**KÖZSZOLGÁLTATÁSI JELENTÉS**

Beszámoló Budapest Főváros Önkormányzata és a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. közötti közszolgáltatási szerződés 2013. évi teljesítéséről

Készült: Budapest, 2014. május 28.

Tartalom

[1 Előzmények 4](#_Toc389041305)

[2 A Közszolgáltatási Szerződés célja 4](#_Toc389041306)

[3 A Közszolgáltatási Szerződésben vállalt kötelezettségek teljesítése 5](#_Toc389041307)

[3.1 Szolgáltatások bemutatása 5](#_Toc389041308)

[3.2 Feladat ellátása, telephelyek 5](#_Toc389041309)

[3.3 Jogszabályi változások 2013 vonatkozásában 6](#_Toc389041310)

[3.3.1 14/2013. (III. 18.) Főv. Kgy. rendelet 6](#_Toc389041311)

[3.3.2 A kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény 7](#_Toc389041312)

[3.3.3 A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 7](#_Toc389041313)

[3.3.4 Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 7](#_Toc389041314)

[3.3.5 OTÉK 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 7](#_Toc389041315)

[3.4 Megtett intézkedések 7](#_Toc389041316)

[3.5 Nyilvántartási rendszer 8](#_Toc389041317)

[3.6 Szakemberállomány 9](#_Toc389041318)

[3.7 Technikai eszközök, felszereltség 11](#_Toc389041319)

[3.8 Ügyfélfogadás, ügyelet, tájékoztatás 11](#_Toc389041320)

[3.9 Kiszabott bírságok 16](#_Toc389041321)

[3.10 Polgári peres eljárások 16](#_Toc389041322)

[3.11 Munkaruha, egyéni védőfelszerelések 17](#_Toc389041323)

[3.12 Díjemelés indokolása 17](#_Toc389041324)

[3.13 Díjkompenzációval való elszámolás 20](#_Toc389041325)

[3.14 Kompenzációval való elszámolás 20](#_Toc389041326)

[3.15 Szakmai, szolgáltatói kapcsolat 21](#_Toc389041328)

[3.16 Önkormányzat tájékoztatása 21](#_Toc389041329)

[3.17 Összeférhetetlen tevékenység 21](#_Toc389041330)

[3.18 Felelősségbiztosítás 21](#_Toc389041331)

[4 Egyebek 22](#_Toc389041332)

[4.1 Műszaki előírások, szabványok 22](#_Toc389041333)

[4.2 Szolgáltatási segédlet 22](#_Toc389041334)

[4.3 Minőség- és környezetirányítási rendszerünk 22](#_Toc389041335)

[5 Kitekintés 23](#_Toc389041336)

# Előzmények

Tekintettel arra, hogy jelen közszolgáltatási jelentés a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. 2013. évben végzett közszolgáltatási tevékenységét mutatja be, abban a 2013. évben hatályos jogszabályokra hivatkozunk. Ehelyütt kívánjuk megjegyezni, hogy a 1990. évi LXV. törvény 63/A. §-a helyébe 2013. január 1-jétől a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. §-a lépett, illetve a 1995. évi XLII. törvényt szintén 2013. január 1-jétől a 2012. évi XC. törvény helyezte hatályon kívül. A 27/1996. (X.30.) BM rendeletet a 63/2012. (XII.11.) BM rendelet váltotta fel 2013. január 1-jén, amely napon szintén hatályba lépett a 347/2012. (XII.11.) Korm. rendelet. Mindezek mellett a helyi sajátosságokat szabályozó 74/1997. (XII.30.) Főv. Kgy. rendeletet 2013. április 1-jétől a 14/2013. (III.18.) Főv. Kgy. rendelet hatályon kívül helyezte.

Az alábbiakban olvasható jelentés mindezeknek megfelelően a 2013. évben hatályos jogszabályok alapján készült.

A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 63/A. §, valamint az egyes helyi közszolgáltatások kötelező igénybevételéről szóló 1995. évi XLII. törvény 1. § (1) bekezdése alapján a kéményseprő-ipari közszolgáltatás biztosítása Budapest közigazgatási területén Budapest Főváros Önkormányzatának (a továbbiakban: Önkormányzat) kötelező feladata.

Az Önkormányzat a kéményseprő-ipari közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával, figyelemmel a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásokról szóló 27/1996. (X. 30.) BM rendeletben, továbbá a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 74/1997. (XII. 30.) Főv. Kgy. rendeletben foglaltakra, a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Korlátolt Felelősségű Társaságot (a továbbiakban; FŐKÉTÜSZ Kft. vagy Társaság; székhelye: 1067 Budapest, Eötvös u. 21.) bízta meg kizárólagos joggal.

Az Önkormányzat és a FŐKÉTÜSZ Kft. a közöttük létrejött Közszolgáltatási Szerződésben határozták meg célirányos feladataikat, ill. kötelezettségeiket.

A kéményseprő-ipari közszolgáltatás tekintetében kizárólagos joggal megbízott FŐKÉTÜSZ Kft. kötelezettséget vállalt Budapest Főváros közigazgatási területén a közszolgáltatás teljes körű rendszeres ellátására, valamennyi kéménytulajdonos (használó) tekintetében.

A FŐKÉTÜSZ Kft. személyi állománya, technikai felszereltsége tekintetében rendelkezik a közszolgáltatás maradéktalan ellátásához szükséges feltételekkel.

# A Közszolgáltatási Szerződés célja

A Közszolgáltatási Szerződés kiemelt célja, hogy a Fővárosi Önkormányzat a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Korlátolt Felelősségű Társaságon keresztül megteremtse, ellenőrizze és fenntartsa az élet- és vagyonvédelem, valamint a tűzbiztonság feltételeit, illetve, hogy a kéményseprő-ipari közszolgáltatás maradéktalan és szakszerű ellátásának feltételeit az Önkormányzat biztosíthassa, ellenőrizhesse.

# A Közszolgáltatási Szerződésben vállalt kötelezettségek teljesítése

## Szolgáltatások bemutatása

A Társaság által végzett tevékenység ellátását a tárgyi időszakban, azaz 2013-ban egyrészt a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012 évi XC. törvény, a 63/2012. (XII.11.) BM rendelet, valamint 2013. március 31-ig Budapest Főváros Közgyűlésének a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 74/1997. (XII. 30.) sz. rendelete, majd 2013 április 01-től Budapest Főváros Közgyűlésének a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) sz. rendelete szabályozzák, melynek alapján feladatunk a főváros területén lévő összes épületre vonatkozóan a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátása:

* a lakó és középületekben üzemelő tüzelőberendezések égéstermékeinek elvezetésére szolgáló kémények és tartozékaik füstjáratainak időszakos ellenőrzése és tisztítása,
* a műszeres és hagyományos tüzelésbiztonsági kéményvizsgálatok végzése,
* gázfogyasztó és egyéb berendezések bekötésével összefüggő vizsgálatok, szakvéleményezés,
* a felülvizsgálati kötelezettség alá tartozó kémények és tartozékaik műszaki felülvizsgálata,
* a kémények szükség esetén időszakos kiégetése
* 2013. január 01-től közszolgáltatási feladat keretében az építési tervek kéményseprő-ipari felülvizsgálata

Nem közszolgáltatás jellegű, hanem piaci alapon végzett szolgáltatásaink a gáztervek kéményseprő-ipari felülvizsgálata.

