



Éves közszolgáltatási jelentés

az UV Zrt. 2017. évi közszolgáltatási tervének teljesüléséről

Tisztelt Bizottság!

Az UV Zrt. vezetősége 2010-ben vázolta fel új vízióját, majd ennek következetes megvalósítása érdekében állandó változások történtek Társaságunknál, ezért a 2017 évről szóló beszámolót az elmúlt öt év fejleményeinek bemutatásával bontanánk ki. A változó teendőket és igényeket a szervezet rugalmas átalakításaival igyekeztünk követni. A legfontosabb célunk, amely folyamatosan előttünk lebeg, hogy az UV Zrt. olyan jól működő, piacképes cég legyen, amely az adott feladategységeket egyre kevesebb külső kompenzációval tudja hatékonyan ellátni. Ennek a folyamatnak néhány olyan elemét kiemeljük, amelyek szervezeti változásokat is hoztak magukkal.

A hatékony munkaszervezés és az ügyfélbarát ügyintézés elősegítése érdekében 2013-ban új osztályként megalakult az Ügyfélkapcsolati Osztály, amely átvette valamennyi egyéb szervezeti egység ügyfélkapcsolati feladatainak túlnyomó részét. Az általuk alkalmazott új módszerek (telefonálás, SMS és e-mail küldés, fizetési felszólítás küldése) jelentősen megnövelték a behajtási hatékonyságot.

Az UV Zrt. alaptervékenységét a lakás és nem lakás célú ingatlanok hasznosítása jelenti, de 2012-től folyamatosan a cég portfóliójába kerültek egyéb ingatlanok, amelyek üzemeltetése is jelentősen megnövelte az elvégzendő feladatok halmazát. 2012-ben vettük át kezelésre az Újpesti Szakorvosi Rendelőintézetet az Újpesti Egészségügyi Nonprofit Kft-től, illetve a Velencei Üdülőtábort, a Katalinpusztai Üdülőtábort, a Halassy Olivér Sportközpontot, a Tábor utcai sportpályákat és a Csónakházakat UGYIH-től. Ekkor került üzemeltetésünkbe a Főtéri Parkoló is, illetve az elkészült Közrendvédelmi Szálló. 2013-ban hozzánk kerültek a felnőtt és gyermek háziorvosi rendelők, illetve védőnői szolgálatok gazdasági, műszaki működtetésének feladatai, a beruházás befejezése után a Tarzan Park, a Halassy Olivér Városi Uszoda, illetve a Városháza pincéje is. A létesítmények számának növekedése miatt szükségessé vált 2014 elejétől az Üzemeltetési Osztály létrehozása.

2015-ben megindult az új Piac és Vásárcsarnok, valamint a létesítménybe integrált új Kulturális Központ beruházása a Szent István téren, amely napjainkig fontos szerepet játszik az UV Zrt. pénzügyi terveinek formálásában, hiszen 2016-ban egyik legjelentősebb

feladatunk az ehhez szükséges hitel, illetve önrész biztosítása volt. 2016. végén aláírásra került a 2,5 milliárd Ft-os beruházási hitel felvételét lehetővé tevő szerződés, az év során értékesített ingatlanokkal pedig sikerült a szükséges önrész fedezetét is megteremteni. A beruházási feladatot a projektmanager teendők ellátására alapított leányvállalatunk, az UPV Kft. közreműködésével látjuk el.

2016-ban alkalmazni kezdtük az új integrált vállalatirányítási rendszert, amely a „Forrás” pénzügyi rendszert, az „LG” létesítménygazdálkodási modult és az un. „KKR” hátralékkezelési programot tartalmazza. A szoftver fejlesztése és az UV Zrt. speciális feladataira való átszabása jelenleg is zajlik, így a napi feladatok mellett a fejlődő rendszer tesztelése is munkatársaink feladatát képezik.

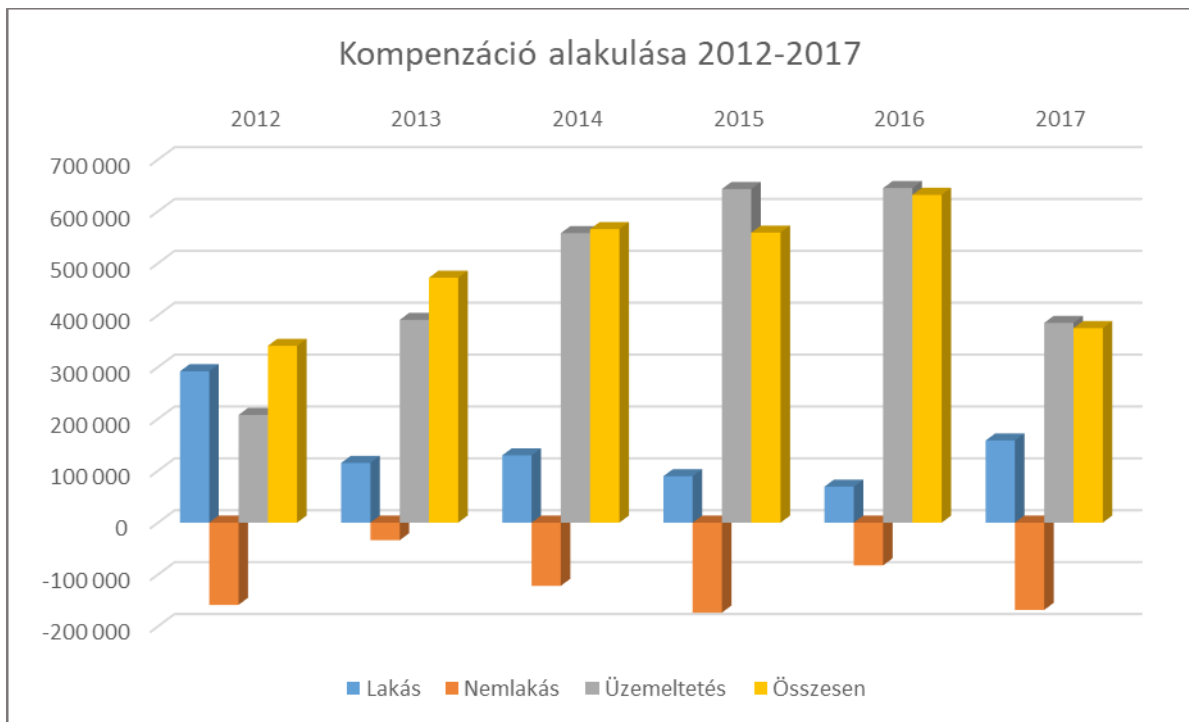
A létesítmények felújítását segítő tőkemozgás és magasabb sportszakmai célok elérése, illetve a hasznosíthatóság növelése miatt 2016-ban több létesítményt kiadtunk üzemeltetésbe. A Halassy Sportközpont a Madárfészek Ökölvívó Akadémia Alapítványhoz, a Tábor utcai és Szilágyi úti sportpályák az Újpesti Torna Egyletnek, a tábor Katalinpusztán a Szabadúszó Sportsuli Kft.-hez került. A lecsökkent üzemeltetési feladat miatt újabb szervezeti átalakulás következett, 2017 januárjától az Üzemeltetési Osztály és a Kezelési Osztály összeolvadt.

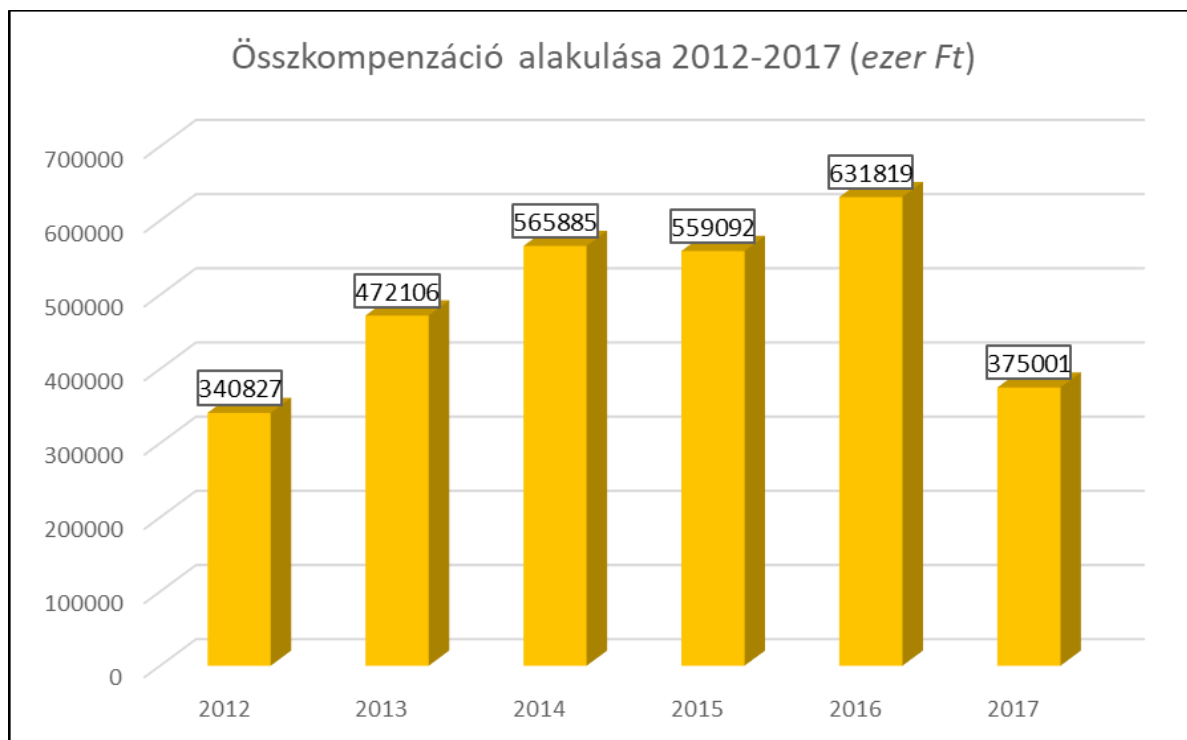
2017. január 30-án külföldről indított ellenséges hacker támadás érte a fejlesztés alatt lévő informatikai rendszerünket, ennek következtében 2016. szeptemberéig visszamenőleg a teljes pénzügyi, könyvelési adatbázisunk elveszett. Kimerítve minden egyéb módszert, nem maradt más lehetőség számunkra, manuálisan kellett előállítani és rögzíteni azt a hatalmas adatmennyiséget, mely a hacker támadás során elveszett. Ez kollégáink részéről több száz túlórárt jelentett, hiszen e tevékenység mellett biztosítanunk kellett a folyamatos, üzemszerű működést is.

2017-ben nagy mérföldkőhöz érkeztünk, hiszen lezárult az az ötéves folyamat, amely során az UV Zrt. megvalósította azt a célkitűzését, hogy az alaptevékenység (lakások és nem lakás célú ingatlanok üzemeltetése, hasznosítása) kapcsán felmerülő költségek és az árbevétel mindkét ágazatban külön-külön is pozitív eredményt mutasson. Ez két lépésben

valósult meg, hiszen 2014-től az alaptevékenység szubvenció nélkül is folyamatosan eredményes volt, 2017-ben pedig már a lakások bérbeadásából származó bevételek önmagukban is fedezték a lakások működtetése kapcsán felmerülő költségeket.

Az előbbieken vázolt feladat átvételek jelentősen befolyásolták a Társaság kompenzáció szükségletét, hiszen az átkerült teendők jelentős költségeket emésztenek fel, de bevételtermelési képességük nincs vagy csekély. Ezeket a folyamatokat szemlélteti az alábbi két grafikon is.





A továbbiakban az egyes ágazatok részletes beszámolóin, valamint táblázatokon és kimutatásokon keresztül mutatjuk be az elmúlt év tevékenységét és eredményeit a több éves folyamat lépcsőfokainak ismertetése mellett.

I. LAKÁSOK

I.1. LAKÁSOK BÉRBEADÁSA

A lakások hasznosítása döntő hányadban az Önkormányzat Népjóléti és Lakásügyi Bizottságának határozata alapján a Lakásügyi Osztály által kiállított rendelkező levél szerint történik. A szociális és költségalapú besorolással rendelkező ügyfelekkel történő szerződéskötés az Ügyfélkapcsolati Osztályon valósul meg. A vonatkozó jogszabályok az elérhető bevételeket pontosan szabályozzák, szabad mozgásteret nem tesznek lehetővé a bérleti díjak és a különszolgáltatási díjak vonatkozásban, ezért főleg adminisztrációs feladatokat jelent az ilyen típusú lakásokkal kapcsolatos ügyintézés.

2017. december 31-i állapot szerint, az alábbi bontásban mutatjuk be, a kezelt lakások összetételét.

Lakások típusa	Mennyiség (db)	Alapterület (nm)
Összkomfortos	1076	58052,84
Komfortos	776	30730,03
Félkomfortos	114	3825,12
Komfort nélküli	422	12135,23
Szükség lakás	68	1037,28
összesen	2456	105780,5

Lakás típusok darabszáma komfort fokozat szerint	
Bérelhető lakás típusok	Mennyiség (db)
szociális	509
költségalapú	1640
piaci	307
összesen	2456

Új határozatlan szerződést már nem kötünk a bérlőkkel. Így jelentősen megnőtt az évente megkötött (szociális, költségalapú, piaci) szerződések mennyisége, melyet az alábbi táblázatban mutatunk be.

Év	2013	2014	2015	2016	2017
0-3 hó-ig	665	657	649	513	506
3-6 hó-ig	127	92	103	90	104
6-12 hó-ig	328	533	735	762	901
12 hó fölött	9	19	17	21	24
Határozatlan	19	48	32	46	54
Összesen	1148	1349	1536	1432	1589
Új lakáskiadás	47	60	67	66	67

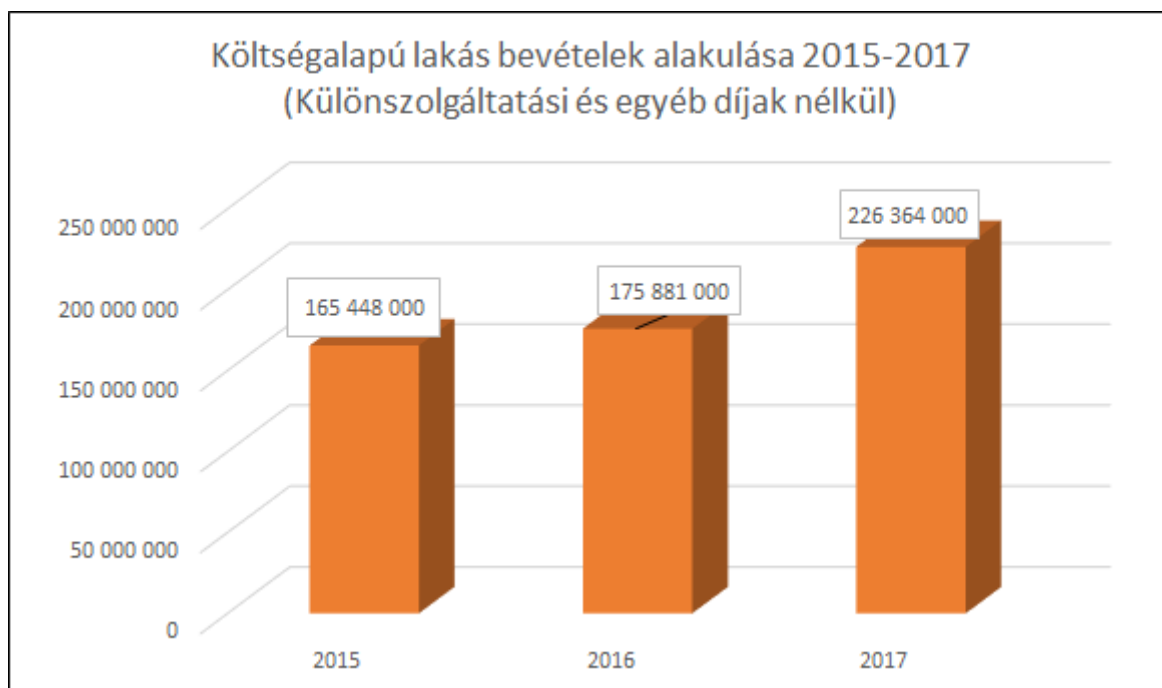
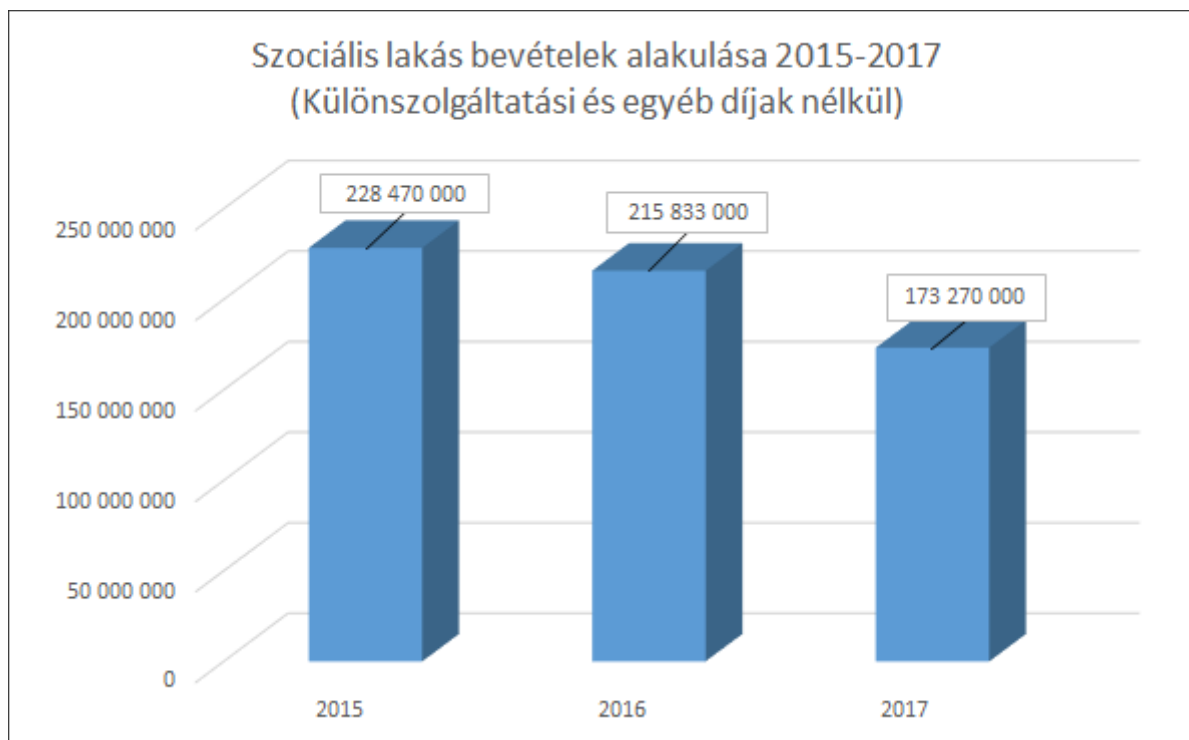
Ezen felül pedig a 2017-es évben az önkormányzati rendeletnek megfelelően végrehajtottuk 646 darab bérlő státuszának átsorolását szociálisból költségalapúba, amely szerződéseket változatlanul határozatlan időtartamra kötöttünk meg.

Az UV Zrt. megalakulása óta rendelkezett saját forrásaiból épített, az Önkormányzattal elcserélt, illetve vásárolt lakásokkal, melyek nem tartoztak közvetlenül az Önkormányzat lakásgazdálkodásához. 2012-től az Önkormányzat döntése alapján az u.n. önrendelkezésű lakáscsomag kiegészítéseként megkezdtük a szociális alapon nehezen kiadható lakások

piaci hasznosítását is. Ez alapvetően két kategóriát jelentett: az erősen leromlott nagy alapterületű magas rezssivel működő panellakásokat, és a rossz műszaki állapotú, elavult, hagyományos építésű, jellemzően lakhatásra szinte alkalmatlan kislakásokat. Itt kevésbé kötött, az ingatlanpiachoz jobban alkalmazkodó bérleti díj képzés és bérbe adási folyamat valósulhat meg, amelyet a Hasznosítási Osztály végez.

Az elmúlt öt évben fontos szempont volt a határozatlan idejű lakásszerződések számának – a lehetőségeket figyelembe véve – elérhető legnagyobb arányú csökkentése. Ennek megfelelően Társaságunk nem köt határozatlan idejű új szerződést, illetve amennyiben a régi szerződések esetén a jelentős hátralékok miatt megegyezés született, ezzel párhuzamosan módosítottuk a szerződések futamidejét is. Az UV Zrt. tulajdonában lévő helyiségek esetén 2014-től, az új PTK hatályba lépése után egyszerűbbé vált a határozatlan szerződések felmondása, és ezen lehetőség alkalmazását azonnal elkezdtük vizsgálni.

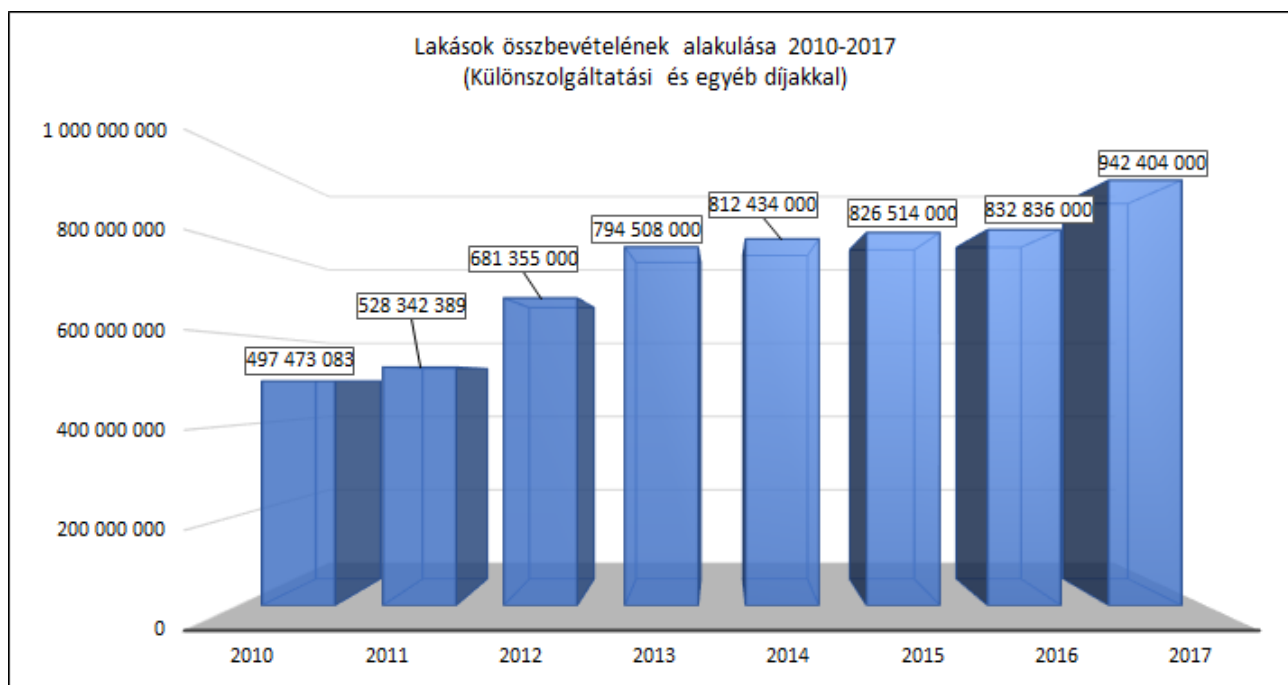
2016-ban kezdődött meg a szociális és költség elvű lakások üzemeltetéséből fakadó költségek átstrukturálásában rejlő lehetőségek szakmai előkészítése. Ez az Önkormányzattal való szoros együttműködés keretében történt, hiszen nem csak 100%-os tulajdonosunk, hanem egyben ezen tevékenység tekintetében kompetens jogalkotó is. Ennek eredményeként 2017-ben új jogszabályok születtek, amelyek alapján az UV Zrt. olyan intézkedéseket tudott foganatosítani, amelyek határozottan előmozdították a lakáságazat eredményes működtetését. Mintegy 2150 lakás volt érintett a változásban, amely keretében a módosítások következtében egyesével ellenőriztük, hogy a rendeletnek megfelelően milyen új közös költség hányad, illetve adminisztrációs díj kerüljön kiszámlázásra bérlőink felé. Ezt követően a határozatlan idejű szerződésekkel rendelkező bérlők szociális helyzetének felülvizsgálata történt meg az új jogszabály értelmében, ami 1100 lakást érintett. Mindkét esetben nagy hangsúlyt fektettünk a bérlők teljes körű tájékoztatására.



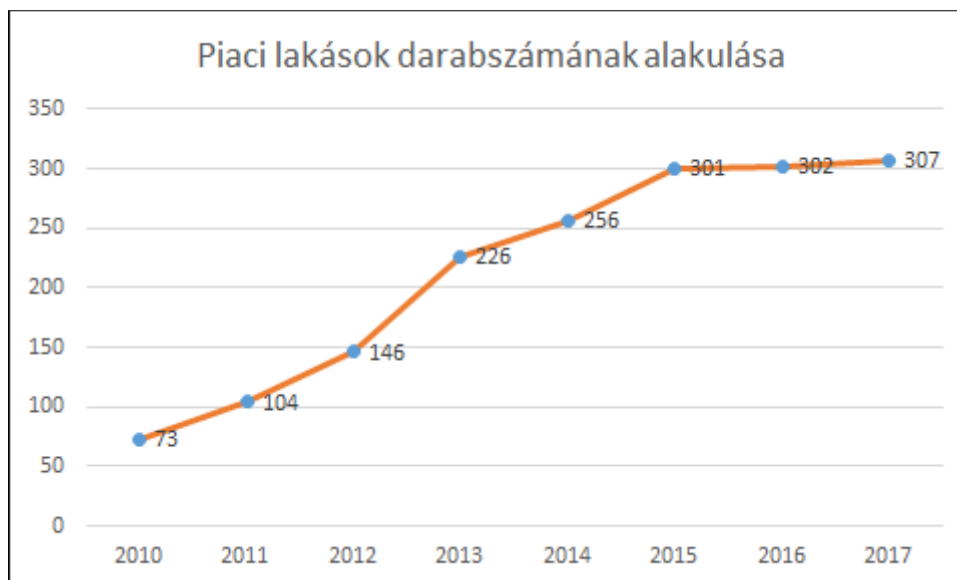
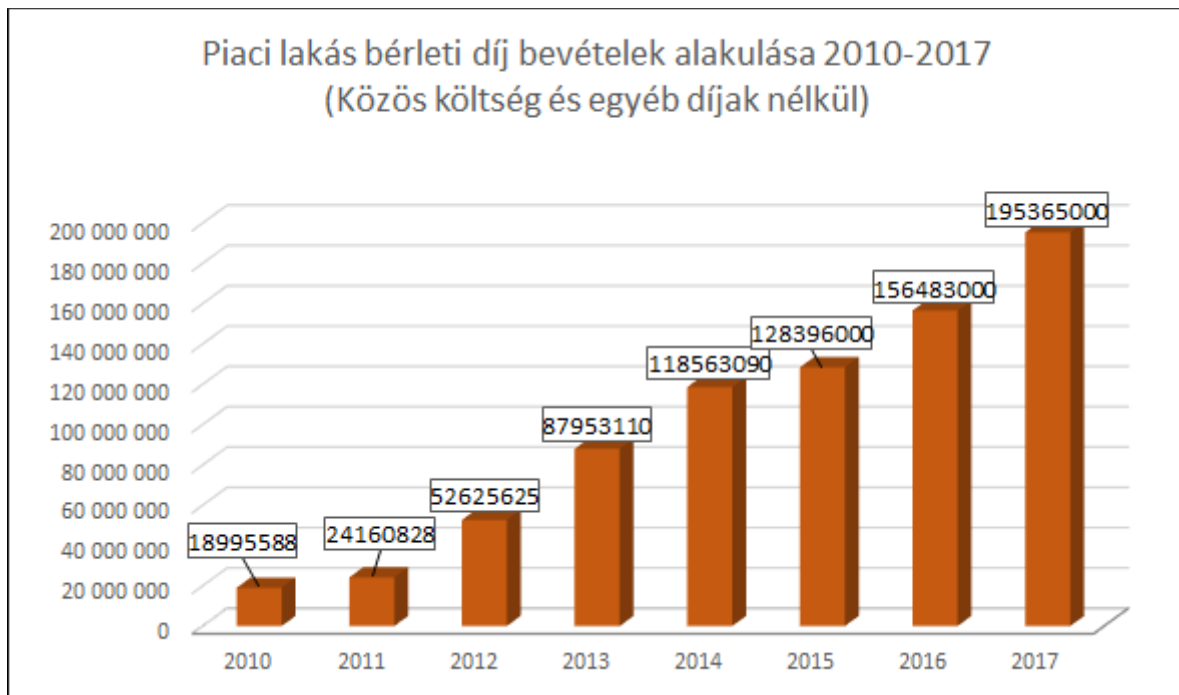
2017 októberében a hatékony munkafolyamatoknak köszönhetően már az új díjakat számlázhattuk ki a költségalapú és szociális bérlőknek. A szociális helyzet általános felülvizsgálata nyomán 646 szerződés került szociálisból költségalapú átsorolásba, amely minden esetben új szerződés kötését is jelentette, tehát 2017-ben ennyivel egészült ki az általános rutinfolyamatok során kötendő szerződések állománya. Ez szintén jelentős

erőforrást kötött le, hiszen ügyfeleink általános, mindennapi rutinjait zökkenőmentesen kellett ez idő alatt is intézni.

Mindezen intézkedések nyomán a nagyjából változatlan nagyságú lakásállomány mellett a lakáságazatból származó bevételek az elmúlt években a következő módon alakultak.

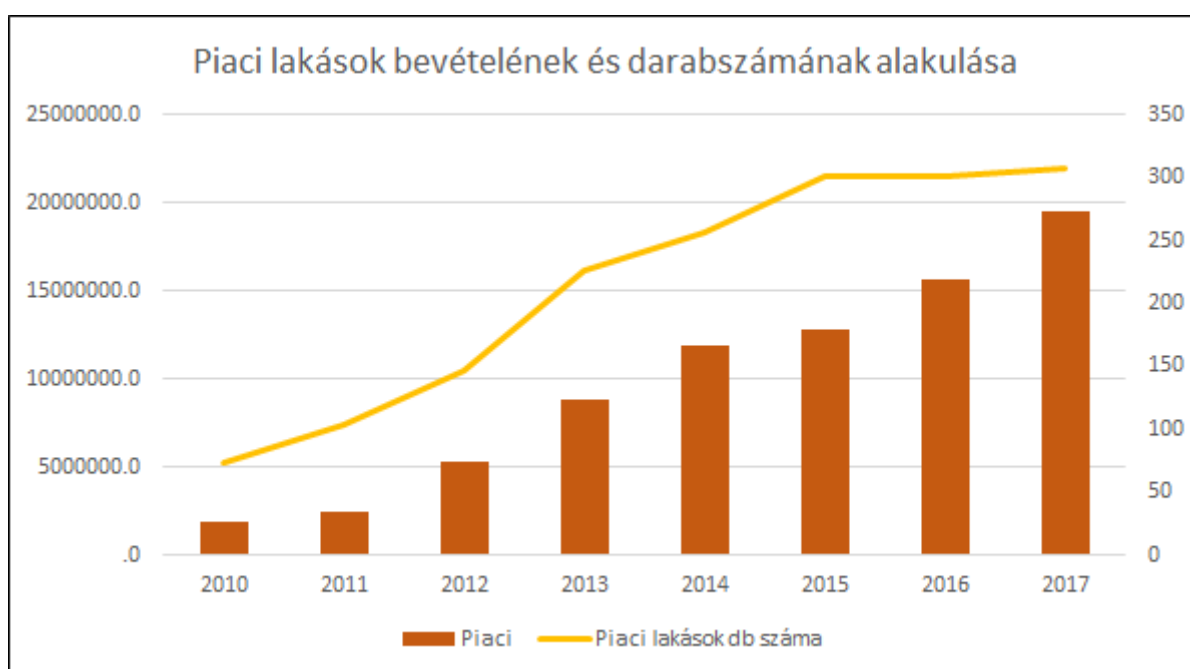


2013 és 2014 során kezdődött meg a piaci lakásállomány arányának növelése a szociális alapon nem hasznosítható ingatlanok átsorolásával. Ez a bérbeadási forma egyrészt biztosította a bérleti díj szabad megválasztását, amely a szükséges felújítási munkák mértékében került megállapításra, illetve lehetővé tette a közös költség teljes összegének kiterhelését. Kezdettől fogva nagy az érdeklődés az ilyen típusú lakásaink iránt, hiszen sok család nem tudja másképp megoldani lakhatását. 2015-ben a piaci lakások bérlésére szándéknyilatkozatot beadóknak már fokozott szűrés mellett kellett megfelelniük, szigorú partner monitoring rendszer keretében jövedelemigazolást, bankszámla kivonatot és adóbevallást is be kellett nyújtaniuk. A lakások bérleti díjának megállapítását 2016-ban új alapokra helyeztük. Ennek megfelelően folyamatosan figyelemmel kísérjük a privát szféra újpesti kínálati árait, és ezek alapján határozzuk meg a különböző lakástípusainktól elvárt minimális árat. Ezzel párhuzamosan számottevően lecsökkent a piaci alapú hasznosításba újonnan bevonható lakások száma.



A rendelkezésre álló szabad ingatlanok elfogytak, ugyanakkor az érdeklődés továbbra is rekordnagyságú a piaci lakások tekintetében. 2017 végén már nem fogadtunk be erre irányuló szándéknyilatkozatokat sem, hiszen egyszerűen nem volt olyan üres lakásunk, amit ilyen célra tudtunk volna hasznosítani. Ebben az évben szakítottunk a korábbi gyakorlattal, hiszen már nem a bérlőkre bízuk az ilyen típusú albetéteink felújítását, hanem minden esetben jó színvonalú, valóban azonnal használható lakást kínálunk fel az érdeklődőknek. Ez természetesen az eredeti céljaink – a lakáságazat önfinanszírozóvá válása – ellen hat a költségek megnövekedése miatt, viszont nagyobb biztonságot nyújt a

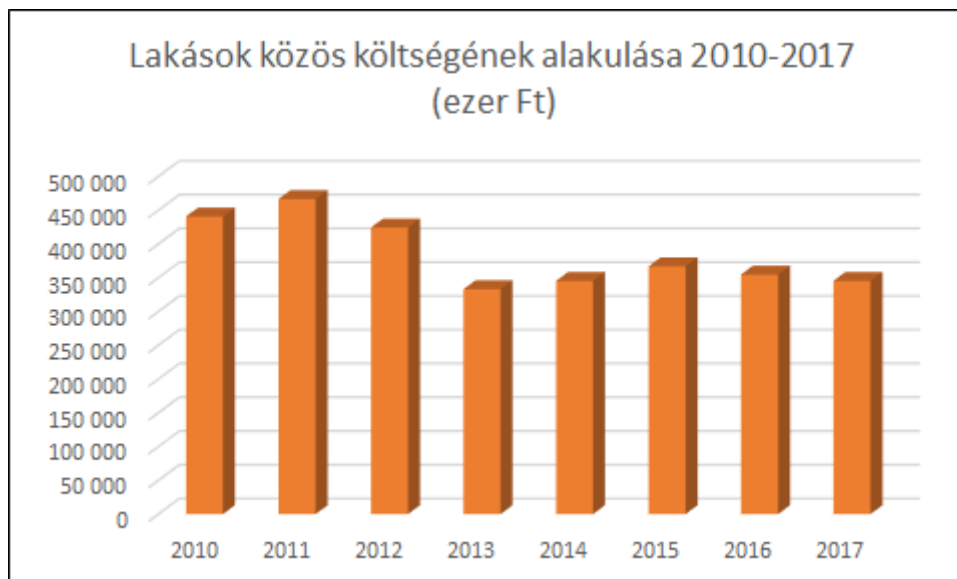
korábbi gyakorlathoz képest a műszaki feladatok megvalósítási eredmények tekintetében. Párhuzamosan több lakásban folynak a felújítási munkák, és ezek befejezése után a piaci lakások licit útján találják meg bérlőiket. A felkínált lakások megtekintését követően valamennyi érdeklődő az ajánlattevő lap benyújtásával vesz részt a liciten. Ez tartalmazza a minimális bérleti díjat. Ennek ismeretében lehet ajánlatot tenni a bérleti díjra, a szerződéskötési díjra, a befizetendő óvadék mértékére (minimum 3 hónap), valamint a lakbér előre történő fizetésének mértékére. A zárt borítékban beérkezett ajánlatokról egy öt tagú bíráló bizottság dönt jegyzőkönyv felvétele mellett. Az eljárás sikerességét igazolja, hogy az így kiadott lakások bérleti díja közelíti, illetve eléri a lakáspiacon tapasztalható bérleti díjakat. Minden szerződés hosszabbításnál próbáljuk a bérleti díjat módosítani, ezért a piaci lakások alapterületre vetített fajlagos bérleti díja folyamatosan emelkedik. Ez kiolvasható a következő grafikonból is.



I.2. LAKÁSOK KEZELÉSE

A társasházak albetéteinél, legyen az lakás vagy egyéb helyiség, minden esetben kiemelt feladat a ráfordítások jóváhagyása. Ennek kiemelt része a közgyűlési előterjesztések vizsgálata, a tulajdonos érdekének megfelelő belső döntéshozatalt követően annak közgyűlésen történő megszavazásával, illetve érdeksérelem esetén annak elutasításával. Az erőforrások fenntartása, a működési költségek közös költségként történő átutalása a társasházaknál szigorú kontroll mellett folyik, melyet megelőz a már említett vizsgálati szakasz. Az üres albetétek fenntartása is ebben a szellemben történik, tekintettel arra, hogy jelentős erőforrás lekötést eredményezhet Társaságunknak ezen ingatlanok ideiglenes fenntartása a kihasználatlan időszakokban.

Fentiek nyomán örömmel könyvelhetjük el azt a tényt, hogy az elmúlt években a kiadási oldalon jelentős költségmegtakarítást értünk el az ismertetett módszerek alkalmazásával, melyet talán a közös költség befizetések alakulása tükröz a legtranszparensabb módon.



A számok magyarázat nélkül is sokat elmondanak tevékenységünk hatékonyságáról, azonban ha figyelembe vesszük, hogy a lakásállomány gyakorlatilag változatlan volt a fenti időszakban, illetve darabszám nem tekinthető befolyásoló tényezőnek a költségek alakulása szempontjából, akkor válik igazán érdekessé az elvégzett munka.

Kiemelt figyelmet fordítottunk az elmúlt években a vízátalányos albetétek költségeire, a vízdíj elszámolások ellenőrzésére és a lehető legtöbb helyen kezdeményeztük a mérőórák felszerelését és hitelesítését.

Fontos célkitűzésként szerepelt és mára megvalósítottuk a közös képviselőkkel való rendszeres napi szintű kapcsolattartást. A nem kellő hatékonysággal dolgozó képviselőket felkutattuk és számon kértük. Kifejezetten indokolt esetben a tulajdonosközösségeket támogatva együttműködtünk a közös képviselők leváltásában is, így az esetleges tartozások vagy a társasházak eladósodása rendezhető volt. A nem fizető tulajdonosokkal szemben köteleztük a képviselőket, hogy eljárást kezdeményezzenek és kíséreljék meg behajtani a tartozásokat, végső esetben akár végrehajtás árán is.

A közüzemi szolgáltatókkal való együttműködés is napjainkra kezd elfogadható szintre emelkedni. A jogtalan vagy elévült számlázásokat és követeléseket egyedileg vizsgáltuk ki, és jelentős részét sikerült megalapozott indokokkal visszautasítani, mely követelésektől így mentesítettük Társaságunkat. Azon követelések egy jelentős része, melyek jogosnak bizonyultak, szintén további vizsgálatokat igényeltek, és tovább terhelésre kerültek a tényleges teherviselőre. Ezek következményeként legfőbb célunk volt, hogy a közüzemi szolgáltatások kerüljenek a tényleges fogyasztók, a bérlők nevére, ezzel nem csak jelentős plusz munka alól szabadulhattunk fel, amit a tovább számlázások jelentettek, hanem jelentős forrásfelszabadítás volt elérhető a költségvetésben is.

2015-ben a Díjbeszedő Zrt. felé fennálló tartozások kerültek vizsgálat alá, az 5 évnél régebbi tartozások elévülés miatt visszautasításra kerültek, illetve munkatársaink hathatós ellenőrzési tevékenységének köszönhetően a követelések tőketartozásaira sikerült szorítani a követelt összeget.

I.3. LAKÁSOK MŰSZAKI FELADATAI

2011 és 2012 évben elvégzett, teljes ingatlan állományt érintő felmérés alapján könnyebben lehet tervezni az éves műszaki karbantartásokat és felújításokat. Ezek mellett természetesen az azonnali beavatkozást igénylő, veszélyelhárítási feladatok kezelését és műszaki megoldását soron kívül kellett biztosítani. Minden évben a terv készítésekor az UV Zrt. kezelésében lévő építmények, illetve a bérlemények műszaki állapota alapján kijelölésre kerültek az elvégzendő feladatok. Ezek figyelembe vételével sikerült a bérlemények műszaki állapotának fenntarthatóságát biztosítani.

Tekintettel az épületállomány korára és állapotára, gyakran fordult elő, hogy a megtervezett munkákat megelőzve kellett az előre nem látható, de bekövetkezett műszaki problémákat elhárítani. A meglévő adatállomány segítette a gazdaságosan fel nem újítható ingatlanok, a bontásra ítélt épületek kiválasztását. A hosszabb ideje üresen álló, önálló rendeltetési egységeket folyamatosan felülvizsgáltuk. Az elmúlt öt évben egyre többször fordult elő, hogy 2-3 db, üresen álló albetét összevonásával került kialakításra egy-egy komfortos lakás.

