

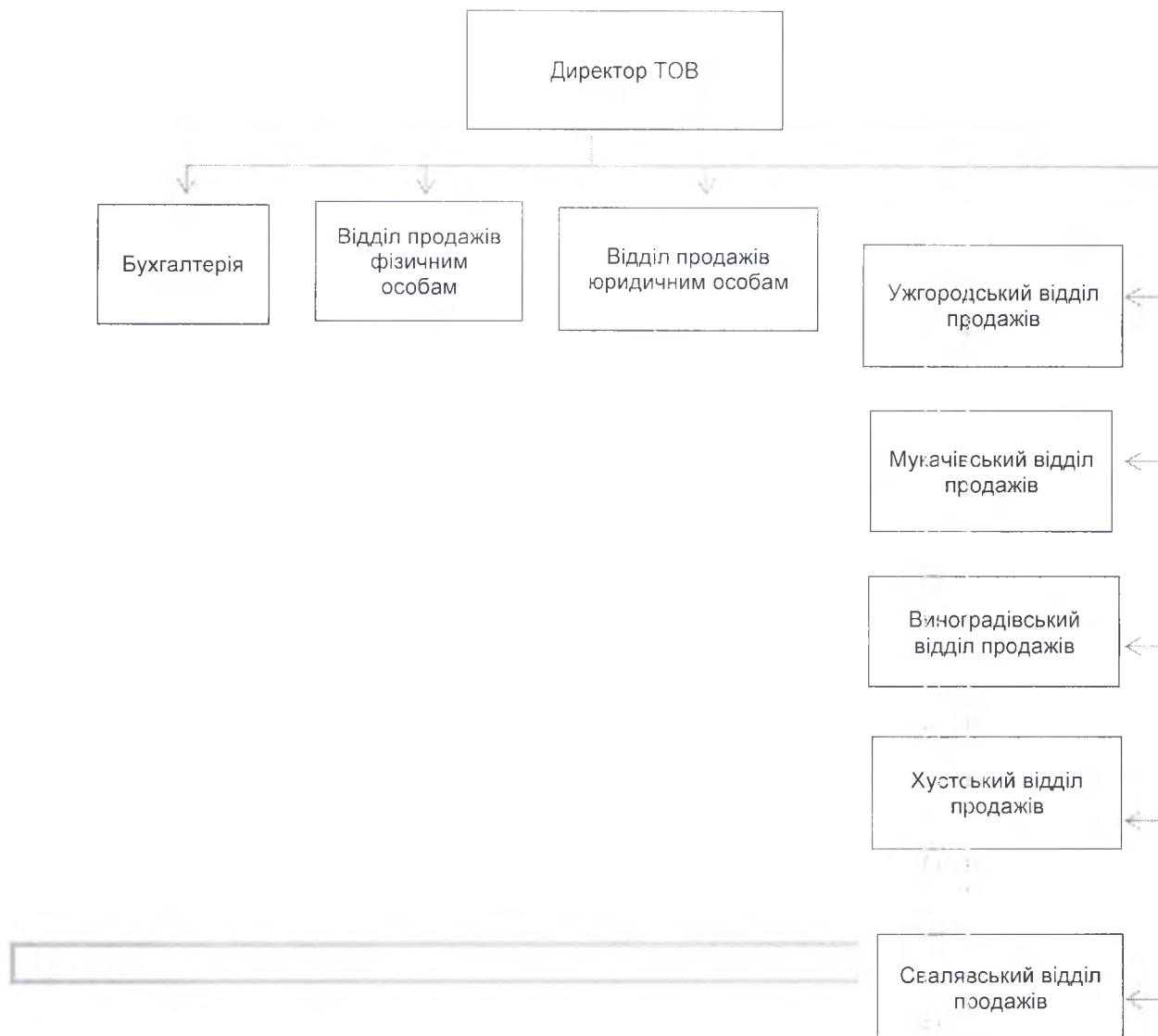
**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»  
Код ЄДРПОУ 39582749  
вул.Погорелова,2 м.Ужгород**

**ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ ЗА 2019 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 придбавається 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 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 %	
			31-12-2019	31-12-2018
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 31.12.2019 року Товариством здійснюється постачання газу

- 275 538 побутовому споживачу
- 3 606 непобутовим споживачам
- 538 релігійним організаціям

За 2019р. кількість споживачів ТОВ «Закарпатгаз Збут» збільшилася на 1381 в т.ч:

- побутових зросла на – 1 447 споживачів;
- непобутових зменшилася - 66 споживачів.

Збільшення кількості споживачів населення відбулася в основному за рахунок нової газифікації (багатопверхові 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 2019р. становить:

- у побутових споживачів 966 куб м. газу;
- у непобутових споживачів 5 177 куб м. газу;
- у релігійних організацій 2 318 куб м. газу;

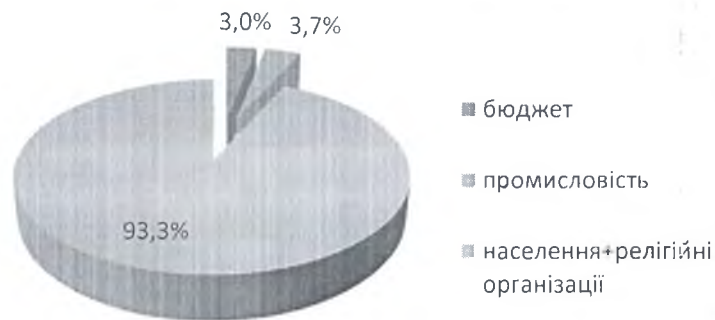
**Об'єми постачання природного газу**

У 2019р. відбулося суттєве падіння обсягу споживання природного газу споживачами Закарпатської області, постачальниками газу в яких були ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» та інші постачальники газу.

Табл.1

Обсяги споживання природного газу споживачами регіону за 2018-2019рр. (млн.м <sup>3</sup> )			
Категорія	2018	2019	Відхилення до 2018 р. %
<b>Промисловість</b>	<b>26,240</b>	<b>24,113</b>	<b>-8,11%</b>
в т.ч – ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»	13,348	10,680	-19,99%
<b>Населення</b>	<b>336,722</b>	<b>266,291</b>	<b>-20,92%</b>
в т.ч. – ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»	336,722	266,291	-20,92%
<b>Бюджетні установи</b>	<b>21,933</b>	<b>20,594</b>	<b>-6,10%</b>
в т.ч. – ТОВ «Закарпатгаз Збут»	11,023	7,990	-27,52%
<b>Релігійні організації</b>	<b>1,581</b>	<b>1,247</b>	<b>-21,13%</b>
в т.ч. – ТОВ «Закарпатгаз Збут»	1,581	1,247	-21,13%
<b>ТКЕ</b>	<b>1,616</b>	<b>1,755</b>	<b>+8,60%</b>
в т.ч. – ТОВ «Закарпатгаз Збут»	0	0,61	
<b>Всього</b>	<b>388,092</b>	<b>314,000</b>	<b>-19,09%</b>

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



**Структура споживання газу в розрізі категорій споживачів ТОВ "Закарпатгаз Збут" за 2019р.**



ТОВ «Закарпатгаз Збут» є лідером продажу газу в регіоні. Частка ринку продажів становить 91,2%.

Частка ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» до загального обсягу постачання природного газу в Закарпатській області за 2019 р. становить:

- по промисловим споживачам 41,5% (в 2018 – 51%);
- бюджетним споживачам 38,8% (в 2018 – 50%);
- населення + релігія – 100% (в 2018р. – 100%);

Загальні обсяги споживання природного газу споживачами Закарпатської області у 2019 році зменшилися у порівнянні з 2018 роком на 19,09% або на 74,092 млн.м<sup>3</sup>. При цьому, обсяги постачання ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» у 2019 році зменшилися на 75,856 млн. м<sup>3</sup> або на 20,92% у порівнянні з 2018 роком.

Основними причинами зменшення обсягів постачання ТОВ «Закарпатгаз Збут» у 2019р. є:

- економія природного газу населенням зумовлена підвищенням середньодобової температури в опалювальному періоді;
- зміни внесені до Положення про призначення житлових субсидій, що пов'язані зі зміною механізму виплат нарахованих субсидій та з більш жорсткими умовами призначення субсидій з 01.01.2019р.;
- перехід на альтернативні види опалення (твердопаливні котли) та споживання поряд з природним газом і інших видів палива бюджетними установами та населенням;
- 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 «prozzogo».

