



Zempléni Hulladékkezelési Közszolgáltató Kft.

Székhely: 3910 Tokaj, Rákóczi u. 54.

Levelezési cím: 3510 Miskolc, Pf. 514.

Tel., fax: 46/504-394

e-mail: zemplenizhk@t-online.hu

<http://www.zhk.hu>



ZH-.....-1/2012.

Sárospatak Város Önkormányzat

Aros János polgármester

Sárospatak

Kossuth u. 44.

3950

Beszámoló a ZHK Kft. 2012. évi tevékenységéről

Begyűjtött hulladék mennyiségének alakulása 2012. évben

A ZHK Kft. a vonatkozó törvényi előírásokkal összhangban 2012. évben is teljesítette a közszolgáltatási szerződésben vállalt hulladékgyűjtési kötelezettségét.

2012. I-III. negyedévben járatszerűen 21 583,45 t kommunális hulladék begyűjtésére került sor a teljes szolgáltatási területről, amely éves szinten 28 777,93 t teljesítést prognosztizál.

A szolgáltatási területről 2012-ben begyűjtött hulladékok fajtánként és mennyiség szerint

A következő táblázat tartalmazza a Z.H.K. Kft. által 2012.09.30-ig begyűjtött hulladékok mennyiségét

Hulladék frakciók	2012.01-09. hó beszállított mennyiségek (t)	2012. évi prognosztizált mennyiségek (t)
Szilárd részecskék és por	6,19	8,25
Kiselejtezett öntőformák	18,07	24,09
Homokfúvatási hulladék	5,76	7,68
Sima beton	48,30	64,40
Vegyes építési-bontási hulladék	442,10	589,47
Biológiailag lebomló hulladékok	16,66	22,21
Járatszerűen begyűjtött kommunális hulladék	21 583,45	28 777,93
Járaton kívül begyűjtött kommunális hulladék	615,46	820,61

Összesen (kommunális hulladék)	22 198,91	29 598,55
Szelektív hulladékgyűjtésből származó hulladékok	502,08	669,44
Lomtalanítás (ütemezett)	403,07	537,43
Összesen	23 104,06	30 805,42

Az összes begyűjtött hulladék a tavalyi év ugyanezen időszakához képest csökkenést mutat. A csökkenést alapvetően az alábbi tényezők indokolják.

- **Rakamaz Város Önkormányzata** 2012. januártól nem a Z.H.K. Kft.-vel végezteti a hulladékkezelési közszolgáltatást, ami önmagában közel 5 %-os csökkenést jelent a lakossági fogyasztói helyek számát illetően.
- A begyűjtött **építési- bontási hulladék** mennyisége évről-évre kevesebb, ami feltételezheti a hulladék illegális lerakását, valamint a térség gazdasági aktivitásának további visszaesését.
- A **komplex hulladékgazdálkodási szolgáltatást továbbra sem veszik igénybe partnereink**, valamint a termelés visszaesésével a közületek által termelt kommunális hulladék mennyisége is csökken.
- Mind a lakossági, mind pedig a közületi **fogyasztói helyek száma kismértékű csökkenést mutat.**

Sárospatak Városát érintő megállapítások:

Sárospatakon 2012. I-III. negyedévben járatszerűen 2 724,34 t kommunális hulladék nyert begyűjtést, amely becslésre alapozva éves szinten várhatóan eléri majd a 3 632,45 tonnát.

A gyűjtőszigetes szelektív gyűjtés összességében rendben üzemel.

2012. évi lomtalanítás kiértékelése

A városból elszállított lomhulladék mennyiségét az alábbi táblázat szemlélteti:

2012. évi lomtalanítás adatai [t]				
	Település	Tavaszi	Őszi	Összesen
	Sárospatak	58,62	-	58,62

A lomtalanítás rendben, az önkormányzat által kért időpontban, különösebb probléma nélkül lezajlott.

A lakosság nagyrészt betartotta a cég kéréseit és előírásait a kihelyezhető hulladékokkal kapcsolatban, így nem volt szükség különleges intézkedésekre.

A begyűjtött hulladék összetétele a szokványos, vegyes háztartási lomnak felelt meg.

