**5. A Társaság szervezeti egységei, feladat- és hatáskörük**

* 1. Az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása mellett végzi tevékenységét:

- Jogi és Igazgatási Osztály

- Minőségügyi vezető

- Vállalat- és ügyfélkapcsolati menedzser.

Az ügyvezető igazgató titkársági, adminisztratív feladatait az ügyvezető igazgatóhoz tartozó titkárnő, valamint a helyettesítését ellátó titkárnő (adminisztrátor) Titkárság néven látja el.

**5.1.1. Jogi és Igazgatási Osztály**

Feladata a Társaság területére kiterjedő általános igazgatási-, jogi- és jogi képviseleti tevékenység ellátása, a Társaság rendészeti feladatainak koordinálása, szervezése, a Társaság központjához tartozó létesítmények üzemeltetése és karbantartása.

**5.1.1.1. Az osztály által ellátandó jogi feladatok:**

**5.1.1.2. Általános feladatok**

a/ Ellátja a Társaság szervezeti rendjének kialakításával kapcsolatos ügyviteli
feladatokat. Elkészíti a szervezési tárgyú igazgatói utasítások tervezetét az érintett
szervezeti egység vezetőinek bevonásával.

b/ A Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatával kapcsolatos ügyintézési szabályok kidolgozásában irányítóan közreműködik.

d/ Kezdeményezően közreműködik az iratkezelés, az irattározás és a selejtezés
rendjének kialakításában, a hatályos szabályzat szerint.

e/ Közreműködik a társasági tulajdon védelmével kapcsolatos szervező és preventív
tevékenységben, ellátja a társasági tulajdon védelmének jogi feladatait.

f/ Az új jogszabályokról és a jogszabály módosításokról, továbbá a társaság szakmai munkáját segítő bírósági határozatokról tájékoztatást ad.

g/ Közreműködik a Kollektív Szerződés tervezetének, illetőleg függelékeinek
elkészítésében.

h/ Ellátja a Társaság jogi képviseletét bíróság, közigazgatási szerv és hatóság előtt.
Végzi a tárgyalásra kerülő ügyek előkészítését és lebonyolítását.

**Jogi és igazgatási feladatok**

a/ Közreműködik az igazgatói utasítások tervezetének elkészítésében.

b/ Közreműködik a Társaság által kötött szerződések előkészítésében, ellátja az ezzel
kapcsolatos jogi feladatokat.

c/ Részt vesz a szerződésekkel kapcsolatos jogi munkát igénylő teendők ellátásában,
különösen a Társaság jogaira és kötelezettségeire kihatással lévő tárgyalásokon.

d/ Szükség szerint részt vesz a szerződéskötést megelőző egyeztetési tárgyalásokon.

e/ Részt vesz a szerződések kapcsán kialakult viták rendezésében, szükség esetén a
Társaság igényeit per útján érvényesíti.

f/ Ügyel a szerződésekben rögzített jogok és kötelezettségek helyes gyakorlására, illetve teljesítésére.

g/ A Ptk. szerint a Társaságot megillető szavatossági igények jogi úton történő
érvényesítését kezdeményezi szerződéses ügyekben, illetve szükség szerint peres
eljárást tesz folyamatba.

h/ Véleményt nyilvánít a Társaság által vagy a Társaság ellen érvényesített igények
tekintetében.

i/ Részt vesz a Társaság által előkészített jogi tartalmú belső szabályzatok kidolgozásában.

j/ Felkérésre - megfelelő tényállásbeli tájékoztatás után - jogi vélemény és jogszabály magyarázatokat ad. Bíróságok joggyakorlatát figyelemmel kíséri és ezekről szükség szerint tájékoztatást ad.

k/ A helyes joggyakorlat kialakítására megfelelő intézkedéseket javasol.

l/ Közreműködik az üzemi balesetek kivizsgálásában, különös gondot fordítva az
ügy lényegével kapcsolatos körülmények alapos feltárására.

**5.1.1.3. Rendészeti és polgárvédelmi referens**

A rendészeti- és polgárvédelmi referens a tevékenységét az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása mellett látja el. Esetében a munkáltatói jogokat a jogi és igazgatási osztályvezető gyakorolja, az ügyvezető igazgató egyetértésével.

**Rendészeti és polgárvédelmi feladatok**

a/ A Társaságnál ellátja a vagyonvédelemmel kapcsolatos operatív rendészeti feladatokat, ezzel összefüggésben rendszeres ellenőrzést folytat és intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez.

b/ Ellátja a polgári védelemmel, katasztrófa elhárítással kapcsolatban a Társaságra háruló szervezési, kapcsolattartási és adminisztrációs feladatokat.

c/ A Társaságnál ellátja a vagyonvédelemmel kapcsolatos operatív rendészeti feladatokat, ezzel összefüggésben rendszeres ellenőrzést folytat és intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez.

d/ Ellátja az egységek vagyonvédelmi tevékenységének módszeres ellenőrzését és ezzel kapcsolatban, szükség szerint intézkedéseket kezdeményez.

##### **5.1.1.4.Gondnokság**

A gondnokság tevékenységét a jogi és igazgatási osztályvezető közvetlen felügyelete mellett, belső tagozódás nélkül látja el. A munkáltatói jogokat a gondnokság vezetője és dolgozói tekintetében a Jogi és Igazgatási Osztály vezetője gyakorolja.

**A gondnokság alapvető feladatai:**

a/ A Társaság központi telephelyének üzemeltetéséből rá háruló feladatok gondos és maradéktalan végrehajtása.
Gondoskodik az állagmegóvással járó teendők pontos ellátásáról, a karbantartási feladatok folyamatos elvégzéséről.

b/ Biztosítja a létesítmény szolgáltatási igényével kapcsolatos feladatok ellátását a szolgáltató vállalatoknál. Ennek keretében megszervezi a fűtéssel-, a villamos energia ellátással, a melegvízellátással-, a szemétszállítással- és a takarítással kapcsolatos szolgáltatásokat, gondoskodik a szolgáltatások tárgyi és személyi feltételeinek biztosításáról.

c/ Szükség esetén gondoskodik az épületben dolgozók részére a melegétkeztetés biztosításáról, üzemelteti az éttermet, biztosítja ennek személyi és tárgyi feltételeit.

d/ Gondoskodik a központi irodaépület berendezéseinek, felszerelési tárgyainak karbantartásáról és szükség szerinti pótlásáról.

e/ Anyagi felelősséggel kezeli a gondnokság kéziraktárát.

f/ Rendszeresen ellenőrzi az irodaépületben lévő hivatali szobák állapotát,
rendellenesség, vagy rendeltetés ellenes használat esetén intézkedik.

g/ Közreműködik a gondnokságot érintő üzleti tervek összeállításában.

h/ Javaslatot tesz felújítási munkák tervbe vételére, elvégeztetésére, bútorzat cseréjére.

i/ Közreműködik a gondnokságnál végzett leltározás megszervezésében és lebonyolításában.

j/ Ügyel az udvar, parkoló valamint a kerítés körüli zöldsáv és járda rendjére, és gondoskodik karbantartásukról.

k/ Gondoskodik a központi épülethez tartozó vendégszobák előírásszerű használatáról és a használati díj beszedéséről.

l/ Gondoskodik a központi épület és a Pécs, Magyar L. u. 4. sz. Társasház tisztántartásáról, a felszerelési tárgyak és eszközök megóvásáról, javíttatásáról, illetve pótlásáról. Ellátja a Társasház üzemeltetési és fenntartási feladatait.

m/ Gondoskodik a nagyterem előírásszerű használatáról, valamint a használat díjainak
beszedéséről. Gondoskodik a központi telephelyen szervezett esemény, rendezvény lebonyolításáról.

n/ Gondoskodik a sokszorosító helyiség és berendezéseinek szabályszerű használatáról, ellátja a tevékenység felügyeletét.

o/ A Gondnokság alapvető feladatai közé tartozik a társasági vagyon védelmében való
aktív közreműködés.

p/ Ellátja a Társaság központjában a telefonközpont és készülékei üzemeltetését az Üzletfejlesztési Osztály szakmai közreműködése mellett.

Feladatai ellátása során szorosan együttműködik a munkavédelmi-, rendészeti és tűzvédelmi előadóval.

**5.1.2. Minőségügyi vezető**

 A minőségügyi vezető az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása mellett végzi tevékenységét, feladatát képezi:

- az integrált környezet- és minőségközpontú (MSZ EN ISO 14001:2005 és MSZ EN ISO 9001:2009 szabványok szerinti) irányítási rendszer működtetésének biztosítása,

- a dokumentumkezeléssel kapcsolatos feladatok ellátása,

- ellenőrző – auditálási feladatok végrehajtásának biztosítása,

- döntést előkészítő feladatok ellátása.

Ezen belül feladatai és hatásköre:

a/ Az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványok előírásainak megfelelő integrált irányítási rendszer folyamatos karbantartása, ellenőrzése, szükség szerinti aktualizálása, fejlesztése.

b/ A minőség- és környezetirányítási célok, programok előkészítése, megvalósulásának figyelemmel kísérése, ellenőrzése.

c/ Vezetőségi átvizsgálásokon való részvétel és azokon a belső auditokról való beszámolás.

d/ Gondoskodik az integrált irányítással kapcsolatos szabványok, rendeletek, törvények figyeléséről.

e/ Az integrált irányítási rendszer fejlesztése, racionalizálása, továbbá javító intézkedések megtételének kezdeményezése és megvalósulásának segítése, nyomon követése.

f/ Megválaszolja az integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos kérdéseket, kérdőíveket, szükség szerint igazolja az integrált irányítási rendszer meglétét, érvényességét.

g/ Közreműködik az integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos képzések megszervezésében.

h/ A beszállítók értékelésében közreműködik.

i/ Felelős és részt vesz a vevői és beszállítói reklamációk ügyintézéséért és az ehhez kapcsolódó nyilvántartás aktualizálásáért.

j/ Felelős az iratkezelési szabályok betartásáért és betartatásáért.

k/ Felelős az Integrált Irányítási Kézikönyv és az Eljárási Utasítások elkészítéséért, és a hozzájuk kapcsolódó dokumentáció karbantartásáért és módosításáért, aktualizálásáért, archiválásáért.

l/ Felügyeli és ellenőrzi az azonosítás és nyomonkövetés meglétét a társaság területén.

m/ A megfelelő munkakörnyezet kialakítását (5S) rendszeresen ellenőrzi, és az ehhez kapcsolódó bizonylatokat vezeti.

n/ Ellenőrzi a mérőeszköz nyilvántartást, és felügyeli a mérőeszközökhöz kapcsolódó folyamatok helyességét.

o/ Ellenőrzi a helyesbítő és megelőző tevékenységeket, és javaslatokat tesz a folyamatok optimalizálására.

p/ Ellenőrzési és intézkedési jogosultsága van a minőség- és környezetirányítási folyamatokat befolyásoló tevékenységekkel összefüggésben.

q/ Feladatok meghatározása a minőség- és környezetirányítási szabályozások során.

r/ A vezetés által kidolgozott intézkedési tervek és a szaktanácsadó cég által meghatározott ütemterv szerint a minőség- és környezetirányítási feladatok határidőre történő végrehajtásának számonkérése.

s/ Az anyag- és eszközraktározás folyamatát minőség- és környezetirányítási szempontból felügyeli.

t/ Összeállítja a társaság éves audit tervét. Kezdeményezi az auditori feladatok ellátására alkalmas személyek kinevezését. Ellenőrzi a rendszerauditokat, lefolytatott rendszerauditok tapasztalatairól és az audit jelentésekből szükség esetén helyesbítő, megelőző tevékenységek bevezetésére tesz javaslatot.

u/ A különböző területek tevékenységére vonatkozó dokumentációkban rögzítettektől való eltérő gyakorlat észlelése esetén, azt jelzi az illetékes vezetőnek.

v/ Az integrált irányítással kapcsolatos instruktori (koordináló, szakértő, tanácsadó tevékenység) ellátása a kijelölt területeken, együttműködve az érintett területek vezetőjével.

w/ Ellenőrzési jogköre kiterjed a társaság egész területén végzett minőség- és környezetirányítási tevékenységre.

x/ Módosításokat kezdeményezhet a minőség- és környezetirányítási rendszer gyakorlatában és a hozzá kapcsolódó dokumentációkban, valamint a munkaköri leírások tartalmában.

y/ Véleményezési jogköre van: a különböző szakirányú rendezvényeken való részvételre.

5.1.3. Vállalat- és ügyfélkapcsolati menedzser

 A vállalat- és ügyfélkapcsolati menedzser az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása mellett végzi tevékenységét. A vállalat- és ügyfélkapcsolati menedzser tekintetében a munkáltatói jogokat az ügyvezető igazgató gyakorolja.

 **A vállalat- és ügyfélkapcsolati menedzser feladatai:**

a/ a társaság belső és külső kommunikációs koncepciójának kialakítása és megvalósításának koordinálása,

b/ a munkatársak és a közvélemény tájékoztatása a Társaság céljairól, eredményeiről és problémáiról, ennek során nyílt információs magatartás tanúsítása,

c/ a Társaság tevékenységének minden területén a PR kapcsolatok koordinálása,

d/ segíti és szervezi a Társaság vezetőinek az alkalmazottakkal és azok munkacsoportjaival, valamint a tulajdonosokkal fenntartott kommunikációját és kapcsolatait; segíti, és hatékonyabbá teszi a cég munkatársai között kialakított kommunikációt és kapcsolatokat (belső PR),

e/ a társaság és környezet közötti kommunikációs kapcsolatok elemzése, és a PR programok, akciók tervezése, szervezése, kivitelezése,

f/ Javaslatok kidolgozása a Társaság felső vezetése számára a stratégiai, taktikai döntések meghozatalához, javaslattétel a problémák kommunikációs kezelésére,

g/ környezeti visszacsatolás megvalósítása, ennek eredményeként szükségessé váló, a Társaság kommunikációs stratégiájának módosításával összefüggő értékelések elkészítése,

h/ a társaság munkatársaival kommunikációs filozófia, a PR stratégia és stílus megismertetése, megértetése és támogatásuk megszerzése,

i/ folyamatosan munkálkodik a társaság céljai iránt megnyilvánuló társadalmi konszenzus és bizalmi légkör kialakításán,

j/ a humán erőforrás szervezettel együttműködve a szervezeti kultúra megújítása, annak a külső és belső környezettel való elfogadtatása,

k/ gondozza és fejleszti a társaság formavilágát, a vizuális arculati elemek összességét, felel a vizuális arculati elemek egységes alkalmazásáért, azok magas minőségű megjelentetéséért,

l/ kommunikációs és promóciós mix tervezése, reklámprogramok tervezése, végrehajtása,

* 1. **A műszaki igazgatóhelyettes közvetlen irányítása mellett végzik tevékenységüket a** **következő egységek:**

- Műszaki Osztály

- Üzemviteli Osztály

- Szolgáltatási Osztály

######  **Műszaki Osztály**

**5.2.1.1.** A Műszaki Osztály a műszaki igazgatóhelyettes felügyelete mellett látja el feladatát a következő csoporttagozódás szerint:

- Műszaki Koordinációs Csoport

- Beruházási csoport

###### **5.2.1.2. Az Osztály alapvető feladatai:**

 a/ A Társaság műszaki fejlesztési tevékenységének irányítása, szervezése, koordinálása, ezen belül az új műszaki megoldások figyelemmel kísérése, alkalmazási lehetőségek vizsgálata.

b/ Az újítások elbírálásával és a hasznosítás előkészítésével kapcsolatos feladatok

 ellátása az Újítási Szabályzatban foglaltak szerint.

c/ A Közműnyilvántartással és a távhőcsatlakozással kapcsolatos feladatok elvégzése.

 d/ A Társaság beruházási tevékenységének végzése.

 e/ A Társaság fővállalkozási tevékenységének lebonyolítása.

 f/ A Társaság vállalkozási tevékenységéhez kapcsolódó műszaki előkészítő, gazdasági, feladatok ellátása, koordinálása, műszaki számlázások.

g/ A Társaság éves gazdálkodási tervének elkészítéséhez alapadatok megadása a Műszaki Osztály és a Szolgáltatási Osztály tevékenységére vonatkozóan.

h/ A költségek alakulásának figyelemmel kísérése, elemzése, a szükséges intézkedések kezdeményezése.

i/ Az Műszaki Osztály és a Szolgáltatási Osztály számlaforgalmának tartalmi és számszaki ellenőrzése.

j/ Hőközpont, hőfogadó helyiségek használati megállapodásaihoz kapcsolódó ügyek

 intézése.

 k/ Munkaidő nyilvántartások vezetése, a NEXON-bérrendszer keretében a nem

 rugalmas munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók számára.

 l/ Nyomtatvány, irodaszer ellátás.

m/ Munkavédelmi-, és tűzvédelmi tevékenységgel kapcsolatos feladatok ellátása

**5.2.1.3. Műszaki Koordinációs Csoport**

Feladatai:

a/A társaság egyes egységeitől befutó információk feldolgozása, nyilvántartása, rendszerezése, az egységek információkkal való ellátása.

b/Karbantartási-, fenntartási- és felújítási tervjavaslatok, tervelőirányzatok elkészítése.

c/Az osztály hatáskörébe tartozó szerződések előkészítése és ezek nyilvántartása.

d/A célanyag rendelések összeállítása, feladása, beérkezések figyelése, információadás a felhasználónak. Az osztály anyagfelhasználásának ellenőrzése.

e/A saját rezsis beruházások előkészítése és a megvalósítás koordinálása.

f/A vállalkozások lebonyolítása (műszaki felmérés, terveztetés, árajánlat, költségvetés készítés, szerződéskötés, számla melléklet készítése).

g/Az üzemzavar elhárítási-, fenntartási-, karbantartási munkákhoz szükséges hatósági egyeztetések, bejelentések, engedélyeztetések elvégzése.

 h/ KAF üzemeltetési feladatok ellátása a KAF-szabályzat alapján, szerződésnek megfelelően.

 i/ KAF-ban tervezett kivitelezéseket megelőző felmérő tevékenység.

j/ KAF-ot érintő megrendeléses munkák során kapcsolattartás a Szolgáltatási Osztállyal és a kivitelezőkkel, területátadás-átvétel, munkafolyamatok végrehajtásának ellenőrzése.

 k/ Részvétel a társasági szintű közgazdasági elemzésben, tervkészítésben és az
értékesítési folyamatokban.

 l/ Távfűtésre csatlakozó új létesítmények, illetve meglévők rekonstrukciója és átalakítása esetén:

- a távfűtésre csatlakozás műszaki feltételeinek meghatározása a meglévő távfűtési kapacitás és a rendszerfejlesztések figyelembevételével,

- javaslattétel a csatlakozási hozzájárulás kiszabására,

- a távfűtéshez csatlakozó felhasználói- és szolgáltatói berendezések műszaki terveinek szakszerűségi felülvizsgálata,

 m/ A saját és a bérelt távfűtő létesítmények nyilvántartása és a nyilvántartási módszer folyamatos korszerűsítése.

 n/ A geodéziai felmérések folyamatos végeztetése.

 ny/ A nyilvántartási tervek karbantartása.

 o/ Hatósági- és a közműegyeztetések végrehajtása, a szabvány előírások betartásának ellenőrzése.

