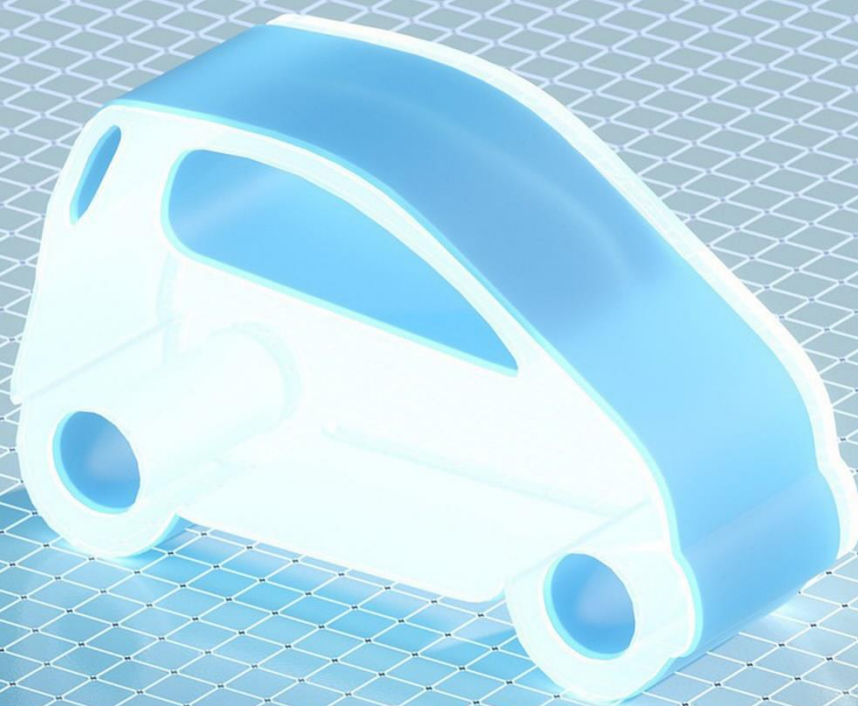




MAGYAR AUTÓKLUB

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2021

Tartalomjegyzék

1. Köszöntő	4
2. A Magyar Autóklub	6
2.1. Szolgáltatások	7
2.1.1. Érdekképviselés, érdekérvényesítés, érdekvédelem	7
2.1.2. Műszaki javítási és karbantartási szolgáltatások, hatósági tevékenység	8
2.1.3. Segélyszolgálat	10
2.1.4. Oldtimer szekció	11
2.1.5. Call Center és Assistance	12
2.1.6. Közlekedésbiztonsági oktatás	13
2.1.7. Autoclub Travel	15
2.2 A 2021. év számokban	16
3. Értékeink	17
4. Irányítási struktúra	19
5. Érintetti kapcsolatok	21
5.1. Érintettek	21
5.2. Szervezeti tagságok	22
6. Fenntarthatóság a Magyar Autóklubnál	23
6.1. Gazdasági teljesítmény	24
6.2. Fejlesztések a szolgáltatások javítása érdekében	25
6.3. Minőségmenedzsment	26
6.4. Adatvédelem	27
6.5. Felelős marketing kommunikáció	28
6.5.1. A közlekedésbiztonság fokozása, a közlekedési kultúra javítása hazánkban	28
6.5.2. Együtt a nemzetközi sikerekért	29
6.5.3. Kampány a környezetvédelem érdekében	30
7. Felelősség a környezetért	31
7.1. Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem	31
7.2. Hulladékgazdálkodás	33

8. Felelősen a munkavállalókért	36
8.1. Fluktuáció, új belépők és megtartás	36
8.2. Emberi jogok és esélyegyenlőség	38
8.3. Képzések	43
8.4. Munkahelyi egészség és biztonság	43
8.5. Önkéntesség	44
9. Társadalmi szerepvállalás	45
10. Összefoglalás	47
11. A Fenntarthatóság jelentésről	48



1. Köszöntő

Tisztelt Olvasó!

A Magyar Autóklub a 2020. évre készítette el első Fenntarthatósági jelentését. Nagyon büszkék vagyunk azokra az eredményeinkre, amelyek a számok mögött megmutatják a számunkra fontos alapértékeket, működésünk, nyújtott szolgáltatásaink mögötti szervezeti küldetésünket, filozófiánkat.

Tisztában vagyunk azzal, hogy a fenntartható jövő érdekében mindannyiunknak változnunk kell. A globális éghajlatváltozás szélsőséges hatásaival, jeleivel rendszeresen találkozunk a hírekben vagy a mindennapi életünkben, és ma már mindenkin tudatosult, hogy a fogyasztói társadalom vásárlóiból a fenntarthatóságot, újrahasznosítást, megújuló energiát, kollektív felelősséget fókuszba helyező tudatos polgárrá kell válnunk.



A koronavírus okozta világjárvány 2021-ben is jelentős kihívások elé állított minket társadalmi, gazdasági, de különösen egészségügyi szempontból. Az ellátási láncok akadozása, időnkénti teljes leállása olyan tovagyrúzó gazdasági válságot idézett elő, amelynek hatását az elemzők csak becsülni tudják. A jelentés készítésekor pedig a szomszédunkban folyó háború társadalmi, gazdasági, hatalompolitikai következményei beláthatatlanok. Időnként bizonyára mindannyiunkban felmerül a kérdés: hogyan fogjuk mindezt átvészelni?

A Magyar Autóklub, bár nem tartozik az innovatív, a fejlődési irányokat diktáló szervezetek közé, de látva és értve a környezeti és szektorbeli változásokat, képes a folyamatos megújulásra, változásra – erről szól a 121 éves története is.

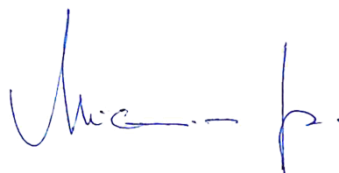
Büszkék vagyunk a munkatársaink veszélyhelyzet alatt tanúsított hozzáállására, és arra, hogy szinte zökkenőmentesen vészeltük át a koronavírus különböző nagyságú hullámain. A veszélyhelyzet teljes időtartama alatt folyamatosan nyújtottuk a szolgáltatásainkat a jogszabályi keretek között. Az egyes szakterületek összefogása, a szervezeten belüli és kívüli segítségnyújtás példaértékűnek tekinthető.

Színvonalas szakmai munkánk eredményeképpen a Magyar Autóklub az országban egyedülként megkapta az országos lefedettséget biztosító műszaki vizsgálóállomás elismerést. Az év folyamán hatályba lépett jogszabályváltozásoknak köszönhetően tevékenységi körünk bővült: egyes hatósági tevékenységeket a hatósági vizsgahelyek mellett kizárólag vizsgapontjaink végezhetik. További kiemelkedő elismerése a munkánknak, hogy a Kormány a Magyar Autóklubot jelölte ki muzeális minősítő szervezetként, így meghatározó szereplővé váltunk a muzeális járművek minősítésében és műszaki vizsgálatában.

Fejlesztéseink közül kiemelendő a nemzetközi assistance partnerünk, az ARC Europe rendszeréhez való két ütemben történt csatlakozás, amely minőségét a partner magas szakmai színvonalúnak ítélte meg. Jelenleg a megküldött adatok minőségét tekintve szervezetünk Európában az első három helyezett között szerepel.

A változó mobilitási világban egyetértve a CO₂ kibocsátás csökkentési célokkal és a megváltozott egyéni igényekkel, a Magyar Autóklub elsőként kezdte meg hazánkban az újonnan megjelent elektromobilitási eszközökkel kapcsolatos ismeretterjesztő, oktató munkát. Tudatformáló tevékenységünk során az eszközök használatán túl a közlekedésbiztonságra, az útfelületek közös, harmonikus használatára, a közlekedési kultúra javítására is hangsúlyt fektettünk.

Fejlesztési terveinkben fókuszban tartjuk a fenntarthatóságot, a Magyar Autóklub célja a fenntarthatósági irányelvei szerinti működésével, hogy hozzájáruljon az ENSZ által elfogadott Fenntartható Fejlesztési Célok eléréséhez. Az elmúlt időszakra visszatekintve sokat haladtunk előre, de látva a gazdasági, környezetvédelmi, mobilitási kihívásokat, még bőven van tennivalónk a következő évekre.



Milovukovics Györgyi

Főtitkár



2. A Magyar Autóklub

A Magyar Autóklub (MAK) Magyarország legnagyobb autós érdekképviselői szervezete, amely 1900. november 30. napján alakult Magyar Automobil Club néven, és azóta is egyesületi formában látja el szerteágazó tevékenységét.

A Magyar Autóklub a kezdetektől fogva megőrizte az autósok, autózással kapcsolatos érdekképviselői, mint alapcél szerinti tevékenységét, amelyet a mindenkori igényekhez igazodó szolgáltatásokkal egészített ki.

Budapesti székhelyű szervezetünk jelenleg 41 településen rendelkezik 44 vizsgabázissal, amelyből 28 modern javító szolgáltatások elvégzésére is alkalmas szervizpontként működik, míg utazási szolgáltatásokat 6 településen 7 Autoclub Travel utazási irodában kínálunk.

A Magyar Autóklub egyik legjelentősebb és talán legismertebb szolgáltatása a közúti segélyszolgálat, amely a Call Centerrel és a partnerhálózattal kiegészülve országos lefedettséggel a nap 24 órájában nyújt segítséget az út szélén rekedt, bajbajutott autósoknak.

A közlekedésbiztonság, a természet- és környezetvédelem, a közlekedési kultúra javítása jegyében a Magyar Autóklub elkötelezett a fiatal korosztály közlekedésre nevelésében, amelyet különböző közlekedésbiztonsági programjaival, illetve két településen működtetett autósiskola fenntartásával is biztosít. Emellett vezetéstechnikai oktatást is nyújt, amely keretében a közlekedés során kialakuló veszélyhelyzet kezelését, valamint a gazdaságos és környezettudatos vezetést sajátíthatják el a már vezetői engedéllyel rendelkezők.

A Klub tevékenysége országhatárokat is átível, és tagja a Federation Internationale de l'Automobile (FIA) nevű nemzetközi szervezetnek is.



FEDERATION INTERNATIONALE DE L'AUTOMOBILE
EUROPEAN BUREAU

A Magyar Autóklub társadalmi felelőssége megmutatkozik az országos hálózatban, a több tízezres nagyságrendű tagsági bázisában, az egyes, gépjárművekkel kapcsolatos hatósági tevékenységek végzésében, valamint a foglalkoztatotti létszámában.

Külön-külön is egyértelmű, milyen fontos a Magyar Autóklub szerepe hazánkban, illetve kapocsként milyen lényeges összekötő szerepet tölt be az autósok, az államigazgatás és az üzleti élet szereplői között országhatáron belül és kívül is.

2.1. Szolgáltatások

2.1.1. Érdekképviselés, érdekérvényesítés, érdekvédelem

Az érdekképviselési tevékenység a Magyar Autóklub Alapszabályában rögzített egyik legfontosabb feladata, melyet a tagság is fokozottan igényel. A Klub védi és képviseli a közlekedésben résztvevők, különösen az autósok érdekeit, ennek érdekében közreműködik a közlekedésbiztonság, közlekedési kultúra javításában, káros következményeinek mérséklésében. A szervezet társadalomban való jelenlétét meghatározzák azok a reakciók, amelyeket egyes kormányzati vagy önkormányzati intézkedésekkel kapcsolatos véleménynyilvánítások váltanak ki.

A Klub törekszik a kooperáción alapuló érdekérvényesítésre, de ennek sikertelensége esetén a konfrontációtól sem riad vissza. Az elmúlt időszakban is sikerrel fordult a MAK a pénzügyminiszterhez a gépjárműadó kerekítésével kapcsolatban, illetve vett részt több önkormányzati vagy állami kezdeményezésű egyeztetésen a jogalkotási, közlekedést érintő intézkedési folyamatokba történő bekapcsolódásként. Kiemelt feladatnak tekintjük, hogy az egyéni mobilitási szokások megváltozásával, valamint az élhető, zöld városok kialakításával együtt járó változások a közlekedői csoportok érdekeinek figyelembevételével és az infrastruktúra megteremtésével kerüljenek végrehajtásra.

A jogi tanácsadó szolgálat mellett – amely 18 tanácsadó ponttal működik országos hálózatban – igazságügyi műszaki szakértői tanácsadásra is lehetőség van elektronikus úton és a Berda József utcai Közlekedésbiztonsági és Oktatási Parkban személyesen is. Tanácsadásunkat évente sok száz klubtag, illetve autós igényli segítséget, útmutatást kérve.

A tanácsadó hálózatban közlekedési és biztosítási szakjogászok, a területre specializálódott ügyvédek dolgoznak, akik megbízás esetén a képviselés ellátásáról is gondoskodnak. Az Autósélet c. magazinban a Jogi Mozaik rovatban a MAK az



autózással kapcsolatos aktuális jogi kérdésekről tájékoztatja a klubtagjait, továbbá a mindennapi életben előforduló buktatókra és napi közlekedési problémákra hívja fel a figyelmet.

A honlapunkon folyamatosan közöljük az érdekképviselési munkával kapcsolatos híradásokat, aktualításokat és a jogszabályváltozásokra is felhívjuk az autósok figyelmét.

2.1.2. Műszaki javítási és karbantartási szolgáltatások, hatósági tevékenység

A Magyar Autóklub tevékenységei között a műszaki javítási szolgáltatások mindig jelentős szerepet töltek be, és az elmúlt években komoly erőfeszítéseket tettünk ezen tevékenységek erősítése érdekében. A tevékenység irányítása többször került átszervezésre, legutóbb 2021-ben történt változás, amely során a Műszaki Szakág operatív működtetésében a műszaki igazgató mellett három területi igazgatóság került kialakításra – élükön területi igazgatókkal – a szakág egészét átható, az országosan egységes alapelvek és folyamatok mentén irányított, illetve működő, országos lefedettséget biztosító, átlátható munkaszervezet iránti célkitűzések érvényesítése érdekében.

A szakág a megváltozott piaci helyzet és kiéleződött konkurenciaharc mellett, a COVID-19 járvány okozta gazdasági visszaesésben is megállta a helyét.

A 44 létesítményből álló műszaki állomás hálózata műszerezettségben minden igényt kielégít és az elmúlt időszakban jelentős előrelépés történt a tevékenységet befogadó épületek korszerűsítése, megújítása területén.