Szolgáltatási kötelezettségünk ellátása mellett vagyonkezelői tevékenységet végzünk a Társaság vagyonát képező, de csak részben használt ingatlanok bérleti szerződésben történő hasznosításával.

## Feladat ellátása, telephelyek

A Társaság a jogszabályok előírásoknak megfelelően szervezeti egységein keresztül a tárgyidőszakban ellátta a szolgáltatási területén található égéstermék-elvezetők és tartozékaik ellenőrzését, szükség szerinti tisztítását és műszaki felülvizsgálatát.

A FŐKÉTÜSZ Kft. feladatai ellátásához tizennégy kerületi kirendeltséget, Műszeres Szolgáltatási Osztályt és Műszaki Ellenőri Csoportot, valamint a jogszabályi előírások miatt 2013 januárja óta Ügyfélkapcsolati és Kommunikációs Osztályt tart fent.

Kerületi kirendeltségeink végzik egész Budapest területén a gravitációs égéstermék-elvezetők (egyedi, gyűjtő, központi) ellenőrzését, illetve a III., V., VI., VII., VIII., IX., X., XI., XV., XVIII., XIX. és XXII. kerület tekintetében a mesterséges kémények (egyedi, gyűjtő, központi) ellenőrzését. Műszeres Szolgáltatási Osztályunk a mesterséges égéstermék-elvezetők (egyedi, gyűjtő, központi) ellenőrzését végzi az I., II., IV., XII., XIII., XIV., XVI., XVII., XX., XXI., XXIII. kerületek vonatkozásában.

A 74/1997 (XII. 30.), valamint a 14/2013 (III.18) Főv. Kgy. rendelet szerint Társaságunk tájékoztatási, plakátolási kötelezettségeit a megnövekedett feladatokhoz igazítottan külső közreműködőt vett igénybe bizonyos területek plakátolási munkáinak ellátására. 2012. október 11-től kezdődően 2013. június 30-ig a II., III., XI., XVI., XVII., XVIII., XIX., XX., XXI. és XXII. kerületekben a Díjbeszedő Holding Zrt. látta el a plakát útján történő kiértesítési feladatokat. Ezt követően a plakátolást belső erőforrások felhasználásával oldotta meg a Társaság.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kirendeltségek** | **Cím** |
| I-XII. kerület | I. Fő u. 19. |
| II. kerület | II. Margit Krt. 7. |
| III. kerület | III. Bécsi út 219-221. |
| IV-XV. kerület | XV. Száraznád u.2-6. |
| V. kerület | VI. Rózsa u. 95. |
| VI-VII. kerület | VII. Akácfa u.55. |
| VIII. kerület | VIII. Baross u. 86. |
| IX. kerület | IX. Üllői út 29. |
| X-XIV. kerület | XIV. Jávorka Á. u. 2. |
| XI-XXII. kerület | XI. Bicskei út 4. |
| XIII. kerület | XIII. Visegrádi u. 15. |
| XVI-XVII. kerület | XVII. Ferihegyi u. 33. |
| XVIII-XIX. kerület | XVIII. Baross u. 13. |
| XX-XXI-XXIII. kerület | XX. Attila u. 18. |
| **Szervezeti Egység** | **Cím** |
| Műszeres Szolgáltatási Osztály | XIV. Rákospatak u. 70-72. |
| Műszaki Ellenőri Csoport | XIV. Rákospatak u. 70-72. |

## Jogszabályi változások 2013 vonatkozásában

### 14/2013. (III. 18.) Főv. Kgy. rendelet

A 74/1997. (XII. 30.) Főv. Kgy. rendeletet 2013. április 1-jétől a 14/2013. (III.18.) Főv. Kgy. rendelet váltotta fel. Az új jogszabály számos, a Társaság működését, munkaszervezését befolyásoló változást hozott. (1) A közszolgáltatási beszámoló elvárt tartalma új elemekkel bővült, mely változásokat indukált mind a pénzügyi tervezés, mind az ügyfélszolgálat napi munkája során. (2) A rendelet új üzletszabályzat elkészítését írta elő, mely Üzletszabályzat több körös egyeztetések, majd a Fővárosi Közgyűlés elfogadása után 2013. október 21-én lépett hatályba. (3) A jogszabály a beérkező panaszokkal kapcsolatban félévente történő beszámolási kötelezettséget ír elő Társaságunk számára. (4) A rendelet a korábbi előírás visszahozásával változtatott a laza beépítésű övezetek első értesítésére vonatkozó előírásán, így ismételten utcasarki plakát útján kell a családi házas övezetekben élőket értesíteni az ellenőrzés első időpontjáról.

### A kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény

2012. június 18-án elfogadott 2012. évi XC. törvény 2013. január 1-jével lépett hatályba. A jogszabály 2013. július 1-jével a rezsicsökkentéshez kapcsolódóan módosult. A törvényből kikerült a kiszállási díj, illetve a közszolgáltatási díj fedezetének meghatározása.

### A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

2013-ban módosította az országgyűlés a fogyasztóvédelmi törvényt. Ennek értelmében Társaságunknak 2013-ban meg kellett tennie azokat az előkészületeket, amelyek biztosítják az új előírásoknak való megfelelést, különös tekintettel a fogyasztóvédelmi referens alkalmazására, illetve a telefonos ügyfélszolgálat 5 percen belüli hívásfogadására.

### Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény

A 2013 év végén megjelent jogszabály jelentős erőfeszítéseket követelt, hogy a jogszabályi előírások szerinti számlaképnek megfelelőn tudja a Társaság a számláit kibocsátani. Tekintettel arra, hogy 2013 év végéig három alrendszerből kerültek előállításra a számláink, így a legnagyobb kihívást annak megállapítása jelentette, hogy az egy rendeltetési helyhez tartozó, azonos partnerek esetében a különböző rendszerekből a göngyölített adatok előálljanak.

### OTÉK 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet

Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendeletből (OTÉK) 2012-ben törlésre került a tartalékfűtésre vonatkozó kötelezésről szóló 94. §. A tartalékkémény kötelezettség eltörlése szakmai szempontok alapján nem volt indokolható. Bár Társaságunk számára a jogszabály módosítás kockázata az árbevétel 20%-át adó tartalékkémény sormunkák drasztikus csökkenése lehet, 2013-ban nem történt észrevehető változás a tartalékkémények számában, így a módosítás nem volt hatással az árbevételünkre.

