

Nagy Ádám

Compliance kultúra erősítése a víziközmű szolgáltató vállalatok esetében

A tanulmány célja a compliance kultúra alkalmazási lehetőségeinek vizsgálata a hazai közszolgáltatások területén, különös tekintettel a vízszolgáltatásra. A versenyszférában alkalmazott compliance szemlélet egy lehetséges fejlesztési lehetőségként alkalmazható a közszférában, a már meglévő kontrollok mellett, azokat kiegészítve. A compliance menedzsment azon folyamatok összessége, amelyek célja, hogy biztosítékot nyújtson a szabályszerű, eredményes és hatékony működés, valamint a megbízható beszámoló elérésére. A compliance három alapfunkciója a megelőzés, a hibafelderítés és elhárítás, valamint a javító intézkedések. A compliance alkalmazásánál fontos elem, hogy a compliance független legyen a többi szervezeti egységtől és közvetlenül a vezetés elvárásainak megfelelően kell működnie.

Kulcsszavak: Compliance, közszolgáltatás, víziközmű szolgáltató vállalatok, menedzsment.

Jelkód: I18, L32

Bevezetés

A versenyszféra vállalatainak elsődleges célja a profit érdekeknek megfelelő működés. Evvel elentétben a közcélok megvalósításánál, a közfeladatok, közszolgáltatások ellátásánál a profit mellett egyéb érdekek is vannak. A közjót, a közbizalmat szolgáló érdekek érvényesülése mellett azonban elvárás, hogy a hatékonyság, az átláthatóság, az eredményesség és a célszerűség szempontjai is megvalósuljanak. E tényezők együttes érvényre juttatása nem könnyű feladat. A fogyasztók által igénybe vett szolgáltatások biztosításához az erőforrások meghatározó részét az adóbevételekből biztosítják, így a közfeladatok forrásai meghatározottak, korlátozottak. A rendelkezésre álló forrásokból kell a közszolgáltatóknak a fogyasztók igényeinek megfelelő szolgáltatásokat nyújtaniuk.

Mind a piaci versenyben működő magánszféra vállalatai, mind a köztulajdonban lévő vállalatok esetében megjelenik a megfelelés igénye – a működési környezetét meghatározó, külső és belső szabályoknak, elvárásoknak –, azonban a két szektornál a célok nem azonosak, a célok teljesülése a sajátosságokból adódóan nem egyformán mérhető.

A magánszféra vállalatai egymással jellemzően kiélezett versenyben működnek, továbbá az egyes ügyletek rendszerint pénzben is kifejezhetők, e struktúrák működésével szemben a menedzsment fokozott elvárása a hatékonyság javítása, a folyamatos innováció, továbbá a károk és visszaélések lehetőségének lehetőség szerinti minimalizálása. Az adott tevékenység sikerességéhez ágazati, és üzleti etikai szabályok betartása, figyelembe vétele is hozzájárul. Az ezeknek való megfelelésre az angol nyelvben a compliance kifejezés felel meg. (Balogh, 2015)

A közszolgáltató szervezetek gyakorlati stratégiájának megvalósulását is segítheti a compliance szemléletmód alkalmazása. Segítségével a stratégiai gondolkodás mindhárom szintjén – a rendszer, a szervezeti és az egyéni szinten - lehetséges a meghatározott célok szerint eredményeket elérni.

Módszertan

A tanulmány célja, hogy az üzleti életben bevett compliance szemlélet, a megfelelőségi szemlélet alkalmazási lehetőségét megvizsgáljam a közszféra területén, azon belül a víziközműszolgáltató vállalatok esetében. Az ágazat compliance szempontból történő bemutatására és a vizsgálat elvégzéséhez tíz hazai, különböző méretű víziközmű szolgáltató nyilvános adatait használtam fel. Azt elemeztem, hogy a nyilvános adatok alapján (honlap információk, beszámoló

lók kiegészítő mellékletei, szervezeti és működési szabályzatok) jelenleg rendelkeznek-e compliance szervezettel, stratégiával, részstratégiákkal. Megvizsgáltam, hogy megvan-e a vállalatoknál a compliance szemlélet bevezetésének lehetősége. Ehhez kapcsolódóan felvázoltam – felhasználva egy hazai víziközmű szolgáltató jelenlegi szervezeti felépítésére vonatkozó nyilvános információkat – egy lehetséges megoldást arra vonatkozóan, hogy hogyan építhető fel compliance struktúra egy nagyobb víziközmű-szolgáltató szervezetnél.

Az információkat a társaságok honlapjairól gyűjtöttem ki. Minden esetben megtekintettem a honlaptérképeket és kulcsszavas kereséseket is végeztem a társaságok honlapjain lévő keresőkkel. A vonatkozó adatokat elsősorban a társaságok szervezeti információi, közérdekű adatszolgáltatásai, szervezeti és működési szabályzatai, tájékoztatásai, valamint a beszámolókhöz tartozó kiegészítő mellékletek tartalmzták. Fontos megjegyezni, hogy attól, hogy a honlapon nem elérhető egy információ, attól még rendelkezhet a társaság a hiányzó compliance elemmel, de azt is fontos erre vonatkozóan megemlíteni, hogy a társaságokról a beszámolók mellett az első számú információ forrás ma már a társaságok honlapja. Az adatok felvétele 2017. áprilisi honlap állapotok szerint történt.

