

ÉVES KÖZSZOLGÁLTATÁSI JELENTÉS

A 2014. ÉVI KÖZSZOLGÁLTATÁSI TERV TELJESÜLÉSÉRŐL

Harmadik alkalommal kerül sor az előző év közszolgáltatási szerződés alapján végzett tevékenységének összegzésére, az arról történő beszámoló elkészítésére.

A 2014-ben készített beszámolónk részletesen bemutatta a 2011-től 2013-ig történő változásokat, átszervezéseket, melyek célja a Társaság hatékony, takarékos működésének elősegítése volt. Ebbe a rendszerbe illeszkedik a 2012. április 27-én elfogadott és megkötött közszolgáltatási szerződés, mely teljesen új alapokra helyezte az Önkormányzat és a Társaság gazdasági kapcsolatrendszerét. Megteremtette a kiszámítható, transzparens működés feltételeit, egyértelművé tette a kompetenciákat, az egyes résztvevők felelősségét.

Jelen beszámoló ezért elsősorban a Társaság 2014. évi tevékenységére koncentrál. 2014-ben az Önkormányzat a közszolgáltatási szerződésben meghatározott feladatok ellátásának támogatására – tartalék nélkül – 481.818 eFt-ot hagyott jóvá, melyet 48.182 eFt – előre nem tervezhető feladatok ellátására – tartalék kerettel egészített ki. Így összesen 530.000 eFt kiegészítés állt rendelkezésünkre – a saját bevételünkön felül – a meglehetősen szerteágazó feladatok ellátására.

Feladataink a teljesség igénye nélkül az alábbiak:

- Lakások bérbeadása, üzemeltetése
- Nem lakás célú helyiségek hasznosítása, üzemeltetése
- Önkormányzati üdülők működtetése
- Gyermektáborok hasznosítása, fejlesztése, üzemeltetése (Velence, Katalinpuszta)
- Sport- és szabadidős célú létesítmények üzemeltetése, fejlesztése, hasznosítása (Tábor u., Szilágyi u., Csónakház, Halassy Sportközpont, Halassy Uszoda, Tarzan Park)
- Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet működtetése, hasznosítása, korszerűsítése

- Gyermek és felnőtt háziorvosi rendelők üzemeltetése (2014-ben kiemelt projektként teljes felújítása)
- Főtér parkoló üzemeltetése
- Iskolai portaszolgálat ellátása
- Iskolák, Újpest Önkormányzat Gazdasági Intézménye, Nevelési Tanácsadó takarítása
- az Önkormányzat épületeinek őrzése, takarítása, stb.

Ezekről a későbbiekben az egyes szakfeladatok tájékoztatóiban részletesen írunk még.

2014 jelentősebb előrelépése volt többek között a 14 gyermek és felnőtt háziorvosi rendelő teljes felújítása, nem csak az orvosok, hanem a betegek teljes megalégedésére. Erre mintegy 500.000 eFt-ot használtunk fel, melyet természetesen az Önkormányzat biztosított számunkra. Egy rendelő esetén (Kunhalom u.) a felújítás nem készült el, mert ott zöldmezős beruházás keretében új rendelő megépítése vált indokolttá, melyet terveink szerint 2015-ben tudunk elkezdni. Így elmondható, hogy az Önkormányzat ellátási felelősségi körébe tartozó egészségügyi intézményrendszer teljesen megújult az elmúlt 2 évben.

2014-ben elkészült a lakosság körében egyre népszerűbb Tarzan Park II. útjeme, a „vizes” rész, így ettől az évtől teljes vertikumával tudja fogadni az odalátogatókat.

2013-ban az Önkormányzat átvette a Magyar Államtól a Szilágyi úti atlétikai pálya tulajdonjogát. Még abban az évben megkezdtek a létesítmény felújítását (fűtés, nyílászárók), amit 2014-ben nagy lendülettel folytattunk (öltözők, gépészet). 2015-ben reményeink szerint a felújítás teljes egészében elkészül. A beruházásban partnerünk volt az Újpesti Torna Egylet.

A tavalyi évben bővítettük a Halassy Uszoda szolgáltatásait. Az épület melletti területen alakítottunk ki külső napozóteraszt, röplabda pályát, valamint külső büfét.

Míndezek mellett természetesen elvégeztük – legjobb tudásunk szerint – mindazon feladatokat, melyeket a közszolgáltatási terv, az Alapító okirat, egyéb jogszabályok, valamint a Tulajdonos eseti döntésével meghatározott részünkre.

2014-ben a jelentős erőfeszítések eredményeként – a könyvvizsgáló által hitelesítve – megállapítható, hogy ugyan nehéz év van mögöttünk, de a befektetett munka következményeként

ismét sikeres évet zártunk, hiszen mérleg szerinti eredményünk 37.280 eFt.

A továbbiakban az egyes szakfeladatok részletes beszámolóin keresztül mutatjuk be az elmúlt év tevékenységét, valamint a mellékelt táblázatokon keresztül a számszaki eredményt.