## Megtett intézkedések

A Társaság 2013-ban is rendkívül hektikus és változásokkal terhelt évet tudhat maga mögött. A FŐKÉTÜSZ Kft. menedzsmentje az évet a 2012 év végén megjelenő új jogszabályokban foglalt előírásokhoz való igazodás feltételrendszerének megteremtésével kezdte meg. Az új jogszabályi környezet, új Fővárosi Közgyűlési rendeletet indukált, melynek előkészítésében Társaságunk segédkezett. E mellett feltárásra kerültek azon új feladatok és az azok végrehajtásához szükséges elemek, melyek a közszolgáltatási tevékenység teljes körű ellátásához feltétlen szükségesek. A 2012 novemberében elfogadott 2013. évi üzleti tervet ennek megfelelően át kellett dolgozni, mely – a megfelelő szakmai egyeztetéseket követően – időben a díjrendelet elfogadás után történhetett csak meg. Mindezek miatt a megnövekedett költségek ellentételezésére tárgyalásokat folytattunk a díjmegállapító Fővárosi Önkormányzattal.

2013. július 1-jével hatályba lépett rezsicsökkentés okán további tervmódosításra volt szükség, melynek eredményeként a BVK Holding Zrt. elfogadta a Társaság módosított üzleti tervet.

Az eredeti elfogadott 2013. évi üzleti tervhez képest jelentős árbevétel kiesés volt várható az 50%-os rezsicsökkentés (a fővárosban ez 44% átlagosan) valamint a kiszállási díj eltörlésének hatására, mindemellett a jogszabályban előírt új feladatok elvégzéséhez többlet erőforrások biztosítása vált szükségessé. E két tényező miatt a Társaságnál a 4. negyedévtől likviditási problémák merültek fel. Ennek ellensúlyozása érdekében fokozott figyelmet fordítottunk kintlévőségeink behajtására, de már a tervmódosítás során látszott, hogy külső forrás, banki hitel, vagy díjkompenzáció nélkül 2013 októberétől a működés finanszírozhatósága kritikussá válik.

Mindezek miatt a likviditás fenntarthatósága érdekében a beruházások elhalasztása mellett a közszolgáltatási szerződés módosítását kezdeményeztük, melynek eredményeként 540 MFt forráshoz jutottunk a Fővárosi Önkormányzat döntése értelmében díjkompenzáció formájában. A díjkompenzációt címkézetten, konkrét felhasználásra kapta a Társaság, mellyel a közszolgáltatási beszámoló elkészítését követően el kell számolnia.

Az elhalasztott beruházások feltétlen szükségesek a közszolgáltatási feladatok elvégzéshez, azok végrehajtását 2014-re halasztottuk. A műszerpark korszerűsítése, kalibrációja és bővítése a 2015-től megjelenő feladatokra való felkészülés miatt elengedhetetlen.

Az átlátható, a jogszabályoknak és a tulajdonosi elvárásoknak megfelelő működés érdekében folyamatosan felülvizsgáltuk a Társaság belső szabályzatait, és új szabályzatokat alkottunk, melyre vonatkozóan külön szabályozási tervet készítettünk.

## Nyilvántartási rendszer

2012. évben a jogszabályi előírások szerinti épületenkénti nyilvántartást vezettünk a főváros működő és tartalékkéményei tekintetében. 2013. január 1-jétől lakásonkénti nyilvántartást kellett kialakítania és vezetnie a közszolgáltatónak, így a 2012-es nyilvántartás 2013-ban már nem felel meg a jogszabályi kötelezettségnek. Annak érdekében, hogy a nyilvántartás a továbbiakban is szabályszerű legyen, Társaságunknak szüksége volt az egyes épületekhez tartozó lakásszámra és a lakás tulajdonosok adataira. Ezen adatok megvásárlására tulajdonosi hozzájárulással, a Fővárosi Önkormányzat által biztosított díjkompenzáció folyósításával nyílt lehetőség.

2013-ban a zárt lakások tekintetében sikerült jelentős eredményeket elérni, és csökkenteni azok arányát növelve ezzel Társaságunk hatékonyságát. A zárt lakások aránya 2013-van 8,29 volt, míg 2012-ben 20,2%, 2011-ben pedig 22,7%. A zárt lakásszám csökkentése mögött egyfelől a szigorodó jogszabályi előírások, másfelől a Társaság munkaszervezése, illetve az ügyfelek könnyebb tájékozódását szolgáló lépései állnak.

A kémények számának alakulása

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Év | Gravitációs egyedi és gyűjtő kémények száma | Mesterséges kémények száma | Központi és ipari gravitációs kémények száma | Kémények száma összesen |
| 2006. | 1 002 083 | 7 791 | 14 799 | 1 024 673 |
| 2007. | 998 054 | 14 361 | 14 688 | 1 027 103 |
| 2008. | 988 833 | 20 526 | 14 694 | 1 024 053 |
| 2009. | 981 866 | 31 380 | 14 781 | 1 028 027 |
| 2010. | 976 289 | 36 519 | 14 611 | 1 027 419 |
| 2011. | 969 439 | 43 415 | 14 458 | 1 027 312 |
| 2012. | 962 254 | 49 562 | 15 069 | 1 026 885 |
| 2013.\* | 952 163 | 53 758 | 14 813 | 1 020 734 |

Zárt lakások számának alakulása

## Szakemberállomány

Társaságunk tárgyidőszakban a közszolgáltatás biztonságos és szakszerű ellátásához szükséges, a 63/2012. (XII.11.) BM rendeletben előírt feltételeknek megfelelő számú és képzettségű (kéményseprő szakmunkás, ill. kéményseprő mester) szakembert foglalkoztatott.

Kéményseprő létszám (2013)

|  |  |
| --- | --- |
| Munkakör | **fő** |
| kéményseprő mester (fizikai mester 21 fő, szellemi mester 22 fő) | 43 |
| kéményseprő | 149 |
| betanított munkás | 20 |
| összesen | **212** |

Átlagos statisztikai létszám alakulása (2012-2013)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Megnevezés | 2012. évi tény | 2013. évi tény |
| Teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók | 294 fő | 297 fő |
| Rész munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók | 13 fő | 19 fő |
| Összesen | 307 fő | 316 fő |

A szakemberképzést (kéményseprő szakmunkás) és utánpótlást továbbra is saját erőből oldottuk meg, mivel egyfelől nincs ilyen irányú képzés Magyarországon, másfelől a munkaerőpiacon nem található megfelelő számú és képzettségű kéményseprő-ipari szakember. 2013. augusztus 28-án - 20 fő beiskolázásával - folytatódott az ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Kft. akkreditált intézménynél az aktuális kéményseprő-ipari szakmunkásképzés. A vizsgáztatás 2014. április elsejével lezárult. A szakmunkásvizsga követelményeit 4 fő kivételével valamennyien teljesítették. Dolgozóink immár hagyományossá vált szakmai továbbképzését - különös tekintettel az MSZ 845:2012 úgynevezett kéményszabványra - a Tárgyidőszakban megtartottuk. A módosított Kollektív Szerződés alapján, külön betanítási pótlékot fizettünk azon mestervizsgával rendelkező munkatársaink részére, akik a gyakorlati képzésnél szakmai felügyeletet láttak el.