A compliance szó elsődleges jelentése a megfelelés, megfeleltetés valaminek. Általános értelemben egy elképzelt, ideális állapot elérését, az ahhoz való közelítést jelenti. A kívánatos állapotot egyrészt hordozhatják jogszabályok, belső jogforrások, de akár kevésbé kézzelfogható elvek, értékek is (Sántha et al, 2013).

A vállalati compliance tevékenység kialakulása az 1980-as évekre tehető, amikor a pénzügyek intézésével kapcsolatos problémák által a vállalatok megítélésében okozott negatív hatások kiküszöbölése érdekében szükségesnek látták a vállalati folyamatok önszabályozással történő megerősítését – először csak a vonatkozó pénzügyi jogi normák betartása tekintetében (Balogh, 2015). A compliance fogalmának szélesebb körben való elterjedése az 1990-es évekre valósult meg, amikor a globalizálódó világban rövid idő alatt egyre nagyobbak lettek, illetve egyre bonyolultabb rendszert alkottak a multinacionális vállalatok.

„Az összetett működés fokozott figyelmet követelt a vállalatok vezetésétől, mivel a cégek méretével együtt nőttek az üzleti folyamatokban rejlő kockázatok (korrupció, csalások, pénzmosás, adat- és információvédelemmel kapcsolatos problémák). A formálódó információs társadalom és a média megnövekedett szerepe ezeket a folyamatokat felerősítette, így egy-egy visszaélés hatványozottan károsította a társaságok hírnevét, jelentősen kihatva üzleti eredményeikre is” (Sántha et al. 2013., 19-20. o.).

Az Enron, a Parmalat, és a Worldcom botrányok és további gazdasági visszaélések hatására a felelősségteljes vállalatvezetés elvárásként jelent meg a társadalom és a befektetők részéről. Ugyanakkor nőtt a nyomás a törvényhozó és a szabályozó hatóságok irányából, mert az elmúlt években egyre inkább felismerték, hogy a vállalati felelősség nem kizárólag, de jelentősen a megfelelő belső önszabályozáson múlik (Benedek, 2014).

A különböző szervezeteknek – mind a magánvállalatoknak, mind a közszolgáltató szervezeteknek – meg kell felelniük a világ kihívásainak, a nemzetközi és a nemzeti szabályoknak, a piac, a vevők és az állam által meghatározott követelményeknek. Az, hogy a szervezetek tudják-e teljesíteni ezeket az elvárásokat, befolyásolja a piaci helyzetüket, befolyással van megítélésükre és hatással van a működőképességükre. Ez a megfelelés hosszabb távon csak meghatározott értékek mentén lehetséges.

A vállalatok ezen igényeket felismerve etikai elvek és értékek alapján kezdték megszervezni működésüket. A compliance tevékenység mára nagyon sokrétűvé vált, és az üzleti kockázatok csökkentésének eredeti igényén túlmutató módon egyfajta normateremtő szerepet is betölt. A vállalati compliance tevékenység tartalmában a kapcsolódó jogi normák mellett az adott vállalat belső és külső kapcsolatainak szabályozását biztosító erkölcsi és egyéb jellegű normák is megjelentek vállalatot szabályozó elemként (Balogh, 2015).

A compliance megközelítés, magatartás nem csak a szabályoknak való megfelelést, az elvárások megismerését, az ellenőrzésnek való önkéntes alávetést jelenti, hanem az átláthatóságot és az etikai szabályoknak történő megfelelést is (Tóth, 2016).

Compliance tevékenység tartalma

A compliance tevékenység fő célja, hogy a megfeleléshez elvárt magatartás megismertetésével, annak értékeinek bemutatásával, nyomon követésével az egyének maguktól, önként fogadják el a szabályokat és tegyenek meg mindent azok betartása érdekében. A megfelelő működés biztosítása magában foglalja az egyértelmű elvárások megfogalmazását, a megfelelés melletti elköteleződést.

Egy szervezetnél a compliance funkciók létrehozása, egy lehetőség a kiváló üzleti teljesítmény létrehozására. „A compliance szervezet a vállalat üzleti céljait hatékony vállalat irányítást igyekszik támogatni azzal, hogy meghatározza a jogszerű és etikus magatartás határait, a hatósági követelmények és a szervezet belső szabályozásának ismeretében” (Benedek, 2014, 32).

A compliance funkciót ellátó szervezeti egység működése független a többi szervezeti egységtől, nincs alá-fölérendeltségi viszonyban, a compliance vezető (compliance officer, a továbbiakban: CO) csak az intézmény vezetésének tartozik jelentési kötelezettséggel (Szabó, 2015.).

