

Távmunkavégzés a Zalavíz Zrt-nél.

összefoglaló

„Atipikus munkavégzés (távmunka) bevezetésének lehetősége és kipróbálása (pilot),
valamint generációváltással kapcsolatos változások feldolgozása a MaVíz-nél”
című

GINOP-5.3.5-18-2020-00192 azonosító számú pályázat



SZÁM-PONT Kft.



Zalavíz Zrt.

2022. március 16.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalom

1. Preambulum	2
2. A ZALAVÍZ Zrt. bemutatása	3
3. A ZALAVÍZ Zrt. szervezeti felépítése	3
4. A távmunka	5
5. Távmunka bevezetésének folyamata	6
5.1 Precíz tervezés és igényfelmérés	6
5.2 A Zalavíz Zrt távmunka projektje	7
6. Szabályozás, a projekt eredménye	9
7. Mellékletek:	11

1. Preambulum

A Magyar Víziközmű Szövetség . „Atipikus munkavégzés (táv munka) bevezetésének lehetősége és kipróbálása (pilot), valamint generációváltással kapcsolatos változások feldolgozása a MaVíz-nél” című GINOP-5.3.5-18-2020-00192 azonosító számú pályázat keretében „Módszertan részletes kialakítása, kipróbálása, adaptálása” tárgyú feladat elvégzésére tárgyban lefolytatott ajánlatkérés eredményeként, mint nyertes ajánlattevőt megbízta a SZÁM-PONT Kft.-t, mint Vállalkozót a 2021. június 15-én kelt ajánlatában megfogalmazott tartalom és feltételek szerint, minden részfeladat ellátására.

- A 2021. december 20-án kelt vállalkozói szerződés értelmében a Megrendelő tájékoztatta Vállalkozót, hogy a tevékenységet a Magyar Víziközmű Szövetség az „Atipikus munkavégzés (táv munka) bevezetésének lehetősége és kipróbálása (pilot), valamint generációváltással kapcsolatos változások feldolgozása a MaVíz-nél” című GINOP-5.3.5-18-2020-00192 azonosító számú pályázat keretében kívánja elszámolni, ezért Vállalkozó köteles a pályázati feltételeknek, előírásoknak teljes körűen megfelelni.
- A szerződés időtartama a vállalkozási szerződés aláírásától 2022. március 16-i végteljesítési határidőig tartott.
- Teljesítés helye: Zalaegerszeg.

Elvégzendő feladat szakmai tartalma

- a cégen belüli atipikus munkavégzésre alkalmas munkakörök, munkafolyamatok azonosítása
- személyes interjúk keretében az atipikus munkavégzésben dolgozó személyekkel történő előzetes egyeztetés megvalósítása;
- az atipikus munkavégzésben dolgozók eszközigenyeinek azonosítása;
- meghatározásra kerülnek a munkavégzéshez szükséges konkrét feltételek;
- megtörténik a létesítendő távmunkaállomások kockázatelemzése;
- megtörténik a távmunka állomás üzembehelyezése;
- a munkaügyi dokumentumok, belső szabályozások, tájékoztatók elkészítése a mintadokumentumcsomag alapján;
- a távmunkaállomás beüzemeléséhez javasolt dokumentumok és folyamatleírások elkészítése;
- tűz-és munkavédelmi szabályozások aktualizálása.

2. A ZALAVÍZ Zrt. bemutatása

A ZALAVÍZ Zrt. (teljes nevén Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság) 100 százalékos önkormányzati tulajdonú víziközmű szolgáltató, jegyzett tőkéje 500 millió forint, a kibocsátott részvények száma ötezer. A víziközmű vagyon tulajdonosai a települési önkormányzatok, a ZALAVÍZ Zrt. üzemeltetőként és részben vagyonkezelőként



végzi szolgáltatásait. Zala megye 162 településén, köztük Zalaegerszeg, Lenti, Pacsá és Zalaszentgrót városokban, közel 150 ezer főt lát el egészséges ivóvízzel és gondoskodik a keletkezett szennyvíz elvezetéséről és tisztításáról. A komplex vízgazdálkodás érdekében végez csatornatisztítást, települési folyékony hulladék (szippantott szennyvíz) szolgáltatást, akkreditált laboratóriumukban ivóvíz, fürdővíz, szennyvíz- és szennyvíziszap vizsgálatát végzi. Fejlesztések eredményeképpen folytat biogáz termelést, amelyet hő és villamos energiaként hasznosítanak, illetve biometánt állítanak elő CNG üzemű járműflotta üzemeltetéséhez.

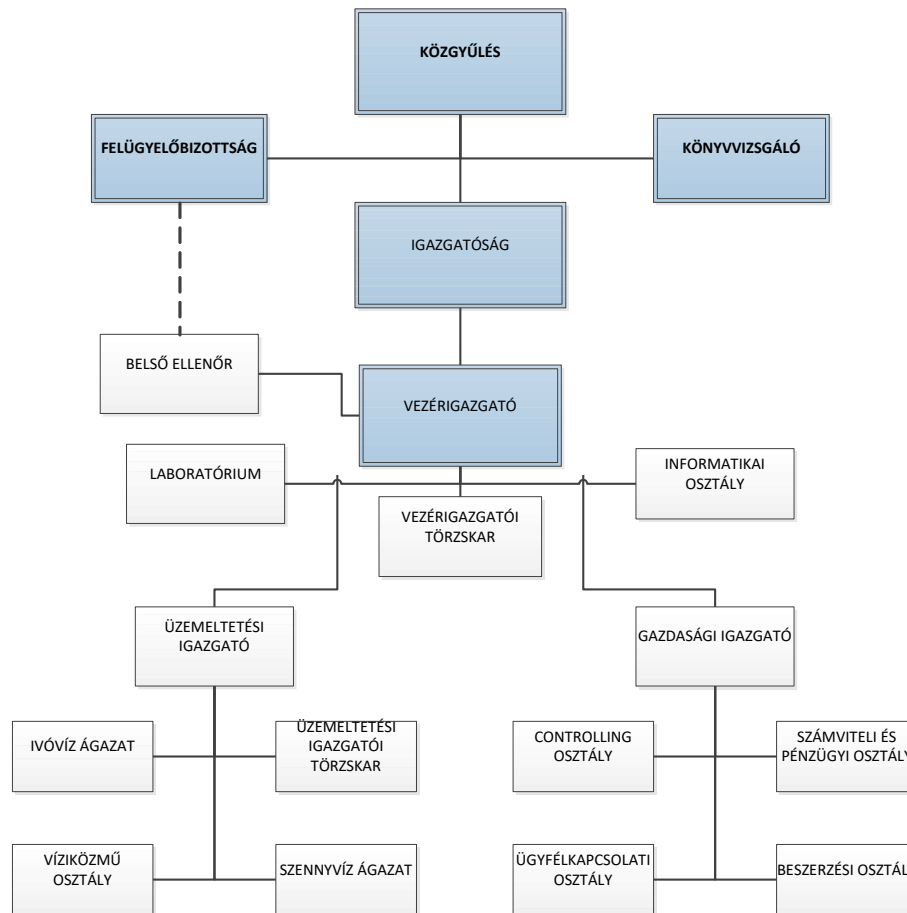
A Társaság 39 ivóvízművet és 21 szennyvízrendszert üzemeltet. Működési területükön az ivóvízzel való ellátottság közel 100 %-os, csatornaszolgáltatás 80%-os. Jelenleg 320 munkavállalót alkalmaz a társaság, akik közül 7 fő atipikus foglalkozási formában dolgozik. A foglalkoztatottak aránya alapján 251 fő fizikai és 69 fő szellemi munkavállalóval látják el feladataikat.

3. A ZALAVÍZ Zrt. szervezeti felépítése

A ZALAVÍZ Zrt. legfelsőbb szerve a Közgyűlés.

A részvénytársaság munkaszervezete olyan szervezet, amelynek célja az Alapszabályban foglalt, az Igazgatóság által javasolt, a Közgyűlés és a Felügyelő Bizottság által elfogadott üzleti célkitűzések megvalósítása és ennek érdekében a társaság alrendszerének működtetése, koordinálása és irányítása.

A cégvezetés, valamint a műszaki és a gazdasági szakterület elkülönült szervezeti ábráját az 1. sz. ábra tartalmazza. A társaságnál 11 szervezeti egység működik.



A Zalavíz Zrt. alkalmazza a távmunkát, mint atipikus foglalkoztatási formát. A távmunka bevezetése az alapos tervezés során kialakított működési környezet alapján történik. A távmunkavégzés keretein belül végezhető munkafeladatok kialakítása során biztosítani kell a kommunikáció folyamatosságát és azt hogy az átállással járó változtatások zökkenőmentesen történjenek.

A projekt során 2022 év első negyedében két munkakörben került átállás távmunkára. A felméréseket követően a munkatársakkal az Mt-ben 2012. évi I. törvény 196-197. szakaszában szabályozott szerződmódosítást kötöttünk, illetve kialakításra került a távmunkavégzési hely is, ahol a jövőben Ők munkájukat végzik. A projekt során felmérésre került a Zalavíz Zrt. -nél használt munkavédelmi, munkaügyi előírások, amelyeket a távmunkánál alkalmaznak. Tájékoztató anyaggal láttuk el a munkatársakat, középvezetőket és csoportvezetőket, akiknek van távmunkával érintett beosztottjuk. A munkavédelmi szakemberekkel áttekintettük a kockázatértékelést és az eszközök üzembehelyezésére vonatkozó belső szabályozást. Mivel a Zalavíz Zrt már rendelkezett Home Office és távmunkavégzés szabállyal, ezért áttekintettük értékeltük azt is.

4. A távmunka

A távmunka az információs és tudásalapú társadalom infokommunikációs eszközökkel támogatott munkavégzési formája. Nem csodaszer, nem nyújt mindenre megoldást, de az elmúlt évtized tapasztalatai azt jelzik, hogy alkalmazása egyaránt kedvező lehet a munkavállalóknak, vállalkozásoknak, a közösségi szektor szervezeteinek, valamint az az állami szervezeteknek, önkormányzatoknak is.

A távmunka infokommunikációs eszköz segítségével végzett olyan szellemi tevékenység, amelyben a munkavállaló otthonában, vagy egy közelébe kihelyezett munkavégzési helyen, közösségi térben (például teleházakban, vagy telecenterekben), önállóan számítógép segítségével oldja meg a napi munkavégzéshez kapcsolódó feladatokat, a távolban lévő munkáltató megbízásából. Munkája eredményét (amely valamilyen elektronikus formában továbbítható dokumentum) valamilyen távközlési módszerrel (interneten, intraneten, E-mail-en vagy valamilyen elektronikus levelező rendszeren, adatbázisban, stb.) továbbítja, és többnyire a feladatokat is ugyanígy kapja. Munkáltatójával, feletteseivel és munkatársaival így elsősorban elektronikus úton, telekommunikáció révén tartja a kapcsolatot. Személyes megjelenésére a munkáltatónál csak esetenként van szükség.

A távmunkavégzés osztályozása alapján lehet **részleges (vagy váltott) távmunka** olyan munkavégzési forma, melynek keretében a munkavállaló (vezető vagy munkatárs) a hét meghatározott napjain a hagyományos munkahelyi irodától eltérő helyszínen, (munkakörétől függően) általában a „távmunkahelyén” (otthonában vagy kijelölt helyen) tölti, előfordul egyes esetekben, hogy ügyfeleknél végzi munkáját és ehhez az információtechnológia támogatását, veszi igénybe.

Az otthon végzett vagy helyhez kötött távmunka:

- a távmunkavégzés alapvető formája,
- néhányan munkájuk többségét otthon végzik, míg mások a munkaidő egy részét megosztják otthonuk, illetve munkahelyük között,
- "Közeli" teleházakban, vagy telecenterekben végzett távmunka,
- Ezek a teleházak, közös távmunka központok lehetnek, olyan szervezési megoldások, amelyek révén a cég központjához vagy a munkavállalók többségéhez közeli helyen az irodai működés feltételeit teremtik meg, annak érdekében, hogy a költséges és fárasztó ingázást, utazást mérsékelni lehessen,

Mobil távmunkának nevezzük azt a munkavégzési formát, amikor a munkavállaló munkavégzés céljára nem köteles a munkáltató telephelyén munkavégzés céljára megjelenni. Munkáját változó helyszínen végzi, az elvégzett feladatokról, rendszeresen írásban tájékoztatást ad munkáltatójának.

A távmunka bevezetése előtt a munkáltatónak a munkavállalók teljes bevonásával felmérést, SWOT analízist kell készíteni az újfajta munkamódszer, munkamegosztás bevezetéséről. A távmunka bevezetésével az alábbiakban felsorolt célok kerültek meghatározásra, szem előtt tartva, hogy a program költség hatékonyan a vállalat és a munkavállaló együttes érdekeit szolgálva valósuljon meg.

- Infrastrukturális költségek csökkentése a vállalat részéről
- Hatékonyság növelése
- Munkatársak erkölcsi, szakmai megbecsülése, elismerése
- Szociális jellegű juttatás
- Munkavállalói elégedettség növelése
- Humán ösztönző, motiváció
- Lojalitás, elkötelezettség növelése
- A munkapiac előnyeinek kihasználása
- Piaci előny megszerzése
- Munkavállalói elvárások, a munka-magánélet egyensúlyának növelése.
- Családbarát, felelős gondolkodás.

távmunka humán koncepció kialakításának elvi alapjait a fenti célok teljesítésének igénye határozza meg.

5. Távmunka bevezetésének folyamata

A távmunka bevezetése jelentős hatással lehet egy adott társaság működésére, életére. A bevezetés és alkalmazás alapjaiban változtatja meg a vállalati kultúrát, ezért különös körültekintéssel kell eljárni azoknak a cégeknek, amelyek ilyen formában szeretnék alkalmazni munkavállalóikat, vagy azoknak egy részét.

5.1 Precíz tervezés és igényfelmérés

A távmunkát minden társaság más és más formában alakítják ki, szorosan igazodva az üzleti célokhoz, a szabályozási környezethez, munkafolyamatokhoz, földrajzi adottságokhoz és egyéb működési sajátosságokhoz. Ezért a bevezetés precíz, szakszerű tervezést igényel, amelybe be kell vonni a jövőbeni távmunkásokat, a távmunkában munkát végzők funkcionális vezetőit, ezenkívül több terület szakértőjét is, különösképpen az informatika, humán-erőforrás, adatvédelem, információbiztonság és számvitel-adóügyi, valamint munkavédelemi kérdésekért felelős személyeket is. A tervezésnél pontosan meg kell határozni, hogy a vállalat szabályzati környezetében hogyan építjük be az atipikus munkát végzőkre vonatkozó különleges rendelkezéseket.

5.2 A Zalavíz Zrt távmunka projektje

A Zalavíz Zrt-nél a távmunkavégzést a minőségirányítási rendszernek megfelelően az RS-07 Személyügyi Szabályzat részeként szabályozzák. A távmunkavégzéshez 2022. januártól a távmunkaállomások és távmunkavégzés költségeinek felmérése is megtörtént. A szociális partnerekkel történt megállapodás alapján a Kollektív Szerződés rendelkezései szerint költségtérítés fizethető minden szerződéssel távmunkában dolgozó munkavállalónak. A juttatás összeg 2022 től 10.000 Ft/ hó, amely a béren kívüli juttatásokkal kerül elszámolásra a munkavállalók felé.

A Szám-Pont Kft-vel 2022. év elején meghatároztuk azon szempontokat, amely alapján felmérjük a Zalavíz Zrt-nél lévő munkaköröket. A társaságnál működik munkaköri követelményrendszer, amely a munkakörökhöz rendelt végzettségi , kompetencia, gyakorlati időt táblázatos formában mutatja. Az EU-7.1. eljárási utasításban szabályozott követelményrendszer a távmunkában, vagy távolról végezhető feladatokra, munkakörökre nem tér ki. Ezért közösen felmérésre kerültek azon feladat, és munkakörök, ahol távmunkavégzés lehetséges. Előzetesen két munkakört azonosítottunk, a műszaki operátort, és az ügyfélszolgálati előadó munkakörből a call- center munkát ellátó munkakört, amelyek alkalmasak lennének távmunkavégzésre. Jelenleg ezen munkakörben dolgozó munkatársak még az irodából látják el feladataikat.

A felmérés eredményeként az alábbi megállapításokat, tettük az egyes munkakörökre:

A **műszaki operátor** munkakörbe az alábbi feladatok tartoznak:

- szennyvíz –ágazati adatgyűjtések, folyamatfelügyeleti rendszer jelzéseinek ellenőrzése,
- Zalaegerszegi szennyvíztelep digitális műszaknaplók napi ellenőrzése, az adatokból havi statisztika készítése, napi bontásban,
- Webscada folyamatfelügyeleti/irányítási rendszer adatainak és jelzéseinek ellenőrzése, meghibásodás esetén szerződött partnerrel egyeztet a hiba javításáról,
- havi/éves kontrolling jelentéshez adatszolgáltatás nyújtása társegységek számára,
- Szennyvíztelepi hiba statisztikák gyűjtése és jelentés készítése, folyamatfelügyeleti/irányítási rendszer adatainak alapján – minden, a Zalavíz Zrt. szolgáltatási területén üzemelő szennyvíz tisztító esetén
- Pozitív laborminták ellenőrzése és beavatkozások bevitele, összes Zalavíz Zrt. üzemeltetésében álló szennyvíztisztítóra vonatkozólag
- A karbantartás során felhasznált anyagok minőségi és mennyiségi ellenőrzése, a felhasznált anyagok rögzítése a megfelelő rendszerekben.

A munkakör feladatainak felmérését követően, úgy döntöttünk, hogy a munkakör alkalmas távmunkavégzésre, mivel a munkafolyamatok elvégzése infokommunikációs eszközzel történik. Minimális az az idő, amely esetében a feladatellátás a társaság telepén, telephelyein történik. A munkavégzéshez adatgyűjtés, adatfeldolgozás, adatelemzés, hiba analizálás tartozik, illetve az ehhez kapcsolódó feladatkiadás, statisztikai adatgyűjtés. A munkafeladat tehát megfelelő informatikai háttérrel távmunkában ellátható. Az adott munkakörben két munkatárs dolgozik jelenleg.

Az **ügyfélszolgálati előadó call-center** munkakörbe tartozó feladatok:

- Telefonos Ügyfélszolgálat biztosítása, ügyfél megkeresések kezelése, rögzítése,
- Adatrögzítés számítógépen, telefonos ügyfél bejelentés utáni ügyintézés,
- Közszolgáltatási szerződéskötés kezdeményezése, módosítások átvezetése, nyomon követés,
- Reklamációkezelés, panaszkezelés,
- Adatrögzítés, adattovábbítás, szabályzat szerint,

A pandémia időszakában megindult informatikai fejlesztés lehetővé tette, az Internet alapú telefonos ügyfélkezelést (CISCO VOIP), így lehetőség nyílt a call-center munka otthonról történő ellátására. A munkaköri feladatokon túl, a munkavállalói felmérést is végeztünk a Szám-pont kft munkatársaival közösen, amelyben a munkatársak otthoni munkavégzéssel kapcsolatos attitűdjeit mértük fel. Így a bevezetendő távmunkás helyre, olyan munkatársat tudunk alkalmazni, aki szívesen dolgozik távolról.

A felmérés szerint a kérdőívet kitöltők a rugalmas munkaidőbeosztást tartják az otthoni munkavégzés legnagyobb személyes értékének ezt a válaszadók 77%-a jelölte. Az utazással megspórolt időt is fontosnak tartják a munkatársak, valamint az otthoni étkezés lehetőségét. A legnagyobb nehézség az otthoni munkavégzés során kérdésre érkezett válaszok megoszlának, a kommunikáció és együttműködés a kollégákkal (37 %) érinti leginkább a dolgozókat, ezt követi a folyamatos rendelkezésre állás elvárása, majd a sok helyről érkező feladatok.

A munkakörök és a munkavállalók igényeinek, elvárásainak felmérése után meghatároztuk azokat az eszközöket, amellyel az adott munkakörben végezhető munkafolyamatok ellátható. A szükséges számítástechnikai eszközök rendelkezésre állnak, csak az adott távmunkahelyre kellett őket szállítani és beüzemelni.

Rendelkezésre álló eszközök (tárolóhelyenkénti készletnyilvántartás mellékelve):

- számítógép, laptop
- Monitor, televízió
- Handset, okoseszköz,
- CISCO VOIP SPA telefon

- szükséges programok.

A munkavégzéshez szükséges helyet a munkavállalók biztosították, míg a távmunka állomás kialakításához szükséges berendezéseket, közösen a munkavállaló és a munkáltató megosztva biztosítja.

A távmunkaállomást a társaság munkavédelmi és tűzvédelmi előadó munkatársa minősítette, és helyezte üzembe, a szükséges jegyzőkönyvek elkészültek.

A távmunkavégzési hely kockázatait a kapott minta-dokumentum alapján került felmérésre, mivel a jogi szabályozás jelenleg alacsony szinten van a tárgykörben, ezért az ésszerű és releváns kockázatok kerültek meghatározásra. A távmunkahelyek, minden esetben a munkavállaló lakóingatlana, így a munkavégzéssel összefüggésben nem várható el plusz beruházás, ami a munkavégzést segíti. (klíma, extra tűzoltó készülék, stb.)

A távmunkába történő átállást a felek kölcsönösen megtárgyalták és munkaszerződés módosítással elfogadták. Mindkét fél számára nyitott a lehetőség, amennyiben ezen atipikus foglalkoztatási forma nem felel meg számukra, úgy az Mt 2012. évi I. törvénynek megfelelően azt felmondják és visszatérjenek az eredeti foglalkoztatási keretek közé. Fontosnak tartotta a Zalavíz Zrt menedzsmentje, hogy a távmunkavégzés egy lehetőség, amit akkor kell és lehet alkalmazni, ha az a munkavállaló és a munkáltató előnyére is válik.

A két munkakörben a távmunka bevezetése sikeres volt, eddig mind a két fél (munkáltató és munkavállaló) elégedett. A távmunkába történő átállást segítette a MaVíz által biztosított képzési lehetőség, amelyben a kommunikációs készséget fejlesztették a távmunkában dolgozóknál. A munkatársakat megkérdeztük a képzésről, annak eredményeiről és általános tapasztalataikról. A vélemények pozitívak voltak és sok hasznos segítséget és jó szituációs gyakorlatokat kaptak.

6. Szabályozás, a projekt eredménye

A projekt során kapott mintadokumentációt a Zalavíz Zrt. munkatársai megkapták megismerték. A dokumentumok használatát, használhatóságát, formáját a társaság minőségirányítási kézikönyve alapján dolgozzák át a cég munkatársai. Az MSZ 28001:2008 szabvány a Munkahelyi Egészségvédelmi és Biztonsági Irányítási rendszer a munkavédelmi előírásokat tartalmazza, összhangban a 1993. évi XCIII törvénnyel. A második negyedévben kerül bevezetésre a társaságnál a minta-dokumentáció alapján a kockázat feltáró kérdőív, a munkavállalói tájékoztató, ami a munkaszerződés melléklete lesz. Ezen túlmenően a kockázat értékelési dokumentumokba is bekerültek a távmunkavégzési elvek, amit a munkavédelmi szabályzat része, a Zalavíz Zrt. az RS-18 MEBIR szabályzatban alkalmazza.

A távmunkában dolgozó munkatársaknál a munkavégzéshez használatukban lévő eszközök és berendezések érintésvédelmi mérései szintén a II. negyedévben kerülnek elvégzésre. Az elkészített jegyzőkönyvek a fenttartási jelentések mellékletei lesznek.

Az RS-07 Személyügyi szabályzatba beépült a mintadokumentáció alapján a *”távmunka állomás üzembe helyezéséről a Munkáltató a vonatkozó munkabiztonsági, baleset-megelőzési szabályzatok figyelembevételével jegyzőkönyvet (a továbbiakban: **Üzembehelyezési Jegyzőkönyv**) készít. A távmunka állomásra vonatkozóan az Üzembehelyezési Jegyzőkönyv szerinti állapot fenntartása a Munkavállaló feladata”* szövegrész.

A munkaszerződés és a munkaköri leírás egyenlőre nem kerül bevezetésre, ott a saját formát használja a társaság. A munkaköri leírást nem is változtatta meg a távmunkába bevont munkavállalók esetében, mivel az nem tartalmaz olyan elemeket, amely a munkaköri leírásban lenne szabályozva.

7. Mellékletek:

- 7.1 Átalakítandó munkakörök elemzése
- 7.2 Leltárív, tárolóhelyenkénti készletek
- 7.3 Munkaszerződés módosítás
- 7.4 Bérjegyzék
- 7.5 Távmunkahelyek nyilvántartása
- 7.6 Fotó
- 7.7 Kockázatértékelési dokumentum
- 7.8 Üzembehelyezési jegyzőkönyv