



MÓR VÁROSI ÖNKORMÁNYZAT  
KÉPVISELŐ-TESTÜLETE  
RÉSZÉRE

24 / napirend

JAVASLAT

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG  
KRITÉRIUMRENDSZERE TÁRGYÁBAN

Mór, 2016.11.30.

Előterjesztő:

Fenyves Péter  
polgármester

Előkészítette:  
Önkormányzati Iroda

---



**Az ülés típusa:** nyilvános



Zárt ülés esetében jogalapja:

Mötv. 46.§ (2) a)

Mötv. 46.§ (2) b)

Mötv. 46.§ (2) c)

**Az előterjesztést véleményezte és az alábbi szempontok szerint tartalmáért felelősséget vállal:**

	Dátum	irodavezető neve, aláírása
<b>szakmai</b>		..... Schmidt Norbert
<b>gazdasági-pénzügyi</b>	2016.11.22	 ..... Frey Attiláné
<b>jogi</b>	2016.11.22	 ..... dr. Taba Nikoletta

**Az előterjesztés az alábbi döntési javaslato(ka)t tartalmazza:**

HATÁROZAT-TERVEZET SZÁMA: 1 DB	
Döntéshozatal rendje: egyszerű többség	Határozatot kapja: <ul style="list-style-type: none"><li>• Önkormányzati Iroda 1 pld</li><li>• Költségvetési és Adóügyi Iroda 1 pld</li><li>• MÓRHÓ Kft. ügyvezető 1 pld</li><li>• Városfejlesztési és -üzemeltetési Iroda 1 pld</li></ul>
Minősített többség esetén jogalap: Mötv/SZMSZ ...	

**Az előterjesztést véleményező bizottságok:**

Pénzügyi Bizottság

Oktatási, Kulturális és Sport Bizottság

Településfejlesztési Bizottság

Szociális és Egészségügyi Bizottság

**Meghívásra javasolt:**

- Pallag Róbert – MÓRHÓ Kft. ügyvezető



**JAVASLAT**  
**A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG**  
**KRITÉRIUMRENDSZERE TÁRGYÁBAN**

2015. tavaszán az Állami Számvevőszék (a továbbiakban: ÁSZ) elvégezte Mór Városi Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő Móri Hőtermelő- és Szolgáltató Kft. távhőszolgáltatási közfeladat ellátását érintő tevékenységének ellenőrzését. Az ÁSZ a szabályszerűségi ellenőrzés kapcsán összegyűjtött tapasztalatairól és megállapításairól 2016. május 12-én Jelentést állított ki, mellyel hozzá kíván járulni az államháztartáson kívüli közfeladat-ellátás átláthatóságát biztosító szabályozáshoz és egyben az állami vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos közbizalom erősítéséhez.

A Jelentés elkészítésével párhuzamosan az ÁSZ elnöke élt az elnöki figyelemfelhívás jogával, a szabályszerű és felelős gazdálkodás, a gazdasági társaság átláthatóbb, hatékonyabb és eredményesebb működése érdekében az alábbi elnöki figyelemfelhívást intézte a Polgármester Úrhoz:

*„A kockázatok csökkentésére javaslom, Polgármester úr kezdeményezze, hogy az Önkormányzat, mint tulajdonosi joggyakorló határozzon meg a Társaság számára a közszolgáltatási tevékenység mérésére alkalmas kritériumrendszert, ennek keretében az ellátás színvonala értékeléséhez szükséges szakmai követelményeket, továbbá a szakmai feladat-ellátás gazdaságosságának, hatékonyságának mérésére alkalmas mutatószámokat annak érdekében, hogy a társaság működése, a közfeladat ellátása mérhető és átlátható legyen;”*

A MÓRHŐ Kft. ügyvezetője minden év május 31. napjáig egyszerűsített éves beszámolót készít a Társaság tevékenységéről. A beszámoló tartalmaz olyan mutatószámokat, mely a Társaság működésének gazdaságosságát és hatékonyságát egyértelművé teszi. Ilyen mutatószámok az eladósodottság mértéke, befektetett eszközök fedezettsége, befektetett eszközök korrigált fedezettségi mutatója, saját tőke növekedési mutatója, likviditási mutató I-II., költségszintek alakulása, komplex hatékonysági mutató, élő munka hatékonysági mutató és a tőkehatékonysági mutató.

A fenti pénzügyi mutatókon kívül célszerű lenne, ha a beszámoló minden évben tartalmazna adatot a tárgyévben a felhasználók korlátozását okozó események számáról, lakossági fogyasztókat, külön kezelt intézményeket és egyéb fogyasztókat érintő lebontásban, rögzítené a tárgyévben szükségessé vált korlátozások időtartamát szintén a felhasználók különböző típusainak megfelelő lebontásban, illetve ehhez kapcsolódóan rögzítésre kerülne a korlátozás időtartama alatt elmaradt távhőszolgáltatás mennyisége is a felhasználói kategóriákra lebontva.

A távhőszolgáltatás közfeladatellátás színvonalának utólagos értékeléséhez célszerű lenne az ügyvezető beszámolási kötelezettségének körét kiterjeszteni olyan tárgyévre vonatkozó adatokra vonatkozóan, melyek egyértelműen a távhőszolgáltató ügyfelekkel történő kapcsolattartására vonatkoznak. A Társaság ügyfélszolgálati tevékenysége hatékonyságának mérésére alkalmas a tárgyévben felvett és távhőszolgáltatással kapcsolatos hibabejelentések száma, a bejelentett hibákhoz

kapcsolódó hibaelhárítások száma illetve az ügyfélszolgálaton tárgyévben felvett ügyfélpanaszok száma, illetve ismételt panaszbejelentések száma.

Az ügyvezető beszámolójának kiegészítése az előbbieken felsorolt mutatószámokkal egyértelműen az alapító tulajdonos rálátását és ellenőrzését segítené elő a közfeladatellátás színvonala kapcsán.

*A Pénzügyi Bizottság és Településfejlesztési Bizottság véleményét a Képviselő-testület ülésén ismerteti.*

A fentiekre tekintettel az alábbi határozat-tervezetet terjesztem a T. Képviselő-testület elé:

## HATÁROZAT-TEVEZET

A Képviselő-testület megtárgyalta a MÓRHŐ Kft. által végzett távhőszolgáltatás közszolgáltatási tevékenység kritériumrendszere tárgyában készült előterjesztést és egyetért azzal, hogy a MÓRHŐ Kft. ügyvezetője által minden év május 31. napjáig elkészített és Képviselő-testület elé terjesztett egyszerűsített éves beszámoló pénzügyi mutatói alkalmasak a távhőszolgáltatás szakmai feladat-ellátás gazdaságosságának és hatékonyságának mérésére.

A Képviselő-testület felkéri a MÓRHŐ Kft. ügyvezetőjét, hogy a távhőszolgáltatás ellátás színvonalának hatékony ellenőrzéséhez és értékeléséhez szükséges egyéb adatokat, mint

- a felhasználókat korlátozó események száma a tárgyévben (összesen, illetve lakossági felhasználókat, külön kezelt intézményeket, egyéb felhasználókat érintően külön-külön rögzítve)
- a korlátozások időtartama (összesen, illetve lakossági felhasználókat, külön kezelt intézményeket, egyéb felhasználókat érintően külön-külön rögzítve)
- korlátozások időtartama alatt elmaradt távhőszolgáltatás mennyisége (összesen, illetve lakossági felhasználókat, külön kezelt intézményeket, egyéb felhasználókat érintően külön-külön rögzítve)
- tárgyévben felvett és távhőszolgáltatással kapcsolatos hibabejelentések száma (összesen, illetve lakossági felhasználókat, külön kezelt intézményeket, egyéb felhasználókat érintően külön-külön rögzítve)
- tárgyévben elhárított hibajelenségek száma (összesen, illetve lakossági felhasználókat, külön kezelt intézményeket, egyéb felhasználókat érintően külön-külön rögzítve)
- tárgyévben rögzített ügyfélpanaszok száma (összesen, illetve lakossági felhasználókat, külön kezelt intézményeket, egyéb felhasználókat érintően külön-külön rögzítve)
- tárgyévben rögzített, a panaszkezelés hiánya miatt ismételten bejelentett ügyfélpanaszok száma (összesen, illetve lakossági felhasználókat, külön kezelt intézményeket, egyéb felhasználókat érintően külön-külön rögzítve)

az éves beszámoló részeként minden évben rögzítse és ezúton gondoskodjon annak Képviselő-testülettel, mint alapító tulajdonossal történő megismertetéséről.

Határidő: 2017.05.31.

Felelős: ügyvezető (Önkormányzati Iroda)

Mór, 2016.11.22.