A szervezeti egység élén általában a CO áll, akinek legfőbb feladata, hogy irányítsa és szervezze a vállalati megfelelési programot, vezesse a compliance szervezetet. „A CO pozíciót sok nagyvállalat esetében a gazdasági társaság tagjainak legfőbb döntéshozó szerve határozza meg, felhatalmazva ezzel a menedzsmenti és az alkalmazotti magatartás ellenőrzésére, így folyamatosan górcső alá véve a szervezeti magatartást és a vállalati politikák betartását, az esetleges etikátlan, illegális vagy túlzott üzleti, munkabiztonsági kockázatot rejtő tevékenységek kiszűrését. Kisebbségi vállalatok esetében az operatív compliance szabályozás irányítóját a vállalat első számú vezetője jelöli ki, ugyanazon okokból” (Solvergroup, 2010).

A vállalatoknál a compliance tevékenység tartalma, a tevékenységet ellátó szervezeti egység feladatai jelentősen függ a vállalat működési környezetétől, az adott iparág jellemzőitől, a szolgáltatás típusától szabályozási környezetétől. Ennek figyelembevételével a compliance feladatokat nem lehet általános érvényűen megfogalmazni, nyilvánvalóan jelentősen függ a vállalat compliance kockázati térképének eredményétől, amelyek meghatározzák az ellenőrzés és megfelelés stratégiai és operatív súlypontjait, feladatait. Egyes nagyvállalatok, amelyek egy autonóm compliance szervezet létesítése mellett döntenek, létrehozhatnak egy operatív csoportot is, amely munkatársai a napi ügyekkel foglalkoznak: jogszabály-változások követése, külső és belső kommunikációk, megfelelési tréningek. Így a compliance vezető egy ilyen szervezettel képes a gyakorlati preventív intézkedésekre koncentrálni, koordinálhatja a három alapfunkciója szerint. Ez a három alapfunkció a megelőzés, a hibafelderítés és elhárítás, valamint a javító intézkedések (Solvergroup, 2010).

„A compliance menedzsment azon folyamatok összessége, amelyek célja, hogy biztosítékot nyújtson a szabályszerű, eredményes és hatékony működés, valamint a megbízható beszámoló elérésére. Ezt a célt a szervezet szabályszerűtől eltérő tevékenység vagy eredmény megelőzése, feltárása, korrekciója révén próbálja elérni. A compliance menedzsment minden szinten és értelemben a gondos munkavégzést támogatja, a belső folyamatok kialakításától kezdve, a minőség-ellenőrzésen keresztül a szervezeti kultúráig.

A compliance menedzsment három fő terület egyidejű működését feltételezi. Ezek a stratégiai menedzsment (pl. a stratégiai célok megvalósulását elősegítő és nyomon követő kiegyensúlyozott mutatószámrendszer, a Balanced Scorecard alkalmazásával), a működés és a szabályszerűség irányításában alkalmazott minőségmenedzsment (pl. Total Quality Management TQM), és a beszámoló megbízhatóságát és a pénzügyi megfelelőséget garantáló kockázatmenedzsment” (Benedek, 2014., 30.).

A fejlett gazdasági szervezeteknél a compliance szervezet működésére használatos a governance, risk and compliance (a továbbiakban: GRC) angol kifejezéssel leírt átfogó megközelítés – magyarul irányítás, kockázat- és compliance menedzsment –, mely rámutat, hogy a felelős vállalatirányítás, a belső ellenőrzési mechanizmusok, a kockázat- és a compliance menedzsment területei szorosan összefüggenek. E területeknek a hiányosságok elkerülése érdekében összehangoltan célszerű működniük (Benedek, 2014).

Egyes fogalmak bemutatása, egymástól történő elhatárolása

A magyar szabályozás elsősorban a pénzügyi vállalkozások tekintetében¹ írja elő a megfelelőségi funkció és a megfelelőségi vezető alkalmazását. Az MNB ajánlása² szerint a megfelelőség (compliance) funkció működtetésének célja a megfelelőségi kockázatok azonosítása és kezelése. A megfelelőségi kockázat a pénzügyi szervezetekre vonatkozó – a folytatott szolgáltatási tevékenységgel összefüggő – jogszabályok, illetve jogszabálynak nem minősülő egyéb előírások – ideértve az MNB által kiadott ajánlásokat, irányelveket, módszertani útmutatókat, az úgynevezett önszabályozási testületek (pl.: KELER Zrt. BÉT, MABISZ) szabályzatait, a piaci szokványokat, magatartási kódexeket, illetve az etikai szabályokat is –, belső szabályozás be nem tartása következtében esetlegesen keletkező jogi kockázat, felügyeleti vagy egyéb hatósági szankció, jelentős pénzügyi veszteség, vagy hírnévrömlés kockázata.