#### Стан розрахунків за газ спожитий юридичними та фізичними особами з ТОВ «Закарпатгаз Збут»

Табл.2

Стан розрахунків за послуги постачання природного газу у 2019 році			
			тис. грн.
Категорія	Нараховано	Сплачено	Рівень оплати (%)
Юридичні особи	191883,66	192267,65	100,2%
Населення + релігія	2 072 035,55	2 345 573,36	113,20%
<b>Всього:</b>	<b>2 263 919,21</b>	<b>2 537 584,01</b>	<b>112,10%</b>

У порівнянні з 2018 роком загальний рівень розрахунків зріс на 8,2%. Зростання відбулося через покращення фінансування пільг та субсидій органами соціального захисту населення, монетизацію субсидій та надання її у грошовій формі безпосередньо споживачу, а також зменшення обсягів споживання через підвищення температури навколишнього середовища.

#### Операційні та фінансові результати

Наступна таблиця відображає основні фінансові результати Групи.

#### I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	2019 р.	2018 р.	Зміна, %
		За звітний період	За аналогічний період попереднього року	
1	2	3	4	5
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	1' 892' 678	2' 305' 028	(17,9)
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(1' 878' 126)	(2' 280' 567)	(17,6)
<b>Валовий прибуток</b>	2090	<b>14' 552</b>	<b>24' 461</b>	<b>(40,5)</b>
<b>Валовий (збиток)</b>	2095			
Інші операційні доходи	2120	234' 139	1' 462	
Адміністративні витрати	2130	(10' 695)	(7' 253)	47,5
Витрати на збут	2150	-	-	-
Інші операційні витрати	2180	(303)	(335' 671)	(99,9)
<b>Фінансовий результат від операційної діяльності, прибуток</b>	2190	<b>237' 693</b>		
<b>Фінансовий результат від операційної діяльності, (збиток)</b>	2195		<b>(317' 001)</b>	
Дохід від участі в капіталі	2200	-	-	
Інші фінансові доходи	2220	36' 710	539	
Інші доходи	2240	-	-	
Фінансові витрати	2250	(28' 658)	(126)	
Втрати від участі в капіталі	2255	-	-	
Інші витрати	2270	-	-	

Фінансовий результат до оподаткування, прибуток	2290	-	-
Фінансовий результат до оподаткування, (збиток)	2295	245`745	(316`588)
Дохід (витрати) з податку на прибуток	2300	(2`313)	(3`450)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-
Чистий фінансовий результат, прибуток	2350	243`432	-
Чистий фінансовий результат, (збиток)	2355	(320`038)	

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

Дохід від реалізації змінився у 2019 році порівняно з попереднім періодом.

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

	2019 р.	2018 р.	Зміна
	тис. грн.	тис. грн.	%
Продаж природного газу	1`890`182	2`303`759	(17,8)
Інші доходи	2`496	1`269	96,7
<b>Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) разом (рядок 2000)</b>	<b>1`892`678</b>	<b>2`305`028</b>	<b>(17,9)</b>

Найбільша частка доходів припадає на продаж природного газу, яка склала 99,94% у 2018 році та 99,86 % у 2019 році.

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

	2019 р.	2018 р.
	тис. грн.	тис. грн.
- Населення		
Обсяги	266,3	336,7
Тариф	6`453,04	6`099,56
Дохід	1`718`444	2`053`722
- Промисловість		
Обсяги	11,5	13,3
Тариф	7`948,52	10`072,11
Дохід	91`408	133`959
- Бюджет		
Обсяги	8,0	11,0
Тариф	8`943,75	9`949,00
Дохід	71`550	109`439
- Релігійні організації		
Обсяги	1,2	1,6
Тариф	6`877,50	4`149,38
Дохід	8`253	6`639

Доходи, пов'язані з продажем газу населенню, зменшилися на 16,3% до 1`718`444 тис. грн за поточний період з 2`053`722 тис. грн. у попередньому періоді - через зменшення обсягу продажів (на 70,4 млн.куб м) у 2019 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 17,6% до 1`878`126 тис. грн. за поточний період з 2`280`567 тис. грн. у попередньому періоді.

Зменшення собівартості реалізації в основному складається з:

- зменшення обсягів природного газу ;



### **Валовий прибуток/(збиток)**

Валовий прибуток Компанії зменшився до 14 552 тис. грн за поточний період з 24 451 тис. грн. у попередньому періоді, що на 40,5% менше порівняно з попереднім роком.

### **Інші операційні доходи**

Інший операційний дохід Компанії збільшився до 234 139 тис. грн за поточний період з 1 462 тис. грн у попередньому періоді через збільшення доходу від коригування резерву сумнівних боргів для категорії побутових споживачів, списання кредиторської заборгованості.

### **Адміністративні витрати**

Адміністративні витрати збільшилися в річному обчисленні до 10 695 тис. грн за поточний період з 7 253 тис. грн у попередньому періоді, що відображає збільшення заробітної плати персоналу та пов'язаних з нею витрат; до 3 095 тис. грн від 2 679 тис. грн., збільшення юридичних, судових, консультаційних витрат, кур'єрських послуг; до 7 118 тис. грн. від 4 140 тис. грн. (зростанням вартості послуг).

### **Інші операційні витрати**

Інші операційні витрати зменшилися на 99,9% до 303 тис. грн. за поточний період з 335 671 тис. грн у попередньому періоді, що відображає зменшення витрат на нарахування резерву сумнівних боргів.

### **Фінансові витрати**

Фінансові витрати збільшилися до 28 658 тис. грн за поточний період з 126 тис. грн. у попередньому періоді. Це збільшення пов'язано з дисконтуванням фінансового забезпечення.

### **Рух грошових коштів**

Стаття 1	Код рядка 2	2019 р.	2018 р.
		За звітний період 3	За аналогічний період попереднього року 4
Чистий рух коштів від операційної діяльності	3195	1 516	(337)
Чистий рух коштів від інвестиційної діяльності	3295	751	504
Чистий рух грошових коштів за звітний період	3400	2 267	167

Чистий рух грошових коштів за 2019 рік склав 2 267 тис. грн., що на 1257% більше, ніж у попередньому періоді. При цьому залишок коштів на початок року склав у звітному періоді 3 719 тис. грн., або 4,7% більше, ніж у попередньому періоді 3 552 тис. грн., а на кінець року – 5 986 тис. грн., або на 61% більше, ніж на кінець 2018 року.

Чистий рух грошових коштів від операційної діяльності у звітному періоді становить 1 516 тис. грн., що є значно більше, ніж у попередньому році.

Позитивний вплив на чистий рух коштів від операційної діяльності мали такі фактори:

- зменшення податкового навантаження на 3 340 тис. грн.
- зменшення витрачання на оплату товарів (послуг) на 232 170 тис. грн.

Зміни у грошовому потоці чистого руху коштів від інвестиційної діяльності відбулися за рахунок збільшення надходжень від отриманих відсотків банку на 275 тис. грн., та збільшення витрачання на придбання необоротних активів 28 тис. грн.

### **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.

За рік, що закінчився 31 грудня 2019 року, Товариство отримало чистий прибуток у сумі 243 432 тис. грн. (2018: чистий збиток у сумі 320 038 тис. грн.) та має накопичені збитки у сумі 661 307 тис. грн. (2018: накопичені збитки у сумі 905 222 тис. грн.). Також, станом на 31 грудня 2019 р. поточні зобов'язання Компанії перевищували її поточні активи на 457 052 тис. грн. (2018: 865 550 тис. грн.)

## Соціальні аспекти та кадрова політика

Середньооблікова чисельність штатних працівників облікового складу за 2019 рік склала 64 осіб, з них жінок 58 осіб. Фонд оплати праці: 10243,5 ( без нарахування). У порівнянні з попереднім роком фонд оплати праці збільшився на 1283,4 тис. грн.

Середня кількість працівників у 2019 склала 64 осіб. (2018: 69 осіб). Ключовий управлінський персонал становив 2 особи (2018: 2 особи), з них жінки становили 2 особи (2018: 2 особи).

Працівники Товариства мають відповідний рівень освіти і професійної підготовки. 69% працівників Товариства мають вищу освіту, а 61% працівників мають стаж роботи у галузі більше 10 років, що свідчить про професіоналізм та кваліфікованість кадрового складу Товариства. Наповненість штату підприємства, станом на 01.01.2020р. 84 відсотків. Протягом 2019 року працевлаштовано 4 працівників, звільнено – 8 працівників. Плинність кадрів на Товаристві за 2019 рік складає 12,5%.

Метою кадрової політики ТОВ «Закарпатгаз Збут» є збереження та розвиток ( навчання) кадрового потенціалу (персоналу).

Персонал – динамічний та найскладніший щодо керування ресурс, необхідний для досягнення основної мети та завдань Товариства. Високопрофесійні співробітники - головне його досягнення, яке треба зберігати, розвивати та вміло використовувати для успіху в конкурентній боротьбі.

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 неприємна. 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 2019 році в тренінгах взяли участь понад 17 співробітників.

У Товаристві проводиться робота із резервом кадрів відповідно до «Положення про кадровий резерв ТОВ «Закарпатгаз Збут», затвердженого наказом директора ТОВ «Закарпатгаз Збут»» від 04.04.2019р. №04Нв-11-0419.

Кадровий резерв керівників та старших менеджерів Товариства (далі — кадровий резерв) створюється для заміщення цих посад.

Кадровий резерв формується на посади директора, начальників відділу продажів фізичним та юридичним особам та на посади старших менеджерів із збуту районних відділів продажу відповідно до організаційної структури Товариства.

Щороку в грудні Комісія з підготовки кадрового резерву складає пропозиції з коригування списку резервістів і програм підготовки та подає на затвердження директору Товариства.

Взяти участь у конкурсному відборі до кадрового резерву можуть працівники, які:

- мають досвід роботи за напрямом діяльності — не менше трьох років;
- своєчасно та якісно виконують завдання;
- виконують і перевищують ключові показники ефективності;
- додержують трудової дисципліни;
- систематично підвищують кваліфікацію;
- виявляють сумління, стресостійкість, мають добрі комунікативні й організаторські навички;
- знають сучасні інформаційні технології;
- вирізняються високим рівнем персональної відповідальності;
- лояльні до підприємства;
- додержують норм і правил охорони праці та техніки безпеки.



Стати учасником конкурсу для зарахування до кадрового резерву можна одним із способів:

- кандидат сам висуває свою кандидатуру — заповнює заяву;
- кандидата висуває безпосередній керівник — подає рекомендацію до Комісії;

Мета підготовки резервістів — сформувати в кандидатів на керівні посади необхідні для управлінця ділові й особистісні якості, базу знань і навичок у сфері управління підрозділом чи організацією.

Підготовка резервістів здійснюється згідно з вимогами за посадою та профілем посади. Теоретична підготовка резервіста передбачає:

- вивчення ділової літератури з управління організацією;
- вивчення галузевої літератури;
- відвідування семінарів, курсів, конференцій;
- дистанційне навчання.

Практична підготовка резервіста передбачає:

- стажування в підрозділах;
- керування проектами;
- вирішення окремих виробничих, технічних, економічних та інших завдань на новому рівні компетенцій;
- виконання обов'язків керівника під час його тимчасової відсутності (відпустки, відрядження, хвороба);
- наставницька робота з працівниками-початківцями.

Резервіст працює відповідно до індивідуального плану підготовки, який затверджується Комісією з підготовки кадрового резерву та директором Товариства.

В Товаристві здійснюється ряд заходів морально-психологічного заохочення персоналу, що разом з матеріальними стимулами покликані підвищити зацікавленість співробітників у досягненні головної мети діяльності підприємства - створення позитивного іміджу працівників енерго-компанії, сприяння задоволенню персоналу від роботи на підприємстві. Моральні стимули мобілізують найкращі риси характеру співробітників та підвищують зацікавленість у досягненні кращих особистих результатів роботи.

В рамках заходів соціального захисту співробітників, адміністрація та профспілковий комітет забезпечують організацію різних екскурсійних турів відпочинку для розширення кругозору працівників, з метою оздоровлення працівників надаються абонементи на відвідування басейнів та спорт залів, також надається матеріальної допомоги в зв'язку з укладенням шлюбу, ювілейним днем народження, на лікування, поховання близьких родичів, на оздоровлення до щорічної відпустки згідно Колективного договору. Колективний договір оновлено у 2019р., та затверджено на наступні 5 років.

### **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». Понад 200 тисяч споживачів звернулося у 2019р. до точок контакту. З більш детальною інформацією щодо точок контакту, адрес, телефонів, ПІБ можна ознайомитися на сайті ТОВ «Закарпатгаз Збут» <https://zkgaszbud.104.ua>

ТОВ «Закарпатгаз Збут» у 2019р. вдалося істотно покращити 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.

