

CSATORNÁZÁS

A helyi közösség összefogása milliárdokban mérhető

A társulat szervezése során a projekt előkészítői megalkot-tak egy olyan pénzügyi tervet, amely azt hivatott biztosítani, hogy a végrehajtás során minden pillanatban rendelkezésre álljanak azok a pénzek, amelyek a beruházás fedezetét jelentik. Az Érdi Csatornamű Társulat megalakulása óta eltelt közel másfél év tapasztalatai alapján elmondható, hogy az érdi ingatlantulajdonosok többsége megértette a fegyelmezett befizetés fontosságát.

Még 2009. október hónap folyamán elküldtük az egyösszegű befizetésekre a felhívást azon társulati tagok részé-re, akik nem kezdték el korábban a részletfizetést. A befizetési határidő a küldöttgyűlés által is jóváhagyott 2009. október 30. volt. A levelet az alábbi kategóriába sorolható társulati tagok kapták:

- társulat szervezése során egy-összegű befizetést vállaló tagok,
- LTP-s konstrukcióban fizetést vál-laló tagok, akik azonban nem kezdték meg a részletekben való fizetést,
- társulat szervezése során nem reagáltak, de szerepeltek a tagnyil-vántartásban,
- jogi személy társulati tagok.

A levélben jeleztük azt is, hogy a küldöttgyűlésdöntésének megfelelően van lehetőség részletfizetést kérni, ha egyösszegű befizetéssel „utolérjük” az addig LTP-konstrukcióban fizető tár-sulati tagokat.

A több mint 6000 kiküldött levél nyomán óriási forgalom volt az ügy-félszolgálati irodában. Voltak olyan napok, hogy telefonon és személye-sen több százan próbáltak egyszerre ügyet intézni. Két állandó munka-társunk mellett az elnök és elnökhelyettes is ügyfélszolgálatot teljesített, azonban sokszor így sem győztük. Többen méltatlankodtak, hogy egy ekkora ügyfélforgalommal rendelkező társulatnak miért nincs nagyobb iro-dája és több ügyintézője?

A posta nagy számban hozott vissza kézbesíthetetlen leveleket. Ezekből kiderült, hogy melyek nagy valószínűséggel azok az esetek, ahol a tulajdonos nem az ingatlan címén lakik. Szerződést kötöttünk a földhi-vatali nyilvántartást kezelő Takarnet rendszerrel és a visszatért értesítések esetén egyenként lekértük az adott ingatlanok tulajdoni lapjait, ebből kiderült a tulajdonosok címe.

Később, 2010. január hónap folya-mán egy újabb levelet küldtünk min-denkinek („Második felszólítás”), aki nem fizette be a hozzájárulást és nem is kért részletfizetést. Ennek nyomán is többen jelentkeztek és kezdtek el fizetni. A problémák, amellyel az ügyfélszolgálatot megkeresték, nagy-jából ugyanazok voltak, kiegészülve azzal, hogy sokan nehezményezték, miért jeleztük másodikként a levelet, amikor ők még nem kaptak egyet-len levelet sem. Legtöbben közü-lük a nem érdi lakosok voltak, akik értelemszerűen nem kapták, nem kaphatták meg az érdi címre kiküld-ött értesítést.

A két körben kiküldött levelek nyo-mán elmondható, hogy az alábbi befizetések történtek 2010. március 15-ig:



egy összegben befizetett 1170 egység, részletfizetést kért 1190 egység, nem fizetett és nem kért részletfizetést: 3891 egység. Ismert, hogy közel 11 000 LTP-konstrukcióban fizető társulati tag van. Tehát meghaladja a 13 000-et (77%) azon családok száma, ahol vagy már teljes egészében befizették, vagy rendszeresen, havonta fizetik a hozzá-járulást. Természetesen a fennmaradó egységeket is meg kell győznünk arról, hogy a közös érdek azt kívánja, hogy ők is vegyék ki a részüket a közös beruházásból.

A két nagyobb „kampányszerű” ügyfélforgalomnál bebizonyosodott, hogy a jelenlegi ügyfélszolgálati iroda csak korlátozottan képes ellátni funk-cióját. Sokszor többórás sorok vol-tak, az ügyfelek sokasága az utcán várakozott és a szűk helyiségben a zsúfoltság miatt nem volt lehetőség a kulturált ügyfélforgalomra sem.

Egy másik okozata a nem megfelelő ügyfélszolgálati irodának az volt, hogy a hosszú várakozási idő miatt az amúgy is türelmetlen és ideges ügyfelek közül néhány a többiek ide-gesítésével, rémhírterjesztéssel töl-tötte az időt. Így többször észlelték munkatársaink, hogy egész csoportok fordultak vissza és mentek haza azok közül, akik olyan szándékkal érkeztek, hogy szeretnék elkezdeni a részletfizetést. Ezáltal becsülhetően sokan vannak olyanok, akik nem bírták kívánni azt, hogy megkapják munkatársainktól a szakszerű és pon-tos tájékoztatást, hanem az utcán a rosszindulatú vagy fél informáci-ók alapján negatív attitűd alakult ki részükről a csatornázási programmal kapcsolatban.

Jelenlegi irodánk az Alispán u. 8. alatti iroda egy kisebb része. Az iroda legnagyobb részét az önkormányza-ti társulás használja. A munkálatok effektív elkezdésével és a műszaki munkatársak munkába állásával az ő helyigényük is jelentősen növekszik. Ezért felmerült annak szűkségessége, hogy másik helyiség után nézzünk.

Több lehetőséget is megvizsgál-tunk, fontos szempont volt azonban, hogy az új ügyfélszolgálati iroda is jól megközelíthető legyen tömegköz-lekedéssel is és az időksek számára is, valamint a költségek se legyenek túlzóak. A következő nagyobb ügy-félszolgálati forgalom, illetve a kivi-telezési munkák megkezdése előtt mindenképpen megfelelő megoldást kell találnunk a kulturált és mindenki

számára elfogadható ügyfélszolgálat kialakítására.

A telefonos ügyfélszolgálat kie-gészítésére igénybe vettünk egy külső üzenetközvetítőszolgáltatásait. Ennek az az oka, hogy sokszor, miközben az összes ügyintéző telefonál vagy személyesen ügyfelet fogad, többen próbálnak telefonálni. Ezekben az esetekben az üzenetközvetítő rövi-den rögzíti a hívás célját és a hívó elérhetőségét, amelyet később az ügyintézők vissza tudnak hívni és meg tudják beszélni a kérdéseket.

A postai levélben írt válaszok ese-tén a zsúfoltabb időszakokban sajnos nem minden esetben sikerült tartani a 30 napos ügyintézési határidőt, bár igyekeztünk minden – nem gyaláz-kodó hangnemben és céllal írt, érde-mi felvetéseket tartalmazó – levelet megválaszolni a lehető legrövidebb határidővel.

A jogszabályoknak és üzletszabály-zatnak megfelelően a megtakarítási év elteltével az OTP LTP megigényli az Államkincstártól az állami támoga-tást, majd ennek jóváírása után éves számlakivonatot küld a takarékosko-dónak. Az első ilyen típusú leveleket 2010. januárban küldték ki, amelynek nyomán szintén megnőtt az ügyfél-forgalom. Azok, akik később kezdték

el a befizetéseket, később kapják meg az LTP-egyenleget.

Sokan nem értették, hogy ha ők havonta 2605 Ft-ot fizetnek, akkor az LTP-számlájukon miért 1670 Ft jelenik meg, illetve hol van a többi? Információink vannak arról, hogy sajnálatos módon a városban jól körülhatárolható körök elkezdtek a pletykákat terjeszteni arról, hogy a különbség eltűnt és elkezdtek lázítani a fizetőket.

A beérkezett nagyszámú kérdés alapján a sajtón keresztül is tájéko-ztattuk az érintetteket, hogy minden úgy történik, ahogyan azt a tár-sulat szervezésekor, illetve alakuláskor eldöntötte a közgyűlés. A Belépési Szándéknyilatkozatban is ebben a felosztásban szerepelnek az össze-gek, azaz 785 Ft kamat és működési költség céljából a társulatnál marad. Igyekeztünk tisztázni azt is, hogy NEM kerül havonta 785 Ft-ba minden egyes tagnak a társulat működése, ennek az összegnek legnagyobb részét a banki finanszírozás költségeire irá-nyozta elő az alakuló közgyűlés.

Minden egyes befizetett 2605 Ft-ból tehát 1820 Ft átutalásra kerül az LTP-számlára. Ebből havonta 150 Ft a számlavezetési díj, a fennmara-dó 1670 Ft a megtakarítás összege.

A társulatnál maradó összegek az ere-deti szándéknak megfelelően, hiány-talanul megvannak a társulat bank-számláján. Ezt akkor fogjuk felhasz-nálni, amikor a beruházás céljaira a pénzügyi ütemezés szerint szükség lesz, kamatfizetés céljából.

Még 2009. év folyamán 92 843 befizetési tranzakciót dolgoztunk fel. Ez összesen 636 852 145 Ft befizetést jelentett egész évben. Az LTP-szám-lákra átutaltunk 232 965 533 Ft-ot.

A beszámoló készítésének idő-pontjáig (2010. első negyedévben) újabb befizetések érkeztek, ezek fel-dolgozása folyamatos. 2009. március 29-én a társulat bankszámláin levő, készpénzjellegű egyenleg 503 098 594 Ft volt. Ez az összeg az egyösszegű befizetésekből, az LTP-befizetők tár-sulatnál maradó részéből, a részletfizetők befizetéseiből tevődik össze.

Ez egyben azt is jelenti, hogy a terveknek megfelelően történnek a befizetések. A folyamatban levő közbe-szerzések lezárultával indulhat a kivi-telezés, hisz a terveknek megfelelően stabil lesz a finanszírozás. Reméljük, a jó tendenciák folyamatosan megmarad-nak és az egész projekt futamideje alatt hasonló stabilitás lesz tapasztalható.

Simó Károly
elnökhelyettes

Társulati hírek

Tíz alatt az azonosíthatatlan befizetések száma

Havonta több ezer befizetési tranzakciót dolgoznak fel a társulat munkatársai. Sajnos sok esetben a befizeté-seknél néhányan sem ügyfélszámot, sem ingatlancímet nem tüntetnek fel. Ha sikerül a név alapján beazonosít-ani, akkor egyeztetések után a megfelelő ügyfélszámmra könyvelik a befizetést.

A tavalyi és idén első negyedévben beérkezett több mint 100 000 befizetésből 3 ügyfél 5 befizetését nem tudtuk beazonosítani. Kérjük, hogy *Csiszár Attiláné, Szabó Józsefné és Szekeres Lajosné* keresse fel telefo-non vagy személyesen ügyfélszolgálatunkat, mert ilyen nevű ügyfelektől érkeztek olyan befizetések, amelyben sem ügyfélszám, sem cím nem szerepel és semmilyen elérhetőséget nem tudunk hozzájuk.

Hol lehet megtudni a befizetések egyenlegét?

December óta a társulat honlapján elérhető egy on-line egyenleglekérdező funkció. Ennek segítségével éjjel-nappal az ügyfélszám beírásával megtudható, hogy hol tart az adott társulati tag a befizetésekkel. Kérjük, hogy

amennyiben elmaradást észlel, azt a legközelebbi havi befizetéssel együtt, ahhoz hozzáadva fizesse be!

Április végén küldöttgyűlés

A legutóbbi intézőbizottsági ülés határozata szerint vár-hatóan 2010. április 29-re hívja össze a soron következő rendes évi küldöttgyűlést a társulat elnöke. A meghívókat az érintettek részére hamarosan postázzuk.

Simó Károly elnökhelyettes
Honlapunk: www.erdicsatornazas.hu
E-mail: info@erdicsatornazas.hu
Telefon: 06-23/521-340

Postai cím és ügyfélszolgálati iroda: Alispán u. 8.

Kérdése van? Küldje el!