A többi szektorra vonatkozóan jelenleg nincs ilyen előírás, de a hazai piaci nagyvállalatok nagy részénél megtalálható a compliance megközelítés. A közszolgáltatókra, azon belül a víziközmű- szolgáltatókra vonatkozóan nincs jogszabályi előírás a compliance szervezet létrehozására, megfelelőségi vezető kinevezésére.

A compliance-ra vonatkozó jogszabályokban együtt összefüggő rendszerben megtalálható a belső ellenőrzés, a kockázatkezelés, a megfelelőség vizsgálata, valamint kiemelt a könyvvizsgálat szerepe. A compliance szemlélet szempontjából fontos a három belső kontroll funkció közötti összefüggések és különbségek rövid bemutatása. A compliance szemléletet alkalmazó vállalatok esetében a compliance feladatok közé tartozik, a megfelelőségi rendszer kialakítását segítheti, ha a vállalatnál a kockázatok csökkentése érdekében kockázatkezelési rendszert működtetnek (Piac és profit, 2016).

Belső ellenőrzés független, tárgyilagos bizonyosságot adó és tanácsadó tevékenység, amelynek célja, hogy az ellenőrzött szervezet működését fejlessze és eredményességét növelje, az ellenőrzött szervezet céljai elérése érdekében rendszerszemléletű megközelítéssel és módszeresen értékeli, illetve fejleszti az ellenőrzött szervezet irányítási és belső kontrollrendszerének hatékonyságát.³

A könyvvizsgálat a piacgazdaság működéséhez szükséges, hogy a gazdálkodók a vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetükről megbízható és valós információkat hozzanak nyilvánosságra, a jogszabályokban meghatározott módon. A nyilvánosságra hozott információk megbízhatóságát növeli a független könyvvizsgálók által végzett könyvvizsgálat. A könyvvizsgálat célja annak megállapítása, hogy a vállalkozó által az üzleti évről készített éves beszámoló, egyszerűsített éves beszámoló, továbbá az összevont (konszolidált) éves beszámoló e törvény előírásai sze-

¹ A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 21. §-a, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 55. § (1) bekezdés f) pontja.

² A belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló Magyar Nemzeti Bank 6/2014. (XII. 17.) számú ajánlás

³ A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet (Bkr.) 2. § b) pontja szerinti meghatározás, piaci vállalatok más definíciók szerint is végezhetik ezt a tevékenységet.

rint készült, és ennek megfelelően megbízható és valós képet ad a vállalkozó (a konszolidálásba bevont vállalkozások együttes) vagyoni és pénzügyi helyzetéről, a működés eredményéről.⁴

A compliance tevékenység tartalma szervezetenként más és más, de megállapítható, hogy minden esetben az adott vállalatra irányadó jogi (hard law) és nem jogi (soft law) szabályozó normák egyes kiragadott elemeinek meghatározott összessége alkotja. Ennek megfelelően a vállalati compliance legnagyobb részt a vállalat működésére irányadó külső normák meghatározott szempont szerint történő megszürését, összeválogatását, összerendezését és ezekből a belső szabályozásokkal bővített újabb norma megalkotását jelenti (Balogh, 2015).

Fontos a compliance tevékenység szempontjából a szervezeti integritás fogalmát is megemlíteni. „A latin eredetű „integritás” szó eredeti jelentése: „érintetlen”. Arra utal, hogy valami vagy valaki romlatlan, sértetlen, nem szennyezett.” A szervezeti integritás a szervezetnek a rá vonatkozó szabályokban, valamint az irányító szerve (tulajdonosa) és a szervezet vezetői által meghatározott értékeknek és elveknek megfelelő működését jelenti (Dr. Pulay, 2014.).

Az integritáskontrollok definíciójában szintén megtalálhatók a compliance tevékenység tartalmaként ismertetett kemény (hard law) és lágy (soft law) szabályozó normák. Az integritás jogszabályi fogalmát az államigazgatási szervek integritásirányítási rendszeréről és az érdekvédelemesítők fogadásának rendjéről szóló 50/2013. (II. 25.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) adja meg, mely szerint az integritás az államigazgatási szerv szabályszerű, a hivatali szervezet vezetője és az irányító szerv által meghatározott célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működése. (Rendelet 2. § a) pontja.)

A Rendelet hatálya Kormány, valamint a Kormány tagjának irányítása vagy felügyelete alatt álló államigazgatási szervekre, és azok munkatársaira terjed ki, a rendvédelmi szervek és a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat kivételével, így a gazdasági társaságokra, illetve a köztulajdonban álló gazdasági társaságokra nem.

Közszolgáltató szervezetek és a compliance

A közszolgáltató szervezeteknél nem általános a compliance kultúra, a jelenlegi szabályozás nem kötelezi erre a társaságokat, de a compliance egyes elemeit alkalmazzák.

