

Iktatószám: /2023.

Ellenőrzés száma: 11/2023.

ELLENŐRZÉSI JELENTÉS

a

Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. távhőszolgáltatási tevékenysége dokumentumainak
ellenőrzéséről

Kiskunfélegyháza, 2023. november 10.

ELLENŐRZÉSI JELENTÉS

Az ellenőrzés főbb adatai:

Az ellenőrzést végezte: megbízási szerződés alapján dr. Nagy Melinda egyéni vállalkozó (6000 Kecskemét, Dévény u. 2.), mint megbízott belső ellenőr.

Az ellenőrzés célkitűzései, feladatai: a belső szabályzatok, jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése

Az ellenőrzött szervezeti egység: Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft

Az ellenőrzés tárgya: A távhőszolgáltatási feladatellátást jelentő dokumentumok szabályszerűségi ellenőrzése

Alkalmazott ellenőrzési módszerek és eljárások: dokumentum alapú ellenőrzés, szabályszerűségi ellenőrzés

Jogszabályi felhatalmazás, vonatkozó jogi háttér: a költségvetési intézmények 370/2011. (XII.31.) Korm. rendeletében foglaltak.

Ellenőrzött időszak: 2023. I. félévi dokumentumok

Az ellenőrzés időtartama: 2023. október 2. – 2023. november 10.

Az ellenőrzés időigénye: 5 napot vett igénybe.

Az ellenőrzött időszakban hivatalban lévő vezetők neve, beosztása:

Csányi József polgármester

Dr Faragó Zsolt jegyző

Dr. Gyuricza Gergő Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. ügyvezető

Tóth Tamás Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. cégvezető

Az ellenőrzés megállapításai

A vizsgálat során felmértem és értékeltem a rendelkezésekre bocsátott belső szabályzatok, nyilvántartások, dokumentumok alapján a Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. által távhőszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatosan rendelkezésre álló dokumentumok megfelelőségét.

Meg vagyok győződve arról, hogy az elvégzett munka elégséges volt ahhoz, hogy megalapozott véleményt formálhassak.

Az ellenőrzés részletes feladatai:

Főbb megállapításaim a következők:

A gazdasági társaság távhőszolgáltatási feladatellátás szabályozottsága ellenőrzése Kiskunfélegyháza Város Önkormányzat 2023. évi belső ellenőrzési terve alapján került lefolytatásra.

Az ellenőrzéshez rendelkezésre bocsátották a társaság belső szabályzatait, kiemelten a távhőszolgáltatási üzletszabályzatot. Az utolsóként összeállított és közzétett szabályzat hatálya 2023. június 6.

A belső ellenőrzést helyszíni ellenőrzés, illetve elektronikus úton megküldött dokumentumok alapján lehetett lefolytatni. A távhőszolgáltatási tevékenység ellátása során alkalmazott dokumentumok kerültek bemutatásra.

A belső ellenőrzés eredményként megállapítható volt, hogy a Felhasználói adatváltozás bejelentésétől a számla kiállításig szabályozottak a folyamatok. A rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján megállapítható volt, hogy egyes rész folyamatok megfelelően dokumentáltak, melyet az ügyfélszolgálat munkatársai, illetve a műszaki részleg folyamatában lát el. A nyilvántartásokat a belső szabályzatban meghatározottak szerint vezetik.

A dokumentumok vezetése során eltérést a belső szabályzatban meghatározottól a szűrőpróbaszerű ellenőrzés során nem találtam.

A számlázások a jogszabályi előírásoknak megfelelően történnek, majd kerülnek megküldésre a Fogyasztók részére.

A kintlévőségeket folyamatában kezelik, és a belső szabályzatban meghatározottak szerint történik a kintlévőség kezelés.

A műszaki részleg folyamatában fogadja a hibabejelentéseket, melyet dokumentálnak és naplóznak a belső szabályzatban meghatározottak szerint.

A kazánnaplót folyamatában vezetik.

Panaszbejelentés a Szolgáltató tevékenysége időszaka alatt nem volt.

