



# **Éves közszolgáltatási jelentés 2018.**

**az UV Zrt. 2018. évi közszolgáltatási tervének teljesüléséről**

Tisztelt Bizottság!

Egy esztendővel ezelőtt készített beszámolónkban áttekintést adtunk a 2013 -2017 -es időszakról. Tettük ezt annak érdekében, hogy ne csak egy esztendő „statikus” pillanat felvételét tárjuk Önök elé, hanem szeretnénk volna bemutatni azon folyamatokat, trendeket, melyek alátámasztják a közösen kialakított stratégiák helyességét, és egyben ezen stratégiai döntések hatását a Társaság mindennapi életére.

Emlékeztetőül néhány kiragadott stratégiai cél:

- Piac érzékeny, jövedelmezőségét folyamatosan növelő, a külső környezet változásaira rugalmasan reagálni képes munkaszervezet kialakítása.
- A feladatai ellátásához folyamatosan csökkenő kompenzáció szükséglet elérése. (Végső cél a kompenzáció teljes elhagyása.)
- A szervezet folyamatos alakítása a hatékonyság, eredményesség növelésének érdekében.
- A partnerekkel kapcsolatos ügyintézési határidők csökkentése.
- Az alaptevékenység két fő profit centrumának (lakások, nem lakások) egymástól független eredményességének kialakítása.

A teljesség igénye nélkül felsorolt stratégiai célok részleges, illetve teljes megvalósulását mutattuk be a 2017-es beszámolónkba, mint már említettük egy bővebb (öt éves) kitekintés keretében.

Ezért, most „csak” a 2018-as esztendő történéseiről adunk számot, de igyekszünk a változást, fejlődést kontextusba helyezni az elmúlt évek tényadataival.

2018-at minden képen korszakos jelentőségű gazdasági esztendőként fogjuk emlegetni még nagyon sokáig, hisz a Társaság megalakulása óta (1992) eltelt időszak legnagyobb gazdasági eseményére került sor: elkészült a közel 7 milliárd Ft-os beruházás keretében az új Piac és Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvény Központ. A beruházás finanszírozása kapcsán is igazolódott az elmúlt évek stratégiai döntéseinek helyessége, hiszen a 2,5 milliárd külső forrás mellett, Társaságunk közel 2 milliárd Ft saját forrás biztosításával tudott hozzájárulni az építkezés megvalósulásához. Nem csak a finanszírozása volt hatalmas kihívás, hanem megépíteni is, hisz a beruházás időszakára esett a hazai építőipar eddig soha nem látott fellendülése. A főállalkozónak olykor komoly nehézséget okozott a megfelelő szakértelemmel bíró munkaerő biztosítása. A lényeg, hogy a nehézségek ellenére a beruházás befejeződött, a létesítményt az Újpestiek birtokba vették. Társaságunkra nagy felelősség hárul, a modern létesítmény magas színvonalának megtartása, valamint gördülékeny működtetése biztosítása tekintetében. A napi üzemeltetést leányvállaltunk, az UPV Kft. végzi. Az első néhány hónap visszajelzései kedvezőek. A kereskedők (bérlők) úgy tűnik megtalálták a számításukat, a vásárlók szívesen keresik fel az új Piacot. A Kulturális Rendezvény Központ (KRK) szakmai működtetése az Önkormányzat döntése alapján az Újpesti Kulturális Központ

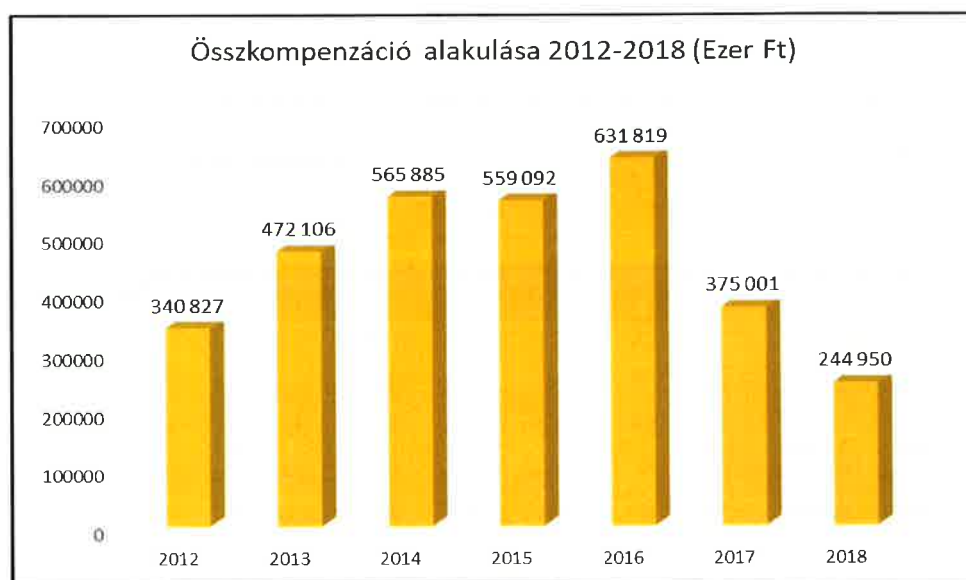
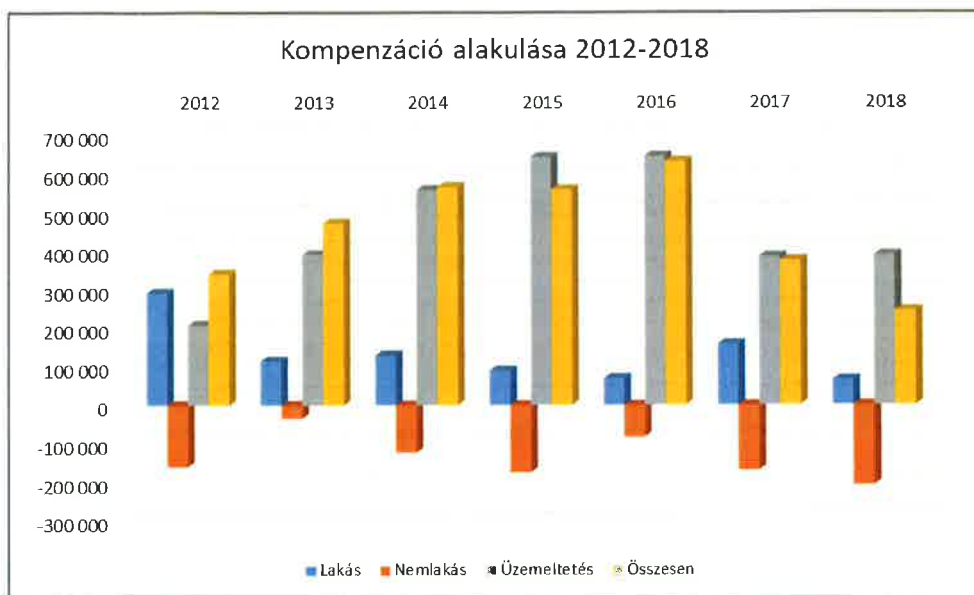
Nonprofit Kft. (ÚKK) feladata. Társaságunkra az üzemeltetési feladatok elvégzése hárul, melyet az ÚKK-val kötött szerződés alapján végzünk.

2018 májusától vált hatályossá az Európai Unió adatvédelmi direktívája, s került adaptálásra a magyar jogrendben. Ez, mint személyes adatot kezelő szervezetnek, jelentős többletfeladatot jelentett Társaságunknak. Számos új szabályzatot kellett megalkotni és hatályba léptetni. Újra kellett szabályozni az ügyfelek személyes adatainak kezelésére vonatkozó eddigi protokollokat. Tájékoztatni kellett az ügyfeleinket az új szabályokról. Adatvédelmi biztost kellett kinevezni. Át kellett alakítanunk az informatikai nyilvántartási rendszereinket. Ezt a munkát rendkívül körütekintően kellett elvégeznünk. Mind ez ideig nem alakult még ki teljesen ennek az új komplex joganyag alkalmazásának gyakorlata sem az ügyfelek, sem az adatgazdák sem a törvényességet ellátó Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság részéről.

Ugyanakkor az esetleges adatvédelmi incidensek megtorlására a törvényben meghatározott büntetési tételek (éves forgalom 4%-a!) drámaian lennének képesek befolyásolni a Társaság gazdálkodását. Ennek megfelelően külső segítség igénybevételével készültünk fel a törvény végrehajtására. Bízunk benne, hogy mielőbb kialakul a törvény alkalmazásának gyakorlata, s az valóban a polgárok adatainak biztonságát fogja szolgálni.

2018 júliusában értesített bennünket az Állami Számvevőszék, hogy 2015-2017. évekre kiterjedő vizsgálatot kezd Társaságunknál és párhuzamosan az Önkormányzatnál a nemzeti vagyonnal kapcsolatos vagyongazdálkodás teljes körű átvilágítására. A program a vagyon nyilvántartásának, értékmegőrzésének, kezelésének módjára, az önkormányzati ellenőrzés és felügyelet eszközeire is kiterjedt, számos más pont mellett. A felkészülésre viszonylag kevés idő állt rendelkezésre (5 nap) ahhoz képest, hogy közel 20 ezer oldalnyi dokumentumot kellett feltöltenünk az ÁSZ honlapjára, a Számvevőszék által meghatározott struktúrában és bontásban. Tényszerűen szeretnénk rögzíteni, hogy ez csak úgy volt lehetséges, hogy az elmúlt években nagy hangsúlyt helyeztünk a szabályszerű, transzparens működésre. A jogszabály változásokat igyekeztünk naprakészen átvezetni a szabályzatainkon, s napi munkánkat is ekként szerveztük meg. A vonatkozó törvények, rendeletek, tulajdonosi döntések betartása, a működésünk átláthatóságának biztosítása, tevékenységünk szakszerűségének megteremtése, mint nemzeti vagyont kezelő társaság számára kiemelt jelentőséggel bír. Hitünk szerint okkal bízhatunk abban, hogy az Állami Számvevőszék a vizsgálati jelentésében ezen törekvéseink sikeres megvalósítását fogja megállapítani, illetve rögzíteni. Természetesen, miután az ÁSZ megküldi Társaságunk számára a vizsgálatát összegző jelentését, az nyilvánosságára fog kerülni, valamint hozzáférhetővé válik valamennyi, a Társaságunk után érdeklődő szervezet, illetve személy számára.

A 2018-as Közszolgáltatási Tervben 245 millió Ft kompenzáció, valamint 24,5 millió Ft tartalék került jóváhagyásra az Önkormányzat részéről. Mint jelen beszámolónkból látszik, a kompenzáció ötvenezer Ft híján, míg a tartalék felhasználása 1,125 millió híján teljesült. Ez a mi megítélésünk szerint megalapozott tervezést, illetve fegyelmezett gazdálkodást jelentett a 2018-as esztendő során.



Mint a grafikonokból plasztikusan kiolvasható, hogy 2018-ban tovább csökkent Társaságunk kompenzációs igénye. A kompenzáció felhasználását részletesen vizsgálva megállapítható, hogy a működés fenntartásához nem volt szükségünk támogatásra. Más szemszögből vizsgálva, a kompenzáció döntő többsége az év folyamán nyújtott és elvégzett üzemeltetési szolgáltatások fedezetéül szolgál.

A továbbiakban részletesen beszámolunk az egyes szakfeladatok tevékenységéről, mely - reményeink szerint – tárgyilagos betekintést ad Társaságunk 2018-ban végzett munkájáról, illetve eredményeiről.

## I. LAKÁSOK

A rendelkezésre álló lakásállomány hasznosítás szerinti megoszlása az alábbi volt 2018 végén:

Lakás szerződések darabszáma komfort fokozat szerint	
Bérelhető lakás típusok	Mennyiség (db)
szociális	452
költségalapú	1416
piaci	309
összesen	2165

A lakásállomány jelentős része határozatlan idejű szerződés, itt csak a jogszabályi vagy a bérlő személyében történő változások esetén kötünk új szerződéseket. Sajnos a határozatlan idejű szerződések tekintetében a jogszabályok a napjainkra indokoltnál szűkebb mozgásteret engednek. a határozott idejű szerződések maximális futamideje az ide vonatkozó rendelet alapján egy év, melyet a megbízható partnereink esetében tudunk alkalmazni. Valamilyen problémával rendelkező partnernél rövidebb idejű szerződéseket kötünk.

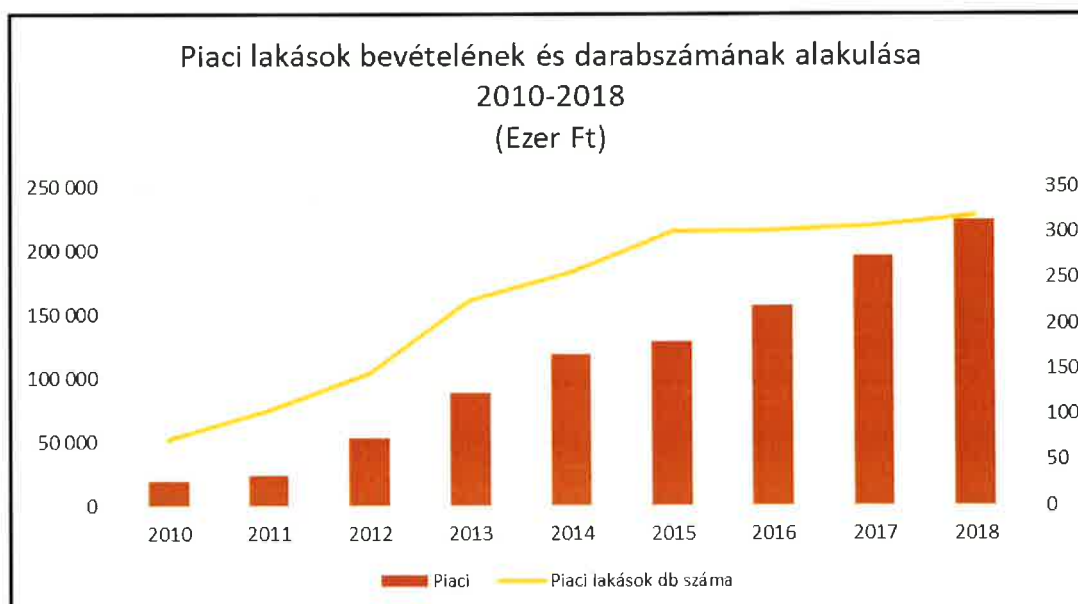
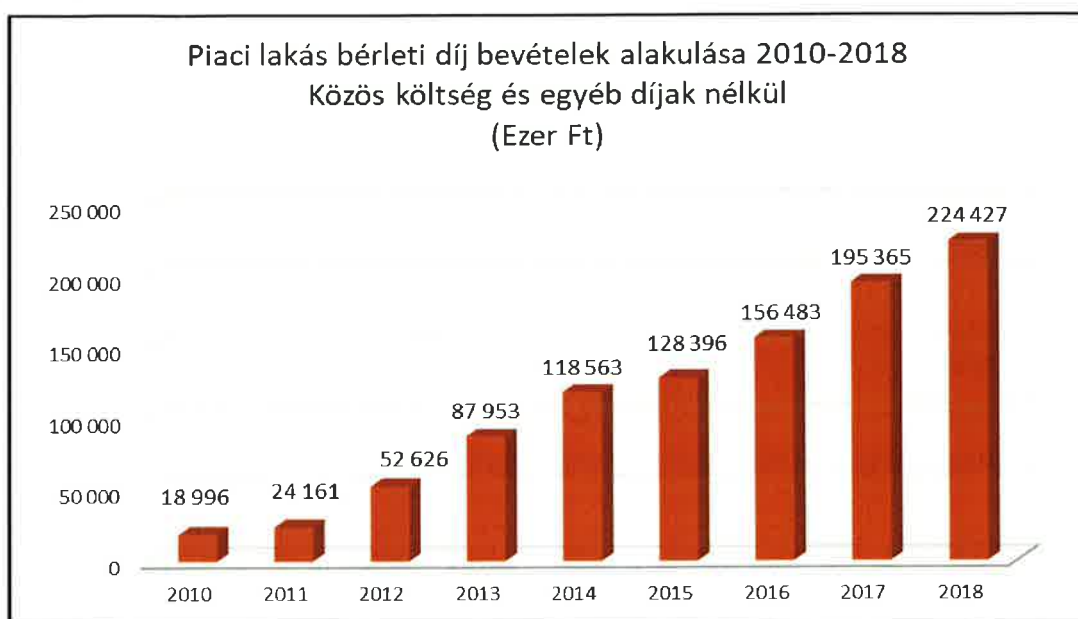
A megkötött lakásbérleti szerződések számát a következő táblázat tartalmazza évenkénti bontásban:

Év	2013	2014	2015	2016	2017	2018
0-3 hó-ig	665	657	649	513	506	333
3-6 hó-ig	127	92	103	90	104	73
6-12 hó-ig	328	533	735	762	901	931
12 hó fölött	9	19	17	21	24	10
Határozatlan	19	48	32	46	54	56
<b>Összesen</b>	<b>1148</b>	<b>1349</b>	<b>1536</b>	<b>1432</b>	<b>1589</b>	<b>1403</b>
Új lakáskiadás	47	60	67	66	67	73

Ez utóbbi tábla jól tükrözi, hogy javul a fizetési fegyelem a lakásbérlők körében. A hátralékkal rendelkező bérlőinkkel legfeljebb 3 hónapos szerződést kötünk. Az egy éves futamidejű szerződések számának folyamatos emelkedése azt mutatja, hogy egyre kevesebben rendelkeznek fizetési elmaradással. Mindent el fogunk követni, hogy ez a kedvező tendencia az elkövetkező években is folytatódjon.

## I. 1. LAKÁSOK BÉRBEADÁSA

A piaci lakások bérleti díjának megállapítását 2016-tól új módszerrel végezzük. Folyamatosan figyelemmel kísérjük a privát szféra újpesti kínálati árait, és ezek alapján határozzuk meg a különböző lakásainktól elvárt minimális árat. Az ingatlanpiac lakáspiaci szegmensének árainak erőteljes emelkedése, a számottevően nem változó, piaci alapon hasznosított lakásállományunk bevételeiben jól lekövethető.