A bérlők kérésére 6 havi részletfizetési lehetőséget biztosítunk a mellékvízmérők beépítésére vagy cseréjére. E projekt keretében sok ingatlanunkban megszűnt a vízátalány fizetés, a bérlőink, illetve üresen tartási időszakban az UV Zrt. a valós fogyasztást fizeti. Vannak társasházak, ahol nagy összegű vízdíjszámla tartozás miatt nincs lehetőség a hiteles vízmérők ügyintézésére. A Fővárosi Vízművek nem ad engedélyt tartozás esetén mellékmérők felszerelésére és plombálására. Így szándékaink ellenére még mindig van víz-mellékmérővel nem rendelkező ingatlanunk is.

Méltányossági részletfizetési eljárásaink során egyre több bérleményben valósultak meg a nyílászárók cseréi, illetve kisebb-nagyobb bérlőre tartozó karbantartási munkák, melyeket egy összegben, önerőből nem tudnának elvégezni. Remélhetőleg ezekkel sikerül elérnünk, hogy megelőzhetőek lesznek a nagyobb kárt okozó események, mint például a rossz csapok és WC tartályok folyamatos áteresztéséből adódó többlet-fogyasztás, vagy csőtörésből adódó leáztatás.

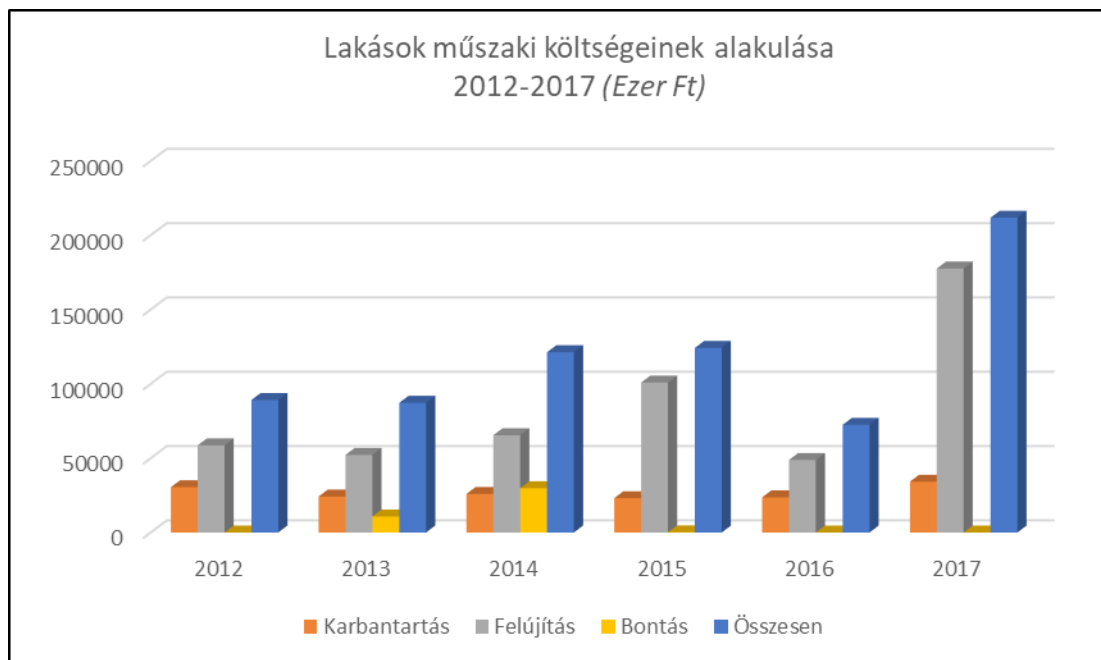
A szociális bérlők lakhatási feltételeinek megtartása érdekében egyre többször fordul elő, hogy a bérlőre tartozó fűtés karbantartást, illetve fűtés felújítást is részletfizetési megállapodás megkötése mellett a Műszaki Osztály intézi, így biztosítjuk a szakszerű szerelést, a bérlőknek pedig fizetési könnyítést jelent.

Nagy figyelmet fordítottunk az elmúlt öt évben arra, hogy műszaki leírással kerüljenek bérbeadásra a lakások, mely a bérleti szerződés melléklete. Bevezetésre kerültek a kártyás (feltöltős) elektromos- és gázórák. Tapasztalataink szerint egyre több adminisztrációs probléma merül fel a közműveknél, így csak indokolt esetben kerülnek ilyen mérők felszerelésre.

A nagy piaci keresletnek köszönhetően – megüresedés esetén – a jó műszaki állapotban lévő lakások bérbeadása folyamatos. A jelen állapotukban használhatatlan ingatlanokból többszörös szűrésen átesve kiválasztásra kerültek a teljes felújítással, esetleg csatolással vagy átalakítással újra bérbe adhatóvá váló ingatlanok. Az elmúlt öt év alatt egyre többször volt szükség a nagy volumenű, teljes körű felújítási munkákra, ahol a tartószerkezeti főfalakon kívül minden felújításra került.

A legutóbbi évben a 100%-os tulajdonunkban lévő, nagyjából százéves, hagyományos építésű társasházainknál legnagyobb kihívást a tartószerkezeti vezetékek jelentették. A víz- illetve a csatorna hálózatok elöregedéséből adódóan, egy-egy hibabejelentés kapcsán (pl. dugulás van a rendszerben, vagy nagyobb lett a vízfogyasztás) a feltérési munkák során derült fény az épülettel egyidős hálózatok teljes mértékű avulására. Ilyen esetben a társasház működésének biztosítására a víz- és csatornahálózat teljes körű cseréje megtörtént. 2017 évben a 100%-os tulajdonú épületekben végeztük a legtöbb felújítást. Célunk, hogy ne maradjon használaton kívüli albetét ezekben az épületekben, kizárólag csak akkor, ha azok bontását tervezzük.

Lakások műszaki költségeinek alakulása						
(Ezer Ft)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Karbantar-						
tás	30497	24290	26016	23118	23694	34214
Felújítás	58679	52238	65489	100964	48840	177659
Bontás	0	10778	29831	161	0	0
Összesen	89176	87306	121336	124243	72534	211873



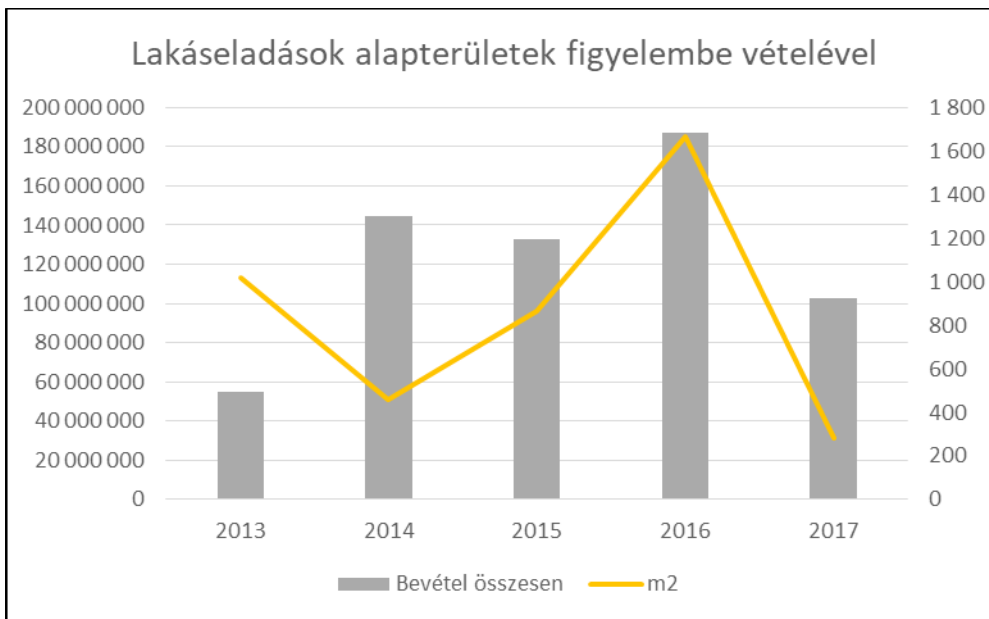
I.4. LAKÁSOK ADÁSVÉTELE

A lakások elidegenítése Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Képviselő-testületének „A lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek elidegenítéséről” szóló többször módosított 7/1994.(V.4.) számú rendelete szerint történik. Az esetek legnagyobb hányadában a bentlakó bérlő kezdeményezi a vásárlást. Az UV Zrt. előzetes gazdasági értékelést készít, és az elkészített értébecsléssel javaslatot küld a Polgármester részére.

Az üresen álló lakások nagy része pályázat keretében történő felújításra, illetve bontásra vár. A 100% tulajdoni hányadú társasházakban található lakások helyreállítására a jövőben forrásokat kell elkülöníteni, illetve teremteni, mert az épületek egészének állagát tekintve ez elkerülhetlenné válik. Ennek a folyamatnak az első lépését megtettük 2017-ben, hiszen az eddigieknél számottevően nagyobb pénzügyi keret állt rendelkezésre a műszaki feladatok megvalósítására. (lsd. 14. oldal ábra) A vegyes tulajdonú társasházakban található üres lakások állapotát, a felújításukhoz szükséges bekerülési költségeket, a lehetséges hozamokat elemezzük, és amennyiben a gazdaságossági szempontok azt támasztják alá, eladásra javasoljuk őket, ahogy ezt 2017-ben 20 lakással kapcsolatban tettük, amelyek pályáztatása 2018-ban valósult meg. Az elmúlt évek vonatkozásban a lakás célú ingatlanok adásvétele az alábbiak szerint alakult.

Lakás eladások az alapterületek figyelembe vételével					
	2013	2014	2015	2016	2017
Bevétel össze-					
sen	54 730 000	144 483 900	132 941 787	186 873 047	102 888 175
m2	1017	459	867	1669	284
átlag	53.815	315.434	153.335	111.967	362.282

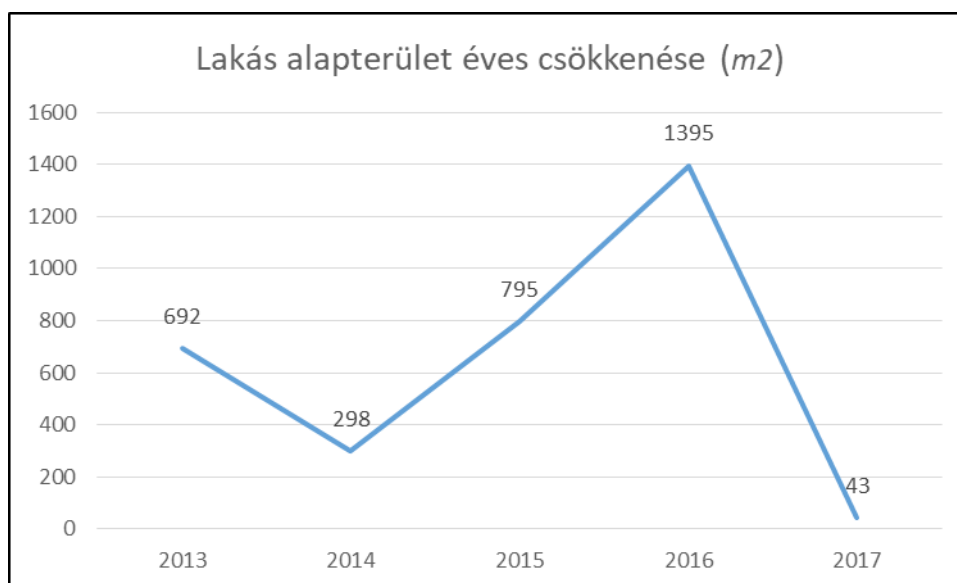
A lakások értékesítésénél figyelembe kell venni, hogy kizárólag a bent lakó bérlő(k)nek értékesítettük az ingatlanokat. Az eladás az Önkormányzat 7/1994. számú rendelete alapján történik, mely jelentős kedvezményeket biztosít a vevőnek, az értébecslő által meghatározott forgalmi értékhez képest.



Lakás vásárlás alapterületek figyelembe vételével					
	2013	2014	2015	2016	2017
Kiadás összesen	58 204 600	77 833 700	13 700 000	61 360 927	62 225 800
m2	325	161	72	274	241
átlag	179	483	190	223	258



Összes lakásalapterület változás					
	2013	2014	2015	2016	2017
m2	-692	-298	-795	-1395	-43



II. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK

II.1. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK BÉRBEADÁSA

A 2011 előtti rendszerhez képest az önkormányzati rendelet módosításával jelentősen megnőtt a bérbeadó UV Zrt. kompetenciája, mert a nemlakás célú ingatlanokat szabad piaci alku keretében adhatja bérbe a jogszabályban megszabott minimum árszintek figyelembevételével. Így lehetővé vált a bérleti díjak rendeltetésekhez és elhelyezkedésekhez történő igazítása, a bérleti időtartam mérlegelése és szerződéskötési összegek megállapítása és maximalizálása a bérlő teherviselő képességéhez mérten. A rendelet utat nyitott a helyiségek színvonalát emelő közös beruházások megvalósítási lehetőségének is.

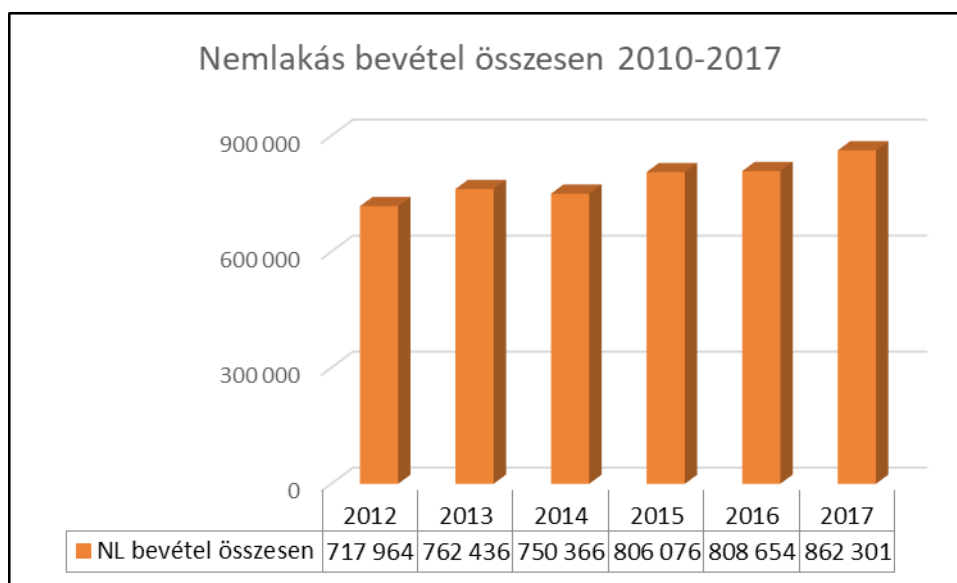
A nem lakás célú hasznosítással rendelkező ingatlanok esetén 2013-ban még az volt a legfontosabb szempont, hogy a régóta üresen álló, nehezen hasznosítható helyiségeknek minél előbb bérlőt találjunk, hiszen Társaságunk szempontjából az üres albetétek

kétszeresen is negatív hatást okoznak. Egyrészt nem folyik be bérleti díj, másrészt a közös költségeket nem lehet tovább terhelni, de a társasházaknak be kell fizetni ezeket.

2014-től a közös költségek a bérlőknek egységesen áthárításra kerültek, az új bérleti szerződések már ezek alapján készültek, így a nem lakás ágazat esetén ez jelentős bevételnövekedést jelentett. 2015-ben a tömegesen lejáró ötéves szerződések miatt kétszer annyi nemlakás szerződést kellett újra tárgyalni, mint az előző években. 2016-ban – hasonlóan a lakáságazathoz – a mennyiségi növekedés lehetősége erősen korlátozott lett, hiszen elfogytak a hasznosítandó, üres ingatlanok, ezért itt is a minőségi növekedést céloztuk meg. A nem lakás célú ingatlanok esetén pár éve még az ötéves futamidejű szerződések voltak túlsúlyban, de ez 2016-ban megfordult, itt is jellemzően 1-2 éves bérleti szerződéseket kötünk. 2017. évben az aláírt nem lakás szerződések darabszáma elérte a 730-at.

Ezek a folyamatok számszerűsítve a következőket jelentik:

Ábra: nem lakás célú helyiségek bérleti díjának (bevételének) alakulása



A lakáspiacon állandóan hatalmas a kereslet, ezért kevésbé időigényes folyamat a lakásoknak megfelelő bérletet találni. Ugyanaz a nem lakás célú ingatlanok esetén sajnos nem mondható el. Mindenesetre megkezdtuk a kiemelt, központi részek bérleti díjkonstrukciójának határozott emelését, amely hosszabb távon a bérlők összetételének átstrukturálódását is magával fogja hozni ezeken a területeken. Az üres nem lakás célú helyiségek műszaki állapota elég rossz, ezért 2017-ben elkezdtuk ezek felújításának

nagyobb mértékű támogatását. Egyelőre még a bekerülési költségek részbeni kompenzációjáról van szó, jellemzően azon munkák tekintetében, amely a tulajdonos feladatkörébe tartoznak az ingatlanok megfelelő hasznosíthatóságának biztosításához. Hosszabb folyamat eredménye lesz majd, ha sikerül oda eljutnunk, mint a piaci lakások esetén, hogy csak jó műszaki színvonalú üres ingatlanokat kínálunk fel a potenciális bérlőknek.

2017-ben a Hasznosítási Osztály eljutott oda, hogy folyamatosan figyelemmel kíséri a lejáró szerződéseket és 60 nappal korábban értesíti partnereinket, hogy nyilatkozzanak szerződés-hosszabbítási igényükről. Amennyiben időben visszajeleznek, általában a szerződés lejáratának pillanatában már rendelkezésre áll az új, aláírt szerződés. Amennyiben a bérlők a régi gyakorlatuknak megfelelően nem jelentkeznek, és abban bíznak, hogy kikerülve a bérleti díj emelését, automatikusan tovább fizetik a régi szerződésük bérleti díját, a lejárat után 60 nappal másfélszeres bérleti díjat számlázunk. Ez elég erőteljes szankciót jelent, ezért hónapról hónapra csökken azoknak a száma, akiknél ehhez az eszközhöz kell folyamodnunk.

II.2. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK KEZELÉSE

Általánosságban ugyanaz vonatkozik kezelés szempontjából a nem lakás célú ingatlanokra is, mint a lakásokra, hiszen ugyanazokban a társasházakban található helyiségekről van szó. Az üzlethelyiségek közös költségeivel kapcsolatban viszont többször kell egyeztetni a közös képviselővel. Ezen befizetések általában tartalmazzák a saját tulajdonú albetétekre eső szemétszállítási költséget, a lépcsőház világítási és takarítási költséget, a társasház előtti járda takarítását, hó- és síkosságmentesítését, a felvonó költségeit stb. Az üzlethelyiségekkel kötött bérleti szerződéseink viszont rögzítik, hogy a bérlőknek kötelességük az üzlet előtti részen takarítani, a járda síkosságmentesítését megoldani. A társasházban élők sokszor nehezményezik, hogy az üzleteknek sok a hulladékuk, ezért előírjuk azt is, hogy saját szemétszállítási szerződést kell kötniük.

Természetesen ugyanarra a szolgáltatásért nem szeretnének kétszer fizetni, illetve sokszor nehezményezik, miért kell olyan lépcsőházi szolgáltatásért a közös költségben részt vállalniuk, amelyet esélyük sincs, hogy használni tudjanak, hiszen az üzletnek csak

az utca felé van bejárata. A Társasházi törvény viszont egyéb megállapodás hiányában előírja a költségek tulajdoni hányad alapján történő szétosztását, ezért a kérdéses pontok miatt újabb és újabb egyeztetések és közgyűlések szükségesek. A Társaságunk szempontjából hátrányos határozatokat igyekszünk a közgyűléseken újra megszavaztatni, de kisebb arányú tulajdoni hányad esetén viszonylag tehetetlenek vagyunk. Jogi útra terelve általában évekig elhúzódik a pereskedés, majd számunkra kedvező ítélet esetén is szabotálni tudják az új előírások meghozatalát, hiszen néhány ember távolmaradása esetén máris határozatképtelen lesz a közgyűlés. Több helyen ez a helyzet állt elő a gépkocsi beállókra kiszabott irreálisan magas közös költségekkel kapcsolatban.