Főbb megállapítások és javaslatok

Megállapítás	Rangsor	Következtetés	Javaslat	Kockázat/Hatás	Intézkedést igényel
a gazdasági társaság rendelkezik a távhőszolgáltatási tevékenységére vonatkozó üzletszabályzattal	kiemelt	a szabályozottság megfelelő	javaslattételi kötelezettség nem merült fel	magas	nem
a folyamatok megfelelően kialakítottak és dokumentáltak	kiemelt	eleget tettek a jogszabályban és a belső szabályzatban meghatározottaknak	javaslattételi kötelezettség nem merült fel	magas	nem
javítási munkalaphoz szigorú számadású nyilvántartást nem tudtak bemutatni	kiemelt	nem tettek eleget teljeskörűen a belső szabályzatban meghatározottaknak	javaslattételi kötelezettség nem merült fel	magas	igen

Az ellenőrzés nyomán kialakított véleményem a vizsgált területről, illetve folyamatokról összességében megfelelő.

Részletes megállapítások:

A Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. távhőszolgáltatási feladatellátást jelentő dokumentumainak az ellenőrzésére Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata 2023. évi belső ellenőri terve alapján került sor.

Az ellenőrzéshez rendelkezésemre bocsátották a Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatát, melynek utolsóként közzétett módosítását 2023. június 6. napon fogadták el.

Az üzletszabályzatban meghatározták a Szolgáltató működését, meghatározták a Szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozásra került a Szolgáltató és a Felhasználó szerződéses viszonya, a mérés és elszámolás rendje, valamint a szolgáltatónak a Felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a Felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködése rendelkezései.

A társaság főbb adatai:

Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft.

Székhely: 6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.

2009. február 05. napon alakult

Engedélyek:

2100/2019.: Távhőtermelői működési engedély

2101/2019.: Távhőszolgáltatói működési engedély

Telepek:

Attila utcai fűtőmű:

6100 Kiskunfélegyháza, Attila u. 5-7.

Ellátási területek: Attila u., Horváth Zoltán u., Kossuth L. u.

Petőfi lakótelepi fűtőmű

6100 Kiskunfélegyháza, Darvas tér 1/a.

Ellátási területek: Asztalos János u., Darvas tér, Dr. Holló Lajos u., Holló László u.

A társaság tevékenysége

A Szolgáltató alapvető feladata a hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó, hőszolgáltató és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

A társaság által végzett tevékenységhez kapcsolódó szerződések típusai:

- fűtési célú
- használati melegvíz-szolgáltatási célú
- egyéb célú szerződések.

A szerződések általában a szolgáltatás igénybevételével jönnek létre, vagy a szerződésben meghatározott időpontban.

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre, az egyedi közszolgáltatási szerződés a felek megállapodásától függően határozott vagy határozatlan időre szól.

A szolgáltatás teljesítésének helye hőközponti mérés esetén a csatlakozási pont lesz.

A fűtési célú távhőszolgáltatás jellemzői:

A Szolgáltató ebben az esetben azt vállalja, hogy a felhasználó részére folyamatos távhőszolgáltatást nyújt.

A Felhasználónak joga van a lekötött hőtjeljesítménynek megfelelően a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni.

Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás:

a) Vízfelmelegítés-szolgáltatás:

amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik, hanem azt a Felhasználó biztosítja.

A vízfelmelegítés-szolgáltatáshoz szükséges hő biztosítása - a szükséges karbantartások, hibaelhárítások időtartama kivételével – folyamatos, ha a közműves ivóvíz rendelkezésre áll.

b) Melegvíz-szolgáltatás:

amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

A melegvíz szolgáltatás - a szükséges karbantartások kivételével - folyamatos.

A Szolgáltató forróvíz primer hőhordozó közeg felhasználásával, hőközpontok alkalmazásával biztosítja távhőszolgáltatást a Felhasználók részére.

A Szolgáltató köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a teljesítési helyre eljuttatni, hogy a méretezési külső léghőmérsékletéhez tartozó hőtjeljesítmény aktuális külső hőfokhoz tartozó arányos része rendelkezésre álljon a Felhasználónál.

A Szolgáltató a távhőt a közszolgáltatási szerződésekben rögzített hőtéljesítménnyel, hőhordozó paraméterekkel, az abban meghatározott időtartamban és módon biztosítja.

A szolgáltatott és felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles mennyiségmérés alapján történik.

Elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközt a gyártó által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával kell beszerezni.

A hőmennyiséget rendszeresen mérik, illetve jegyzik fel a kazánnaplóban. A fűtőmű esetében óránként mérik és naplózzák a mennyiségeket.

A Fogyasztói felhasználói helyeken a leolvasás heti gyakorisággal történik, minden héten az első munkanapon.

Mérőcsere tényét, adatait, bekötési lap alapján az előírt paraméterek alapján lehet engedélyezni, és elvégezni, elvégeztetni.

Meghibásodás esetén hibabejelentő lapot vesznek fel, melyet szintén naplóznak. A hibabejelentés felvételére szolgáló nyomtatvány nem került felvezetésre a szigorú számadású nyomtatványok jegyzékébe, melyet javaslok felvezetni.

Az elszámolás alapját képező melegvíz mérők üzemképes állapotban tartása, hitelesítése, leolvasása a tulajdonos (Szolgáltató, Felhasználó) kötelezettsége.

A Felhasználó/Díjfizető köteles lehetővé tenni a Szolgáltató számára a mérők adatainak leolvasását, továbbá a mérők fenntartásával összefüggő munkálatok elvégzését.

A Felhasználó/Díjfizető tulajdonában lévő költségosztásra szolgáló berendezések fenntartásáról (javításáról, karbantartásáról, cseréjéről) és leolvasásáról a tulajdonos köteles gondoskodni. ezt havonta teszik meg, mely alapja lesz a számlázásnak. A leolvasott, illetve mért adatokat külön nyilvántartásba fektetik fel, amely jellemzően napló, illetve excel táblázatos nyilvántartás.

A Felhasználónál felszerelt hőmennyiség-, és használati melegvíz mérők védelméről és a plombák sértetlenségéről a Felhasználó/Díjfizető gondoskodik.

A lakossági Felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját jogszabály állapítja meg.

A számlázás a LIBRA program alkalmazásával történik, és kerül át a szolgáltatóhoz a számla csomag, hogy a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerüljön kiállításra/nyomtatásra a közüzemi számla, el tudjanak számolni a rezsicsökkentés összegével. Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló jogszabály előírásainak betartásával kerül a számla/részszámla kiállításra, nyomtatásra. A számlákat általában helyben szokásos módon kézbesítik, illetve távolabbi felhasználó esetében postázzák.

A számlázásnál figyelemmel kell lenni arra, hogy a fűtési alapdíj éves díj, amelyet a felhasználók vagy a díjfizetők az épület, épületrész fűtött légtérfogata vagy a lekötött hőtéljesítmény után fizetnek. A fűtés alapdíját 12 havi egyenlő részletben, havonta előre kell megfizetni a tárgyhónapban a számlán megjelölt fizetési határidőre.

A melegvíz alapdíja mérés szerinti elszámolásnál az elfogyasztott melegvíz mennyisége, nem mért fogyasztás esetén az átalány mennyiség szerint kell megfizetni utólag a tárgyhónapot követő hónapban, a számlán megjelölt fizetési határidőre.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző, stb.) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A számlák fizetési határideje: egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont. Téves leolvasás vagy adatrögzítési hiba esetén Felhasználó/Díjfizető kérésére a helyesbítő számlát haladéktalanul elkészítik, helyesbítik.

A Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- készpénzáttalalási megbízás (csekk) alapján
- átutalással
- pénztári befizetéssel
- egyéb módon pl. csoportos beszedési megbízással megállapodás alapján.

Felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékét a szerződésben (fizetési megállapodásban) vagy a számlán feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. Számla tartozás esetén fizetési értesítőt küldenek, ha erre sem történik meg a fizetés abban az esetben fizetési felszólítást.

Lehetőség van részletfizetési kérelem benyújtására a Szolgáltató által meghatározott nyomtatvány alkalmazásával. Maximum 6 havi részletfizetés, minimum 10.000 Ft engedélyezhető.

Ha ebben az esetben sem történik meg a fizetés végrehajtási eljárás indítható, illetve ki lehet kötni a szolgáltatásból a Felhasználót.

A tájékoztatás alapján erre eddig egy esetben került sor.

Késedelmi kamat nem kerül felszámításra a késedelmes fizetések esetében, a végrehajtás költségei kerülnek továbbhárításra.

Fogyasztói adatváltozás esetében „Fogyasztói adatváltozás bejelentő lap” kerül felvételre, melyben bejelentésre kerülnek a régi és az új Felhasználói adatok is.

Ennek nyilvántartását az ügyfélszolgálat munkatársai végzik.

A Szolgáltató a felhasználók megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot és hibabejelentő helyet, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére pénztárt működtet.

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a Felhasználói/Díjfizetői szolgáltatói jogviszony létrejöttét, hatályát és megszűnését érintik, így többek között:

- szerződéskötési és - módosítási igények ügyintézése,
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése,
- a felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartása,
- a Felhasználók/Díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos ügyek intézése (mérőállás leolvasása, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, stb.),
- követeléskezelési tevékenység ellátása,
- szabálytalan vételezés, illetve tartozás esetén a szolgáltatás felfüggesztésének kezdeményezése,
- együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviseletekkel,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az

adósságkezelési programokról,

- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, panaszok fogadása
- tájékoztatás a szolgáltatási árakról, díjtételekről, az elszámolási módokról, a számlázás és a díjfizetés rendjéről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és ezek összefüggéseiről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről.

A hibabejelentés történhet szóban és írásban. Mindkét esetben javítási munkalapot vesznek fel a bejelentés adatairól és a hiba jellegéről, melyet naplóznak a javítási munkalap sorszama szerint.

A bejelentett hibát haladéktalanul, de 24 órán belül elhárítják.

Panasztételi lehetőség is biztosított. A belső ellenőrzés során kapott tájékoztatás szerint panaszbejelentés a belső ellenőrzés időpontjáig nem történt.

Összefoglalva megállapítható, hogy a Felhasználói adatváltozás bejelentésétől a számla kiállításig szabályozottak a folyamatok. Az egyes rész folyamatok megfelelően dokumentáltak, melyet az ügyfélszolgálat munkatársai, illetve a műszaki részleg folyamatában lát el.

A dokumentumok vezetése során eltérést a belső szabályzatban meghatározottól a szűrőpróbaszerű ellenőrzés során nem találtam.

A számlázások a jogszabályi előírásoknak megfelelően történnek, majd kerülnek megküldésre a Fogyasztók részére.

A kintlévőségeket folyamatában kezelik, és teszik meg a szükséges intézkedéseket.

A műszaki részleg folyamatában fogadja a hibabejelentéseket, melyet dokumentálnak és naplóznak.

A kazánnaplót is folyamatában vezetik.

Panasztétel az Szolgáltató tevékenysége időszaka alatt nem történt.

Következtetések

Kontrollkörnyezet

Az ellenőrzött gazdasági társaság eleget tettek a szabályzat összeállítási kötelezettségüknek. Eleget tettek a szabályzat karbantartási kötelezettségének is. A folyamatok szabályozottak.

Integrált kockázatkezelés

Az ellenőrzött gazdasági társaság rendelkezik integrált kockázatkezelés szabályzattal és a kockázatkezeléshez kapcsolódó dokumentumok is összeállításra kerültek. Az ellenőrzés során a belső ellenőrzés több kiemelt rangsorolású kockázatot vizsgált.

Kontrolltevékenységek

A kontrolltevékenységek biztosítják a kockázatok kezelését. A kontrolltevékenység részeként a tevékenységekre vonatkozóan biztosítani kell a folyamatba épített, előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzést, különösen a pénzügyi kihatású döntések vonatkozásában. A kontrolltevékenység működtetése során a belső szabályzattól eltérő tevékenység nem volt megállapítható.

Információs és kommunikációs rendszer

A belső információs és kommunikációs rendszer működtetése terén eltérést nem tárt fel a belső ellenőrzés.

Nyomonkövetés (monitoring)

A belső ellenőrzés Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata 2023. évi éves belső ellenőri terve ütemezéseként végezte el a gazdasági társaság távhőszolgáltatási tevékenysége dokumentumainak szabályszerűségi ellenőrzését. A belső ellenőri jelentésben ismertetett megállapítások alapján intézkedési terv készítési kötelezettség válik szükségessé.

Javaslatok

Az ellenőrzött gazdasági társaság vezetése számára az alábbi intézkedésekre teszek javaslatot:

- a javasolom a javítási munkalapot szigorú számadású nyomtatványként kezelni és felvezetni a nyilvántartásba

Záradék:

A költségvetési szervek belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 42.§ (2) bekezdése értelmében a jelentés címzettjei kötelesek észrevételeiket a jelentés-tervezet kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül megküldeni a belső ellenőrzési vezető részére.

Felhívom a jelentésben érintettek szíves figyelmét arra, hogy a fenti határidő elmulasztását egyetértésnek kell tekintenem.

Kiskunfélegyháza, 2023. november 10.

Dr. Nagy Melinda
megbízott belső ellenőr