

7. napirendi pont

Tájékoztatás a megfelelési tanácsadói tevékenységről

ÉVES JELENTÉS A MEGFELELÉSI TANÁCSADÓ 2024. ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

Határozati javaslat:

A PANNON-VÍZ Zrt. Közgyűlése a megfelelési tanácsadó 2024. évi tevékenységéről szóló tájékoztatást elfogadta.



Pannon-Víz
alapítva 1884

ÉVES JELENTÉS

A MEGFELELÉSI TANÁCSDÓ 2024. ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény 7/J. §-ának, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm.rendelet előírásainak megfelelően a **Pannon-Víz Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (továbbiakban: Társaság) megfelelési tanácsadót alkalmaz. A megfelelési tanácsadó feladata annak elősegítése, hogy a köztulajdonban álló gazdasági társaság megfeleljen a tevékenységére és működésére vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak és a szabályzatai összhangban legyenek a jogszabályi rendelkezésekkel. A tanácsadó folyamatosan nyomon követi azon intézkedések és eljárások érvényesülését, melyeknek célja az irányadó jogszabályoktól való eltérések feltására. A 339/2019. (XII. 23.) Kormányrendelet 10. § (2) bekezdésének megfelelően a megfelelési tanácsadó a feladatainak teljesítéséről évente jelentést készít a társaság első számú vezetője és felügyelőbizottsága részére.

2024. év folyamán a megfelelési tanácsadói feladatokat január 1. és december 31. közötti időszakban a Mátyus Ügyvédi Iroda látta el.

A megfelelési tevékenység részletszabályairól szóló *Irányelv a köztulajdonban álló gazdasági társaságok részére a belső kontrollrendszer kialakításához és működtetéséhez* 2020 decemberében jelent meg. Az ebben foglaltaknak megfelelően a belső kontrollrendszer egyes elemei kerültek felülvizsgálatra. Ennek során a már elkészített kontrollkörnyezetet és magát a kontrollrendszert meghatározó szabályzatok rendelkezéseinek felülvizsgálatára került sor, melyeket a Felügyelőbizottság 2024. február 13-i ülésen fogadott el, és helyezett hatályba.

Elkészült szabályzatok:

1. Összeférhetetlenségi szabályzat felülvizsgálata

PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

9025 Győr, Országút u.4. 9002 Győr, Pf.: 217. Tel: + 36 96 522 600,
Fax: + 36 96 310 833 E-mail: iktato@pannon-viz.hu www.pannon-viz.hu



2. Etikai Kódex felülvizsgálata
3. Panaszkezelési szabályzat
4. Szabályzat a szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására.

A Társaság munkavállalóinak etikus magatartási minták követése, az egyéni és közösségi tudatformálás, valamint a vezetési és szervezeti kultúra fejlesztése érdekében a megfelelési tanácsadó felülvizsgálta az **Etikai Kódexet**. A Kódex célja, hogy rögzítse a Társaság munkatársaira vonatkozó erkölcsi magatartási szabályokat, segítséget nyújtson a munkatársak számára ezek betartásához, tájékoztassa a nyilvánosságot a munkatársaktól elvárható magatartásról, valamint hogy védje a Társaság munkatársait a visszaélésekbe való bevonási kísérletektől, az önkényes munkáltatói intézkedésektől és a megalapozatlan felelősségre vonástól. A szabályzat az etikai vétségek felsorolása mellett tartalmazza az elkövetéskor alkalmazandó eljárás szabályait is.

A **Szabályzat a szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására** célja, hogy meghatározza a szervezeti integritást sértő és korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések kezelésének módját. Ezen bejelentések fogadására üzemelt a megfeleles@pannon-viz.hu e-mail cím, melyet a Társaság munkavállalói tárgyi típusú bejelentéseik esetén alkalmazhatnak. A szabályzat tartalmazza a bejelentések fogadásának és kezelésének módját, vizsgálatának szabályait, irat- és adatkezelésének feltételeit. A szabályzat személyi hatálya a Társaság teljes foglalkoztatotti állományára kiterjed, tárgyi hatálya nem terjed ki azon közérdekű bejelentések vizsgálatára, melyekben más hatóság, vagy a Társaság szervezeti egysége az illetékes.

A Társaság szabályos működésének biztosítására, a jogszabályok maradéktalan betartása, valamint az érdekellentétek és összeférhetlenség azonosításának, kezelésének, az átlátható működés biztosításának érdekében a megfelelési tanácsadó felülvizsgálta az **Összeférhetlenségi szabályzatot**. A szabályzat hatálya a Társaság valamennyi döntési jogkörrel rendelkező munkavállalójára kiterjed, részletszabályokat tartalmaz az összeférhetlenség típusaira vonatkozóan, valamint annak bejelentésének módjával kapcsolatosan. Továbbá szabályokat fogalmaz meg arra az esetre, hogy milyen módon van

lehetőség a kialakult összeférhetetlenséget megszüntetni, valamint az alól felmentést adni. Valamint ehhez kapcsolódóan elkészítésre került egy összeférhetetlenségi nyilatkozat minta is.

A Társaság működésének alapvető célkitűzései közé tartozik Ügyfeleinek elégedettsége, így kiemelten feladatként kezeli az Ügyfelek felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A **Panaszkezelési szabályzat** rendelkezései alapján a beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásának és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében. A panasztételi lehetőségek ismertetése mellett a szabályzatban szerepel annak kezelésének módja, valamint az Ügyfél által érvényesíthető jogorvoslati lehetőségek is.

2024. évben felülvizsgálatra került a Társaság új Panaszkezelési szabályzata, tekintettel arra, hogy a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. XXV. törvény hatályba lépett. A Társaság a panaszok, valamint a közérdekű bejelentések hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól alkotta meg.

A Társaság kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásának és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

A szabályzatok alapvető információkat tartalmaznak a Társaság jogszabályoknak való megfelelő működésével kapcsolatban. Ahhoz, hogy mindezen információk valamennyi munkavállaló részére elérhetőek és közérthetőek legyenek a megfelelési tanácsadó oktatási anyagot készített. A szabályzatok tartalma alapján készített Power Point bemutatók valamennyi munkatárs számára elérhetőek a Társaság Intranet felületén. A Humánpolitikai Osztály munkatársai ezen felül valamennyi újonnan belépő munkavállalóval ismertetik a szabályzatok tartalmát.

A 2024. év folyamán a Társaság megfelelési tanácsadói gondoskodtak a jogszabályoknak való megfelelés működésének biztosításáról.

Kelt: Győr, 2025. március 10.

Mátyus Ügyvédi Iroda
Dr. Mátyus Kristóf ügyvéd
1022 Budapest, Filler u. 65.
Adószám: 18513521-2-41
KASZ: 36065147

.....
Mátyus Ügyvédi Iroda
megfelelési tanácsadó
Pannon-Víz Zrt.