2013-ban az alábbi oktatásokon és képzéseken vettek részt munkavállalóink.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Megnevezés | **Létszám** | **Képzés költsége** |
| Szakmai képzés (2013-2014) áthúzódó | 29 fő | 3.740 e/Ft |
| Kötelező szakmai továbbképzés | 213 fő | 174 e/Ft |
| Kommunikációs tréning | 174 fő | 1.737 e/Ft |
| Krízis intervenciós tréning | 17 fő | 60 e/Ft |
| Továbbképzés, konferencia | 11 fő | 169 e/Ft |
| Vezető szakmai utánpótlás képzés (2013-2014) áthúzódó | 5 fő | 82 e/Ft |

## Technikai eszközök, felszereltség

Társaságunk minden évben a műszaki fejlesztési tervben rögzítettek szerint gondoskodik a mérő- és vizsgálóeszközök karbantartással egybekötött hitelesítéséről és kalibrálásáról, az elhasználódottak szükség szerinti pótlásáról új technikai eszközök beszerzésével.

A 2013. évi tervezett eszközfejlesztéseinket Társaságunk tulajdonosával, a Budapesti Városüzemeltetési Központ Holding Zrt-vel egyeztetve folytattuk le. A rezsicsökkentés negatív hatásainak kivédése, a folyamatos működés és likviditás biztosítása érdekében a tervezett beruházások nagy része elhalasztásra kerültek. A díjkompenzációt is tartalmazó közszolgáltatási szerződés módosítást követően Társaságunk forráshoz jutott, azonban az időben már olyan későn érkezett, mely miatt a tervezett beruházások végrehajtása lehetetlenné vált 2013 évben. A 2013 évre tervezet eszközbeszerzéseket és beruházásokat 2014 évben valósítjuk meg. A tervezett 54.6 MFt-nyi műszer beszerzésből, csupán 18.8 MFt értékben sikerült elvégezni a forráshiány miatt 2013-ban.

Társaságunk teljes műszerállományának karbantartásáról és hitelesítéséről, valamint pótlásukról az alábbiak szerint gondoskodott:

* A rendelkezésünkre álló műszerek felülvizsgálata, javítása, kalibrálása megtörtént
* 57 db WÖHLER cm 220 CO mérő műszer beszerzése megtörtént
* 56 db Testo égéstermék elemző mérőműszer beszerzése megtörtént;
* 12 db WÖHLER DP 600 mérőműszer beszerzése megtörtént;

## Ügyfélfogadás, ügyelet, tájékoztatás

A 2012 nyara óta eltelt másfél évben jelentősen változott a fogyasztóvédelmi szabályozás, mely változások fókuszában az ügyfelek jobb kiszolgálása, érdekérvényesítésük segítése áll. A fogyasztóvédelmi törvény 2012 júliusi változása már 2012-ben szükségessé tett a Társaság ügyfélszolgálatának fejlesztését. 2013. január 1-jétől, az új, kéményseprő-ipari közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok hatálybalépésével további változtatások kellett végrehajtani. Ennek az ügyfélszolgálat szempontjából legfontosabb eleme, hogy amennyiben Társaságunk a két meghirdetett alkalom egyikében sem tud bejutni egy adott ingatlanba, úgy az ingatlantulajdonosnak 30 napon belül igénybe kell vennie a szolgáltatást, amiért a pótdíjon felül szolgáltatási és 2013. június 30-ig kiszállási díjat is kötelesek vagyunk/voltunk kiszámlázni. Ha a tulajdonos 30 napon belül nem rendeli meg a kéményellenőrzést, úgy azt a közszolgáltatónak át kell jelentenie a bírságolási jogkörrel rendelkező Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság kirendeltségének.

A jogszabályi változások jelentősen megváltoztatták az ügyfelek viselkedését, hozzáállását a kötelező kéményellenőrzéshez. Az új szabályozás hatására exponenciálisan megnőtt az ügyfélmegkeresések száma, amit jól mutat, hogy míg 2012 egészében a különböző csatornákon (személyes, telefon, e-mail, postai levél, fax) beérkező ügyfélmegkeresések száma 1.142 volt, addig 2013. január 1. és február 28. között 888, míg március 1. és december 31. 18.318 megkeresés érkezett be Társaságunkhoz. (Az adatokat két időszakra bontásának oka lejjebb kifejtésre kerül.)

A növekedés hátterében több tényező áll. Egyrészt az ügyfelek a lehetséges bírságtól tartva a Társasághoz fordultak annak bizonyítása érdekében, hogy a szolgáltatás elmaradása nem nekik felróható viselkedésből ered. Másrészt az ügyfelek elismerve, hogy a szolgáltatás elmaradása nekik felróható okra vezethető vissza, meg kívánták rendelni a szolgáltatást, de nem tájékozódtak annak hivatalos módjáról, így ez minden esetben válaszlevelet vont maga után. Harmadrészt 2013 áprilisától ismételten megváltozott az értesítés rendje, illetve nem utolsó sorban 2013. július 1-jétől a kéményseprő-ipari díjcsökkentés is közrejátszott a megkeresésszám növekedésében.

A jogszabályi változások hatására már 2012 végén – készülve a várható ügyfélmegkeresés szám növekedésre – megkezdte a Társaság az ügyfélszolgálat átalakítását. 2012 decemberében kezdeményezte SZMSZ-ének módosítását, melynek eredményeként a korábbi irodát 2013. januárjában osztályszintre emelte a Társaság. Az átalakítás BVK által történő jóváhagyását követően 2013 februárjában megkezdődött az új ügyfélszolgálati rendszer kialakítása.

Első körben a Társaság „egycsatornásította” a beérkező ügyfélmegkeresések kezelését annak érdekében, hogy minden megkeresés kezelése biztosítva legyen.

A 74/1997. Főv. Kgy. rendeletet felváltó 14/2013. (III.18.) Főv. Kgy. rendelet új kötelezettséget írt elő a közszolgáltató számára, mely alapján a Társaság elkészítette az ügyfélmegkeresések kategorizálását, ezen belül pedig a panaszmegkeresések témaköreinek meghatározását. Ennek megfelelően már 2013. március 1-jétől pontos adatok állnak rendelkezésre mind az ügyfélmegkeresésekről, mind a panaszokról, mind a panasztípusokról, valamint regisztrálásra kerül minden olyan egyéb adatot (megkeresés dátuma, válaszadási kötelezettség határideje, panaszok jogossága, megkeresés csatornája stb.), amely segíti a munkaszervezést és erősíti a kontrollt. A növekvő megkeresésszám miatt 2013-ban bővítette a Társaság az Ügyfélkapcsolati és kommunikációs osztály létszámát.

