

ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ

Товариства з обмеженою відповідальністю «ПРИКАРПАТЕНЕРГОТРЕЙД»

за 2020 РІК

1. Організаційна структура та опис діяльності підприємства

ТОВ «Прикарпатенерготрейд» - постачальник електроенергії для побутових та малих непобутових споживачів Івано-Франківської області та для бізнес-клієнтів по всій території України. Товариство здійснює свою діяльність з постачання електричної енергії на підставі ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, виданої відповідно до постанови НКРЕКП від 14.06.2018 № 429. ТОВ «Прикарпатенерготрейд» у своїй діяльності керується, в першу чергу, потребами і вимогами споживачів, пропонує індивідуальний підхід до кожного клієнта, дозволяє побудувати довгострокові, взаємовигідні партнерські відносини. Стабільність і надійність - основні принципи роботи компанії. Для зручності своїх клієнтів, компанія надає повний спектр послуг і консультацій з питань пов'язаних зі постачання електричної енергії. Високий рівень якості обслуговування та послуг, які надаються клієнту є головним завданням Товариства.

В квітні 2020 року наше Товариство почало діяльність з постачання природного газу на підставі ліцензії № 816 від 15.04.2020р. Ми готові до розвитку та впровадження додаткових видів послуг для забезпечення задоволеності наших клієнтів: впроваджувати і розвивати інформаційні технології, а також новітні комунікаційні і телекомунікаційні системи, тощо.

Система менеджменту якості

ТОВ «Прикарпатенерготрейд» розробило, документально оформило, впровадило та підтримує в діючому (робочому) стані СМЯ відповідно до вимог Міжнародного стандарту ISO 9001.

Дія СМЯ поширюється на всі етапи життєвого циклу продуктів та процесів - від первинного виявлення потреб замовників до кінцевого задоволення їх вимог.

Функціонування і підтримка СМЯ на підприємстві здійснюється за наступних умов:

- Визначені процеси компанії, перелік яких представлений у Матриці процесів верхнього рівня.

- Визначені методи моніторингу, вимірювання і аналізування процесів.

- Встановлені методи, необхідні для забезпечення результативного управління процесами підприємства, які описані у відповідних документах процесів згідно з матрицею процесів.

- Виконується простежування, моніторинг і аналізування процесів.

- Ідентифіковані головні ризики для сталого розвитку Товариства.

- Здійснюється оцінка результативності і безперервного удосконалення процесів.

Мета впровадження СМЯ

ТОВ «Прикарпатенерготрейд» запровадило систему менеджменту якістю з метою поліпшення загальної результативності діяльності та забезпечення основи для сталого розвитку. Потенційні вигоди Товариства від запровадження системи управління якістю:

- здатність постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги замовників, з дотриманням законодавчих та регуляторних вимог;
- підвищення задоволеності зацікавлених сторін;
- урахування ризиків і можливостей, пов'язаних із середовищем і цілями організації;
- здатність демонструвати відповідність установленим вимогам до системи управління якістю.

Органи управління компанії

Вищий орган Товариства – Загальні збори учасників.
Виконавчий орган – Директор Товариства.
Наглядовий (контролюючий) орган - Наглядова рада.

Середня кількість працівників Товариства в 2020 році склала 256 осіб.

2. Результати діяльності

Доходи від основних операцій за звітні періоди (2019 рік та 2020 рік) представлені наступним чином:

- в 2019 році Товариство отримувало доходи від реалізації електроенергії та реалізації послуг. Так чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) в цей період склав 2 938 552 тис. грн.;
- в 2020 році Товариство отримувало доходи від реалізації електроенергії та реалізації природного газу, а також від реалізації послуг. Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) в цей період склав 3 276 414 тис. грн.

Фінансові питання

За 2020 рік чистий прибуток ТОВ «Прикарпатенерготрейд» склав 4 556 тис. грн., а в 2019 рік розмір чистого прибутку був 42 837 тис. грн.

На показники діяльності Товариства за 2020 рік суттєво вплинули наступні фактори:

По - перше, в зв'язку із зміною методики розрахунку вартості е/е на балансуєчому ринку, підприємство зіткнулося з проблемою збитків від діяльності на балансуєчому ринку.

По - друге, з початку 2020 року розпочалося глобальне розповсюдження COVID-19, яке суттєво вплинуло на економічне становище в Україні.

Пандемія внесла зміни і у всі сфери життя Товариства. Довелось запроваджувати нові підходи до організації роботи. ІТ-спеціалістами компанії проведена робота по розширенню функціоналів програмних забезпечень і систем компанії для забезпечення плавного переходу до режиму віддаленої та безперебійної роботи робочих процесів.

По – третє, втрати від відтоку клієнтів призвели до збільшення витрат Товариства.

Робота з клієнтами. Покращення якості послуг

Вже другий рік, як ТОВ «Прикарпатенерготрейд», як і решта українських постачальників живе за правилами нової моделі ринку.

Популярним каналом інформування наших клієнтів та зворотного зв'язку з ними залишається кол-центр компанії. За 12 місяців 2020 у кол-центр звернулося 236,308 тис. раз, що на 23 % більше ніж за аналогічний період минулого року. На одного диспетчера припадало 184 дзвінок за зміну.