 ö/ A forróvíz- és a paraméterek által megkívánt biztonsági előírások betartatása.

 p/ Egyéb, a szolgáltatásban felmerülő műszaki problémák vizsgálata, javaslat kidolgozása a helyes műszaki megoldásra.

 q/ Javaslat kidolgozása új műszaki megoldások alkalmazására, szolgáltatói berendezések korszerűsítésére és a hatékonyság növelésére.

 r/Az erőműi mérőkörök fejlesztésében való részvétel és a működtetés ellenőrzése.

 s/ Szükség esetén részvétel a műszaki tervezésben.

 sz/A távfűtő rendszer extenzív és intenzív fejlesztését célzó műszaki megoldások
alkalmazására javaslatok kidolgozása.

 t/ A távfűtő rendszer üzemirányítására és a rendszer veszteségeinek csökkentésére
irányuló új műszaki megoldások alkalmazására javaslatok kidolgozása. Veszteségcsökkentő eljárások kidolgozása.

 u/ A távfűtő rendszer állapotának módszeres ellenőrzése és a hiányosságok
megszüntetésére javaslatok kidolgozása.

 v/ A távhőellátó rendszerben lévő mérő- és szabályozó készülékek alkalmazásának
fejlesztése.

 w/ Kapcsolattartás más távfűtési társaságokkal, elsősorban fejlesztési kérdésekben.

######  z/Közreműködik más egységek által készített vizsgálatok és ajánlatok kidolgozásában.

 zs/Egyéb feladatok ellátása, felettesi megbízás alapján.

**5.2.1.4. A Beruházási Csoport:**

 a/ A saját kivitelezésű beruházásokat lebonyolítja a tervezéstől az elszámoltatásig.

 b/ Lebonyolítja a fejlesztési célra átvett pénzeszközökből történő beruházásokat.

 c/ Szükség szerint részt vesz a központi telephelyhez tartozó, üzemi körön kívüli fenntartási munkákban.

 d/ Részt vesz az elszámolások szükség szerinti kivizsgálásában, javaslatot tesz a műszaki ellenőrök kinevezésére, felmentésére, és gondoskodik az ellenőrzésükről.

 e/ Adatokat, információkat gyűjt és megszervezi a beruházási tervek vonatkozásában a tervkonzultációkat, tervegyeztetéseket. Szükség esetén részt vesz a műszaki tervezésben.

 f/ Gondoskodik a beruházási tervek folyamatos karbantartásáról.

 g/ Ellátja a Társaság fővállalkozási tevékenységének lebonyolítását.

 h/ A Társaság kezelésébe kerülő, vagy más külső megrendelés alapján megvalósuló létesítmények szakirányú gépész és villamos terveinek a vonatkozó műszaki és hatósági előírások alapján történő elkészíttetése.

 i/ Beruházásokról adatokat szolgáltat, statisztikákat készít.

 j/ Részt vesz az Üzletfejlesztési Osztály által készített vizsgálatok és ajánlatok kidolgozásában.

##### **5.2.1.5. Munkavédelmi-, és tűzvédelmi tevékenység**

A tűzvédelmi- és munkavédelmi előadó a tevékenységét az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása mellett látja el. Esetében a munkáltatói jogokat az üzemviteli osztályvezető gyakorolja, az ügyvezető igazgató egyetértésével.

a/ Koordinálja és szervezi a Társaság tűzvédelmi tevékenységét.

b/ Irányítja és ellenőrzi a Társaság egységeinek tűzvédelmi tevékenységét.

c/ Rendszeres kapcsolatot tart az illetékes tűzvédelmi hatóságokkal.

d/ Ellátja mindazokat a feladatokat, amiket a Tűzvédelmi Szabályzat a tűzvédelmi előadó hatáskörébe utal.

e/ A tűzvédelmi feladatokat a Tűzvédelmi Szabályzattal és a vonatkozó egyéb
jogszabályokkal összhangban látja el.

f/ Közreműködik a tervfelülvizsgálatokban, kivitelezési munkákban.

###### Munkavédelmi tevékenység

a/ Részt vesz a munkavédelmi tevékenység szervezésében, irányításában és ellenőrzésében.

b/ Irányítja és ellenőrzi a Társaság külső egységeinek munkavédelmi tevékenységét.

c/ Rendszeres kapcsolatot tart az illetékes munkavédelmi hatóságokkal.

d/ A munkavédelmi feladatokat a Munkavédelmi Szabályzattal és a vonatkozó jogszabályokkal összhangban látja el.

A munkavédelmi-, tűzvédelmi tevékenység közvetlen szakmai irányítását a műszaki igazgatóhelyettes látja el.

###### **Üzemviteli Osztály**

**5.2.2.1.**Az Üzemviteli Osztály a műszaki igazgatóhelyettes felügyelete mellett látja el feladatát a következő csoporttagozódás szerint:

 - Üzemviteli és Energetikai Csoport

 - Ügyeletes Mérnöki Szolgálat

**5.2.2.2. Az Osztály alapvető feladatai:**

a/ A Társaság kezelésében lévő távhőszolgáltató rendszerek (hőtermelő létesítmények,
vezetékek, hőközpontok, stb.) gazdaságos üzemeltetéséhez szükséges
műszaki paraméterek meghatározása és ezek betartásának ellenőrzése.

b/ A távhőszolgáltató rendszer gazdaságos és szakszerű üzemeltetésének szakmai
irányítása.

c/ Ügyeletes Mérnöki Szolgálat ellátása, szervezése és működtetése.

d/ Energetikusi feladatok ellátása.

e/ Környezetvédelmi feladatok koordinálása, illetve ellátása.

f/ A távhőszolgáltatás díjkalkulációinak elkészítéséhez műszaki adatszolgáltatás.

g/ A hőközponti és a hőfogadói hőmennyiségmérők adatainak figyelemmel kísérése.

h/ A távfűtő rendszer állapotának módszeres ellenőrzése, és a hiányosságok megszüntetésére javaslatok kidolgozása.

i/ Műszaki Eszköznyilvántartó és Karbantartási Informatikai Rendszer (MEKIR) működtetése, koordinálása, karbantartása.

j/ A műszaki könyvtár és tervtár működtetése

###### **5.2.2.3. Üzemviteli és Energetikai Csoport**

a/ A távhőszolgáltató rendszer, valamint a szolgáltatási eszközök gazdaságos
üzemeltetési módszerének kidolgozása, a végrehajtás szakmai irányítása és
ellenőrzése.

b/ Az Ügyeletes Mérnöki Szolgálat által nyilvántartott erőművi-, gerincvezetéki- és hőközponti
adatok folyamatos feldolgozása, értékelése, javaslattétel gazdaságosabb üzemvitelre.

c/ A szolgáltatói hőközpontok és a saját hőtermelő létesítmények műszaki
paramétereinek rendszeres (időszakonkénti) kiértékelése, szükség esetén javaslattétel az üzemmód megváltoztatására.

d/ Üzemviteli utasítások kidolgozása.

e/ A Pannon Hőerőmű Zrt. energiaszolgáltatási elszámolásainak ellenőrzése, a számlák
kollaudálása.

f/ Üzemeltetési menetrendek kidolgozása a Műszaki Osztály bevonásával.

g/ A távhőrendszerekkel kapcsolatos beruházási programok, tanulmányok, kiviteli tervek véleményezése.

h/ Kikapcsolási kérelmekkel és szüneteltetési igényekkel kapcsolatos eljárások lefolytatásában igény szerinti részvétel.

i/ A beépített mérők korrekt működésével kapcsolatos műszaki feladatok
végrehajtásának irányítása és szisztematikus ellenőrzése.

j/ A szolgáltatás színvonalának módszeres ellenőrzése (ellenőriztetése) és ennek alapján a szükséges intézkedések megtétele.

k/ A használati melegvíz, valamint a primer és a szekunder hőhordozó minőségének
módszeres ellenőrzése.

l/ A Üzletfejlesztési Osztály, illetve a Szolgáltatási Osztály kezdeményezésére részvétel a szakszerűségi felülvizsgálatokban. Szükség esetén részvétel a műszaki tervezésben.

m/ A Társaság környezetvédelmi feladatainak koordinálása, illetve ellátása.

n/ Az Osztály hatáskörébe tartozó szerződések nyilvántartása.

o/ Kapcsolattartás a Pannon Hőerőmű Zrt-vel, valamint a többi szolgáltató társasággal.
Elszámolási viták rendezésében közreműködés a kereskedelmi igazgatóhelyetteshez tartozó egységekkel.

p/ Az energiavásárlás, az energiatermelés és -felhasználás gazdaságosságának elemzése.

q/ A Társaság saját energiafelhasználásának ellenőrzése, értékelése, javaslattétel a
hatékonyabb energiafelhasználásra.

r/ Felhasználói hőigények és hőfelhasználások gyűjtése és elemzése.

s/ A felhasználó által lekötött csúcsok szükség szerinti ellenőrzése.

t/ A beszállítói- és a felhasználói elszámolási veszteségek folyamatos vizsgálata és ezek csökkentésére hatékony intézkedések megtétele.

u/ Az energetikusi feladatok ellátása, a szükséges jelentések, adatszolgáltatások teljesítése.

v/ A vásárolt- és az értékesített energiaforgalom ellenőrzése, értékelése, a szükséges
belső adatszolgáltatások elkészítése.

w/ A Társaság árképzéshez szükséges műszaki alapadatok nyilvántartása és folyamatos karbantartása.

x/ Részvétel a társasági szintű közgazdasági elemzésben, tervkészítésben és az értékesítési folyamatokban.

y/ Fogyasztói adatok naprakész nyilvántartása (csúcshőigények, fűtött volumenről, stb.) szolgáltatási egységenként.

z/ Egyéb feladatok ellátása felettesi megbízás alapján.