Az ügyfelek könnyebb eligazodása érdekében a Társaság 2013-ban a Fővárosi Önkormányzat Városüzemeltetési Főosztályának iránymutatása mellett elkészítette új Üzletszabályzatát, amelyet a Fővárosi Közgyűlés elfogadott, és 2013. október 21-től hatályos. Az Üzletszabályzat lefektette az ügykapcsolatok általános szabályait, meghatározta a szükséges fogalmakat és a panaszügyintézés módját, valamint deklarálta az ügyfélmegkeresések befogadására alkalmas ügyfélszolgálati csatornákat.

Személyes megkeresés: 1142 Budapest, Rákospatak utca 70-72.

Telefonos megkeresés: +36 1 999 0664

Postai levél útján történő megkeresés: 1399 Budapest, Pf. 641

Fax útján történő megkeresés: +36 1 332 1150

Elektronikus megkeresés: www.kemenysepro.hu oldal üzenetküldő modulján keresztül

Emellett valamennyi kirendeltségünkben tájékoztatópont működik, ahol az ügyfelek műszaki és egyéb (nem panaszjellegű) kérdéseivel kapcsolatosan tanácsadással szolgálunk.

A Társaság ügyfélszolgálatának kialakítása és működése minden tekintetben megfelel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásainak.

Összes ügyfélmegkeresés száma havi bontásban (2013. március-december)

Összes megkeresés azok módja szerinti bontásban (2013. március-december)

Összes ügyfélmegkeresés típus szerinti bontásban (2013. március-december)

Összes panaszmegkeresés száma havi bontásban (2013. március-december)

Panaszok egyszerűsített témakör szerinti megoszlása (2013. március-december)

A panaszok témakör szerinti bontása jól mutatja, hogy három nagyobb problémakörrel találkozott idén a közszolgáltató az ügyfélmegkeresések terén. Ebből kettő a közszolgáltatás rendjével, egy pedig magával a közszolgáltatóval kapcsolatos.

A legtöbb panasz arra érkezett (27%), hogy a törvényben rögzített sormunka jellegű munkavégzés nem teszi lehetővé az ellenőrzés időpontjának egyéni igények szerinti megválasztását vagy módosítását.

Másik közszolgáltatás rendjét érintő témakör az értesítésekkel kapcsolatos panasz (24%). Közvetetten számos panaszmegkeresést szült, hogy a családi házas övezetek értesítésének szabályozása év közben változott, illetve, hogy a plakátok kihelyezés utáni „élete” nem biztosítható a közszolgáltató által.

A panaszok 25%-a arra vonatkozott, hogy a panaszos szerint a kéményseprő nem jelent meg elvégezni a közszolgáltatást.

A 2013. évi összes panasz mindössze 12,5%-a volt jogosnak tekinthető. A három nagy panasztémakör közül a jogos panaszok aránya a számlával, számlázással kapcsolatos panaszok terén volt a legmagasabb. Valamivel átlag feletti volt a közszolgáltatóval kapcsolatos panaszok jogszerűsége, melynek oka, hogy több esetben nem volt minden kétséget kizáróan bizonyítható, hogy a kéményseprő megjelent elvégezni a közszolgáltatást. A közszolgáltatás rendjével kapcsolatos panaszokon belül átlag alatti volt a jogos panaszok aránya. Ennek egyértelmű oka, hogy a nagyszámú egyéni igényekkel kapcsolatos kifogás döntő többsége nem volt jogos.

Megvizsgálva a három legtöbb panaszt adó speciális témakört megállapítható, hogy az egyéni igényekkel kapcsolatos panaszok mindössze 4%-a volt jogos, a kéményseprő nem bizonyítható megjelenésével kapcsolatos jogos panaszok aránya valamivel átlag feletti (14%), míg az értesítéssel kapcsolatos jogos panaszok aránya 15% volt.

Panaszmegkeresések jogszerűségének megoszlása (2013. március-december)

## Kiszabott bírságok

2013-ban a tűzvédelmi hatóság által a Közszolgáltató részére jogerősen kiszabott bírság nem volt.

A fogyasztóvédelmi hatóság által egy ízben került egy 100.000.-Ft-os bírság kiszabásra, mely 2013-ban jogerőre is emelkedett. A bírságot egy db ügyfélpanasz késedelmes megválaszolása miatt kapta a Társaság.

## Polgári peres eljárások

Közvetlenül Társaságunk ellen nem indítottak panaszügyből származó polgári peres eljárást.

Társaságunk jelenleg egy ügyben III. rendű alperes. Amennyiben jelen ügyben Társaságunk nem tudja érvényesíteni az elévülési kifogást, a pert a FŐKÉTÜSZ Kft-vel szemben is közvetlenül meg fogják indítani. 2012 óta az ügyben változás nem állt be,még mindig folyamatban van.

## Munkaruha, egyéni védőfelszerelések

A jogszabályi előírásoknak megfelelően valamennyi kéményseprőnknek biztosítunk formaruhát, melynek viselése a kéményseprő-ipari közszolgáltatás végzése során kötelező.

Társaságunk dolgozói rendelkeznek számozott fényképes igazolvánnyal, melyet az ügyfél kérésére felmutatnak.

A szolgáltatási terület veszélyforrásainak figyelembevételével munkavédelmi szabályzatunk előírja a biztonságos munkavégzés feltételeihez szükséges védőeszközök rendelkezésre bocsátását és azok kötelező jelleggel történő használatát. Ezek meglétének és használatának ellenőrzése helyi vezetői feladat (egyéni védőeszközök megléte, használata, elhasználódottak selejtezése és pótlása, biztonságos tárolása, minősítése, stb.). Az említett kötelezettségeket a kijelölt felelősök a tárgyidőszakban maradéktalanul teljesítették.

## Díjemelés indokolása

A kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatás díját 2013. március 31-ig Társaságunk a Fővárosi Önkormányzat 74/1997. (XII. 30.) Főv. Kgy. rendeletben foglaltak szerint alkalmazta a tárgyidőszak folyamán, majd az új díjrendelet hatálybalépését követően – 2013 április 01-től – a 14/2013 (III.18) Főv. Kgy. rendelet szerinti díjakat. A rezsicsökkentés hatására az új díjrendelet módosításra került, így 2013. július 01-től már a módosításnak megfelelő díjakkal számláztuk a kéményseprő-ipari közszolgáltatás díját.

A közszolgáltatási díjak, ill. a megrendelés ellenében végzendő szolgáltatások díjjegyzéke kirendeltségeinkben, valamint az internetes honlapunkon ([www.kemenysepro.hu](http://www.kemenysepro.hu)), és a <http://www.budapest.hu/Lapok/Kozgyules/Rendelettar.aspx> linken keresztül is elérhető, megtekinthetők.

