

**Фінансові розрахунки для законопроекту  
«Про енергетичного омбудсмена»**

## **Офіс з фінансового та економічного аналізу у Верховній Раді України**

01025, Україна, м. Київ

вул. Велика Житомирська, 11, офіс 620

тел. +38 044 255 92 31

info@feao.org.ua

www.feao.org.ua

www.facebook.com/feao.vru/

У цій публікації проведено аналіз проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена» щодо прогнозних розрахунків орієнтовного кошторису Офісу енергетичного омбудсмена на 2018–2020 рр., який має бути створений в Україні в рамках приведення українського законодавства у сфері енергетики та комунальних послуг у відповідність до європейських норм. Розрахунок не є вичерпним та може бути доповнений у разі визначення додаткових статей витрат Офісу, створення територіальних представництв або змін у моделі діяльності Офісу. У публікації також наведено досвід європейських країн з розгляду звернень громадян та механізмів встановлення плати за розгляд скарг офісами енергетичного омбудсмена.

Офіс з фінансового та економічного аналізу у Верховній Раді України створено в рамках проекту, що імплементується консорціумом партнерів, адмініструється Вестмінстерською фундацією за демократію (WFD) та фінансується програмою «Підтримка реформи управління державними фінансами» Німецького товариства міжнародного співробітництва (GIZ) за дорученням Федерального міністерства економічної співпраці та розвитку Німеччини (BMZ) та Міністерства Великобританії з питань міжнародного розвитку (DfID). Завдання Офісу полягає в посиленні ефективності та якості економічного й фінансового законодавства, яке розробляє й ухвалює Верховна Рада України, та підвищенні рівня використання наявної в Україні фінансової інформації для здійснення ефективного нагляду за діяльністю уряду.

Передрук цього матеріалу авторизований. Дозвіл на використання або передрук тексту необхідно отримати напряму від власників прав.

Підготували: к. е. н. Алла Іващенко, Ганна Царенко.

За заг. редакцією В. М. Мазярчука.

Думки, висловлені в матеріалах автора (ів), необов'язково відображають точку зору ОФЕА, його працівників або представників наглядової ради.

Автори не є співробітниками, не консультують, не володіють акціями та не отримують фінансування від жодної компанії чи організації, яка мала б користь від цього матеріалу, а також жодним чином з ними не пов'язані.

© Офіс з фінансового та економічного аналізу у Верховній Раді України, 2017

## Зміст

1. Розрахунок орієнтовного річного кошторису офісу енергетичного омбудсмена згідно з визначеними компетенціями .....	4
1.1. Основні положення проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена» щодо визначення компетенції енергетичного омбудсмена в Україні .....	4
1.2. Загальний висновок щодо розрахунків кошторису на 2018–2020 рр. ....	6
1.3. Розрахунок витрат на утримання Офісу енергетичного омбудсмена .....	6
1.4. Розрахунок кількості службовців Офісу енергетичного омбудсмена .....	10
1.4.1. Структура працівників Офісу .....	10
1.4.2. Кількість службовців, зайнятих у розгляді спорів .....	11
2. Розрахунок достатнього розміру внесків на регулювання для утримання офісу енергетичного Омбудсмена .....	14
3. Плата за скаргу до енергетичного омбудсмена .....	16
3.1. Великобританія .....	16
3.2. Франція .....	16
3.3. Німеччина .....	17
3.4. Австрія.....	17

## 1. РОЗРАХУНОК ОРІЄНТОВНОГО РІЧНОГО КОШТОРИСУ ОФІСУ ЕНЕРГЕТИЧНОГО ОМБУДСМЕНА ЗГІДНО З ВИЗНАЧЕНИМИ КОМПЕТЕНЦІЯМИ

### 1.1. Основні положення проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена» щодо визначення компетенції енергетичного омбудсмена в Україні

Основна компетенція енергетичного омбудсмена – захист прав споживачів товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг належної якості в достатній кількості за економічно обґрунтованими цінами.

До енергетичного омбудсмена можуть звертатися:

- фізичні особи;
- суб'єкти мікропідприємництва, які купують товари, послуги у сферах енергетики та комунальних послуг для власного споживання.

#### Порядок розгляду спорів енергетичним омбудсменом

Звернення до енергетичного омбудсмена може подаватися за допомогою:

1. системи подання звернень споживачів в електронному вигляді на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена;
2. шляхом надсилання електронного повідомлення на офіційну електронну адресу енергетичного омбудсмена;
3. на матеріальних носіях засобами поштового зв'язку (поштові листи);
4. засобами телефонного зв'язку.

До омбудсмена можна звертатися у випадках, коли споживач має проблему з постачальником енергетичних або комунальних послуг і він уже звертався до нього для її вирішення, проте рішення постачальника не задовольнило споживача. Обов'язково повинно бути підтвердження факту звернення до суб'єкта господарювання не менш як за 30 днів до моменту звернення до енергетичного омбудсмена, але не пізніше одного року з моменту ознайомлення споживача з ухваленим суб'єктом господарювання рішенням.

**Сфера діяльності енергетичного омбудсмена (див. табл. 1)**

Таблиця 1

**Компетенції енергетичного омбудсмена за напрямками діяльності**

Електроенергетика	Газовий сектор	Сфера теплопостачання	Сфера централізованого водопостачання та водовідведення
- укладання, розірвання, переоформлення договорів про надання послуг з електропостачання; - розрахунки споживачів за спожиту електричну енергію та надані послуги; - якість надання послуг споживачам електричної енергії;	- укладання, розірвання, переоформлення договорів про надання послуг з газопостачання; - розрахунки споживачів за	- укладання, розірвання, переоформлення договорів про надання послуг з теплопостачання; - розрахунки споживачів за	- укладання, розірвання, переоформлення договорів про надання послуг з водопостачання та водовідведення; - розрахунки

<ul style="list-style-type: none"> <li>- облік спожитої електричної енергії;</li> <li>- дотримання правил користування товарами та послугами на роздрібному електроенергетичному ринку;</li> <li>- відключення від електричних мереж споживачів;</li> <li>- відновлення електропостачання споживачам;</li> <li>- доступ до електричних мереж;</li> <li>- зміни постачальника електроенергії;</li> <li>- приєднання до електричних мереж, продаж, облік та розрахунки за електричну енергію, що вироблена з відновлюваних джерел енергії приватними домогосподарствами.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>спожитий природний газ та надані послуги з газопостачання;</li> <li>- якість надання послуг споживачам природного газу;</li> <li>- облік спожитого природного газу;</li> <li>- відключення від газових мереж споживачів;</li> <li>- відновлення газопостачання;</li> <li>- зміни постачальника газу.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>надані послуги з теплопостачання;</li> <li>- якість надання послуг споживачам теплової енергії;</li> <li>- облік наданих послуг з централізованого опалення.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>споживачів за надані послуги з водопостачання та водовідведення;</li> <li>- якість надання послуг споживачам послуг водопостачання та водовідведення;</li> <li>- облік наданих послуг з централізованого постачання холодної води та водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем).</li> </ul>
---	--	--	--

### Рішення енергетичного омбудсмена

Результатом розгляду енергетичним омбудсменом звернення споживача може бути:

- закриття розгляду спірного питання;
- направлення суб'єкту господарювання рішення про припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідній сфері та поновлення прав і законних інтересів споживача.

Рішення є обов'язковим.

### Терміни розгляду та оплата

Строк розгляду спору не повинен перевищувати 30 днів з моменту отримання звернення з усіма супровідними документами і до дня оголошення вирішення спору. Енергетичний омбудсмен може ухвалювати рішення про продовження цього строку не більш ніж на 30 днів у випадку значної складності спору.

Через 30 днів після ухвалення рішення енергетичним омбудсменом відповідний суб'єкт господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг, повідомляє енергетичного омбудсмена про виконання погодженого зі споживачем рішення. Ненадання такої інформації тягне за собою адміністративну відповідальність.

Послуги енергетичного омбудсмена є безкоштовними.

### Висновки щодо компетенцій енергетичного омбудсмена

До енергетичних омбудсменів можуть звертатися побутові споживачі та малі бізнес-споживачі. Перед тим, як звернутися зі скаргою до омбудсмена, споживач повинен звернутися до компанії-постачальника і в разі незгоди з її рішенням звернутися до омбудсмена.

Існують визначені терміни звернень до омбудсменів, як правило, від 1 до 12 місяців. Є обмеження щодо кола питань (див. табл. 1), з яких омбудсмени виносять рішення. Питання, які знаходяться у виключній компетенції Регулятора, не є предметом розгляду Офісу омбудсмена.

Терміни розгляду скарг досить короткі (до 30 днів). Розгляд скарг безкоштовний.

## 1.2. Загальний висновок щодо розрахунків кошторису на 2018–2020 рр.

Орієнтовний бюджет Офісу енергетичного омбудсмена може становити **близько 40 млн грн** на рік (див. табл. 2) за умов:

- збереження поточної кількості звернень споживачів до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП);
- європейського досвіду витрат часу працівників Офісу енергетичного омбудсмена на розгляд одного звернення/спору;
- посадових окладів, визначених у ст. 18 проекту закону «Про енергетичного омбудсмена»;
- збереження інших статей витрат на визначеному рівні.

Бюджет Офісу може бути більшим у випадку наявності додаткових витрат, наприклад:

- створення бази даних звернень споживачів та відстеження процесу їх обробки;
- створення контакт-центру для прийняття звернень споживачів;
- створення сайту Офісу;
- врахування премій та надбавок працівникам Офісу.

Таблиця 2

**Орієнтовний кошторис Офісу енергетичного омбудсмена**

	<b>1-й рік (2018)</b>	<b>2-й рік (2019)</b>	<b>3-й рік (2020)</b>
Витрати на рік, млн грн	37,1	40	42,3

**Джерело:** власні розрахунки (таблиці 3-7).

Більш детальні розрахунки див. у наступних розділах.

## 1.3. Розрахунок витрат на утримання Офісу енергетичного омбудсмена

Витрати на КЕКВ<sup>1</sup> 2110<sup>2</sup> «Заробітна плата» та КЕКВ 2120 «Нарахування на оплату праці» розраховані на основі посадових окладів, визначених у ч. 3 ст. 18 проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена». Детальний розрахунок див. у табл. 3.

Витрати на КЕКВ 2210-2800 розраховані на основі бюджету НКРЕКП у 2016 році<sup>3</sup>. Загальна сума витрат по кожній статті була розділена на кількість співробітників НКРЕКП<sup>4</sup> (464 особи), відповідні величини помножені на орієнтовну кількість співробітників Офісу енергетичного омбудсмена (60 співробітників – розрахунок див. у розділі 1.4). Фактичні витрати бюджету НКРЕКП за 2016 рік на період 2018–2020 рр. скориговані на прогнозні індекси інфляції<sup>5</sup> (на 2017 рік – 1,08; 2018 – 1,06; 2019 та 2020 – 1,05).

<sup>1</sup> Код економічної класифікації видатків бюджету.

<sup>2</sup> Наказ Міністерства фінансів України №0456-12 «Про затвердження Інструкції щодо застосування економічної класифікації видатків бюджету та Інструкції щодо застосування класифікації кредитування бюджету» від 04.04.2017 р. Отримано з: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0456-12>

<sup>3</sup> Інформація про бюджет Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг за 2016 рік. Отримано з: <http://www.nerc.gov.ua/?id=23880>

<sup>4</sup> Звіт про виконання паспорта бюджетної програми НКРЕКП станом на 1 січня 2017 року. Отримано з: [http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/fin\\_resysr/Zvit-biudget\\_passport-2016.pdf](http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/fin_resysr/Zvit-biudget_passport-2016.pdf)

<sup>5</sup> Постанова НБУ №541 «Про основні засади грошово-кредитної політики на 2016–2020 роки» від 18.08.2015 р. Отримано з: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0541500-15>

Витрати в перший рік по КЕКВ 2210 «Предмети, матеріали, обладнання, інвентар тощо» суттєво більші за витрати по цьому коду в наступні роки, оскільки були враховані витрати на обладнання робочих місць працівників (див. розрахунки в табл. 5).

У табл. 3 представлено орієнтовний розрахунок щорічних витрат Офісу енергетичного омбудсмена. Згідно з розрахунками кошторис може скласти 37–42 млн грн на рік. Слід зауважити, що видатки можуть бути більшими за умови проведення додаткових заходів, таких як створення бази даних звернень споживачів, контакт-центру для обробки звернень тощо.

Таблиця 3

**Орієнтовний розрахунок щорічних витрат Офісу енергетичного омбудсмена\***

КЕКВ	Стаття витрат	Витрати на 1 особу, грн	1-й рік (2018), грн*	2-й рік (2019), грн*	3-й рік (2020), грн*
2110	Заробітна плата**	-	28 592 640	32 048 640	33 984 000
2120	Нарахування на оплату праці (єдиний соціальний внесок 22%)	-	6 290 381	7 050 701	7 476 480
2210	Предмети, матеріали, обладнання, інвентар	1250	1 679 422	304 529	319 756
2240	Оплата послуг (окрім комунальних)	3982	273 516	287 191	301 551
2250	Видатки на відрядження	429	29 467	30 941	32 488
2270	Оплата комунальних послуг та енергоносіїв	2630	180 649	189 682	199 166
2800	Інші поточні видатки	377	25 895	27 190	28 550
	<b>Усього щорічних витрат, грн</b>	<b>-</b>	<b>37 071 970</b>	<b>39 938 874</b>	<b>42 341 990</b>

**Примітки:**

\* Щорічні витрати визначено з розрахунку загальної орієнтовної кількості співробітників Офісу 60 осіб. Детальний розрахунок орієнтовної кількості співробітників див. у розділі 1.4.

\*\* Заробітну плату для Офісу енергетичного омбудсмена розраховано на основі розміру мінімальної заробітної плати на 2018–2020 рр. відповідно до проекту постанови «Про основні напрями бюджетної політики на 2018–2020 роки»<sup>6</sup> №6591 від 15.06.2017 р.

**Джерела:** власні розрахунки на основі інформації про бюджет НКРЕКП за 2016 рік<sup>3</sup>, Звіту про виконання паспорта бюджетної програми НКРЕКП станом на 01.01.2017 р.<sup>4</sup>, Постанови ВРУ №6591 «Про основні напрями бюджетної політики на 2018–2020 роки»<sup>6</sup>.

**Витрати на заробітну плату**

Витрати на заробітну плату є найбільшою статтею витрат і становлять 77–80% від загальної суми кошторису. Згідно з ч. 3 ст. 18 проекту закону «Про енергетичного омбудсмена» встановлюються такі посадові оклади енергетичному омбудсмену, заступникам енергетичного омбудсмена та працівникам

<sup>3</sup> Інформація про бюджет Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг за 2016 рік. Отримано з: <http://www.nerc.gov.ua/?id=23880>

<sup>4</sup> Звіт про виконання паспорта бюджетної програми НКРЕКП станом на 1 січня 2017 року. Отримано з: [http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/fin\\_resysy/Zvit-biudget\\_passport-2016.pdf](http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/fin_resysy/Zvit-biudget_passport-2016.pdf)

<sup>6</sup> Постанова ВРУ №6591 «Про основні напрями бюджетної політики на 2018–2020 роки», зареєстрована 15.06.2017 р. Отримано з: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/DH53300A.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/DH53300A.html)

Офісу енергетичного омбудсмена відповідно до розміру мінімальної заробітної плати (далі – МЗП), визначеної законом про Державний бюджет України на відповідний рік:

- енергетичний омбудсмен – 30;
- заступник енергетичного омбудсмена – 20;
- працівники секретаріату енергетичного омбудсмена – від 5 до 15.

При цьому до розрахунку витрат на заробітну плату не включені надбавки, премії та інші виплати енергетичному омбудсмену, його заступникам та працівникам Офісу. Відповідно до ч. 4 ст. 18 проекту закону «Про енергетичного омбудсмена» енергетичному омбудсмену та заступникам енергетичного омбудсмена можуть встановлюватися місячна або квартальна премія за відмінне виконання службових обов’язків.

Відповідно до ч. 7 ст. 19 проекту закону «Про енергетичного омбудсмена» розмір та порядок встановлення надбавок, премій, інших виплат працівникам секретаріату Офісу енергетичного омбудсмена визначаються Законом України «Про державну службу» від 10.12.2015 р.

Загальна кількість співробітників Офісу була розрахована на рівні близько 60 осіб з урахуванням:

- кількості поточних звернень споживачів до НКРЕКП (близько 5–6 тис. на рік);
- припущення, що Офіс енергетичного омбудсмена братиме до розгляду всі звернення, які надходять зараз до відповідних відділів НКРЕКП, окрім тих, що виникають на оптових ринках;
- європейського досвіду витрат часу на розгляд одного звернення.

Більш детальний розрахунок див. у розділі 1.4 «Розрахунок кількості службовців Офісу енергетичного омбудсмена» цього документа.

Розрахунок загальних витрат на заробітну плату наведено у табл. 4.

Таблиця 4

**Розрахунок заробітної плати працівників Офісу енергетичного омбудсмена на 2018 рік**

Посада	Кількість МЗП згідно з проектом закону	МЗП з 1 січня 2018 року, грн	Посадовий оклад 1 особи, грн/міс.	Заробітна плата 1 особи на рік, грн	Загальна сума заробітної плати на рік, грн, 60 осіб
Енергетичний омбудсмен (голова Офісу)	30	3 723	111 690	1 340 280	1 340 280
Заступник енергетичного омбудсмена	20	3 723	74 460	893 520	1 787 040
Працівники секретаріату*	10	3 723	37 230	446 760	25 465 320
<b>Усього заробітної плати</b>					<b>28 592 640</b>

**Примітка:**

\*Зарплата працівників секретаріату розрахована за середнім розміром на рівні 10 МЗП (у законопроекті визначено діапазон 5–10 МЗП). До розрахунку витрат на заробітну плату не включені надбавки, премії та інші виплати енергетичному омбудсмену, його заступнику та працівникам секретаріату.



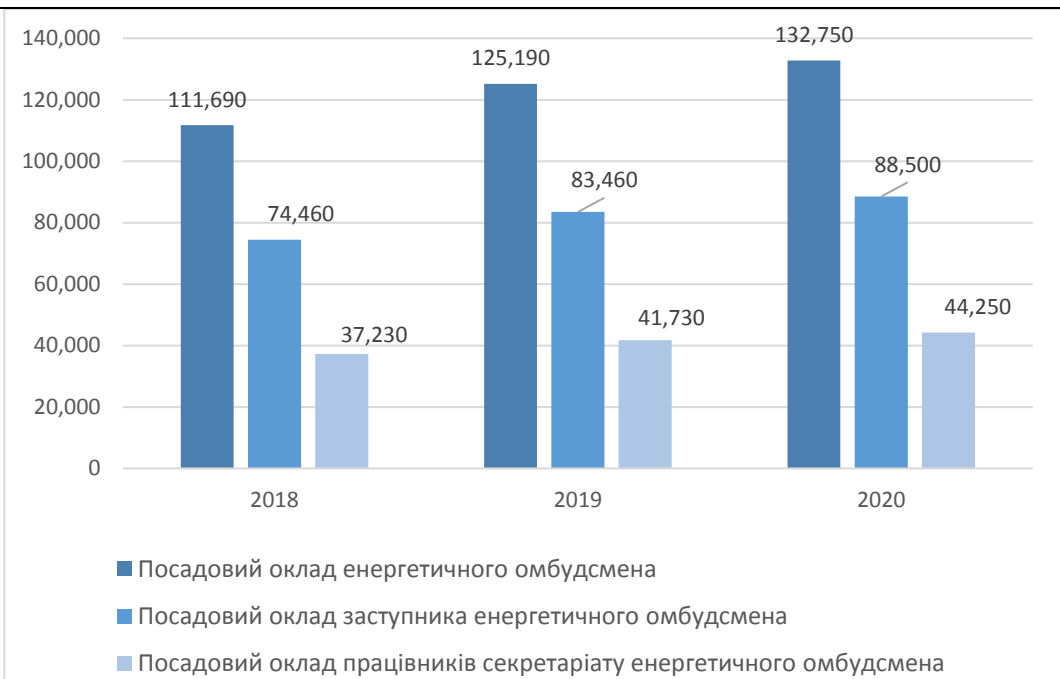
**Джерело:** ч. 3 ст. 18 проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена», Постанова ВРУ №6591 «Про основні напрями бюджетної політики на 2018–2020 роки»<sup>6</sup>.

Прогнозна динаміка посадових окладів енергетичного омбудсмена, його заступників та працівників секретаріату Офісу енергетичного омбудсмена на 2018–2020 представлена на рис. 1.

**Рис. 1**

Посадові оклади енергетичного омбудсмена та працівників Офісу, грн

**Джерело:** власні розрахунки на основі Постанови ВРУ №6591<sup>6</sup>



### **Нарахування на фонд оплати праці**

Нарахування на фонд оплати праці – це сплата єдиного соціального внеску, що становить 22% від фонду оплати праці. Ця стаття витрат займає більш ніж 17% від загальної суми кошторису.

### **Інші витрати**

Інші витрати становлять близько 1% від загальної суми річного кошторису Офісу. Це видатки на предмети, обладнання, інвентар, оплату комунальних послуг, відрядження тощо.

Витрати за КЕКВ 2120 «Предмети, матеріали, обладнання, інвентар тощо» в перший рік роботи Офісу будуть більшими за середньорічні витрати за цим кодом протягом наступних років через необхідність придбати меблі та обладнання для організації робочих місць працівників Офісу енергетичного омбудсмена. Розрахунок витрат у перший рік роботи Офісу енергетичного омбудсмена див. у табл. 5.

<sup>6</sup> Постанова ВРУ №6591 «Про основні напрями бюджетної політики на 2018–2020 роки», зареєстрована 15.06.2017 р. Отримано з: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/DH53300A.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/DH53300A.html)

## Витрати на обладнання робочих місць у перший рік роботи Офісу

Предмети витрат	Витрати на 1 працівника, грн	Витрати на 60 працівників, грн
Стіл	1000	60000
Стілець	700	42000
Ноутбук/комп'ютер (системний блок, монітор, клавіатура та мишка)	10 000	600000
Ліцензована операційна система Windows 7 або Windows 10	4000	240000
Ліцензований Microsoft Office для дому та бізнесу 2016	6000	360000
Ліцензійне антивірусне програмне забезпечення	500	30000
Багатофункціональний пристрій – один на 5 працівників	5000	60000
<b>Усього витрат</b>	<b>27 200</b>	<b>1 392 000</b>

**Джерела:** дані системи ProZorro, веб-сайтів rozetka.com, moyo.ua, microsoftstore.com, products.office.com станом на липень 2017 р.

Слід зазначити, що загальний кошторис Офісу омбудсмена може бути більшим за умови проведення додаткових заходів, наприклад активного інформування споживачів про діяльність енергетичного омбудсмена тощо.

#### 1.4. Розрахунок кількості службовців Офісу енергетичного омбудсмена

Офіс енергетичного омбудсмена буде складатися зі службовців, що розглядають спори, а також персоналу, зайнятого в управлінні службою, функціях адміністративної підтримки Офісу, інформуванні, спеціалістів з інформаційних технологій (IT), фінансових менеджерів та менеджерів з підбору персоналу (HR).

##### 1.4.1. Структура працівників Офісу

Відповідно до досвіду служб енергетичного омбудсмена Франції, Великобританії та Ради бізнес-омбудсмена в Україні 55–65% працівників зайняті у вирішенні спорів, а решта 45–35% – в управлінні, підтримці Офісу та інформуванні (див. табл. 6).

**Структура працівників секретаріату служб енергетичного омбудсмена у Франції, Великобританії та Ради бізнес-омбудсмена в Україні**

	Служба енергетичного омбудсмена у Франції, кінець 2015 року <sup>7</sup>		Служба послуг енергетичного омбудсмена у Великобританії, кінець 2016 року <sup>8</sup>		Рада бізнес-омбудсмена в Україні станом на 01.02.2017 року <sup>10</sup>	
	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
<b>Усього працівників</b>	41	100	377	100	22	100
Вирішення спорів	27	65	245*	65	12	55
Управління і підтримка діяльності	6	15	72	19	9**	41
Інформування	7	20	60	16	1	1

**Примітки:**

\* У Великобританії енергетичний омбудсмен є частиною Служби омбудсмена, яка надає послуги з незалежного вирішення спорів у сферах енергетики, комунікації та прав власності. У 2016 році кількість розглянутих спорів у всіх сферах становила 72 652<sup>8</sup>, у сфері енергетики – 41 622<sup>9</sup> спори, або 57 % від загальної кількості спорів. Загальна кількість службовців у 2016 фінансовому році становила 662 особи. Робимо припущення, що близько 35% персоналу Служби зайняті в управлінні та адміністративній підтримці Служби, а також інформуванні споживачів. Відповідно,  $0,65 \cdot 662 = 430$  службовців займалися розглядом спорів у всіх сферах. Також припускаємо, що розгляд спорів у всіх сферах займає приблизно однакову кількість часу, і розраховуємо кількість службовців, які займалися розглядом спорів у сфері енергетики:  $0,57 \times 430 = 377$  службовців.

\*\* В управлінні і підтримці Ради бізнес-омбудсмена зайняті<sup>10</sup>: 1 – голова Ради, 2 – заступники голови, 1 – адміністративний менеджер, 1 – менеджер з інформаційних технологій, 1 – адміністративний менеджер, 1 – асистент бізнес-омбудсмена, 1 – реєстраційний, 1 – водій.

При створенні Офісу енергетичного омбудсмена в Україні може бути слушним врахування європейського досвіду щодо затрат часу на розгляд одного спору, структури працівників служби, а також встановлення критеріїв, за якими Офіс братиме звернення до розгляду.

#### **1.4.2. Кількість службовців, зайнятих у розгляді спорів**

Кількість службовців, необхідних для розгляду спорів, залежить від кількості звернень, які розглядатиме Офіс, а також часу, який витрачає один службовець на розгляд звернення.

<sup>7</sup> The National Energy Ombudsman. 2015 Activity Report. Retrieved from: [http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user\\_upload/Publications/UK\\_RA\\_MNE\\_2015VF.pdf](http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user_upload/Publications/UK_RA_MNE_2015VF.pdf)

<sup>8</sup> Annual Review January to December 2016 Ombudsman Services. Retrieved from: <https://www.ombudsman-services.org/docs/default-source/annual-reports/os-report-2016.pdf?sfvrsn=4>

<sup>9</sup> Energy Sector Report January to December 2016 Ombudsman Services. Retrieved from: <https://www.ombudsman-services.org/docs/default-source/annual-reports/energy-sector-report-2016.pdf?sfvrsn=2>

<sup>10</sup> Структура Ради бізнес-омбудсмена в Україні. Отримано з: <https://boi.org.ua/about/ombudsman>

У 2015 році НКРЕКП розглянула 6 223<sup>11</sup> звернення споживачів, у 2016 році – 6 007<sup>4</sup> звернень. Згідно до примітки НКРЕКП<sup>4</sup> непропорційне зростання цін та тарифів на енергоносії порівняно з ростом соціальних стандартів зумовлює посилення соціальної напруги та призводить до великої кількості звернень населення.

Зараз відповідями на звернення та скарги споживачів у НКРЕКП займається 15 осіб<sup>12</sup> у трьох відділах:

- у сфері електроенергетики – відділ забезпечення захисту прав споживачів Управління роздрібного ринку електричної енергії – 5 осіб;
- у сфері постачання тепла – відділ регулювання відносин із споживачами Департаменту із регулювання відносин у сфері тепlopостачання – 5 осіб;
- у сфері централізованого водопостачання і водовідведення – відділ регулювання відносин із споживачами Департаменту із регулювання відносин у сфері централізованого водопостачання та водовідведення – 5 осіб.

Це означає, що в Україні за поточного стану в НКРЕКП один службовець відповідає в середньому на 400 звернень громадян на рік, у той час як у Франції та Великобританії на одного службовця припадає розгляд у середньому 160 спорів на рік (див. табл. 7). Значне перевищення кількості спорів, що розглядаються однією людиною в Україні, може негативно позначатися на якості розгляду звернень.

Таблиця 7

**Розрахунок кількості спорів/звернень, які розглядає один службовець служб енергетичного омбудсмена у Великобританії та Франції, а також відповідних відділів НКРЕКП в Україні**

	Великобританія, 2016 фінансовий рік <sup>9</sup>	Франція <sup>8</sup> , 2015 рік	Україна, НКРЕКП <sup>12</sup>	
			2015 рік <sup>11</sup>	2016 рік <sup>4</sup>
Кількість спорів, які розглядає протягом року 1 службовець	170	154	415	400
Загальна кількість службовців	245 службовців, які займаються розглядом спорів у сфері енергетики	27*	15	15
Кількість розглянутих спорів	41 622 спори у сфері енергетики, або 57% від загальної кількості спорів, які розглядає Служба*	4 159	6 223	6 007

**Примітки:**

<sup>11</sup> Звіт про виконання паспорта бюджетної програми НКРЕКП станом на 1 січня 2016 року. Отримано з: [http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Catalog3/Zvit-biudget\\_passport-2015.pdf](http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Catalog3/Zvit-biudget_passport-2015.pdf)

<sup>4</sup> Звіт про виконання паспорта бюджетної програми НКРЕКП станом на 1 січня 2017 року. Отримано з: [http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/fin\\_resysy/Zvit-biudget\\_passport-2016.pdf](http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/fin_resysy/Zvit-biudget_passport-2016.pdf)

<sup>12</sup> Організаційна структура НКРЕКП. Отримано з: [http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Catalog6//Stryktyra-n223\\_NKREKP\\_2016.pdf](http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Catalog6//Stryktyra-n223_NKREKP_2016.pdf)

<sup>9</sup> Energy Sector Report January to December 2016 Ombudsman Services. Retrieved from: <https://www.ombudsman-services.org/docs/default-source/annual-reports/energy-sector-report-2016.pdf?sfvrsn=2>

<sup>8</sup> The National Energy Ombudsman. 2015 Activity Report. Retrieved from: [http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user\\_upload/Publications/UK\\_RA\\_MNE\\_2015VF.pdf](http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user_upload/Publications/UK_RA_MNE_2015VF.pdf)

\* Загальна кількість службовців у Службі енергетичного омбудсмена Франції становила 41 особу станом на 31.12.2015 р. З них 65% були зайняті вирішенням спорів (28 службовців), 20% – інформуванням споживачів (7 осіб) і 15% – управлінням і підтримкою діяльності офісу (6 осіб).

Припустимо, Офіс енергетичного омбудсмена розглядатиме більшість звернень, які зараз розглядає НКРЕКП, окрім тих, що виникають на оптових ринках енергетики та комунальних послуг, але при цьому передбачається збільшення звернень від фізичних осіб та суб'єктів мікропідприємництва щодо врегулювання спорів у сфері енергетики та комунальних послуг. Враховуючи досвід провідних європейських країн щодо середньої кількості розглянутих спорів на одного службовця на рік, в Україні при загальній кількості звернень близько 6 тис. щороку для їх якісного розгляду необхідно 38–40 службовців-працівників секретаріату енергетичного омбудсмена та 20–22 особи, зайняті в управлінні, підтримці діяльності Офісу та інформуванні (голова, 2 заступники, спеціалісти з фінансів, комунікацій, HR та адміністративний менеджер), усього – 60 працівників Офісу енергетичного омбудсмена.

## **2. РОЗРАХУНОК ДОСТАТНЬОГО РОЗМІРУ ВНЕСКІВ НА РЕГУЛЮВАННЯ ДЛЯ УТРИМАННЯ ОФІСУ ЕНЕРГЕТИЧНОГО ОМБУДСМЕНА**

У ч. 1 ст. 17 проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена» вказано, що фінансування Офісу здійснюється за рахунок надходження до спеціального фонду Державного бюджету України внесків на регулювання, які сплачуються суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг<sup>13</sup>, відповідно до ст. 13 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» або з інших, не заборонених законом джерел.

Згідно з ч. 3 ст. 2 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» ставка внеску на регулювання не може перевищувати 0,1% чистого доходу платника внесків на регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг за попередній квартал.

Щоб визначити достатній розмір внесків на регулювання для утримання Офісу енергетичного омбудсмена, необхідна інформація про річний дохід суб'єктів господарювання у сферах енергетики та комунальних послуг. Постановою НКРЕКП №491 «Про затвердження Порядку розрахунку та встановлення ставки внесків на регулювання»<sup>14</sup> від 22.09.2016 р. затверджено методику визначення ставки внесків на регулювання, механізм сплати сум внесків на регулювання та порядок актуалізації реєстру суб'єктів господарювання, які провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Відповідно до Обґрунтування до прийняття постанови НКРЕКП «Про затвердження планової ставки внесків на регулювання»<sup>15</sup> розмір чистого доходу платників внеску на регулювання від діяльності у сферах енергетики та комунальних послуг за 2016 рік становив 617 млрд грн. НКРЕКП розрахувала проект свого кошторису на 2018 рік розміром 398,5 млн грн. Планова ставка внесків на регулювання складає 0,065%. Відповідно до ч. 2 ст. 17 проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена» на фінансування Офісу енергетичного омбудсмена спрямовується не більше 0,01 % усього обсягу регуляторних внесків.

Зважаючи, що на 2018 рік прогнозний кошторис Офісу енергетичного омбудсмена становитиме 37,1 млн грн, для НКРЕКП доцільно збільшити ставку регуляторних внесків на 0,005% з урахуванням необхідності фінансування Офісу енергетичного омбудсмена, яка становитиме 0,07% від чистого доходу платників внеску на регулювання від діяльності у сферах енергетики та комунальних послуг.

Окрім того, при розрахунку ставки регуляторних внесків для означених компаній НКРЕКП у майбутніх періодах слід враховувати не тільки власний проект кошторису, а й проект кошторису Офісу

---

<sup>13</sup> Перелік суб'єктів господарювання визначається у ст. 2 Закону України №1540-19 від 22.09.2016 р. «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг». Отримано з: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1540-19>

<sup>14</sup> Постанова НКРЕКП №491 «Про затвердження Порядку розрахунку та встановлення ставки внесків на регулювання» від 22.09.2016 р. Отримано з: <http://www.nerc.gov.ua/?id=24642>

<sup>15</sup> Обґрунтування до прийняття постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження планової ставки внесків на регулювання» від 28.04.2017 р. Отримано з: [http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Materialy\\_zasidan/2017/kviten/%2028.04.2017/p6\\_28-04-2017.pdf](http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Materialy_zasidan/2017/kviten/%2028.04.2017/p6_28-04-2017.pdf)

енергетичного омбудсмена (на 2018 рік згідно з Обґрунтуванням до прийняття постанови НКРЕКП «Про затвердження планової ставки внесків на регулювання»<sup>15</sup> в основу механізму розрахунку ставки внеску на регулювання покладені сума чистого доходу платників внеску на регулювання та плановий обсяг потреб у фінансуванні НКРЕКП на 2018 рік).

З урахуванням розрахунків щодо бюджету Офісу енергетичного омбудсмена (табл. 2-4 та рис. 1) визначеної частини коштів розміром 0,01 обсягу регуляторних внесків згідно з ч. 2 ст. 17 проекту закону України «Про енергетичного омбудсмена» буде недостатньо для фінансування Офісу. Зважаючи на зростання видатків на оплату праці та інших поточних видатків за рахунок збільшення рівня МЗП та індексу інфляції у майбутніх періодах, достатня частка внесків на регулювання для фінансування Офісу енергетичного омбудсмена була розрахована на рівні 0,1.

При розрахунку достатнього розміру внесків на регулювання для утримання Офісу енергетичного омбудсмена необхідно закласти можливість зростання витрат на його утримання у зв'язку із:

- зростанням кількості звернень до Офісу омбудсмена (наприклад, за умови активного інформування споживачів про можливість звернення);
- можливим створенням філій Офісу енергетичного омбудсмена в інших регіонах України;
- створенням контакт-центру Офісу для обробки звернень споживачів;
- створенням бази даних звернень споживачів для відстеження процесу їх обробки;
- створенням інших баз даних.

---

<sup>15</sup> Обґрунтування до прийняття постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження планової ставки внесків на регулювання» від 28.04.2017 р. Отримано з: [http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Materialy\\_zasidan/2017/kviten/%2028.04.2017/p6\\_28-04-2017.pdf](http://www.nerc.gov.ua/data/filearch/Materialy_zasidan/2017/kviten/%2028.04.2017/p6_28-04-2017.pdf)

### 3. ПЛАТА ЗА СКАРГУ ДО ЕНЕРГЕТИЧНОГО ОМБУДСМЕНА

#### 3.1. Великобританія

*Фінансування служби.* Служба омбудсмена не отримує коштів з державного бюджету, а фінансується за рахунок підприємств – учасників споживчих спорів. Щорічно підприємства, що долучилися до Служби, сплачують певну фіксовану суму за користування її послугами. Розмір щорічного внеску залежить від розміру підприємства: £61 000 – для великих постачальників енергії, £16 500 – для операторів розподільних мереж (компанії, що постачають електроенергію та газ безпосередньо споживачам) та £150 – для малих постачальників<sup>16</sup>.

*Плата за розгляд конкретного спору для підприємств.* Окрім щорічних внесків, служба стягує з підприємств певну плату за розгляд кожного конкретного спору. У 2009–2010 рр. плата за розгляд спору була встановлена на рівні £334<sup>16</sup>. Розмір збору за окремий спір не залежить від результату провадження та не відображає реальних затрат на його розгляд.

*Плата для споживачів.* Послуги служби є безкоштовними для споживачів.

#### 3.2. Франція

*Фінансування служби.* До ухвалення поправок до фінансового законодавства щодо реформування сфери оподаткування енергетики бюджет енергетичного омбудсмена регулювався міністерським декретом. Бюджет установи енергетичного омбудсмена складався з двох типів податкових надходжень<sup>7</sup>: половину бюджету становив збір на Державну службу електроенергії (Public Service Charges for Electricity, CSPE), іншу половину – внесок на спеціальний солідарний тариф за газ (Contribution to the Special Solidarity Tariff for Gas, CTSSG). З 2016 року згідно з програмою «Державна служба з енергетики» під заголовком «Стабільна екологія, розвиток та мобільність» бюджет енергетичного омбудсмена був включений до Національного бюджету на 2016 рік (уперше з часу створення посади). Обсяг фінансування становив 5,7 млн євро<sup>7</sup>.

*Плата за розгляд конкретного спору для підприємств.* Відсутня. Усі споживачі сплачують збір на Державну службу електроенергії (Public Service Charges for Electricity, CSPE) у пропорції відповідно до споживання (складає близько 16% від рахунків за електроенергію<sup>7</sup>).

*Плата для споживачів.* З 20 серпня 2015 року споживачі, які не мають можливості долучити до вирішення спорів професіоналів, можуть звернутися до установи енергетичного омбудсмена безкоштовно<sup>7</sup>.

<sup>16</sup> SohnAssociates. (April 2010). Independent Review of the Energy Ombudsman. Retrieved from: <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/57620/independent-review-energy-ombudsman-pdf>

<sup>7</sup> The National Energy Ombudsman. 2015 Activity Report. Retrieved from: [http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user\\_upload/Publications/UK\\_RA\\_MNE\\_2015VF.pdf](http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user_upload/Publications/UK_RA_MNE_2015VF.pdf)



### 3.3. Німеччина

*Фінансування служби.* Згідно з §17 Статуту<sup>17</sup> Посередницька установа фінансує свою діяльність за рахунок членських внесків, плати за надання послуг посередництва тощо. Розмір членських внесків визначається Посередницькою установою самостійно.

*Плата за розгляд конкретного спору для підприємств.* Згідно з ч. 6 §111b Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом<sup>18</sup> Посередницька установа може брати невелику плату за свої послуги з підприємств – учасників спору. Розмір плати повинен бути пропорційним до витрачених установою зусиль. Плата за надання послуг посередництва є фіксованою і залежить від обсягу допомоги, наданої установою.

*Плата для споживачів.* Як правило, розгляд спору Посередницькою установою є безоплатним для споживачів, проте у випадку очевидного зловживання зі сторони споживача Посередницька установа може також стягувати плату з нього (не більш ніж 30 євро згідно з ч. 6 §111b<sup>18</sup>).

### 3.4. Австрія

Діяльність Посередницької установи фінансується з бюджету E-Control<sup>19</sup>. Її послуги є безкоштовними для сторін спору, проте сторони самі несуть поштові витрати та витрати на юридичне представництво своїх інтересів.

---

<sup>17</sup> Статут Посередницької установи від 01.01.2015 р. Отримано з: <https://www.schlichtungsstelle-energie.de/files/sse/content/pdf/Satzung%202015.pdf>

<sup>18</sup> Gesetz über die Elektrizitäts- und Gasversorgung (Energiewirtschaftsgesetz — EnWG), 07.07.2005. Retrieved from: [https://www.gesetze-im-internet.de/enwg\\_2005/EnWG.pdf](https://www.gesetze-im-internet.de/enwg_2005/EnWG.pdf)

<sup>19</sup> E-Control – державний орган, що регулює ринки природного газу та електроенергії в Австрії. Отримано з: [https://www.e-control.at/home\\_de](https://www.e-control.at/home_de)