Szelektív hulladékgyűjtés

A szelektív hulladékgyűjtés tekintetében a tavalyi évhez képest jelentős változást hozott, hogy 2012. január 1-től a koordináló szervezetek helyét a begyűjtési támogatás folyósításában átvette az állam, aki feladatát az Országos Hulladékgazdálkodási Ügynökségen (OHÜ) keresztül végzi. Lényeges változás, hogy januártól kizárólag a lakosságtól és bizonyos intézményektől (pl. iskola, óvoda) begyűjtött és hasznosításra átadott szelektív hulladék után jár támogatás. Ennek egyik következménye, hogy az OHÜ a korábbiakhoz képest nagyon szigorú követelményeket támasztott a begyűjtőkkel szemben, ami jelentősen megnövelte az ezen tevékenység elvégzéséhez kapcsolódó adminisztratív terheket. További igénybevételt jelent, hogy az OHÜ minden egyes havi jelentés háttér dokumentációját helyszíni ellenőrzés során vizsgálja. A cég természetesen mindenben megfelel a követelményeknek, azonban az új rendszer kialakulásának nehézségei miatt a teljesítési igazolások elfogadása és ezáltal a kifizetések is jelentős késedelemmel történnek.

A begyűjtés költségei az üzemanyagárak növekedésével tovább emelkedtek. Az előző évhez hasonlóan további költségnövekedést és ezáltal problémát jelent, hogy **a lakosság sok esetben nem rendeltetésszerűen használja a szelektív gyűjtőszigeteket.** Ezt alátámasztja az is, hogy a nyári hónapokban számos reklamáció érkezett a nagyobb településekről, az edényekben nem megfelelően elhelyezett hulladékkal és az edények telítettségével kapcsolatban.

Sajnálatos módon tapasztalható, hogy a lakosság a PET palackokat és az egyéb lapítható hulladékot nem összenyomva helyezi el a konténerekben, ennek köszönhetően az indokoltnál rövidebb idő alatt telnek meg az edények. A gyűjtés hatékonyságát nagymértékben lecsökkenti, hogy a konténerekben a megjelölt hulladékokon kívül egyéb hulladékok is elhelyezésre kerülnek, melyek a begyűjtött nyersanyagot sokszor értéktelenné teszik. Mindezek javítása érdekében megnöveltük az ürítések gyakoriságát, ami további költségnövekedést eredményezett. Többlet emberi erőforrással nem rendelkezünk, ennek ellenére mégis fokozott figyelmet szentelünk a szigetek ellenőrzésének.

A begyűjtött és a hulladékkezelő központba szállított szelektív hulladék összes mennyiségének 2 %-a kommunális hulladék, amely nem hasznosítható tovább. A szelektíven gyűjtött és hasznosításra alkalmas hulladékok aránya az összes járatszerűen begyűjtött kommunális hulladékhoz képest 3 % körül mozog. A Társaságunk által az idei évben szelektíven begyűjtött papír és műanyag hulladék hasznosítható részét az AVE Miskolc Kft-nek értékesítettük, és kedvezőbb lehetőség hiányában szerződésünket a jövő évre is fenn kívánjuk partnerünkkel tartani.

Az üveg hulladékot 2012. május 31-ig az Avermann Holvex Kft. vette át hasznosítás céljából. A cég júniustól szünetelteti a további hulladék átvételt, ezért ezt a feladatot a Maltha Hungary Kft. látja el.

A következő táblázat a Sárospatak területéről szelektíven gyűjtött hulladékok mennyiségét tartalmazza:

Begyűjtött mennyiségek [t]		
Hulladék frakciók	Tényleges adatok	Prognosztizált adatok
	2012. I.-III. negyedév	2012. évi várható mennyiségek
Papír csom. hulladék	6,23	8,31
Műanyag csom. hulladék	3,42	4,56
Üveg csom. hulladék	2,47	3,29
Összesen	11,12	14,83

Az ügyfélszolgálati rendszer működésének kiértékelése

A társaság az elmúlt évek során jól működő, hatékony ügyfélszolgálati rendszert épített ki. Telefonon, levélben, e-mailen, illetve 2011. májusától személyesen is lehetőség van valamennyi településen az ügyfélszolgálat igénybevétele, ugyanis a 2011. április 1-én tartott taggyűlés elfogadta a kirendelt ügyfélszolgálati rendszer felállítását, melynek lényege, hogy a Z.H.K. Kft. havonta egyszer a szolgáltatási terület összes településén fogadhatta az ügyfeleket.