A Fővárosi Közgyűlés által módosított rendelet szerint 2012. július 1-től bevezetésre került pótdíj számlázása azoknál a kéményeknél, ahol a Szolgáltató az előírt értesítési kötelezettségének eleget tett, de a munkát a tulajdonos felróható magatartása következtében nem tudta elvégezni. A jogszabályi változások okozta megváltozott működési környezetet Társaságunk lekövette, eljárásrendet dolgozott ki a pótdíj alkalmazásának feltételeire. A Társaság munkatársait belső oktatás keretében készítette fel a változásokra, és ezzel párhuzamosan informatikai rendszerünket is fejlesztettük, hogy az adatokat rögzíteni lehessen a rendszerben. A pótdíjbevételek 2013 évben már teljes évben jelentkeztek, így azok 65,3 %-al emelkedtek.

2012-hez képest 2013-ban 4,5%-os díjemelést határozott meg a Fővárosi Közgyűlés rendelete, mely a rezsicsökkentés következtében átlagosan 44%-al csökkent a díjrendelet módosítás 2013. július 01-el történő hatálybalépésével. A díjrendelet módosítások következtében a díjemelés, majd a jelentős mértékű díjcsökkentés nem nyújtott fedezetet az üzemszerű működés költségeire. A kéményseprő-ipari tevékenységből származó árbevétel 2013-ban 1,59 milliárd Ft, amely 16,3%-kal (311 millió Ft) csökkent az előző évihez képest. Ezt korrigálja a pótdíjbevételekből eredő egyéb bevétel növekedés, mely korrekcióval kalkulálva **a kéményseprő-ipari tevékenység bevétel kiesése 12,66%-os (-227 millió Ft).** A pótdíj továbbra sem munkateljesítményhez kapcsolódik, ezért a nettó árbevételben nem jelenik meg, hanem az egyéb bevételeket növeli. A sormunkánál megjelenő pótdíj bevétel tehát nem többletbevételt jelent, csak a bevételek átrendeződését, hiszen a korábban árbevételben megjelenő zárt lakásokra elszámolt munkateljesítmény, az év második felében, mint egyéb bevétel került elszámolásra. Az összehasonlíthatóság érdekében a pótdíj bevétel nettó szolgáltatási díjjal megegyező mértékével korrigáltuk a sorseprés árbevételét az alábbi táblázatban.

A 2013. évi jogszabályoknak megfelelően az egyes égéstermék elvezető típusok egységesítése miatt a korábbi években használt kéménytípus megbontása megváltozott, így a két év pontos összehasonlítása nem biztosított. A megrendelésre történő 3. ellenőrzés bevétele a megfelelő kéményellenőrzés árbevételében szerepel, ez magyarázza a saját számlás sormunka árbevétel növekedését. A mesterséges sormunka árbevétel drasztikus csökkenésének magyarázata, hogy például az egyedi zárt égéstermék elvezető díja 2013. február 1-jétől az előző évhez képest 48 %-kal csökkent, majd a rezsicsökkentés hatására július 1-jétől további 44 %-kal csökkenés volt kimutatható a díjrendelet változásának hatására. E mellett eltörlésre került a kapcsolódó kiszállási díj is.

Értékesítés árbevétele tevékenységenkénti bontásban

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Megnevezés** | **2012.12.31** | **2013.12.31** | **Változás** | **Index** |
| **Sormunka DB Zrt által számlázott** | 1.142.016 | 952.999 | 189.017 | 83,50% |
| **Sormunka saját számlás** | 34.848 | 54.789 | 19.941 | 157,20% |
| **Központi kémény ellenőrzés** | 149.382 | 99.133 | -50.249 | 66,36% |
| **Mesterséges sormunka** | 184.298 | 62.370 | -121.928 | 33,80% |
| **Sormunka összesen:** | 1.510.544 | 1.169.291 | -341.253 | 77,40% |
| **Megrendeléses kéményvizsgálat** | 387.181 | 410.782 | 23.532 | 106,10% |
| **Tervfelülvizsgálat** | 7.106 | 13.633 | 6.597 | 192,80% |
| **Kéményseprő tevékenység árbevétele** | 1.904.831 | 1.593.706 | -311.124 | 83,70% |
| **Pótdíj bevétel** | 128.256 | 211.963 | 83.707 | 165,30% |
| **Pótdíjjal korrigált árbevétel összesen:** | 2.033.087 | 1.775.669 | -227.417 | 87,34% |

A megrendeléses munkák árbevétele 411 millió Ft-ra (6,1%) nőtt a 2012-es szinthez képest.

2012-ben még nem minősült közszolgáltatásnak, de tevékenységi körünkbe tartozik az építési tervek kéményseprő-ipari szempontú felülvizsgálata. Ezen a soron 6,5 millió Ft-tal több bevételt realizáltunk az előző évhez képest, mely az új építkezések számának növekedésével, magyarázható, annak ellenére, hogy az építési engedélyezési eljárásból kivették a kéményseprő által adott terv-felülvizsgálati szakvéleményt. 2013-tól ugyanakkor ezen tevékenység a kötelező közszolgáltatási feladatok részévé vált, így ezen, Társaságunk számára veszteséges szolgáltatás megszüntetésére nincs lehetőségünk.

A Társaság 2013. évi mérleg szerinti eredménye 202.248. eFt nyereség. Ez azonban jelentős mértékben nem a közszolgáltatási tevékenység ellátásából ered. A közszolgáltatási tevékenység üzemi szintű eredménye -535.889 eFt veszteség. Amennyiben ezt a számviteli törvény szerint egyéb bevételként elszámolt – és a közszolgáltatáshoz kapcsolódó – pótdíjbevétellel (211.963 eFt) korrigáljuk, akkor közszolgáltatási tevékenységünk -323.926eFt veszteséget mutat.

A mérleg szerinti eredmény döntő része abból fakad, hogy a Társaság számos beruházását, eszközbeszerzését elhalasztotta, továbbá a rezsicsökkentés negatív hatásának kivédése érdekében a menedzsment olyan költségracionalizáló intézkedéseket tett, melyek a tervekhez képest 80 MFt megtakarítást okoztak.