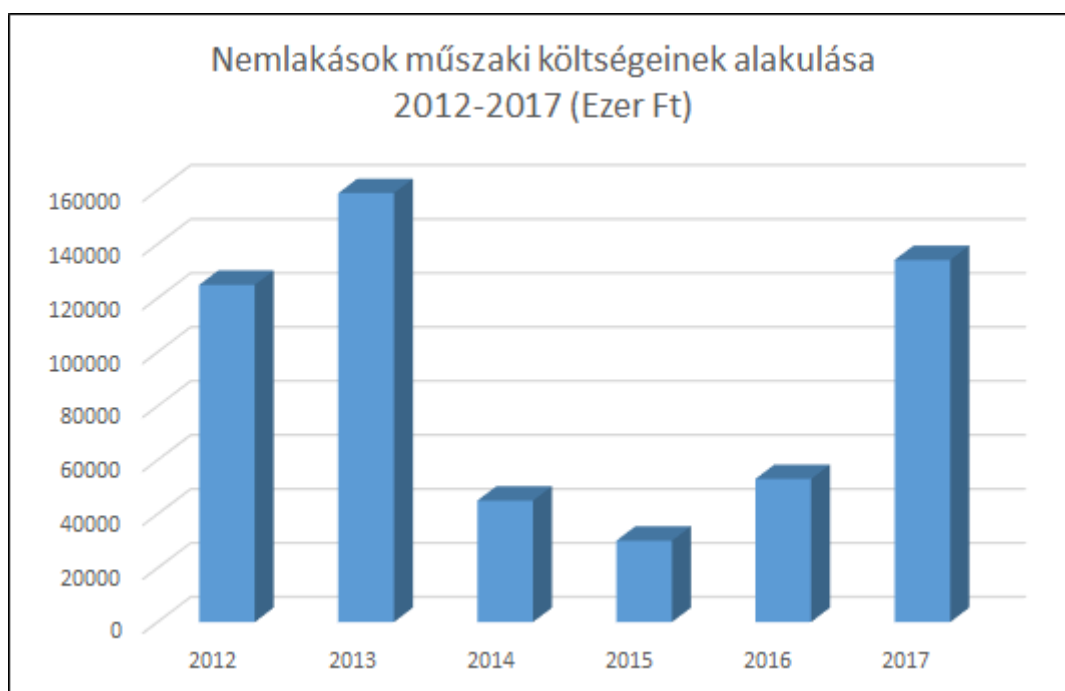
Több társasházban a lakók megpróbálják az üzlethelyiségek működését ellehetetleníteni, hiszen bármilyen funkciót telepítünk oda, mindig valamilyen problémájuk támad. (Miért van árubeszállítás, hangos az elszívó, a hűtő, vagy bármilyen berendezés, miért van nyitva már korán reggel, vagy este miért nem zárnak be korábban, többen járnak oda, nagy a forgalom, sok az idegen ember, stb.) Ezek állandó és türelmes egyeztetést kívánnak a munkatársaktól. Természetesen a nem lakás célú albetétek esetén is folyamatos a költségek állandó monitoringozása, a tulajdonosi érdekeket kiemelten szem előtt tartó gazdálkodás, így a lakásokhoz hasonlóan ezen ágazat közös költségeinek alakulása is büszkeséggel tölt el bennünket.

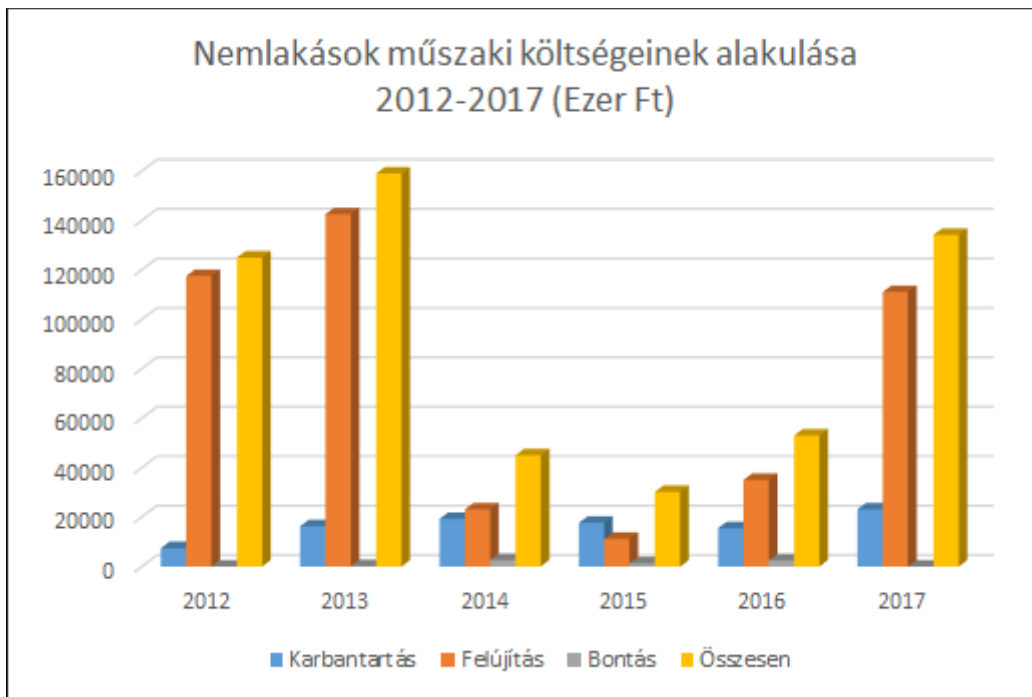


II.3. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK MŰSZAKI FELADATAI

A nem lakások esetén többnyire a bérbeadáshoz szükséges munkákat végezzük el és általunk kritikusnak tartott hibákat javítjuk ki. Amennyiben nincs rá építőipari kapacitásunk, a bérlővel egyeztetve megállapítjuk a szükséges felújítási munkákkal kapcsolatos költségmegosztást. A helyiségek végleges kialakítását a bérlő végzi a saját igényei szerint. A bérbe adott helyiségek esetében a felújításokhoz egyedi elbírálás alapján hozzá tudunk járulni, pl. üzlet homlokzati nyílászárók cseréjéhez.

Nem lakás célú ingatlanok műszaki költségei						
(Ezer Ft)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Karbantartás	7424	16320	19268	17684	15492	23104
Felújítás	117531	142469	23089	11183	35008	111046
Bontás	0	155	2620	1300	2522	0
Összesen	124955	158944	44977	30167	53022	134150

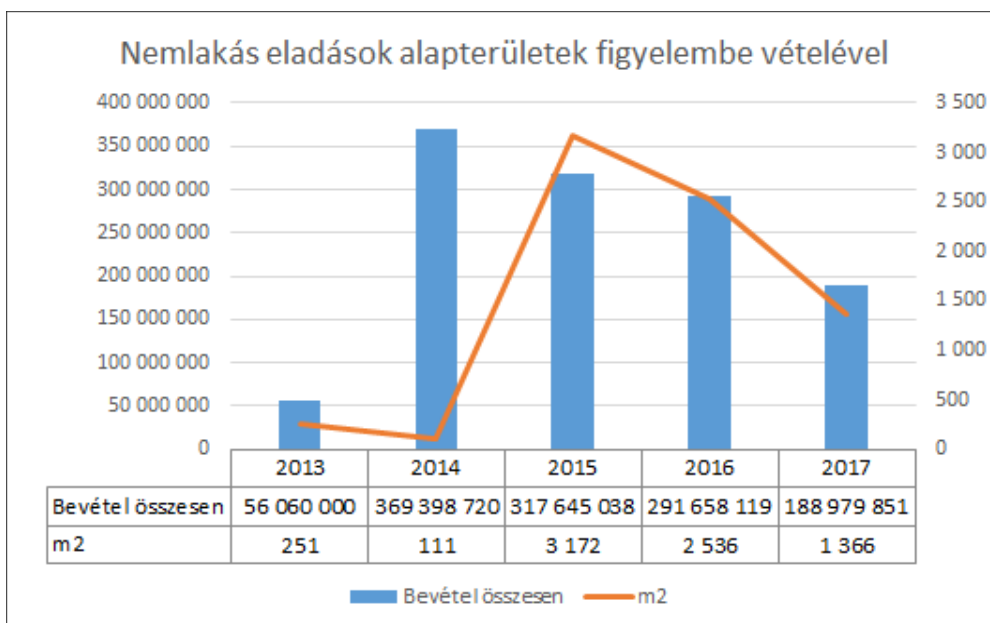




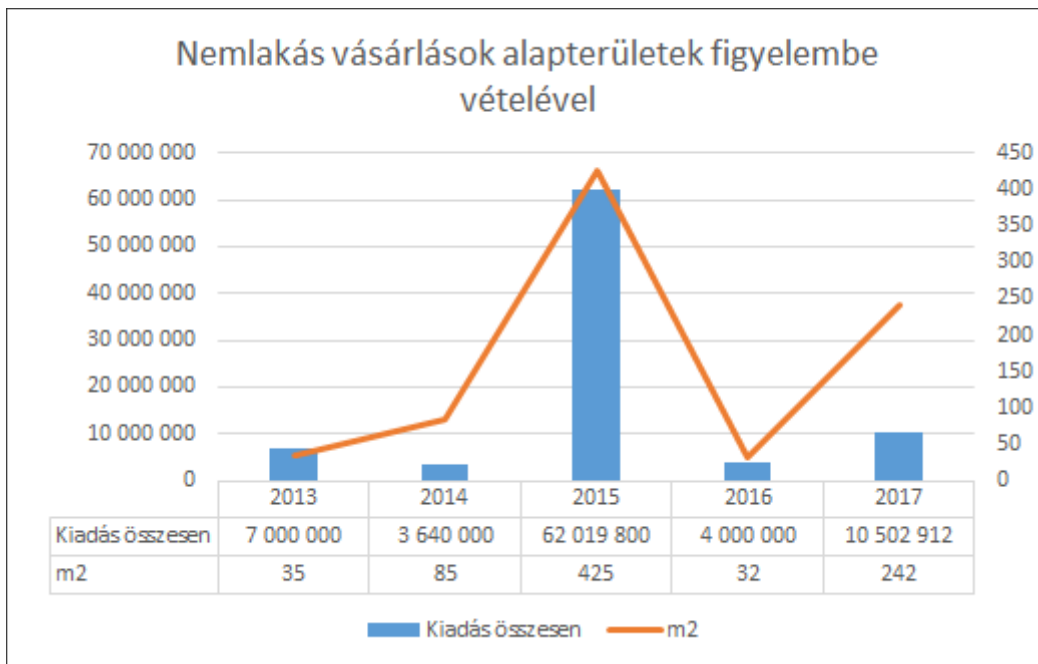
II.4. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK ADÁSVÉTELE

A Piac és Vásárcsarnok, Kulturális Központ nagyberuházásának finanszírozása az elindítástól megkövetelte a nagyobb léptékű ingatlaneladásokat a nem lakás célú ingatlanok esetén. Három év alatt (2015 eleje és 2017 vége között) összesen 7.074 m² üzlethelyiség és 30.632 m² földterület került értékesítésre.

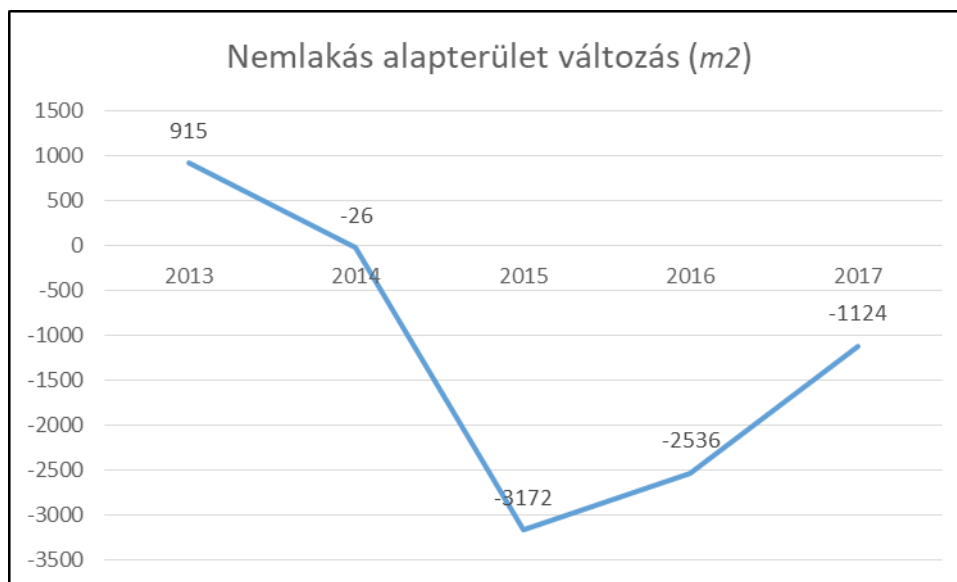
Ábra: nem lakás célú helyiségek eladásai alapterületek figyelembe vételével



Ábra: nem lakás célú helyiségek vételei alapterületek figyelembe vételével



Összes nem lakás célú helyiségek alapterület változása					
	2013	2014	2015	2016	2017
m2	915	-26	-3172	-2536	-1124



III. LÉTESÍTMÉNYEK ÜZEMELTETÉSE

III.1. EGÉSZSÉGÜGYI INTÉZMÉNYEK

Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet

Az elmúlt években folyamatos felújításokon és megújuláson áteső intézményben a napi szintű üzemeltetési feladatokon felül ellátjuk a portaszolgálatot, épületkarbantartást, takarítási tevékenységet. A telefonközpont és a liftkezelési feladatok átkerültek a szakmai üzemeltető hatáskörébe. A felújítások során az elmúlt években megújultak és kialakításra kerültek az alagsori személyzeti öltözőhelyiségek, a szerverszoba, a létesítményhez kapcsolódó külső területek, burkolatok, parkolók, zöldterület kialakítása az épület előtti területen, pavilonok elhelyezése a burkolt felületen, az energetikai felújításokkal egyetemben. A személyfelvonókat új, korszerű berendezésekre cseréltük.

A tetőtér több mint 2/3-ad része napelemes borítást kapott, mely tovább növelte az energiahatékonyságot, és költségcsökkenést eredményezett. Az épület nyugati szárnyának első és második emelete teljes belső felújításra került, az első emeletre beköltözött a Károlyi kórházban működő gasztroenterológia és kardiológia, a második emelet felújított részében pedig maradt a traumatológia. Két új teherlift készült, mellyel a régieket váltottuk fel, ezek automata rendszerűek, így kezelőszemélyzetet sem igényeltek a továbbiakban. Nagyméretű papíradagolók kerültek kihelyezésre a mellékhelyiségekben, ezzel folyamatosan biztosítva van a betegek papírellátása, és a zárható rendszereknek köszönhetően ma már a papírlopás sem jellemző. A strang felújítási munkák 2016-ban fejeződtek be, a pótmunkák során a következő rendelők kerültek felújításra: tüdőgyógyászat, szemészet, audiológia, elektroterápia, valamint a régi tűzcsapok is lezárásra kerültek. Ezzel párhuzamosan megtörtént az EEG helyiségek kialakítása, illetve elkészült a recepció padlóburkolatának cseréje és az ügyeleti vizesblokk felújítása.

A gasztroenterológia műszermosójában, illetve a büfé konyhájában gépészeti felújítást végeztünk, mesterséges szellőzőrendszer kialakítására került sor. A szakmai üzemeltető kérésére három darab klíma került áthelyezésre. Az intézmény öt évvel ezelőtti felújítási munkái, garanciális visszatartásának terhére az épület fűtésének és HMV ellátását biztosító kazánok javítására került sor. 2017 végén közbeszerzés keretében a 4. és 5.

emelet keleti szárnyának felújítását várókkal együtt, továbbá a volt ügyeleti helyiségek laborrá történő átalakítását is elvégeztük. A gyermek rendelőben pedig baba-mama szoba került kialakításra.

Orvosi rendelők

2013 áprilisában kerültek üzemeltetésre átvételre Társaságunkhoz az épületek. Leromlott műszaki állapotuk miatt a rendelők felújításának előkészítése elengedhetetlenné vált, mivel karbantartásuk rengeteg pénzt emésztett fel. A Kunhalom utcai rendelő kivételével az összes egység felújításon esett át 2014-ben. 2015-ben már a garanciális javításokat végeztettük az épületeken. A közműköltségek a védőnői szolgálatok kivételével tovább számlázásra kerültek a praxisok felé. 2016-ban zöldmezős beruházásként megvalósításra került a Vadgesztenye utcai modern orvosi rendelőépület, műszaki átadása már ebben az évben megtörtént, használatbavételi engedélyt pedig 2017 elején kapott. Az energetikai felújításoknak köszönhetően a közmű- és karbantartási költségek kedvezőbben alakultak a korábbi évekhez képest. A rendelők és védőnői szolgálatok takarítását a szakrendelő takarításával együtt közbeszerzés keretében végeztetjük. Kisebb karbantartási munkák természetesen folyamatosan akadnak, melyeket az Újpesti Városgondnoksággal végeztetünk.

III.2. SPORT CÉLÚ INTÉZMÉNYEK

Halassy Olivér Sportközpont

2013 októberétől az Angyalföldi Ifjúsági Sport Alapítvány országos volumenű Boksza Akadémia működtetésére kapott engedélyt a létesítményben. Az UV Zrt. ezek után üzemeltetésbe adta az Alapítványnak a létesítményt, azzal a feltétellel, hogy az üzemeltető kötelessége biztosítani a kiszolgáló személyzetet, a takarítási munkák elvégzését, a kertrendezési munkákat, a fogyóeszköz beszerzést, valamint a kisebb karbantartási feladatokat. A közüzemi számlák rendezését, illetve bizonyos karbantartási- és hatóság által előírt ellenőrzési feladatokat továbbra is Társaságunk végezte azzal, hogy az épület egyes részeinek hasznosítási joga és bevétele is Társaságunknál maradt. Mivel az épület szerződés szerinti üzemeltetési költségei és a közüzemi díjak fizetése anyagi leterheltséget jelentett Társaságunknak, további megoldások váltak szükségessé, mert

ezen időszak alatt megtermelt bevételek nem tudták fedezni az említett kiadásokat.

2014-től még hasonló konstrukcióban a Madárfészek Ökölvívó Akadémia Alapítvány végezte a szerződés szerinti üzemeltetést, bevételeink továbbra is a tekepálya, a darts-terem és a nagypálya hasznosításából származtak. 2015-ben az érvényben lévő részleges üzemeltetési szerződés újra tárgyalása vált szükségessé. Irányelveink szerint a létesítmény tényleges használójának szükséges átvenni mindennemű üzemeltetési feladatot. 2016. végétől megállapodásunk szerint a létesítmény teljes átadásra került az alapítvány részére, melyben vállalták az épület korszerűsítését, valamint a sportág sajátosságait kielégítő átalakításokat is. 2017-től már az összes közüzemi díj tovább számlázásra került az alapítványnak, ezzel megvalósult a létesítmény teljes üzemeltetésbe adása használó részére.

Tábor utcai és Szilágyi utcai sportpályák

A létesítmények 2013-tól tartoznak Társaságunk portfóliójába, ezt megelőzően állami tulajdonban álltak, a Nemzeti Sportközpontok üzemeltette azokat. Az átvétel során szembesültünk azzal a ténnyel, hogy minden szempontból leromlott-, felújítandó állapotúak az épületek és a sportpályák egyaránt. Ezért 2013-tól kezdődően két ütemben került felújításra a Szilágyi utcai főépület. 2013-2014-ben részleges gépészeti és esztétikai korszerűsítés történt az első ütemben, mely a belső- és külső homlokzatot is érintette. Az első szint öltözőinek felújításai ekkor lettek elvégezve, a fűtési rendszer korszerűsítése is megkezdődött, a földszinti folyosó és konditerem, valamint a régi kazánhelyiség is megújult. A második ütemben a gépészeti- és fűtési rendszerek felújításai már minden szintet érintettek, nyílászáró cserékkel együtt. A Tábor utcában ezzel egy időben két új műfüves labdarúgó pálya is épült.

A korszerűsítéseknek köszönhetően a létesítmények kihasználtsága növekedett. 2015-től már érezhetőek lettek volna a közüzemi költségekben jelentkező megtakarítások, de a kihasználtság nagymértékű növekedése ezen folyamat ellen hatott. A Tábor utcai öltözők sok helyen beáztak, mivel a szomszédos lelátó aljában helyezkedtek el, de az ottani üzemeltető nem foglalkozott a problémánkkal, ezért nagyobb felújításokat nem

kezdeményeztünk a mi területünkön, mivel értelmetlen lett volna. 2015 végéig a Szilágyi utcai felújításokra 443 millió Forint ráfordítás történt az ismertetett korszerűsítési munkákra, melyet az Önkormányzat, az UTE szövetségi támogatásai, valamint a társasági adókból befolyt bevételek tettek lehetővé. 2016-ban a létesítmények átadásra kerültek az Újpesti Torna Egylet részére, mivel 90%-ban ők voltak a terület fő használói, így az Önkormányzat döntése értelmében év közepétől átvették a létesítmények teljes körű üzemeltetési feladatainak ellátását minden további költség viselésével. 2017-ben az Önkormányzat és az UTE lebonyolításában további fejlesztések kezdődtek meg. Új többfunkciós csarnok, jégcsarnok, valamint új sportpályák és további öltözőépület kerülnek kialakításra, részben állami támogatásból.

Csónakház

A létesítmény tulajdonosa a GE. Társaságunk feladata, a csónakmesteri személyzet biztosítása a helyszínen, az épület karbantartási feladatainak megszervezése és elvégzése, a fogyóeszközök biztosítása, a folyamatos üzemserű működés megteremtése, a tűz és munkavédelmi felülvizsgálatok elvégzése és a zöldterület karbantartás. Felújítási és egyéb beruházási munkálatok az elmúlt öt esztendőben nem történtek, 2017-ben a tulajdonos új kerítést építtetett a terület határára. A létesítmény használói a Tungsram Sportegyesület, az UKSC, és az UV Zrt. bérlői.

Halassy Olivér Városi Uszoda

2013 őszén nyitottuk meg a kerület uszodáját, mely új beruházásként valósult meg. Az uszodában helyet kapott egy hivatalos versenyek lebonyolítására alkalmas 25 méteres úszómedence, egy gyermekoktatásra alkalmas tanmedence és a vendégeink kényelmét és felfrissülését szolgáló wellness-sziget pezsgőmedencével, szaunával és masszázs helyiségekkel.

Az uszodához tartozóan hőszivattyús talajvízkút hálózat létesült 15 kúttal, automatizáltan, négy hőszivattyúval az épületfelügyeleti rendszerbe kötöttek. A Duna kavicssterasza adja megfelelő áramlási viszonyok mellett a hőszivattyús rendszer primer oldali energiáját. Az épület fűtése légkezelő rendszerrel, padlófűtéses megoldással valósult meg. Lényeges, hogy a lég-, ill. a vízkezelő rendszer is épületfelügyeletbe kapcsoltn látja el feladatát.

A megnyitást követő időszakban első dolgunk egyike volt a gépészeti rendszerek

folyamatos üzemszerű biztosításának céljából a karbantartási szerződések megkötése a szakcégekkel, valamint a garanciális időszakban esetlegesen jelentkező hibák feltárása.

Fő célunk a vendégkör színvonalas kiszolgálása és bővítése mellett a mai napig az uszoda újszerű állapotának és benyomásának fenntartása. 2014-ben jelentősebb fejlesztési jellegű munkáink voltak a sorompó kiépítése, a szerverek megvásárlása, a súrológép beszerzése és egyedi padok és asztalok kialakítása. Ebben az évben megkezdődtek a külső munkálatok is a kertben kialakítottunk egy strandröplabda pályát, kettő darab lánbteniszpályát és egy óriási parkosított napozó és pihenő részt zöld gyepfelülettel, melyet a mai napig elégedettséggel használnak vendégeink. A területen ingyenes napozóágyat biztosítunk a május-októberi időszakban. A Nemzeti Védjegyrendszerben négy csillagos minősítést értünk el uszoda kategóriában.

Az uszoda a megnyitás óta teret ad a kerületi ingyenes iskolai úszásoktatásnak, a délutáni időszakban úszóiskolának, az UTE úszó és egyéb szakosztályainak edzésére, strandröplabda csapatnak, labdarúgó csapatoknak regenerációs céllal és már több versenynek is otthont adtunk, egy esetben rendezőként is részt vettünk. Nyári szünetben táborozásoknak adunk helyet, többek között az UTE öttusa, röplabda szakosztályainak, az Ágh-Güttler úszóiskola, valamint az önkormányzati napközis tábornak biztosítunk lehetőséget.

Ami a vendégkört illeti, folyamatos bővülés tapasztalható minden évben, kialakult törzsvendég-körrel rendelkezünk minimális, de az utóbbi években elhanyagolható fogyasztói panasszal.

A bevételek nagyobb részét a kezdetektől már az egyéni belépésekből tudtuk felmutatni, nagy számú bérlettel rendelkező vendégkörünk van, ami folyamatosan 8-900 fő.

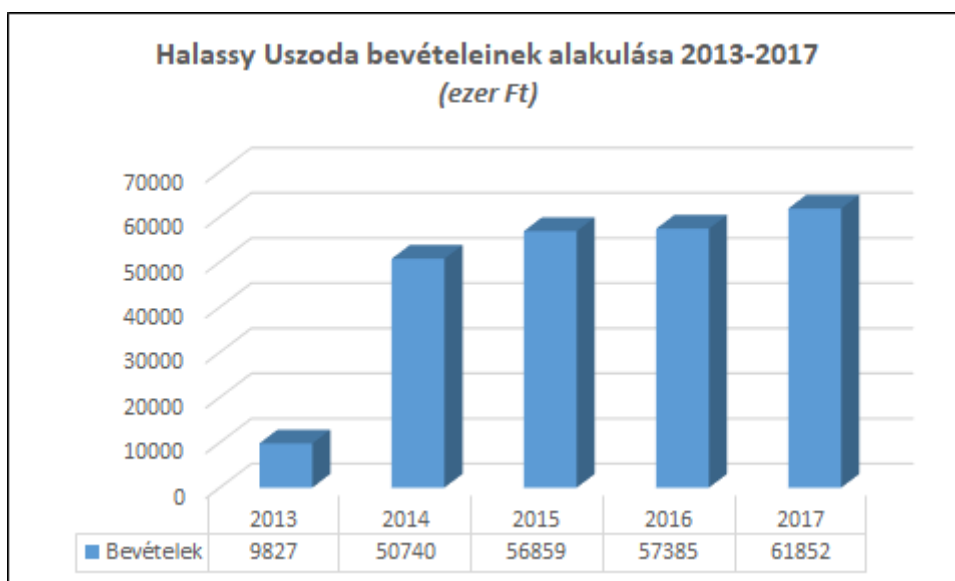
Szerződésünk van továbbá két szabadidőkártyás vállalkozással. Sportkártya ill. AYCM kártya tulajdonosok is utólagos elszámolással rendszeresen igénybe veszik az uszodát. Az utóbbi a sikeresebb, mintegy 150-180 belépés /hó. Újpest mellett Göd, Dunakeszi, Fót, Rákospalota, Angyalföld is jellemző küldő terület.

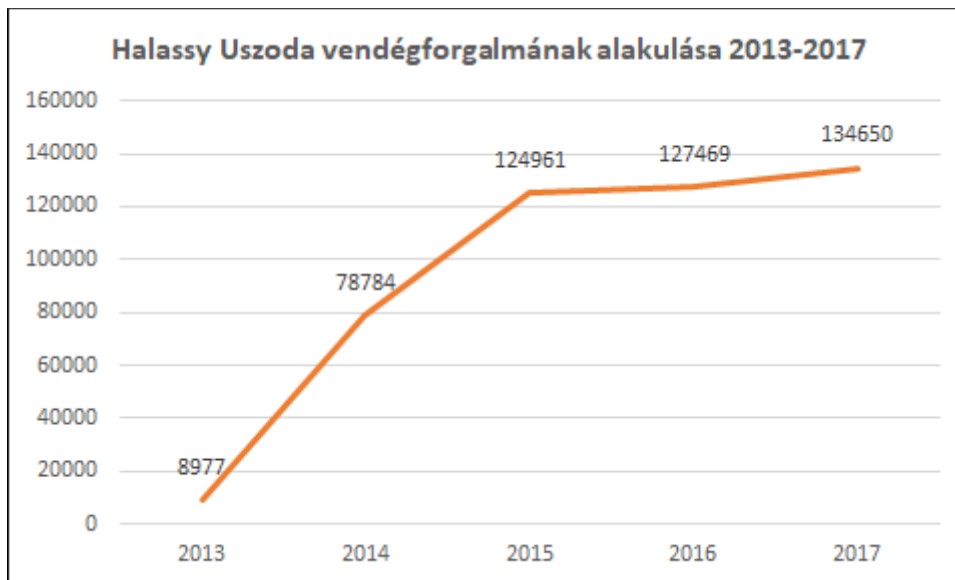
Hírességeink közül sportolók, színészek, korábbi média szereplők (pl.: Vitray Tamás), komplett NB 1-es futballcsapatok (UTE, Vasas) látogatták már rendszeresen az uszodát. Névadónkról Vitéz Halassy Olivérről napokban került bemutatásra „ A csodafedezet” című

dokumentumfilm, melyben a megjelenés mellett közreműködtünk az alkotókkal.

A költségek tervezése minden évben pontos volt, a tervezett karbantartásokat is terv szerint végre hajtottuk. Az uszoda megnyitása óta a beléptető és önkiszolgáló szekrény rendszerrel voltunk elégedetlenek, mely nem az elvárásainknak megfelelően működött, több esetben a vendégek sem voltak megelégedve a szolgáltatásunk ezen részével. A kivitelező és egyben karbantartó cég az évek múlásával sem tudta kiszolgálni az igényeinket és elvárásainkat, így 2017-ben úgy döntöttünk, hogy a rendszer fejlesztését már egy másik beléptető rendszereket forgalmazó céggel fogjuk elvégeztetni és a meglévő egységek többsége is átalakításra vagy cserére került. A takarítás színvonalának emelésére, az emeletre is beszereztünk vízfelszedős mini súrológépet, valamint a hajszárítók többségét nagyobb teljesítményű gyártmányra cseréltük fokozatosan. A magas tanuszodai oktatási csoportos igény mellett nagyon nagy használatnak vannak kitéve.

Közvetlen bevételeink ez idáig az alábbiak szerint alakultak:





Alapvetően most már a vendégkör bővülése mellett kicsi az uszoda, de az úszási igényen felül számos esetben tömve van a wellness részleg (befogadóképesség: kb. 25 fő) és a családok vendégkört sem igen tudjuk többlétszolgáltatásokkal növelni. A strandterület gyermek és strandmedence, rönk szauna hideg vizes merülő medencével lett korábban javaslatunkra tervezve, ám ezidáig a pénzügyi lehetőségek függvényében halasztásra került a fejlesztés. További fejlesztési lehetőségként merülhet fel a park átalakítása, szabadtéri kondicionáló, világítás, zuhanyok, árnyékolás, kneipp ösvények kialakításával. A részletes fejlesztési anyagok gazdasági alátámasztással rendelkezésre állnak.

2017. évi adatok alapján a tanuszoda összes nettó bevétele 61,852 M Ft, összes kiadása: 101,572 M Ft (melyből dologi: 44,263 M Ft, személyi: 57,309 M Ft), a fennmaradó 39,72 M Ft különbözetet a tulajdonos téríti, a közszolgáltatási szerződés keretében.

Ezen 39,72 M Ft összeg ellentételezéseként az uszoda további díj felszámolása nélkül biztosítja az iskolai kötelező úszásoktatás helyszínét, a kerületben minden óvodást rotációban érintő önkormányzati óvodai úszásoktatást, valamint adott sporttagozatos iskolák emelt szintű napi úszásának helyszínét is. Ezek tanórai, illetve óvodai foglalkozás keretében történnek. Az oktatás uszoda jelentős kapacitását leköti, 2017-ben évi több mint 51.880 belépést jelentett. Ha az uszodára jutó kompenzáció összegét elosztjuk az így finanszírozott belépések számával, megkapjuk, hogy az iskolai úszásoktatás gyermekenként és alkalmanként kevesebb, mint 1.000 Ft-ba kerül.

Blaha Lujza 9-13. sporttelep

Szerződés szerint a Haladás Sportegyesület üzemelteti a területet, a megállapodás 2019-ig érvényes, a használatért cserébe öltözőépület felújítást vállaltak, valamint az összes felmerülő költséget fizetik és karbantartják a területet.

III.3. REKREÁCIÓS CÉLÚ INTÉZMÉNYEK

Velence tábor

2013-tól a tábor fejlesztését céloztuk meg, ennek megvalósítása érdekében szabadtéri játékokat telepítettünk, illetve a sportpálya burkolatát korszerűsítettük. A tábor szezon közbeni üzemeltetését három helyszínen dolgozó kolléga segítségével valósítottuk meg. A következő években a táborvezetői épületet újítottuk fel gépészetileg és esztétikailag. Az alsó vizesblokk folyamatos karbantartáson ment keresztül az évek folyamán, egy esetben betörés miatt a teljes vizesblokk pótlása is szükségessé vált szezonkezdetre. Ekkor új átjelzős riasztórendszer is kiépítésre került.

2016-ban sor került az ÁNTSZ által előírt karbantartások elvégzésére is, az egyik társalgó tetőfelújítása, betonozás és pvc padlóburkolat csere egy másik társalgóépületen, illetve ezzel párhuzamosan elkészült a felső új építésű vizesblokk is, ami jelentősen növelte a tábor komfortérzetét. Ebben az évben egyébként az egyik legjobb bevételt is tudta produkálni a tábor, ami az elmúlt néhány évet figyelembe véve kiugró volt, viszont a kiadásokat sajnos nem volt képes soha fedezni, minden évben többet költöttünk fejlesztésre, karbantartásra, működtetésre, amit a bevételi oldal nem tudott kompenzálni. A katalinpusztai táborunk tapasztalatai kapcsán, ebben az évben már új üzemeltető működtette a tábort és kecsegtetők voltak gazdasági szempontból közelítve a bevételi és kiadási arányszámaink, elmondható, hogy nyereséget termelt a tábor, éppen ezért 2017-ben úgy döntöttünk, hogy profit reményében a velencei tábort is üzemeltetésbe adjuk. Amint a pénzügyi táblázatokból is kiolvasható, feltételezéseink nem voltak alaptalanok, beváltotta a hozzáfűzött reményeket. Ráadásul az üzemeltető is jelentős ráfordításokat eszközöl a tábori létesítményeken.

Katalinpuszta tábor

A tábor az átvételt megelőzően hosszabb ideig nem üzemelt. Elhanyagolt állapotban vettük át és a felújítások nagy része is 2013-ra tolódott, ami késői szezon nyitást eredményezett. A felújítás érintette a faházakat, illetve azok áthelyezését, a tanári épület kialakítását, külső, belső és gépészeti felújítását. 2014-ben a tábor előtt található büféépület is felújításon esett át. A következő szezonban felbővítettük az elektromos hálózatot, hogy a hideg estéken csatlakoztatott fűtési berendezéseket elbírja a rendszer. 2016-ban a tábort üzemeltetésbe adtuk, mivel a létesítmény nem hozta az elvárt profitot a szezonok alatt. Már az első évben megtöbbszöröztük az addigi bevételeinket, ez meggyőző érv volt, hogy a táborainkat külső cég üzemeltesse a jövőben. A táborok üzemeltetésbe adása teljes körű, tehát minden költséget az üzemeltető visel. Az üzemeltető cég szerződés szerinti üzemeltetési díjat köteles Társaságunknak fizetni.

Balatonszepezd és Parádfürdő üdülők

A balatoni üdülőben, minden eddigi évben részleges karbantartási feladatokat oldottunk meg, 2014-től kezdődően tisztasági festést végeztünk, felfagyott erkélyburkolatokat javítottunk, kerítés és szaletli mázolás történt állagmegóvásuk érdekében. Napozóágyakat és vendégágyakat cseréltünk, konyhai és műszaki berendezések javíttatása, illetve cseréje történt, valamint a szobákhoz tartozó vizesblokkok kerültek részlegesen felújításra, mivel az elhasználódott és elöregedett zuhanykabinok és csaptelepek is cserére szorultak. A temetővel határos kerítés még javításra szorul, illetve az épület homlokzati részén található faszerkezetek esetén az időjárási viszontagságok miatt mázolásra lesz szükség hamarosan, valamint apróbb kőműves javításokat kell eszközölni a lábazati részekben is. A riasztó rendszer javításait és a szükség szerinti akkumulátor cseréket is elvégeztettük. Az üdülővel kapcsolatos további felújítási munkák felmérése és költségmeghatározása már megtörtént, a munkákat egyelőre még nem kezdtük meg.

Parádfürdőn ezzel szemben már évek óta fennálló probléma volt a gépészeti rendszer elhasználódottsága, illetve az épülethez tartozó szennyvízcsatorna rendszer elöregedése, mely sok esetben eldugult és nem látta el a feladatát. A csatornát ideiglenesen új átemelő szivattyú segítségével és takarítási munkákkal sikerült működőképes állapotba hozni. A kazán és a hozzá kapcsolódó kémény teljes cseréjére került sor, mivel a régi rendszer már

nagyon gyenge hatásfokkal működött. Az építészeti kialakítás és az elektromos hálózat felújítása tervezés alatt áll jelenleg, ezt követően kezdhető meg a kivitelezés.

A két üdülő egyébként az év minden napján várja a vendégeket, a napi üzemeltetési feladatokat a helyszínen dolgozó kollégák látják el, szakmunkákra leggyakrabban helyi vállalkozókat alkalmazunk a környező településekről. A mosatást mindkét helyszínen külső vállalkozóval végeztetjük, a takarítási feladatokat pedig saját erőforrással oldjuk meg. A kertészeti munkák nagy részét is saját munkatársaink végzik, kivételt képeznek ez alól a fakivágási, illetve ifjítási munkálatok.

Tarzan Park

A Tarzan Park 2013 júniusában nyitotta meg kapuit a Tábor utcában a korábbi napközis tábor helyén. A Tarzan Park jelenleg Magyarország legnagyobb szabadtéri családi játszó- és kalandparkja, 2 hektáros területén tucatnyi játékszigeten olyan speciális játszóeszközök találhatók, melyek használatával a gyerekek mozgáskoordinációja is fejlődik. 2014-ben elkészült a vizes játszótér, a PlaccsPlacc is, melynek népszerűsége a nyári időszakban azóta is töretlen.

Amint az a látogatottsági adatokat bemutató grafikonon is látható a nyitás óta a Park látogatóinak száma meghaladta a 370 ezer főt, az utolsó két évben együtt a 200 ezret. Érdeemes megjegyezni, hogy a 2016-os csúcsot követően a látogatók száma 2017-re csökkent, dacára annak, hogy a Park hosszabb időszakban várta vendégeit, 2017-ben ugyanis az őszi szünet végéig, egy héttel tovább volt nyitva. A látogatottsággal kapcsolatban általánosságban érdemes megegyezni, hogy egyrészt jelentősen függ az időjárástól, másrészt a nyári szünet időszakában gyakran így is a befogadóképessége határán működik a Park, vagyis mindez tovább már nem növelhető. A havi adatokból látható, hogy a teljes éves látogatószám csökkenésének 80%-át az amúgy is szerény látogatottságú elő-, és utószezon okozta (2016: 21500, 2017: 13500), dacára a fent említett hosszabb nyitva tartásnak, ami egyértelműen az időjárás hatásának tulajdonítható be. A májustól augusztusig tartó főszezonban viszont csak mérsékelten csökkent a látogatók száma (83 ezerről 82 ezerre). Az időjárás hatása a korábbi években is megfigyelhető volt, a 2014-es hűvös, csapadékos nyár volt az oka, hogy abban az évben a látogatószám elmaradt

a várttól, ennek nyomán pedig a bevételek a tervezett szinttől.

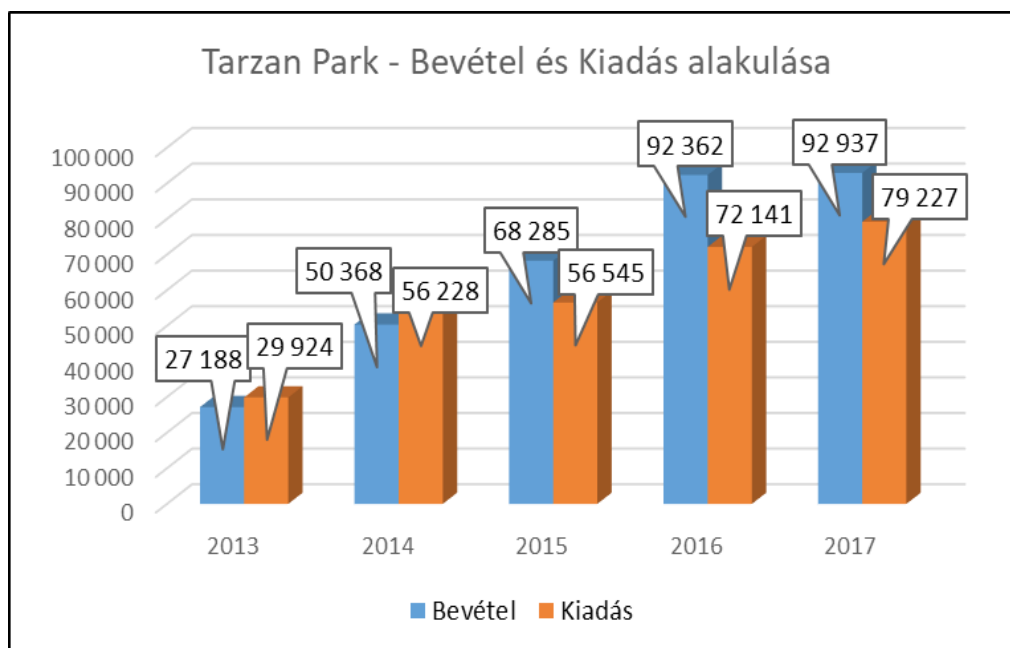


A látogatószám csökkenése ellenére a 2017-es évi bevétel nem változott 2016-hoz képest, ami a jegyárak átalakításával, illetve a látogatók összetételének változásával magyarázható. 2017-ben eltérő árazás került bevezetésre az elő/utószezon, illetve a főszezon időszakára. A normál jegyek ára némileg emelkedett ugyan, de a felnőtt kísérők jegyeinek ára számottevően csökkent. Az Újpest Kártya birtokosok továbbra is jelentős kedvezményrel vásárolhattak belépőt.

A Park üzemeltetését, takarítását a szezonális működésből fakadóan előre nehezen tervezhető személyi állomány folyamatos biztosításából származó kockázat csökkentése érdekében a nyitás óta vállalkozók végzik. Az UV Zrt. biztosítja az üzemeltetéshez szükséges technikai háttérrel, fogyóeszközöket, üzemeltetési engedélyeket. A játszóeszközök rendszeres ellenőrzését, karbantartását, szükséges javítását erre szakosodott vállalkozó végzi.

Az alábbi diagramon az elmúlt évek bevételi és kiadási adatai láthatók. A költségekkel kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy az immár öt éve telepített játszóeszközök a Park egyébként számunkra örvendetes népszerűsége miatt óriási igénybevételnek vannak kitéve, a folyamatos karbantartás ellenére kezdenek elhasználdni. Mindez már a 2017-es

kiadásokban is érezte hatását, de a jövőben további jelentős kiadásokra kell számítani, amit csak részben lehet előre tervezni.



III.3. EGYÉB SZOLGÁLTATÓ FELADATOK

Közrendvédelmi Szálló

A Közrendvédelmi Szálló 2012-ben teljes felújításon esett át, mind gépészeti mind szerkezeti szempontból. Az épület rendőrszállóként üzemel, folyamatos lakhatást biztosít. A teljes körű felújításnak köszönhetően komolyabb ráfordításokat nem igényelt a fenntartás az elmúlt években, a közüzemi díjakon felül. Apróbb karbantartások, illetve terv szerinti karbantartások minden évben több alkalommal is vannak. Az épület tűz-átjelző rendszerét kiépítettük, tavalyi évben már az Újpesti Vagyonőr Kft-hez is érkezik átjelzés, így riasztás esetén biztosított a gyors helyszínre vonulás.

Főtér parkoló

A Főtér parkoló 2016-ban átalakításra került, bejárata és kijárata egyaránt a Kemény Gusztáv utcába került áthelyezésre, a kezelő személyzetet az Újpesti Vagyonőr Kft. biztosítja. Teljesen új beléptető és sorompó rendszert alakítottunk ki. Az új rendszer automata üzemmódban is üzemel, szombat délutántól vasárnap reggelig, valamint ünnepnapokon ingyenesen vehető igénybe parkolásra a terület. Sok esetben sorompó rongálás is történt a hétfégi vagy éjszakai időszakokban. A parkoló üzemeltetése ideiglenes jelleggel történik. Az új piac és vásárcsarnok épületében helyet kapott egy hasonló rendszerben működtethető mélygarázs, valamint az Önkormányzat középtávú terveiben a tér teljes átalakítása szerepel, ami érinti a parkoló területét is.

Újpesti Márkabolt és Kártyairoda

A márkaboltot 2017 végén ideiglenes jelleggel bezárattuk. Az értékesítés a főtéri pavilonokban folytatódott, műszaki problémák miatt a kártyairoda működését ideiglenesen az Ady Endre művelődési központba helyeztük át. A feltárások során megállapításra került, hogy nagy mennyiségű homokszerű anyag terheli felülről a gipszkarton borítást. Az álmennyezet eltávolításra került a födém faszervezetét szakértőkkel vizsgáltattuk meg miután a feltöltést és a szigetelést eltávolítottuk. A vélemény szerint a födém állapota

megfelelő volt, így megkezdődhettek a helyreállítási munkák, melyet az Újpesti Városgondnokság szakemberei végeztek el. A munkák befejezését követően alapos portalanításra, villanszerelési munkákra és tisztasági festésre volt szükség, ezt követően nagytakarítást végeztettünk és újra üzemszerű állapotba került az iroda.

Takarítás, őrzés, portaszolgálat

Az elmúlt öt évben folyamatosan az UV Zrt. feladatai közé tartozott a hivatali épületek takarítása, amelyek közé a Régi városháza, Új Városháza, Szociális Osztály (Gyámhivatal), Közterület-felügyelet és a Káposztásmegyeri Ügyfélszolgálat tartozik. Üzemeltetőként szintén Társaságunk oldotta meg az Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet és a védőnői szolgálatok épületeinek tisztán tartását. 2013 és 2016 között a Halassy Olivér Városi Uszoda, Velencén a sporttábor, illetve a Tábor utcai és Szilágyi úti atlétikai pályák esetén a takarítást saját állományú személyzet látta el, így bérköltségük is megfelelően kalibrálható volt. Ezután természetesen már a létesítményeket üzemeltető vállalkozókhoz kerültek ezek a teendők is.

A szükséges őrzési és portaszolgálati feladatokat ahogy az elmúlt években, úgy a jövőben is leányvállalatunk, az Újpesti Vagyonőr Kft. közreműködésével látjuk el. Az állandó élőerős őrzést a következő létesítményekben biztosítjuk: Régi városháza, Új Városháza, Szociális Osztály (Gyámhivatal), Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet, Újpesti Piac parkoló. Ezekon kívül üres lakásaink ellenőrzésénél, rendezvények biztosításánál, pénzkíséretnél van szükség őrzési feladatokra. A 2015 elején bevezetett kötelező rezsi óradíj jelentett erős áremelési kényszert ebben az ágazatban.

2013 szeptemberétől biztosítjuk a kerületi iskolák épületében a takarítást és a portaszolgálatot. Korábban az Önkormányzat mindezt saját hatáskörben végezte, de a feladatellátás átkerült Társaságunkhoz. Mindkét munkát az Újpesti Vagyonőr Kft. bevonásával láttuk el, 2017. december 31-ig. Ekkor a Kormány döntése értelmében ezen munkák megoldása egységesen a KLIK hatáskörébe tartozik.

IV. JOGI ADATOK

Az UV Zrt. követelésbehajtási, jogi tevékenysége számos változáson, fejlesztésen ment keresztül 2011 óta. Az elmúlt közel egy évtizedben a 2011 előtt már létezett hatékony, jól szervezett munkafolyamatok (pl. fizetési felszólítások, felmondások kiküldése, perek, fizetési meghagyásos és végrehajtási eljárások indítása, járulékos távhő- és szolgáltatási díjak faktorálása és behajtása) megőrzésére mellett újak bevezetésére került sor. (pl. készfizető kezességvállalási biztosíték bevezetése a szervezeti bérlők esetében, a határozott időre szóló bérleti szerződések preferálása, nem lakás céljára szolgáló helyiségek esetében a bérbeadó zárcserés visszavételre való feljogosítása, Ügyfélkapcsolati Osztály létrejötte és hatékony közreműködése a követeléskezelésben, SMS és e-mail formában történő fizetési felszólítások kiküldése, a tartozó ügyfelek telefonon való megkeresése, partnermonitoring és méltányossági szabályzat bevezetése, a szerződésekben 25 éves elévülési idő kikötése, a szerződések határozatlan idejűvé alakulásának kizárása, a bérbeadó szerződésben való felhatalmazása a bérlő/használó közüzemi díjhátralékára vonatkozó adatok beszerzésre, megismerésére, a követeléskezelés rendszerének vezérigazgatói utasításban, majd igazgatósági határozatban való lefektetése, a követelésbehajtásra irányuló jogi folyamatok integrált vállalatirányítási rendszerben történő rögzítése, abból történő indítása.) Ezeken túl az UV Zrt. igyekezett alkalmazkodni az időközben bekövetkezett jogszabály változásokhoz, bírósági joggyakorlat változásokhoz. A cél egyrészt a kiszámlázott összegek, valamint a faktorált követelések mind nagyobb arányban, minél gyorsabban, minél kisebb költségvonzat melletti behajtása, másrészt az UV Zrt. jogos gazdasági és egyéb érdekeinek az ügyfelekkel és harmadik személyekkel szembeni egyre hatékonyabb érvényesítése volt.

2011 első félévében az UV Zrt. szakított az addig élő gyakorlattal, mely szerint az önkormányzati tulajdonú lakások, illetve nem lakás céljára szolgáló helyiségek bérlőivel/használóival szemben az Önkormányzat, míg az UV Zrt. tulajdonú lakások, illetve nem lakás céljára szolgáló helyiségek bérlőivel/használóival szemben az UV Zrt. jogtanácsosai, jogi előadói járnak el a peres, a fizetési meghagyásos és a végrehajtási eljárásokban. Noha ez a lépés a Jogi Osztályra nehezedő ügyteher megduplázódását

eredményezte, ma már bátran kijelenthetjük, hogy a feladatok azon szintre helyeződésével, ahol az információk a leggyorsabban és legkönnyebben hozzáférhetők és ahol a UV Zrt. egyéb osztályai is segítik a munkavégzést, beváltotta a hozzá fűzött reményeket, mivel a beszédési mutatók növekedtek, a jogi eljárások hatékonyabban, gyorsabban és – miután az Önkormányzat teljes személyes illetékmentessége is kiaknázásra került 2014 óta – a költségek minimalizálása mellett folynak.

Természetesen a 2011 előtt még az Önkormányzat jogi képviselői által indított, mára már mind végrehajtási stádiumban lévő ügyek kapcsán az információk cseréje a két szervezet jogászai között megvan, de évről évre csökken azon ügyek száma, amelyeknél ennek szükségessége még felmerül.

Nagy áttörést jelentett az Önkormányzat köztisztviselőinek adatokhoz való hozzáférése terén, hogy 2016 végén, 2017 elején megkapták a KKR-hez (Követeléskezelő Rendszerhez, az integrált vállalatirányítási rendszer 3. moduljához) való közvetlen, olvasási felhatalmazású belépési lehetőséget, amelynek kapcsán interaktív bemutatót is tartottak részükre az UV Zrt. informatikus szakemberei és osztályvezetői. A fejlesztéseknek köszönhetően tehát az Önkormányzat köztisztviselői ma már közvetlenül is naprakész, teljes körű adatokhoz juthatnak bármely személlyel, szervezettel szemben folytatott UV Zrt -s követeléskezelési tevékenységről.

Igényként fogalmazódott meg a menedzsment oldaláról, hogy a követeléskezelés rendszerét áttekinthető szabályzat is rendezze, iránymutatást adva ezzel főleg a Jogi Osztály és az Ügyfélkapcsolati Osztály számára. Ennek nyomán 2013-ban vezérigazgatói utasítás született a tárgykörben. Később a KKR bevezetése és testre szabása, majd a gyakorlati tapasztalatok kiértékelése alapján a szabályzat módosításra és átdolgozásra került, azt egységes szerkezetben 2017-ben fogadta el az Igazgatóság. Azóta is ezen dokumentum képezi a követelésbehajtási tevékenység fő alapját.

Az UV Zrt. illetve az Önkormányzat 2006. év óta faktorál járulékos távhő- szolgáltatási díj hátralékokat a FŐTÁV Zrt-től illetve a DHK Zrt-től. Miután az Önkormányzat és az UV Zrt.

tulajdonosként 2005-től 2012-ig készfizető kezesként, majd 2012-től sortartó kezesként kell, hogy helytálljon a bérlők/használók által felhalmozott, járulékos távhő- szolgáltatási díj tartozásokért, 2005-től célszerűvé vált ezen követeléseknek a lehető legalacsonyabb áron való felvásárlása és azok behajtása érdekében a szükséges intézkedések megtétele. Csak ezáltal kerülhetők el az Önkormányzat és az UV Zrt. pervesztességével záródó perek többletterhei. Miután egyrészt az UV Zrt. önkormányzati felhatalmazás alapján, az egyes keretmegállapodások megkötése előtt többszöri, magas szintű tárgyalásokat folytatott a nevezett közszolgáltató és faktorcége vezető tisztségviselőivel, másrészt a korábbi megállapodásokat mind az Önkormányzat mind az UV Zrt. szerződés szerűen teljesítette, harmadrészt pedig mivel a 2012-től bevezetett sortartó kezesi forma ezen cégekre többletfeladatokat rótt, a lakások esetében a járulékos követelések vételárát sikerült a tőkekövetelés 88%-ára leszállítani, sőt annak kifizetése is másfél éves periódusonkénti csomagokban három egyenlő részletben történik félévente történő kifizetéssel. A nem lakás célú helyiségek kapcsán a vételár a tőke 95%-ában rögzült és a kifizetés is egy lépésben valósul meg, de ezen hátralékok összege igen csekélynek mondható mostanra.

Jelentős előrelépés volt ezen követelések kezelésének folyamatában az is, hogy a bérleti szerződésekben a bérlők, az Info tv. alapján, megadták a felhatalmazást, hogy a közüzemi díj/közszolgáltatási díj hátralékaikról a bérbeadó a közművektől/közszolgáltatótól tájékoztatást kérhessen és kaphasson. Ennek nyomán a rendszeresen beérkező adatok felhasználásával fizetési felszólítások kerültek kiküldésre a bérlőknek/használóknak, a bérlőknek/használóknak pedig szembesülniük kellett a ténnyel is, hogy a távhő- szolgáltatási díj hátralék léte az új bérleti szerződés megkötésének akadályát képezi.

A rendszer további finomítását eredményezte, hogy sikerült elérni, a DHK Zrt. csak akkor kössön valamely járulékos távhőszolgáltatási díj hátralékra részletfizetési megállapodást a bérlővel/használóval, ha ahhoz a bérbeadói hozzájárulást az UV Zrt. megadja. Bár kezdetben a DHK Zrt. ezen vállalása ellenére egyes ügyintézők nem vették figyelembe ezt az előírást, mára ennek gyakorlata is kialakult, meggyökeresedett.

2006 óta a lakások kapcsán 9 követelés csomag megvásárlására került sor, amelyek DHK 1,

2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 néven kerültek be az UV Zrt. és az Önkormányzat követeléskezelő rendszereibe. 2011 óta a nem lakás céljára szolgáló helyiségek kapcsán 4 (négy) követelés-csomag megvásárlására került sor, amelyek FŐTÁV 1, DHK NL 1, DHK NL 2 és DHK NL 3 néven kerültek be az UV Zrt. és az Önkormányzat követeléskezelő rendszereibe.

Áttekintve 2005 óta a törvényi rendelkezések negatív hatásainak enyhítése érdekében végzett tevékenységet, (ekkor történt meg a távhő- szolgáltatási díj és járuléki megfizetése kapcsán törvénybe foglalt tulajdonosi felelősség bevezetése) megállapítható, hogy az UV Zrt. és az Önkormányzat adaptálódási tevékenysége eredményesnek tekinthető, és bár ezen teher nem szűnt meg és teljesen sohasem fog eltűnni, hatásai mérsékelhetők, az ezzel járó kiadások évekre előre tervezhetők, nagyságrendileg kiszámíthatók.

Jelentős sikerként értékelhető az is, hogy az egyéb közművek/közszolgáltatók esetében az eljáró bíróságokon mind a mai napig sikerült megvédenünk az UV Zrt. azon jogi álláspontját, hogy az ezen gazdasági társaságok által nyújtott és a bérlők/használók által igénybe vett közüzemi szolgáltatások/közszolgáltatások kapcsán előállt tartozásért a tulajdonos felelőssé nem tehető, mert ezekre nem a Ptk. dologi jogi, hanem kötelmi jogi rendelkezéseit kell alkalmazni. Rá tudunk mutatni nem egy perben arra is, elérve az elévülés ítéleti rögzítését és a pernyertességet, hogy a korábban irányadó, mára már sajnos nem alkalmazható, polgári kollégiumi irányelv szerint ha a követelés a szerződő partner bérlőtől/használótól nem behajtható és ezért nyugszik, a nyugvás bekövetkeztétől számítva csak egy éve van a közüzemnek/közszolgáltatónak, hogy a tulajdonos ellen indítsa meg a jogi eljárást, különben követelése elévül, naturalis obligatióvá, bírósági úton nem érvényesíthető követeléssé válik.

Sajnálatos tény ugyanakkor, hogy számos közszolgáltató mára elérte, hogy a tartozást a jogalkotó a fogyasztási helyhez köti és annak rendezéséig új szolgáltatási szerződés megkötését nem teszi lehetővé, azaz nem nyújt gázszolgáltatást a gázszolgáltató, nem köt mellékvízmérős szolgáltatási szerződést a vízművek, nem biztosít áramszolgáltatást az áramszolgáltató.

Ezen szintén negatív hatás ellentételezése kapcsán elindult a víz- és csatorna szolgáltatókkal, gázszolgáltatókkal, illetve áramszolgáltatókkal való magas szintű kapcsolatfelvétel az információszolgáltatás elérése érdekében, majd az így nyert adatok integrált vállalatirányítási rendszerben való rögzítése és adekvált felhasználása, kezelése, másrészt a víz- és csatornaszolgáltatás kapcsán megoldást jelenthet a közös képviselőkkel való együttműködés, akik a vízművek által nem regisztrált, számlázás alapjául el nem fogadott vízméllékmérők adatait elfogadhatják és vállalhatják, hogy a közös költséget annak alapján vetik ki és nem alkalmaznak vízátalányt.

Tényként rögzíthető, hogy 2011 óta jelentősen javult a társasházak közös képviselőivel való kapcsolat. Az UV Zrt., az Önkormányzat, illetve a többi tulajdonostárs érdekei ellen hatóan tevékenykedő közös képviselők döntő többségének leváltását sikerült elérni és helyükre megbízható, az UV Zrt. és az Önkormányzat érdekeit is szem előtt tartó, jogszerűen és hatékonyan tevékenykedő közös képviselőket megválasztani. Ennek nyomán az esetek döntő többségében el tudtuk fogadtatni, hogy az UV Zrt -t/Önkormányzatot nem érheti lényeges jogos érdekét sértő módon hátrány a közös költség mértékének és egyéb terheknek meghatározásakor, tulajdonostársak közti felosztásakor, így csökkentek a közös költség és külön befizetések. Szinte minden esetben megegyezések születtek az UV Zrt./az Önkormányzat, mint tulajdonostárs és a társasházak között azon munkák értékének, költségének a „lelakásából” azaz a közös költségbe való beszámításáról, amelyeket Társaságunk olyan ingatlanrészekben végzett, amelyek a társasházi tulajdonostársak közös tulajdonát képezik. Ezek a megegyezések mentesítették az UV Zrt-t és az Önkormányzatot a hátrányos jóhiszemű vagy rosszhiszemű álképviselői pozícióból való pereskedés terhe, kockázata alól.

Nem volt azonban könnyű ideáig eljutni. Az elmúlt évtizedben kénytelenek voltunk mind az Önkormányzat, mind az UV Zrt. képviseletében számos pert indítani a társasházak ellen a kisebbség jogos gazdasági érdekeit lényegesen sértő közgyűlési határozatok érvénytelenségének megállapítása, illetve a közös tulajdonú épületrészekben eszközölt munkák és beépített anyagok ellenértékének megtérítésére kötelezés iránt. A perek szinte

kizárólag az UV Zrt. illetve az Önkormányzat pernyertességével végződtek, így precedensekként hozzájárultak az UV Zrt. és az Önkormányzat közgyűléseken szóban kifejtett álláspontjai komolyabban vételéhez, elfogadásához, a társasházak döntéseinek a jogszabályokkal való összhangja teljes körű megvalósulásához.

Számossága és jellemző volta miatt az alábbi négy az UV Zrt. és az Önkormányzat kisebbségi érdekeit sértő határozathozatali gyakorlat kapcsán kellett leginkább peres eljárást indítani az elmúlt években.

1. Abban az esetben, amikor a közgyűlési határozat nem négyzetméter arányosan, illetve tulajdoni hányad arányosan határozta meg a közös költség felosztását, hanem albetétekre egyenlő mértékben, így a több kis albetéttel rendelkező Önkormányzat vagy UV Zrt. -t ezáltal hátrány érte.

2. Abban az esetben, mikor közgyűlési határozatban kívánták a határozat elfogadása mellett szavazó tulajdonostársak a nem lakás célú helyiségünk használatának módját jogellenesen korlátozni, jogellenes feltételekhez kötni.

3. Abban az esetben, amikor az ügyfél- illetve vásárlói forgalom miatt kívánták a határozat mellett szavazó tulajdonostársak az üzletek, mint albetétek kapcsán a közös költséget 1 fölötti szorzószámmal szorozni, egyedi közgyűlési határozatok alapján, az ügyfelek, illetve a vásárlók jelentősebb közös tulajdoni igénybevétele miatt.

4. Abban az esetben, amikor a laikusok által, illetve nem megfelelő jogi képviselők és közös képviselők által megfogalmazott, közgyűlési határozattal elfogadott szervezeti működési szabályzat homályos volt, ellenmondó, értelmezhetetlen, így alkalmatlan arra, hogy a szabályozandó jogviszonyokat megfelelően rendezze.

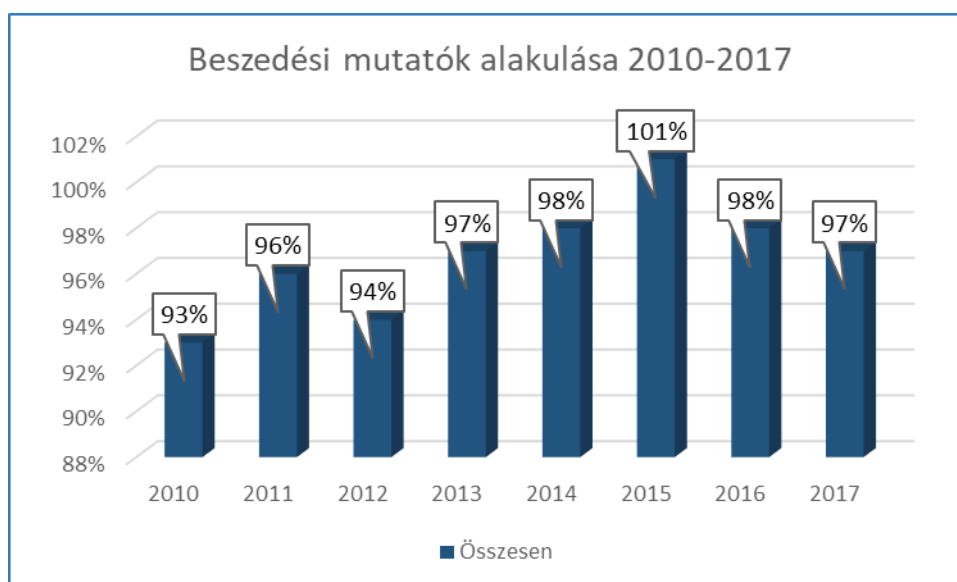
Ma már kijelenthetjük, hogy noha évről- évre találkozunk még a közgyűlési határozat szintjéig jutó fenti próbálkozásokkal, azok száma mostanra évi 3-4 darabra, azaz kezelhető szintre csökkent, így ezen határozatok megtámadása és az eljárás lefolytatása a Jogi Osztály mondhatni rutin feladatává vált.

A KKR 2016. második félévében való bevezetése jelentős mérföldkőnek tekinthető követelésbehajtási tevékenységünk történetében. Bár bevezetése számos többletfeladatot

rótt munkatársainkra, az üzemszerű működése elindulása után nagyban segítette és segíti mind a mai napig a munkánkat az egyes eljárásokhoz szükséges adatok ismételt felvitele alóli mentesítés útján a jogi folyamatok digitális rögzítésével, visszakereshetőségével, lekérdezések (ún. riportálás) lehetővé tételével.

Társaságunk követeléskezelési tevékenységének megalapozása az elmúlt években meghozta eredményét, ahogy az alábbi grafikon is szemlélteti a beszédési mutatók alakulását.

A 2016-ról 2017-es évre történő 1% közeli visszaesés – figyelembe véve a követelés kezelési tevékenység több hónapos kényszerű szüneteltetését – azt igazolja, hogy nem voltak hiábavalóak Társaságunk bérlői fizetési hajlandóságának erősítését célzó törekvései, mivel a befizetési hajlandóság magas szinten maradt.



A hackertámadás miatt 2017. január vége és 2017. augusztus közepe között új követelésbehajtási eljárás nem tudott elindulni. Ez a kényszerű leállítás a tervezett jogi költségek kis arányú teljesülésében is megmutatkozik. A lakások esetében a tervezett költségek 17%-át, a nem lakások esetén a tervezett költségek 8%-át használtuk fel ténylegesen. Valószínűsíthetően a költségek jelentős része 2017-ről 2018 első negyedévére toródott.

A 2017-ben indított jogi eljárások számadatai – a fenti okok folytán – kisebbek az azt

megelőző évekeinél. 2017-ben 1384 db fizetési felszólítás kiküldésére került csak sor. Ebből 557 db ment lakásbérlőknek/lakáshasználóknak, 598 db helyiségbérlőknek / helyiséghasználóknak, 229 db lakás vételárát részletekben törlesztőknek. 121 db felmondást kellett és tudunk kibocsátani, ebből 30 db-ot lakásbérlőknek, 91 db-ot helyiségbérlőknek. 107 db fizetési meghagyásos eljárást kezdeményeztünk a MOKK rendszerben, ebből 75 db-ot lakásbérlővel/lakáshasználóval, 28 db-ot helyiségbérlővel/helyiséghasználóval és 4 db-ot lakást részletekben vásárlóval szemben. 2017-ben keresettel 119 db peres eljárást indítottunk. A perekből 74 db-ot az Önkormányzat jogi képviseletében indítottunk, kihasználva annak teljes személyes illetékmentességét, amelynek folytán Társaságunk összesen 2.997.624,-Ft illeték lerovása alól mentesült. A perekből 57 db-t lakásbérlők/lakáshasználók ellen, 60 db-ot helyiségbérlők/helyiséghasználók ellen indítottunk, 2 db-t pedig társasházak ellen, közgyűlési határozat érvénytelenségének ítéleti megállapítása iránt. 2017-ben 80 db gyorsított, nem peres, lakáskiürítési végrehajtást indítottunk lakást jogcím nélkül használó bérlővel szemben. Az előző 80 db lakáskiürítési gyorsított végrehajtás mellett 111 db egyéb végrehajtási eljárást indítottunk, ebből 60 db-ot lakásbérlőkkel/lakáshasználókkal, 44 db-ot helyiségbérlőkkel/helyiséghasználókkal, 7 db-ot pedig lakástörlesztőkkel szemben. 2017-ben egyetlen fellebbezést kellett benyújtatnunk, egy végzés ellen, amelyben a bíróság a Budapest IV. kerület Váci út 33. fszt. 1. szám alatti lakásingatlan bérlői felpereseknek az UV Zrt. elleni perében, a bérbeadói érdekeket durván sértő módon, a bíróság további döntéséig „változtatási tilalmat” rendelt el az ingatlan kapcsán. A fellebbezés eredményre vezetett. Annak nyomán a Fővárosi Törvényszék a sérelmes rendelkezést hatályon kívül helyezte és az UV Zrt. alperesi kötelezését a 2017. szeptember 7-i helyszíni szemléig tartotta fenn. A lakást egyébként a jogerős végzés alapján azóta rendbe hoztuk, kifestettük és újra bérbe adtuk.

2017-ben 42 db méltányossági eljárás indult. Az UV Zrt. 4 db kérelmet elutasított, 38 db kérelemnek helyt adott. A kérelmezők közül 30 volt természetes személy és 12 gazdasági társaság. A kérelmekből 21 db volt piaci lakásbérlettel és 21 db volt helyiségbérlettel kapcsolatos. Az elutasított 4 kérelmező közül 2 volt természetes személy lakásbérlettel és 2 volt gazdasági társaság helyiségbérlettel kapcsolatos.

2017-ben az UV Zrt., a svájci frankkal szembeni forint erősödés kínálta pozitív változást kihasználva, igyekezett a svájci frank alapon az OTP Ingatlanlízing Zrt-től lízingelt lakásingatlanai és garázsingatlanai végkifizetését a bérlők, mint tulajdonossá válni szándékozók bevonásával megvalósítani, annak érdekében, hogy a visszatérően jelentkező lízingdíjból eredő jövőben elszenvedendő veszteségeit kiküszöbölje. Bár elsősorban az ingatlanok forgalmi értékét egy összegben befizetni képes tulajdonossá válni szándékozó bérlőkkel törekszik Társaságunk a lezárási folyamatot rendező együttműködési megállapodást kötni, de az adott ingatlan forgalmi értékének legalább felét befizetni képes tulajdonost szerezni kívánó bérlőkkel is megkötö az együttműködési megállapodást azzal, hogy az új tulajdonos/tulajdonosok a tulajdonjogukat bejegyző határozat keltéről számított hat hónapon belül a forgalmi érték meg nem fizetett részéből adódó, kamatozó tartozásukat egy összegben kötelesek megfizetni az UV Zrt-nek, amelynek biztosítására az UV Zrt. az ingatlanra jelzálogjogot és elidegenítési és terhelési tilalmat jegyeztet be. Eddig 5 lakás és 2 garázs kapcsán jött létre a fentiek szerinti együttműködési megállapodás, amelyek nyomán tehát 7 lízingszerződés lezárására került/kerül sor. A forint svájci frankkal szemben való erős árfolyamának fennmaradása, illetve a forintnak a svájci frankkal szembeni tovább erősödése esetén célszerűnek tartjuk a fenti ügymenetet fenntartani, minél több végkifizetést megvalósítani, az érvényben és hatályban lévő, az UV Zrt. részére hátrányos következményekkel járó lízingszerződések számát minél kisebbre csökkenteni.

A KKR-ből kinyerhető adat szerint jelenleg körülbelül 4400 olyan ügyfél van az integrált vállalatirányítási rendszerben, akinek/amelynek valamely jogcímen tartozása áll fenn az Önkormányzat vagy az UV Zrt. irányában. (A KKR rendszer a szabályosan behajthatatlanná minősített, leírt követeléseket és az azokhoz tartozó ügyfeleket már nem tartalmazza.) Követeléskezelési rendszerünket tehát ezen összes ügyfélre, valamint a KKR -ben nem szereplő ügyfelekre is és az ezt követően a KKR -be bekerülő ügyfelekre is alkalmaznunk kell. Emellett, ahogy eddig is, úgy továbbra is mindent meg kell tennünk az UV Zrt. és az Önkormányzat jogi érdekeinek képviselőjében védelmében. Ezen feladatokhoz minden erőforrás adott, így reméljük, hogy a jogi, követelésbehajtási tevékenységet a jövőben is eredményesen, hatékonyan, a tulajdonos és az újpestiek megelégedésére végezhetjük.

V. SZERVEZETI KÖLTSÉGEK

Társaságunk feladatainak bővülése miatt többször szükség volt a létszám emelésére, az utóbbi években pedig a megváltozott gazdasági folyamatok hatására dinamizálódó munkaerő-vándorlás miatt felmondó munkavállalóink pótlása jelent feladatot.

A szervezet jól látható átalakuláson ment keresztül az elmúlt években. Már a 2012. év utolsó harmadában nőtt a Társaság személyi állománya, a hasznosításra átvett létesítményekben tovább foglalkoztatottak létszámával. A létszám változása tekintetében a 2013-as év volt kiemelkedő, mivel ettől az évtől tovább bővültek a Társaság közszolgáltatási feladatai, amelyek további munkaerő felvételt igényeltek. A feladat bővülések köréből elsősorban a Halassy uszoda létesítményét emelnénk ki, ahová 2013. évben 11 főt vettünk fel.

A következő években is természetesen a feladatokhoz igazítottan, de már folyamatosan 90 fő fölött alakult a létszámunk.

Míg 2014-ben 97,3, 2015-ben a munkaerő elvándorlások miatt 95,6 fő volt az átlag statisztikai létszám, de az igazán nagy létszámú felmondás 2016-ban jelentett valóban komoly problémát. Az év első napján az átlagos statisztikai létszámunk 98,71 fő volt, amely az év utolsó napjára 91,58 főre csökkent, év közben 18 fő lépett ki, vagy került át másik munkáltatóhoz.

A személyi állomány alakulásával növekedtek a bérköltségek, a személyi jellegű egyéb ráfordítások és a kapcsolódó járulék terhek. Jelentősebb növekedést jelentett a 2017. évben elfogadott tulajdonosi döntés a 18%-os béremelésről.

A tapasztalt és jól képzett munkatársak megtartása tekintetében a piacképes alapbéren túl kiemelt motivációs szerepe van a jutalmazásnak is. Most már második éve alkalmazzuk a teljesítmény értékeléseket. Az adott üzleti év elején személyenként kitűzzük a teljesítmény követelményeket és ezek év végi értékelésével alapozzuk meg a differenciált jutalmazást.

2017. év végén a jutalomkeretet kettéosztottuk, a differenciált jutalom mellett egységes összegben biztosítottunk kedvezőbb adózás alá eső ajándékutalványokat a dolgozók

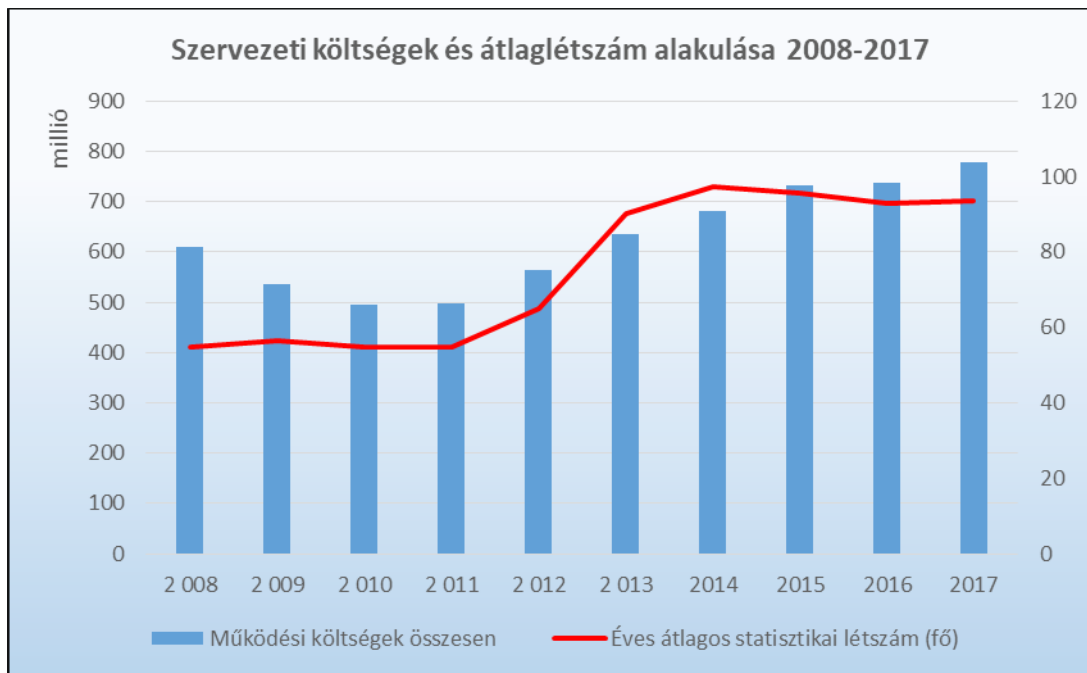
számára (ezért mutatkozik túllépés a személyi jellegű ráfordításoknál és csökkenés a béreknél).

A szervezetnél igénybe vett szolgáltatásokat leszorítottuk és hosszú távon alacsonyabb szinten tartottuk. Elmondható, hogy az elmúlt években itt sikerült a legnagyobb megtakarításokat elérnünk a központi kiadások terén. 2010. évben és az azt megelőző években az igénybe vett szolgáltatások és az egyéb szolgáltatások együttes értéke jóval 100 M Ft felett alakultak (2008. évben: 146 M Ft, 2010. évben: 112 M Ft.), míg ez az érték még 2017. évben sem érte el a 100 M Ft-ot. Ezt az eredményt a korábban megkötött szerződések tételes felülvizsgálatával és a költségek racionalizálásával sikerült elérni. Sok feladatot, amelyet a korábbi években külsős szakértők szolgáltatásainak igénybevételével láttunk el, már a meglévő állomány munkájával is meg tudunk oldani.

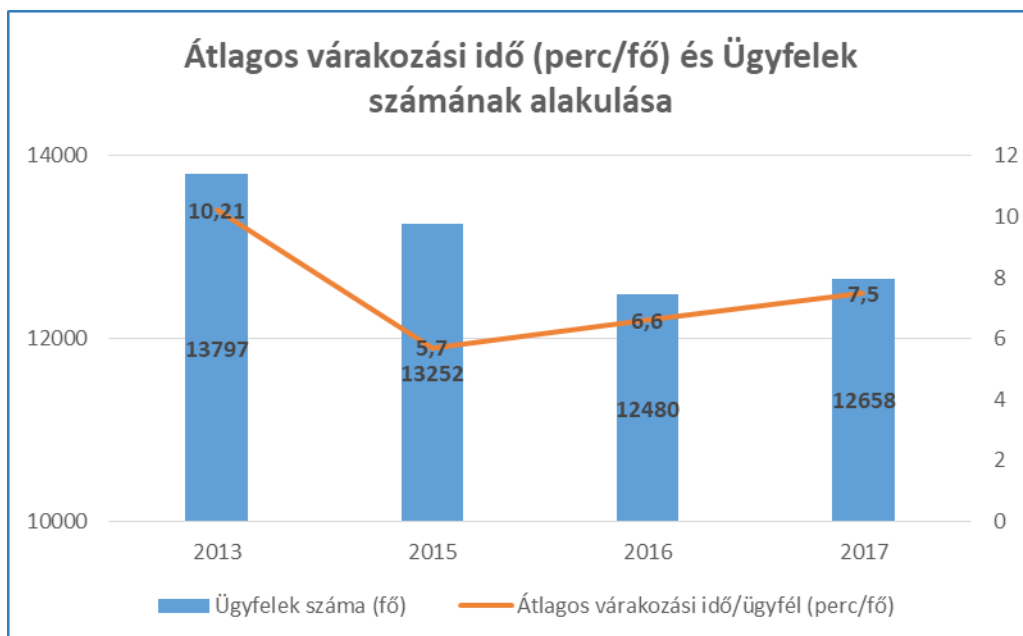
A szervezet munkájának támogatására a 2016. évben bevezetésre került új integrált informatikai rendszerrel kapcsolatos további feladatok, újabb tesztelések még a 2017. évben is jelentős munka ráfordítást igényeltek. Mindezek kapcsán számos alkalommal volt szükség túlmunka elrendelésére, és az ehhez kapcsolódó díjazások kifizetésére. A bevezetés évéhez képest ugyan már jelentősen csökkent a túlmunkák száma, (2016. évben 2200 óra, 2017. évben 1074 óra), de mivel a tervezésnél ezzel számoltunk, így sikerült a bérköltségeket a terven belül teljesíteni. Jelentős volt a túlmunka szükséglet, a korábban már említett szociális bérlői átsorolások adminisztrációs feladatainak teljesítése okán.

Mindent együttesen figyelembe véve a Társaság munkavállalóinak erőn felüli teljesítményét mutatja, hogy a többlet feladatok mellett a napi munkavégzést is olyan színvonalon tudták teljesíteni, hogy az ügyfél elégedettségi vizsgálat is pozitív eredménnyel zárult.

A szervezeti költségek és az átlagos létszám elmúlt 10 évi alakulását az alábbi grafikonnal szemléltetjük. Mindenképpen kiemelését érdemel, hogy míg 2008-ban 54,8 fős átlagos statisztikai létszám mellett 608 M Ft, 2017-ben 93,6 fő mellett 770 M Ft volt a szervezeti költség.



A gördülékeny munkavégzés érdekében a megüresedett státuszok betöltésére mindig szükség van, de nem egy esetben ez csak több hónapos csúszásokkal tudott realizálódni. Mindig jelentős energiát von el a tapasztalt kollégáktól az új munkatársak betanítása, amely az ügyfelek vetületében egyben időkiesést is jelent.



A 2017-ben minimálisan megnövekedő várakozási időt egyrészt a hackertámadás során elveszett hatalmas mennyiségű adathalmaz pótlása, illetve a szociálisból költségalapú szerződésbe átsorolt bérlőkkel való szerződések soron kívüli újra kötése generálta.

Szerződéskötéseink számáról a lakáságazat és a nemlakás ágazat bemutatásánál adtunk tájékoztatást.

VI. ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT

Az Újpesti Önkormányzattal kötött, 2012. január 1-jétől hatályos Közzolgálati Szerződés 8. pontjának megfelelően az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. évente egy alkalommal felméri az ügyfelei elégedettségi szintjét. Tavaly 2017. december 1-je és 20-a között végeztünk felmérést, mely a Vagyonkezelő ingatlanjait bérlő és hasznosító ügyfelekre terjed ki. Az ügyfélkapcsolati csoport esetében 103 db kitöltött kérdőív állt rendelkezésünkre az elemzés elkészítése során. Az egyes kérdésekre adott válaszok száma ennél kevesebb, mert nem mindenki válaszolt minden kérdésre.

A kérdőívek értékelési módszertana:

A kérdésekre adott osztályzatokat témakörönként mutatjuk meg.

Az osztályzatok esetében az 5=kiváló, 4=jó, 3=közepes, 2=elégséges, míg az 1=rossz értékelést jelöli. Új osztályozási kategóriaként bekerült a „Nincs információ” válasz lehetőség a kérdőívet kitöltők részére.

Az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. - Ügyfélkapcsolati osztály értékelése:

1.) Mi a véleménye a weboldalról?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	24	36,92%	34	49,27%	35	48,61%	38	39,17%
4	31	47,69%	18	26,08%	17	23,61%	13	13,40%
3	16	24,62%	12	17,39%	11	15,27%	3	3,09%
2	1	1,54%	2	2,89%	6	8,33%	1	1,03%
1	0	0,00%	3	4,34%	3	4,16%	1	1,03%
Nincs információ	-	-	-	-	-	-	41	42,26%
összesen	65	100,00%	69	100,00%	72	100,00%	97	100,00%

A válaszadók 39,17%-a kiválónak értékelte a weboldalt, míg a kitöltők további 42,26%-a úgy nyilatkozott, hogy „Nincs információ” a weboldalt illetően. 2017-ben a megkérdezettek 13,40%-a jó értékelést adott a kérdésre vonatkozóan. Ügyfeleink közel

50%-a valószínűsíthetően nem informálódik az internetről. Abban az esetben, ha csak az információval rendelkező 56 fő véleményét nézzük, akkor az értékelésben részt vevők 67,8%-a adott kiváló osztályzatot az új honlapra.

2.) Hogyan értékeli a nyitva tartást?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	42	48,84%	46	51,11%	47	48,95%	49	47,57%
4	21	24,42%	18	20,00%	25	26,04%	19	18,44%
3	12	13,95%	20	22,22%	19	19,79%	18	17,47%
2	8	9,30%	5	5,55%	2	2,08%	10	9,70%
1	3	3,49%	1	1,11%	3	3,12%	2	1,94%
Nincs információ	-	-	-	-	-	-	5	4,85%
összesen	86	100,00%	90	100,00%	96	100,00%	103	100,00%

A korábbi évek eredményeihez hasonlóan, 2017-ben is a nyitva tartást a válaszadók közel 50%-a osztályozta kiválóra, 18,44%-uk jóra, míg 17,47%-uk közepesre. Ellenben a kérdőív kitöltése során az egyéb javaslatok, észrevételek között több válaszadó is kéréssel élt az ügyfélfogadási idő bővítésével kapcsolatban.

3.) Mi a véleménye a várakozási időről?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	46	53,49%	54	59,34%	39	39,79%	27	26,47%
4	27	31,40%	23	25,27%	43	43,87%	36	35,29%
3	9	10,47%	11	12,08%	8	8,16%	23	22,54%
2	3	3,49%	3	3,29%	6	6,12%	5	4,90%
1	1	1,16%	0	0,00%	2	2,04%	8	7,84%
Nincs információ	-	-	-	-	-	-	3	2,94%
összesen	86	100,00%	91	100,00%	98	100,00%	102	100,00%

A várakozási időt a korábbi évek eredményeitől eltérően kevesebb százalékban értékelték kiválóra (26,47%), míg többségük szerint a jó besorolásba számít a várakozási idő a Társaságnál (35,29%). A romlás oka visszavezethető az adatok jogtalan zárolásával kapcsolatos problémára. A várakozási idő egyébként csekély mértékben romlott, az éves átlagos várakozási idő 2017-ben 7,5 perc volt a 2016. évi 6,6 perccel ellentétben. Ez az egy percen belüli növekedés nem jelentős, figyelembe véve, hogy közel hat hónapig nem

működött a KKR rendszer az adatvesztés miatt, így a vevői egyenlegek közlése nehézségekbe ütközött.

4.) Hogyan értékeli az ügyintézés gördülékenységét?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	57	65,52%	56	61,53%	49	49,00%	40	38,83%
4	19	21,84%	24	26,37%	33	33,00%	37	35,92%
3	7	8,05%	4	4,39%	10	10,00%	12	11,65%
2	2	2,30%	5	5,49%	6	6,00%	6	5,82%
1	2	2,30%	2	2,19%	2	2,00%	4	3,88%
Nincs információm	-	-	-	-	-	-	4	3,88%
összesen	87	100,00%	91	100,00%	100	100,00%	103	100,00%

Az ügyintézés gördülékenységét 2014-ben és 2015-ben a válaszadók 60% felett értékelték, továbbá 2016-ban is közel 50%-a ötösre osztályozta, ellenben 2017-ben rosszabbul értékelték, 38,83%-ot kapott az értékelés során. Hasonló eredmény a „jó” kategóriában született, a megkérdezettek közül 37 fő (35,92%) elégedett az ügyintézéssel. Sajnos a hackertámadás az ügyfélszolgálatunkon jelentősebb fennakadásokat okozott, mely nemcsak a várakozási időre, hanem a gördülékenység értékelésére is negatívan hatott. Egyebekben az ügyfélszolgálat gördülékeny ügyintézését fenntartjuk az úgynevezett „gyors ablak” alkalmazásával. Belső munkaszervezéssel megoldottuk továbbá, hogy a portán már nem recepciós, hanem érdemi ügyfélkapcsolati ügyintéző dolgozik, aki több munkafolyamat elvégzésével a belső ügyfélszolgálatot tehermentesíti.

5.) Milyennek ítéli az ügyfélszolgálat környezetét?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	61	70,11%	71	78,88%	79	80,61%	69	66,99%
4	22	25,29%	14	15,55%	17	17,34%	20	19,41%
3	1	1,15%	3	3,33%	1	1,02%	8	7,76%
2	2	2,30%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,94%
1	1	1,15%	2	2,22%	1	1,02%	1	0,97%
Nincs információm	-	-	-	-	-	-	3	2,91%
összesen	87	100,00%	90	100,00%	98	100,00%	103	100,00%

A korábbi évek eredményeit figyelembe véve, a kérdést megválaszolók közül továbbra is

kimagasló azok aránya, akik kiváló (66,99%), illetve jó (19,41%) értékelést adtak.

6.) Mi a véleménye a díjfizetési lehetőségekről?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	61	70,11%	68	74,72%	70	72,16%	62	60,19%
4	17	19,54%	16	17,58%	19	19,58%	20	19,41%
3	5	5,75%	4	4,39%	6	6,18%	10	9,70%
2	3	3,45%	1	1,09%	1	1,03%	2	1,94%
1	1	1,15%	2	2,19%	1	1,03%	1	0,97%
Nincs információm	-	-	-	-	-	-	8	7,76%
összesen	87	100,00%	91	100,00%	97	100,00%	103	100,00%

A díjfizetési lehetőségek értékelésénél kisebb mértékű csökkenés észlelhető a korábbi évek értékeihez viszonyítva (több, mint 70%), 2017-ben a válaszadók 60%-a kiválónak, 19,41%-a pedig jónak értékelte a fizetési módokat a Társaságnál. Társaságunk továbbra is szeretné a készpénzforgalom visszaszorítását és az elektronikus utalások arányát növelni.

7.) Hogyan értékeli a tájékoztatás minőségét?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	57	66,28%	62	68,88%	62	63,91%	53	51,45%
4	19	22,09%	22	24,44%	25	25,77%	29	28,15%
3	7	8,14%	4	4,44%	8	8,24%	10	9,70%
2	2	2,33%	1	1,11%	0	0,00%	3	2,91%
1	1	1,16%	1	1,11%	2	2,06%	3	2,91%
Nincs információm	-	-	-	-	-	-	5	4,85%
összesen	86	100,00%	90	100,00%	97	100,00%	103	100,00%

A válaszadók több mint fele (51,45%) maximálisan elégedett a tájékoztatás minőségével, továbbá 29 fő adott négyes osztályzatot (28,15%) a kérdésre vonatkozóan. Ez alapján megállapítható, hogy az ügyfelek a számukra szükséges információkhoz a különböző csatornákon keresztül hozzá tudnak jutni.

8.) Mennyire elégedett az UV Zrt. dolgozók szakértelmével?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	62	71,26%	68	73,11%	74	75,51%	66	64,07%
4	22	25,29%	19	20,43%	19	19,38%	22	21,35%
3	2	2,30%	4	4,30%	2	2,04%	9	8,73%
2	0	0,00%	1	1,07%	2	2,04%	0	0,00%
1	1	1,15%	1	1,07%	1	1,02%	3	2,91%
Nincs információ	-	-	-	-	-	-	3	2,91%
összesen	87	100,00%	93	100,00%	98	100,00%	103	100,00%

Az elmúlt 4 év eredményeit összehasonlítva kijelenthető, hogy a dolgozók szakértelmével a megkérdezettek többsége továbbra is nagyon elégedett, a 103 válaszadóból 66 kiválóan értékelte, mely továbbra is magas, 64,07%-os arányt jelent. Emellett 22-en jónak értékelték, amely értéke 21,35%. Társaságunk a jó eredmények ellenére fontosnak tartja a munkatársak továbbképzését, a minél magasabb szakmai színvonal biztosítása érdekében.

9.) Ügyintézők udvariasságával?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	73	82,02%	83	94,31%	87	87,00%	78	75,72%
4	13	14,61%	3	3,40%	10	10,00%	17	16,50%
3	2	2,25%	1	1,13%	0	0,00%	4	3,88%
2	0	0,00%	0	0,00%	2	2,00%	0	0,00%
1	1	1,12%	1	1,13%	1	1,00%	1	0,97%
Nincs információ	-	-	-	-	-	-	3	2,91%
összesen	89	100,00%	88	100,00%	100	100,00%	103	100,00%

2014 és 2017 között mért adatok alapján a válaszadók továbbra is az ügyintézők udvariasságával elégedett a leginkább, mely több mint 75%-os válaszadási arányt jelentett 2017-ben. Ez az érték az elmúlt évekhez viszonyítva kisebb csökkenést mutat. Az ügyintézők udvarias fellépése nagyban összefügg konfliktus tűrő képességükkel. Ennek fejlesztése érdekében még a 2017-es évben kihelyezett konfliktus kezelési tanfolyamot szerveztünk az ügyfélkapcsolati munkatársak számára. E képzés során felmerült annak igénye, hogy egy magasabb szintű, ügyfélfogadási időben, élesben történő tréninggel fejlesszük tovább az ügyfélkapcsolati munkatársak ez irányú kompetenciáját. E képzésre várhatóan a 2018-as évben kerül sor.

10.) Mennyire elégedett az ügyintézési határidők betartásával?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	64	71,91%	63	68,47%	66	66,00%	58	56,31%
4	19	21,35%	23	25,00%	25	25,00%	27	26,21%
3	4	4,49%	3	3,26%	4	4,00%	10	9,70%
2	0	0,00%	1	1,08%	2	2,00%	1	0,97%
1	2	2,25%	2	2,17%	3	3,00%	4	3,88%
Nincs információm	-	-	-	-	-	-	3	2,91%
összesen	89	100,00%	92	100,00%	100	100,00%	103	100,00%

Az ügyintézési határidőt a megkérdezettek több mint 50%-a osztályozta kiválóra, míg további nagy arányban, 26,21%-ban jónak ítélték meg a Társaságnál. Egyedi esetekben előfordul az ügy, elakadása, határozott célunk, hogy ilyen ne fordulhasson elő. E tekintetben segítségünkre lesz az új iktató rendszer, az ügyintézési határidők nyomon követésének lehetőségével.

11.) Hogyan értékeli a hátralékokról való tájékoztatást?

lakás/nem lakás								
osztályzat	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	61	70,11%	63	70,78%	63	67,02%	50	48,54%
4	16	18,39%	16	17,97%	21	22,34%	24	23,30%
3	5	5,75%	8	8,98%	5	5,31%	7	6,79%
2	3	3,45%	0	0,00%	3	3,19%	3	2,91%
1	2	2,30%	2	2,24%	2	2,12%	4	3,88%
Nincs információm	-	-	-	-	-	-	15	14,56%
összesen	87	100,00%	89	100,00%	94	100,00%	103	100,00%

A hátralékról való tájékoztatást az elmúlt évekhez viszonyítva rosszabbul értékelték a válaszadók, 2017-ben a megkérdezettek csak 48,54%-a elégedett maximálisan a tájékoztatással, 23,30%-uk jónak értékelte, míg szintén nagyobb arányban, 14,56%-ban adtak „Nincs információm” választ a kitöltés során. A tárgyévben a már említett okok miatt legalább 6 hónapig csak nehézségek árán tudtunk egyenleg adatokat közölni, ez az adat a számlákra egy ideig nem is került rá. A KKR rendszer újra indulásával ez megoldódott, így reményeink szerint a kiemelt fontosságúnak tartott hátralékkezelést a jövőben fennakadások nélkül tudjuk folytatni, és az ügyfeleknek kellő időben tudunk egyenleget és hátralékot közölni.

12.) *Látogatók javaslatai, egyéb észrevételei:*

- „Hetente még egy délutáni ügyfélfogadási idő”
- „Délutáni nyitva tartás több alkalommal”
- „Nyitva tartás rugalmasabbá tétele”
- „Ügyfélfogadási idő bővítése”
- „Ügyintézés mögött lévő háttérmunka gyorsabb és gördülékenyebb legyen”
- „Szerződés kötési díj részlet fizetésére nem tudtak csekket adni”
- „A havi számlán nincs feltüntetve a késedelmi pótdíj, erről csak az ügyfélszolgálaton tájékozódhatnak”
- „Legutóbb a lakbér ellenőrzésre nem jött ki a kolléga, pedig egyeztettünk e-mailben”
- „A könyvelés pontossága, időszerűsége javítható. Egyébként kulturált, kedves fogadó készség”
- „Mindent megfelelőnek tartok”

Az ÜKO esetében kíváncsiak voltunk arra is, hogy vajon ügyfeleink milyen indokkal keresik fel leggyakrabban ügyfélszolgálatunkat. (Több esetben több válasz is meg lett jelölve.)

Ügy	összesített							
	2014		2015		2016		2017	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
Szerződéskötés	25	32,05%	46	46,93%	37	38,54%	43	46,73%
Tartozásegyeztetés	18	23,08%	30	30,61%	15	15,62%	14	15,21%
Hibabejelentés	1	1,28%	1	1,02%	4	4,16%	4	4,34%
Egyéb	34	43,59%	21	21,42%	40	41,66%	31	33,69%
összesen	78	100,00%	98	100,00%	96	100,00%	92	100,00%

A fenti adatokból megállapítható, hogy ügyfeleink a legtöbb esetben (46,73%) szerződéskötés miatt keresik fel ügyfélszolgálatunkat, majd ezt az értéket követik azok, akik egyéb okok említése miatt (33,69%) (például 1 válasz: befizetés rendezése miatt). A 92 válaszadóból csupán 4 válaszadó érkezett hozzánk hibabejelentéssel.

Megkérdeztük ügyfeleinket arról is, hogy milyen bérleménnyel rendelkeznek, továbbá megkérdeztük mióta bérelnek tőlünk.

A válaszadókból 61 fő lakással, míg 32 fő nem lakás típusú bérleménnyel rendelkezik.

Mekkora a bérleményének nagysága négyzetméterben?

Bérlemény nagysága? (lakás)								
	2014		2015		2016		2017	
m ²	db	%	db	%	db	%	db	%
81-	0	0,00%	3	4,22%	2	3,07%	0	0,00%
71-80	5	8,33%	5	7,04%	5	7,69%	3	5,17%
61-70	7	11,67%	8	11,26%	12	18,46%	12	20,68%
51-60	12	20,00%	13	18,30%	10	15,38%	13	22,41%
41-50	10	16,67%	7	9,85%	4	6,15%	7	12,06%
31-40	14	23,33%	13	18,30%	16	24,61%	10	17,24%
21-30	10	16,67%	19	26,76%	15	23,07%	12	20,68%
11-20	2	3,33%	3	4,22%	1	1,53%	1	1,72%
0-10	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
összesen	60	100,00%	71	100,00%	65	100,00%	58	100,00%

Bérlemény nagysága? (nem lakás)								
	2014		2015		2016		2017	
m ²	db	%	db	%	db	%	db	%
81-	2	7,69%	9	50,00%	4	16,00%	3	9,37%
71-80	1	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	3	9,37%
61-70	1	3,85%	0	0,00%	2	8,00%	1	3,12%
51-60	2	7,69%	1	5,55%	2	8,00%	3	9,37%
41-50	4	15,38%	0	0,00%	1	4,00%	4	12,50%
31-40	1	3,85%	0	0,00%	3	12,00%	1	3,12%
21-30	2	7,69%	4	22,22%	5	20,00%	3	9,37%
11-20	13	50,00%	4	22,22%	8	32,00%	11	34,37%
0-10	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	9,37%
összesen	26	100,00%	18	100,00%	25	100,00%	32	100,00%

A lakás bérlemények esetében megállapítható, hogy a legtöbben (22,41%) 51 és 60 m² közötti lakást bérelnék. Emellett 20,68%-a a válaszolóknak 21 és 30 m² közötti, illetve 61 és 70 m² közötti lakást bérel. 17,24%-uk 31 és 40 m² közötti, míg 12,06%-uk 41 és 50 m² közötti bérleménnyel rendelkezik.

Nem lakás esetében a válaszadók legnagyobb részben, 34,37%-ban 11 és 20 m² közötti ingatlant bérelnék. Emellett 4 fő 41-50 m² közötti ingatlant, majd további 3-3 fő 0 és 10 m² közötti, 21 és 30 m² közötti, 51 és 60 m² közötti, 71 és 80 m² közötti, illetve 81 m² feletti bérleménnyel rendelkezik.

Mióta bérlők? (lakás)								
évek	2014		2015		2016		2017	
	db	%	db	%	db	%	db	%
51-	2	3,45%	0	0,00%	1	1,58%	0	0,00%
41-50	2	3,45%	1	1,42%	1	1,58%	1	1,63%
31-40	3	5,17%	6	8,57%	9	14,28%	7	11,47%
21-30	6	10,34%	11	15,71%	8	12,69%	11	18,03%
11-20	13	22,41%	10	14,28%	10	15,87%	11	18,03%
0-10	32	55,17%	42	60,00%	34	53,96%	31	50,81%
összesen	58	100,00%	70	100,00%	63	100,00%	61	100,00%

Mióta bérlők? (nem lakás)								
évek	2014		2015		2016		2017	
	db	%	db	%	db	%	db	%
31-40	0	0,00%	0	0,00%	2	7,40%	0	0,00%
21-30	4	15,38%	4	20,00%	2	7,40%	5	15,62%
11-20	4	15,38%	1	5,00%	4	14,81%	5	15,62%
0-10	18	69,23%	15	75,00%	19	70,37%	22	68,75%
összesen	26	100,00%	20	100,00%	27	100,00%	32	100,00%

A lakást és nem lakást bérlők között is legnagyobb százalékban a 0 és 10 év közötti időszakra tehető a lakás bérlemények átlagos bérlési időszaka (lakás esetén 50,81%, nem lakás esetén 68,75%).

VII. ÖSSZEFOGLALÁS

Az UV Zrt. Igazgatósága és menedzsmentje által 2011-ben kitűzött hosszútávú célkitűzésnek megfelelő pályán halad, hiszen az elmúlt éveket eredményesen, ennek nyomán érezhető büszkeséggel zártuk. Folyamatos és következetes munkánk eredményeként a hatékonyság, költségtakarékosság és transzparencia egyre kézzel foghatóbb bizonyítékai sorakoznak beszámolóink oldalain.

Társaságunkat változatos kihívások érik, amelyek állandó fejlődésre és megújulásra sarkallnak, ezek segítségével pedig az új helyzeteknek megfelelő válaszok és tettek születnek. Sokszor erőteljesen embert formáló helyzetekben kellett helyt állni és a zavartalan működést biztosítani, de munkatársaink felelősségteljes hozzáállására támaszkodva mindig sikerült megoldást találni. Eredményeink nyomán az

Önkormányzatnak egyre kevesebb kompenzációt kellett biztosítani Társaságunk működéséhez, az így felszabadult pénzügyi eszközöket, pedig Újpest nagyobb arányú fejlesztésére vagy más területen történő erősítésére lehet fordítani.

Ahogy a beszámoló grafikonjai is szemléltették, az egyre növekvő bevételeink a tárgyévben megteremtették a lehetőségét, hogy a tervezett szint felett vállaljunk ingatlan felújítási kötelezettségeket.

A beszámolóhoz melléklet táblázatok felújítási sorai már számszerűen tartalmazzák az alábbi felújítási tartalék képzéseinket.

Lakások felújítására 105.000 E Ft, nem lakások felújítására 65.500 E Ft, üzemeltetett ingatlanok felújítására 4.620 E Ft tartalékot képeztünk a 2017. évre.

A tárgyi felújítások tekintetében a kötelezettségvállalások (munkálatok megrendelése, szerződéskötés) megtörténtek a 2017. évben, de befejezésük már a következő évre tolódik.

A közszolgáltatási szerződés elszámolási metodikája szerint ilyen esetben a kötelezettség vállalás évének kompenzációja felhasználható a finanszírozás forrásaként, oly módon, hogy az érintett munkálatok befejezésének évében további források bevonására már nincs szükség.

Tevékenységünket bemutató számszerűsített összefoglaló alátámasztja, hogy kitűzött céljainkat elértük, a Társaság a közszolgáltatási szerződésben foglalt feladatokat 2017-ben megfelelően teljesítette az Önkormányzat által meghatározott keretek között.

Budapest, 2018. május 16.

Az Igazgatóság nevében:


dr. Telek Zoltán
elnök-vezérigazgató


ÚJPESTI
VAGYONKEZELŐ ZRT.
1042 Budapest, Munkásotthon u. 66-68.
1.