###### **5.2.2.4. Ügyeletes Mérnöki Szolgálat**

a/ A folyamatos Ügyeletes Mérnöki Szolgálat ellátása.

b/ Meteorológiai előrejelzések, a tényleges külső hőmérsékletek és a kidolgozott
menetrend alapján üzemeltetési program adás a Pannon Hőerőmű Zrt. részére.

c/ A megadott menetrend betartásának ellenőrzése, szükség szerinti módosítása.

d/ Folyamatos kapcsolattartás, együttműködés a Pannon Hőerőmű Zrt.-vel, a hőszolgáltatás üzemvitelét és az üzemi paramétereit illetően.

e/ Együttműködés és kapcsolattartás a Műszaki Osztállyal és a Szolgáltatási Osztállyal.

f/ A rendszer egy részét vagy nagyobb körzetet érintő üzemzavar esetén azonnali riasztás a hatályos belső szabályzatok, eljárási- és munkautasítások szerint.

g/ Üzemviteli napló vezetése az üzemviteli tevékenységről, az üzemvitelben
bekövetkezett változásokról, intézkedésekről.

h/ A Pannon Hőerőmű Zrt.-vel kötött hőszolgáltatásra vonatkozó szerződés szerinti naplózás és adatrögzítés.

i/ A jellemző üzemi paraméterek bekérése, azok ellenőrzése, figyelemmel kísérése, az
adatok rögzítése.

j/ A regisztrált adatok folyamatos feldolgozása és kiértékelése.

k/ A Társaságot érintő műsorok külön kérésre történő rögzítése rádióból, TV-ből.

l/ A Polgári Védelmi Szervezet, katasztrófavédelem riasztási tevékenységének elindítása, az erre vonatkozó utasítás alapján.

m/ Szükség esetén részvétel a műszaki tervezésben.

n/ Korlátozással kapcsolatos ügyek kezelése.

###### **5.2.2.5. Műszaki könyvtár, tervtár és szabványtár**

a/ A könyvek, a folyóiratok, a szabványok és a közlönyök folyamatos rendelése.

b/ A könyvtári használat feltételeinek biztosítása.

c/ A könyvtári, a tervtári és a szabványtári nyilvántartások elkészítése és karbantartása.

e/ A könyvtárral (tervtárral, szabványtárral) kapcsolatos tárolási- és adminisztratív
tevékenység végzése.

**5.2.3. Szolgáltatási Osztály**

**5.2.3.1.**A Szolgáltatási Osztály a műszaki igazgatóhelyettes közvetlen felügyelete mellett látja el feladatát a következő csoporttagozódás szerint:

 - Belvárosi Terület

 - Kertvárosi Terület

 - Villamos - Szakipari Terület

**5.2.3.2. A Szolgáltatási Osztály alapvető feladatai:**

a/ A Társaság kezelésében lévő távhőszolgáltatási rendszerek (hőtermelő létesítmények, vezetékek, hőközpontok, hőfogadó állomások) üzemeltetése, állandó üzemképes állapotban tartása, tervszerű karbantartása és felújítása. A felhasználói hőigények és melegvíz hőmérsékletek szerződésben vállalt, illetve rendeletben előírt mennyiségi és minőségi kielégítése.

b/ A távhőszolgáltatás folyamatos és az előírt paraméterek szerinti biztosítása, a gazdaságosság messzemenő figyelembevételével.

c/A szerződésekben vállalt üzemeltetési feladatok maradéktalan ellátása.

d/A szolgáltatás minőségének rendszeres ellenőrzése, az eredmények gondos értékelése a hatékony beavatkozás érdekében.

e/Az üzemeltetéssel kapcsolatban felmerülő villamos és automatika munkák elvégzése a magas színvonalú és biztonságos szolgáltatás érdekében.

f/A Társaság szolgáltatási területén jelentkező szak- és szerelőipari jellegű (földmunka, kőműves, festő-szigetelő, fűtésszerelő, és lakatosmunkák) munkaigények felmérése, kivitelezése belső, illetve külső kapacitás igénybevételével, törekedve a meglévő kapacitások optimális kihasználására.

g/ Felhasználói berendezések javítási és karbantartási munkáinak végzése a

felhasználók megrendelésére.

h/A Társaság profiljába tartozó vállalkozási tevékenység folytatása, ilyen munkák kivitelezése.

i/ Készenléti ügyeleti szolgálatok szervezése és működtetése.

j/Adatszolgáltatás a Társaság gazdálkodási terveinek elkészítéséhez, részvétel a tervkészítésében.

k/ Karbantartási-, fenntartási- és felújítási tervjavaslatok, tervelőirányzatok elkészítése.

l/ A telephelyek területén a gondnoki feladatok ellátása.

m/Az integrált minőség- és környezetirányítási rendszer fenntartása, folyamatos fejlesztése, ezen keresztül a Társaság tevékenységének folyamatos javítása.

n/A Társaság kezelésében lévő távhőszolgáltatási rendszerek, vezetékek, üzemeltetése, állandó üzemképes állapotban tartása, tervszerű karbantartása és felújítása. A felhasználói hőigények és melegvíz hőmérsékletek szerződésben vállalt, illetve rendeletben előírt mennyiségi és minőségi kielégítése.

**5.2.3.4. Belvárosi és Kertvárosi Terület**

*A Belvárosi és a Kertvárosi területen a feladatok ellátása – a szolgáltatási osztályvezető közvetlen irányításával – területi elhatárolás szerint működik:*

- Belvárosi Terület

- Kertvárosi Terület

Feladatai:

a/Az ellátási területeken a közüzemi (szolgáltatási) szerződésekben előírt hőmennyiségek biztosítása, a lakossági és a nem lakossági célú hőmennyiség gazdaságos szétosztása az üzemeltetett berendezéseken keresztül az Üzemviteli Osztály által adott üzemeltetési előírások alapján, a szerződésekben rögzített paraméterekre (hőmennyiség, hmv. hőmérséklet), a gazdaságosság figyelembevételével.

 b/A működési területen lévő távhőszolgáltatási rendszerek állandó üzemképes állapotban tartása.

 c/A karbantartási tervben meghatározott munkák maradéktalan elvégzése.

 d/A vállalkozási szerződésekben vállalt kötelezettségek maradéktalan teljesítése.

 e/A szolgáltatói és a felhasználói berendezések műszaki állapotának folyamatos ellenőrzése, javaslattétel a Műszaki Osztály felé a szükséges felújításokra, fejlesztésekre.

 f/A szolgáltatói berendezések állagmegóvási, javítási munkáinak végrehajtása, a vezetékek, műtárgyak, helyiségek rendjének, tisztaságának biztosítása.

 g/A szolgáltatói berendezések beszabályozott állapotban tartása.

h/Új fogyasztói berendezés létesítése során a tervdokumentáció véleményezésében való közreműködés.

i/A működési területen az ügyeleti és készenléti szolgálat személyi állományának biztosítása, a kiadott működési utasítás szerint.

j/A saját rezsis és a külső megrendeléses munkák elvégzése, az általános- és a belső utasítások előírásainak betartásával.

k/Javaslattétel a szolgáltatás kiesések miatt szükségessé válható fogyasztói díjmérséklésekre a Számlázási és Behajtási Osztály felé.

l/A működési területen folyó és a távhőszolgáltatást érintő tevékenységek módszeres figyelése a szükséges intézkedések megtétele céljából.

m/A távhőszolgáltatás nem előírásszerű igénybevételének módszeres felderítése és a szükséges intézkedések kezdeményezése.

n/A tartósan fizetési hátralékban lévő, vagy nem fizető fogyasztók fűtés szolgáltatás felfüggesztésének (kizárásának) korlátozásának végrehajtása az Ügyfélszolgálati Osztály, illetve a Számlázási és Behajtási Osztály írásos megkeresése alapján.

o/Az Ügyfélszolgálati Osztály által felvett hibák elhárítása, a végzett munka igazoltatása.

p/A Műszaki Osztállyal való együttműködés.

q/A költségtervek alakulásának figyelése, az anyag és a munkaidő vonatkozásában az előírások szigorú betartása.

r/Az éves üzleti terv elkészítéséhez adatszolgáltatás.

s/A szolgáltatási területről érkező panaszok, észrevételek kivizsgálása, panaszügyek elintézése, válaszadás.

t/A munkavédelmi és tűzvédelmi rendszerek működtetése.

u/ Fenntartási munkákkal kapcsolatos lakossági tájékoztatók készítése.

v/A Társaság kezelésében lévő kazánházak gazdaságos és biztonságos működtetése az érvényben lévő előírások, szabványok figyelembe vételével.

w/A kazánházakhoz kapcsolódó szolgáltatási kötelezettség ellátásához szükséges ügyeleti rendszer működtetése a központi ügyeleti- és diszpécser rendszerhez kapcsolva.

x/Üzemeltetői közreműködés biztosítása a kazánházakhoz kapcsolódó beruházások előkészítésében és műszaki ellenőrzésében.

y/Egyéb feladatok ellátása, felettesi megbízás alapján

 **5.2.3.4. Villamos – Szakipari Terület**

**5.2.3.5.** A Villamos – Szakipari Területen a feladatok ellátása – az osztályvezető közvetlen irányításával – a teljes szolgáltatási területen, az alábbi tagozódás szerint működik:

 - Villamos művezetőség

 - Szakipari Művezetőség

**5.2.3.6. Villamos Művezetőség**

A Villamos Művezetőség alapvető feladata a Társaság területén lévő villamos, automatika és gázkazán berendezések, létesítmények üzemeltetése.