Eredménynövelő hatású az a tény is, hogy a díjkompenzáció kései folyósítása miatt egyes költségelemeknél a kiadások áthúzódtak a következő 2014-es gazdálkodási évre, s így az anyag-, valamint a személyi jellegű ráfordítások és az elszámolt értékcsökkenés mértéke a tervezett szint alatt maradtak.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eredmény megoszlása közszolgáltató és egyéb tevékenységek között | | | | | |
| Megnevezés | **Közszolgált. tevékenység** | **Egyéb nem közszolgáltatási tevékenység** | | | **Mindösszesen** |
| **Bérbeadási tevékenység** | **Üdülés** | **Összesen** |
|
| **1** | **2** | **3** | **2 + 3** | **1 + 2 + 3** |
| **Árbevétel** | **1 593 706** | **37 382** | **1 585** | **38 967** | **1 632 673** |
| Anyagköltség | 49 490 | 3 608 | 465 | **4 073** | **53 563** |
| Igénybe vett szolg. | 161 101 | 7 134 | 437 | **7 571** | **168 672** |
| Személyi jell. ráford. | 1 012 954 |  | 1 737 | **1 737** | **1 014 691** |
| Ért. csökk. leírás | 16 680 | 911 | 803 | **1 714** | **18 394** |
| Egyéb közvetlenül elsz. anyag |  |  |  | **0** | **0** |
| Faktorálási különbözet | 68 440 |  |  | **0** | **68 440** |
| **Közvetlenül elsz. össz.:** | **1 308 665** | **11 653** | **3 442** | **15 095** | **1 323 760** |
| Fedezeti összeg I. | 285 041 | 25 729 | -1 857 | **23 872** | **308 913** |
| Üzemi ált. ktg. | 93 294 | 831 | 245 | **1 076** | **94 370** |
| **Szűkített önköltség** | **1 401 959** | **12 484** | **3 687** | **16 171** | **1 418 130** |
| Fedezeti összeg II. | 191 747 | 24 898 | -2 102 | **22 796** | **214 543** |
| Közp. ir. ált. ktg. | 569 015 | 5 067 | 1 497 | **6 563** | **575 578** |
| **Teljes önköltség** | **1 970 973** | **17 551** | **5 184** | **22 735** | **1 993 708** |
| Egyéb és rendkívüli ráfordítások | 169 114 | 1 506 | 445 | **1 951** | **171 065** |
| **Ktg. és egyéb ráford. összesen** | **2 140 088** | **19 056** | **5 629** | **24 685** | **2 164 773** |
| **Üzemi eredmény** | **-546 382** | **18 326** | **-4 044** | **14 282** | **-532 100** |
| Egyéb és pü. műv. bevételek | 752 016 | 6 696 | 1 978 | **8 674** | **760 690** |
| **Adózás előtti eredmény** | | | | | **228 590** |

## Díjkompenzációval való elszámolás

A Fővárosi Közgyűlés megalkotta a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) Főv. Kgy. rendeletét, mely rendezte a közszolgáltatás ellátásának kereteit, beleértve a közszolgáltatás díjait is.

2013. július 1-jén a 347/2012 (XII.11) kormányrendelet módosulásával az egységnyi munkaráfordítás maximális összege 4000 Ft-ról 2000 Ft-ra csökkent. Az egységnyi munkaráfordítás díját a 2013. április 1-jével hatályba lépő a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) Főv. Kgy. rendelet 3564 Ft-ban állapította meg. Az Önkormányzat 2013. július 1-jével hatályba lépő rendeletmódosításával az egységnyi munkaráfordítás összegét a kormányrendeletben meghatározott 2000 Ft-ra csökkentette. A közszolgáltatási díj csökkentése a Társaság számára a közszolgáltatási szerződés 1. számú módosítása szerinti kalkulációk szerint **390 millió Forint** kiesést okozna 2013. évben.

Mindezek miatt a Fővárosi közgyűlés a közszolgáltatási szerződés 1. számú módosításával összesen 390 MFt Díjkompenzációt nyújtott a Társaságnak utólagos elszámolással.

Társaságunk a 2013 évi beszámoló elkészítése során külön mellékletben részletezte a Díjkompenzáció és a Kompenzáció felhasználást és az azzal történő elszámolását, mely jelen jelentés 1. számú mellékletét képezi.

Az elszámolásban megállapításra került, hogy Díjkompenzáció tekintetében a sormunka árbevételénél az árbevétel kiesés 10.234 eFt-tal alacsonyabb volt a kalkuláltnál, illetőleg a Társaság vezetése a beruházások elhalasztásával és a költségek racionalizálásával hitelfelvétel nélkül tudta biztosítani a közszolgáltatási feladatok ellátását, így a pénzügyi műveletek eredménye sem csökkent 8 MFt-tal.

Fentiek miatt a Társaságnak 18.234 eFt visszafizetési kötelezettsége keletkezett Díjkompenzáció jogcímén, mely összeget a 2013 évi beszámolóban már elhatároltuk.

## Kompenzációval való elszámolás

A díjváltozás mellett a megjelenő új kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012 évi XC törvény és a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályairól szóló 63/2012. (XII.11.) BM rendelet olyan többletfeladatok ellátását írták elő a közszolgáltatás teljesítéséhez, amelyek miatt 2013. évben 150 millió Forint többletkiadás jelentkezik az előző évekhez képest a Társaság számára.

Mindezek miatt a Fővárosi közgyűlés a közszolgáltatási szerződés 1. számú módosításával összesen 150 MFt Kompenzációt nyújtott a Társaságnak utólagos elszámolással.

Társaságunk a 2013 évi beszámoló elkészítése során külön mellékletben részletezte a Díjkompenzáció és a Kompenzáció felhasználást és az azzal történő elszámolását, mely jelen jelentés 1. számú mellékletét képezi.

Kompenzáció jogcímén kapott 150 MFt-ból 28,8 MFt nem került felhasználásra a táblázatban szereplő elszámolás szerint. E mellett fontos megemlíteni, hogy a felhasznált összegből 41.230 eFt-t elköltött ugyan a társaság, de annak költségként történő elszámolására csak 2014-ben lesz lehetőség. A beszerzett eszközök, nyomtatványok, munkaruhák a kiadás időpontjában kerülnek költségnemre elszámolásra, kiadásukig a készletek között mutatjuk ki.

A 28,8 MFt visszafizetési kötelezettség a füstpatron beszerzésének elmaradásából, illetőleg a 42 fő kéményseprő felvételének alacsonyabb szintű teljesítéséből fakadó bérmegtakarításból adódik.

Fentiek miatt a Társaságnak 28.800 eFt visszafizetési kötelezettsége keletkezett Kompenzáció jogcímén, mely összeget a 2013 évi beszámolóban már elhatároltuk.

## Szakmai, szolgáltatói kapcsolat

Közszolgáltatási kötelezettségeink ellátása során társaságunk a Közszolgáltatási Szerződés 5. pontjában foglaltak szerint rendszeres szakmai, szolgáltatói kapcsolatot tart fenn és szorosan együttműködik a FŐGÁZ Földgázelosztási Kft.-vel (jogszabályi kötelezettségek, szolgáltatásaink kapcsolódásai révén). Együttműködésünk mintegy 15 éves múltra tekint vissza, melyet Együttműködési Megállapodás keretében végzünk.

Társaságaink az ügyfeleink hatékonyabb kiszolgálása céljából, műszaki és egyéb szakmai kérdésekben folyamatosan egyeztetéseket tartanak.

Tárgyidőszakban a folyamatos kapcsolattartás mellett az együttműködés sikeres volt.