Az államháztartás egyensúlyának és a közpénzekkel való áttekinthető, hatékony, ellenőrizhető gazdálkodás garanciáinak megerősítését célzó Áht.⁵ hatálya alá eső költségvetési szervek és az általuk alapított vagyongazdálkodó szervezetek - továbbá a 2014. évtől a kormányzati szektorba sorolt szervezetek – vezetői felelősek a belső kontrollrendszer keretében megfelelő kontrollkörnyezet, integrált kockázatkezelési rendszer, kontrolltevékenységek, információs és kommunikációs rendszer, és nyomon követési rendszer (monitoring) kialakításáért, működtetéséért és fejlesztéséért. Ezen továbbá évente legalább egyszer kötelesek értékelni a költségvetési szerv belső kontrollrendszerének minőségét.

A Bkr. közvetlenül nem vonatkozik minden, az állami vállalatok feletti tulajdonosi jogokat gyakorló-, illetve az állami vagy önkormányzati tulajdonban lévő gazdasági társaságra. Az elemzésem tárgyát képező tíz víziközmű társaság közül öt többségi állami tulajdonban van és a tulajdonosi jogokat ezen társaságok esetében az MNV Zrt. gyakorolja. A vizsgált tíz vállalat közül egyik sem kormányzati szektorba sorolt vállalkozás, de amennyiben állami vagy önkormányzati vagyont kezelnek, alkalmazniuk kell a Bkr. vonatkozó rendelkezéseit. Jellemzően minden társaságnál van belső ellenőrzés és nagy részük kockázatkezeléssel foglalkozó szervezeti egységet is létrehozott.

⁴ A Magyar Könyvvizsgálói Kamaráról, a könyvvizsgálói tevékenységről, valamint a könyvvizsgálói közfelügyeletről szóló 2007. évi LXXV. törvény preambuluma és a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 155. § (1) bekezdése szerinti definíció.

⁵ Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény

A compliance megközelítés alkalmazásának lehetősége a vízszolgáltatóknál

A víziközmű társaságoknak számos jogszabályi rendelkezésnek kell megfelelniük. A víziközmű-szolgáltatásra vonatkozó jogszabályanyag a 2011. évihez képest hatszorosára, oldalterjedelemben négyszeresére növekedett, megszűnt az ágazat alulszabályozottsága. Ez azt mutatja, hogy a víziközmű-szolgáltató vállalatoknak rengeteg területen szükséges a mindennapokban megfelelniük az ágazati és egyéb szabályoknak (Sebestyén, 2017).

Annak megítélése, hogy a hazai víziközmű-vállalatok esetében alkalmazható-e, bevezethető-e a compliance szemlélet szükséges megvizsgálni, hogy milyen „érettségi” szinten vannak a compliance rendszerek befogadására vonatkozóan. Ehhez támpontot adhat, hogy a compliance rendszerek, mely alkotóelemeit lehet beazonosítani a vállalatok honlapjain.

A vizsgálat sokaságát a MAVÍZ⁶ honlapján tagként szereplő 37 víziközmű-szolgáltató képezte. Ezek közül választottam ki nem véletlen mintavétel alapján a tíz szolgáltatót. A kiválasztás szempontja volt a területi lefedettség, az ellátott ügyfelek száma (bekötési pontok), és az, hogy lehetőség szerint kerüljön a mintába olyan társaság is, amely részben magántulajdonban van, ilyen a Szegedi Vízmű Zrt.⁷ A szempontok szerint bekerült a mintába az öt nagy regionális víziközmű-társaság, a Fővárosi Vízművek Zrt, valamint négy megyeszékhelyen – Debrecenben, Pécsen, Szegeden és Székesfehérváron – működő víziközmű társaság. A tíz társaság Magyarország lakosságának 57%-át látja el ivóvízzel, összesen 1213 településen, emellett a budapesti vállalat kivételével mindegyik végez szennyvízelvezetési, szennyvízkezelési szolgáltatást.

A vizsgált tényezők kiválasztásánál figyelembe vettem a társaságok „megfelelőségi környezetét” és azt hogy milyen elvárásoknak (tulajdonosi, ügyfél, menedzsment, munkavállalók) szükséges megfelelniük. Vizsgáltam, hogy a GRC megközelítés, a compliance kultúra mely elemei azonosíthatóak, mely elemeivel rendelkeznek a társaságok. Rendelkeznek-e stratégiával, a stratégia részét képező részstratégiákkal, illetve vállalati politikákkal. Megfogalmaztak-e maguk és az érintettek számára küldetésnyilatkozatot, rendelkeznek-e jelmonddal. Működtetnek-e minőségirányítási rendszereket, rendelkeznek-e compliance szervezettel, vagy ilyen funkciót ellátó szervezeti egységgel. Van-e belső ellenőrzés, végeznek-e kockázatkezelést, rendelkeznek-e kontrolling szervezeti egységgel.

Tanulmányoztam, hogy vállalatoknál működik-e etikai bizottság, rendelkeznek-e etikai kódexszel. Foglalkoznak-e a társaságok társadalmi szerepvállalással, illetve a fogyasztóvédelmi és a panaszkezelésre vonatkozó információkat közzéteszik-e a honlapjukon. Végeznek-e ügyfél elégedettségi méréseket. A tíz víziközmű-vállalat compliance elemeinek meglétére vonatkozó vizsgálat eredményét a következő táblázat tartalmazza.

