

Mosonmagyaróvári
Polgármesteri Hivatal
Ikt.szám: ELL / 11 - 4 / 2023

ELLENŐRZÉSI JELENTÉS

az AQUA Szolgáltató Kft-nél a panaszkezelési ügyek kezelésének ellenőrzése tárgyában
végzett vizsgálatról

AQUA Szolgáltató Kft.
Ikt. sz.:
2023 MÁJ 04.
Iratkezelő:
Rozsasz Edit
Orosz Bernadett

I/ AZ ELLENŐRZÉS SZERVEZÉSÉRE VONATKOZÓ ADATOK

Ellenőrzött szervezet:	AQUA Szolgáltató Kft. (továbbiakban: Társaság)
A vizsgálat célja:	Annak megállapítása, hogy a Társaságnál a panaszkezelési ügyeket a vonatkozó jogszabályok alkalmazásával és a belső szabályzatok, eljárásrendek figyelembe vételével kezelik-e?
Az ellenőrzést végző szervezet:	Polgármesteri Hivatal, belső ellenőrzés
Az ellenőrzés típusa:	szabályszerűségi
Vonatkozó jogi háttér:	A költségvetési szervek belső kontroll rendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) Kormányrendelet (Bkr.), Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (Mötv.), a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet, A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény; Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, Belső ellenőrzési kézikönyv.
Alkalmazott ellenőrzési eszközök és módszertanok:	dokumentáción alapuló szűrőpróbaszerű, szükség szerint tételes
Ellenőrzött időszak:	2022. év
Helyszíni ellenőrzések időpontja:	2023. április 20.
Időigény (ellenőri munkanapok száma):	15 revizori nap
Vizsgálatot végezte:	Grundtner Gábor belső ellenőr
Az ellenőrzött időszakban a Társaság vezetője / ellenőrzéssel érintett terület vezetője:	Csapó Imre ügyvezető

TARTALOMJEGYZÉK

I./ AZ ELLENŐRZÉS SZERVEZÉSÉRE VONATKOZÓ ADATOK	1. oldal
II. / 1. FELJEGYZÉS AZ ELŐZŐ ELLENŐRZÉS INTÉZKEDÉSI TERVÉNEK VÉGREHAJTÁSÁRÓL	2. oldal
II. / 2. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	2. oldal
III./ RÉSZLETES MEGÁLLAPÍTÁSOK	4. oldal
III. / 1. SZABÁLYOZOTTSÁG	4. oldal
III. / 2. PANASZKEZELÉS A GYAKORLATBAN	5. oldal
IV./ NYILATKOZATOK	10. oldal

II. / 1.

FELJEGYZÉS AZ ELŐZŐ ELLENŐRZÉS INTÉZKEDÉSI TERVÉNEK VÉGREHAJTÁSÁRÓL

A Társaságnál 2022. június 01. és 2022. június 28. között lefolytatott – jelentéssel záruló – ELL / 18 / 2022 azonosító számú, „cafetéria, béren kívüli egyéb juttatások ellenőrzése” tárgyában lefolytatott vizsgálat Intézkedési terv készítését / végrehajtását igénylő megállapításokat nem tartalmazott, további intézkedésre nincs szükség.

II. / 2.

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A 2023. évi belső ellenőrzési terv alapján a Társaságnál a 2022. évben benyújtott panaszok kezelésének szabályozottságát és a panaszkezelés eljárásrendjét, gyakorlati megvalósítását vizsgáltam. A Társaság fogyasztói, üzleti partnerei valós vagy vélt panaszait több csatornán keresztül nyújthatják be.

A beérkezett panaszok nyilvántartásba vétele, a panaszos ügyek intézésének eljárásrendje szabályozott keretek között, a határidők betartásával valósul meg. A panaszkezelés során a fogyasztóvédelmi törvény és a panaszkezelési szabályzat előírásainak betartásával járnak el. A beérkezett panaszok főbb adatait az iktatást követően egy belső nyilvántartási rendszerben (Web Getway) rögzítik és a panaszügyintézés is itt követik. Az AQUA Kft. válaszát követően a panaszosok további fórumokhoz (Békkéltető Testület, polgári peres eljárás) nem fordultak.

A belső – munkáltatói, munkavállalói – visszaélések jelentésének, kezelésének eljárásrendjét az integritási szabályzatban foglalták össze. Sem a vizsgált időszakban, sem azt megelőzően belső visszaélés bejelentése nem történt.

Az ellenőrzési jelentés intézkedési terv készítését igénylő megállapításokat nem tartalmaz.

Összefoglaló értékelés: a Bkr. 41. (4) bekezdése alapján az ellenőrzési jelentés vezetői összefoglalójában az ellenőrzés eredményét és a feltárt hiányosságokat figyelembe véve az ellenőrzött terület a következő öt kategória valamelyikébe sorolható be: **Megfelelő** - Korlátozottan megfelelő - Gyenge – Kritikus - Elégtelen

Megfelelő: Az ellenőrzés megfelelőnek ítélt területei szinte minden tekintetben megfelelő belső kontrollokkal rendelkeznek, és minőségi teljesítményt mutatnak. A megállapítások alapvetően nem jeleznek komolyabb hiányosságot a belső ellenőrzési pontok vagy folyamatok rendszerében. Az ellenőrzési jelentésben közölt megállapítások nem utalnak alapvető gyenge pontokra a szervezeti egységek szintjén alkalmazott irányelvekben és eljárásokban. Az ilyen területeken gyakorlott, hozzáértő munkaerő dolgozik, amely már bebizonyította, hogy képes a célkitűzések megvalósítására, a kockázatok megfelelő kezelésére.

III./

RÉSZLETES MEGÁLLAPÍTÁSOK

III./ 1. Szabályozottság:

Az AQUA Kft. jelenleg hatályos **Üzletszabályzatát** legutóbb 2021. november 10-én módosították. A dokumentumot a Társaság fogyasztói, ügyfelei munkaidőben megtekinthetik a cég székhelyén, de ez az aquakft.hu oldalon is elérhető.

Az üzletszabályzat 12. pontja rendelkezik a

- panaszügyintézésről,
- a beérkező panaszok rögzítéséről, megőrzéséről,
- a panaszkezeléssel kapcsolatos egyeztetések lefolytatásáról,
- az eljárásban a határidőkről, a határidő mulasztás jogkövetkezményeiről,
- a felügyeleti szervek hatásköréről, elérhetőségükről.

A Társaság a – fogyasztóktól, ügyfelektől - beérkező panaszok kezelése, ügyintézése során a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései szerint jár el. A törvény VI. fejezete írja elő a fogyasztói jogok érvényesítése céljából az ügyfélszolgálat működtetését és fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásának szükségességét.

Az AQUA Kft. központi ügyfélszolgálatot működtet és fogyasztóvédelmi referenst is alkalmaz.

Az ügyfélszolgálati iroda működtetésének részleteit (nyitvatartási idő, intézhető ügyek, panasztétel lehetősége, adatvédelem) az 58/2013. (II.27.) Korm.rendelet szabályozza. A Társaság ügyfélszolgálati irodáját a Kormányrendeletben előírtak betartásával működteti. Ezen túl – regisztrációt követően - biztosított az elektronikus ügyintézés (E-Ügyfélkapcsolat) lehetősége is.

A panaszok kezelésére, a kivizsgálás eljárásrendjére az ügyvezető **Panaszkezelési szabályzatot** is kiadott, mely 2020. október 1-től hatályos. A szabályzat célja, hogy biztosítsa a panaszkezelés hatékony, átlátható és gyors eljárását, a beérkezett panaszok és a kapcsolódó válaszok egységes, visszakereshető, beazonosítható dokumentálását, ugyanakkor védje az eljárásban résztvevők személyes adatait.

Panasz szóban, írásban (személyesen), továbbá írásban (postai, elektronikus úton) tehető. A szabályzat ehhez rögzíti a szükséges elérhetőségeket (ügyfélszolgálati iroda címe, telefonszáma, e-mail, nyitvatartási ideje), továbbá a panasztételhez kapcsolódó eljárási szabályokat:

- szóbeli panasztétel: amennyiben azonnali kivizsgálható → panasz orvoslása
- szóbeli panasztétel: amennyiben azonnal nem vizsgálható ki → jegyzőkönyv felvétele (szabályzat 1. sz. melléklete szerint)
- telefonos panasztétel: figyelemfelhívás hangfelvétel készítéséről → hitelesített jegyzőkönyv készítése
- írásbeli panasz (benyújtható személyesen, postai, elektronikus úton) → érdemi válasz 15 napon belül (az ügyfél tájékoztatása mellett egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható)

Írásbeli panasz kötelező kelléke a panaszos (vagy meghatalmazott) aláírása. A szabályzatban lefektetett elvek mentén a Társaság törekvése a legrövidebb határidőn belüli válaszadás. A panaszok kivizsgálása térítésmentes.