## Önkormányzat tájékoztatása

Társaságunk a kéményseprő-ipari közszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatásokat az érintett Önkormányzatok felé a Tárgyidőszakban is megtette.

## Összeférhetetlen tevékenység

Társaságunk a működési területén, a vonatkozó jogszabályban összeférhetetlennek minősített kémény-kivitelezési tevékenységet a Tárgyidőszakban sem végzett. A jogszabályi előírásokon túlmenően 2012-ben Társaságunk összeférhetetlenségi nyilatkozatot, illetve további munkaviszonyról, egyéb jogviszonyról és vezetői tisztségviselői funkcióról szóló nyilatkozatot dolgozott ki munkavállalói részére, amelyet 2013-ban a munkavállalók aláírtak. E mellett 2013-ban a Társaság vezetőinek kötelező jelleggel előírásra került a vagyonnyilatkozat tételre vonatkozó köztelezettség.

## Felelősségbiztosítás

Társaságunk a kéményseprő-ipari közszolgáltatási tevékenységének ellátásához folyamatos szakmai felelősségbiztosítással rendelkezik.

# Egyebek

## Műszaki előírások, szabványok

Társaságunk rendkívül nagy hangsúlyt fektet arra, hogy folyamatosan rendelkezésünkre álljanak az EU-s kéményszabványok, ill. a közszolgáltatást érintő és nemzeti szabvánnyá nyilvánított magyar szabványok.

Ezek forrása az MSZT (Magyar Szabványügyi Testület) folyóirata, melyet, mint a testület tagja, on-line hozzáféréssel rendeltünk meg. Egyébként a kéményekkel (égéstermék-elvezetőkkel) kapcsolatos valamennyi érvényes szabvány Társaságunknál megtalálható.

Az MSZ 845:2012 Égéstermék-elvezető berendezések című szabvány 2012 évi átdolgozásában társaságunk szakemberei jelentős szerepet vállaltak.

## Szolgáltatási segédlet

A vonatkozó műszaki és jogi előírások figyelembevételével 2010. évben szolgáltatási segédletet készítettünk, ami az építésügyi hatósági eljárásokhoz kapcsolódó égéstermék-elvezető berendezések vizsgálatához nyújt hasznos ismereteket szakembereinknek. A 2012-ben megjelenő új jogszabályok hatására a segédlet felülvizsgálatra, átdolgozásra került. Egyebekben a segédlet alkalmazása a tárgyidőszakban folyamatos volt.

## Minőség- és környezetirányítási rendszerünk

A társadalmi és a munkavállalói elvárások, a gazdasági szempontok, valamint a hatékony működés közötti összhang megteremtése, ill. folyamatos fenntartása, továbbá a környezeti tevékenységek színvonalának emelése Társaságunk mindenkori törekvései közé tartozott.

E cél érdekében 1999-től folyamatosan működtetjük minőségügyi, minőségirányítási rendszerünket. Kezdetben az ISO 9002 szabvány szerinti rendszert alakítottuk ki, melyet 2003-tól Integrált Minőség- és Környezet Irányítási Rendszerré (IMKIR) fejlesztettünk.E munka eredményeként Társaságunk IMKIR rendszere megfelel az ISO 9001:2008 és az ISO 14001:2004 szabványok által támasztott követelményeknek.

A tanúsítványokat kiállító társaság évente rendszerfelügyeleti audit keretében felülvizsgálja működésünket. Tanúsítványainkat három évenként megújítjuk az érvényben lévő előírásoknak megfelelően. Tárgyidőszakra vonatkozóan az aktuális külső és belső auditok megtörténtek, tanúsítványunk érvényessége folyamatos.

Társaságunk által végzett, fentebb részletezett tevékenységek nem okoznak környezet-szennyezést és ellátásuk nem jár környezetterheléssel. A FŐKÉTÜSZ KFT telephelyein nem végzünk olyan tevékenységet, mely akkumulátorok, és egyéb veszélyes hulladékok gyűjtését, vagy tárolását tenné szükségessé. Kisebb mennyiségű hulladék keletkezik a cég telephelyein (elsősorban papír hulladék), melyeket feljogosított vállalkozóknak adunk át. A keletkezett hulladékokról évente jelentést készítünk az illetékes hatóság részére.

A Rákospatak utcai telephelyen a kazánok légszennyező anyag kibocsátását rendszeresen vizsgáltatjuk. A kibocsátási értékeket összevetve a hatóság által megadott határértékkel megállapítható, hogy a telephelyen működő kazánok nem okoznak légszennyezést, emisszió csökkentésre vonatkozó hatósági kötelezettség nem áll fenn.

# Kitekintés

Az elmúlt időszakban a folyamatosan változó jogszabályi környezet folytán Társaságunk jelentős erőforrásokat allokált a változásból fakadó kötelezettségeinek teljesítésére, az üzleti tervek és a munkaszervezés módosítására. E mellett a likviditás fenntarthatóságát is biztosítani kellett, úgy, hogy a jogszabályi előírások és a Fővárosi Önkormányzattal kötött szerződés szerinti közszolgáltatási feladatokat maradéktalanul el kellett látni. A hatékonyabb közszolgáltatási feladatok ellátása érdekében a közszolgáltatási szerződésünk módosításával a likviditási helyzetet sikerült stabilizálni. A stabilizáció eredményeként megteremtődött a lehetőség, hogy 2014 évben végrehajtásra kerüljön a kirendeltségek összevonása, elkészüljön az iparág specifikus, kéményseprő-ipari szolgáltatásra adaptált informatikai rendszerünk, egységesítésre kerüljön a számlázási rendszerünk, felkészüljünk és megfeleljünk a 2015 évi jogszabályi előírásoknak megfelelő feladatok elvégzésére. Mindezt csak megfelelő finanszírozás mellett lehetséges, stabil jogszabályi környezetben. A rezsicsökkentés következtében 2014-2015 években jelentős eredménnyel Társaságunk már nem számol. Hosszabb távon fenntartható működést, csak szigorú, az előzetes működési tervekhez igazodó feladatellátás és rendszeres díjkompenzációból származó forrás rendelkezésre állása mellett lehet csak garantálni.

A Társaság kockázatkezelési rendszerének kialakítására és vállalati döntési kultúra általános részévé tételére 2014 év folyamán kerül sor. Ennek során olyan új, úgynevezett védelmi vonalak kiépítését és működtetését tűzi ki célul a Társaság, amelyek elősegítik:

* a szervezet prudens, megbízható és hatékony, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő működését,
* a szervezet eszközeinek, az ügyfelek és a tulajdonos gazdasági érdekeinek, valamint társadalmi céljainak védelmét,
* és mindezekkel a szervezet zavartalan és eredményes működését, az intézménnyel szembeni bizalom fenntartását.

1.sz. melléklet: Díjkompenzáció elszámolás

Kovács Balázs

ügyvezető

FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft.