



## ZÖLD HÍD B.I.G.G. KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI

NONPROFIT KFT.

### A BELSŐ ELLENŐRI FUNKCIÓ 2023. ÉVI BESZÁMOLÓJA

#### 1. A FUNKCIÓ LEÍRÁSA, SZERVEZETBEN ELFOGLALT HELYE

A belső ellenőri funkció a belső kontrollrendszer szerves részét képezi, a belső védelmi vonalak közül az első védelmi vonalhoz tartozó terület a szabályosság támogatásával folyamatos, de az operatív kereteken túlmutató kontrollt jelent a szervezet működésében, amelynek bevezetése az érték alapú működéssel (integritással) összefüggő szervezeti követelmények következetes érvényesítését segíti elő.

A funkciók célja, annak elősegítése, hogy a Társaság külső és belső tevékenységét tekintve megfeleljen az irányadó jogszabályokban és az általa alkotott belső szabályozásokban foglaltaknak, valamint az erkölcsi, etikai, társadalmi elvárásoknak és tulajdonosi érdekeknek. A belső ellenőr funkció alapvető feladata a Társaság vonatkozó szabályzatai és politikái alapján rendes és rendkívüli cél-és témavizsgálatok lefolytatása a fent hivatkozott szabályok betartásának ellenőrzése érdekében, az eltérések feltárása, jelentése, valamint javaslattétel a feltárt hibák, hiányosságok korrekciójára.

A belső ellenőrzés, mint jogszabály által garantált módon független funkciók a Társaság Felügyelőbizottságának megbízása alapján végzi tevékenységét, és irányába, valamint az irányítási funkciót betöltő vezető testületek irányába tartozik jelentéstételi kötelezettséggel. A belső ellenőr személye a Társaság Felügyelőbizottságának egyetértésével jelölhető ki, illetőleg változtatható meg.

#### 2. 2023. ÉVBEN FOLYAMATOS JELLEGGEL VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK

##### A. Belső szabályozások és eljárásrendek véleményezése

A belső ellenőr- a Társaság felkérése alapján - véleményezőként közreműködött a Társaság belső szabályozóinak (pl. alvállalkozói eljárásrend) valamint szerződéses feltételeinek (pl. Üzletszabályzat) elkészítése, módosítása során.

##### B. Belső ellenőri tanácsadás nyújtása

A belső ellenőr folyamatos, igény szerinti tanácsadói támogatást nyújt a Társaság managementje és munkavállalói számára. Tanácsadásra 2023. évben jellemzően kisebb részben a vizsgálati jelentésben tett megállapításokkal összefüggésben, az intézkedési tervek összeállításához kapcsolódóan, valamint jelentősebb arányban a Társaság által kezelt ügyfélpanaszokkal, ügyfélszolgálati folyamatokkal kapcsolatos kérdésekben (mintegy 30 egyedi ügyfélpanasz tekintetében) került sor.

### 3. ESETI BELSŐ ELLENŐRI VIZSGÁLATOK

#### A. A Társaság panaszkezeléssel összefüggő tevékenysége tárgyában (1/2023.sz. belső ellenőri vizsgálat)

A Társaság belső ellenőre a 2023. évi munkatervében foglaltaknak megfelelően, valamint különös tekintettel a *köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről* szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet által meghatározott feladatkörére, belső ellenőri vizsgálatot indított annak megállapítása érdekében, hogy a Társaság szolgáltatásaival összefüggésben tett fogyasztói panaszok kezelésének rendje a szabályozások, folyamatok és eljárások szintjén a hatályos jogszabályoknak megfelelően került-e kialakításra a Társaság szervezetrendszerében, továbbá, hogy megvizsgálja, a Társaság részére az elmúlt, vizsgálattal érintett időszakban (2022. évben) benyújtott egyedi fogyasztói panaszok a hatályos szerződéses és jogszabályi követelményeknek megfelelően kerültek-e kezelésre. A vizsgálat során sor került a releváns dokumentumok (belső szabályozók, folyamatleíró dokumentumok) Társaságtól történő bekérésére, amelyet követően a belső ellenőr elvégezte a rendelkezésre álló okiratok átvizsgálását.

**A vizsgálat során kritikus és/vagy magasabb kockázatot eredményező hiba, vagy hiányosság nem került feltárára.** Az azonosított, alacsonyabb kockázatot eredményező hibák vagy hiányosságok tárgyában a belső ellenőr javaslatot fogalmazott meg (hulladékszállítási szolgáltatások auditja, panaszügyi folyamatok minőségbiztosítási szempontú áttekintése, weboldal panaszkezeléssel összefüggő funkcióinak fejlesztése), amelynek nyomán a Társaságnak lehetősége van – a felmerült kockázatokat értékelve – intézkedéseket foganatosítani. A feltárt kockázatok tekintetében a belső ellenőr **2024. második negyedévében végez visszamérést.**

#### B. A Társaság által működtetett integrált kockázatkezelési rendszer állapotáról, és a 2022. üzleti év során azonosított kockázatok kezeléséről (2/2023.sz. belső ellenőri vizsgálat)

A Társaság belső ellenőre a 2023. évi munkatervében foglaltaknak megfelelően, valamint különös tekintettel a *köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről* szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet által meghatározott feladatkörére, belső ellenőri vizsgálatot indított a Társaság által kezelt kockázatokkal összefüggő, valamint az integrált kockázatkezelési rendszer működtetésére irányuló tevékenységeinek jogszabályi megfelelés szempontjából történő ellenőrzése, továbbá intézkedési terv keretében történő javaslatétel érdekében.

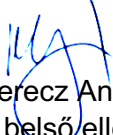
A vizsgálat során sor került a releváns dokumentumok (szabályozók, nyilvántartások, rendelkezésre álló dokumentumok) Társaság érintett szervezeti egységeitől történő bekérésére, amelyet követően a belső ellenőr elvégezte a rendelkezésre álló okiratok átvizsgálását. Ezt követően az esetlegesen felmerülő kérdések pontosítása érdekében egyeztetésre került sor az érintett szakterülettel. A vizsgálat lezárásaként jelen vizsgálati jelentés készült el, amelyben foglaltakat a vizsgálattal érintett szakterületeknek – annak lezárását megelőzően – lehetőségük volt áttekinteni, azokhoz észrevételt fűzni. A vizsgálat a 2022. időszakban megvalósuló, vagy ezen időszakot érintő kockázatokat, illetőleg kockázatkezelési tevékenységet ellenőrizte.

**A vizsgálat során jelentősebb kockázatot eredményező, hiba vagy hiányosság nem került feltárássra.** A vizsgálati jelentéshez kapcsolódóan intézkedési terv készült, amely a feltárt hibák, hiányosságok javítására (a kockázatkezelési bizottság jelenlétével, kockázattípusok kezelésével, kockázati kategóriák vállalat-specifikus értelmezésével kapcsolatban) tesz javaslatot. Ezen azonosított, alacsonyabb kockázatot eredményező hibák vagy hiányosságok tárgyában a belső ellenőr javaslatot fogalmazott meg, amelynek nyomán a Társaságnak lehetősége van – a felmerült kockázatokat értékelve – intézkedéseket fogantatosítani.

#### **4. JELENTÉSTÉTELI FELADATOK**

##### **A. A belső ellenőri funkció éves beszámolója**

A belső ellenőr a tevékenységével kapcsolatban évente jelentést készít a Társaság Felügyelőbizottsága számára. A jelentésben a Gbtkr. szerinti tevékenységére vonatkozó feladatok elvégzésének eredményeiről ad számot. A 2023. évi jelentéstételi kötelezettségnek való elégtételre jelen dokumentum útján kerül sor.

  
dr. Pintér-Berecz András  
belső ellenőr

Budapest, 2024. 01. 10.

## **ELFOGADÓ NYILATKOZAT**

A belső ellenőr 2023. évi beszámolóját elfogadom.

ügyvezető igazgató

Budapest, 2024. 01. 31.