1. táblázat: A tíz víziközmű-vállalat compliance elemeinek meglétére vonatkozó vizsgálat eredménye

(The result of an investigation into the compliance of 10 waterworks companies)

A Társaságok honlapján lévő információk alapján rendelkeznek-e az alábbiakkal?		DMRV Zrt.	DRV Zrt.	ÉDV Zrt.	ÉRV Zrt.	TRV Zrt.	Tettye Forrásház Zrt. (Pécs)	Szegedi Vízmű Zrt.	Debreceni Vízmű Zrt.	Budapesti Vízművek Zrt.	Fejérvíz Zrt. (Székesfehérvár)
		I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.
1	Jelmondat	I	I	I	N	I	I	n.a.	I	n.a.	n.a.
2	Küldetésnyilatkozat	I	I	I	I	I	n.a.	I	I	I	I

⁶ Magyar Víziközmű Szövetség, www.maviz.org

⁷ A Szegedi Vízmű Zrt.-ben Szeged város tulajdonosi részaránya 51%, míg a francia szakmai befektető, a Veolia Eau magyarországi leányvállalata, a Veolia Víz Zrt. tulajdonosi részaránya 49%. Forrás: <http://www.szegedivizmu.hu/ceginformacio/tulajdonosok/> (2017. április)

A Társaságok honlapján lévő információk alapján rendelkeznek-e az alábbiakkal?		DMRV Zrt.	DRV Zrt.	ÉDV Zrt.	ÉRV Zrt.	TRV Zrt.	Tettye Forrásház Zrt. (Pécs)	Szegedi Vízmű Zrt.	Debreceni Vízmű Zrt.	Budapesti Vízművek Zrt.	Fejérvíz Zrt. (Székesfehérvár)
		I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.	I/N/n.a.
3	Stratégia	I	I	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	I	I
4	Részstratégiák/vállalati politikák	I	I	I	n.a.	n.a.	n.a.	I	I	I	I
5	Minőségirányítási rendszerek	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
6	Compliance szervezet	N	N	N	N	N	N	N	N	I*	N
7	Kockázatkezeléssel foglalkozó szervezeti egység	N	I	n.a.	N	I	N	N	n.a.	I*	N
8	Belső ellenőrzés	I	I	n.a.	I	I	I	n.a.	I	I*	I
9	Kontrolling osztály/szervezeti egység	I	I	I	I	I	N	I	I	I	I
10	Etikai Kódex	I	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	I	n.a.	n.a.	n.a.
11	Etikai Bizottság	I	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	I	n.a.	n.a.	n.a.
12	Társadalmi felelősségvállalás	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
13	Ügyfél-elégedettség mérése	n.a.	I	I	I	I	n.a.	I	I	I	I
14	Fogyasztóvédelem, panaszbejelentési információk	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I

*A társaságnál vállalati audit osztály működik, feladatkörében megtalálhatóak mindhárom tevékenységre vonatkozó elemek, a 3 részfunkcióra külön-külön szervezeti egység nincsen.

Forrás: saját szerkesztés

A társaságok többsége rendelkezik stratégiával és jelmonddal, megállapítható, hogy a mintában lévő társaságok céljai stratégiai szemléletben kerülnek meghatározásra. A tíz társaságból hatnak megjelenik a jelmondata honlapján. Tízből kilenc vállalat fogalmazott meg küldetésnyilatkozatot és mind a tíz vállalat rendelkezik minőségirányítási rendszerrel. Mind a tíz vállalat közzétette a honlapján a működésére vonatkozó jogszabályokat.

A tíz vállalat közül egy sem rendelkezik megfelelőséget biztosító szervezettel, azonban a Budapesti Vízművek Zrt.-nél Vállalati audit osztály működik, amely ellát compliance funkciókat. Etikai kódexet csak két vállalat szerepeltetett a honlapján az egyik az állami tulajdonú Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban:) a másik a Szeged Vízmű Zrt. Mindkét vállalat etikai bizottságot is működtet. Kockázatkezelési, elemzési feladatok csak három víziközmű-szolgáltató szervezeti és működési szabályzatában voltak azonosíthatók.

Összességében a vizsgálat alapján megállapítható, hogy mind a tíz víziközmű-szolgáltató vállalat rendelkezik belső ellenőrzéssel, vagy ezt a funkciót ellátó szervezeti egységgel, stratégiával, munkafolyamataik nagy része minőségbiztosított folyamat ezen alapokra építve, egy lehetséges fejlesztési irányként megvalósítható a GRC megközelítés.

Amennyiben megszületik az elhatározás egy ilyen rendszer bevezetésére, akkor fel kell mérni a vállalat állapotát, a bevezetést megelőzően el kell végezni egy „érettségi” tesztet. A felsővezetők és a középvezetők támogatását szükséges megszerezni a bevezetéshez. A változások levezényléséhez érdemes egy külön csoportot felállítani. A változásokat levezénylő csoport kiemelt fi-

gyelmet kell, hogy szenteljen a következő tényezőknek. Fel kell mérni, hogy a változások megvalósításáért felelős vezetői kör milyen mértékben és milyen minőségben foglalkozik a szervezet fejlesztésével, az elért eredmények folyamatos javításával. Meg kell vizsgálni, hogy a menedzsment miként képes a stratégiai célkitűzéseket konkrét feladatokra leképezni.

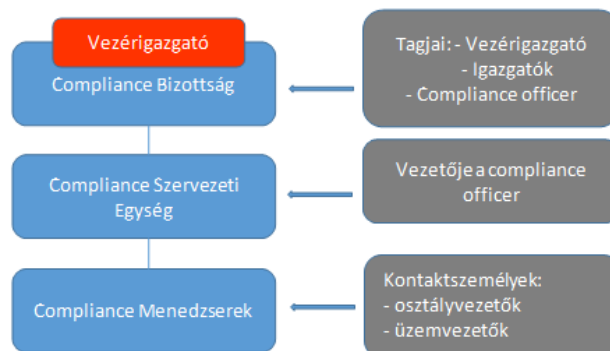
A változás végrehajtásához szükséges a változtatási folyamatot támogató személyügyi menedzsment. Vizsgálni szükséges, hogy hogyan segíthetik a szervezeti egységek közötti koordinációt, hogyan képesek bevonni a munkatársakat a minőségi célkitűzések megfogalmazásába és az ezzel kapcsolatos projektek folyamatos ellenőrzésébe. Ezt középvezetői szinten javasolt személyiségtesztekkel kombinált felméréssel elvégezni (Farkas, 2013).

Egy lehetséges szervezeti felépítés víziközmű-vállalat compliance szervezetére vonatkozóan

A víziközmű társaságok honlapján elérhető szervezeti felépítéseik alapján és az ott megadott pozíciókat áttekintve az elméleti részben leírtak alapján összeállítottam egy lehetséges compliance szervezetet. Természetesen mindegyik víziközmű vállalat szervezeti felépítése eltér egymástól, de az alábbiakban leírt compliance szervezeti működés alkalmazása az adott szervezetre „igazítva” lehetséges a többi szolgáltató esetében is.

A tervezett compliance szervezet feladatait, felelősségi körét és felépítését, javaslatként a következők szerint határoztam meg. A Compliance szervezeti egység feladata a megfelelő etikus vállalati működés biztosítása oktatási, kommunikációs, kockázatmenedzsment és monitoring tevékenység ellátásával.

A compliance szervezeten belül a munkamegosztás kialakítása során fontos elem, hogy a compliance szervezet független a többi szervezeti egységtől, közvetlenül a vezérigazgató elvárásainak megfelelően kell működnie. A Compliance szervezeti egység feladata, hogy iránymutatást adjon arra vonatkozóan, hogy hogyan valósítható meg a compliance szemlélet a vállalati működés mindennapjaiban, tudatosítva, hogy ez értéket jelent a vállalat és az egyének számára. A compliance szervezet része a kockázatmenedzsment feladatait ellátó osztály, mely a kockázatjelzések és a kockázatkezelési tevékenysége során fontos információkat, inputot szolgáltat a compliance tevékenységhez. A Compliance szervezeti egység működéséért az annak vezetésével megbízott compliance vezető (compliance officer, a továbbiakban: CO) felel, aki közvetlenül a vezérigazgatónak tartozik felelősséggel. A CO a tudomására jutott compliance incidenseket és a nem megfeleléségi eseteket köteles dokumentálni. Az igazgatói szinten nem kezelhető eseményekről köteles haladéktalanul közvetlenül tájékoztatni a vezérigazgatót. A tájékoztatás és a dokumentálás, valamint a nem megfeleléség kezelésének elmaradása esetén a compliance vezető felelős. A jogszabályok, a belső vállalati szabályok, valamint az etikai kódex betartása minden munkatárs állandó feladata és felelőssége. A CO évente jelentést készít a tárgyévben előfordult eseményekkel kapcsolatban a vezérigazgató részére.



1. ábra: A compliance szervezet javasolt felépítése

The proposed structure of the compliance organization

Forrás: saját szerkesztés

A Vállalatnál Compliance Bizottság (a továbbiakban: CB) működhet, melynek tagjai a vezérigazgató, az igazgatók és a compliance vezető. A CB feladata, hogy az etikai kódex gyakorlatba történő átültetését és érvényre juttatását ellenőrizze. Az igazgatói szint alatt dolgozó vezetők (osztályvezetők és üzemvezetők) a saját területükön kontaktszemélyként működnek, hatáskörükbe tartozik az etikai kódex gyakorlatba történő átültetése. Az osztályvezetők és az üzemvezetők egyben – egyéb feladataik ellátása mellett – compliance menedzserként is végzik feladataikat és felelnek a saját területük megfelelőségéért. Erre azért lehet szükség, mert előfordulhat, hogy a vállalat területileg szétagoltan több megye területén látja el feladatait és a compliance funkciók ellátása a költségek figyelembe vételével így valósítható meg az egész szervezetben. A nem megfelelőség észlelése esetén minden munkavállalónak jelentési kötelezettsége van a Compliance szervezeti egység felé.

A Compliance szervezeti egység tanácsadási tevékenységet is ellát. A szervezeti egység feladataként megfelelő információkat bocsát a munkatársak rendelkezésére, amelyek segítenek, hogy elkerüljék a jogszabályok, belső szabályok, illetve az etikai kódex megszegését. Ez különösen kiterjed a meghatározott témakörökben és kiválasztott veszélyeztetett részlegeken folytatott oktatásra is. A Vállalat az erre vonatkozó kérdések megválaszolására Helpdesk vonalat hozhat létre, mely bejelentő vonalként is működik, melyet a Compliance szervezeti egység működtet.

Összefoglalás

Célom azt volt, hogy bemutassam a compliance szervezeti kultúra megvalósításának lehetőségét a közszolgáltató szervezeteknél, azon belül a víziközmű-szolgáltató szervezetekre vonatkozóan. Azt vizsgáltam, hogy a piaci körülmények között működő vállalatoknál kialakult menedzsment rendszer (GRC) hogyan alkalmazható, alkalmazható-e az állami, önkormányzati tulajdonú, nem profitorientált, közfeladatot ellátó vállalatok esetében. A hazai közszolgáltatásban a compliance szervezeti kultúra még nem általánosan alkalmazott megközelítés.

Nyilvános honlap információk alapján megvizsgáltam tíz hazai víziközmű-szolgáltatót abból a szempontból, hogy a compliance szervezet kialakításához és működtetéséhez szükséges compliance menedzsment rendszer elemei milyen mértékben kerültek már kialakításra a szervezetükben. Ezekre alapozva kialakítható-e egy compliance szervezet egy nagyobb víziközmű szolgáltató vállalatnál. Erre a vizsgálatra, valamint a legnagyobb területen működő víziközmű-szolgáltató szervezeti felépítését alapul véve kidolgoztam egy lehetséges compliance szervezettel.

A dolgozatomban bemutatott GRC rendszer bevezetése csak akkor lehet hatásos, ha a vállalat minden munkavállalója pozitívan, segítségként tekint rá, és hisz benne, hogy valóban hozzáadott értéket teremt. Tisztában van vele, hogy ezzel a rendszerrel elérhető értéktöbblet az Ő munkáját is megkönnyíti, és nem egy újabb adminisztratív megközelítésű, teljesítendő feladat elvégzéséről szól.

Hivatkozott irodalom

- BALOGH M. (2015): A munkaügyi compliance audit. Wolters Kluwer Kft, Budapest.
FARKAS F. (2013): A változásmenedzsment elmélete és gyakorlata. Akadémiai Kiadó, Budapest.
FERENCZI A. (2002): Az Enron-ügy könyvvizsgálói tanulságai. SZAKma Számvitel-Adó-Könyvvizsgálat 2002/2. pp. 85-89.
IVANYOS J. (2013): Vállalati kockázatkezelés. Digitális Tankönyvtár.

- KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL (2014): Statisztikai évkönyv.
- PIAC ÉS PROFIT (2016): Mi is az a compliance? http://www.piacprofit.hu/kkv_cegblog/mi-is-az-a-compliance/
- PULAY GY.: (2014): A korrupció megelőzése a szervezeti integritás megerősítése által. Pénzügyi Szemle, 2014/2. pp.151-166., Budapest.
- SÁNTHA GY. – KLOTZ P. (2013): Integritásmenedzsment, „Szervezetigazgatás, szervezetfejlesztés, integritás” modul. Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Vezető- és Továbbképzési Intézet, Törzsanyag az Integritásmenedzsment tárgyhoz. Budapest.
- SEBESTYÉN B. (2017): Az aktivitást az ötödik pezsgőbontás után is muszáj fenntartani, MAVÍZ, Vízű Panoráma 2017/1. pp. 15-16.
- Solvergroup.hu (2010): Compliance vezető (officer) képességek, készségek és feladatok <http://solvergroup.hu/sajtoszoba/compliance-vezeto-%28officer%29-kepesegek-keszsegek-es-feladatok>
- SZABÓ K.CS. (2015): Compliance szerepe és felelőssége a magyar bank/tőke és biztosítási piacon, Alapítvány a Pénzügyi Kultúra Fejlesztéséért: Compliance Summit előadások http://apkf.eu/files/compliance/1_SzKC.pdf
- TÓTH R. (2016): Compliance vs. commitment Forrás: <https://www.tothrobi.hu/blog/compliance-vs-commitment/>
- ZSEBŐK L. (2016): Milyen a jó minőségű szolgáltatás, MAVÍZ, Vízű Panoráma 2016/1. pp. 26-28.