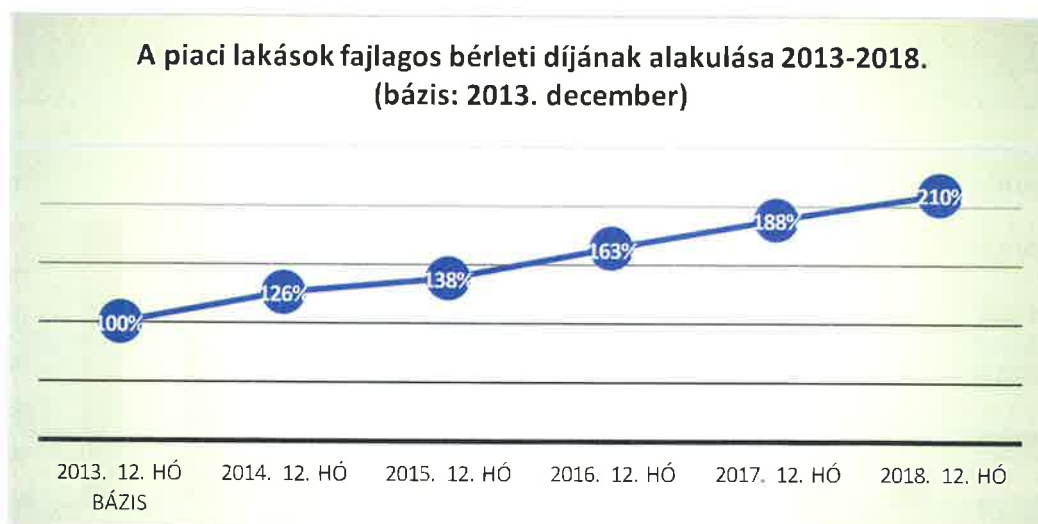


A piaci alapon kiadható lakások gyakorlatilag elfogytak, ugyanakkor a konjunktúra továbbra is igen erős a szegmensben. A helyzet feloldása érdekében újra vizsgáljuk a korábban gazdaságilag felújításra alkalmatlannak ítélt, lezárt ingatlanjainkat, hogy a megváltozott bérleti díjak tükrében

hasznosításra alkalmas állapotba hozhatók-e. 2017 óta már nem bízunk a bérlőkre az ilyen típusú ingatlanjaink felújítását, hanem minden esetben jó színvonalú lakást kínálunk fel az érdeklődőknek. Párhuzamosan több lakásban folynak a felújítási munkák. A felújított lakásokat licitárgyalás útján adjuk bérbe, mely során a legmagasabb bérleti díjat ajánlóval kötünk szerződést. Ugyanakkor az évente újra kötendő szerződés hosszabbításoknál igyekszünk a bérleti díj növekedési elvárásainkat érvényesíteni, ezért a piaci lakások alapterületre vetített fajlagos bérleti díja az év során is folyamatosan emelkedett. Az új bérlők esetében szigorú partnermonitoring eljárást folytatunk le annak érdekében, hogy minimalizáljuk a kockázatunkat. Ennek köszönhetően az elmúlt két esztendőben kötött szerződések esetében szignifikánsan jobb a bérlők fizetési hajlandósága, illetve képessége. Ezt támasztja alá a későbbiekben a jogi területtel összefüggő fejezet adatsora is. Ugyanakkor tényként kell rögzítenünk, hogy a bérlőink egy része, elsősorban azok, akik szerződésüket 2014 előtt kötötték, már csak nehezen tudják követni a piac dinamizmusát.

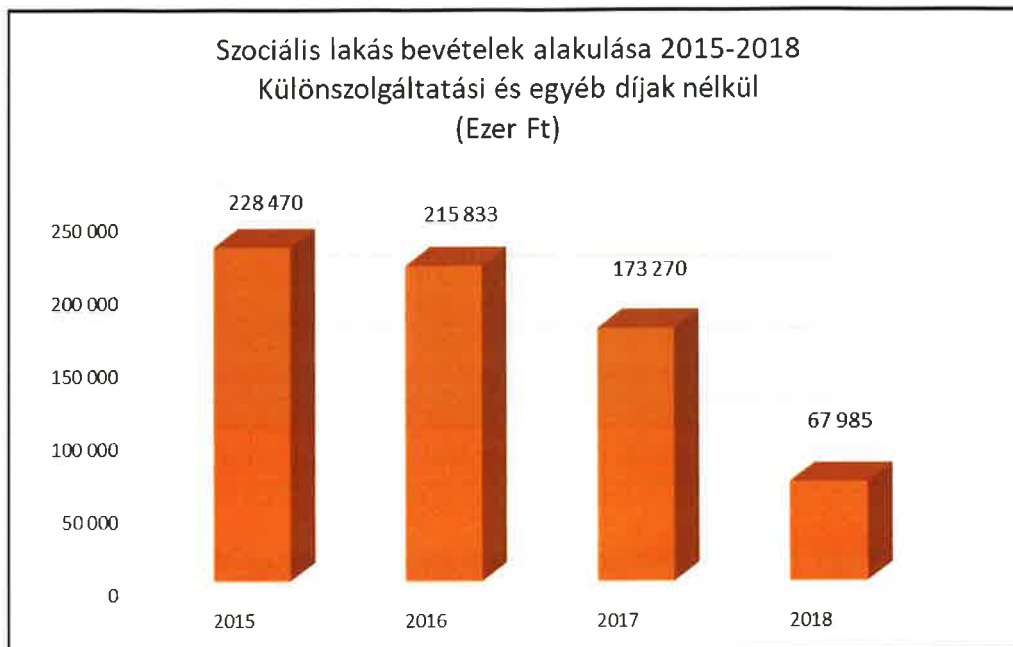
Figyelemmel kísérjük a lejáró szerződéseket és 60 nappal a lejárát előtt értesítjük partnereinket, hogy nyilatkozzanak szerződés hosszabbítási igényükről. Ennek, illetve a szerződéskötés hiányában a lejárát után 60 nappal használati díjat, azaz másfélszeres bérleti díjat számlázunk.

Piaci lakások fajlagos bérleti díjának emelkedő tendenciáját a 2013 decemberi bázisadatok viszonylatában az alábbi diagram mutatja:



A szociális és költségvetési lakások bérleti díja továbbra is az önkormányzati rendelet szerint alakul. Ebben társaságunk bonyolítói szerepet tölt be. A Népjóléti és Lakásügyi Bizottság (NLB) döntései alapján, a rendelkező levélben meghatározott feltételekkel kötjük meg a bérleti szerződéseket. A szociális és költségvetési lakások aránya 2017 második felében az önkormányzati rendelet módosítása nyomán radikálisan megváltozott, hiszen a rászorultságok, illetve jogosultságok

felülvizsgálatra kerültek, így ezen ágazat a tervezettnél megfelelően magasabb bevételeket produkált.



Szociális és költségalapú lakások bérleti díj bevétele összesen: A 2015-9ÖS 394 MILLIÓ Forintos szintről 2018-ra 427 m Ft-ra nőtt. Ez a négy év tekintetében 8,3%-os emelkedés. Figyelembe véve azt a tényt, hogy a díjra vonatkozó rendelet és így a bérleti díjak e kategóriákon nem változtak ez idő alatt, az emelkedés a szociális rászorultság vizsgálatának hatékonyabb módszerének az eredménye.





Összegezve látható, hogy jelentős emelkedés van a lakások bevételében, mely nagyrészt a piaci lakásszegmens erősödésének, másrészt a szociális rászorultságot jobban figyelembe vevő, igazságosabb díjkialakításnak köszönhető.

## I.2. LAKÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE

Társaságunk alapvető, így legfontosabb feladata a portfólióban található önkormányzati és saját tulajdonú ingatlanok bérbe adása. Ugyanakkor az Önkormányzat rendeletében meghatározta, hogy milyen feltételek mellett vásárolhatják meg a szociális, illetve a költségalapon lakást bérlők az általuk lakott ingatlanokat, a rendeletben meghatározott kedvezmények igénybevétele mellett.

2018-ban összesen 29 db lakás került értékesítésre, amelyből 9 db volt önkormányzati tulajdon, míg 20 db UV tulajdonú. Az önkormányzati lakások alapterülete összesen 250 m<sup>2</sup> volt és 30,8 millió forint összegű vételár érkezett be ezekből. AZ UV tulajdonú lakások alapterülete 764 m<sup>2</sup> volt és 180,1 millió forint egyszeri bevételt jelentettek.

<b>Lakáseladások az alapterületek figyelembevételével</b>						
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Bevétel összesen</b>	<b>54 730 000</b>	<b>144 483 900</b>	<b>132 941 787</b>	<b>186 873 047</b>	<b>102 888 175</b>	<b>210 900 000</b>
<b>m2</b>	1 017	459	867	1 669	284	1 014
<b>átlag</b>	53 815	315 434	153 335	111 967	362 282	274 073

A fajlagos árkülönbség oka, hogy egyre inkább a rosszabb műszaki állapotú ingatlanok eladására fókuszálunk.

<b>Lakásvásárlás alapterületek figyelembevételével</b>						
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Kiadás összesen</b>	58 204 600	77 833 700	13 700 000	61 360 927	62 225 800	13 000 000
<b>m2</b>	325	161	72	274	241	126
<b>átlag</b>	179	483	190	223	258	103

### **I.3. LAKÁSOK KEZELÉSE**

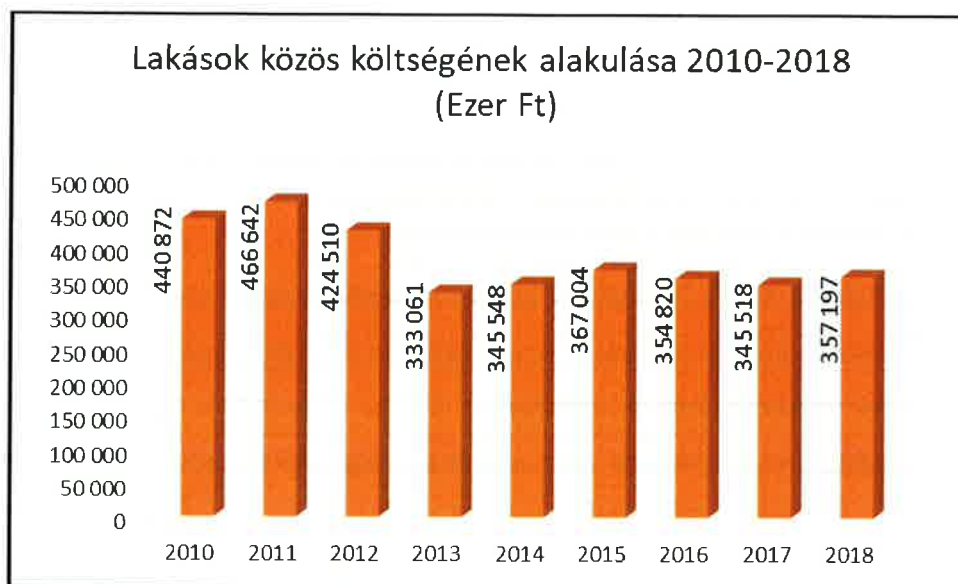
2018-ban a közös költségek a tervezett mértékben emelkedtek, a kiadásokat minden esetben sikerült az előirányzatban tartani. A közös költségek kifizetése havonta történő egyeztetés és felülvizsgálat mellett zajlott, melyben a célbefizetések és egyéb soron kívüli utalások nem játszottak szerepet. A társasházak képviselőinél fejlődés tapasztalható, a társasházaknál felelősségteljesebb gazdálkodás mutatkozik, mert előre képzik a felújítási alapokat és így elkerülhetőek a nagy összegű egyszeri célbefizetések, melyek felboríthatják a tervezett kiadási oldalt. Közös költség tartozásunk nem áll fenn a társasházakkal szemben, azokat minden esetben határidőre teljesítjük, a vitatott tételeket pedig megreklamáljuk és annak függvényében járunk el.

Továbbra is fontos célt jelentett a közműórák bérlőre történő átíratása, melyben 2018-ban a korábbi évek tendenciáját követve javulás mutatkozott, a beérkezett továbbszámlázandó tételek mennyiségét figyelve. A bérlőknek továbbszámlázott költségeket is előre terveztük és a tény költségek a lakások és nem lakások esetében is a tervezett alatt alakultak. 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.

A 100% tulajdonú társasházak esetében is kiemelt figyelmet fordítunk az előtakarékoskodásra, ezért lakástakarék pénztári megtakarításokat hoztunk létre minden ház esetében, szem előtt tartva a költségtérítési díjak mértékét. A megnyitott megtakarítási számlák minden esetben a ház igényeire vannak szabva, figyelembe véve a ház összetételét és anyagi kapacitását. Ennek költségei beépítésre kerültek a közös költségbe, mivel 2018-ban még csak fél éves megtakarítással terveztünk ezért minden esetben 5%-alatt tudtuk tartani az házakra jutó költségek emelkedését. A közös költség egy részét karbantartási munkákra fordítjuk, az előtakarékoskossággal a nagyobb felújítások finanszírozását készítjük elő.

A Fecskeház és a Megyeri úti házak állapotára kiemelt figyelmet fordítunk, mindkét egység esetén saját gondnokokat foglalkoztatunk. A Megyeri úti épületek elmúlt években nehézkessé váló napi működtetése is jó kezekbe került, a 2017-ben szerződött új gondnok megfelelő színvonalon végzi a munkáját. A lakóközösségek magas létszámát tekintve, szinte panasz- és problémamentes működést tudunk biztosítani.

A házak állapotromlásának megakadályozása, a rend fenntartása és a folyamatos monitorozás érdekében kialakítottunk a társaságon belül egy új rendszert. Munkatársaink évente két alkalommal nemcsak szemrevételezik a házak állapotát és rendezettségét, hanem jegyzőkönyvet is készítenek a helyszínen tapasztaltakról. Ez a bérlemény ellenőrzésen és műszaki szemléken felül további kettő plusz társasház kezelési szempontú bejárásnak minősül. Ezek inkább a házak közös területeire és felületeire irányuló, valamint azok környezetét vizsgáló szakmai látogatások. A ház látogatások alkalmával a bérlői panaszokat is meghallgatjuk, illetve egy szemle adatlapot készítünk, ami alapján utólagos értékelést tudunk végezni.



#### **I.4. LAKÁSOK MŰSZAKI FELADATAI**

2018, évben részben a 2017. évi tartalékkeret, részben a 2018 költségkeret terhére bonyolítottuk le a nagyobb felújítási munkákat. Továbbá koordináltuk a karbantartási feladatokat miközben az ingatlanpiacon és az építőiparban tapasztalható kapacitáshiánnyal is meg kellett birkóznunk.

Jelenleg is folyamatban van több nagyobb költségű kivitelezésünk, melyekre 2018-ban kötöttünk szerződést, de a befejezésük 2019-ben fog teljesülni.

A tervezett bontási munkák (Berda 2-4-6) a VEKOP pályázat miatt áthúzódnak a 2019-es évre.

A Váci út 41. szám alatti társasházban folytattuk a külső és belső felújítási munkákat annak érdekében, hogy a társasház piaci alapon hasznosítható minőségű lakásokkal (albetétekkel), illetve közös részekkel – lépcsőház, függőfolyosó, udvar – rendelkezzen.

Újpest különböző pontjain, többlépcsős szűrési folyamatban kiválasztott lakásokat hoztunk piaci alapon bérbe adható állapotúra, majdnem minden esetben teljes gépészeti, elektromos és építőmesteri felújítás által.

Az önkormányzat megbízásából is megvalósult több üres szociális alapú bérlakás felújítása. Minden évben folyamatosan tervezzük és kivitelezünk a Fecskeházban a megüresedő lakások felújítását is.

A nem lakás helyiségek közül is kiválasztásra került néhány, melyek a rendeltetésszerű használatra alkalmas állapot megvalósulása érdekében jelentős felújításon estek át.

A Pozsonyi út 4/F. szám alatt található szolgáltatóházunk fűtési rendszerének felújítását is elvégeztettük.

A takart gépészeti vezetékhalozatokat továbbra is jelentős forrásbevonás mellett tudjuk rendeltetésszerű használatra alkalmassá tenni. Javításokkor szinte mindenhol a részleges vagy a közös vezetékszakaszok teljes felújításával tudjuk biztosítani a működésüket. Partnereinket a fontossági sorrend szem előtt tartásával igyekszünk a gépészeti hibák elhárítására vezényelni. Ezekből adódóan jelentősen megnövekedett a felújítási költségünk a karbantartási költségekkel szemben.

A közművek működőképességének biztosítása (legyen áram-, gáz az albetétekben – tehát ne legyen kikapcsolva pl. névátírás elmulasztása miatt, amit a volt bérlő tartozása esetén nem lehet automatikusan intézni) egyre több kapacitásunkat köti le, a hivatalos ügyintézők egyre bonyolultabbak, az adatvédelem miatt több időráfordítást igényelnek.

Napi feladatokként jelentkeznek a következő problémák: csőtörések javítása, duguláselhárítás, penészedés okának kivizsgálása, elektromos hibák javítása, zárcserék, végrehajtások, lakások/helyiségek birtokba adás-vétele, normál és rendkívüli bérlemény-ellenőrzések.

2018. év során 91 alkalommal kellett ügyeletünknek munkaidőn túl intézkedést kezdeményeznie, legtöbbször csőtörés, dugulás miatti szennyvízfolyás, központi fűtés leállása vagy meleg-víz hiánya miatt.

Bérlői kérelmek alapján (méltányossági ügyek) sok kisebb költségvetésű munkát is elvégzünk, így: vízóracserek, nyílászárók cseréje, gépészeti javítások, melyek részletfizetési megállapodások megkötése után továbbszámlázásra kerülnek a bérlőknek.

A vegyes tulajdonú társas házaknál a nagyobb felújítási munkák elfogadása előtt, a közgyűlési meghívókhöz csatolt ajánlatokat műszaki osztályunk szakmailag véleményezi szemmel, ezzel is

segítve a tulajdonosi közösségeket, hogy a számukra legoptimálisabb döntést hozhassák meg. Egy rövid felsorolás a teljesség igénye nélkül, a 2018-ban elvégzett munkáinkról:

#### **Lakásfelújítások:**

- Baross 65 fszt. 3-4 összevonás
- Kemény G. 3, 1 emelet 17 és 18 sz lakások
- Váci út 41, 1 emelet 3 és 4 lakások
- Lőrinc u. 34A fszt. 3-4 összevonás
- Árpád út 26, fszt. 3-4 összevonás,
- Árpád út 73. „A” ép. földszint 3
- Deák utca 26 fszt. 1
- Kiss János utca 13-15. fszt. 9, 14
- Thaly K. u. 15. 1 emelet 16
- Szent István tér 22. fszt. Ü2
- Blaha L. 9. (fecskeház) 5 db lakás
- Istvántelki út 86. földszint 8
- Kemény Gusztáv utca 3. „A” ép. 1. emelet 17, 18
- Liszt Ferenc utca 4. földszint 1
- Szigeti József utca 27 10. emelet 60
- Árpád út 52
- Attila utca 17

#### **Helyiségek, épület felújítása:**

- Berda József utca 48. fszt. Ü2
- Templom utca 8. fszt. Ü1
- Templom utca 10/Deák 15, fszt. Ü1
- Váci út 41. (homlokzat felújítása)

**Tető, kémény felújítások, kémények bontása:**

- Szilágyi út 8.
- Bercsényi út 2.
- Arany János utca 8. földszint 3.
- Pintér József utca 34. földszint 14.
- Nap utca 13. földszint 5.
- Görgey Artúr utca 4 földszint 1.

**Csatorna felújítási munkák lakás, helyiség, illetve épületszinten:**

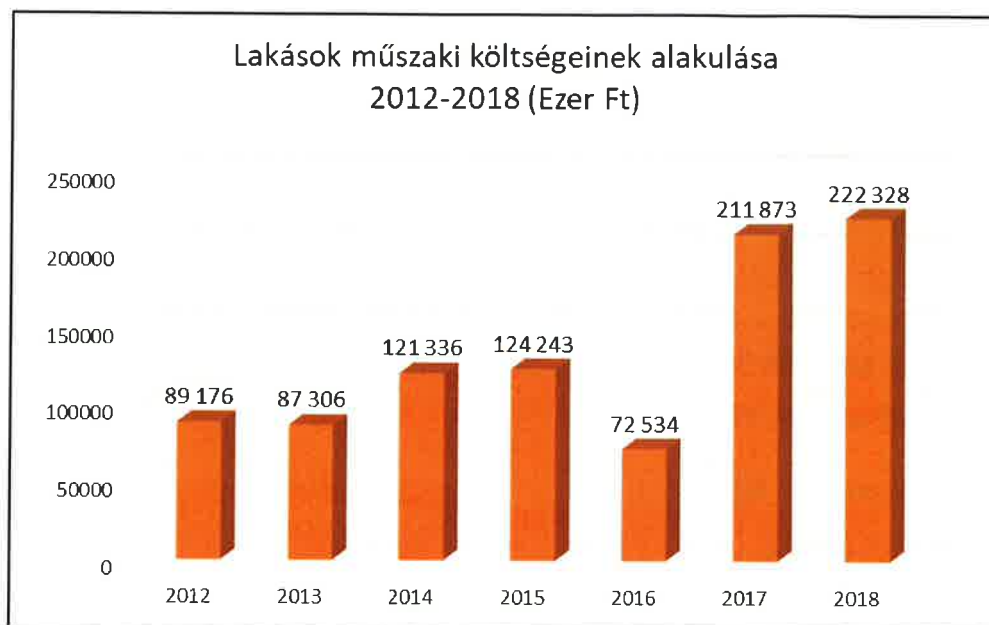
- Berda József utca 48. földszint /Ü-2
- Blaha Lujza utca 13. földszint 1.
- Bocskai utca 19. földszint 3.
- Kiss János utca 13-15.
- Váci út 43.
- Lebstück Mária utca 40.
- Berda József utca 48.
- Bercsényi utca 2.
- Berzeviczy Gergely utca 3/a

**Gázhálózat felújítási munkák lakásokban:**

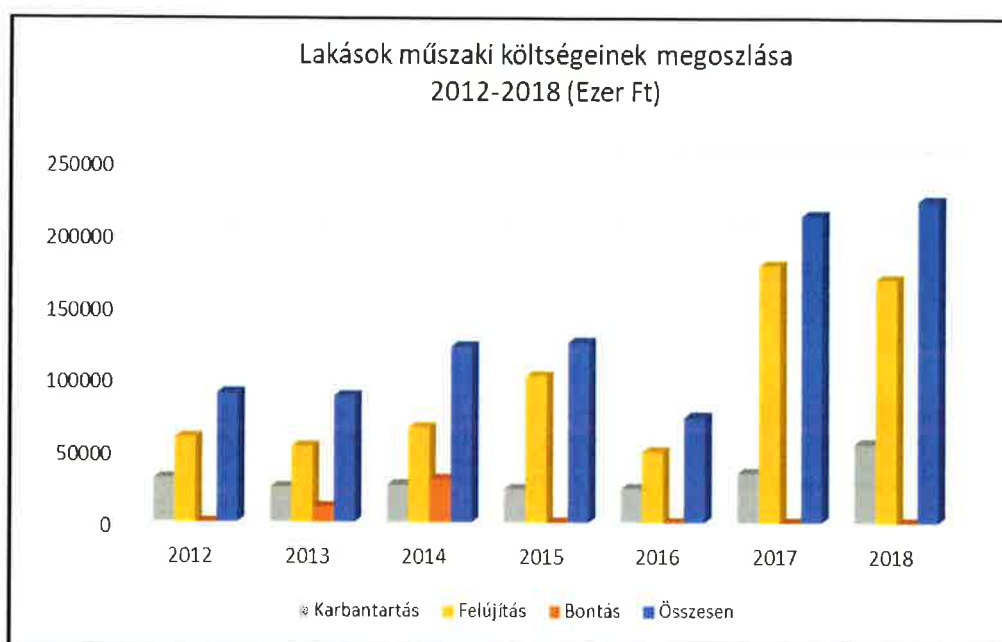
- Árpád út 84. földszint 3.
- István út 31. „A” ép. 2. emelet 9.
- Kiss János utca 13-15. „A” ép. Földszint 3.
- Szent István tér 20. 1. emelet 4.
- Szent László tér 2. „A” ép. 2 2. emelet 23.
- Váci út 33. földszint 1.

A következő adatokból látszódik, hogy társaságunk egyre nagyobb hangsúlyt fektet és forrást

biztosít az ingatlanok állapotának megóvására, illetve javítására, és így az érték növelésére is. Ez a jelen beszámolóból is kitűnően, alapvető gazdasági érdekünk is, hiszen a magasabb műszaki színvonalú ingatlanok jövedelemtermelő képessége jobb.



<b>Lakások</b>							
(Ezer Ft)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Karbantartás</b>	30 497	24 290	26 016	23 118	23 694	34 214	54 386
<b>Felújítás</b>	58 679	52 238	65 489	100 964	48 840	177 659	167 942
<b>Bontás</b>	0	10 778	29 831	161	0	0	0
<b>Összesen</b>	89 176	87 306	121 336	124 243	72 534	211 873	222 328



## II. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK

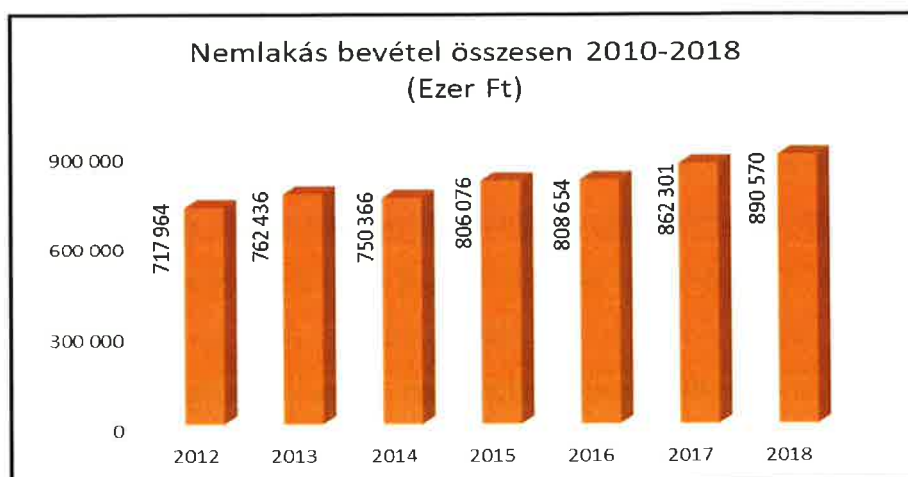
### II.1. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK BÉRBEADÁSA

A nem lakás célú bérlemények esetén 2013-ban még az volt a legfontosabb szempont, hogy az üresen álló helyiségeket minél előbb ki tudjuk adni, majd 2016-ra ugyanúgy, mint a lakáságazatban elfogytak a hasznosítható, üres ingatlanok. Ezen extenzív fejlődési szakaszt lezárva mindkét ágazatban az intenzív szakasznak kellett következnie, vagyis a tovább fejlődés érdekében a minőségi növekedést kellett megcéloznunk.

Mint ahogyan azt korábban már leírtuk, a lakáspiacon folyamatosan élénk a kereslet, ezért kevésbé időigényes folyamat a lakásoknak megfelelő bérletet találni. Ugyanaz a nem lakás célú ingatlanok esetén sajnos nem mondható el. Már csak az új magánberuházások eredményeként erősödő konkurencia miatt is. A körülmények alapos mérlegelését követően 2017-ben megkezdtuk, 2018-ban pedig folytattuk a kiemelt, központi részek bérleti díjkonstrukciójának határozott emelését. Várható, hogy ez hosszabb távon a bérlők összetételének átstrukturálódását is magával hozza ezeken a területeken. Az üres, nem lakás célú helyiségek műszaki állapota számos esetben nem kielégítő, ezért 2017-ben megkezdtuk ezek bérlő általi felújításának nagyobb mértékű támogatását, amelyet 2018-ban is folytattunk a főleg stratégiaileg kiemelt területek vonatkozásában.

A nem lakás célú bérlemények bérleti díjait is emeljük a szerződések meghosszabbításánál. Az emelés mértéke függ a futamidő hosszától, hiszen egy ötéves szerződés esetén kb. 15%-kal magasabb díjat állapítunk meg, hogy az évenkénti lépcsős emelés lehetőségének kiesését ellensúlyozzuk.

A bevételek alakulásánál fontos figyelembe venni, a későbbiekben ismertetett értékesítési adatokat, hiszen azok szignifikánsan befolyásolják a bérbe adható felületet, ami komolyan befolyásolja az elérhető árbevételt.

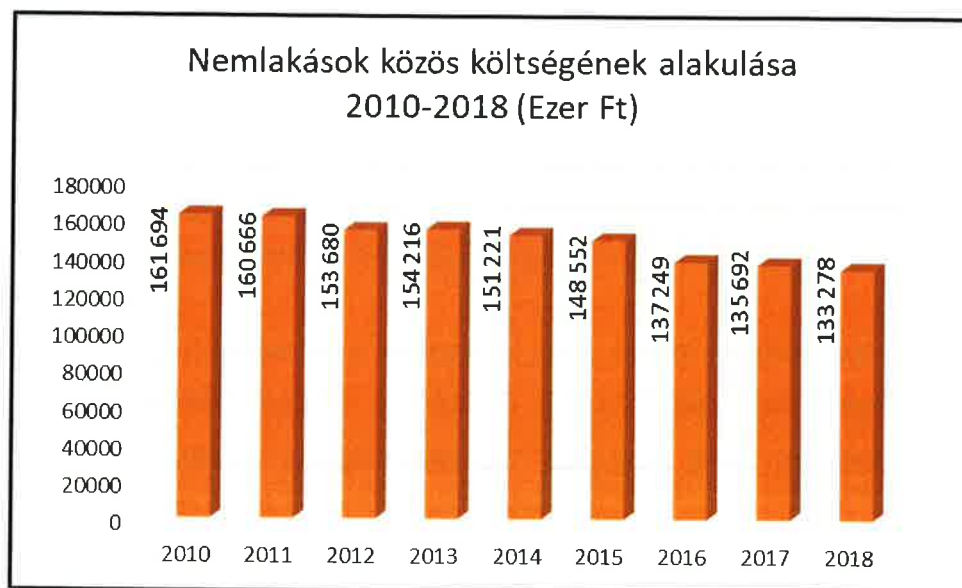




## II.2. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK KEZELÉSE

A nem lakások kezelési feladatai nagy összességében megegyeznek a lakásoknál ismertett tevékenységgel, különös tekintettel arra, hogy ezen helyiségeink, többségében ugyan azon társasházakban találhatóak, mint a lakások.

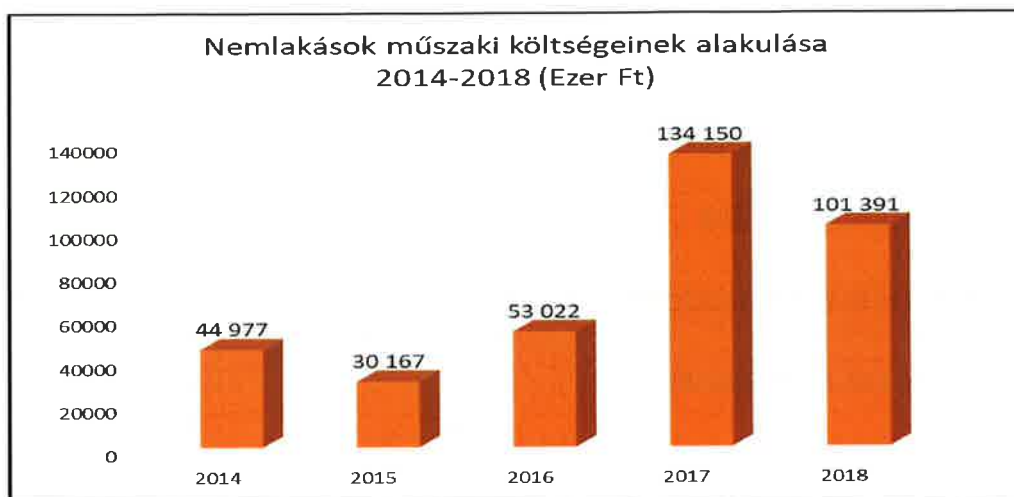
Eltérő feladatot a szolgáltató házak esetében a FŐTÁV-os költségmegosztók alkalmazása, hőmennyiség mérők felszerelése jelent az albetétekben. A Pozsonyi út 4/F szolgáltatóházban, a használati meleg víz és fűtés mérhetővé tétele 2018-ban megtörtént, így a bérlők már a ténylegesen felhasznált díjat kell, hogy megfizessék a szolgáltatónak. Ezt a lehetőséget szeretnénk megteremteni a többi szolgáltató ház esetében is.



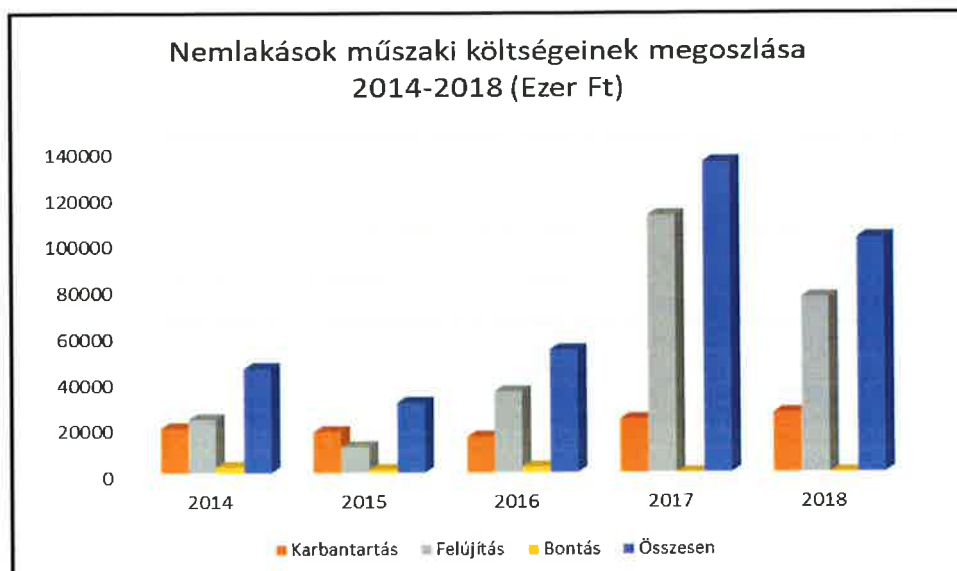
## II.3. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK MŰSZAKI KÖLTSÉGE

A piaci lakások kapcsán megtapasztalhattuk azon közgazdasági axióma igazságát, miszerint minél magasabb a hozzáadott érték, - esetünkben a magasabb műszaki tartalom, illetve magasabb műszaki színvonal – annál magasabb eredményt, esetünkben magasabb bérleti díjat tudunk realizálni. Ennek megfelelően 2018-ban, a rutinszerűen eddig is végzett műszaki tevékenység mellett (hibaelhárítás, veszélyelhárítás, karbantartás, stb.) a hasznosítás területén dolgozó munkatársak véleményének figyelembe vételével célzott felújításokat végeztünk egyes üzlethelyiségeinkben a stratégiaileg kiemelt városközpont területén. Ezt a tevékenységünket a piac pozitívan igazolta vissza, ezért ezt a tevékenységünket feltétlenül folytatni kívánjuk a következő esztendőben is. Tényként kell

rögzítenünk, hogy a jelentős cash-flow-t igénylő akvizíciók mellett, érdemben ezzel a tevékenységünkkel vagyunk képesek az árbevételünket növelni.



<b>Nemlakások</b>							
<i>(Ezer Ft)</i>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Karbantartás</b>	7424	16320	19268	17684	15492	23104	25727
<b>Felújítás</b>	117531	142469	23089	11183	35008	111046	75664
<b>Bontás</b>	0	155	2620	1300	2522	0	0
<b>Összesen</b>	124955	158944	44977	30167	53022	134150	101391



## II.4. NEM LAKÁS CÉLÚ INGATLANOK ADÁSVÉTELE

2013: helyiségek: 164 m<sup>2</sup> 31.900.000.-

2014: helyiségek: plébánia épülete 368.900.000.-

2015: helyiségek: 440 m<sup>2</sup> 69.386.700.-

telek: 6469 m<sup>2</sup> 220.000.000.-

2016: helyiségek: 2.536 m<sup>2</sup> 354.043.819.-

telek: 30.161 m<sup>2</sup> 1.102.365.080.-

2017: helyiségek: 1.567 m<sup>2</sup> 76.562.000.-

2018: helyiségek: 179 m<sup>2</sup> 28.212.517.-

telek: 9.631 m<sup>2</sup> 286.397.700.-

A 2018 évi nemlakás vételekből 3 db volt: Raiffeisen bankfiók, Jókai u. 5., Árpád út 52. fsz Ü/1. A három összes alapterülete 373 m<sup>2</sup>.

Nemlakás eladások						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Bevétel összesen</b>	56 060 000	369 398 720	317 645 038	291 658 119	188 979 851	314 610 217
<b>m<sup>2</sup></b>	251	1324	3172	2536	1366	9810

Nemlakás vásárlások						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kiadás összesen</b>	7 000 000	3 640 000	62 019 800	4 000 000	10 502 912	87 985 000
<b>m<sup>2</sup></b>	35	85	425	32	242	373

A beszámolóhoz melléklet táblázat lakás felújítás sora 112.358.230 Ft, míg a nem lakások felújítási összege 45.339.826 Ft olyan kiadási tételeket tartalmaz, amelyekre a tárgyévben a kötelezettség vállalás (megrendelés, szerződés kötés) megtörtént, de azok teljesítése a 2019. évre húzódik át. A közszolgáltatási szerződés elszámolási metodikája szerint ilyen esetben a kötelezettség vállalás évének kompenzációja felhasználható a finanszírozás forrásaként, oly módon, hogy az érintett felújítások befejezésének évében további források bevonására már nem lesz szükség.

### **III. LÉTESÍTMÉNYEK ÜZEMELTETÉSE**

#### **III.1. EGÉSZSÉGÜGYI INTÉZMÉNYEK**

##### **Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet**

A létesítmény folyamatos, szinte zavartalan működését ebben az évben is biztosítani tudtuk.

A korábbi évekhez hasonlóan az épület őrzését, a rendszeres és eseti karbantartási munkákat, valamint a takarítási munkákat alvállalkozók végzik folyamatosan.

Év elején kialakításra került egy riasztórendszer, mely szükség esetén az intézmény helyi őrzés nélküli zárva tartását és távfelügyeletét teszi lehetővé.

Az épület felújítási munkái 2018-ban is folytatódtak, melyek keretében befejezésre került a régi ügyeleti helyiség átalakításával az új labor, továbbá a 4. és 5. emeletek keleti szárnyában található helyiségek újultak meg.

A felújítással érintett területeken a várók új burkolatot és festést kaptak, a többi helyiségben ezek mellett az elektromos és vízhálózat, a nyílászárók cseréje is megtörtént, illetve a labor helyiségek klimatizáltak lettek.

A szokásos üzemeltetési feladatokon kívül elvégeztük az 1. és 2. emeletek nyugati szárnyát ellátó légtechnikai rendszer javítását és a felvonók fővizsgálatakor előírt javítási munkáit.

##### **Orvosi rendelők**

A felnőtt-, gyerek háziorvosi rendelők és fogászatok, illetve a védőnői szolgálatok karbantartási feladatainak ellátása az Újpesti Városgondnokság Kft. által történik. A takarítási munkákat a védőnői szolgálatoknál és a fogászatokon végezzük el az Újpesti Vagyonőr Kft. bevonásával.

A Pozsonyi u. 19–21. sz. alatti intézményben a Főtáv Zrt. korábbi hőközpontja helyén kialakításra került egy védőnői szoba.

A Hargita u. 1. számon működő gyerekrendelő és védőnői szolgálaton az elektromos kapcsolószekrények elavultak ezért a szükséges felújítást elvégeztük, mely a folyosói elosztókat és kulcsos kapcsolók cseréjét foglalta magába.

A szokásos karbantartási feladatokon felül szükség volt az Erdősor u. 1. rendelőben működő kazán javítására, a Galopp u. 6. rendelőben a korábbi beázások miatti festési munkákra, a Király u. 9-ben 2 db bojler cseréjére, illetve a Deák F. 93 felnőtt háziorvosi rendelő várótermi klímájában szivattyú cseréjére.

## III.2. SPORT CÉLÚ INTÉZMÉNYEK

### Halassy Olivér Sportközpont

A Halassy Sportközpont üzemeltetési feladatait továbbra is a Madárfészek Ökölvívó Akadémia Alapítvány végezte a közmű számlák továbbszámlázásra kerültek, mivel az épület felújítási és átalakítási munkái még mindig zajlanak.

### Tábor utcai és Szilágyi utcai sportpályák

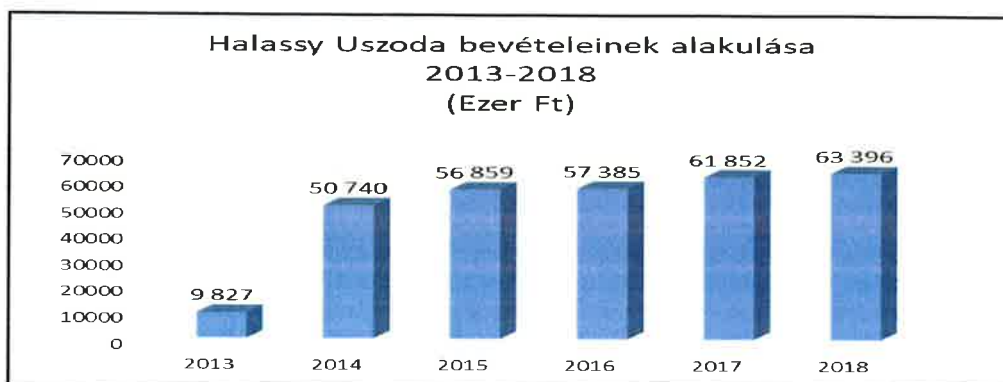
A Tábor utcai és Szilágyi utcai sportpályák továbbra is az Újpesti Torna Egylet üzemeltetésében állnak, a területen jelenleg is beruházások folynak.

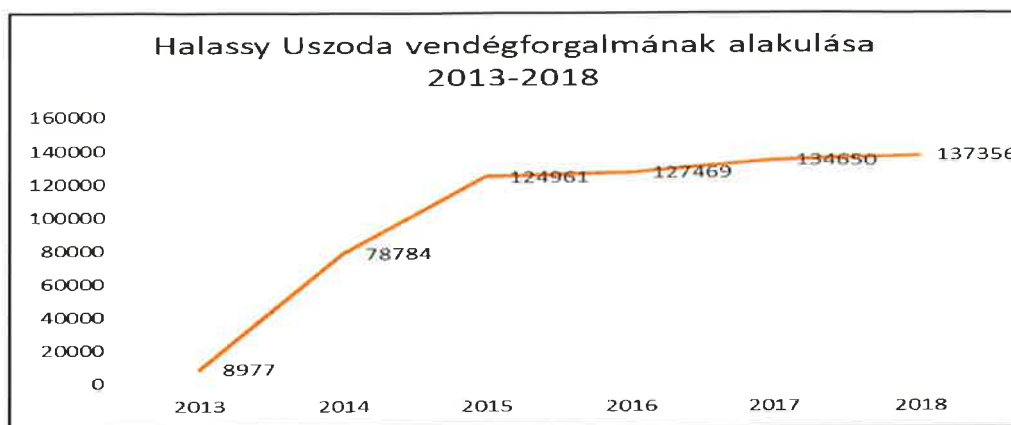
### Csónakház

A Csónakházban helyszíni kollégánk látja el a csónakmesteri és takarítási- valamint részben kertészeti feladatokat. A fűnyírást a Városgondnokság Kft. végezte, illetve a szükséges kisebb épületgépészeti karbantartási munkákat is ők látták el. 2018-ban a Csónakház tulajdonosi köre átalakult, ennek következtében saját forrásból végre hajtották az elektromos hálózat felújítását, elektromos fogadó szekrénnel együtt. Az UKSC az új tulajdonossal és az UV Zrt.-vel együttműködésben megkezdte a stég engedélyeztetésének folyamatát.

### Halassy Olivér Városi Uszoda

A Halassy Olivér Városi Uszoda folyamatosan nagyon népszerű. A vendégkör a magas kihasználtság mellett továbbra is bővül. A reggeli és délutáni csúcsidőszakokban szinte mindig telt házzal működik az uszoda. Az úszásoktatás és az edzések részére fenntartott sávok mellett biztosítunk legalább 2 sávot a lakossági úszás számára is, a nyári időszakban pedig ez a lehetőség további 1 sávval bővül. Az üzemeltetés során továbbra is a megszokott, folyamatos, magas színvonalú szolgáltatások biztosítása a célunk. A visszajelzések alapján e célunk meg is tudunk felelni.





2018. évi adatok alapján a tanuszoda összes nettó bevétele 63.396 M Ft, mely a megváltott belépőjegyekből és bérletekből, valamint a sávbérleti díjakból tevődik össze. A 2018-ban realizált összes költség: 94.868 M Ft (melyből dologi: 45.817 M Ft személyi: 49.051 M Ft). A 31.472 M Ft az Önkormányzatnak nyújtott szolgáltatások ellenértékének tekinthető. Ennek fejében biztosítjuk az iskolai kötelező úszásoktatás helyszínét, a kerületben minden óvodást rotációban érintő önkormányzati óvodai úszásoktatást, valamint a sporttagozatos iskolák emelt szintű napi úszásának helyszínét is, tanórai vagy óvodai, illetve nyári időszakban a napközis táborok foglalkozásai keretében. Mindez az uszoda kapacitását jelentős mértékben leköti, 2018-ban több mint 20.000 belépést jelentett.

A Halassy Olivér Városi Uszodában beszerzésre került egy új padlósúroló gép a hatékonyabb takarítás és higiénia jegyében. A kamera rendszert leválasztottuk a szomszédos Babits Mihály Gimnáziumról, mert annak üzemeltetése az Észak-pesti Tankerületi Központhoz került. Nem várt kiadások is akadtak az előző évben. A fűtési rendszer hőszivattyújában meghibásodott a kompresszor, melyet cserélnünk kellett, a nyári karbantartás során 2db kútszivattyút is cserélni kellett, előre nem látható okok miatt. Több helyen tisztasági festést végeztünk az éves leállás ideje alatt, 2 vizesblokkban,

bejárati folyosón és előtérben, illetve a külső homlokzat egy része is új festést kapott.

2018-ban már a legionella vizsgálatokat is végeztettük, eddig mindig negatív eredménnyel.

### III.3. REKREÁCIÓS CÉLÚ INTÉZMÉNYEK

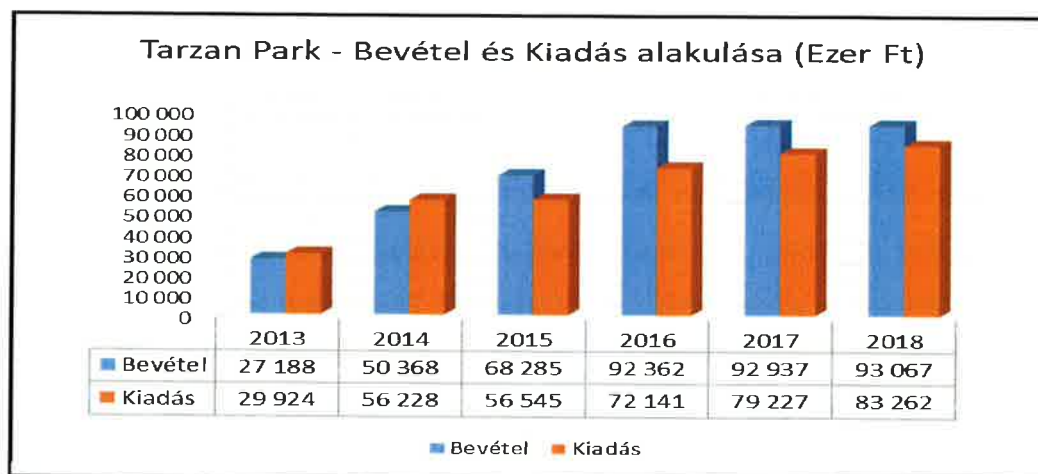
#### Katalinpuszta tábor és Velence tábor

Katalin pusztai és Velencei ifjúsági táborainkat 2018-ban is a szerződött partnerünk üzemeltette. Mindkét táborban folyamatosan felújítási munkákat végeztet az üzemeltető, az elvégzett és általunk is ellenőrzött felújítási munkák értékét az éves bérleti díj mértékéig tudjuk téríteni. Katalinpusztán sor került a nagy faházak tetőcseréjére, valamint a vizesblokk felújítására. Velencei tábor is folyamatosan megújul. Elkészült a kőépület nyílászáróinak és acél szerkezeteinek felújítása, továbbá itt is folyamatosan újulnak meg a faházak tetői.

Katalinpusztán a szendehelyi Polgármesteri Hivatal közreműködésével a bekötő út melletti vízvezető árok kimélyítésének előkészítése megtörtént, melynek elvégzésére ígéretet kaptunk.

#### Tarzan Park

A Park bevétel / kiadásának alakulását és a látogatottságot az alábbi táblázatok mutatják.



Az elmúlt 2 lezárt év látogatottsági adatai szám szerint a következők:

2018. év: összes belépőjegy váltás: 86.205 db

2017. év: összes belépőjegy váltás: 85.130 db

A fent adatokból látható, hogy a jegyet váltó vendégek száma enyhén emelkedett. Mindez elsősorban a kedvezmények átalakításával magyarázható, míg a korábbi években mind az elő- és utószezonban, mind főszezonban volt egy-egy kijelölt „kísérőjegymentes” hétköznapi minden héten, amikor minden megváltott gyerekjegy mellé egy felnőtt kísérő belépése ingyenes volt, addig 2018-ban az elő- és utószezon minden hétköznapijára kiterjesztettük a kedvezményes időszakot, a kedvezmény mértéke viszont 50%-ra módosult. Az üzemeltetők és a látogatók visszajelzései alapján népszerű volt ez az új fajta kedvezmény.

A jegyárak 2018-ban a 2017-es évihez képest kizárólag a főszezonban érvényes csoportos belépő esetén változtak, a kedvezmények rendszerét azonban, amint azt már a fentiekben a kísérőjegyekkel kapcsolatban is említettük jelentősebben átalakítottuk. A korábbi évekhez hasonlóan valamennyi jegytípus esetén az Újpest Kártyával rendelkezők 25%-os kedvezménnyel válthattak belépőt.

Az Újpest kártyával igénybe vett kedvezményes egyéni (gyerek és felnőtt) belépők aránya kissé visszaesett, ebben valószínűleg az is közrejátszhatott, hogy a hasonló mértékű, de némileg egyszerűbben igénybe vehető nagycsaládos kedvezményt érvényesítették azok, akik egyébként erre jogosultak, de nem volt náluk kártya. Az újpesti csoportos belépőjegyek tekintetében az előző évhez képest nem volt változás, míg a kerületen kívüli csoportok belépése csökkent.

A kiadási oldalt tekintve 2018-ban több mint 83 M Ft-ot költöttünk az üzemeltetésre (beleértve a közműveket, takarítást, karbantartást, a játékok állagmegóvásával, javításával kapcsolatos kiadásokat, a beléptetőrendszer üzemeltetésének és a belépő karszalagoknak a költségeit, valamint a szükséges személyi állomány teljes körű biztosítását is).

A 2018-as hirdetések és médiamegjelenéseket elsősorban az előszezonra, azon belül is a nyitásra és a tavaszi szünetre időzítettük. A Tarzan Park közösségi oldalának közel 20 ezer követője is komoly elérést biztosít, igaz ők főleg a korábbi látogatók közül kerülnek ki, ezt a felületet azonban érdemes komolyabban is kihasználni, az organikus elérést fizetett hirdetésekkel növelve.

Az üzemeltetéssel kapcsolatos költségek között egyre nagyobb súllyal szerepelnek a játszóeszközök felújításával kapcsolatos költségek, hiszen az elmúlt években a rendszeres karbantartás ellenére jelentősen elhasználódtak. A 2018-as zárás után a játékok karbantartását végző szakmai partnerünkkel közösen vizsgáltunk át minden eszközt és jelöltük ki a cserét, illetve komolyabb beavatkozást igénylőket, annak érdekében, hogy a nyitásra ezek elkészüljenek. Ősszel elkészült az öntözőrendszer bővítése a virágágyásokat ellátó csöpögtetőrendszerrel, reményeink szerint ez is hozzájárul majd a növényzet megfelelő állapotának megóvásához.

### **III.3. EGYÉB SZOLGÁLTATÓ FELADATOK**

A Szent István téren található **szennyvízhő hasznosító** egység első év fogyasztási adatai alapján még értékelhető adatokkal nem rendelkezünk, mivel az okmányiroda és a polgármesteri hivatal kazánjai is üzemeltek, és így nincs tiszta üzemidőnk az adatgyűjtésre. Az erőmű karbantartását és üzemeltetését, a kivitelezéssel egybekötve, az Önkormányzat által kiválasztott és megkötött szerződés szerint a kivitelező szakcég végzi, meghatározott havi díj ellenében.



## **Közrendvédelmi Szálló**

A Közrendvédelmi Szálló gyakorlatilag az egész év során 100%-os kihasználtsággal üzemel. A bérlőink szándékainak, és egyben lehetőségeinek változását mutatja, hogy nőtt az igény az „egy szoba, egy bérlő” konstrukció iránt, ebben az esetben a bérlő kifizeti a teljes szoba árát, ami jelenleg 50.000 Ft/hó. Ezt a lehetőséget a jövőben is fenn kívánjuk tartani mindaddig, amíg a jogos igényeket (hivatásos rendvédelmi jogviszony) ki tudjuk elégíteni.

## **Főtér parkoló**

A Szent István téri ideiglenes parkoló, működése további 2 évvel meghosszabbodott. A bevételeket bemutató táblázatban látható, hogy a bevételek csökkenő tendenciát mutatnak, ami egyértelműen az új Piac nagyszámú parkolójának tudható be, hiszen a parkolási feltételek megegyeznek a két parkolóban, de a vásárlók - amennyiben tehetik – érthető módon előnyben részesítik a mélygarázst a „keramitos” parkolóval szemben. Ez magyarázza a felszíni parkoló bevételeinek csökkenését 2018 második félévében.

## **Újpesti Márkabolt és Kártyairoda**

Az újpesti Márkabolt és Kártyairoda épületében új hűtő-fűtő klímaberendezés került beépítésre, mivel az előző rendszer végérvényesen meghibásodott, illetve a meggyengült födémszerkezet kijavítását is elvégeztettük. Ezek a költségek előre nem tervezett módon azonnali beavatkozást igényelve merültek fel. Bevezetésre került egy új árukészlet nyilvántartó program, melynek feltöltése folyamatban van. Az év elején műszaki okokból szükséges tetőfelújítási munkák és a fűtés-hűtés kör felújítási munkák jelentősen megterhelték a kiadási oldalt.

A **Városháza Pince Klubban** érintésvédelmi méréseket és javításokat kellett végezni a katasztrófa védelem által tett intézkedési előírások alapján. A füstelvezető rendszer karbantartása és üzembe helyezése még keressük a megfelelő szakcéget.

## **Takarítás, őrzés, portaszolgálat**

Ahogy a korábbi évben is tettük, a Közszolgáltatási Tervben számunkra meghatározott , a különböző intézmények részére végzett takarítási tevékenységet, illetve őrzési, továbbá portaszolgáltatást az Újpesti Vagyonőr Kft-n keresztül látjuk el.

#### IV. JOGI ADATOK

2018-ban a KKR rendszer használatával a követelésbehajtási tevékenység az UV Zrt-ben szabályozottan, hatékonyan folyt

A jogi eljárások számadata kapcsán jelentős változások nem történtek, kivéve a polgári peres eljárásokat, amelyek száma drasztikusan csökkent az új követelésbehajtási elv alapján, miszerint mindent, amit lehet a gyorsabb, kisebb költségvonzatú, nem peres eljárásban, az ún. fizetési meghagyásos eljárásban kell érvényesíteni. 2018-ban összesen 1454 db fizetési felszólítás került kiküldésre, ebből 796 db lakásbérelőnek, 574 db helyiségbérelőnek és 84 db lakás vételárát törlesztőnek. A beszámoló tárgyát képező időszakban 138 db felmondásra kerül sor, ebből 32 db lakásbérelő, 106 db helyiségbérelő esetében. Mindösszesen 220 db fizetési meghagyásos eljárást kezdeményeztünk, ebből 164 db-ot lakásbérelő, 43 db-ot helyiségbérelő és 13 db-ot lakás vételárát törlesztő ügyféllel szemben. 2018-ban 57 db peres eljárást kezdeményeztünk, ebből 20 db-ot lakásbérelővel, 34 db-ot helyiségbérelővel, 3 db-ot pedig társasházzal szemben. A Vht. 183/A. §-a alapján összesen 67 db lakáskiürítési, nem peres, gyorsított végrehajtási eljárást indítottunk. 2018-ban az UV Zrt. 125 db jelzálogjog törlési ügyben járt el a lakás vételárát kifizető tulajdonosok végkifizetésére figyelemmel.

A jogi költségek nagyjából a tervezettek szerint merültek fel, azok a tervhez képest egészen pontosan 106%-ra teljesültek, hiszen a tervezett 11.000.000,-Ft jogi költség helyett ténylegesen 2018-ban 11.670.000,-Ft jogi költség merült fel. Mindez, annak tükrében, hogy az UV Zrt. árbevételi várakozásai, a lakásoknál és nem lakásoknál együtt összességében meghaladták a tervezett bevételt, rendben lévőknek tekintendő.

2018. január 1. napjával hatályba lépett az új Pp., azaz a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény.

Bár a jogász végzettségű kollégák már 2017. évben, a felkészülés jegyében több napos képzési programon vettek részt, a joggyakorlat hiányában felmerülő jogértelmezési kérdések számos esetben vezettek a keresetlevelek visszautasításához, amelyek nyomán, hiánypótlás útján viszont sikerült kidolgozni az egyes ügycsoportokban külön-külön olyan új keresetleveleket, amelyek már hiánypótlásra felhívás nélkül alkalmasak a bíróság általi befogadásra, összhangban a több, mint egy év alatt immár rögzült bírósági jogértelmezéssel.

Az UV Zrt. igyekszik a pénzköveteléseit, amennyiben arra lehetőség van, a peres eljárások helyett gyorsabb, nem peres, fizetési meghagyásos eljárásokban érvényesíteni. Ennek eredményei már most

érzékelhetők, hiszen míg 2016-ban az UV Zrt., illetve az Önkormányzat 118 db új peres eljárást indított a bérlőkkel/használókkal, illetve a társasházakkal szemben, addig 2018-ra ez a szám már 57 db-ra esett vissza, azaz több mint felével csökkent az évente indított peres eljárások száma.

Az elkövetkező években az UV Zrt. a peres eljárások további csökkenésére, a nem peres eljárások számának szinten maradására, illetve enyhe növekedésére számít. Tény ugyanakkor, hogy a megmaradt peres ügyekben, egyrészt a hosszas és többszörös írásbeli előkészítés miatt, másrészt a percezúra miatti kettéosztottság (perfelvételi szak és érdemi tárgyalási szak) alapján előálló jogvesztő határidők miatt, az alaposabb, munkaigényesebb írásbeli előkészítés szükségességével, illetve az eljárások elhúzódásával kell számolni, amely a korábbinál nagyobb munka terhet ró az eljáró jogász kolléganőkre.

Az új Üttv., azaz az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény alapján az UV Zrt. jogtanácsos és jogi előadó munkakörű dolgozói 2018. január 1-jei hatállyal, szabályszerűen előterjesztett, és a jogszabályi feltételeknek mindenben megfelelő kérelmükre, felvételt nyertek a Budapesti Ügyvédi Kamarába és kamarai jogtanácsosokká, illetve kamarai jogi előadókká váltak. A kamarai tagság azért vált szükségessé, mert 2018. január 1. napjától a jogtanácsos csak akkor végezhet ellenjegyzést, jogtanácsos és jogi előadó csak akkor járhat el peres eljárásban jogi képviselőként, ha kamarai jogtanácsossá, illetve kamarai jogi előadóvá vált.

A kamarai jogtanácsos kolléganők, ennek nyomán mind a KASZ számukat, mind a szárazbélyegzőjüket, mind a kamarai jogtanácsosi igazolványukat megkapták, a JÜB rendszerhez aláíró kártyájukkal csatlakoztak, esküjüket a Budapesti Ügyvédi Kamara elnöke előtt letették, így az UV Zrt-ben az ellenjegyzési és peres képviseleti tevékenység végzésében ez a változás fennakadást nem okozott. Később, mindkét jogtanácsos kolléganő részére mind az Önkormányzat, mind az UV Zrt. kiadta az általános meghatalmazását, és mind a négy meghatalmazást nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék, így a bírósági peres és nem peres eljárásokban már elegendővé vált a nyilvántartási számra utalni, egyedi meghatalmazások benyújtása szükségtelenné vált.

Reményeink szerint a jogász kolléganők kamarai tagsága az általuk eddig is megfelelően végzett, de évről-évre egyre összetettebbé és szerteágazóbbá váló tevékenységük szakmai színvonalának megőrzésében és emelésében komoly támogatást fog jelenteni.

A DHK Zrt-től faktorált, járulékos távhő- szolgáltatási díjak kapcsán megállapítható, hogy évről-évre csökken a megvásárolandó követelések tömege, összege, így egyre kevesebb terhet jelent az UV Zrt., valamint az Önkormányzat számára ezen követelések megvásárlása és azoknak az ingatlan bérlőktől/használóktól való behajtása. Ez annál is örömtelibb információ a számunkra, mert a budapesti önkormányzati vagyonkezelők közül elsőként (s talán a mai napig egyedülként) sikerült

egy olyan átfogó, számunkra kifejezetten előnyös faktorálási megállapodást kötünk a FŐTÁV Zrt-vel, illetve leányvállalatával a DHK Zrt-vel, mely a jelentős költségmegtakarítás mellett, kiszámíthatóvá, ezáltal tervezhetővé teszi ezen kötelezettségünk teljesítését. Érzékeltetésül, az elmúlt 6 évben több tíz millió forint megtakarítást sikerült ezzel a megállapodással realizálnunk.

2018. május 3-tól módosult a méltányossági ügyek intézésének rendjét rögzítő szabályzat, miután az Igazgatóság 25/2018. (V.02.) számú határozatával elfogadta Az ügyfelek által előterjesztett, az UV Zrt. hatáskörébe tartozó, méltányossági kérelmek elbírálásáról szóló, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt új szabályzatot. A módosított szabályzat egyrészt új ügyfélkategóriaként rögzíti az UV Zrt-től ingatlant vásárló vevőket, másrészt bevezeti és részletekbe menően szabályozza a műszaki költségekkel kapcsolatos méltányosság gyakorlásának rendjét.

2018-ban összesen 42 db nem műszaki költségekkel kapcsolatos méltányossági kérelem érkezett be az UV Zrt-be, amelyből 16 db-ot lakásbérlők, 26 db-ot helyiségbérlők terjesztettek elő. Ebből 32 db került engedélyezésre 10 db pedig elutasításra. A lakásbérlők 16 db kérelméből 12 db. került elfogadásra, 4 db elutasításra. A helyiségbérlők 26 db kérelméből 20 db került elfogadásra, 6 db pedig elutasításra.

Az UV Zrt.-nél (és kapcsolt vállalkozásainál) 2018 második felében zajlott a GDPR és információbiztonsági megfelelés felmérése és az információbiztonsági háttér kiépítése külső szakértő igénybevételével. Ebben az évben az UV Zrt. több munkatársa is adatvédelmi képzésen vett részt. Az ügyfelek részére adatkezelési tájékoztatót küldtünk ki, valamint elkészült az adatkezeléshez történő hozzájáruló nyilatkozat is.

Az Igazgatóság 46/2018. (XII.12.) számú határozatával elfogadta a Szabályzat az UV Zrt. folyamatba épített előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzési (FEUVE) rendszeréről, az ellenőrzési nyomvonalakról, a kockázatkezelési és értékelési szabályokról, a szabálytalanságok és szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendjéről című új szabályzatát, amely a négy szem elve alapján, az egyes hatáskörök és feladatok konkrét rögzítése mellett, szabályozottá teszi az UV Zrt-ben zajló ellenőrzési, kockázatkezelési tevékenységet, valamint a szabálytalanságok és szervezeti integritást sértő események kezelését.

A Jogi Osztály és Ügyfélkapcsolati Osztály képviselőinek közreműködése mellett, az UV Zrt. aktívan részt vett az Önkormányzat által szervezett Szociális Párbeszéd 2018-as eseményein, előadásain, megbeszélésein és a szociális partnerekkel együttműködve, hozzájárult a szociális célkitűzések megvalósításához, a konkrét lakásbérlők, illetve lakáshasználók és együtt költöző családtagjaik ügyének a komplexitás jegyében való kezeléséhez.

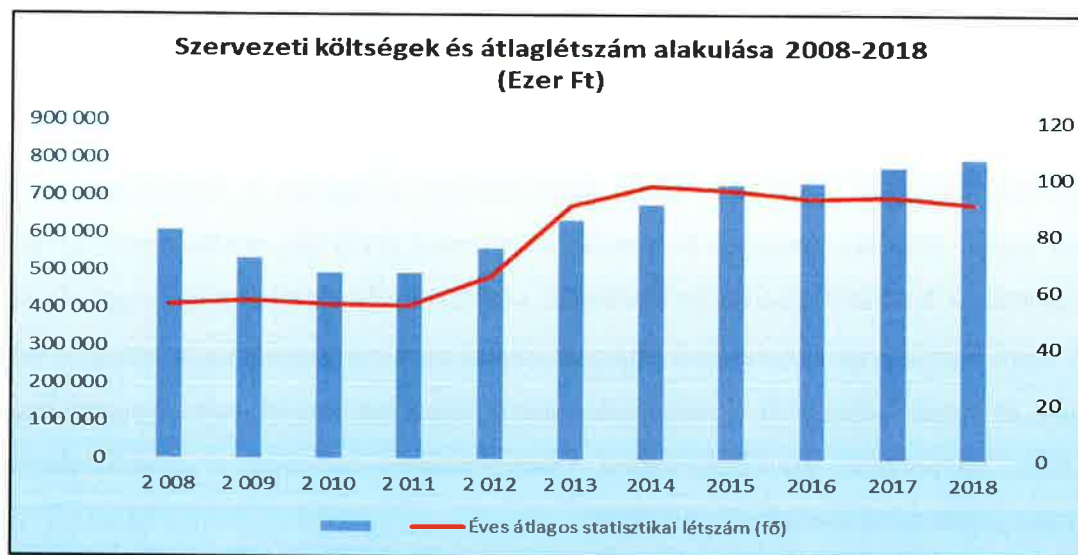
## V. SZERVEZETI KÖLTSÉGEK

A 2013. évi közszolgáltatási feladatbővülést követő létszámfejlesztés után kijelenthető, hogy az elmúlt években már folyamatosan stabil a társaság létszáma. 2018-ban 95 fő volt az átlagos statisztikai létszámunk, ami az elmúlt egy évben mindösszesen egy fővel változott, így a szervezeti költségeket terven belül tudtuk tartani. A személyi állományban ettől függetlenül a korábbinál magasabb volt a fluktuáció 2018-ban: 7 fő lépett ki, 3 fő került felvételre.

Mind az anyagköltségek, mind az igénybe vett szolgáltatások terven belül teljesültek. A bérek esetében is ugyanerről tudunk beszámolni, azzal a megjegyzéssel, hogy az év végi jutalomkeret kettéosztásával (kedvezőbb adózású ajándékutalványok és jutalom kifizetése bérként) az utalványok miatt terven felül teljesültek az egyéb személyi juttatások.

A nehezen tervezhető egyéb adók, és értékcsökkenés terven felüli alakulását a megtakarításokkal tudtuk ellensúlyozni, így összességében a szervezeti költségek tervezett szintje alatt tudtuk maradni. Grafikonon mutatjuk be a szervezeti költségek alakulását 2008-tól kezdve napjainkig.

Érdekes adat, hogy míg 2008-ban 54,8 fős létszámmal 608 MFt, addig 2018-ban 95 fős csapattal 786 MFt szervezeti költséget könyvelt el Társaságunk.



2008-as évhez viszonyítva tehát létszámunk 73,4%-al nőtt, viszont az összesített szervezeti költségek növekedése mindössze 23,9%-ot tett ki. Az igénybe vett és egyéb szolgáltatásokra költött összegek 2008-ban 146 MFt-ra rúgtak, ami 2018-ban ehhez képest csak 107 MFt-volt, azaz 26,7%-al kisebb összegben vettünk igénybe szolgáltatásokat a szervezet működtetéséhez.

Az anyagokra fordított kiadások szintje is csökkent, ahol 14,6 % volt a megtakarításunk.

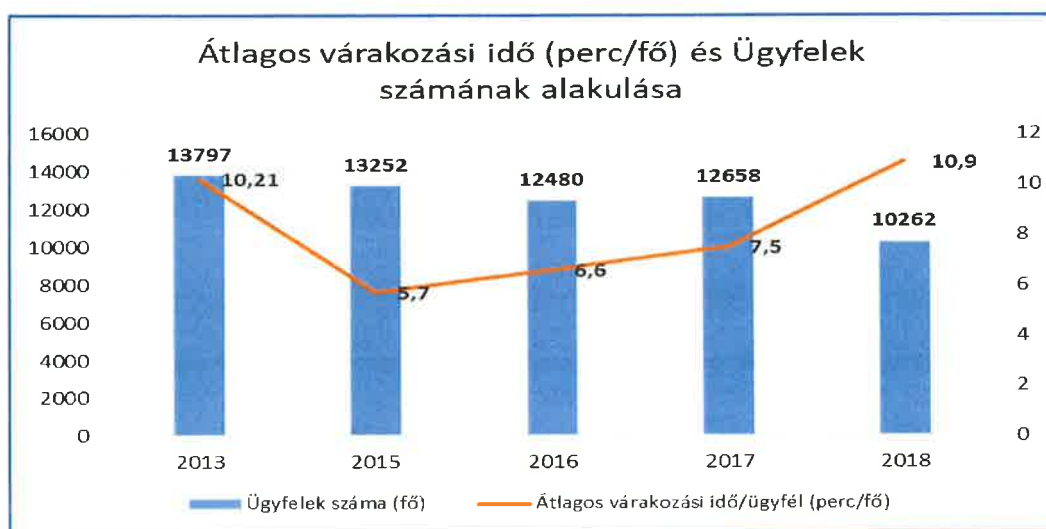
A személyi jellegű kiadások (bérek, személyi jellegű egyéb juttatások, járulékok) 2008-ban egy főre egy évre 7.317 eFt -ot tettek ki, míg 2018-ban csak 6.363 eFt-ot. A járulékok nélkül számítva 2008-ban egy fő éves bére és személyi jellegű juttatása (5.604 eFt) 306 eFt-tal többet tett ki, mint 2018. évben (5.298 eFt).

Ügyfélkapcsolati osztályunkon igyekszünk ügyfeleink igényeit a lehetőségekhez képest minél hatékonyabban, gördülékenyebben teljesíteni. A helyes irányt híven tükrözi az elégedettség mérés eredménye.

Vannak viszont tőlünk kívül álló okok, amelyek sajnos törekvéseink ellenére az ügyfél fogadási időt megnövelik. Egy kötelezően betartandó jogszabály is hátrányosan befolyásolta az ügyfeleink várakozási idejét.

A GDPR rendelet szabályrendszere olyan elvárásokat fogalmaz meg, amelyek Társaságunk ügyintézési menetét is befolyásolják, az adatvédelmi nyilatkozatok dokumentálása ugyanis néhány percet vesz igénybe.

Ennek hatására, ahogy azt az alábbi grafikon is mutatja, sajnos az átlagos várakozási idő annak ellenére növekedett a megelőző évhez képest, hogy az ügyfelek számában jelentős változásokat nem tapasztalunk.



Reményeink szerint a későbbiekben bevezetésre kerülő call-center üzembe állításával sikerül olyan rendszert kialakítani, amellyel még le tudunk faragni az ügyfél fogadási időből, az ügyfelek célhoz kötött, és hatékony telefonos úton történő tájékoztatása révén.

## **VI. ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT**

Az Újpesti Önkormányzattal kötött, 2012. január 1-jétől hatályos Közszolgálati Szerződés 8. pontjának megfelelően az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. évente egy alkalommal felméri az ügyfelei elégedettségét tevékenységével kapcsolatba. Így történt ez 2018-ban is. A kutatás eredményét minden esetben vezetői értekezleten elemezzük, értékeljük. Ezen megállapításokat a következő esztendő munkatervébe építjük be, s hozzuk meg azokat az intézkedéseket, melyek – reményeink szerint – javítják partnereink elégedettségét Társaságunk munkájával kapcsolatban.

A beszámoló mellékletei között olvashatják a teljes kutatási anyagot.

## **VII. ÖSSZEGZÉS**

A fentiekben határozott kísérletet tettünk a 2018-as gazdasági év bemutatására, számot adva az elvégzett munkáról, eredményekről.

Ahogy a beszámoló szöveges elemzése, és a kapcsolódó pénzügyi táblázatok, kimutatások és grafikonok mutatják, elmondható, hogy az UV Zrt. számára 2018. eredményes esztendő volt. Az egy irányba mutató adatok alapján kimondható továbbá az is, hogy nem pusztán a tárgyévre kitűzött feladatokat teljesítettük, hanem a tulajdonos Önkormányzat részéről a 2011-2014. Hajrá Újpest I. Városfejlesztési Programban, a 2013. évi Vagyongazdálkodási Konceptióban és a „Hajrá Újpest! II.” 2015-2019 évekre kitűzött gazdasági programjában foglalt stratégiai célkitűzéseket is elértük. A teljesség igénye nélkül felsoroljuk a jelentősebb, megvalósult stratégiákat:

- a lakásszektor, a nem lakás célú helyiségek, mint ingatlancsoportok önmagukban már nemcsak veszteség mentesen működnek, hanem nyereséget termelnek;
- a vagyon működtetése során egy transzparens, a közösségi vagyonnal kapcsolatos felelős és egyben pénzügyileg eredményes gazdálkodás került kialakításra;
- új elvként megvalósult szociális lakás helyett a szociális bérlő meghatározása;
- a szociális alapon nehezen kiadható lakások piaci hasznosítása; a piaci alapon bérbeadott lakások számának növelése;
- nem-lakás állomány tekintetében a bérleti díjakat a piaci értékhez kapcsoltuk;

- a rentábilisan nem, vagy csak jelentős ráfordítás mellett működtethető vagyonelemek értékesítésével a vagyon centralizált elhelyezkedésére törekedtünk;
- a Társaságnak önfenntartóvá kell válnia, illetve támogatás esetén eredményesen kell gazdálkodnia;
- a vagyonelemek hasznosításában elsődleges cél – a rendeltetésszerű használatra alkalmasság minőségének javítása és a költséghatékony üzemeltetés mellett elérhető – a nyereség maximalizálása;
- a vagyont minőségileg és mennyiségileg egyaránt tervszerűen kell fejleszteni;
- a vagyon értékesítéséből származó bevételeket az ingatlanállomány bővítésére vagy olyan értéknövelő beruházásokra fordítottuk, melyek a társaság jövedelemtermelő képességét növelik;
- Új piac és kulturális központ építése a Szent István téren.

A fenti kiemelt célok mellett természetesen a jelentésben bemutatunk kisebb eredményeket is, melyek így összességében lehetővé tették, hogy az UV Zrt. egy transzparensen és költséghatékonyan működő társasággá vált az elmúlt időszakban.

Budapest, 2019. május 20.

Az Igazgatóság nevében



dr. Telek Zoltán  
elnök-vezérigazgató



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



UV ZRT. KÖZSZOLGÁLTATÁSI TERV 2018. - 2018 1-12. hó tény

	Lakás			Nemlakás			Üzemeltetés			Összesen		
	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Tejlesztés (%)	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Tejlesztés (%)	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Tejlesztés (%)	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Tejlesztés (%)
<b>Bevételek</b>	<b>1 117 566</b>	<b>1 080 293</b>	<b>103,45%</b>	<b>682 970</b>	<b>711 265</b>	<b>96,02%</b>	<b>788 526</b>	<b>646 728</b>	<b>118,83%</b>	<b>2 569 082</b>	<b>2 438 286</b>	<b>105,36%</b>
Árbevétel	1 053 321	1 015 979	103,68%	890 570	918 865	98,92%	380 240	258 442	147,13%	2 324 131	2 193 286	105,97%
Kompenzáció mértéke	64 265	64 314	99,92%	-207 600	-207 600	100,00%	388 286	388 286	100,00%	244 950	245 000	99,99%
<b>Kiadások</b>	<b>1 111 461</b>	<b>1 080 293</b>	<b>102,89%</b>	<b>672 724</b>	<b>711 265</b>	<b>94,58%</b>	<b>784 897</b>	<b>646 728</b>	<b>121,36%</b>	<b>2 569 081</b>	<b>2 438 286</b>	<b>105,36%</b>
Kezelési feladatok	398 564	419 573	94,99%	202 880	229 839	89,27%				601 444	649 412	92,61%
Műszaki feladatok	222 328	192 000	115,80%	101 391	98 000	103,46%				323 719	290 000	111,63%
Jogi feladatok	8 910	8 000	111,38%	2 760	3 000	92,00%				11 670	11 000	106,09%
Üzemeltetési feladatok												
Egyéb költségek és ráfordítások	155 254	132 198	117,44%	89 721	83 306	107,70%				667 067	563 159	118,45%
Szervezeti költségek	326 406	328 522	99,36%	275 972	297 120	92,88%				117 830	83 569	141,00%
<b>Egyenleg</b>	<b>6 125</b>	<b>0</b>		<b>10 246</b>	<b>0</b>		<b>-16 371</b>	<b>0</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	Kompenzáció mértéke		Tejlesztés (%)
	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	
<b>Tartalék nélküli kompenzáció:</b>	<b>244 950</b>	<b>245 000</b>	<b>99,98%</b>
ebből működési célú:	1 344	55 000	2,44%
ebből felhalmozási célú:	243 606	190 000	128,21%
<b>Tartalék nélküli kompenzáció havi összege:</b>	<b>20 413</b>	<b>20 417</b>	<b>99,98%</b>
<b>Kompenzációs tartalékkeret:</b>	<b>23 375</b>	<b>24 500</b>	<b>95,41%</b>
ebből működési célú:	16 018	0	
ebből felhalmozási célú:	7 357	24 500	30,03%
<b>Kompenzációk összesen:</b>	<b>268 325</b>	<b>269 500</b>	<b>99,56%</b>
ebből működési célú:	17 361	55 000	31,57%
ebből felhalmozási célú:	250 963	214 500	117,00%

(ezer Ft)

LAKÁSÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

(ezer Ft)

Bevétel				Kiadás			
	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Teljesülés (%)		Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Teljesülés (%)
<b>Lakbér</b>	<b>651 327</b>	<b>628 547</b>	<b>103,62%</b>	<b>Kezelési feladatok</b>	<b>398 564</b>	<b>419 573</b>	<b>94,99%</b>
szociális alapú	67 985	81 199	83,73%	közös ktg.	357 197	372 611	95,86%
költségalapú	358 915	345 462	103,89%	bérlőnek továbbszámlázott költségek	36 523	36 551	99,92%
piaci alapú	224 427	201 886	111,17%	Üres lakások fenntartási költsége	4 844	10 411	46,53%
<b>Közlétszolgáltatási díj</b>	<b>235 124</b>	<b>257 890</b>	<b>91,17%</b>	<b>Műszaki feladatok</b>	<b>222 328</b>	<b>192 000</b>	<b>115,80%</b>
szociális alapú	45 902	69 294	66,24%	karbantartás	54 386	60 000	90,64%
költségalapú	156 075	154 581	100,97%	felújítás	167 942	102 000	164,65%
piaci alapú	33 147	34 015	97,45%	bontás	0	30 000	0,00%
<b>Egyéb díjak (röpsi, stb.)</b>	<b>110 792</b>	<b>71 542</b>	<b>154,86%</b>	<b>Kiszámlázott, be nem fizetett díjak és leírt követelések</b>	<b>41 236</b>	<b>10 000</b>	<b>412,36%</b>
szociális alapú	30 457	15 473	196,84%				
költségalapú	74 722	51 769	144,34%				
piaci alapú	5 613	4 300	130,53%				
<b>Egyéb bevételek</b>	<b>56 078</b>	<b>58 000</b>	<b>96,69%</b>	<b>Egyéb kiadások</b>	<b>115 454</b>	<b>122 698</b>	<b>94,10%</b>
Díjak illetékek	9 497	8 000	118,71%	eljárási díjak illetékek	8 910	8 000	111,38%
DHK, Főtáv	8 701	6 000	145,02%	DHK, Főtáv	1 452	3 000	48,40%
Ingatlanértékesítés Kamat	7 076	13 000	54,43%	Vagyonkataszter	600	770	77,92%
Ingatlanértékesítés tőke	30 804	31 000	99,37%	Egyéb ráfordítások (adók)	83 532	86 384	96,70%
				lakás ÁFA (le nem vonható áfa)	12 232	11 530	106,09%
				lízingelt lakás kamat	4 751	7 217	65,83%
				lízingelt lakások árfolyam vesztesége	3 977	5 797	68,60%
				Ingatlanok értékcsökkenése	7 474	7 500	99,65%
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1 053 321</b>	<b>1 015 979</b>	<b>103,68%</b>	<b>KÖZVETLEN KIADÁSOK ÖSSZESEN</b>	<b>785 055</b>	<b>751 771</b>	<b>104,43%</b>
				Szervezet arányos közvetett költsége	326 406	328 522	
Kompensáció mértéke	64 265	64 314 -					
Kompensáció egyenleg	6 124						

NEMLAKÁS ÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

(ezer Ft)

Bevétel				Kiadás			
	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Teljesítés (%)		Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Teljesítés (%)
<b>Önkormányzati tulajdonú helyiségek</b>	<b>492 687</b>	<b>514 722</b>	<b>95,72%</b>	<b>Kezelési feladatok</b>	<b>202 880</b>	<b>229 839</b>	<b>88,27%</b>
bérfeti díj	421 267	437 132	96,37%	Közös költség	133 278	149 804	88,97%
közös költség	56 191	58 454	96,13%	bérlőnek továbbszámolt költségek	35 992	49 800	72,27%
egyéb bevétel	15 229	19 136	79,58%	üres helyiségek fenntartási költsége	16 536	13 860	119,31%
				díszponibilis helyiségek elszámolása	17 074	16 375	104,27%
<b>UV Zrt. tulajdonú helyiségek</b>	<b>389 753</b>	<b>393 143</b>	<b>99,14%</b>	<b>Műszaki feladatok</b>	<b>101 391</b>	<b>98 000</b>	<b>103,46%</b>
bérfeti díj	328 009	328 398	99,88%	karbantartás	25 727	40 000	64,32%
közös költség	38 994	40 589	96,07%	felújítás	75 664	58 000	130,46%
egyéb	22 750	24 156	94,18%	bontás	0	0	
				<b>Kiszámlázott, be nem fizetett díjak és leír</b>	<b>14 207</b>	<b>10 000</b>	<b>142,07%</b>
<b>Egyéb bevételek</b>	<b>8 130</b>	<b>11 000</b>	<b>73,91%</b>	<b>Egyéb kiadások</b>	<b>73 613</b>	<b>69 807</b>	<b>105,45%</b>
Díjak illetékek	5 717	10 000	57,17%	eljárási díjak, illetékek	2 760	3 000	92,00%
DHK, Főtáv	2 413	1 000	241,30%	Főtáv , kiadás	2 858	2 000	142,88%
				Vagyonkaszter	600	600	100,00%
				egyéb ráfordítások (adók)	65 571	62 633	104,69%
				lízingelt nem lakás ÁFA	538	630	85,40%
				lízingelt nem lakás kamat	699	880	79,43%
				lízingelt nem lakás árfolyam különbözet	587	64	917,19%
				<b>Ingatlanok értékcsökkenése</b>	<b>4 661</b>	<b>6 500</b>	<b>71,71%</b>
<b>Helyiség értékesítések</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Helyiség vásárlások</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Bevételek összesen</b>	<b>890 570</b>	<b>918 865</b>	<b>96,92%</b>	<b>KÖZVETLEN KÖLTSÉGEK ÖSSZESEN</b>	<b>396 752</b>	<b>414 146</b>	<b>95,80%</b>
Kompensáció mértéke	-207 600	-207 600		<b>Szervezet arányos közvetett költsége</b>	<b>275 972</b>	<b>297 120</b>	<b>92,88%</b>
Kompensáció egyenleg	10 245						

INGATLAN- ÉS ÉPÜLETÜZEMELTETÉS

(ezer Ft)

Tárgy	Bevétel			Kiadás		
	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Teljesülés	Tény 2018 1-12 hó	Terv 2018	Teljesülés
<b>Egészségügyi intézmények</b>	<b>35 013</b>	<b>43 812</b>	<b>79,92%</b>	<b>68 088</b>	<b>74 098</b>	<b>91,89%</b>
Szakorvosi rendelőintézet	28 370	32 125	88,31%	38 812	42 602	91,10%
Háziorvosi rendelők és védőnői szolgálat	6 643	11 687	56,84%	29 276	31 496	92,95%
Egészségügyi intézmények felújítása	-	-	-	-	-	-
<b>Sportlétesítmények</b>	<b>74 633</b>	<b>73 030</b>	<b>102,19%</b>	<b>58 196</b>	<b>43 127</b>	<b>134,94%</b>
Halassy Olivér Sportcentrum	8 966	5 500	-	9 169	-	-
Tábor utcai sportpályák üzemeltetés	412	3 000	13,73%	527	-	-
Szilágyi úti sporttelep üzemeltetése	1 406	7 500	-	2 065	-	-
Csónakház	453	500	90,60%	618	698	88,54%
Halassy Olivér Városi Uszoda	63 396	55 000	115,27%	45 817	42 429	107,99%
Blaha 9-13 sporttelep	-	-	-	-	-	-
Nyár utcai tornaterem	-	1 500	0,00%	-	-	-
Sportlétesítmények felújítása	-	-	-	-	-	-
<b>Rekreációs létesítmények</b>	<b>104 042</b>	<b>104 100</b>	<b>99,94%</b>	<b>102 333</b>	<b>101 165</b>	<b>101,15%</b>
Velencei Ifjúsági Tábor, Katalinpusztai Ifjúsági Tábor	8 011	10 000	80,11%	11 981	10 000	119,81%
Balatonszepezdi üdülő	2 587	2 500	103,48%	3 201	5 800	55,19%
Parádfürdői üdülő	377	600	62,83%	3 889	7 365	52,80%
Tarzan park	93 067	91 000	102,27%	83 262	78 000	106,75%
Rekreációs létesítmények felújítása	-	-	-	-	-	-
<b>Intézmények takarítása és portaszolgálata</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>216 177</b>	<b>192 035</b>	<b>112,57%</b>
Polgármesteri Hivatal takarítás	-	-	-	35 127	36 798	95,46%
Polgármesteri Hivatal őrzés, portaszolgálat	-	-	-	35 841	29 801	120,27%
Létesítmények takarítása	-	-	-	39 695	43 138	92,02%
Létesítmények őrzés, portaszolgálat	-	-	-	98 682	75 578	130,57%
Térfigyelő rendszer működtetése	-	-	-	6 832	6 720	101,67%
<b>Egyéb szolgáltató feladatok</b>	<b>166 552</b>	<b>37 500</b>	<b>444,14%</b>	<b>145 278</b>	<b>57 526</b>	<b>252,54%</b>
Közrendvédelmi Szálló	7 155	6 500	110,08%	2 324	3 944	58,92%
Városházi Pince Klub	364	500	-	2 468	3 156	78,20%
Piaci parkoló	11 529	15 000	76,86%	2 197	2 667	82,38%
Üzemeltetett gépkocsi flotta	-	-	-	30 862	35 000	88,18%
Újpesti Márkabolt és Kártyairoda	6 067	3 500	-	4 909	2 059	238,42%
Óriás Plakátok	6 972	12 000	58,10%	9 464	10 700	88,45%
Egyéb feladatokhoz kapcsolódó beruházások	-	-	-	-	-	-
Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület üzemeltetés	118 327	-	-	75 384	-	-
Szennyvízhő mű	16 138	-	-	17 670	-	-
<b>Marketing költség</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8 002</b>	<b>16 000</b>	<b>53,35%</b>
<b>Üzemeltetés közvetlen szervezeti költségei</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>68 983</b>	<b>80 210</b>	<b>86,02%</b>
<b>Ingatlan- és Épületüzemeltetés összesen</b>	<b>380 240</b>	<b>258 442</b>	<b>147,13%</b>	<b>687 067</b>	<b>563 161</b>	<b>118,45%</b>

<b>Szervezet arányos közvetett költsége</b>				<b>117 830</b>	<b>83 589</b>
---	--	--	--	----------------	---------------

Kompensáció mértéke	388 286	388 286	
Kompensáció egyenleg	-	16 371	

**SZERVEZETI KÖLTSÉG**

Megnevezés	Tény 2018	Terv 2018	Teljesülés
<b>Anyagköltség</b>	<b>12 967</b>	<b>13 170</b>	<b>98,46%</b>
Irodaszer	2 992	2 725	109,80%
Üzemanyag	4 929	4 450	110,77%
Máshova nem sorolt	5 046	5 995	84,17%
<b>Igénybe vett szolgáltatások</b>	<b>82 763</b>	<b>93 000</b>	<b>88,99%</b>
Tárgyi eszközök bérlete és karbantartása	9 981	24 290	41,09%
Szakértői és ügyvédi díjak	15 272	18 800	81,23%
Egyéb igénybe vett szolgáltatások	57 510	49 910	115,23%
<b>Egyéb szolgáltatások</b>	<b>24 390</b>	<b>21 071</b>	<b>115,75%</b>
Bankköltség	20 282	17 000	119,31%
Biztosítás	2 154	2 640	81,60%
Egyéb máshova nem sorolt	1 921	1 431	134,26%
Marketing	32	500	6,39%
<b>Béreköltség</b>	<b>423 149</b>	<b>451 182</b>	<b>93,79%</b>
Feladathoz közvetlenül kapcsolódó munkatársak	49 075	57 306	85,64%
Feladathoz közvetlenül nem kapcsolódó munkatársak	368 087	389 279	94,56%
Megbízások, időszakos munkatársak	5 986	4 597	130,23%
<b>Személyi jellegű ráfordítások</b>	<b>80 200</b>	<b>66 013</b>	<b>121,49%</b>
Igazgatóság, felügyelő bizottság	21 108	20 820	101,38%
Feladathoz közvetlenül kapcsolódó személyi ráf.	8 810	9 005	97,84%
Feladathoz közvetlenül nem kapcs. személyi ráf.	39 732	33 188	119,72%
Egyéb személyi juttatások	10 549	3 000	351,64%
<b>Bérráfordítások</b>	<b>101 118</b>	<b>106 688</b>	<b>94,78%</b>
Munkabér után: feladathoz közvetlenül kapcs.	9 445	11 127	84,89%
Munkabér után: feladathoz közvetlenül nem kapcs.	83 115	81 432	102,07%
Személyi jellegű után: feladathoz közvetlenül kapcs.	1 662	2 772	59,97%
Személyi jellegű után: feladathoz közvetlenül nem kapcs.	6 895	11 357	60,71%
<b>Értékcsökkenés</b>	<b>46 034</b>	<b>33 355</b>	<b>138,01%</b>
<b>Egyéb ráfordítások</b>	<b>32 393</b>	<b>16 800</b>	<b>192,81%</b>
Egyéb adók (ipa, innováció, stb.)	29 657	16 000	185,36%
Máshova nem sorolt	2 736	800	341,95%
<b>Összesen</b>	<b>803 013</b>	<b>801 279</b>	<b>100,22%</b>
Közszolgáltatási feladathoz nem tartozó szervezeti költségrész (1,72%)	13 812	11 859	116,47%
<b>Közszolgáltatás szervezeti költsége</b>	<b>789 201</b>	<b>789 420</b>	<b>99,97%</b>

Ebből feladathoz közvetlenül köthető  
Feladathoz közvetlenül nem köthető

68 993                      80 210  
720 208                    709 210



## Ügyfél elégedettség vizsgálat

UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. – Ügyfélkapcsolati Osztály

## **Bevezetés:**

Az Újpesti Önkormányzattal kötött, 2012. január 1-jétől hatályos Közszolgálati Szerződés 8. pontjának megfelelően az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. évente egy alkalommal felméri az ügyfelei elégedettségi szintjét. Tavaly 2018. december 3-a és 20-a között végeztünk felmérést, mely a Vagyonkezelő ingatlanjait bérlő és hasznosító ügyfelekre terjed ki. Az ügyfélkapcsolati csoport esetében 1114 db kitöltött kérdőív áll 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, illetve a „Nincs információ” válasz.

## UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. - Ügyfélkapcsolati osztály értékelése:

### 1.) Mi a véleménye a weboldalról?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	34	49,27%	35	48,61%	38	39,17%	39	35,45%
4	18	26,08%	17	23,61%	13	13,40%	21	19,09%
3	12	17,39%	11	15,27%	3	3,09%	9	8,18%
2	2	2,89%	6	8,33%	1	1,03%	3	2,72%
1	3	4,34%	3	4,16%	1	1,03%	1	0,90%
Nincs információm	-	-	-	-	41	42,26%	37	33,63%
<b>összesen</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

A válaszadók 35,45%-a kiválóan értékelte a weboldalt, míg a kitöltők további 33,63%-a úgy nyilatkozott, hogy „Nincs információm” a weboldalt illetően, ez a szám a tavalyi évhez képest már csökkent. 2018-ban a megkérdezettek 19,09%-a jó értékelést adott a kérdésre vonatkozóan.

### 2.) Hogyan értékeli a nyitva tartást?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	46	51,11%	47	48,95%	49	47,57%	53	46,49%
4	18	20,00%	25	26,04%	19	18,44%	27	24,55%
3	20	22,22%	19	19,79%	18	17,47%	19	17,27%
2	5	5,55%	2	2,08%	10	9,70%	8	7,27%
1	1	1,11%	3	3,12%	2	1,94%	4	3,64%
Nincs információm	-	-	-	-	5	4,85%	3	2,73%
<b>összesen</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

A korábbi évek eredményeihez hasonlóan, 2018-ben a nyitva tartást a válaszadók 46,49%-a osztályozta kiválóra, 24,55%-uk jóra, míg 17,27%-uk közepesre. Ellenben a kérdőív kitöltése során az egyéb javaslatok, észrevételek között több válaszadó is (3 fő) kéréssel élt az ügyfélfogadási idő bővítésével kapcsolatban.

### 3.) Mi a véleménye a várakozási időről?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	54	59,34%	39	39,79%	27	26,47%	38	33,33%
4	23	25,27%	43	43,87%	36	35,29%	45	39,47%
3	11	12,08%	8	8,16%	23	22,54%	23	20,18%
2	3	3,29%	6	6,12%	5	4,90%	5	4,39%
1	0	0,00%	2	2,04%	8	7,84%	3	3,51%
Nincs információm	-	-	-	-	3	2,94%	-	-
<b>összesen</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>	<b>98</b>	<b>100,00%</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>



A korábbi évek eredményeihez hasonlóan az ügyfelek többsége szerint a jó besorolásba számít a várakozási idő a Társaságnál (39,47%).

#### 4.) Hogyan értékeli az ügyintézés gördülékenységét?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	56	61,53%	49	49,00%	40	38,83%	58	50,88%
4	24	26,37%	33	33,00%	37	35,92%	28	24,56%
3	4	4,39%	10	10,00%	12	11,65%	10	8,77%
2	5	5,49%	6	6,00%	6	5,82%	9	7,89%
1	2	2,19%	2	2,00%	4	3,88%	3	2,63%
Nincs információ	-	-	-	-	4	3,88%	6	5,26%
<b>összesen</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

Az ügyintézés gördülékenységét a 2017-es évhez képest 2018-ban jobbra értékelték, a kitöltők több, mint 50%-a kiválóan értékelte.

#### 5.) Milyennek ítéli az ügyfélszolgálat környezetét?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	71	78,88%	79	80,61%	69	66,99%	81	71,05%
4	14	15,55%	17	17,34%	20	19,41%	25	21,93%
3	3	3,33%	1	1,02%	8	7,76%	2	1,75%
2	0	0,00%	0	0,00%	2	1,94%	-	-
1	2	2,22%	1	1,02%	1	0,97%	1	0,88%
Nincs információ	-	-	-	-	3	2,91%	5	4,39%
<b>összesen</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>	<b>98</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

A korábbi évek eredményeit figyelembe véve, a kérdést megválaszolók közül továbbra is kimagasló azok aránya, akik kiváló (71,05%), illetve jó (21,93%) értékelést adtak.

#### 6.) Mi a véleménye a díjfizetési lehetőségekről?

osztályzat	lakás/nem lakás							
	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	68	74,72%	70	72,16%	62	60,19%	71	62,28%
4	16	17,58%	19	19,58%	20	19,41%	23	20,18%
3	4	4,39%	6	6,18%	10	9,70%	12	10,52%
2	1	1,09%	1	1,03%	2	1,94%	1	0,88%
1	2	2,19%	1	1,03%	1	0,97%	-	%
Nincs információ	-	-	-	-	8	7,76%	7	6,14%
<b>összesen</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

A díjfizetési lehetőségek értékelésénél kisebb mértékű emelkedés észlelhető a 2017-es év értékeihez viszonyítva 2018-ban a válaszadók 62%-a kiválóan, 20,18%-a pedig jónak értékelte a fizetési módokat a Társaságnál.

**7.) Hogyan értékeli a tájékoztatás minőségét?**

lakás/nem lakás								
osztályzat	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	62	68,88%	62	63,91%	53	51,45%	69	60,53%
4	22	24,44%	25	25,77%	29	28,15%	30	26,32%
3	4	4,44%	8	8,24%	10	9,70%	7	6,14%
2	1	1,11%	0	0,00%	3	2,91%	4	3,51%
1	1	1,11%	2	2,06%	3	2,91%	2	1,75%
Nincs információ	-	-	-	-	5	4,85%	2	1,75%
<b>összesen</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

A válaszadók 60,53%-a maximálisan elégedett a tájékoztatás minőségével, továbbá 30 fő adott négyes osztályzatot (26,32%) a kérdésre vonatkozóan.

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

lakás/nem lakás								
osztályzat	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	68	73,11%	74	75,51%	66	64,07%	73	64,04%
4	19	20,43%	19	19,38%	22	21,35%	25	21,93%
3	4	4,30%	2	2,04%	9	8,73%	10	8,77%
2	1	1,07%	2	2,04%	0	0,00%	2	1,75%
1	1	1,07%	1	1,02%	3	2,91%	-	-
Nincs információ	-	-	-	-	3	2,91%	4	3,51%
<b>összesen</b>	<b>93</b>	<b>100,00%</b>	<b>98</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

Az elmúlt 4 év eredményeit összehasonlítva kijelenthető, hogy a dolgozók szakértelmével a megkérdezettek többsége továbbra is nagyon elégedett, a 114 válaszadóból 73 kiválóan értékelte, mely továbbra is magas, 64,04%-os arányt jelent. Emellett 25-en jónak értékelték, amely értéke 21,93%.

**9.) Ügyintézők udvariasságával?**

lakás/nem lakás								
osztályzat	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	83	94,31%	87	87,00%	78	75,72%	85	74,56%
4	3	3,40%	10	10,00%	17	16,50%	13	11,40%
3	1	1,13%	0	0,00%	4	3,88%	4	3,51%
2	0	0,00%	2	2,00%	0	0,00%	2	1,75%
1	1	1,13%	1	1,00%	1	0,97%	1	0,88%
Nincs információ	-	-	-	-	3	2,91%	-	-
<b>összesen</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

2015 és 2018 között mért adatok alapján a válaszadók továbbra is az ügyintézők udvariasságával elégedett a leginkább, mely több, mint 74%-os válaszadási arányt jelentett 2018-ban. Ez az érték az elmúlt évekhez viszonyítva csökkenést mutat.

**10.) Mennyire elégedett az ügyintézési határidők betartásával?**

lakás/nem lakás								
osztályzat	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	63	68,47%	66	66,00%	58	56,31%	68	59,65%
4	23	25,00%	25	25,00%	27	26,21%	27	23,68%
3	3	3,26%	4	4,00%	10	9,70%	9	7,89%
2	1	1,08%	2	2,00%	1	0,97%	1	0,88%
1	2	2,17%	3	3,00%	4	3,88%	1	0,88%
Nincs információm	-	-	-	-	3	2,91%	8	7,02%
<b>összesen</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

Az ügyintézési határidőt a megkérdezettek több, mint 50%-a osztályozta kiválóra, míg további nagy arányban, 23,68%-ban jónak ítélték meg a Társaságnál.

**11.) Hogyan értékeli a hátralékokról való tájékoztatást?**

lakás/nem lakás								
osztályzat	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	63	70,78%	63	67,02%	50	48,54%	62	54,39%
4	16	17,97%	21	22,34%	24	23,30%	15	13,16%
3	8	8,98%	5	5,31%	7	6,79%	10	8,77%
2	0	0,00%	3	3,19%	3	2,91%	2	1,75%
1	2	2,24%	2	2,12%	4	3,88%	2	1,75%
Nincs információm	-	-	-	-	15	14,56%	14	12,28%
<b>összesen</b>	<b>89</b>	<b>100,00%</b>	<b>94</b>	<b>100,00%</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

A hátralékról való tájékoztatást a tavalyi évhez viszonyítva jobbnak értékelték a válaszadók, 2018-ban a megkérdezettek 54,39%-a elégedett maximálisan a tájékoztatással, 13,16%-uk jónak értékelte, míg szintén nagyobb arányban, 12,28%-ban adtak „Nincs információm” választ a kitöltés során.

**12.) Látogatók javaslatai, egyéb észrevételei:**

- „Hosszabb nyitva tartást szeretnék”
- „Online fizetés megteremtése sokat segítené”
- „Minden nap legyen ügyfél fogadás”
- „A nyitva tartás dolgozóbarát legyen”
- „Húsz éve veszem igénybe szolgáltatásaikat és mindig segítségemre voltak. Segítőkész, udvarias ügyintézésük példamutató.”

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

összesített								
Ügy	2015		2016		2017		2018	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
Szerződéskötés	46	46,93%	37	38,54%	43	46,73%	61	53,51%
Tartozásegyeztetés	30	30,61%	15	15,62%	14	15,21%	12	10,53%
Hibabejelentés	1	1,02%	4	4,16%	4	4,34%	2	1,75%
Egyéb	21	21,42%	40	41,66%	31	33,69%	38	33,33%
<b>összesen</b>	<b>98</b>	<b>100,00%</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

A fenti adatokból megállapítható, hogy ügyfeleink a legtöbb esetben (53,51%) szerződéskötés miatt keresik fel ügyfélszolgálatunkat, majd ezt az értéket követik azok, akik egyéb okok említése miatt (33,33%). A 114 válaszadóból csupán 2 válaszadó érkezett hozzánk hibabejelentéssel.

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

A válaszadókból 88 fő lakással, míg 26 fő nem lakás típusú bérleménnyel rendelkezik.

**Mekkora a bérleményének nagysága négyzetméterben?**

Bérlemény nagysága? (lakás)								
m <sup>2</sup>	2015		2016		2017		2018	
	db	%	db	%	db	%	db	%
81-	3	4,22%	2	3,07%	0	0,00%	1	1,14%
71-80	5	7,04%	5	7,69%	3	5,17%	8	9,09%
61-70	8	11,26%	12	18,46%	12	20,68%	11	12,5%
51-60	13	18,30%	10	15,38%	13	22,41%	12	13,64%
41-50	7	9,85%	4	6,15%	7	12,06%	10	11,36%
31-40	13	18,30%	16	24,61%	10	17,24%	19	21,59%
21-30	19	26,76%	15	23,07%	12	20,68%	24	27,27%
11-20	3	4,22%	1	1,53%	1	1,72%	2	2,27%
0-10	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	-
<b>összesen</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

Bérlemény nagysága? (nem lakás)								
m <sup>2</sup>	2015		2016		2017		2018	
	db	%	db	%	db	%	db	%
81-	9	50,00%	4	16,00%	3	9,37%	2	7,69%
71-80	0	0,00%	0	0,00%	3	9,37%	0	-
61-70	0	0,00%	2	8,00%	1	3,12%	0	-
51-60	1	5,55%	2	8,00%	3	9,37%	1	3,85%
41-50	0	0,00%	1	4,00%	4	12,50%	1	3,85%
31-40	0	0,00%	3	12,00%	1	3,12%	4	15,38%
21-30	4	22,22%	5	20,00%	3	9,37%	5	19,23%

11-20	4	22,22%	8	32,00%	11	34,37%	11	42,31%
0-10	0	0,00%	0	0,00%	3	9,37%	2	7,69%
<b>összesen</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

A lakás bérlemények esetében megállapítható, hogy a legtöbben (27,27%) 21 és 30 m<sup>2</sup> közötti lakást bérelnek. Emellett 21,59%-a a válaszolóknak 31 és 40 m<sup>2</sup> közötti lakást bérel.

Nem lakás esetében a válaszadók legnagyobb részben, 42,31%-ban 11 és 20 m<sup>2</sup> közötti ingatlant bérelnek. Emellett 4 fő 31 és 40 m<sup>2</sup> közötti ingatlant, majd további 1-1 fő 51 és 60 m<sup>2</sup> közötti, 41 és 50 m<sup>2</sup> közötti, bérleménnyel rendelkezik.

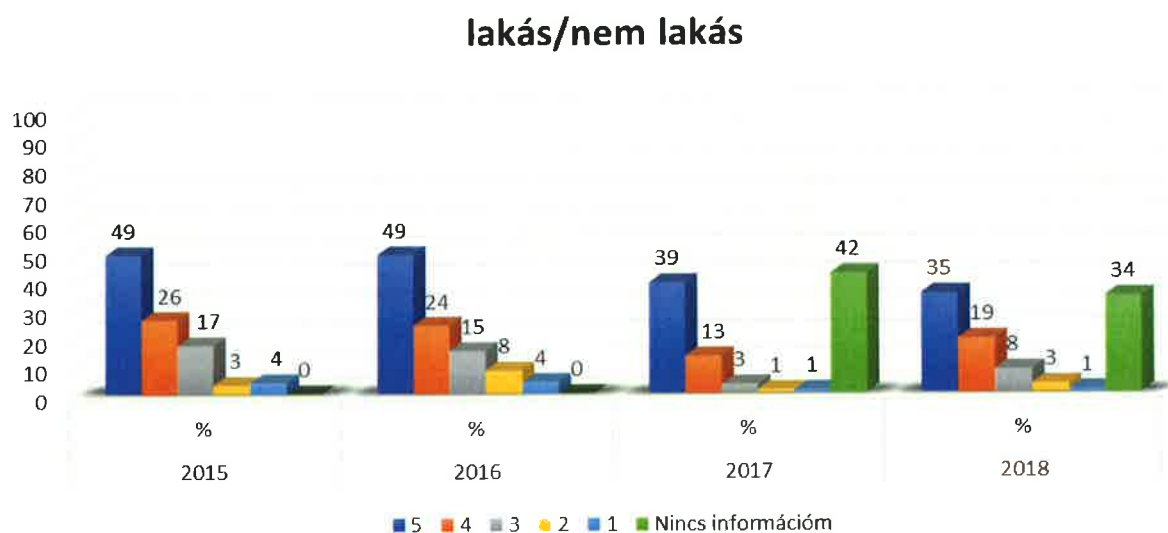
Mióta bérlőnk? (lakás)								
évek	2015		2016		2017		2018	
	db	%	db	%	db	%	db	%
51-	0	0,00%	1	1,58%	0	0,00%	1	1,14%
41-50	1	1,42%	1	1,58%	1	1,63%	1	1,14%
31-40	6	8,57%	9	14,28%	7	11,47%	12	13,64%
21-30	11	15,71%	8	12,69%	11	18,03%	10	11,36%
11-20	10	14,28%	10	15,87%	11	18,03%	19	21,59%
0-10	42	60,00%	34	53,96%	31	50,81%	44	50,00%
<b>összesen</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>	<b>63</b>	<b>100,00%</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

Mióta bérlőnk? (nem lakás)								
évek	2015		2016		2017		2018	
	db	%	db	%	db	%	db	%
31-40	0	0,00%	2	7,40%	0	0,00%	3	11,54%
21-30	4	20,00%	2	7,40%	5	15,62%	1	3,85%
11-20	1	5,00%	4	14,81%	5	15,62%	2	7,69%
0-10	15	75,00%	19	70,37%	22	68,75%	20	76,92%
<b>összesen</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

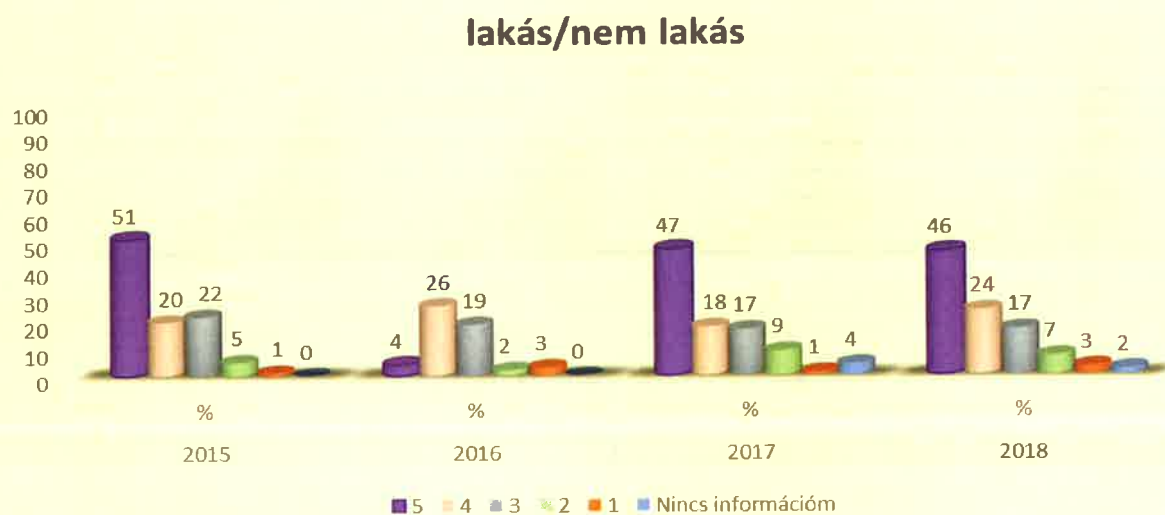
A lakást és nem lakást bérlők között is legnagyobb százalékban a 0 és 10 év közötti időszakra tehető a lakás bérlemények átlagos bérlési időszaka (lakás esetén 50,00%, nem lakás esetén 76,92%).

## Diagramok

### 1.) *Mi a véleménye a weboldalról?*

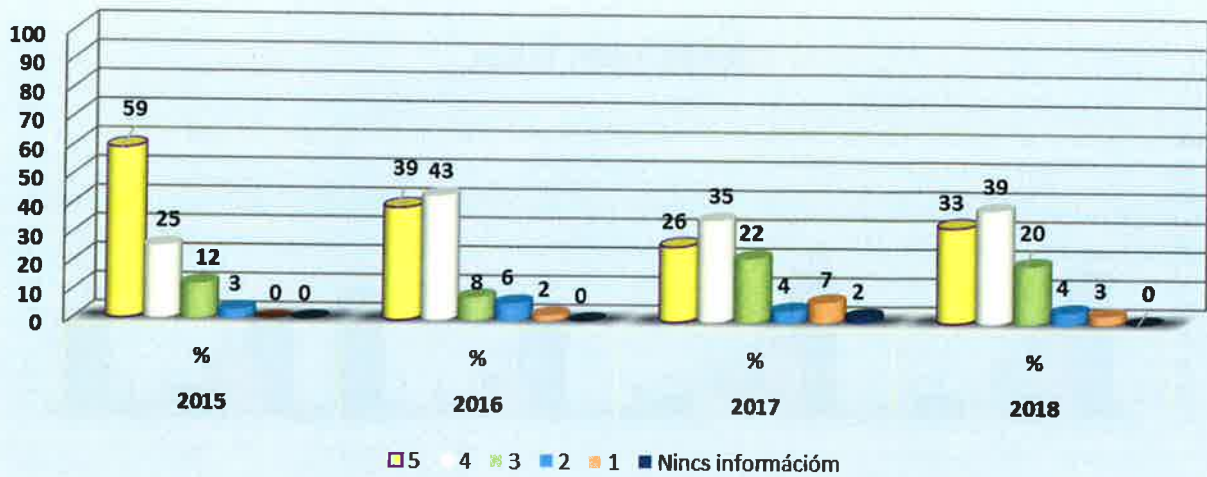


### 2.) *Hogyan értékeli a nyitva tartást?*



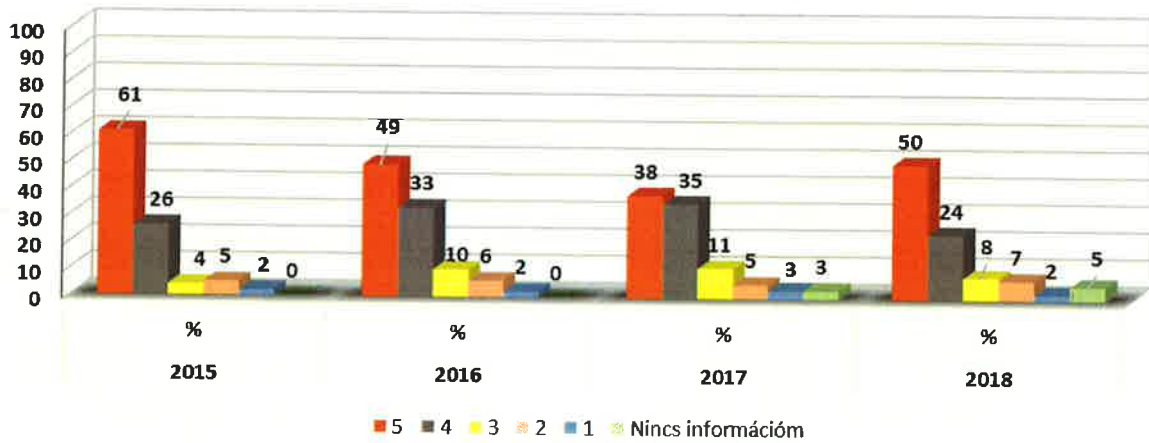
### 3.) *Mi a véleménye a várakozási időről?*

### lakás/nem lakás



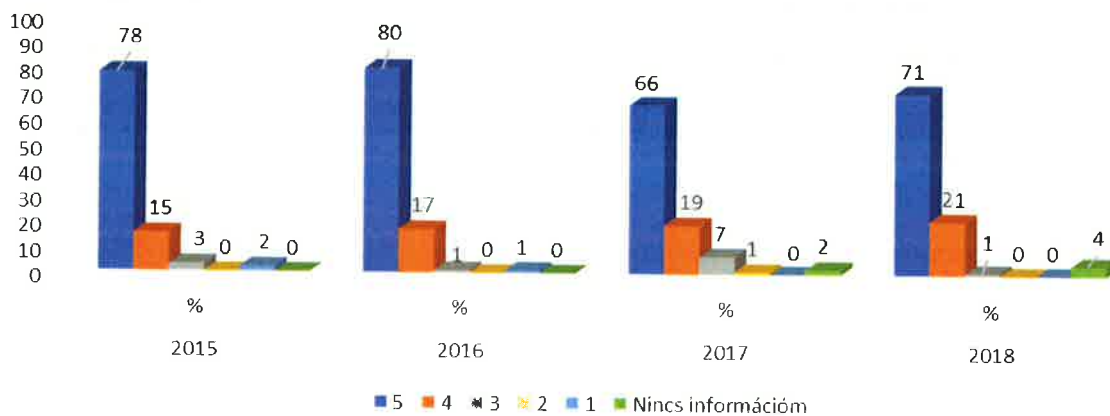
#### 4.) Hogyan értékeli az ügyintézés gördülékenységét?