A szabályzat 6. pontja részletezi a panaszkezelés folyamatát, a meghozott döntések lehetséges fajtáit (elfogadó, részben elfogadó, elutasító), valamint a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatást.

A panaszok feldolgozását és nyilvántartását elektronikus ügyfélszolgálati rendszerben (Web Getway) vezetik. Ennek műszaki hibája, működésképtelensége esetén a panaszrögzítést a szabályzat 2. sz. mellékletében rendszeresített feljegyzési naplóban rögzítik, azzal, hogy az elektronikus rendszer működési hibájának elhárítása után az így felvett panaszokat is rögzítik az elektronikus nyilvántartásba.

A nem külső – munkatársaktól beérkező – panaszok, egyéb visszaélések bejelentésének fogadására, kezelésére és kivizsgálására a Társaság külön szabállyal rendelkezik. A **szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata** 2020. október 1-jén lépett hatályba.

A dokumentum célja, hogy az eljárásrend kialakításával hatékonyan csökkentse a Társaság korrupciós kockázatait, javítsa a korrupcióval szembeni ellenálló képességét.

A szabályzat rögzíti az eljárásban az integritás tanácsadó (külső megfelelési tanácsadó) feladatait, a bejelentések típusait, azok vizsgálatának folyamatát, a vizsgálatban alkalmazandó szabályokat, tovább a bejelentésekkel kapcsolatban keletkezett iratanyag kezelését, nyilvántartását, megőrzését.

III./ 2. Panaszkezelés a gyakorlatban:

1) Fogyasztói panaszkezelés:

A Társaság a panaszkezelési ügyek intézése során figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat (fogyasztóvédelmi törvény, víziközmű szolgáltatásról szóló törvény és kapcsolódó kormányrendelet, a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló törvény, Info törvény), továbbá alkalmazza a panaszkezelési szabályzatában rögzített elveket.

A fogyasztók, ügyfelek panaszaikkal (vélt vagy valós egyéni jog, érdeksérelem) az ügyfélszolgálathoz fordulhatnak. A Társaság üzletszabályzatában közzétette, melyek azok az ügyek, amelyek nem a panasz kategóriába tartoznak. Ide sorolják többek között a tájékoztatás, állásfoglalás kéréseket, folyószámla egyenleg lekérdezést, számlamásolat, eseti számla igénylést, adatváltozás bejelentését.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét, elérhetőségeit a Társaság honlapján közzétette (58/2013. (II.27.) Korm.rendelet 89/A §).

Az ügyintézésre és ezzel együtt a panaszos ügyek intézésére az alábbi csatornákat biztosítja az AQUA Kft.:

- személyes ügyintézés szóban / írásban (saját ügyben, vagy meghatalmazott útján)
- telefonos ügyintézés
- postai ügyintézés

- elektronikus ügyintézés e-mail-ben, az E-Ügyfélkapcsolat-on keresztül, illetve online kapcsolatfelvétel lehetősége az <https://www.aquakft.hu/kapcsolat> oldalon keresztül.

A Társaság 2022-ben csatlakozott az „Adatváltás Kezelési Szolgáltatás” – hoz (AVSZ), mely lehetővé teszi, hogy – az arra jogosultak – adataikban bekövetkezett változásokat az ügyfélkapun keresztül jelentsék be. Az elektronikus ügyintézés köre ezzel az alkalmazással tovább bővült.

2022. évben a nyilvántartások alapján a Társasághoz összességében 37417 db fogyasztói megkeresés érkezett. Nagyságrendileg ezek száma 2020-ban és 2021-ben is hasonló volt, viszont a 2018. évhez viszonyítva a megkeresések száma közel duplájára emelkedett. A megkeresések 7,2 %-a volt személyes, egyötöde telefonos ügyintézés keretében valósult meg. Írásban és ezen belül az applikáción indított ügyintézés aránya 71,6% volt, ami az előző évekhez hasonlítva jelentős emelkedést mutat. A fogyasztók egy kisebb köre még mindig igényli a személyes ügyintézés, a többség számára egyre elfogadottabbak az elektronikus csatornák. Az AQUA Kft ügyfelei / üzletfelei részére ezek a gyors, pontos, kényelmes ügyintézési / panasztételi lehetőségeket biztosítják.

A Társaság – eleget téve a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak – fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat. (1997. évi CLV. törvény 17/D §).

A fogyasztóktól beérkezett írásbeli panaszok ügyintézésének első fázisában a dokumentumok iktatását végzik el. (Személyes, szóbeli panaszt jegyzőkönyv felvételével rögzítenek, majd ez is az iktatásba kerül)

A panaszok kezelésével foglalkozó ügyfélszolgálati csoport egy közös, belső nyilvántartásban rögzíti és folyamatosan vezeti az ügyintézésrel kapcsolatos tevékenységeket. (panasz beérkezésének dátuma, egyedi azonosítók, panasz jellege, tárgya, ügyintézési, válaszadási határidő, értesítés a panasz elfogadásáról / elutasításáról, tájékoztatás az ügyfél részére a további lehetőségekről pl. Békéltető Testület megkeresésének lehetősége, polgári peres eljárás.)

A belső nyilvántartás egyrészt az ügyintézők számára nyújt segítséget a folyamatban lévő ügyek állásáról, másrészt a beérkező panaszokról – akár az időintervallum, a panasz tárgya vagy a benyújtás módja, az ügy állása alapján – különféle összesítéseket, kimutatásokat készítenek.

A Társaságnál a panaszügyintézés általános határideje 15 nap, melyet a vizsgált időszakban betartottak. 2022-ben beérkezett és lezáratlan panaszos ügy nem maradt, valamennyit le tudtak zárni. Ezek közül az elutasított ügyek száma elenyésző (mindössze 6 db volt).

A panaszügyintézés során a válaszküldeményben a fogyasztót informálják, milyen további lehetőségei vannak, amennyiben a válasszal nem ért egyet és azt nem fogadja el.

Tárgyidőszakban a panaszos ügyfelek nem kezdeményeztek polgári peres eljárást és a Békéltető Testülethez sem fordultak (Ilyen a korábbi időszakban is - 2012-ben, 2017-ben - csupán 3 esetben történt).

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal, mint Fogyasztóvédelmi Hatóság 2022-ben két alkalommal indított vizsgálatot:

- 2022 nyarán szűrőpróbaszerűen 5 fogyasztási hely kiválasztásával kérte be a vízmérőórák cseréjét igazoló dokumentációkat (cserét megelőző kiértékelés, cserét igazoló munkalapok, jegyzőkönyvek). Az adatszolgáltatási kötelezettségét a Társaság határidőben teljesítette, a Hatóság a vizsgálat során jogsértést nem tapasztalt.

- 2022. augusztusában a panaszkezelések vizsgálata kapcsán a tárgyév január 1 és az adatbekérés kézhezvétele közötti időszakban beérkezett fogyasztási helyet érintő fogyasztói panaszok összesített listáját kérték be ellenőrzés céljából. A hatóság szűrőpróbaszerűen ebből az adatbázisból (14 db) kiválasztott 6 fogyasztói panasz teljes iratanyagát kérte be vizsgálatra. A helyszíni ellenőrzés alkalmával ebből 3 iratanyagot tekintettem át. Ezek főbb jellemzőit foglalja össze az alábbi táblázat:

azonosító	település fogyasztó besorolása	panasz tárgya	határidők
F11964	Újrónafő magánszemély	igazolás megküldése befizetésről, végrehajtó tájékoztatása hátralékos összeg csökkenéséről	panasz beérkezése: 2022.01.14. válasz kiküldése: 2022.01.18.
D02457	Rajka magánszemély	túl magas számlaösszeg, esetleges csőtörés ingatlanon belül	panasz beérkezése: 2022.04.26. válasz kiküldése: 2022.05.10.
F29283	Mosonmagyaróvár gazdasági társaság	számla reklamáció, számla javítás kérése (csatornadíj törlése)	panasz beérkezése: 2022.04.01. válasz kiküldése: 2022.04.04.

A Hatóság a vizsgálatba bevont dokumentációk alapján jogsértést nem tapasztalt.

2) Belső bejelentő rendszer:

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 4. alcíme rendelkezik a munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséről, a fogadott bejelentések kivizsgálásának eljárásrendjéről.

Az AQUA Kft. a szükséges szabályzatokat elkészítette és hatályba léptette, továbbá gondoskodott a rendszer biztonságos működtetésének feltételeiről.

Alkalmazotti bejelentés, szervezeti integritást sértő eseményről körülményről sem a vizsgált időszakban, sem korábban nem érkezett. Ezt a tényt támasztja alá a megfelelési tanácsadó 2022. évről összeállított jelentésének 7. pontja is.

3) Ügyfélélekedettségi felmérés:

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 39 víziközmű-szolgáltatóval (köztük az AQUA Kft-vel) együttműködve első ízben 2018-ban végezte el a Felhasználói Elégedettség Mérést (FEF). Ezt követően 2020-ban és 2022-ben kerítették erre sor, melynek keretében a fogyasztók véleményét kérték az

- ivóvíz minőségéről,
- ellátás folyamatosságáról,
- hirdetések megismerhetőségéről,
- ügyfélszolgálatok elérhetőségéről,
- szolgáltatás minőségéről,

- panaszkezelés hatékonyságáról.

A felmérések 3 részből tevődtek össze:

- alapfelmérés (külső kérdezőbiztosokkal), 60 % eredmény súly, 600 pontos FEF index,
- kiegészítő felmérés (utólagos megkérdezéssel az ügyintézés követő 2 hónapon belül), 15 % eredmény súly, 150 pontos FEF index,
- azonnali felmérés (közvetlenül az ügyintézés után), 25 %-os eredmény súly, 250 pontos FEF index.

A legutóbbi két felmérés összesített eredményei a helyszíni ellenőrzés időpontjában még nem álltak rendelkezésre.

A 2018. évi felmérés eredményeit 2019. júniusában a MEKH egy közös kiadványban publikálta.

A felmérés kapcsán megszerezhető 1000 pontból, az AQUA Kft. 922 pontot szerzett. A szolgáltatás minőségét illetően mind összesítésben, mind az alap, kiegészítő, azonnali felmérésekben a Társaság a 2. helyen végzett.

A kiegészítő felmérés keretében az ügyfelek az AQUA Kft. panaszkezelési tevékenységét 10-esre (maximálisan adható pontszám) értékelték.

Mosonmagyaróvár, 2023. május 03.


Grundtner Gábor
belső ellenőr

Észrevételi jog tudomásulvételi záradéka

Az ellenőrzési jelentés tartalmát megismertem, egy példányát átvettem. A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 42. § (5) bekezdés értelmében nyilatkozom, hogy

- észrevételt kívánok tenni, és azt a jelentés kézhezvételétől számított **8 napon belül** megküldöm a belső ellenőrzési vezető részére. (A határidő elmulasztását egyetértésnek kell tekinteni.) Tudomásul veszem, hogy az észrevételek megküldésével egy időben lehetőségem van a 43. § (1) bekezdése szerinti egyeztető megbeszélés kezdeményezésére.

Kötelezettséget vállalok, hogy az Intézkedési tervet – felelősök, határidők meghatározásával - a **lezárt** ellenőrzési jelentés kézhezvételétől számított **8 napon belül** elkészítem, amit a költségvetési szerv vezetője és a belső ellenőrzési vezető részére megküldöm a hibák, hiányosságok kiküszöbölését célzó intézkedések, határidők, felelősök meghatározásával.

Az Intézkedési tervben foglaltak megvalósulásáról **8 napon** belül beszámolót készítek, melyet a Belső Ellenőrzés részére haladéktalanul megküldök

- észrevételt nem kívánok tenni. Az intézkedési tervet – felelősök, határidők meghatározásával - a jelentés kézhezvételétől számított **8 napon belül** elkészítem, amit a költségvetési szerv vezetője és a belső ellenőrzési vezető részére megküldök. Az Intézkedési tervben foglaltak megvalósulásáról **8 napon** belül beszámolót készítek, melyet a Belső Ellenőrzés részére haladéktalanul megküldök.

Mosonmagyaróvár, 2023. május ...³ .

AQUA Szolgáltató Kft.
9200 Mosonmagyaróvár,
Timföldgyári u. 4.
Telefon: 96/577.460
Adószám: 1130682-2-03

Érintett:

Név: Csapó Imre
Beosztás: ügyvezető

**megfelelő szövegrész jelölése*