A tavalyi évben folytattuk a 2020. évben megkezdett, a 2022. évi jogszabályi változásnak való megfelelést szolgáló fejlesztéseinket, amelyek a vizsgasori technológia fejlesztését jelentik, és amely mellett folytattuk az épületek mozgáskorlátozottak számára történő alkalmassá tételét is. Mindazonáltal az aknák, ingatlanok korszerűsítése, javítása az építőiparban megfigyelhető kivitelezői kapacitáshiány miatt lassan haladnak.

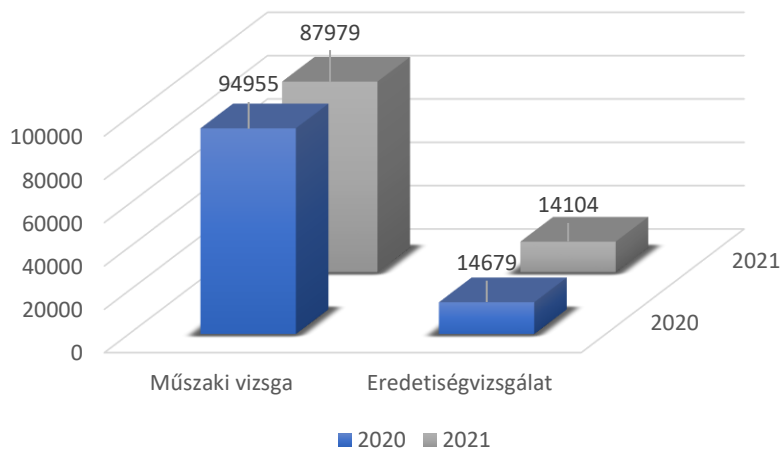


Valamennyi telephelyünkön lehetőség van elvégeztetni az időszakos műszaki vizsgát és az eredetiségvizsgálatot, amely országos lefedettséget jelent. 2021 márciusában megkaptuk az innovációs és technológiai minisztertől az országos lefedettséget biztosító műszaki vizsgálóállomási elismerést, mellyel a 2021. év októberétől – a kormányhivatali vizsgabázisok tevékenységét kiegészítve – jogosultságot nyertünk gépjárművek honosítására, valamint taxi és oktató járművek vizsgáztatására.

A hatósági tevékenységet kiegészítve lehetőség van közlekedésbiztonsági vizsgálat végzésére, futómű beállításra, klímarendszer javításra, motordiagnosztikára, azaz a gépjármű műszaki állapotának teljes körű felmérésére. Ezeket a szolgáltatásokat egészítik ki a helyi adottságok függvényében a gumiköpeny csere és centírozás, az autóvillamossági és egyéb javítások, valamint lehetőség van gépjármű értébecslésre is.

Célunk, hogy minden telephelyre kiterjesszük a teljeskörű szolgáltatás lehetőségét. Folyamatosan képezzük továbbá kollégáinkat a korszerű technikák, műszerek ismeretére és használatára.

Műszaki vizsga, eredetiség vizsga, db



2.1.3. Segélyszolgálat

Az 1960-as években történt alapítása óta folyamatosan fejlődő Országos Segélyszolgálatunk munkatársai, népszerű nevükön a „sárga angyalok” az egész ország területén minden nap – beleértve az ünnepnapokat is – éjjel-nappal az autósok rendelkezésére állnak.

Munkájukat fedélzeti számítógépekkel, GPS készülékkel, a hibaelhárításhoz jól felszerelt gépkocsikkal látják el. Az elmúlt év során pedig a segélyszolgálat gépkocsiflottájának minden járművében cserére kerültek a POS terminálok is annak érdekében, hogy az adóhatóság elvárásainak teljesülése mellett az elektronikus fizetési feltételek minden helyszíni segélyszolgálati eset kiszolgálása során teljesülni tudjanak.

A fedélzeti számítógépek szoftverének folyamatos frissítésével, az évenkénti továbbképzésekkel a munkatársak a szakma mesterei, az országos hálózatban egyedülálló szakmai színvonalon végzik a hibafeltárást és a hibaelhárítást. Európai szinten is kiváló eredmény a sikeres közbeavatkozásuk 80% feletti hibaelhárítási sikerrátával.

A sok évtizedes szakmai tapasztalat, és a kor igényeinek megfelelően a szolgáltatási skála is folyamatosan megújul. A jelenlegi rendszerünkben már nemcsak a segélyautó érkezik a helyszínre, hanem az akkumulátor, a fagyálló folyadék, az ablaktörő lapátgumi és egyéb – látszólag – apróságok, amelyek a közlekedés biztonságához és az üzemeltetéshez fontosak.

A 2021. évben is folytatódott az a jelentős átszervezési folyamat, melynek köszönhetően gazdaságosabban, szervezettebben és környezetkímélőbben tudjuk feladatainkat ellátni. Ennek jegyében a 2021. év végén bevezetésre került az új Digitális Esetkiosztó Rendszer, melyben éles üzemmódban történő működés mellett a funkcionalitások használatba vétele folyamatosan zajlik.

A rendszer lehetővé teszi, hogy a dolgozók teljesítménye mérhetővé váljon, a gépjárművek igénybevételét optimalizálni tudjuk, amely terveink szerint többek között csökkenő üzemanyag felhasználásban és időmegtakarításban jelentkezik, és ezzel szolgáltatásunk hatékonysága is javuljon.



A „Nem elég jónak lenni, de annak is kell látszani” vezérmondattal alapján a segélyszolgálat gépjárműveinek külső megjelenését is modernizáljuk.

A múlt év végére a Műszaki Szakág igényeinek figyelembevételével új megjelenési formát dolgoztunk ki, amelynek a megvalósítása 2022-ben megtörténik.

2.1.4. Oldtimer Szekció

Az Autóklub a jövőbe mutató fejlesztési trendek mellett évtizedek óta elkötelezett a mobilitási hagyományok és a közúti jármű történeti értékek megőrzése iránt. Már az 1930-as években szervezett veterán jármű találkozókat és túrákat. Ezeket a tevékenységeket a háború után is tovább vitte Klubunk, illetve a historikus járművek tulajdonosai igényeinek figyelembevételével kibővítette szolgáltatásait.

2014-ben az addigi társadalmi feladatot ellátó Veterán Szakbizottság átalakult és kiegészült operatív szervezeti egységgel, az Országos Elnökség létrehozta a Magyar Autóklub Oldtimer Szekcióját. Az Oldtimer Szekció kiemelt feladata a jogszabály alapján végzett muzeális minősítés szakmai, technikai, adminisztratív háttérének biztosítása, a minősítési helyek és időpontok megtervezése és koordinálása, a minősítés során keletkezett adatok és hiteles dokumentumok kezelése és nyilvántartása.

Az Autóklub a 2021. évben megjelent rendeletek értelmében erősebb szereplővé válik a muzeális járművek minősítésében és műszaki vizsgálatában, így többek között a kormányrendelet muzeális minősítő szervezetként jelölte ki Klubunkat 2022. január 1-től, valamint a minősítési folyamat adminisztratív és technológiai rendje változott meg, egyszerűsödött.

A változás hatására az OT rendszámok járművek tulajdonosának változása során már nem szükséges a járművek bemutatása és minősítése, hanem egyszerűsített adminisztrációs eljárással megszerezhető az előírt igazolás az Autóklubnál, amelynek révén jelentősen csökken a felhasznált üzemanyag (és ennek megfelelően a károsanyag-kibocsátás), valamint kevesebb papír felhasználás történhet. Ezzel az eljárással megegyező folyamat került kialakításra a muzeális célból átmeneti időre történő kivonás igazolásának rendjéhez.



A már említett jogszabályok alapján az Autóklub a muzeális minősítési helyszínén elvégezheti a megfelelt eredménnyel záró járművek időszakos és forgalomba helyezés előtti műszaki vizsgáját, amely a járművel megtett kilométerek további komoly csökkenését szolgálja, csökkentve ezáltal a károsanyag-kibocsátást, az oldtimer tulajdonosok költségét és az eljárásokra fordított idejét. Klubunk továbbra is törekszik, hogy a historikus gépek vizsgálata során a környezeti hatás mérséklődjön.

A fentiek mellett továbbra is folyamatosan egyeztetünk a jogalkotó szervezetekkel és a végrehajtásban érdekelt hatóságokkal, formálva a muzeális minősítés szabályozási háttérét és fejlődési irányát. Társadalmi kapcsolatainknak eleget téve ápoljuk a kapcsolatokat más veterán járműves klubokkal, társaságokkal, szervezetekkel, erősítve ezzel és az előbbiekkal a Magyar Autóklub érdekvédelmi tevékenységét.

2.1.5. Call Center és Assistance

A Magyar Autóklub Call Centere a járműmentést és a járműben utazó személyek részére nyújtott assistance szolgáltatások logisztikáját szervezi és felügyeli, az év minden napján, éjjel-nappal rendelkezésre áll minden közlekedő számára. A Klub az autósoknak nyújtott assistance szolgáltatások területén hosszú ideje meghatározó szereplője a magyarországi assistance piacnak. A saját tagjainak nyújtott szolgáltatások mellett, belföldi és nemzetközi szerződéseinek keresztül biztosítja assistance szolgáltatásait az importőrök, a bankok, a biztosító és olajtársaságok, valamint a lízing- és flottakezelő cégek, illetve ügyfelek részére. Immár több mint 600 ezer autós számíthat a Klub szolgáltatásaira.

A Magyar Autóklub Call Centerét érintően a 2021-es évben fejlesztéseket kezdeményeztünk annak érdekében, hogy a klubtagjainknak és más ügyfeleinknek minél hatékonyabban tudjuk megszervezni a szükséges szolgáltatásokat.

A helyszíni segélyszolgálat szervezésének logisztikáját immár egy felhő alapú, térinformatikai alkalmazás (Digitális Esetkiosztó Rendszer) segíti, így ügyintézőink gyorsabban és hatékonyabban találják meg a segélykérőhöz legközelebb lévő szerelő kollégát.

2021 tavaszán a nyolc legnagyobb európai autóklub által létrehozott ARC Europe SA franchise támogatásával elindult egy informatikai projekt fejlesztése és implementálása, melynek fő koncepciója, hogy lehetővé tegye a projekthez csatlakozó összes fél számára, hogy kihasználják és alkalmazzák az automatizálási funkciókat, így gyorsabb, hatékonyabb és megbízhatóbb információcsere jöjjön létre a társklubok és társszervezetek között. Ezzel a kapcsolódással az ügyfelek számára is gyorsabban biztosíthatók lesznek az igényelt szolgáltatások belföldön és külföldön egyaránt.

A Magyar Autóklub Call Centere, Közúti Assistance és Segélyszolgálati szakterülete továbbra is a 2000-ben megszerzett ISO 9001:2015 szabvány szerint végzi a tevékenységét, ezzel is garantálva a minőségi szolgáltatás nyújtását.



2.1.6. Közlekedésbiztonsági oktatás

A Magyar Autóklub megítélésében meghatározó szerepet játszik a közlekedésbiztonság területén kifejtett tevékenysége.

A Közlekedésbiztonsági és Oktatási Park 1999 tavaszi megnyitása áttörést jelentett a közlekedésbiztonsági oktatás területén, hiszen az ország egyetlen olyan oktató központja, ahol a gyermekek és felnőttek egyaránt magas színvonalon sajátíthatják el a balesetmentes közlekedés alapvető szabályait. Az innen irányított közlekedésbiztonsági oktatás szakszerűvé és országossá vált.



Különösen szép sikereket ért el az egyedülálló képzési tematika a kisdiákok közlekedésbiztonsági oktatásában. A képzésben részesülő diákok száma meghaladja az évi 10 000 főt és a statisztikai felmérések szerint az adott régióban történő közlekedésbiztonsági oktatásokat követően csökken a gyermekbalesetek száma.

A „Ki a mester két keréken?” nemzetközi közlekedésbiztonsági verseny

szervezése során évente több ezer gyermek közül kerül kiválasztásra az a csapat, amely képviseli a nemzetközi döntőn Magyarországot, és a Magyar Autóklubot. A csapat mindig az élményben végzett, sőt, többször dobogón is állt. 2021-ben újdonság volt, hogy a pandémia miatt a nemzetközi verseny helyett online nemzetközi tréninget rendezett az FIA, amelyet először a Klub szervezett és bonyolított le sikeresen Európában.

A Magyar Autóklub jelentős erőfeszítéseket vállal a közúti közlekedés biztonságosabbá tételének érdekében. Ennek egyik kiemelkedő pillére a 2006-ban életre hívott „Biztonságosan közlekedni egy életúton” elnevezésű országjáró oktatási program, mely a tanítás-tanulás folyamatában előtérbe helyezi az élethosszig tartó tanulást, a Life Long Learning paradigmáját. A program kiemelt célja, hogy a tudatos ember oldaláról alakítsa ki azokat a szabálykövető attitűdöket, melyek a felelősségtudat erősítésével hozzájárulnak a közlekedési kultúra kívánatos irányú fejlesztéséhez. Ez a program korábban megyeszékhelyek és nagyobb városok üzletközpontjainak parkolójában zajlott, roadshow jelleggel. Az iskolák diákjainak oda kellett utazniuk a helyszínre, hogy részt vehessenek az oktatáson, ahol elméleti, valamint gyakorlati oktatás keretében, egy felépített kerékpáros pályán sajátíthatták el a szükséges ismereteket.

Ezen program megújult változata a Magyar Autóklub 2019-es diákoktatási programja, a „Biztonság útján”, amely ötvözi magában a közvetlen, személyes részvétel hatását, és a modern oktatástechnikai lehetőségek adta tanulást. Az oktatások a korábbi rendszertől eltérően közvetlenül az iskolákban valósulnak meg, a gyerekek aktív részvételére alapozva, a mai modern oktatási és tanulási módszerekkel, kiegészítve elektronikus háttérrel, napjaink tanulási igényeihez igazodva.



A Magyar Autóklub közlekedésbiztonsági országjáró kamionja nagyobb és kisebb helyszíneken, rendezvényeken népszerűsíti a biztonságos, szabályszerű közlekedést, modern szimulátorokkal mutatja be az egyes extrém helyzetek várható következményeit. Lehetőség van az új elektromos egyéni mobilitási eszközök kipróbálására, a hagyományos meghajtású eszközöktől való eltérő működésük megismerésére és az azokkal történő közlekedési szabályok megtanulására is. Magyarországon először a Magyar Autóklub a Fékezd Magad Alapítvánnyal közösen indította el az ezen eszközök használatával, működésével kapcsolatos ismeretterjesztő, oktató munkát.

A gépjárművezetők vezetéstechnikai képzése ideális körülmények között Budapest modern vezetéstechnikai pályáján, a Közlekedésbiztonsági és Oktatási Parkban történik. A gépjármű vezetési tréningek szervezésének elsődleges célja, hogy ráirányítsa a figyelmet a vezetéstechnikai tudás fontosságára, az emberi reakciók komplexitására. Vezetéstechnikai tréningjeink között megtalálható továbbá az ECO-Driving képzés, mely a gazdaságos és környezettudatos vezetésre nevel.

A Közlekedésbiztonsági és Oktatási Parkon kívül két városban, Budapesten és Zalaegerszegen működtetünk autósiskolát. A rendkívül kiélezett konkurencia harc ellenére az iskoláink fejlődő forgalmat bonyolítanak le, minőségi képzést biztosítva. Az e-learning formában tartott elméleti képzést 2019-ben vezette be a Klub, amelynek népszerűsége folyamatosan nőtt, míg 2021-ben Budapesten már csak ez az oktatási mód érhető el. Zalaegerszegen ezzel szemben továbbra is igény mutatkozik a tantermi oktatásra is.

A Magyar Autóklub céltudatos közlekedésbiztonsági tevékenysége az autóstársadalom körében elismertté, a közúti közlekedésbiztonsággal kapcsolatos döntések előkészítésénél megkerülhetetlenné vált.

2.1.7. Autoclub Travel

Már a Királyi Magyar Automobil Club is nagy figyelmet fordított az utazásra, utaztatásra és a turizmusra, és ez hozta közelebb egymáshoz az európai autókлубokat is. A Magyar Autóklub égisze alatt az ország 7 pontján működő Autoclub Travel utazási iroda a felhalmozódott tapasztalatokra támaszkodva törekszik minél szélesebb körű szolgáltatásokat nyújtani.

Az Autoclub Travel elsősorban az autósok számára könnyen elérhető európai országokba kínál programokat, azonban a szervezett kulturális vagy egzotikus kikapcsolódásra vágyó ügyfeleink részére utazásközvetítőként partnereink kínálatai is megtalálhatóak hálózatunkban.

Az utazásokhoz a biztosítások kötését és az autópálya-matricák vásárlását is egy helyen elintézhetik ügyfeleink, valamint buszjegyek, repülőjegyek, városkártyák, múzeumbérletek és koncertjegyek értékesítése is színesíti a kínálatot.

Az iroda fő profilja mégis az ügyfélszolgálat, a tagsággal való kapcsolattartás. Itt is be lehet lépni a Magyar Autóklubba, személyesen hosszabbítani a tagságot, és mindent elintézni, ami a tagsággal kapcsolatos. A Magyar Autóklub 2021-ben bevezette klubtagjai részére a Klub Protect gépjármű assistance szolgáltatást is, hogy a külföldön elakadt klubtársaink se maradjanak segítség nélkül. Munkatársaink mindig naprakész információkkal segítik az utazni vágyókat a ki- és beutazási, a hazánktól eltérő közlekedési szabályokról, valamint a fizetendő autópálya díjakról.



2.2. A 2021-es év számokban





3. Értékeink

A fenntarthatóság egy szervezet kultúrájának nélkülözhetetlen része. Fenntarthatósági céljaink éppen ezért elválaszthatatlanul kapcsolódnak üzleti céljainkhoz, és általános stratégiánk részét képezik, miközben azokra az emberekre összpontosítanak, akik a Klub fenntartható növekedésének alapját jelentik. Mindezekre tekintettel a fenntarthatósági alapelveinknek át kell hatniuk a teljes működésünket.



A Magyar Autóklub alapértékei:

- **Tisztelet:** a külső és belső kapcsolatainkban a kölcsönös tiszteletet, szolgáltatói tevékenységünk során a tisztességet, a segítőkész, udvarias és jóindulatú magatartást tartjuk követendőnek.
- **Becsület:** a működésünk minden területén az írott szabályok és íratlan erkölcsi normák szerint járunk el.
- **Megbízhatóság:** korrekt, és kiszámítható partnerként bizalomra épülő kapcsolatot tartunk fenn az ügyfeleinkkel és üzleti partnereinkkel.
- **Feddhetetlenség:** a munkatársainktól és a partnereinktől a teljes feddhetetlenséget várjuk el, munkájuk és tevékenységeik végzése során tisztességesen és méltányosan működjenek kollégáikkal, partnereikkel és ügyfeleikkel a nemzetközi normáknak és a helyi törvényeknek megfelelően.
- **Korrupció tilalma:** Mindent elkövetünk és harcolunk a korrupció és a zsarolás minden formája ellen.
- **Adatvédelem:** megfelelő intézkedéseket hajtunk végre a magánélet tiszteletben tartása érdekében, biztosítjuk a személyes adatok elvesztés, illetéktelen hozzáférés és felhasználás elleni védelmét, betartjuk a vonatkozó adatvédelmi és információbiztonsági törvényeket és előírásokat.
- **Tisztességes verseny:** a tisztességes üzletvitelre vonatkozó normákat betartjuk és a vonatkozó kartell-tilalmi és a tisztességes versenyt biztosító törvényeknek és előírásoknak megfelelően végezzük tevékenységünket.
- **Fenntarthatóság:** a működésünk és tevékenységünk során mindig szem előtt tartjuk a fenntarthatósági és környezeti szempontokat, emellett népszerűsítjük is a környezettudatos élet- és szemléletmódot.
- **Ügyfélközpontúság:** törekszünk, hogy megértsük és teljesítsük ügyfeleink jelenlegi és jövőbeni igényeit. Ennek érdekében folyamatos fejlesztésekkel törekszünk az ügyféligények minél magasabb színvonalú kiszolgálására.

- **Identitás védelme és megtorlás tilalma:** bizalmas és a megtorlás lehetőségétől mentes anonim folyamatokat alakítunk ki panaszok benyújtására.



Magatartási Kódex

A Magatartási Kódex meghatározza, hogy milyen magatartást várunk el a munkavállalóinktól és üzleti partnereinktől egy olyan támogató és eredményes munkakörnyezet biztosítása érdekében, amely megfelel az alapvető értékeinknek és meggyőződéseinknek. A munkavállalóknak iránymutatást nyújt, valamint támogatja őket abban, hogy megfelelően döntsenek és helyesen cselekedjenek, míg az üzleti partnerek vonatkozásában a Klub azon elvárásait tartalmazza, amelyeket a sikeres együttműködés érdekében a szerződéses kapcsolat során tanúsítandó magatartásként határoztunk meg.

Fenntartható fejlődési keretrendszer

A 2015 őszen elfogadott Fenntartható Fejlődési Keretrendszer és annak gerincét képező célrendszer végrehajtása, azaz a világ fejlődési pályájának fenntartható irányba állítása az ENSZ eddigi egyik legnagyobb vállalkozása. A keretrendszer alapjait a kiegyensúlyozott társadalmi fejlődés, a tartós gazdasági növekedés és a környezetvédelem képezik, amelyet 17 fejlődési cél rögzít.



A kitűzött célok 2030-ig történő megvalósításához indítja el az ENSZ a Cselekvés Évtizede (*Decade of Action*) kezdeményezést, hogy a Fenntartható Fejlődési Célokat mielőbb el tudjuk érni. A Cselekvés Évtizede kezdeményezés célja többek között az egyéni és kollektív, valamint helyi és globális szintű cselekvésre való ösztönzés és az ambiciózusabb fellépésre való törekvés a végrehajtás felgyorsítása érdekében.

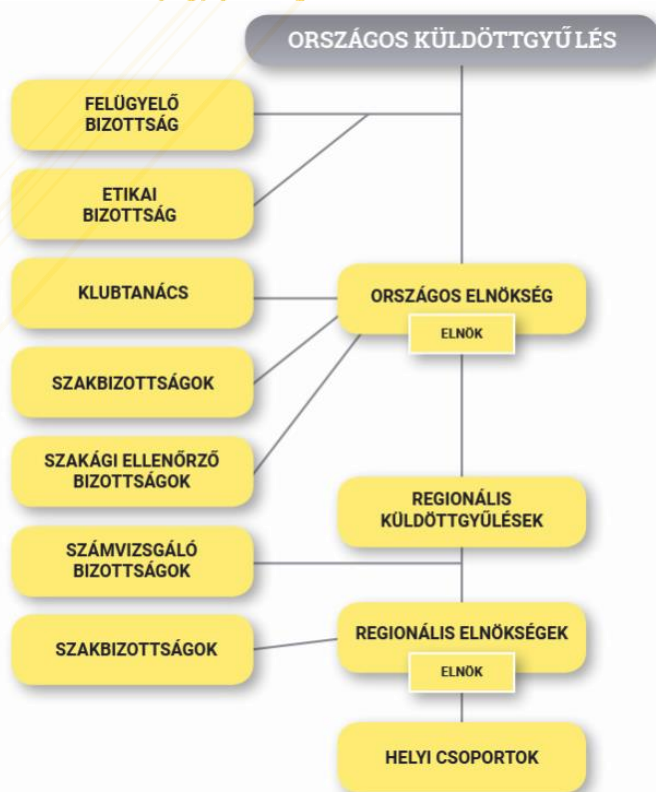
A Magyar Autóklub célja a fenntarthatósági irányelvei megfogalmazásával és az azok szerinti működésével, hogy hozzájáruljon az ENSZ által elfogadott Fenntartható Fejlődési Célok eléréséhez.

4. Irányítási struktúra

A Magyar Autóklub egyesületi formában működő jogi személy, szervezeti felépítése kettős: társadalmi és operatív szervezeti struktúrára oszlik meg.

A társadalmi szervezet lépcsőzetes felépítésű. A tagi kapcsolatok fenntartása és fejlesztése, egy térség társadalmi és más közéleti szervezeteivel való együttműködés javítása, a Klub országos célkitűzéseinek

megvalósítása, annak ellenőrzése és támogatása, valamint a csoportok működésének összehangolása érdekében – a Klub egységén belül – regionális szervezetek működnek, amelyek élén, legfőbb döntéshozó szervként a regionális küldöttgyűlések, míg ügyvezető szervként a regionális elnökségek állnak. A Klub legfelsőbb országos döntéshozó szerve az Országos Küldöttgyűlés, amely dönt a szervezet életét érintő legfontosabb kérdésekben. Az Országos Küldöttgyűlésen szavazati joggal a regionális küldöttgyűlésen megválasztott országos küldöttek és az Országos Elnökség tagjai rendelkeznek.

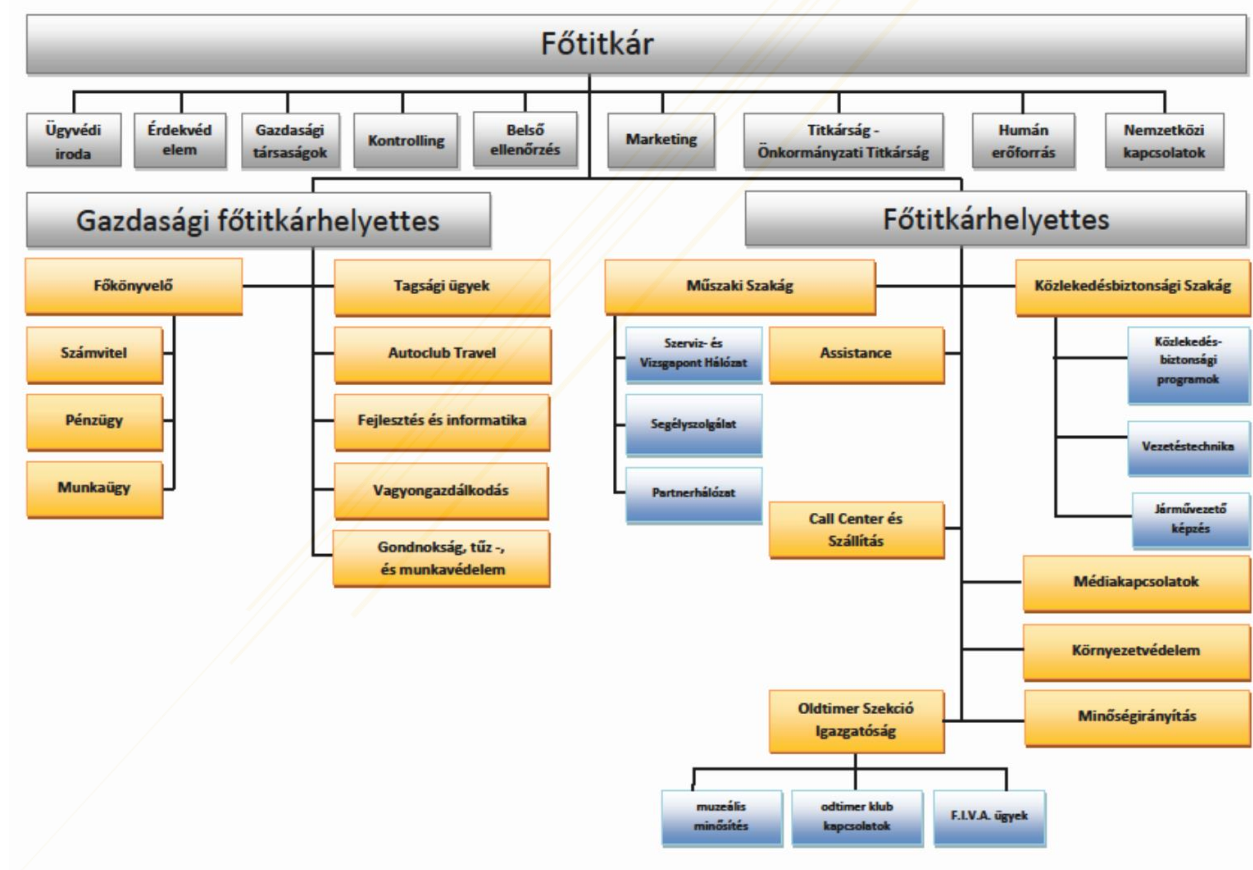


1. sz. ábra – Társadalmi szervezeti struktúra

Az ügyvezetés feladatkörében eljáró, országos hatáskörű egyesületi szerv az Országos Elnökség, míg a vezető tisztségviselők annak tagjai, akik munkáját különböző bizottságok segítik.

A Magyar Autóklub társadalmi szervezeti ábráját az 1. sz. ábra mutatja.

Az Alapszabály rendelkezéseinek megfelelően a Magyar Autóklub önálló képviselőjére jogosult a főtitkár, amely tisztséget betöltő személy vezető állású munkavállalóként, ügyvezetőként áll az országos hatáskörű döntés-előkészítő és végrehajtó, operatív szervezési, igazgatási és ügyviteli szervezetnek, a Főtitkárságnak az élén. A Főtitkárságnak a komplex, rendszeres, illetve stratégiai jelentőségű feladatok végrehajtására létrehozott szervezeti felépítését a 2. sz. ábra mutatja be. A szervezeti egységek hatásköre javaslattevő, döntés előkészítő és döntéshozó is lehet a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzítettek szerint.



2. sz. ábra – Operatív szervezeti struktúra



5. Érintetti kapcsolatok

5.1. Érintettek



Érintettek	Kapcsolattartás módja	Kapcsolattartás gyakorisága	Témák
Klubtagok	Hírlevél, honlapon és közösségi médiában közzététel	Folyamatos	A szervezetet érintő főbb változásokról, tevékenységekről, szolgáltatásokról tájékoztatás
Munkavállalók	Belső kommunikáció, vezetői látogatások	Folyamatos	Eljárásrendek, személyi változások, munkaügyi és munkavédelmi kérdések
Partnerek	Napi üzleti kapcsolat	Folyamatos	A szervezet működéséhez szükséges alapanyagok és szolgáltatások biztosítása, szerződések teljesítése
Hatóságok, döntéshozók	Kétoldalú és többoldalú egyeztetések, hatósági ellenőrzések, levelezés, események	Változó, szükség és igény szerint	Üzleti működés jogi keretei, egyedi hatósági ügyek, érdekképviselési egyeztetések
Vásárlók, ügyfelek	Honlap és közösségi média, kommunikációs kampányok, elégedettség-felmérések, rendezvények, egyéb események, levelezés	Rendszeres	Fogyasztói kérdések, tájékoztatások, panaszok kezelése
Média	Eseti megkeresések, kommunikációs kampányok, sajtóesemények, levelezés	Változó	A szervezet működésével, érdekképviselési tevékenységével kapcsolatban

3. sz. ábra – Érintetti csoportok

A Magyar Autóklub nagyszámú érintettel rendelkezik, amely már a tagsági bázisának nagyságából is következik. Mindemellett kiterjedt partneri kapcsolatokat tart fenn, illetve az állami, önkormányzati szervezetekkel is együttműködik az érdekképviselési tevékenysége kapcsán.

Érintettjeink körét üzleti és fenntarthatósági stratégiánkkal összhangban azonosítjuk, akikkel proaktív módon keressük a lehetőségeket arra, hogy bevonjuk őket a működésünkbe. Szervezetünk az érintetti kapcsolatokat az üzleti etika szabályainak megfelelően alakítja és teljesíti a kapcsolattartást érintő jogszabályi elvárásokat (pl. tájékoztatás, adatszolgáltatás, panaszkezelés, érdekképviselés).

A 3. sz. táblázatban foglaltuk össze azokat az érintetti csoportokat, akik irányába a Magyar Autóklub aktívan elkötelezett.

5.2. Szervezeti tagságok

A Magyar Autóklub több szervezetnek is a tagja, amely lehetőséget nyújt, hogy más szervezetekkel együttműködve dolgozza ki a fenntarthatóbb működési lehetőségeket.

Legjelentősebb tagságok:

- Federation Internationale de l'Automobile (FIA)
- ARC Europe SA Felügyelő Bizottság a tanácsadó testületének tagja, és több szakmai bizottságában képviselteti magát
- Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)
- Magyar Utazási Irodák Szövetsége (MUISZ)

A szervezeti tagságaink erősítéseként a Klubot, illetve képviselőjét 2021-ben az FIA számos vezető testületébe beválasztották, így a Közép- és Kelet-Európai Klubok Koordinációs Fóruma (COFO) elnökének a Magyar Autóklub főtitkára került megválasztásra. A COFO Elnöke I. Régiós alelnöki rangban mindenkor tagja a Régió 5 fős Elnökségének, valamint a Régió 19 fős Igazgatótanácsának is. További komoly siker, hogy 2021 decemberében az FIA Éves Közgyűlésén a főtitkár beválasztásra került az FIA Mobilitás Világtanácsába (WCAMT) is.



6. Fenntarthatóság a Magyar Autóklubnál

A Magyar Autóklub felismerve a fenntartható fejlődés jelentőségét és a tényt, hogy ez a jövő biztosításához alapvető fontosságú, elkötelezett, hogy működését, a társadalmi és az operatív szervezet irányítását, tevékenységeit ennek szellemében végezze.

Fenntartható az a fejlődés, amely a „jelen igényeinek kielégítése mellett nem fosztja meg a jövő generációit saját szükségleteik kielégítésének lehetőségétől.” A társadalom kulcsfontosságú erejeként minden szervezetnek fontos szerepe van abban, hogy ezt a célt elérjük.

Arra törekszünk, hogy fenntartható módon valósítsuk meg az alapcél szerinti működésünket, az azokat támogató gazdasági-vállalkozási tevékenységeinket, az innovációt és ily módon érjük el a teljesítményünket. Az emberek és a környezet a mobilitási szektor legfontosabb erőforrásai. Együtt dolgozunk a feddhetetlenség és a társadalmi és környezetvédelmi teljesítmény legmagasabb szintjének elérésén.

Az Egyesület Alapszabályában megfogalmazott alapértékek már évtizedek óta deklarálják: „A Klub a polgári értékek mentén, önkéntesen szerveződő civilszervezet, a felelősen közlekedő autós polgárok közössége. Támogatja az öngondoskodásra, a környezettudatos életvitelre, az előrelátó, felelős, a jövő tudatos tervezésére irányuló törekvéseket.” A Magyar Autóklub tevékenységében összehangoltan jutnak érvényre a társadalmi és a gazdasági jellemzők. Az egyesületi munka és a gazdálkodás kiegészíti egymást, de el is különül. Az egyesületi tevékenységre a testületi demokrácia, a gazdálkodásra a piac törvényei irányadók.

Az operatív működés során alkalmazott irányelvek egyértelműen leírják elvárásainkat az etika, a munkakörülmények, az emberi jogok és a környezetvédelmi szemléletű vezetés területén, melyek egyaránt vonatkoznak szállító partnereinkre és azok alvállalkozóira és partnereire is. A partnereinktől azt várjuk, hogy feleljenek meg ezeknek a követelményeknek, és érvényesítsék azokat saját partnereiknél is. Az irányelvek a társadalmi és környezeti felelősségvállalás alapelveire épülnek, melyek megfelelnek a helyi jogszabályoknak, nemzetközi elvárásoknak.



A fenntartható fejlődés mindenkit személyesen érint, és átszövi a szervezetünk teljes működését. Alapvető fontosságú, hogy olyan belső munkafolyamatokat alakítsunk ki és vezessünk be, amelyeken keresztül munkatársaink alkalmazzák a fenntarthatóság alapelveit. Célunk, hogy az Egyesületre vonatkozó fenntartható működési irányelveket a szervezeti kultúra szerves részeként ismerjék meg és sajátítsák el munkavállalóink.

6.1. Gazdasági teljesítmény

A Magyar Autóklub a 2021. évi gazdálkodását az Országos Elnökség által elfogadott költségvetésben foglaltak alapján kezdte meg. A költségvetés illeszkedett a Klub év elején aktualizált stratégiájához és megrajzolta azt az irányvonalat, amelynek mentén végeztük az időszak működését, tevékenységünk és szervezetünk fejlesztését. A stratégia megvalósításának keretei között számos kiemelt projekt határozta meg a gondolkodásunkat és az Autóklub 2021. évi működését.

A 2021. év meghatározó történésévé – a 2020. évhez hasonlóan – a koronavírus okozta világjárvány és annak Magyar Autóklubra és mindennapi életünkre gyakorolt hatássorozata vált. A koronavírus járvány miatti nemzetközi és hazai intézkedések következtében szakágaink, szakterületeink tevékenységei 2021-ben is beszűkültek. Az Egyesület a 2021-es évet a negatív külső körülmények ellenére, fegyelmezett gazdálkodásának köszönhetően a tervet és a 2020-as ténnyel is meghaladó eredménnyel zárta. Az év folyamán folytatódó koronavírus járvány, az azzal együtt járó lezárások és megváltozott körülmények komoly újratervezési igényt, valamint a gyors reagálás és alkalmazkodás szükségességét hozták a mindennapjainkba. Egyesületünk sikerrel vette ezeket az akadályokat, a nehezített környezet ellenére is folytatta a célként kitűzött feladatok elérését.



Tovább erősödtek a munkaerő piacon korábban elindult folyamatok, jelentős bérnyomás alakult ki a piacon, és a Magyar Autóklub számára komoly kihívást jelentett nem csak a képzett szakemberek elérése és felvétele, hanem a már nálunk dolgozók megtartása is. 2021. év során elkezdünk a szervezet racionalizálásának nem könnyű feladatát, de hiszünk abban, hogy a megtett lépések a szervezet hatékony működésének irányába vezetnek.

Egyesületünk gazdálkodása változatlanul stabil, kiegyensúlyozott és transzparens volt. Stratégiai célkitűzéseink megvalósításában tovább haladtunk előre és komoly anyagi és humán erőforrás igényes beruházásokat, fejlesztési projekteket indítottunk el, és a tervezett ütemezésben valósítottuk meg, egyre növekvő gazdasági kockázatok mellett. A kialakult rendkívüli helyzetet lehetőségként kezeltük, és megpróbáltuk a felszabaduló időt a rendszer fejlesztésére, a folyamatok javítására és a jövő építésére használni.

A Magyar Autóklub üzleti eredményeit az Éves Jelentés mutatja be részletesen.

6.2. Fejlesztések a szolgáltatások javítása érdekében

A folyamatos technikai fejlődés, a mobilitás keretében egyre növekvő mértékben megmutatkozó, az automatizmus irányába mutató fejlesztési igények a Magyar Autóklub tevékenységeit is jelentősen érintették a 2021. évben, amely igények kielégítése érdekében számos területen hajtottunk végre hatékonyságnövelő intézkedéseket és a szolgáltatások minőségének javítását célzó beruházásokat. A fejlesztések másik csoportját a jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés alkotta.

Az informatikai fejlesztések megvalósulását és a gazdaságos informatikai működés elérését a 2021 januárjában átalakított és újra strukturált Fejlesztés és informatika szakterület segítette, illetve segíti.



Akadálymentesítés

A vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a korábbi évben megkezdett akadálymentesítés és mozgássérült mosdók kialakítása a 2021. évben is ütemterv szerint folyamatos volt a szervizpontjainkon.



Vizsgasorok fejlesztése

A hatósági vizsgáztatás kitolódott, 2023. januártól alkalmazandó jogszabályi változásoknak való teljes megfelelés garázsipari berendezés beszerzési, átalakítási, informatikai és ingatlanfejlesztési szükséglettel jár. A közelmúlt legnagyobb pénzügyi erőforrását igénylő fejlesztés 2021-ben 21 vizsgapontonál folytatódott, a tervezett költségkeretet betartva, így év végére 33 vizsgasorunk felelt meg a követelményeknek.



SPARX projekt

A 2020-as évben elindítottuk az assistance szakterületet érintő ARC SPARX projektet, amely lehetővé teszi a csatlakozást az ARC Europe által kialakított nemzetközi szoftverkörnyezethez. 2021. március 17-én elindult az ARC SPARX projekt első fázisa, melynek segítségével biztosítani tudjuk az azonnali adatszolgáltatást a nemzetközi partnereink felé. 2021 végére a projekt második fázisának fejlesztése is elkészült, melybe az egyes társklubok bekapcsolása folyamatosan zajlik.



Szervizprogram projekt

A Szervizprogram tervezett bevezetését a 2020. évben el kellett halasztanunk, tekintettel arra, hogy a jogszabályi megfelelések és a nemzetközi elvárások miatti informatikai, folyamati fejlesztési és tesztelési feladataink mellett a kollégáink

leterheltsége a folytatást nem tette lehetővé. A 2021. évben a fejlesztési munkák folytatódtak, amelyek a 2022. évre is átnyúlnak.



Információbiztonsági projekt

2020. utolsó harmadában két, nemzetközi auditvizsgálatot indított az ARC Europe. Mind a GDPR, mind az információbiztonsági auditot a Magyar Autóklub sikeresen zárta, az információbiztonsági audit eredménye és elvárásai alapján azonban újabb belső projekt indult az információbiztonsági célkitűzések megvalósítása érdekében, amelynek eredményéről folyamatos egyeztetési és beszámolási kötelezettségünk van az ARC Europe felé. A 2021. évben a projekt ütemezetten haladt tovább.



Digitális Esetkiosztó Rendszer

A manuális munkavégzés kiváltására 2021. III. negyedévében nagyszabású projekt indult a Magyar Autóklub Assistance szakterületét érintően a digitális esetkiosztás megvalósulása érdekében, amely projekt az év végén tesztüzemmódban elindult. Az éles indulást követően a projekt továbblépéseként az esetkiosztó rendszer funkcióinak bővítését tervezzük.



6.3. Minőségmenedzsment

A Magyar Autóklub a minőségmérések egy részét a jogszabályi vagy nemzetközi elvárások teljesítése érdekében végzi, másik részében pedig az ügyfél szemszögéből vizsgálja a szolgáltatás nyújtásának minőségét, esetenként anonim módon, elégedettség-felmérés keretében. A 2021-ben végzett méréseket az alábbiakban mutatjuk be.



Várakozási idő (CallCenter hívások)

A beérkezett hívások 85,5%-a 20 másodpercen belül felvételre kerültek.



Sikeres helyszíni beavatkozások

A segélyszolgálati tevékenység során 15 016 kiszállásra került sor, melyek közül a javítások 80,3%-ban voltak sikeresek.