A következő táblázat a kirendelt ügyfélszolgálat teljes szolgáltatási területre vonatkozó ügyélforgalmát szemlélteti 2012. szeptember hónapig, az ügyfelek száma és az ügyfélszolgálat igénybevételének oka szerint:

Év/hónap	Meg-jelent- ügy- felek száma	Sokallja a díjat	Érdeklődés tartozásról	Előtörlesz- tési lehetőség	Teljesítmény- arányos szállítás igénye	Kisebb edényt igényelne	Adatváltozás bejelentése	Matrica- csere	Eltűnt matrica bejelen- tése	Edénysérülés bejelentése	Egyéb
2012. január	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012. február	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012. március	10	0	0	7	0	0	3	0	0	0	0
2012. április	13	1	0	4	0	0	5	2	0	1	0
2012. május	12	1	2	7	0	0	1	0	0	0	1
2012. június	142	86	1	30	0	4	5	1	0	0	15
2012. július	82	19	4	18	3	13	6	0	0	0	19
2012. augusztus	90	3	3	38	0	9	14	0	2	0	22
2012. szeptember	107	8	4	42	0	12	12	0	0	0	29
Összesen:	456	118	14	146	3	38	46	3	2	1	86

Az alábbi táblázat a beérkezett panaszok, észrevételek megoszlását mutatja be az állandó ügyfélszolgálattal rendelkező Sárospatak tekintetében:

2012. I-III. negyedév	Változás bejelentés (lakcím, tulajdonos, levelezési cím)	Számla-reklamáció (felszólítást kapott, de már befizette, díjkedvezményrel kapcsolatban)	Kevés a szemeté, nem teszi ki a kukát, sokallja díjat, el nem végzett szolgáltatásnak érzi	Matrica hiány bejelentése	Szelektív gyűjtéssel kapcsolatban	Műszaki probléma (nem történt ürítés, eltört a kuka)	Kukát kér	Összesen
telefonon	-	-	-	-	-	-	-	
levélben	-	-	-	-	-	-	-	
email	-	-	-	-	-	-	-	
személyesen	110	5	25	10	-	4	14	168
Sárospatak összesen	110	5	25	10	-	4	14	168

Az összes település tekintetében a kirendelt ügyfélszolgálat másfél éves működése során azt tapasztalatuk, hogy az ügyfélszolgálatot kevesen látogatják. Mivel több települési önkormányzat részéről is érkezett megkeresés a havi számlázás és a részletfizetés biztosítása érdekében, a Társaság úgy döntött, hogy a lakosság körében megpróbálja hatékonyabban népszerűsíteni a kirendelt ügyfélszolgálatot, ezért a II. negyedévi számlával együtt egy szórólapot is kaptak a fogyasztók az ügyfélszolgálat működéséről és a részletfizetés lehetőségéről való tájékoztatásként. Ennek hatására valamelyest növekedett az ügyfélszolgálatot részletfizetési céllal igénybevevő fogyasztók száma.

Természetesen Sárospatak városában továbbra is fenn kívánjuk tartani az állandó ügyfélszolgálatot.

Tokaj, 2012. november 23.

Hercsik István s.k.
ügyvezető

SÁROSPATAK VÁROS ÖNKORMÁNYZAT KÉPVISELŐ-TESTÜLETÉNEK

...../2012. (.....) KT.

h a t á r o z a t a

a ZHK Kft. 2012. évi tevékenységéről

Sárospatak Város Önkormányzat Képviselő-testülete a ZHK Kft. 2012. évi tevékenységéről szóló beszámolót megtárgyalta és elfogadja.

Felelős: polgármester

Határidő: azonnal

Dankóné Gál Terézia
jegyzői feladatokat ellátó Jegyzői Iroda vezetője

Aros János
polgármester

Hitelesítette: