання платежів від населення та інших необхідних витрат для здійснення діяльності ТОВ «Закарпатгаз Збут». Товариство не зможе здійснювати подальший розвиток клієнтського сервісу та додаткових онлайн систем.

Кредитний ризик

Контрагенти Товариства можуть не здійснити планові платежі, що призведе до фінансових втрат.

Для зменшення впливу цього ризику Товариство впровадило кредитну політику та практику моніторингу. Оперативні керівні принципи включають ліміти щодо контрагентів, щоб гарантувати відсутність значної концентрації кредитного ризику. Кредитні ризики управляються структурними підрозділами, а пункти безпеки включено в договори з клієнтами. Також відділ розрахунків постійно здійснює моніторинг строків виконання платежів за договорами продажу.

Ризик дефіциту основного персоналу

Відсутність ключового персоналу може загрожувати загальній ефективності роботи Товариства.

Товариство здійснює ряд заходів для зменшення цього ризику. Пропонуються конкурентні умови праці потенційним працівникам. Існує схема оплати праці, яка мотивує та утримує ключовий персонал. Для персоналу регулярно проводяться навчальні та професійні тренінги.

Ризик інцидентів у сфері кібербезпеки

Корпоративна інформаційна система може бути пошкоджена вірусною атакою або зовнішнім втручанням.

Операції значною мірою залежать від корпоративної ІТ-системи в усіх аспектах. Товариство зазнало атаки на кібербезпеку, яка не мала суттєвого впливу на наш бізнес. Для запобігання та пом'якшення цього ризику було здійснено низку заходів. Інфраструктура інтрамережі була покращена з метою зменшення ризику несанкціонованого зовнішнього втручання. Реконструйовано процес резервного копіювання для забезпечення максимально можливої безпеки корпоративних бізнес-даних. Найбільш ризиковані пункти несанкціонованого зовнішнього втручання були ізольовані поза межами внутрішньої мережі.

Податкові ризики

Операції Товариства та її фінансовий стан надалі зазнаватимуть впливу регуляторних змін в Україні, в тому числі впровадження існуючих і майбутніх правових і податкових нормативних актів.

Фінансові ризики

Ризик ліквідності

Існує ризик неможливості своєчасно виконати фінансові зобов'язання перед оптовим постачальником газу що постачає газ для забезпечення потреб населення.

Для мінімізації такого ризику Товариство підтримує ефективні бюджетні процеси та процеси управління грошовими коштами, щоб забезпечити наявність адекватних коштів для задоволення бізнес-вимог.

КЕРІВНИК

В.В.ТОМИНЕЦЬ

Виконавці: Бабин Л.М. тел.61-94-16

Борик Т.Ю. тел.61-94-26

Токльонок О.Т т.61-94-10