Egy adott szolgáltatás igénybevétele után vevőelégedettségi kérdőívet töltenek ki az ügyfeleink, tagság megszűnésekor pedig a tagságot értékelik. 2021-ban 1332 visszajelzés érkezett az igénybe vett szolgáltatás értékelésével kapcsolatban. A válaszadók közel 90%-a nagyon elégedett volt az igénybe vett szolgáltatással, a kiszolgálás minőségével és a munkatársaink kommunikációjával. 85,9%-uk mindenképpen ajánlaná a Magyar Autóklub szolgáltatásait barátainak, ismerőseinek, kollégáinak.



6.4. Adatvédelem

Az Általános Adatvédelmi Rendeletnek¹(GDPR) megfelelően a személyes adatok védelmére a 2021. évben is nagy hangsúlyt fektettünk. Az adatkezelésünkben közreműködő partnereinktől is megköveteljük a személyes adatok védelmét, az erre kialakított szerződésmintáinkat alkalmazzuk.

Az adatkezelési tájékoztatóinkat folyamatosan frissítjük, 2021-ben is felülvizsgálatra kerültek, hogy azokat a működésben bekövetkező változásokhoz igazíthassuk. A tájékoztatók továbbra is elérhetők papíralapon az ügyfélszolgálati helyeken és elektronikusan szervezetünk honlapján.

A Magyar Autóklub az adatvédelmi szempontoknak a teljes szervezeti folyamatokban való jelenlétének biztosítása és érvényesülése érdekében adatvédelmi tisztviselőt is foglalkoztat, aki a Gazdasági Főtitkárhelyettesnek jelent.



Adatvédelmi oktatás

A Magyar Autóklub szerteágazó tevékenységével együtt járó széles körű adatkezelési műveletek megkövetelik, hogy a személyes adatok kezelésének követelményeit az azokat alkalmazó munkavállalók körében visszatérően tudatosítsuk. Az érintettek adatainak a védelmének kulcsa ugyanis, hogy az adatokkal dolgozók tudatosan figyeljenek az adatvédelmi szempontokra, előírásokra.

Minden évben, így 2021-ben is a Magyar Autóklub valamennyi munkavállalója adatvédelmi oktatásban részesült és az oktatás anyagából vizsgát tett. Az oktatási anyagot a tavalyi évhez hasonlóan e-learning formájában juttattuk el minden munkavállalóhoz, amelynek a megismerését követően elektronikus formában kellett a kérdéssorra válaszolniuk. A tesztkérdéssor kiértékelése alapján a hibák egy-egy

¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

kérdéscsoportra vonatkoztak, melyek a következő oktatás során kiemelt figyelmet fognak kapni. A teszten maximálisan 45 pont volt elérhető, az átlag pontszám 33,42 pont lett.



Adatvédelmi incidensek

Adatvédelmi incidensektől a 2021. évben sem volt mentes a Klub, ugyanakkor azok száma több mint felére csökkent a megelőző évvel összehasonlítva. A 2021. évben a Magyar Autóklubnál összesen 4 db adatvédelmi incidens történt, amelyek jellemzően ügyintézői téves adatrögzítésre, illetve adminisztrációs hibára vezethetők vissza és 1-2 főt érintettek. Megállapítható, hogy olyan adatvédelmi incidens nem következett be, amely a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) felé a GDPR 33. cikkével összhangban történő bejelentési kötelezettséggel járt volna.

A Magyar Autóklubbal szemben – a korábbi évekhez hasonlóan – 2021-ben sem került sor adatvédelmi közigazgatási bírság kiszabására.

6.5. Felelős marketing-kommunikáció

A Magyar Autóklub széleskörű szolgáltatási palettájára, ügyfélkörére, továbbá érdekképviselési tevékenységére tekintettel működése során meghatározó szerepet játszik a médiával való kapcsolat, valamint a klubtagokkal, ügyfelekkel folytatott kommunikáció.

Fenntartható működésünk szempontjából kiemelkedően fontosnak tartjuk, hogy marketing tevékenységünk hatékony legyen, ugyanakkor felelős módon végezzük azt. Mindig arra törekszünk, hogy kiegyensúlyozott, valós és világos információkat adjunk szolgáltatásainkról, miközben figyelünk arra, hogy hirdetéseink és promócióink milyen célcsoportnak és milyen üzeneteket közvetítenek.

6.5.1. A közlekedésbiztonság fokozása, a közlekedési kultúra javítása hazánkban

A Fékezd Magad Alapítvány megbízásából folytattuk azt a tudatformálást, melyet már a 2020-as évben megkezdtünk. Akkor három olyan közlekedésbiztonsági videót mutattunk be, mely a mikromobilitási eszközök megfelelő használatára és veszélyeire hívta fel a figyelmet. Továbbá *KRESZ mesék* címmel egy olyan rajz- és meseíró pályázatot is indítottunk, melynek célja olyan izgalmas történetek alkotása volt, amelyeken keresztül a gyerekek megtanulhatják a biztonságos közlekedés alapjait, és ezáltal csökkenthető a közlekedési balesetek száma körükben. A beérkezett pályaművekből kiadásra került egy mesekönyv, melyet 2021-ben is igyekeztünk minél több kisiskoláshoz eljuttatni.

„Együtt az úton” Biztonságban!



A nyár folyamán a Rákosmenti Életfa Humán Segítő Szolgálat Család- és Gyermekegészségügyi Központ délutáni klubfoglalkozásait támogattuk ezzel a közlekedésbiztonsági tanulságos történeteket tartalmazó Klub Kapitány kiadvánnyal.

A Fékezd Magad Alapítvány megbízásából a 2021. évben az „Együtt az úton” Biztonságban! elnevezésű projekt keretében az Autóklub számos kampánnyal igyekezett hatékonyabbá, biztonságosabbá és nem utolsósorban békésebbé tenni a hazai közlekedést. Az „Együtt az úton” Biztonságban projekt célja, hogy felhívja a közlekedők figyelmét arra, hogy a közlekedési eszközöket mintegy körforgásban használjuk. Van, hogy autózunk, máskor pedig kerékpárra ülünk vagy gyalogosan indulunk útnak. A különböző közlekedési eszközök sajátosságaiból adódóan érdekellentétek, feszültségek alakulhatnak ki,

melyek hétköznapi normákon túllépő magatartási formákat generálhatnak. A célunk eléréséhez elengedhetetlen, hogy megismerjük a forgalom szereplőit, valamint feltérképezzük a véleményüket és problémáikat, ezért 2021 őszén átfogó kérdőívet állítottunk össze számukra. Közel 2500 válaszadó közlekedési szokásait ismertük meg, különös tekintettel azokra a szituációkra, amelyek az adott közlekedőt kimotoztatják a türelmi komfortzónájából.

2021-ben a Magyar Autóklub az Alapítvány megbízásából képviseltette magát a nyár végi Hungaroring Classic Oldtimer kiállításon, valamint a szeptemberi Ifjúsági Sajtófesztiválon is. A rendezvények során a fenti üzenetet igyekeztünk tudatosítani a látogatókban, emellett felhívtuk a figyelmüket arra, hogy az egymás iránti tolerancia a közlekedésben is elengedhetetlen.

6.5.2. Együtt a nemzetközi sikerekért

Az FIA Global Grant 2021 nemzetközi pályázat keretében létrehoztuk a *Streets for Life - Őrizd az életet az utakon!* kampányt, melynek az volt a célja, hogy felhívja a politikai szakemberek, döntéshozók, illetve minden közlekedő figyelmét arra, hogy a sérüléssel közúti balesetekben kulcstényező a nem megfelelően megválasztott sebesség. A kampányt a kisgyermekes veszélyeztetése köré építettük, így érzelmileg, illetve a személyes érintettség okán próbáltunk hatni mind a döntéshozókra, illetve a közlekedőkre, felhívva a figyelmet arra, hogy a megfelelően megválasztott sebesség sok esetben életet menthet.



A Magyar Autóklub is csatlakozott az FIA 2021-es közlekedésbiztonsági kampányához, amely a személyi mobilitási eszközökre koncentrált, és egy rövid animált videóban hívta fel a figyelmet az út biztonságos megosztásának fontosságára, hangsúlyozva azt, hogy az elektromos mikromobilitási eszközök használói nem mindig ismerik a közlekedési szabályokat vagy nem ismerik fel a kockázatot, amelyek veszélyes közlekedési helyzetekhez vagy közúti balesetekhez vezethetnek.

6.5.3. Kampány a környezetvédelem érdekében

2021 őszén arra bízattuk klubtagjainkat és ügyfeleinket, hogy vegyenek részt Magyarország Kormányának online társadalmi párbeszédében és mondják el véleményüket a zöld ügyek kérdésében.



7. Felelősség a környezetért



Alapelvünk a környezetért vállalt felelősség terén a proaktív megközelítés támogatása a környezet védelméért, a természeti erőforrások megőrzéséért és a termékek és a szolgáltatások környezeti lábnyomának mérsékléséért.



A közlekedési ágazat az egyik jelentős, környezetre ártalmas anyagok kibocsátójaként jelenik meg, figyelemmel a gépjárművek üzemeltetéséből eredő szén-dioxid kibocsátásra, valamint a gépjárműfenntartó tevékenység végzésével együtt járó veszélyes anyagok keletkezésére.



Felelős gazdasági szereplőként fontosnak tartjuk, hogy kezeljük a működésünkben származó környezeti kockázatokat és számos különböző területen pozitívan járulunk hozzá környezetünk és természeti erőforrásaink védelméhez.



Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy saját működésünk környezeti hatásait minimalizáljuk. Az energiahatékonyság javítása, az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése, a felelős vízgazdálkodás, a szelektív hulladékgyűjtés támogatása mind-mind hozzájárul a fenntarthatóbb környezet megteremtéséhez.



Mindemellett a munkatársainktól is elvárjuk, hogy munkavégzésük során óvják a környezetet, ügyeljenek az erőforrások takarékos felhasználására és a megfelelő hulladékkezelésre. Belső hírleveleinkben többször kértük kollégáink javaslatait a környezetbarát irodai környezet megteremtésére. Az ötletek megvalósításának első lépése a PET palackos ásványvizek beszerzésének megszüntetése, helyette kancsók, többször használatos palackok, kulacsok használatának bevezetése volt.

7.1. Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem

Szervezetünk energiaigénye az épületek, illetve a szolgáltatásokhoz kapcsolódó gépjárműhasználatból fakad.

Az átlagos üzemanyagfogyasztásra, illetve az épületeknél jelentkező gáz- és villamosenergia-fogyasztás tekintetében határoztuk meg a Klub energiafelhasználásra vonatkozó céljait, amelyeket részben sikerült teljesítenünk.

Kitűzött célok 2021-re	Célérték	Eredmény	Teljesülés
Átlagos üzemanyagfogyasztás	88 000 l	84 000 l	95,4 %
Villamosenergia fogyasztás	819 506 kWh	841 250 kWh	102,7%
Földgázfogyasztás	221 307 m ³	298 594 m ³	134,9%



Fejlesztések

Telephelyek korszerűsítése: Az egyes épületberuházások során folyamatosan törekszünk az egyes telephelyeink hatékonyságának növelése mellett a vonatkozó jogszabályi előírások, ügyféligények, illetve az energiafelhasználás csökkentési céljaink érvényesítésére. 2021-ben világítás-korszerűsítésre, fűtéskorszerűsítésre is sor került, de egyes telephelyeinken a beruházás a víz- és csatornarendszer felújítását is jelentette.

Karbantartás: Az Autóklub a rendszeres karbantartással kiemelt hangsúlyt helyez létesítményei, eszközei állapotának megőrzésére és azok hosszú élettartamának biztosítására.

Megújulóenergia-használat: Folyamatosan keressük azokat a műszaki megoldásokat, amelyekkel a megújuló energia használatát biztosíthatjuk létesítményeinknél. A Székházban a megépülésétől, 2011. évtől kezdve geotermikus energiát használunk, amelyet a 2018. évtől zárt rendszerűvé alakítottunk át. Emellett a napenergia felhasználásának lehetőségét is vizsgáljuk.



Gépjárművek

A segélyszolgálati feladatokat 44 saját járműből álló flottánk révén látjuk el, amelyből 42 hagyományos üzemanyagmeghajtású kistehergépkocsi, 2 pedig elektromos autó. 2021-ben több mint 1.120.000 km-t tettek meg a hagyományos üzemanyaggal működő járműveink, összesen 84.000 liter üzemanyagot felhasználva. A megtett kilométerek száma 19%-kal nőtt az előző évhez képest, míg az üzemanyag-fogyasztás 14%-kal emelkedett, amely növekedések a COVID-19 járvány tavaszi-nyári időszakban történt enyhüléséből fakadó korlátozás-feloldások következtében megnövekedett gépjárműhasználattal függnek össze.

2017-ben beszerzésre került 2 db Nissan Meon típusú elektromos jármű, amelyekkel Budapesten és környékén segélyszolgálati feladatokat látunk el, és amelyek a 2021. évben közel 16.000 km-t tettek meg, 10,7%-kal többet, mint a 2020. évben.

A fentiek mellett a Magyar Autóklub rendelkezik flotta személygépkocsikkal, amelyeket nem a szolgáltatási feladatai ellátásához, hanem a kollégák mindennapi munkavégzéséhez használnak. A 20 járműből álló flottánk 60%-a benzinüzemű. A személyautók futásteljesítménye 2021-ben közel 425 ezer km volt.



Kerékpárosbarát munkahely

A Magyar Autóklub székháza több éve kerékpárosbarát munkahelyként működik, amelyet kerékpárral könnyen meg lehet közelíteni, biztonságos tároló áll rendelkezésre a kerékpárok elhelyezésére, illetve tisztálkodási lehetőség is biztosított.



A Magyar Autóklub, mint a közlekedési terület meghatározó szereplője felelősséget érez nem csak a saját alkalmazottai gépjárműhasználatára, hanem valamennyi gépjárművel közlekedő között törekszik népszerűsíteni a környezettudatos vezetést. Ennek keretében a vezetéstechnikai szolgáltatási palettája között ECO-Driving tréninget is nyújt, amely a gazdaságos és környezettudatos vezetésre oktatásként egy olyan új vezetési kultúrát képvisel, amely teljes mértékben kihasználja a fejlett járműtechnológiákat a környezetterhelés csökkentése érdekében. A tréning során elsajátítottak által jelentős üzemanyag megtakarítás érhető el. A szolgáltatásunk bárki számára elérhető, célunk, hogy minél szélesebb körhöz eljusson, ezáltal minél többen sajátíthassák el a környezettudatos vezetés gyakorlatát.

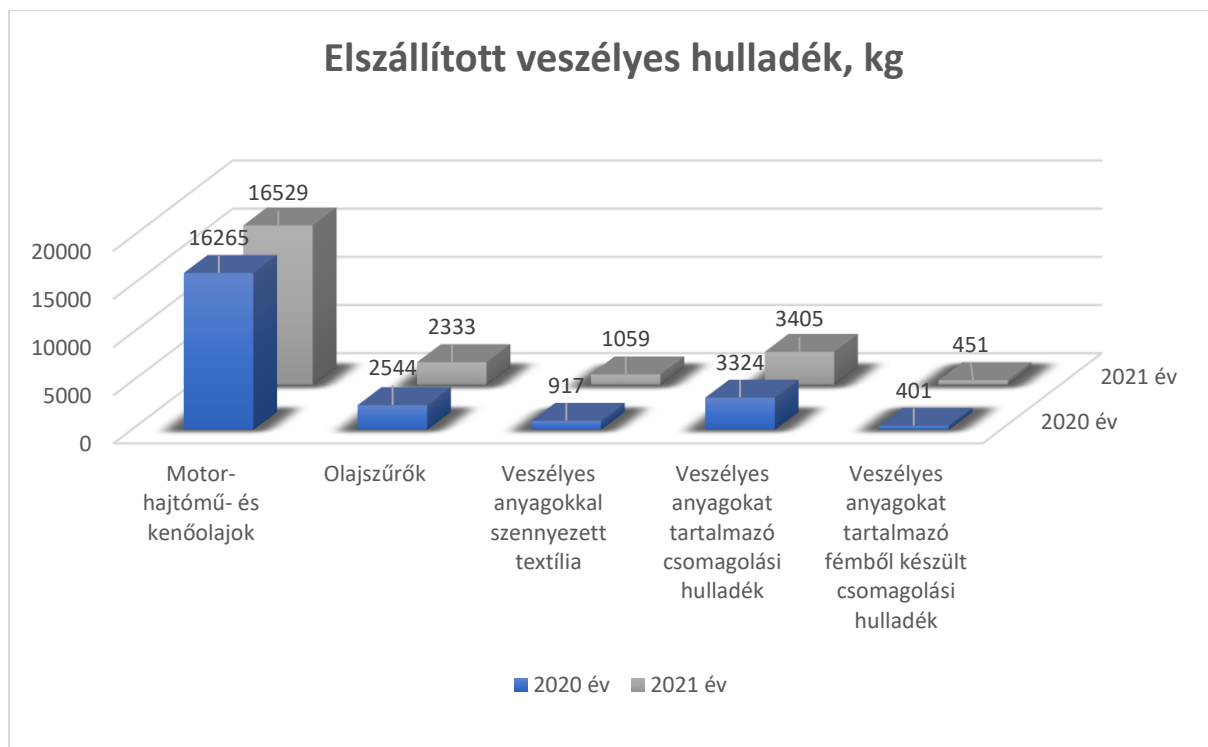
7.2. Hulladékgazdálkodás

Törekvésünk és valamennyi munkatársunk felé megfogalmazott elvárásunk, hogy tevékenységünk során a lehető legkevesebb hulladék keletkezzen, illetve az újbóli felhasználást és újrahasznosítást ösztönözzük. Szennyvíz tekintetében a Magyar Autóklubnál nagyrészt kommunális szennyvíz keletkezik, célunk, hogy a közcsatornába ne kerüljön előkezelés nélkül hulladék vagy szennyezőanyag. A digitalizációt kihasználva célunk továbbá, hogy a tevékenységünk ellátása során csökkentsük a keletkező papírhulladék mennyiségét.

Veszélyes hulladék: A felelős vegyianyag-gazdálkodás jegyében, a törvényi szabályozásnak is megfelelően a veszélyes anyagok gyűjtése szelektíven történik, melyről minden év végén egy összesítő táblázattal az Autóklub az illetékes hatóság felé történő lejelentését megteszi, ezzel is gondoskodva a környezetünk védelméről. Az általunk használt tisztítószer (kézi, padló mosók, fertőtlenítők) mind környezetbarát forrásból származó szerek. Célunk egy körültekintő és mindenre kiterjedő veszélyes hulladékkezelés megvalósítása.

Mindemellett a 2021. évben az Országos Segélyszolgálat 1.188 db akkumulátort forgalmazott, amely során képződött hulladék akkumulátorokat összegyűjtöttük és szakszerűen átadtuk a hulladékfeldolgozónak.

2021-ben a korábbi években felhalmozott 15 m³ informatikai és elektromos hulladék beazonosítása, összegyűjtése és elszállítása is megtörtént.



Nem veszélyes hulladék: Nagy hangsúlyt fektetünk a nem veszélyes hulladékok gyűjtése során is az elkülönített gyűjtésre, és annak a munkavállalókban való tudatosítására. Szelektíven gyűjtjük a személyes vagy üzleti adatokat nem tartalmazó papír hulladékokat, illetve a műanyag hulladékokat (pl. PET palack, egyéb műanyag csomagolási hulladék). Az adat- és titokvédelmi előírások betartása mellett, és ennek érdekében külön rendszerben, de szintén szelektíven gyűjtjük a személyes vagy üzleti adatot tartalmazó papírhulladékot, és azok megsemmisítéséről is külön gondoskodunk.

A kor követelményeinek megfelelően folyamatosan törekszünk a papírfelhasználás csökkentésére, így többek között az elektronikus levelezést és kapcsolattartást előtérbe helyezzük, valamint a klubtagjainkkal történő kommunikáció során is a tagsági értesítések már elsődlegesen elektronikusan kerülnek megküldésre. Csekkbefizetés helyett népszerűsítjük továbbá a bankkártyás fizetést, az utalást és a csoportos beszédési megbízás lehetőségét. Plasztik klubtagsági kártya már csak az új belépések, illetve a bejelentett kártyapótlási igények esetén készül, jövőbeli tervünk a plasztik tagsági kártya virtuális kiváltása.

Távlati céljaink között szerepel, hogy a papírfelhasználás további visszafogása érdekében az ügyfélterekbe tableteket helyezünk ki, amelyet használva az ügyfelek nyilatkozatai egyszerűbb formában kerülhetnek begyűjtésre, és azok elektronikus archiválása automatikusan megtörténhet. Ehhez hasonlóan az elektronikus számlázás használatát is szélesebb körben kívánjuk elterjeszteni.



Szemléletformálás: A környezettudatos magatartás népszerűsítése érdekében kollégáink folyamatos képzésen vesznek részt, mely során elsajátíthatják a jövőért való tudatos gondolkodást, továbbá elrendeltük a gazdaságos, kétoldalas nyomtatást minden szervezeti egységnél. Munkatársainktól e-mailben is várjuk azokat az ötleteket, amelyek a Klub energiahatékonyságát, vagy környezetkímélőbb hulladékgazdálkodását segítik elő.



8. Felelősen a munkavállalókért



Egyesületünk hosszú távú sikere kulcsának a munkatársakat tekintjük, tevékenységünkben adódóan az alkalmazottak megfelelő létszáma és felkészültsége alapvető fontosságú a szolgáltatásaink zavartalan nyújtása szempontjából, így kifejezetten fontos számunkra munkatársaink véleménye és elismerése. Munkavállalóink elégedettsége, folyamatos fejlődése, biztonsága alapozzák meg azt a kiváló teljesítményt, ami nem csak nekünk, de partnereink és klubtagjaink, ügyfeleink számára is értéket szolgáltat.



A munkaerőhiány előreláthatólag a következő években is meghatározó, általános kihívást fog jelenteni a hazai munkaerőpiacon, melyre tekintettel célunk az ebből, illetve a fluktuációból adódó kockázatok csökkentése. Ehhez kapcsolódóan elsődleges a munkaerő bevonása és megtartása. A segélyszolgálati területen jelentkező, az alkalmazottak magas átlagéletkorából adódó kockázatok kezelése érdekében törekszünk az utánpótlás és a lojalitás erősítésére. A munkavédelem kapcsán célunk a biztonságos munkahelyi környezet megteremtése, csökkentve a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések kockázatát.

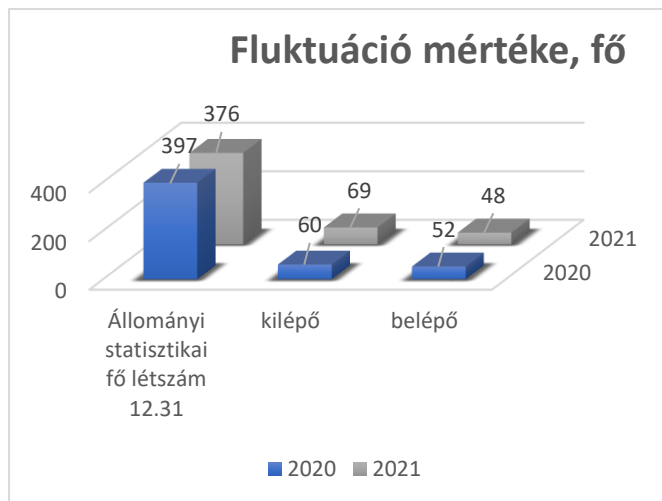
A teljesítményközpontú kultúra erősítése érdekében folyamatosan fejlesztjük teljesítménymenedzsment rendszerünket. Egyre hangsúlyosabbá tesszük a teljesítmény szemléletet, ösztönzőinkben a javuló minőségi mutatókat és a magasabb bevételeket díjazzuk, de ezek mellett megjelenik a munkaerő megtartás is, mint cél.

8.1. Fluktuáció, új belépők és megtartás

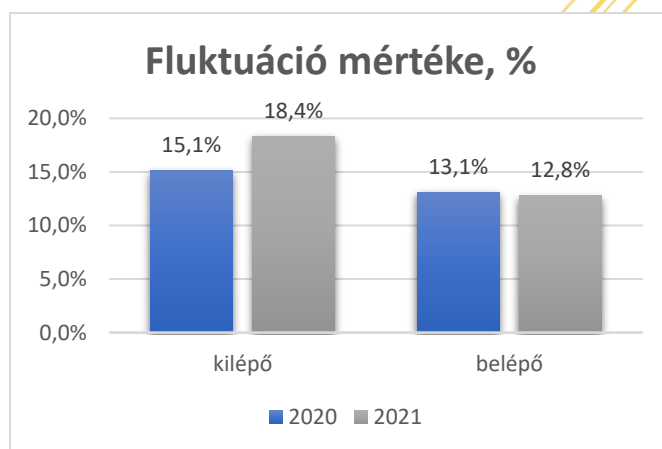
A Magyar Autóklubnak – mint sok más munkáltatónak – egyik jelentős feladata a fluktuáció csökkentése. A szervezetünkben a fluktuáció oka egyrészt az egyesületi szervezeti formával együtt járó, a piaci benchmark alatti átlagkeresetek, másrészt az egyes munkakörökben jelentős problémát okozó – főleg a műszaki szolgáltatások esetében – más, környékbeli cégek elszívó hatása. A fluktuáció miatt kialakuló létszámhiány enyhítése érdekében nemcsak a munkaerő bevonása, hanem a több éves munkaviszonnyal rendelkező munkatársak megtartása is kiemelt feladat.

A fluktuáció alakulását folyamatosan figyelemmel kísérjük, a csökkentése érdekében a körülményeket és lehetőségeket figyelembe véve alakítjuk intézkedéseinket.

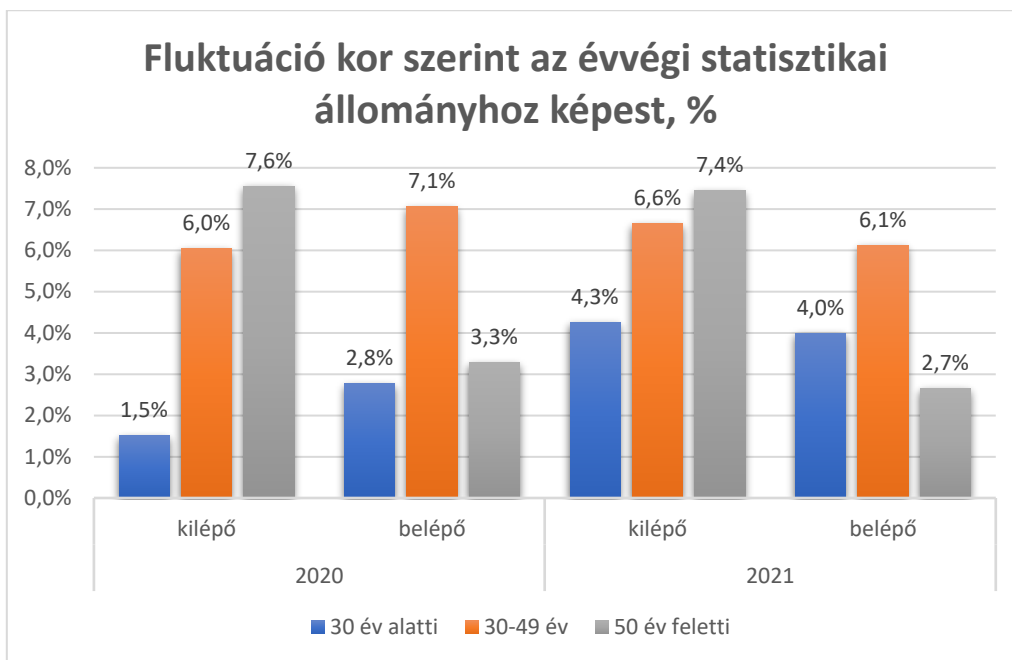
A helyenként magas fluktuáció mellett jelentős kihívás a munkaerő-utánpótlás biztosítása: az alkalmazottak átlag életkora magas; a megfelelő szaktudással, képzettséggel rendelkező jelentkezők hiánya miatt korlátozott az új munkatársak felvétele; a fiatalok bevonása és hosszú távú megtartása, motiválása a korábbiakhoz képest más módszereket kíván; a szakképzettséggel nem rendelkező új munkaerő betanítása/ betanulása erőforrásigényes folyamat.



A probléma kezelésére szakmai gyakorlati helyként több telephelyünkön foglalkoztatunk szakképzésben résztvevő tanulókat, a nyugdíjasok visszafoglalkoztatása is megtörténik, illetve bérfejlesztéssel, ösztönzési rendszer kialakításával is törekszünk a munkavállalók megtartására, így például megkezdjük az országos segélyszolgálatnál egy motiválóbbr és a tényleges teljesítményt díjazó bérezési rendszer kidolgozását.



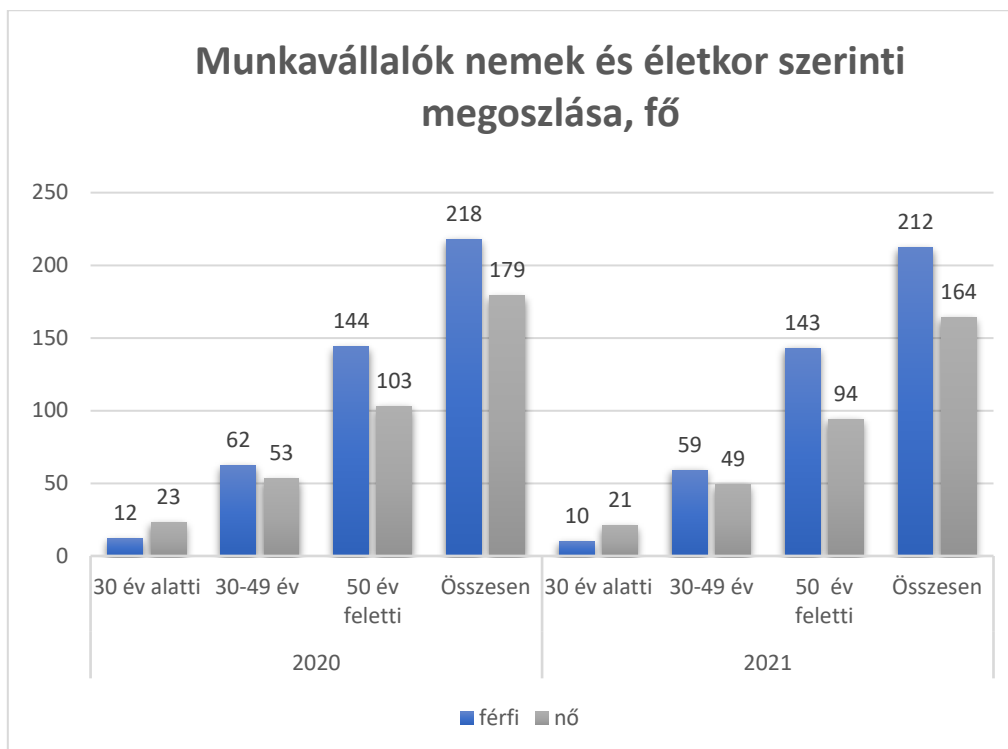
Szakmai gyakorlati helyként célunk a lojális és motivált, ugyanakkor szakmailag felkészült munkatársak utánpótlásának biztosítása, akik tanulmányaik során megszerzik azokat a gyakorlati ismereteket, melyeket később szervezetünknel is tudnak alkalmazni. A tanulók részére – összhangban a törvényi előírásokkal – díjazást és étkezési hozzájárulást, valamint munkaruhát, egyéni védőfelszerelést (védőruha) biztosítunk.



8.2. Emberi jogok és esélyegyenlőség

Működésünk során nap mint nap különböző társadalmi és kulturális háttérrel rendelkező érintettekkel kerülünk kapcsolatba. Alapvető értékünknek tekintjük, hogy minden esetben maradéktalanul tiszteletben tartjuk az emberi jogokat, a sokszínűség és az esélyegyenlőség elveit. Mindezeket nem csak munkáltatóként a saját működésünkben, de üzleti partnereinktől is elvárjuk, illetve képviseljük.





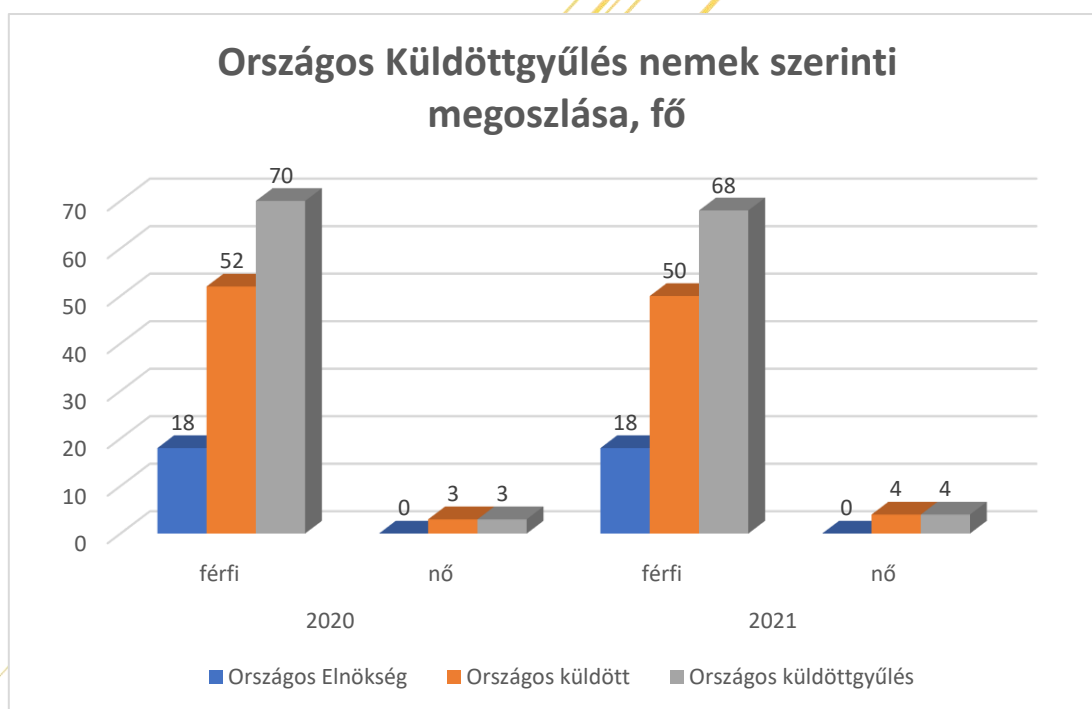
A Magyar Autóklub Magatartási Kódexe meghatározza, hogy milyen magatartást vár el a munkavállalóitól és üzleti partnereitől egy olyan támogató és eredményes munkakörnyezet biztosítása érdekében, amely megfelel az alapvető értékeinknek és meggyőződésünknek.



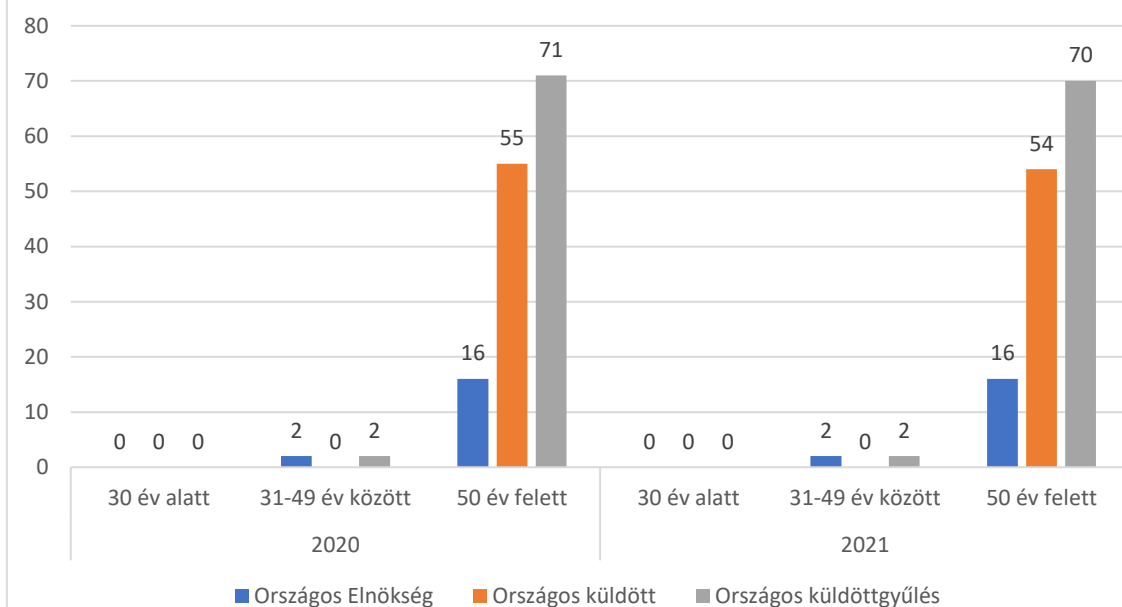
Minden munkavállalónk ugyanarra a tiszteletre és megbecsülésre jogosult, és előmenetelét semmilyen, a teljesítménnyel nem összefüggő körülmény nem befolyásolhatja. Zéró toleranciát hirdetünk a faji, vallási, nemi, szexuális orientációt érintő vagy egyéb megkülönböztetések ellen, és minden ilyen jellegű gyanút etikai eljárásrendünknek megfelelően teljeskörűen kivizsgálunk.



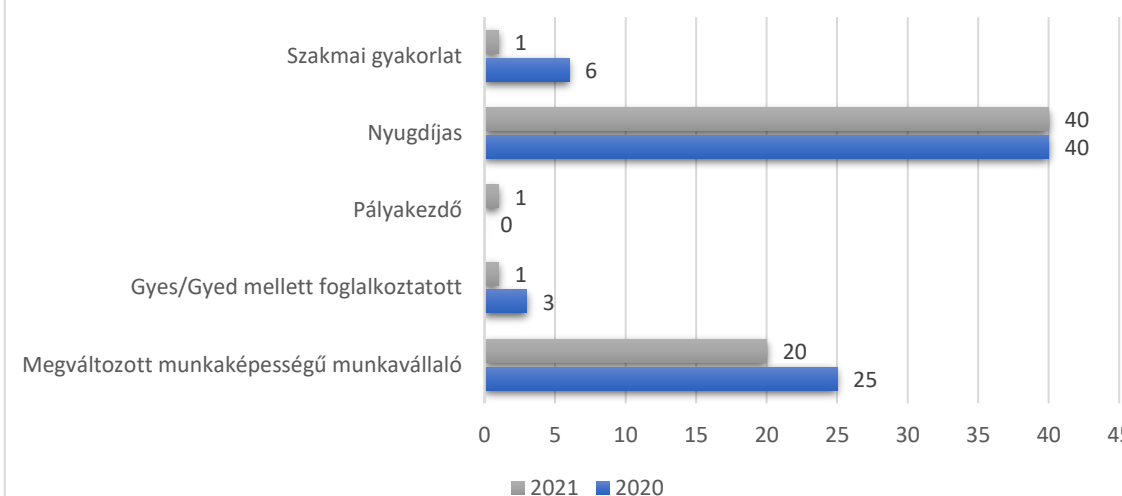
Üzleti partnereinkkel szemben is megköveteljük az etikus működést. Minden üzleti partnerünknek el kell fogadnia a Magatartási Kódexünket, amely előírja többek között az emberi jogok és a munkavállalói jogok tiszteletben tartását, valamint diszkrimináció tilalmát.



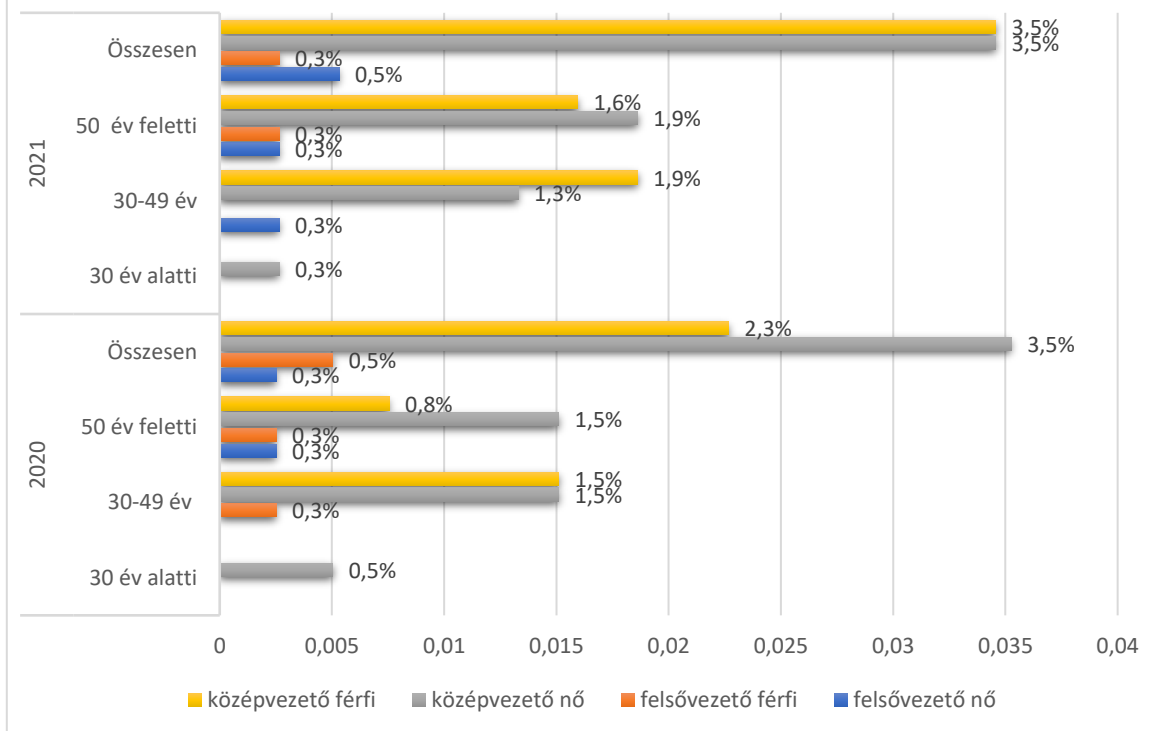
Országos Küldöttgyűlés életkor szerinti megoszlása, fő