Feladatai:

a/ A művezetőség alapvető feladata a Társaság területén lévő villamos berendezések és létesítmények (távhőszolgáltató és egyéb) üzemeltetése a vonatkozó szabványok és műszaki előírások szakszerű betartásával.

b/A szolgáltatási területen lévő és a szolgáltatási tevékenységhez szükséges villamos energia felhasználó berendezések üzemeltetése, karbantartása, javítása, cseréje.

c/A Társaság más egységei részéről felmerülő villamos munkák elvégzése megrendelés alapján.

d/Részvétel a hibaelhárító tevékenységben.

e/Szolgáltatási kötelezettség ellátásához szükséges ügyeleti rendszer működtetése.

f/A működési területen található elektromos vételezési helyek nyilvántartása, szabványban meghatározott időszakos ellenőrzések elvégeztetése és dokumentálása.

g/A szolgáltatói berendezések felújításánál, karbantartásánál, átépítésénél jelentkező villamos munkák elvégzése, illetve elvégeztetése.

 h/A társaság használatában lévő elektromos kisgépek kötelezően előírt időszakos vizsgálatának elvégzése és dokumentálása.

 i/A karbantartási tervhez adatszolgáltatás, a villamos anyagok és költségek vonatkozásában.

 j/A művezetőség költségalakulásának figyelése, a takarékos költséggazdálkodás megvalósítása és elszámolása.

 k/A munkavédelmi és tűzvédelmi rendszerek működtetése.

 m/ Egyéb feladatok ellátása, felettesi megbízás alapján.

**5.2.3.7. Szakipari Művezetőség**

Feladatai:

a/ Az építési jellegű szakipari feladatok ellátása.

b/Hőközpontok, hőfogadók, üzemi épületek, építmények szakipari fenntartási munkáinak elvégzése.

c/ A művezetőség profiljába tartozó külső és a belső megrendelések teljesítése.

d/ A távhőellátási vezetékek műtárgyainak építése, karbantartása, javítása, átalakítása.

e/ A távhőellátási vezetékek mélyépítési és szakipari munkáinak kivitelezése.

f/Az üzemzavar elhárításakor szükséges föld- és szakipari munkák elvégzése, a szükséges gépek (földmarkológép, kompresszor, stb.) biztosítása, személyzettel együtt.

g/Az üzemzavar elhárítási-, fenntartási-, karbantartási munkákhoz szükséges hatósági egyeztetések, bejelentések, engedélyeztetések elvégzése.

h/Az üzemzavart követő helyreállítási munkáknál az aszfaltozási- és az egyéb helyreállító föld- és kertészeti munka elvégzése, vagy elvégeztetése.

i/ Közreműködés a saját beruházásban végzett tevékenység szakipari részében.

j/ A művezetőség költségalakulásának figyelése.

k/Az éves gazdálkodási terv kialakításához szükséges adatszolgáltatás biztosítása.

l/ A munkavédelmi és tűzvédelmi rendszerek működtetése.

m/Az üzemzavar elhárítási- fenntartási-, karbantartási munkákhoz szükséges hatósági egyeztetések, bejelentések, engedélyeztetések elvégzése.

 n/Egyéb feladatok ellátása, felettesi megbízás alapján.

**5.3. A gazdasági igazgatóhelyettes közvetlen irányítása mellett végzik tevékenységüket a** **következő egységek:**

 - Közgazdasági Osztály

 - Pénzügyi és Számviteli Osztály

 - Számlázási és Behajtási Osztály

 **5.3.1. Közgazdasági Osztály**

 **5.3.1.1.**A Közgazdasági Osztály közvetlenül a gazdasági igazgatóhelyettes felügyelete mellett látja el feladatát, a következő csoporttagozódásban:

 - Közgazdasági csoport,

 - Munkaügyi és bércsoport,

 - Anyaggazdálkodási és Szállítási Csoport

Az osztály alapvető feladata a társasági tevékenységek tervezése, elemzése, ellenőrzése és a tervezés koordinálása, továbbá a Társaság hatáskörébe tartozó munkaügyi, bérelszámolási, társadalombiztosítási, SZJA, személyzeti feladatok végzése és koordinálása, valamint statisztikai adatszolgáltatási feladatok ellátása.

###### **5.3.1.2.Közgazdasági csoport**

Feladatát az éves- és középtávú tervezéssel, a tervcélkitűzések egyeztetésével, a végrehajtás közvetlen és közvetett ellenőrzésével, a feladatok értékelésével, információk adásával, illetve egyes gazdasági, gazdálkodási folyamatok kényszerpályán való tartásával látja el.

a/ Adatokat, információkat gyűjt és megszervezi a tervkonzultációkat, tervegyeztetéseket.

b/ Gondoskodik a tervek folyamatos karbantartásáról.

c/ Más egységek bevonásával folyamatosan gondoskodik a tervezési folyamat szakmai színvonalának emeléséről.

d/ Havonként értékeli a Társaság gazdálkodási tevékenységét, információt ad az
eredmények számszerű alakulásáról, az eredmények alakulását számottevően
befolyásoló tényezők alapján javaslatokat tesz a korrekciós döntésekre vonatkozóan.

e/ Évenként átfogó értékelést ad a társasági tervben rögzített célok és célkitűzések megvalósításáról, a Társaság gazdálkodásáról.

f/ A távhőszolgáltatás díjkalkulációinak elkészítése. A díjak karbantartása érdekében rendszeres adatgyűjtés és elemzés végzése.

g/ Ellenőrzései, értékelései és elemzései során, illetve azok eredményeként javaslatokat készít, koncepciókat dolgoz ki a Társaság működésével kapcsolatban, a hibák és a hiányosságok feltárásával elősegíti a törvényes működés feltételrendszerének kialakítását.

h/ Adatszolgáltatási kötelezettsége körében a KSH által előírt statisztikai
adatszolgáltatáshoz szükséges adatokat, információkat begyűjti, feldolgozza és
továbbítja.

i/ Egyéb rendszeres, vagy eseti feladatok ellátása felettesi megbízás alapján.

###### **5.3.1.4. A Munkaügyi és bércsoport feladatai**

 Feladatai:

a/ A csoport alapvető feladata a Társaság hatáskörébe tartozó személyzeti, munkaügyi, bérszámfejtési és társadalombiztosítási munkák elvégzése, szervezése és koordinálása.

b/ Megszervezi és végrehajtja a Kollektív Szerződés elkészítését és szükség szerinti
módosítását.

c/ Elvégzi, illetve koordinálja a Társaság munkavállalóival kapcsolatos személyzeti és
munkaügyi teendőket.

d/ Ellenőrzi az egységek munkaerő-gazdálkodását, a tapasztalatok alapján intézkedéseket kezdeményez.

e/ Szervezi és lebonyolítja a munkavállalók képzését, illetve továbbképzését.

f/ Gondoskodik a munkavállalók keresetének számfejtéséről, valamint az ezzel kapcsolatos feladások és kimutatások, analitikák elkészítéséről.

g/ Figyelemmel kíséri az egységek bérgazdálkodását, és a tapasztalatok alapján
 intézkedéseket kezdeményez.

h/ Elkészíti a személyi jövedelemadóval kapcsolatos igazolásokat, analitikákat, kimutatásokat és egyéni bevallásokat, és végrehajtja az adatszolgáltatást.

i/ Gondoskodik a Társaság hatáskörébe tartozó társadalombiztosítási feladatok elvégzéséről, a kifizetői feladatok ellátásáról, az ezzel kapcsolatos bevallások, adatszolgáltatások elkészítéséről.

j/ Egyéb rendszeres, vagy eseti feladatok ellátása felettesi megbízás alapján.

**5.3.1.5. Anyaggazdálkodási és Szállítási Csoport**

Feladatai:

a/ Gondoskodik a Társaság tevékenységéhez szükséges anyagok és tárgyi eszközök beszerzéséről, készletezéséről.

b/ Folyamatosan figyelemmel kíséri a belső megrendeléseket, biztonsági készleteket.

c/ Elvégzi az anyagok, eszközök külső beszállítóktól való megrendelését, beszerzését.

d/ Gondoskodik a raktári forgalomban szereplő anyagok eszközök mennyiségi és minőségi átvételéről, dokumentációs anyagainak ellenőrzéséről, biztonságos, előírásszerű tárolásáról.

e/ Kezeli a szállítási szerződéseket, megrendeléseket, visszaigazolásokat. Kapcsolatot tart a beszállítókkal.

f/ Gondoskodik a visszavételezett-, elfekvő anyagok további hasznosításáról.

g/ Bonyolítja a garanciális javításokat.

h/ Működteti a társasági- és konszignációs raktárakat.

i/ A Társaság gépjárművei, munkagépei szakmai felügyeletének ellátása, a gépjármű park megfelelő műszaki állapotának biztosítása.

j/ Ellátja a gépjármű parkkal kapcsolatos adminisztrációs feladatokat.

k/ A menetlevél vezetés és jármű használat szabályszerűségének ellenőrzése, szabálytalanság esetén intézkedés kezdeményezése.

l/ A társasági gépjárművek futott kilométerének (üzemidejének) figyelembevételével a szervizmunkák elvégeztetése, az egyéb szükséges javítások megrendelése.

m/ A javított gépjárművek műszaki átvétele, illetve átadása.

n/ A gépjárművezetők szakmai továbbképzésének megszervezése, lebonyolítása.

o/ A beszerzett gépjárművek műszaki átvétele, az értékesített gépjárművek átadásának intézése.

**5.3.2. Pénzügyi és Számviteli Osztály**

A Pénzügyi és Számviteli Osztály a gazdasági igazgatóhelyettes közvetlen felügyelete mellett látja el feladatát a következő csoporttagozódásban:

 - Pénzügyi Csoport,

 - Számviteli Csoport.

**5.3.2.2 Az osztály alapvető feladata a Társaság működésével kapcsolatos pénzgazdálkodási és** **számviteli feladatok ellátása.**

a/ Ellátja a pénzügyi tervezési, pénzgazdálkodási, pénzkezelési, számviteli,
nyilvántartási és beszámolási feladatokat.

b/ Irányítja és ellenőrzi a Társaság szervezeti egységeinél a pénzügyi és számviteli előírások betartását, intézkedéseket kezdeményez a hiányosságok megelőzésére, illetve felszámolására.

c/ Megszervezi és szabályozza az évenkénti leltározást, felel a kiértékelés szabályszerűségéért.

d/ Szabályozza és ellátja az érvényes előírások alapján a pénzkezeléssel és a pénztárral kapcsolatos feladatokat.

e/ Kiadásra előkészíti, és szükség szerint karbantartja az önköltség számítási és számviteli szabályzatokat.

###### **5.3.2.3. Pénzügyi Csoport**

 Feladata:

a/ Gondoskodik a Társaság pénzgazdálkodásának folyamatos és zavarmentes lebonyolításáról.

b/ Nyilvántartja és könyveli a Társaság banki forgalmát.

c/ Ellátja az adózással kapcsolatos feladatokat, az adók (juttatások) megállapítását, bevallását, megfizetését, illetve igénylését, nyilvántartását és az önellenőrzést.

d/ Előkészíti a hitelszerződéseket, megköti – a társasági szabályok szerint – a fizetési megállapodásokat.

e/ Gondoskodik az átmenetileg szabad pénzeszközök optimális hasznosításáról, a Társaság pénzügyi követeléseinek érvényesítéséről, kintlévőségek teljeskörű nyilvántartásairól és a késedelmi kamatok érvényesítéséről.

f/ Gondoskodik a Társasághoz beérkezett számlák ellenőrzéséről. Felel azok alaki, tartalmi és számszaki helyességéért.

g/ Feladata az egyéb tevékenység számláinak kibocsátása, ezek nyilvántartása, a követelések behajtása.

h/ Gondoskodik az egyenlegközlő levelek kiküldéséről, a kapott egyenlegközléseket feldolgozza.

i/ Gondoskodik a fizetési felszólítások kibocsátásairól, szerződések és a megállapodások pénzügyi felülvizsgálatairól, a fizetési mód és a fizetési határidő helyes meghatározásáról.

j/ A fogyasztói tartozások behajtására különböző intézkedéseket kezdeményez.

k/ Ellátja a PÉTÁV Kft. közös képviselői megbízatásának időtartama alatt a Pécs, Magyar L. u. 4. sz. Társasház könyvelési és adózási feladatait.

l/ Egyéb felhasználók (nem lakossági) esetében a kintlevőségek nyilvántartása, a számviteli törvény előírásainak megfelelő összegzése, fogyasztónkénti és időszakonkénti kimutatása.

m/ Határidőn túli tartozások kimutatása, felszólítás kiküldése, eredménytelenség esetén fizetési meghagyás előkészítése és a szükséges dokumentumok átadása a megbízott ügyvédeknek.

n/ Fizetési meghagyással, peres eljárással, végrehajtás alá vont tartozással kapcsolatos – a Társaság jogi képviselőjével történő egyeztetést követően – teljes körű ügyintézés. A jogi képviselővel (megbízott ügyvéddel) történő egyeztetés mellett a folyamatban lévő peres és peren kívüli ügyiratok, fizetési megállapodások, a tartozással összefüggő egyéb ügyiratok kezelése, a határidők figyelemmel kísérése, kapcsolattartás a bírósággal és a végrehajtókkal.

###### **5.3.2.4. A Számviteli Csoport**

 Feladata:

a/ Gondoskodik a Számviteli törvény és a Társaság sajátosságai szerint kialakított számlarend és számviteli politika kialakításáról. Főkönyvi számlákra könyvel és havonta elkészíti a főkönyvi kivonatot, évente a mérlegbeszámolót és azok mellékleteit.

b/ Folyamatosan végzi a tárgyi eszközök változásainak nyilvántartását, könyvelését.

c/ Ellátja a beruházásokkal kapcsolatos könyvelési és nyilvántartási teendőket.

d/ Havi feladások alapján kontírozza és könyveli a munkabért és járulékait, valamint az anyagot, üzemanyagot, értékcsökkenést.

e/ Elkészíti a havi utókalkulációt, könyveli a költségek felosztását.

f/ Elvégzi a szállító és vevő számlák, valamint a pénztár bizonylatok kontírozását.

g/ Betartja és betartatja a bizonylati fegyelmet és a számvitelre vonatkozó jogszabályokat.

 h/ Készletnyilvántartás, a mozgások könyvelése és feladása.

**5.3.3. Számlázási és Behajtási Osztály**

**5.3.3.1**.A Számlázási és Behajtási Osztály a gazdasági igazgatóhelyettes közvetlen felügyelete mellett látja el feladatát, a következő csoporttagozódásban:

 - Számlázási Csoport,

 - Behajtási Csoport.

**5.3.3.2.**A Számlázási és Behajtási Osztály alapvető feladata a távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználók/díjfizetők számlázási-, elszámolási-, díjközlési-, hátralék-nyilvántartási-, hátralék beszedési és tájékoztatási tevékenységének végzése.

###### **5.3.3.3. Számlázási Csoport**

Alapvető feladata a távhőszolgáltatást igénybe vevő lakossági és egyéb felhasználók/díjfizetők felé a számlázási-, elszámolási- tevékenység ellátása. Ezen belül:

a/ A lakossági és egyéb felhasználók/díjfizetői szolgáltatási szerződések, elszámoláshoz szükséges alapbizonylatok feldolgozása, megőrzése.

b/A lakossági és egyéb felhasználók/díjfizetők bekapcsolási- és számlázáshoz szükséges adtainak nyilvántartása, változás esetén frissítése.

c/ A lakossági díjak számlázása és a számlák elektronikus formában történő továbbítása a nyomda felé, kapcsolattartás a nyomdával.

d/ Az egyéb felhasználói/díjfizetői díjak számlázása, és postázásra való továbbítása.

e/ A számlázással kapcsolatos felhasználói/díjfizetői tájékoztatás.

f/ Számlák főkönyvi tételeinek előállítása.

g/ E-számla regisztrációk kezelése, e-számlák kiküldése.

h/ Számlázással kapcsolatos felhasználói/díjfizetői panaszok, észrevételek felülvizsgálata.

i/ Együttműködés a Méréstechnikai Osztállyal és az Ügyfélszolgálati Osztállyal az elszámoló mérők leolvasásával, cseréjével kapcsolatos ügyekben.

j/ A Méréstechnikai Osztály által elektronikusan és telefonon kiolvasott, valamint papíralapon továbbított adatok rögzítése, javítása és ellenőrzése.

k/ Hibás hőfelhasználási és használati melegvíz mérés esetén korrekció számítása az Üzletszabályzatban, illetve a szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint, erről a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása.

l/ Részvétel a szolgáltatási- és fogyasztói elszámolásokhoz, számlázáshoz kapcsolódó tevékenységek Ütemtervének előkészítésében a Méréstechnikai Osztállyal, és a Pénzügyi és Számviteli Osztállyal együttműködve.

m/ A szolgáltatatásból kizárt felhasználási helyek nyilvántartása, karbantartása a Méréstechnikai Osztállyal , és a Behajtási Csoporttal együttműködve.

n/ A szükséges nyomtatványok (számla, értesítés, tájékoztatók, stb.) megrendelése.

o/ Egyéb rendszeres vagy eseti feladatok elvégzése a felettes utasítások alapján.

**5.3.3.4. Behajtási Csoport**

Alapvető feladata a távhőszolgáltatási igénybevevő lakossági felhasználók/díjfizetők esetében a hátralék nyilvántartási, tájékoztatási és behajtási tevékenység ellátása. Ezen belül:

a/ Lakossági kintlevőségek fogyasztónkénti és időszakonkénti kimutatása.

b.A lejárt fizetési határidejű tartozások behajtásával kapcsolatosa felmerülő költségek - (felszólítás, fizetési meghagyás, peres eljárás, végrehajtási eljárás) - folyószámlán történő terhelése, módosítása, nyilvántartása és kimutatása.

c/ Határidőn túli tartozások kimutatása, felszólítás kiküldése, eredménytelenség esetén fizetési meghagyás előkészítése és a szükséges dokumentumok átadása a megbízott ügyvédeknek.

d/ Jogerős fizetési meghagyások és ítéletek alapján végrehajtási lapok előkészítése és a szükséges dokumentumok átadása a megbízott ügyvédeknek.

e/ Fizetési meghagyással, peres eljárással, végrehajtás alá vont tartozással kapcsolatos – a Társaság jogi képviselőjével történő egyeztetést követően – teljes körű ügyintézés. A jogi képviselővel (megbízott ügyvéddel) történő egyeztetés mellett a folyamatban lévő peres és peren kívüli ügyiratok, fizetési megállapodások a tartozással összefüggő egyéb ügyiratok kezelése, a határidők figyelemmel kísérése, kapcsolattartás a bírósággal és a végrehajtókkal.

f/ A behajtási eljárással kapcsolatos kimutatások nyilvántartása, igazolások kiadása.

g/ A tartozásokkal kapcsolatos panaszok, észrevételek felülvizsgálata, egyeztetés a fogyasztókkal.

h/ Fizetési megállapodások megkötése és megkötésében való közreműködés. A létrejött fizetési megállapodások nyilvántartása és teljesítésének figyelése.

i/ Kapcsolattartás a PKKE Pécsi Követeléskezelő Egyesülés képviselőjével.

j/ Együttműködés a Méréstechnikai Osztállyal és az Ügyfélszolgálati Osztállyal díjhátralékkal kapcsolatos ügyekben.

k/ Szükséges nyomtatványok megrendelése.

l/ A szolgáltatás felfüggesztésének kezdeményezése díjhátralék esetén Méréstechnikai Osztály felé.

m/ Egyéb rendszeres vagy eseti feladatok ellátása felettesi megbízás alapján.

**5.3.4. Esélyegyenlőségi munkatárs**

 Az esélyegyenlőségi munkatárs a tevékenységét az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása mellett látja el. Esetében a munkáltatói jogokat a gazdasági igazgatóhelyettes gyakorolja, az ügyvezető igazgató egyetértésével.

 Feladata:

 - ellátja a PÉTÁV Kft. Esélyegyenlőségi tervében számára meghatározott feladatokat.

**5.4. A kereskedelmi igazgató helyettes**

 Feladata:

 a/ A HTM szerinti hővásárlás teljesítése érdekében új felhasználók távhő-rendszerre kapcsolása.

b/ Gondoskodik az energiahordozók és hidegvíz vásárlásával összefüggő beszállítói szerződéskötésekről kapcsolattartásról, a szerződések teljesítéséről.

c/ Ellátja a társaság üzletfejlesztési feladatait.

d/ A társaság stratégiai célkitűzéséhez illeszkedő üzletfejlesztési stratégia kialakítása.

e/ A társaságon belüli üzletfejlesztési folyamatok szervezése és irányítása.

f/ A piacmegtartás és piacbővítés.

g/ Versenyhelyzet elemzés a piaci szereplők vizsgálatával.

**5.4.2. A kereskedelmi igazgatóhelyettes közvetlen irányítása mellett végzik tevékenységüket a következő egységek:**

 - Üzletfejlesztési Osztály

 - Méréstechnikai Osztály

 - Ügyfélszolgálati Osztály

**5.4.3. Üzletfejlesztési Osztály**

**5.4.3.1.**Az Üzletfejlesztési Osztály az üzletfejlesztési osztályvezető közvetlen irányítása mellett látja el feladatát.

 Az osztályon belül két csoport működik

* Üzletfejlesztési Csoport
* Számítástechnikai Csoport

**5.4.3.2. Az Osztály alapvető feladatai:**

 a/ Számítógépes programok kidolgozása, meglévő programrendszerek és hálózatok üzemeltetése.

 b/Gondoskodik az energiahordozók és a hidegvíz vásárlásával kapcsolatos szerződéskötésről, kapcsolattartásról.

c/ Részt vesz az üzletfejlesztéshez kapcsolódó vizsgálatok és ajánlatok kidolgozásában.

d/ A társaság közbeszerzési eljárásainak feladatainak koordinálása, adminisztrálása, ellátása

e/ A Társaság ingatlanhasznosítási tevékenységének ellátása.

f/ Vezetékes és vezeték nélküli információ továbbítás irányítása.

**5.4.3.3. Üzletfejlesztési csoport**

 Feladata:

a/ Gondoskodik az energiahordozók és a hidegvíz vásárlásával kapcsolatos szerződéskötésről, kapcsolattartásról.

b/ A Társaság ingatlanhasznosítási tevékenységének ellátása.

 c/ Részt vesz az üzletfejlesztéshez kapcsolódó vizsgálatok és ajánlatok

 kidolgozásában.

d/ A társaság közbeszerzési eljárásainak feladatainak koordinálása, adminisztrálása, ellátása

e/A társasági üzletfejlesztési stratégia kialakítása, gondozása és illesztése a társaság célkitűzéseihez és piaci környezet változásaihoz.

f/ A piaci lehetőségek felmérése, elemzése makro- és mikro környezeti szinten.

g/ Új célpiacok kijelölése, a szükséges műszaki – gazdaságossági vizsgálatok elvégzése társosztályi együttműködéssel, javaslattétel kidolgozása a döntéshozók részére, majd a marketing folyamat menedzselése az ajánlattételtől az új fogyasztó bekapcsolásáig.

h/ A marketing programok keretében bekapcsolt új fogyasztói kör utógondozása és utóelemzése.

i/ A meglévő fogyasztói kör megtartásának menedzselése.

j/ Új üzletágak és szolgáltatások felkutatása, elemzése és javaslatok összeállítása a döntéshozók részére.

k/ Ár és értékesítési stratégia elemzése, ezeken alapuló javaslatok kidolgozása.

**5.4.3.4. Számítástechnikai csoport**

 Feladatai:

a/ Meglévő számítógépes programrendszerek és hálózatok üzemeltetése, módosítása új programrendszerek szervezése, saját fejlesztésű programok készítése és
dokumentálása.

b/ A hardver vásárlások szakmai előkészítése és a megvalósítás irányítása.

c/ A számítástechnikai berendezések üzemképes állapotának biztosítása. A karbantartási szerződések megkötésének előkészítése, a karbantartási és javítási munkák elvégeztetése.

d/ A számítástechnikai ügyvitelhez szükséges programok futtatásához szükséges kezelési ismeretek átadása, betanítása. Az új munkavállalók tájékoztatása a Társaság számítástechnikával kapcsolatos elvárásairól.

e/ A felhasználók számára szükséges operációs rendszerbeli számítógép és periféria
kezelési ismeretek átadása, betanítása. A felhasználók által igényelt továbbképzés megszervezése, tanácsadás.

f/ Alap- és segédprogramok beszerzésének szakmai előkészítése. A megvásárolt programok alkalmazási feltételeinek biztosítása.

g/ A felhasználói programok használatba vétel előtti tesztelésben való részvétel, az
észrevételek és az adaptálási igények összegyűjtése, szakszerű megfogalmazása a
külső szervező (programozó) felé.

h/ A programok, programrendszerek nyilvántartása, dokumentálása, eredeti, vagy
másolati példányok archiválása.

i/ A felhasznált programok üzemképes állapotának biztosítása, gondozása.
Kapcsolattartás a felhasználói programok készítőivel.

j/ A számítástechnikával kapcsolatos statisztikai jelentések elkészítése.

k/ A számítástechnikai eszközök selejtezésének előkészítése.

l/ Megfelelő intézkedések kidolgozása és működtetése az adatállományok védelmének biztosítására.

m/ A felhasználók tevékenységének rendszeres szakmai ellenőrzése.

n/ A szoftver legalizációval kapcsolatos feladatok ellátása és a felhasználók folyamatos ellenőrzése.

o/ A hírközlő berendezések gazdaságos működtetésének szervezése, felügyelet és az elszámolások ellenőrzése.

p/ Szakmai közreműködés a telefonközpont és készülékei üzemeltetésében, telefonköltségek költséghelyenként történő havi felosztása.

r/ Vezetékes és vezeték nélküli információ továbbítás irányítása.

**5.4.3.5. Belső adatvédelmi felelős**

A belső adatvédelmi felelős a feladatait az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása alapján végzi. A belső adatvédelmi felelős esetében a munkáltatói jogokat az üzfejlesztési osztályvezető gyakorolja az ügyvezető igazgató egyetértésével.

Feladatai:

a/ Közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában.

b/ Ellenőrzi az adatvédelemről szóló 1992. évi LXIII. tv., illetve Az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv., továbbá az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását.

c/ Kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót.

d/ Elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.

e/ Vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást.

f/ Gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

g/ Azonnali intézkedést igénylő észrevételeiről az illetékes vezetőt soron kívül értesíti.

**5.4.4. Méréstechnikai Osztály**

**5.4.4.1.** A Méréstechnikai Osztály a kereskedelmi igazgatóhelyettes közvetlen felügyelete mellett látja el feladatát az alábbi tagozódás szerint:

 Mérőeszköz Üzemeltetési Csoport

 Mérő Adatgyűjtési Csoport

**5.4.4.2. Az osztály alapvető feladatai:**

a/A mérés szerinti elszámolás alapját képező használati melegvíz-mérők, valamint hőfogyasztás-mérők üzemeltetése, javítása, karbantartása és a vonatkozó jogi követelményeknek megfelelő hitelesített műszaki állapot biztosítása.

b/Az üzemviteli hőfogyasztás-mérők üzemeltetése, javítása, karbantartása az egyes technológiai berendezésekről ellátott fogyasztói kör hő-felhasználásának mérése és ellenőrzése érdekében.

c/Elsősorban a lakás használati melegvíz-mérőhelyekhez kapcsolódó, felhasználói igényeket kielégítő megrendeléses munkák kivitelezése.

d/A társaság behajtási tevékenységének támogatása a hátralékkal rendelkező ügyfelek használati melegvíz-ellátásának felfüggesztésével.

e/A melegvíz-szolgáltatásból kizárt fogyasztási helyek ellenőrzése, szükség esetén jogi eljárások kezdeményezése.

f/Ütemtervben meghatározott rendszerességgel végzett ellenőrzés és adatgyűjtés a hő- és meleg víz felhasználások elszámolásához.

g/Hibás hő-felhasználás mérés esetén korrekció számítása az Üzletszabályzatban, illetve a szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint, ennek átadása az érintett társegység részére.

h/A társaság technológiai berendezéseibe üzemviteli ellenőrzés céljából épített mérőeszközök ellenőrzése, az általuk mért adatok rögzítése.

i/Ütemtervben meghatározott rendszerességgel a hidegvíz és villamos energia vásárlás alapját képező főmérők adatainak rögzítése, valamint továbbítása a beszállító felé.

j/A hidegvíz és villamos energia beszállítók számláinak ellenőrzése a mennyiségi értékekre vonatkozóan.

k/Társaságunk lakossági felhasználóinak a havi fűtés és melegvíz-felhasználásról kibocsátott számlák kézbesítése.

l/ A társaság üzleti tervének elkészítéséhez szükséges adatok biztosítása.

**5.4.4.3. Mérőeszköz Üzemeltetési Csoport**

 Feladatai:

 a/Éves hitelesítési csere ütemtervek készítése a hőfogyasztás-mérőkre és használati melegvíz-mérőkre vonatkozóan.

 b/A hitelesítési cseréket megelőzően az érintett felhasználói kör kiértesítése a tervezett munkáról.

 c/A csere ütemtervekben meghatározott feladatok végrehajtása, a jegyzőkönyvekben rögzített adatok ellenőrzést követő továbbítása az érintett szervezeti egységek felé.

 d/A hitelesítési cserékhez kapcsolódó jegyzőkönyvek, anyagok biztosítása, a szükséges levelezések lebonyolítása.

 d/Külső vagy belső hibajelzést követően az üzemeltetési körbe tartozó mérőeszközök ellenőrzése, szükség esetén javítása vagy cseréje.

 e/Új fogyasztási helyekhez kapcsolódó mérőhelyek kiépítése vagy azok szakszerűségi felülvizsgálatát követő műszaki átvétele.

 f/Külső igényeket kielégítő megrendeléses munkákhoz árajánlatok összeállítása, megrendelés esetén a munka kivitelezése.

 g/Folyamatos kapcsolattartás a behajtási tevékenységet végző egységgel annak érdekében, hogy a hátralékkal rendelkező ügyfelek melegvíz-szolgáltatásának felfüggesztése hatékonyan működjön.

 h/A használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztésével vagy a már kizárt fogyasztási helyek ellenőrzésével kapcsolatos, és a szükségessé váló jogi eljárások megindításához nélkülözhetetlen jegyzőkönyvek, levelezések, valamint postai igazolások biztosítása, az ehhez kapcsolódó nyilvántartás egységet érintő vezetése.

 i/Tevékenysége során fokozottan figyel az illegális vételezések feltárására.

 j/Az egységet érintő külső és belső kommunikáció az etikai kódexben rögzítettek szerint.

 k/ Egyéb rendszeres, vagy eseti feladatok ellátása felettesi megbízás alapján.

**5.4.4.4. Mérő Adatgyűjtési Csoport**

Feladatai:

 a/Éves mérőhely ellenőrzési és adatgyűjtési ütemtervek készítése a lakás használati melegvíz-mérőkre, valamint a szolgáltatási és fogyasztói elszámolásokhoz kapcsolódó tevékenységekre vonatkozóan, figyelembe véve a szolgáltatási szerződésekben rögzített követelményeket.

b/Az ütemtervekben meghatározott ellenőrzési és adatgyűjtési feladatokat megelőzően az érintett felhasználói kör szükség szerinti kiértesítése.

c/Az ütemtervekben meghatározott ellenőrzési és adatgyűjtési feladatok végrehajtása, előírt módon történő dokumentálása, a rögzített adatok ellenőrzést követő továbbítása az érintett szervezeti egységek felé.

d/ Tevékenysége során fokozottan figyel az illegális vételezések feltárására.

e/Hibák esetén jelzés, illetve intézkedés kezdeményezése az érintett szakterület felé a tapasztalt problémák megszűntetése érdekében.

f/Az ellenőrzési és adatgyűjtési tevékenységhez kapcsolódó levelezések lebonyolítása.

g/Kézbesítési ütemterv alapján gondoskodik a számlák kézbesítéséről, a számlanyomtatás és csomagolás során tapasztalt hibák feltárásáról, valamint kezdeményezi ezek kijavítását.

h/Közreműködés a létesítményeink közegészségügyi kezelésében.

i/ Az egységet érintő külső és belső kommunikáció az etikai kódexben rögzítettek szerint.

j/ Egyéb rendszeres, vagy eseti feladatok ellátása felettesi megbízás alapján.

**5.4.5. Ügyfélszolgálati osztály**

Az Ügyfélszolgálati Osztály a kereskedelmi igazgatóhelyettes közvetlen felügyelete alá tartozó szervezeti egységként végzi tevékenységét.

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a felhasználói/díjfizetői – szolgáltatói jogviszony keletkezését, hatályát és megszűnését érintik.

Ezen belül:

a/ A felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a csatlakozás, bővítés, megszüntetés feltételeiről, a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról, a számlázás rendjéről

b/ A felhasználói/díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, a fogyasztóváltozás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása. Közös képviselő, illetve egyéb felhasználó/díjfizető változás esetén a Számlázási és Behajtási Osztály, a Pénzügyi Osztály, Méréstechnikai Osztály, valamint a Szolgáltatási Osztály értesítése.

c/ A felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a mérés szerinti elszámolás feltételeiről. Közüzemi szerződések megkötése, módosítása. A közüzemi szerződések felmondásának intézése.

d/ Részletfizetési megállapodások megkötése. Felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a folyószámla adatairól, egyenlegéről a várható vagy a folyamatban lévő behajtási eseményekről. Ha a felhasználó/díjfizető tartozása a behajtási eljárás alá vont követelés, akkor a hátralékkal vagy annak a rendezésével kapcsolatos tájékoztatásra a Társaság jogi képviselőjével (megbízott ügyvéd) történt egyeztetést követően kerülhet sor.

e/ Bejhajtási eljárás (fizetési meghagyás, peres eljárás, végrehajtás) alá vont követelés esetén együttműködés a Behajtási Csoporttal.

f/ Közös képviselők tájékoztatása az épület egészét érintő kérdésekben.

 g/ Panaszok, észrevételek intézése, elszámolásokkal kapcsolatos ügyintézés, egyedi és korrekciós számlák készítése.

h/ Az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok (változás bejelentő stb.) elkészítése, karbantartása, megrendelése.

i/ A Méréstechnikai Osztály által feltárt és átadott illegális vételezési helyekkel kapcsolatos ügyintézések (írásos tájékoztatás, pótdíj megállapítás, az érintett nyilatkozata alapján intézkedés a Méréstechnikai Osztály felé a megszüntetésre vagy az elszámolási mérőhely kialakításra) lebonyolítása.

j/ Közreműködés (felhasználói/díjfizetői adat és egyenlegközlés, folyamatos egyeztetés a Jogi és Igazgatási Osztállyal, valamint a Méréstechnikai Osztállyal) a szolgáltatás felfüggesztésének, illetve felfüggesztett szolgáltatás ellenőrzésének megakadályozása miatt megindított jogi eljárási folyamatban.

k/ Nagyfogyasztói (KAM) kapcsolatrendszer működtetése. Nagyfogyasztói találkozók szervezése, lebonyolítása.

l/ Az Üzemviteli Osztály által elvégzett és átadott teljesítmény felülvizsgálatok alapján szerződéses javaslatok összeállítása, az érvényesült teljesítményváltozások folyamatos nyilvántartása.

m/ Hibafelvétel, mérőcsere egyeztetés, tipizált megrendeléses munkák felvétele.

n/ Ügyfélszolgálati pénztár működtetése.

o/ Együttműködés a felhasználókat/díjfizetőket érintő ügyekben a Társaság többi

 szervezeti egységével.

p/ Egyéb eseti, vagy rendszeres feladatok ellátása felettesei megbízása alapján.

q/ A felhasználók/díjfizetők érdekeinek kiemelt védelme kapcsán a jogszabályok, belső szabályzatok, utasítások betartásának folyamatos ellenőrzése (kapcsolódva a belső ellenőrzési tervhez).

r/ A felhasználóktól/díjfizetőktől beérkezett panasz felülvizsgálati kérelmek, valamint az érdekképviseleti szervezetektől beérkezett konkrét panaszok kivizsgálása.

s/ Egyedi ügyintézést igénylő panaszok, észrevételek (pl. egyéb hivatalos szervtől érkező megkeresések) kivizsgálása.

t/ Sorozatosan felmerülő, több felhasználó/díjfizető által észrevételezett, ugyanabban a témában visszatérő problémák okainak feltárása, javaslattétel a hibák kiküszöbölésére, a panaszok számának csökkentésének érdekében. (Ha szükséges, vizsgálat kezdeményezése – belső ellenőrzés.)

u/ A panaszok elemzése, értékelése, összesítése. Az ügyvezetés rendszeres tájékoztatása, negyedéves és éves jelentések, beszámolók elkészítése.

v/ Részvétel az üzletszabályzat folyamatos karbantartásában.

w/ Együttműködés a fogyasztói érdekvédelmi és érdekképviseleti szervezetekkel.

**5.4.5.2. Belső ellenőr**

 A belső ellenőr az ügyvezető igazgató közvetlen irányítása mellett végzi feladatait. A belső ellenőr esetében a munkáltatói jogokat az ügyfélszolgálati osztályvezető gyakorolja ügyvezető igazgató egyetértésével.

A belső ellenőr ellátja a Társaság Belső Ellenőrzési Szabályzatában meghatározott belső ellenőrzési feladatokat.

Belső ellenőrzési feladatok:

a/ Ellátja a Társaság gazdálkodásával és működésével kapcsolatos ellenőrzést, továbbá elemzésre alkalmas feltárásokat végez az ügyintézés, az ügyvitel- és a munkarend helyzetéről, az ügyvezetés részére.

b/ Folyamatosan vizsgálja a gazdálkodás folyamatába épített ellenőrzés működését, ennek hatásait és eredményeit.

c/ Segíti az ügyvezetést intézkedéseinek, döntéseinek megfelelő előkészítésében, végrehajtásában, a társasági tevékenység gazdaságosságának növelésében, a belső tartalékok feltárásában, a pénz- és egyéb eszközök helyes felhasználásában.

d/ A vizsgálatok során gondoskodik az összehasonlíthatóság követelményeinek biztosításáról, a megállapítások korrektségéről, és tartózkodik a felelősséggel kapcsolatos minősítéstől.

e/ Segíti az intézkedések maradéktalan végrehajtását, a jogszabályok, belső szabályzatok, utasítások, valamint a Kollektív Szerződés előírásainak teljesítését.

f/ A munkafolyamatba épített ellenőrzési tevékenység konkrét lehetőségeinek folyamatos feltárása.

g/ Az ellenőrzési tapasztalatok alapján javaslat készítés a belső munkautasítások folyamatos karbantartására, a munkavállalói képzés folyamatára.

h/ A Társaság egységeinek ellenőrzése során vizsgálja az éves feladattervben előírtak
teljesítését, a létszám- és bérgazdálkodást, a költséggazdálkodást, az
anyag- és készletgazdálkodást, a beruházási és fejlesztési tevékenységet, a munka és üzemszervezést, a pénzkezelést, a pénzügyi és bizonylati fegyelmet, a
vezetői és a munkafolyamatokba épített ellenőrzést, valamint a bejelentésekre és a
panaszokra tett intézkedéseket.

i/ Szükség szerint együttműködik a Társaság Felügyelő Bizottságával és
Könyvvizsgálójával.