### lakás/nem lakás



#### 5.) Milyennek itéli az ügyfélszolgálat környezetét?

### lakás/nem lakás



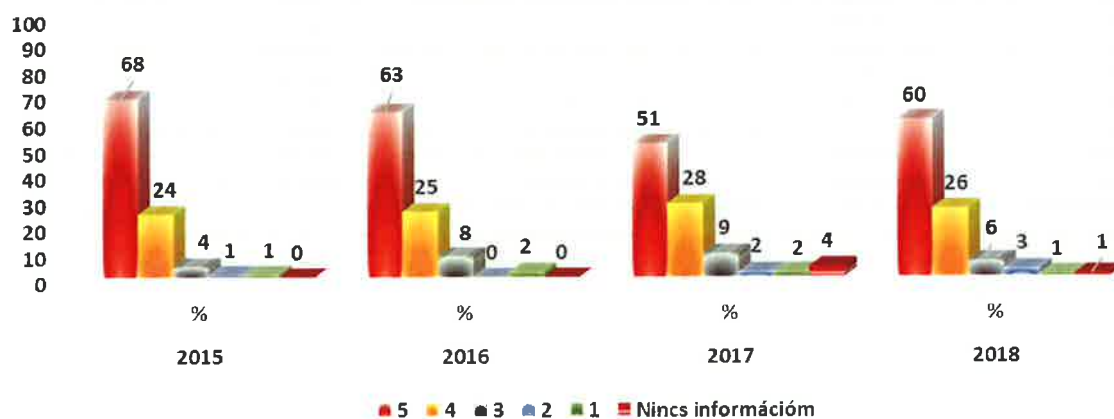
#### 6.) Mi a véleménye a díjfizetési lehetőségekről?

## lakás/nem lakás



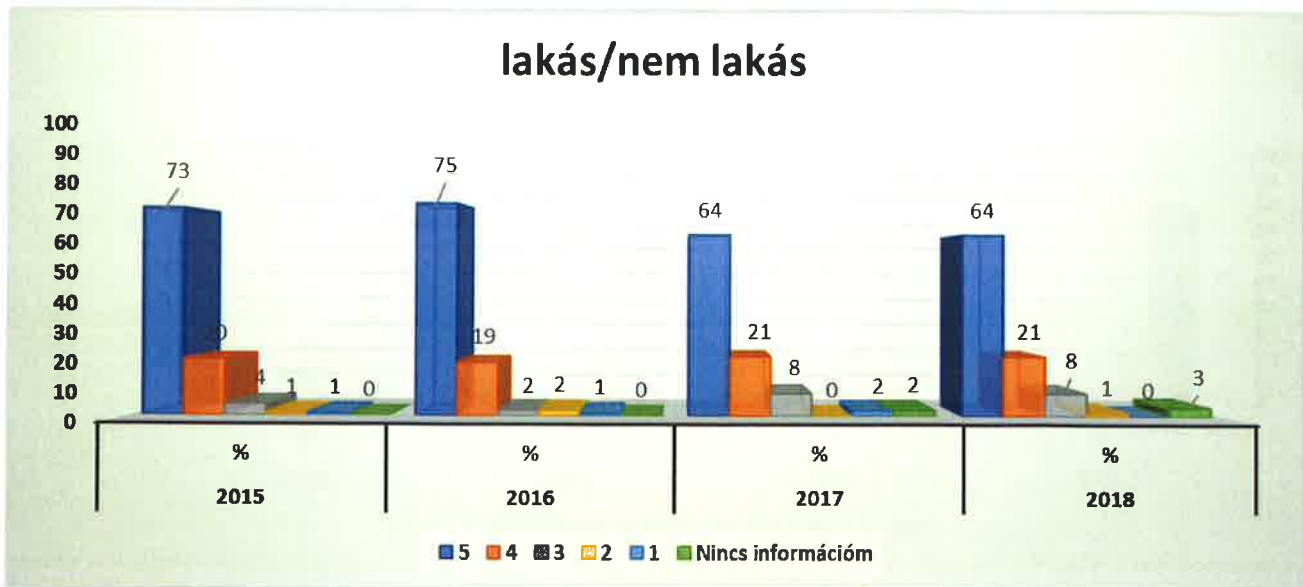
### 7.) Hogyan értékeli a tájékoztatás minőségét?

## lakás/nem lakás

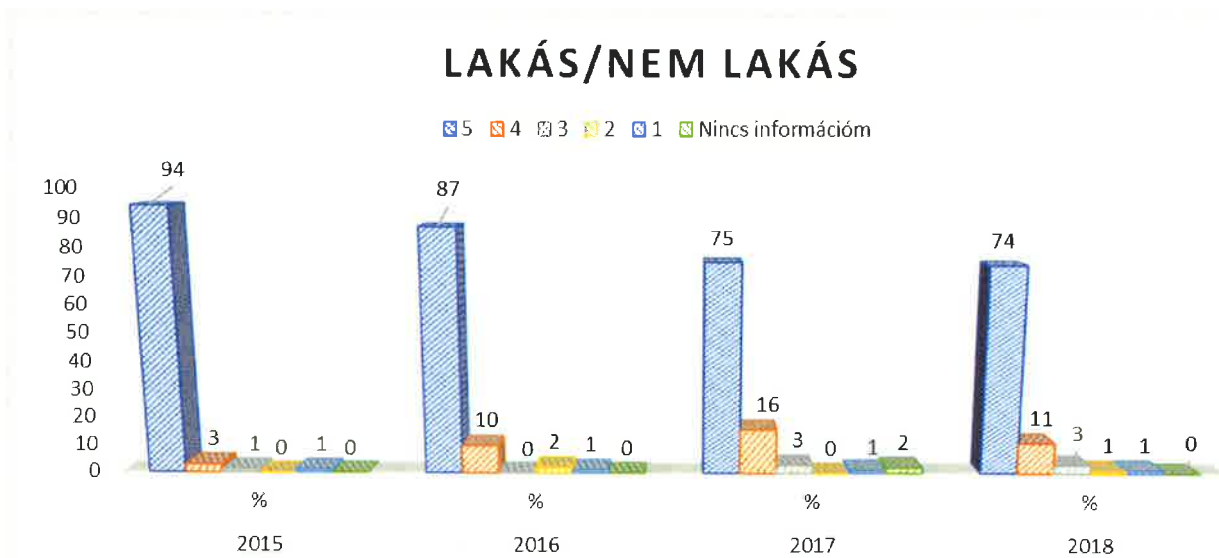


### 8.) Mennyire elégedett az UV Zrt. dolgozók szakértelmével?

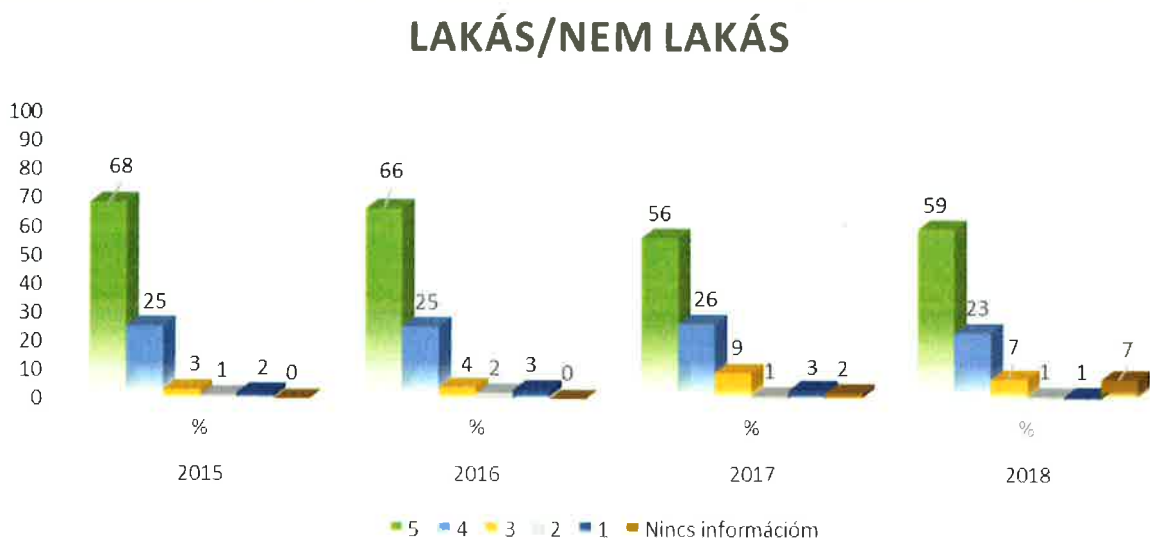




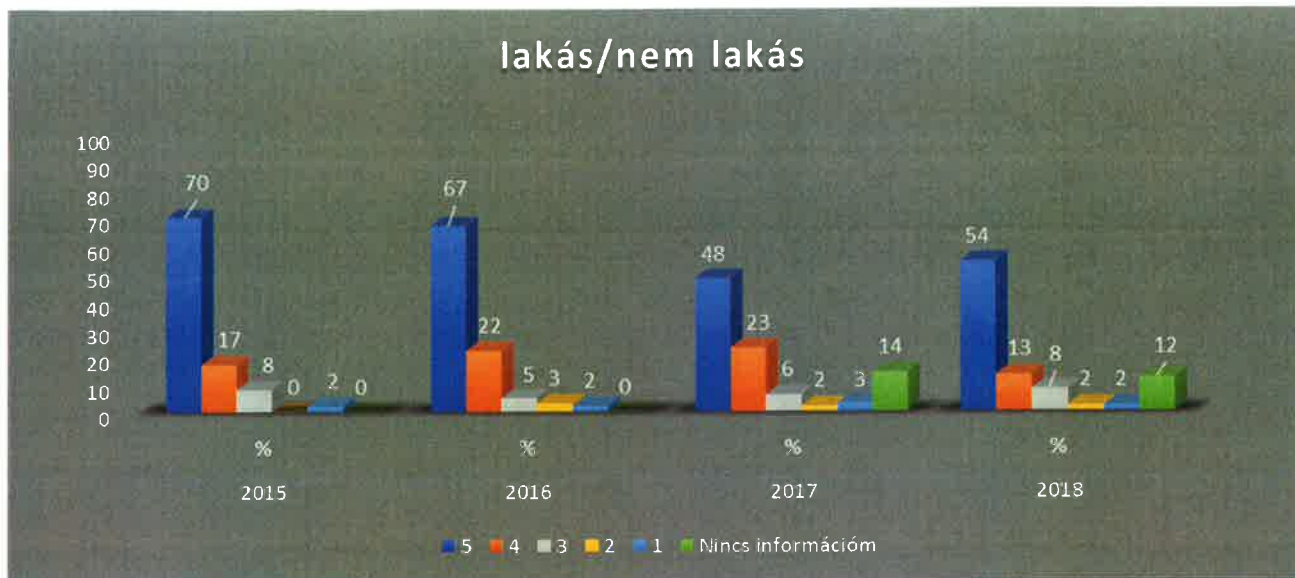
9.) *Ügyintézők udvariasságával?*



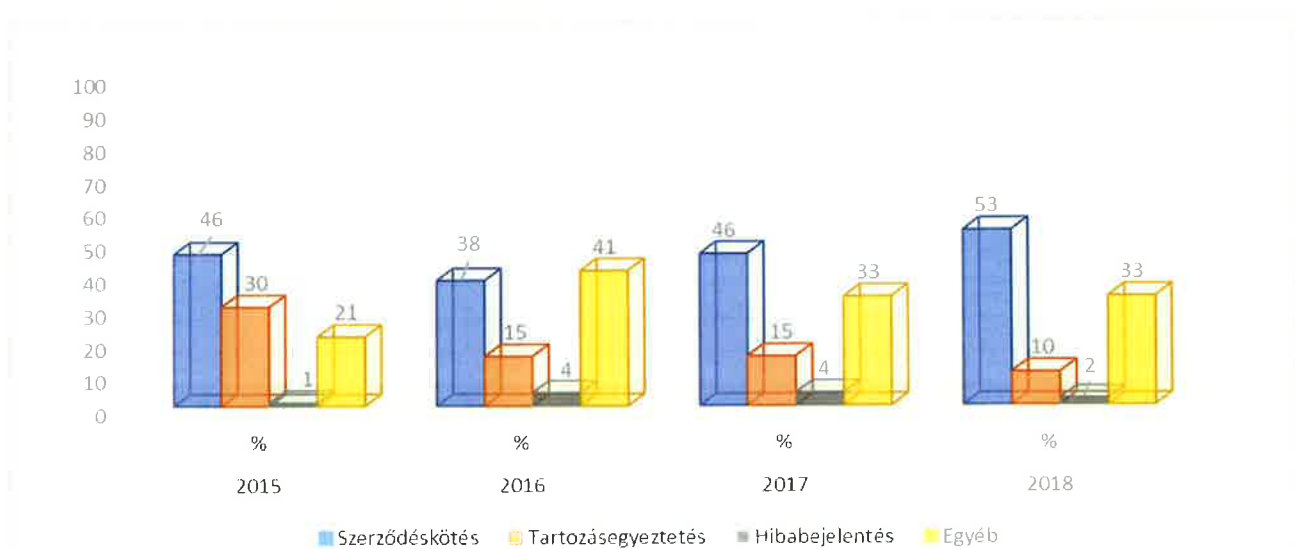
10.) *Mennyire elégedett az ügyintézési határidők betartásával?*



11.) *Hogyan értékeli a hátralékokról való tájékoztatást?*

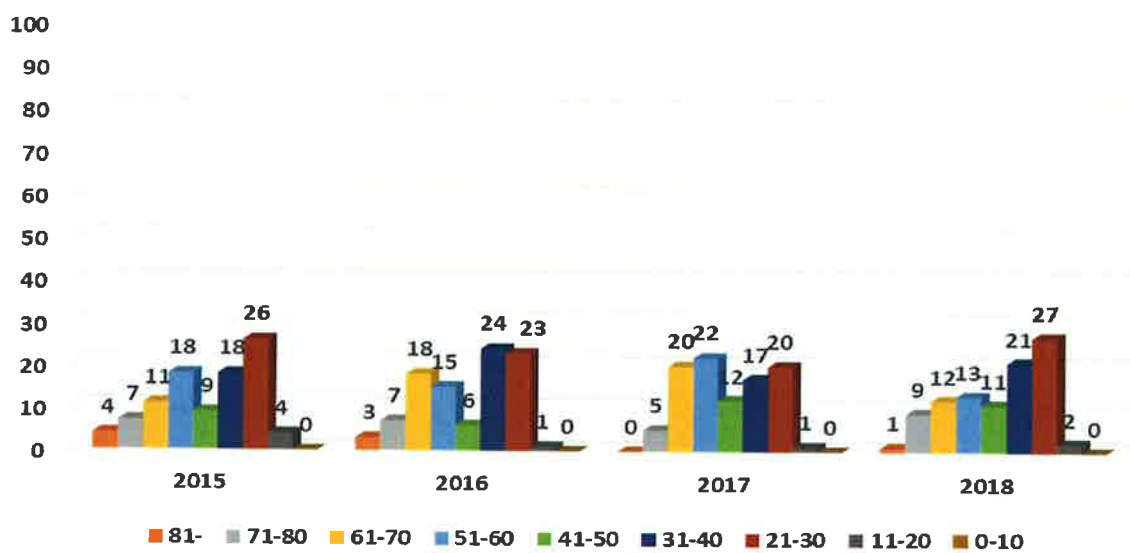


12.) *Milyen indokkal keresik fel leggyakrabban az ügyfelek ügyfélszolgálatunkat?*

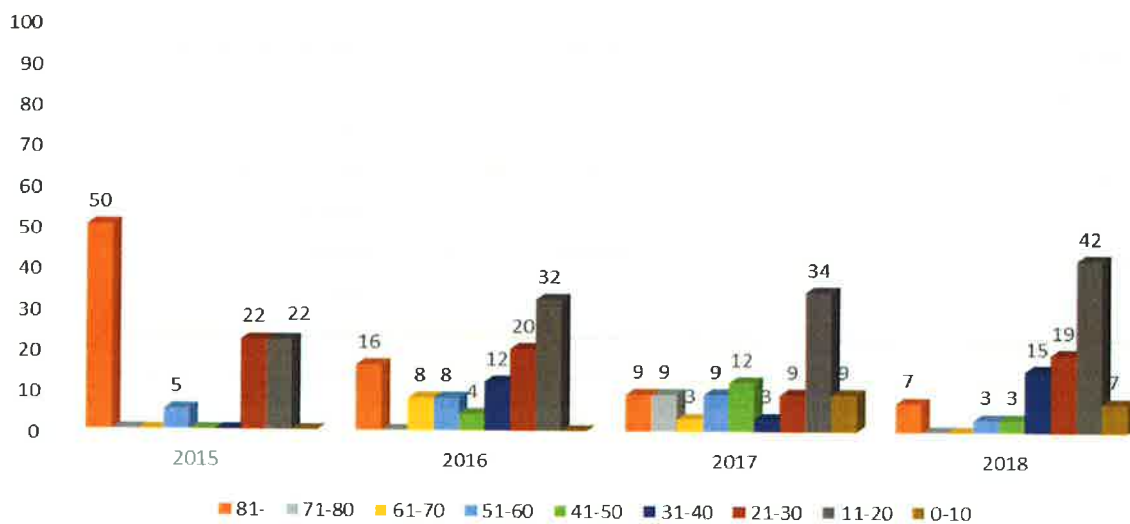


13. *Mekkora a bérleményének nagysága négyzetméterben?*

## Lakás

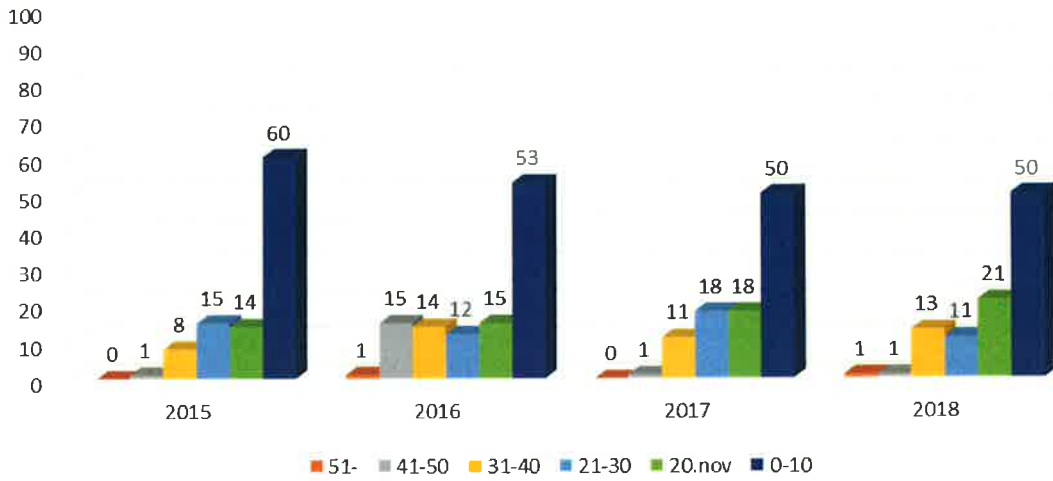


## Nem lakás



## 14. Mióta bérlők?

### Lakás



### Nem lakás