У зв'язку із впровадженням карантину різко зросла і кількість звернень Споживачів через персональний кабінет та через поштові надходження. Також забезпечено дистанційний спосіб опрацювання звернень клієнтів через:

- групи по обслуговування непобутових клієнтів через кол-центр;
- централізація обробки звернень;
- вайбер-бот, інтерактивні канали обслуговування.

3. Ліквідність та зобов'язання

Основними завданнями фінансової діяльності ТОВ «Прикарпатенерготрейд» є вибір ефективних та оптимальних форм фінансування основних процесів з метою забезпечення стабільної роботи та прибутковості підприємства. Основою виконання цих завдань є розробка перспективних і поточних фінансових планів підприємства, в яких узагальнюються його доходи і видатки за певний період (рік, квартал, місяць) та чіткий контроль їх виконання. Джерелом фінансування діяльності ТОВ «Прикарпатенерготрейд» в основному є власні кошти, отримані від реалізації послуг постачання електричної енергії споживачам області. У разі недостатньої кількості обігових коштів для поточних потреб, товариство залучає додаткові кошти шляхом отримання банківських кредитів. Для поліпшення ліквідності підприємства, вживаються заходи, що сприяють збільшенню прибутку, а також оптимізації структури капіталу товариства.

Завдання Товариства є підтримка безперервності та гнучкості фінансування шляхом використання умов кредитування, а також залучення позик. Товариство аналізує свої активи та зобов'язання за їх строками погашення та планує свою ліквідність залежно від очікуваних строків виконання зобов'язань за відповідними фінансовими інструментами.

Для управління одночасно ризиком ліквідності та кредитним ризиком широко використовується практика передоплати. Товариство використовує процес детального бюджетування та прогнозу грошових коштів для того, щоб гарантувати наявність адекватних ресурсів для виконання своїх платіжних зобов'язань.

4. Соціальні аспекти та кадрова політика

Інформація про організаційну структуру підприємства

Організаційна структура ТОВ "Прикарпатенерготрейд" у 2020 році складалася з наступних департаментів:

- Департамент взаємодії з клієнтами;
- Департамент з продажу;
- Департамент з фінансів;
- Департамент закупівлі електричної енергії;
- Управління;
- Адміністративного сектору;
- Служби охорони праці.

До структури департаменту взаємодії з клієнтами також належать 10 комерційних відділень з центральним офісом в м. Івано-Франківськ. Комерційні відділення функціонують без права юридичної особи, метою їх діяльності є виконання робіт та заходів щодо обслуговування клієнтів Товариства, укладення договорів зі споживачами електричної енергії та їх виконання.

Кадрова політика

Кадрова політика Товариства у 2020 році була спрямована на утримання персоналу у зв'язку із звільненням працівників для виїзду на заробітки за межі країни або для пошуку іншої вище оплачуваної роботи. Для цього розроблялися заходи щодо підвищення заробітної плати та мотивації працівникам основного бізнес-процесу.

Показник	2020 рік
Середньооблікова чисельність штатних працівників облікового складу, осіб	238
Середня чисельність працівників, що працюють за сумісництвом, осіб	8
Чисельність працівників, які працюють на умовах неповного робочого часу, осіб	2
Частка жінок на керівних посадах	41

Заохочення (мотивацію) працівників

Система оплати праці на підприємстві визначена Положенням «Про преміювання працівників за виконання показників», Положенням «Про преміювання за виконання особливо-важливої роботи (завдання, проекту)», Положенням «Про преміювання працівників за виконання важливих завдань та/або окремих доручень», Положенням «Про встановлення індивідуальної надбавки директора Товариства», Положенням «Про щомісячну надбавку за професійну майстерність». Нематеріальна мотивація застосовується у вигляді: вручення нагород та відзнак, направлення працівників на навчання за рахунок підприємства.

Навчання та освіта персоналу

Протягом 2020 року, не зважаючи на карантинні обмеження, які були запроваджені в зв'язку із поширенням пандемії, кількість працівників, що підвищили кваліфікацію і пройшли зовнішнє навчання, підвищили рівень знань становить 12 працівників.

Охорона праці та безпека

У Товаристві постійно проводиться робота по досягненню встановлених нормативів безпеки, гігієни праці та виробничого середовища та комплексні заходи з запобігання виробничого травматизму: якісне проведення інструктажів з охорони праці і пожежної безпеки, навчання працівників, здійснення постійного керівництва та нагляду за роботою, організація раціонального режиму праці і відпочинку, забезпечення спецодягом, особистими засобами захисту і навчання правилам їх користування, виконання правил експлуатації обладнання, правильний вибір і компонування обладнання у робочих приміщеннях відповідно з нормами та правилами охорони праці і виробничої санітарії.