Atipikus foglalkoztatás, fő



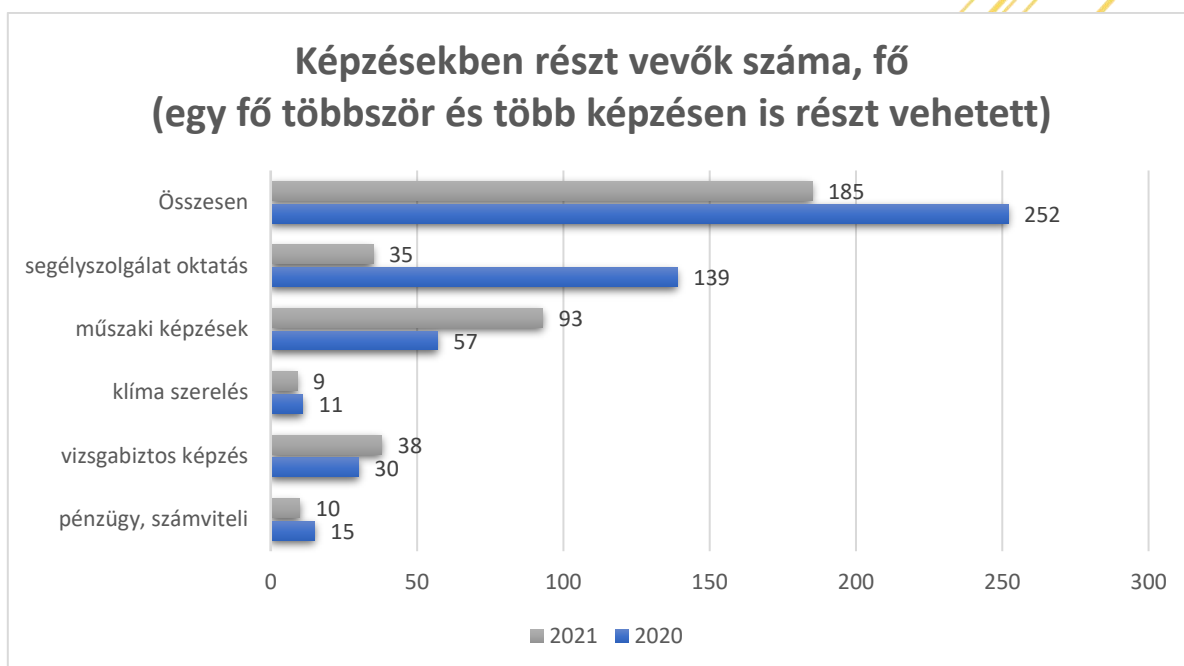
Felsővezetők aránya az évvégi statisztikai állományhoz képest, %



8.3. Képzések

A Magyar Autóklub prioritásként kezeli a munkatársak fejlődését, tudásuk folyamatos naprakészen tartását. Támogatjuk a munkavállalók fejlődési szándékait. Képzésre és oktatásra a 2021. évben csaknem 6 millió Ft-ot fordítottunk.

Tartalmukat tekintve a képzések legnagyobb arányban segélyszolgálati, műszaki, pénzügyi, számviteli, illetve egyéb funkcionális továbbképzések voltak.



8.4. Munkahelyi egészség és biztonság

A hatékony munkavédelmi rendszer kialakítása az egyik legalapvetőbb része a biztonságos munkakörnyezetnek. Elköteleztünk vagyunk, hogy folyamatosan ellenőrizzük és minimálisra csökkentsük a munkaegészségügyi és biztonsági kockázatokat, ennek megfelelő környezetet és feltételeket biztosítsunk minden munkavállalónk számára. Különösen igaz volt ez a 2021. évet is jelentősen befolyásoló COVID-19 fertőzés okozta rendkívüli körülmények között. A Magyar Autóklubnál az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés körülményeinek kialakításában és ellenőrzésében egy, a munkavállalók közül választott munkavédelmi képviselő is részt vesz.

Munkavédelmi képzés



Kollégáink munkabiztonsági ismereteit és tudatosságát a szervezet minden szintjén oktatással segítjük, az Ergonom Kft. – mint munka-, tűz- és balesetvédelmi szolgáltatónk – minden évben dokumentáltan elvégzi a munkavállalók éves munka- és tűzvédelmi oktatását.

Ellenőrzések



A Magyar Autóklubnál 2021-ben nem végeztek munkavédelmi ellenőrzést az illetékes hatóságok.

Balesetek



2021-ben a Magyar Autóklubnál halálos, súlyos, illetve tömeges munkabaleset nem történt. Az üzemi balesetek száma 2 volt, amelyek összesen 162 munkanap kiesést okoztak.

Foglalkozás-egészségügy



A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatást a Magyar Autóklubnál szerződéses partnerek végzik, a szolgáltatás csak a munkavállalókra terjed ki.

8.5. Önkéntesség

A munkavállalók összefogásával 2021-ben is az Országos Mentőszolgálat Alapítvány került támogatásra az OMSZ mentőautóinak felszereltségének javítása érdekében, hogy minél hamarabb a betegek szolgálatába állíthassanak egy újabb, LP15 defibrillátort.

2021 decemberében a *TisztaJó* projektet támogatva a Magyar Autóklub újpesti székházában karácsonyi adománygyűjtést szerveztünk, melynek keretében a Sztéhló Gábor Gyermekotthonban dolgozó, segítő, oktató, nevelő munkatársaknak szeretnénk volna örömet szerezni. A MAK munkatársai különböző tisztálkodási szereket, édességet és apró ajándékokat gyűjtöttek a részükre.

A munkavállalók COVID-19 járványügyi helyzetben megmutatkozó támogatása példaértékűnek tekinthető.





9. Társadalmi szerepvállalás

A Magyar Autóklub, mint egyesület alapcél szerinti tevékenysége többek között az autózással kapcsolatos érdekek képviselete és védelme, valamint a közlekedésbiztonság, a természet- és környezetvédelem, a közlekedési kultúra javítása, a káros következmények elhárítása, illetve mérséklése.



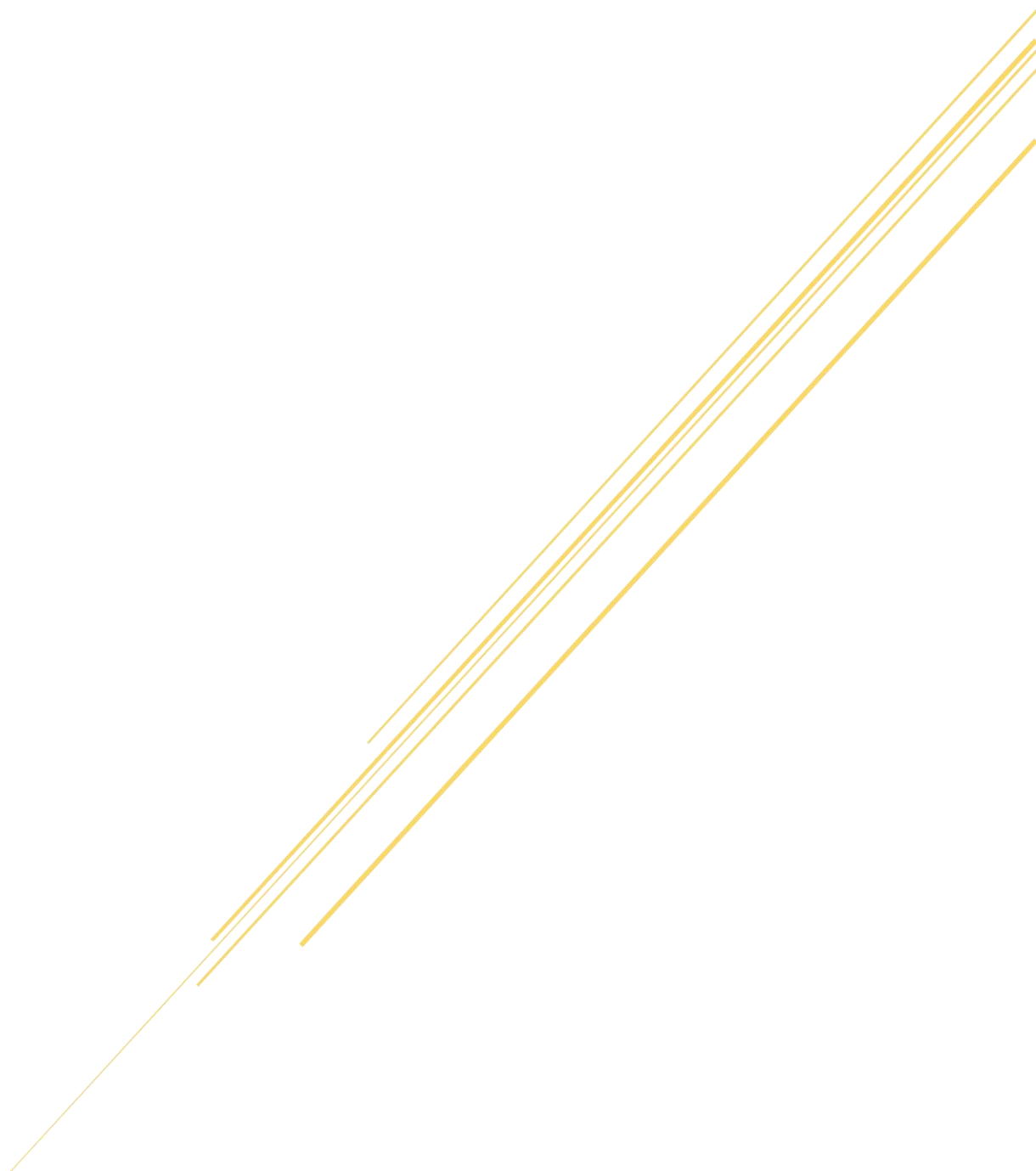
Ennek jegyében a 2021. évben is több alkalommal folytattunk egyeztetéseket állami és helyi önkormányzati szervekkel, így különösen részt vettünk a Fővárosi Önkormányzat által szervezett, a főváros közlekedését érintő közlekedésbiztonsági és forgalomcsillapítási tervekkel és intézkedésekkel kapcsolatos egyeztetéseken, az Integrált Településfejlesztési Stratégia

készítése során tartandó Tematikus Munkacsoporton belül a Zöld városfejlesztés munkacsoport ülésein, a Nagykörút komplex revitalizáció témájában tartott egyeztetéseken, a Budapesti Közlekedési Központ Balázs Mór Klub Különjárat Velo-City 2021 rendezvényén, valamint a Főpolgármesteri Hivatal Klíma- és Környezetügyi Főosztálya és a "Nyitott Budapest" Társadalmi Együttműködési Osztály szervezésében 2021. decemberben megrendezésre került, a fővárosi gépjárműforgalomból eredő levegőszennyezés csökkenését eredményező intézkedési terv szakmai konzultációján.

A 2021. évet is jelentősen átható COVID-19 fertőzés a gyermekek közlekedésbiztonsági oktatását hátrányosan érintette, tekintettel arra, hogy az általános iskolák hosszabb ideig hatósági rendelkezések következtében zárva tartottak, illetve idegenek részéről a belépés nem volt megengedett. Erre figyelemmel ebben az évben digitális formában készítettük el az oktatási anyagokat és juttattuk el iskolák részére.

A Magyar Autóklub maga is úgy véli, hogy sikeres működése függ azon közösségek jól-lététől és erejétől, amelyek életében jelen van, felelős működése megköveteli, hogy reagáljon a körülvevő közösségek igényeire és szükségleteire. A 2021. évben a munkavállalók önkéntes összefogásaként az Országos Mentőszolgálat Alapítvány részére felajánlott támogatást kiegészítettük, hogy az OMSZ felszereltségének

javítása nagyobb mértékben megvalósulhasson, ezen kívül a *TisztaJó* projektet támogatva a Magyar Autóklub székházában karácsonyi adománygyűjtést is szerveztünk a Sztehlo Gábor Gyermekotthonban dolgozó, segítő, oktató, nevelő munkatársak részére.





10. Összefoglalás

A jelentésben is bemutatott, a fenntarthatóság javítása érdekében 2021-ben tett lépéseink közül a legfontosabbakat az alábbiakban foglaljuk össze:

Fejlesztések

Sikeresen bevezettük az ARC SPARX projekt 1. és 2. fázisát, így a szintén csatlakozott nemzetközi partnereink felé az assistance területen zavartalanul működik az azonnali adatszolgáltatás.

A 2021. III. negyedévében indult Digitális Esetkiosztó Rendszer projekt év végi tesztüzemmódját követően az implementációja a 2022. év elején sikeresen teljesült a digitális esetkiosztás megvalósulása érdekében.

Súlyponti feladatunk volt az a felkészülési munka, amelynek célja a hatósági vizsgáztatásunk 2023. januártól alkalmazandó jogszabályi változásoknak való teljes megfeleltetése, amelynek garázsipari berendezés beszerzési, átalakítási, informatikai és ingatlanfejlesztési igénye is van. A közelmúlt legnagyobb pénzügyi erőforrását igénylő fejlesztés 2021-ben 21 vizsgasort érintő második fázisát az év végéig sikeresen, a tervezett költségkeretet betartva lezártuk.

Újra indítottuk a Szervizprogram projektet a Műszaki Szakág informatikai háttérét adó folyamatainak hatékonyabbá tétele érdekében.



Humánerőforrás

Az adminisztratív, támogató tevékenységet végző kollégák számára lehetővé tettük az otthoni munkavégzést.



Környezettudatosság

Az irodai nyomtatók alapbeállítását kétoldalas nyomtatásra állítottuk át, ezáltal csökkentve a papírfelhasználást.

Az irodáinkban megszüntettük a PET palackos ásványvizek beszerzését, helyette kancsókat, többször használatos palackokat, kulacsokat használunk.

A szemléletformálás jegyében belső, interaktív kommunikációt indítottunk el a munkavállalóink körében, amelynek keretében a kollégáink ötleteit, javaslatait alapul véve, velük együttműködve dolgozzuk ki a környezettudatos működés javításához kapcsolódó lépéseinket.



11. A Fenntarthatósági jelentésről

<i>A jelentéstételi időszak</i>	2021-es naptári év (2021.01.01-2021.12.31.)
<i>Legutóbbi jelentés dátuma</i>	2020. évre vonatkozó
<i>Jelentéstételi ciklus</i>	Éves
<i>A jelentés tartalma</i>	A jelentésben a Magyar Autóklub működésével összefüggő lényeges ügyeket, illetve az ezekkel kapcsolatban kidolgozott programokat és kezdeményezéseket mutatjuk be az egyes szakágak és szakterületek munkatársainak a szervezet társadalmi és környezeti hatásainak értékelése alapján.
<i>A jelentés hatóköre</i>	A jelentés a Magyar Autóklub összes funkcionális területére kiterjed, beleértve az országban található szerviz- és vizsgapontokat, illetve Travel irodákat is.



MAGYAR AUTÓKLUB

2021