ON-Line сервіси для дистанційного вирішення в сфері газопостачання:

- особистий кабінет на сайті <https://zkgaszbud.104.ua>
- електронна пошта: [contact@zk.104.ua](mailto: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.bot « 7104ua».
  - мобільний додаток 104Mobile
  - інтелектуальне голосове IVR меню (цілодобово, за номером контакт- центру (0312) 42-47-04).
- Для оплати можна використовувати будь-яку картку, випущену українським банком, яка містить логотип платіжної системи Visa, Visa Electron або MasterCard. Дистанційна форма оплати за газ впроваджена для того, аби спростити та зробити якомога зручнішою для клієнтів процедуру оплати послуг: з газопостачання.

За період з 1 січня 2019р. по грудень 2019р. працівниками точок контакту і Контакт-центру прийнято та опрацьовано понад 156 тисяч звернень від споживачів, зокрема:

Тип звернення	Кількість
Письмові звернення на юридичну адресу Товариства	1 048
Особисті звернення до точок контакту	73 000
Консультації через особистий кабінет, та контакт-центру (щодо заборгованості, тарифів, субсидій, квитанцій, щодо чинного законодавства та інші)	41 931
Інформація про баланс через SMS (7104) та по тарифу	9 381
Звірка особового рахунку	28 757
Консультація, уточнення інформації по акції ТЕ, гарантована ціна	2 221
Актуалізація (Оновлення інформації )	533
<b>Разом:</b>	<b>156871</b>

Клієнтам було надіслано 248 803 повідомлення про борг через SMS, IVR та E-mail.

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.

Споживачам була запропоновано вперше в Україні скористатися послугою купівлі газу на весь опалювальний період за фіксованою ціною, та мінімізувати ризики від сезонних коливань – Акція «Твоя енергонезалежність», якою скористалося понад 1739 клієнтів – фізичних осіб.

### **Претензійно-позовна робота**

Стан проведеної у 2019 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 2019 р. передано матеріалів по 1239 фізичним особам-боржникам для ведення претензійно-позовної роботи (з яких 1126 - в наказному порядку та 113 – у позовному провадженні) на загальну суму 11 512 315,50 грн. заборгованості за спожитий газ та 706 321,65 грн. 3% та інфляційних з них задоволено на користь Товариства 1082 справ - всього на суму: 10 809 962,44 грн. заборгованості та 593 995,07 грн. 3% та інфляційних. Рішення та судові накази, які набрали законної сили, передані на виконання до ДВС».

По юридичним особам-боржникам Товариством подано до суду 6 позовів на суму 515 535,72 грн., з яких 6 позовів задоволено в повному обсязі.

Опис судових справ і неврегульованих претензій поданих у 2019р., відкритих виконавчих проваджень по ТОВ Закарпатгаз Збут

П	Сторони справи	№ справи,	Суть спору	Сума	Стадія розгляду	Прогноз
---	----------------	-----------	------------	------	-----------------	---------

№		Суд		позовних вимог		
1	Позивач – ТОВ Закарпатгаз Збут; Відповідач – ТОВ «Мега птиця»	907/97/19, Господарський суд Львівської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ та штрафних санкцій	429 016,81	Позов задоволено, знаходиться на виконанні приватного виконавця	Очікуємо надходження коштів
2	Позивач - ТОВ "Закарпатгаз Збут"; Відповідач - ТОВ "Гарант-Груп"	907/354/19, Господарський суд Закарпатської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ	20955,52	Позов задоволено у першій інстанції	Після набрання законної сили буде передано на виконання
3	Позивач - ТОВ "Закарпатгаз Збут"; Відповідач - ТОВ "Торгово-промисловий центр"	907/299/19, Господарський суд Закарпатської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ	15023,23	Позов задоволено у першій інстанції	Після набрання законної сили буде передано на виконання
4	Позивач - ТОВ "Закарпатгаз Збут"; Відповідач - ПП "МІБС"	907/591/19, Господарський суд Закарпатської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ	30 321,69	Позов задоволено	Передано на виконання
5	Позивач - ТОВ "Закарпатгаз Збут"; Відповідач – ФОП Кочетова Ю.	907/589/19, Господарський суд Закарпатської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ	13 175,61	Позов задоволено у першій інстанції.	Після набрання законної сили буде передано на виконання
6	Позивач - ТОВ "Закарпатгаз Збут"; Відповідач – ФОП Романіченко О.В.	907/606/19, Господарський суд Закарпатської області	про стягнення заборгованості за спожитий природний газ	7 042,86	Позов задоволено у першій інстанції	Після набрання законної сили буде передано на виконання

У 2019р. 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. Рішення суду про відмову у задоволенні позову НАК «Нафтогаз України» залишене в силі Верховним Судом.