Робота в умовах пандемії коронавірусу COVID-19

З 31 грудня 2019 року розпочалося глобальне розповсюдження COVID-19, яке суттєво вплинуло на економічне становище як України. Пандемія внесла зміни у всі сфери життя Товариства. Довелось запроваджувати нові підходи до організації роботи. Відділ з інформаційних технологій та автоматизації процесів компанії провів тестування можливостей програмного забезпечення і систем компанії для забезпечення плавного переходу до режиму віддаленої та безперебійної роботи деяких робочих процесів. Завдяки чому, з початку запровадження в Україні в березні 2020 року Товариству вдалось перейти на безперебійний дистанційний режим роботи. Так, було запроваджено проведення нарад у Google Meet, а всі навчання відділень та напрямків запроваджено проводити онлайн. Всі працівники можуть при потребі бути переведені на віддалену роботу з дому.

Окрема увага під час карантину приділялася захисту життя та здоров'я працівників. Компанія взяла на себе фінансові витрати по тестуванню працівників та забезпеченню засобами захисту та дезінфікуючими засобами. Ці заходи однозначно допомогли мінімізувати поширення вірусу в межах компанії. Окрім того, Товариство заявило свою соціальну позицію у боротьбі з пандемією, виділивши кошти на придбання засобів захисту, медобладнання для медичних закладів області.

Незважаючи на карантинні обмеження, нові пандемічні умови, економічну кризу Керівництву вдалось забезпечити безперебійну роботу підприємства, здійснити виконання планів.

5. Ризики

Система управління ризиками Товариства створена для підвищення продуктивності праці, дотримання зовнішніх нормативних вимог, надання послуг із запланованим рівнем якості, підвищення ефективності управління та виконання операцій, формування та підтримки позитивної репутації. Система розроблена, впроваджена і підтримується з урахуванням ризиків і можливостей, пов'язаних із середовищем і цілями Товариства. В компанії сформоване ефективне контрольне середовище, що передбачає високу дисципліну всіх співробітників та розуміння ними своїх функцій та обов'язків. Для управління ризиками у Товаристві постійно здійснюється внутрішній контроль. Внутрішній контроль – це процес, який здійснюється Наглядовою радою. Внутрішній контроль є безперервним і циклічним процесом в складі загальної системи управління Товариством і є складовою частиною системи управління ризиками Товариства. Система внутрішнього контролю охоплює всі напрямки діяльності Товариства, контрольні процедури виконуються постійно у всіх процесах (напрямах діяльності) Товариства, на всіх рівнях управління, зокрема це:

- забезпечення ефективності та результативності діяльності Товариства, збереження активів Товариства;
- дотримання застосованих до Товариства вимог законодавства і локальних нормативних актів Товариства, в тому числі при здійсненні господарської діяльності і веденні бухгалтерського обліку;
- забезпечення достовірності та своєчасності бухгалтерської (фінансової) та іншої звітності.

6. Дослідження та інновації

Завдяки бажанню удосконалюватися, у 2020 році Товариству вдалось впровадити новації, що дозволили стати ближчими до клієнта. Зокрема, розроблено та впроваджено мобільний додаток чат-бот у Viber, де можна отримати інформацію про суму до оплати, про заборгованість, субсидії та оплатити рахунок. Щомісячно цим додатком користується близько 36 900 побутових споживачів.

Запущено в експлуатацію сервіс «FossDoc», який дозволив пришвидшити і спростити процес документообігу всередині товариства: подання, погодження внутрішньо-нормативних документів, контроль по договірних відносинах (погодження оплат і відслідкування оплат) тощо.

Працівники служби обслуговування ІТ, в період обмежених можливостей та дотримання карантинних заходів, створили технічну можливість працівникам компанії працювати дистанційно, долучилися до виконання завдання по організації та технічній підтримці проведення онлайн дистанційних нарад, слухань і презентацій як між внутрішнім персоналом підрозділів компанії, так і зовнішніми партнерами, органами контролю та місцевого самоврядування.

7. Перспективи розвитку

ТОВ "Прикарпатенерготрейд" єдиний Постачальник електроенергії на території Івано-Франківської області, який на основі покладених на нього спеціальних обов'язків здійснює надання послуг із забезпечення доступності електричної енергії для побутових споживачів.

З метою покращення якості обслуговування споживачів та для підвищення ефективності підприємства, Товариство впроваджує:

- ІТ-продукти для роботи на оптовому ринку;
- новий білінг (з функціоналом діяльності в умовах вільного ринку та новим персональним кабінетом);
- контакт-центр;
- кол-центр.

Товариство отримало звання "Компанія року-2019" за версією Всеукраїнського галузево-аналітичного центру й Асоціації економічного співробітництва та розвитку підприємництва. Номінацію присудили за результатами дослідження, під час якого вивчили показники понад 300 компаній. За підсумками дослідження Товариство увійшло до списку:

- надійних та інвестиційно привабливих підприємств України 2019
- кращих постачальників товарів і послуг (напрямок – торгівля електроенергією).

ТОВ «Прикарпатенерготрейд» - це не просто постачальник, а надійний партнер із впевненою позицією на ринку та позитивною динамікою розвитку.

**Директор
ТОВ «Прикарпатенерготрейд»**

**Директор фінансовий
ТОВ «Прикарпатенерготрейд»**



Дацко О.Б.

Жарківський С.М.