- за позовом НАК «Нафтогаз України» до ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ » про стягнення 1,18 млн. грн. штрафних санкцій за несвоєчасну оплату по договору купівлі –продажу газу (для забезпечення потреб населення) за 2016-2017рр. Рішенням суду першої інстанції відмовлено у задоволенні позову НАК «Нафтогаз України». Рішення оскаржене НАК «Нафтогаз України» до апеляційного суду.

У 2019р. Товариство за договором з АТ «Закарпатгаз» (спеціалізоване підприємство) було передано на відключення 41 170 доручень на відключення боржників на загальну суму боргу 345,2 млн. грн., АТ «Закарпатгаз» було відключено від газопостачання 3 747 споживачів, сума боргу яких 34,2 млн. грн., проти 2 680 відключень у 2018р.



## **Заходи з боротьби з корупцією та хабарництвом**

Політика Компанії 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 2019 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**

#### **Операційні ризики**

- Суттєве зменшення обсягів споживання, падіння ціни на газ на оптовому ринку, а відтак суттєве зменшення тарифної виручки підприємства є важливими питаннями що будуть впливати на діяльність підприємства, оскільки торгівельна націнка ПСО-постачальника обмежена урядовими постановами та не може перевищувати 2,5 % від закупівельної вартості. Тому в умовах дії ПСО-постачання для забезпечення загальносуспільних інтересів - перегляд розміру торгівельної націнки ПСО – постачальників є надзвичайно важливим для ТОВ ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ .

- криза неплатежів по категорії «населення» - через суттєві зміни в законодавстві щодо нарахування житлових пільг у готівковій та безготівковій формі, як наслідок масові нарікання споживачів пільгових категорій про неотримання пільгових коштів на оплату житлово-комунальних послуг, або отримання із значним запізненням, про що Товариство висвітлено на адресу профільного Міністерства.

Основним джерелом доходу ТОВ «Закарпатгаз Збут», відповідно до ліцензійних умов, є тарифна виручка. Через те, що згідно Постанови КМУ за №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 Полішенні, затвердженому вищезазначеною постановою, встановлено, що торговельна надбавка (націнка) постачальника не може перевищувати 2,5 відсотка ціни природного газу на території ліцензованої діяльності.

Однак, вищезазначена постанова діє до 01.05.2020р.

З 01.05.2020р. ТОВ «Закарпатгаз Збут» буде здійснювати постачання природного газу всім категоріям споживачів на загальних умовах за вільними цінами що формуються на ринку природного газу з врахуванням попиту та пропозиції. Завершення перехідного періоду, та дії ПСО – постачальників, ставить під загрозу надійність постачання та забезпечення газом для забезпечення потреб населення, оскільки Правила постачання газу не зобов'язують населення сплачувати авансовий платіж у 100 % за замовлену потужність(транспортування газу), яку для підтвердження номінацій вимагає (на підставі норм Кодексу ГТС) сплачувати Оператор ОКТСУ за затвердженими НЕРЕКП тарифами, а також надання фінансового забезпечення виконання послуг транспортування за вчинення Оператором ОГТСУ з врегулювання добового небалансу - у грошовому вигляді, або у вигляді Банківської гарантії. Враховуючи вказане Товариству необхідно буде залучати значні кредитні кошти для оформлення фінансового забезпечення, а також нести збитки через неможливість у регресному порядку застосувати до побутових споживачів санкції щодо відшкодування вартості добових небалансів, оскільки законодавством не передбачено обов'язок побутових споживачів щомісячно та щодобово замовляти обсяги споживання.

### 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.

Борик Т.Ю.

Токльонюк О.Т.

Метенько О.В.

Блищак В.В.