I. KÖLTSÉGEK

I. 1. A lakások és nem lakások kezelésével, üzemeltetésével összefüggő költségek

A Képviselői Osztály 2014-ben is ugyanazokat a feladatokat látta el, mint az elmúlt években a lehető legnagyobb gondossággal:

- képviselte a tulajdonosi érdekeket úgy az UV Zrt., mint az Önkormányzati albetétek tekintetében. Ennek keretében:
 - ellenőrizte a Társasházak ráfordításait,
 - részt vett ezen Társasházak működőképességének fenntartásában (pl.: a tulajdonostársak felvilágosítása, hogy a többlet költségek vállalása a tulajdonuk értékének megőrzése érdekében fontos, vagy az egyszeri befizetések helyett részletfizetésre vonatkozó módosítási javaslat a könnyebb teherviselésért, tekintettel a kis pénzü – nyugdíjas – tulajdonosokra),
 - ellátta az üres lakások és helyiségek felügyeletét,
- közreműködött a társasházak rendjének fenntartásában,
- szükség esetén eljárta a tulajdonosok és a bérlők érdekében és ügyeiben a közös képviselőknél,
- kezelte és ellenőrizte az albetétekkel kapcsolatosan felmerült számlákat,
- ellátta a 100 %-os ÖKO/UV tulajdonú Társasházak közös képviselői feladatát.

Közös költségek

A közös költségek tekintetében 2014-ben is folytatódott az előző években megkezdett folyamat, amely szerint a havonta átutalásra kerülő költségek csökkentek. Ez a csökkenés azonban 2014-re mérséklődött, s a következő években további csökkenéssel reálisan már nem lehet számolni működési területen.

Továbbra is folyamatosan megvalósult a mellékvízmérők beszerelése, illetve cseréje a megürülő albetétekben. Sajnos a nagy családok esetében inkább vállalják a bérlők a vízátalány megfizetését, mint a mellékvízmérők beszerelését, de továbbra is fontos cél, hogy minden albetét

legyen mellékmérővel ellátott. A Társasházak vízdíjelszámolását továbbra is alaposan ellenőrizni kell, mert a közös képviselők igen jelentős része nem kellő körültekintéssel jár el a vízátalány elszámolásnál (túlterhelés, kerti csap figyelmen kívül hagyása, mások vízfogyasztásának nem ellenőrzése, stb.).

Továbbra is gondot jelent, hogy néhány nem fizető tulajdonos egész házakat tud fizetéseképtelenségbe taszítani. A jogi eszközökkel történő behajtás hatékonysága időben és értékben is igen hatástalan. Sok háznak pedig a fizetéseképtelenség miatt sincs kellő fedezete az eljárás megindítására. Nem egy esetben a közös képviselők érdektelenségével is szembesülniük kell a Társasházak tulajdonosainak.

Bár 2014-ben is tovább folytattuk a közgyűlést össze nem hívó közös képviselők elszámoltatását kezdeményező akciókat, ugyanakkor sajnálattal tapasztaljuk, hogy a problémás házak száma nem csökken. Segítség, hogy a DBH-val együttműködve ezen házak egyenlege is lekérdezhető, sőt az ismeretlen közös képviselők is fellelhetők ezen eljárások keretében.

Az imént említett közös képviselőt ellenőrző folyamatainkat lassítja, hogy nincs meg a kellő jogi háttér a bujkáló közös képviselők fellelésére, leváltására, s nem egy esetben szembesülnünk kell azzal, hogy a társasházi tulajdonosok zárt köre haveri alapon összeülve választ új közös képviselőt az előző köréből, akiket mi sok esetben nem tartunk eléggé megbízhatónak. Ez ellen tehetetlenek vagyunk, ha kicsi a tulajdoni hányadunk.

Közüzemi számlák

Az évek során a kifizetendő közüzemi számlák nagyságrendjének, értékének tervezése rendkívül nehéz, mivel sok tényezőtől függ: az üres albetétek számától, elhelyezkedésétől, a korábban nem fizető bérlők miatt a tulajdonosra háruló fizetési kötelezettségtől, a közüzemek alapidójától, valamint az általuk alkalmazott díjkategóriáktól, valamint a közüzemi szolgáltatási szerződéseket át nem írató bérlőktől.

Természetesen az osztály komoly energiákat fordított arra, hogy a jogtalan terhelések visszafordításra, illetve a tényleges teherviselőre továbbterhelésre kerüljenek. További célkitűzés volt, hogy a bérlők nevére kerüljenek a közüzemi szolgáltatások is, mert ezzel egyrészt forráslekötéstől szabadul meg az UV Zrt., valamint indokolatlan munkától mentesül több osztály is. Nem utolsó sorban pedig a tényleges fogyasztás is időben kerül elszámolásra és a felhasználót

terheli, míg ennek hiányában az albetét birtokba vétele után az UV Zrt.-re kerül kiszámlázásra a felhasznált „szolgáltatás”, aminek utólagos behajtása a korábbi bérlőn igen kétes hatékonyságú lehet.

Az elmúlt évekre visszatekintve az alábbi megállapítások tehetők:

Mivel mostanra a legtöbb közös képviselővel megvalósult a folyamatos kapcsolattartás, a társasházi ügyintézők kiemelt feladata, a fel nem lelhető, illetve nem kellő hatékonysággal dolgozó közös képviselők felkutatása és számonkérése.

Az elmúlt három év alatt igen komoly mértékben valósult meg a közös költségek csökkentése. Ezen teljesítmény után már további érdemi csökkentés nem várható. Miközben a társasházak működési inflációs költsége közel 7%-kal emelkedett, addig a működő közös költségek összege az UV Zrt. esetében ezen 4 év alatt mintegy 15 %-kal csökkent.

2014-ben a Képviseleti Osztály munkatársai több, mint 120 közgyűlésen vettek részt. Kiemelt helyet foglalnak el a részvétel szempontjából azok a közgyűlések, ahol közös képviselő váltásra kerül sor, illetve a panel program által érintett közgyűlések, lényegében függetlenül a tulajdoni hányad nagyságától. Mivel a közös képviselőkkel folyamatos a kapcsolatunk, ezért értesültünk minden olyan közgyűlésről, ahol a részvételünk szükségszerű volt és ott mindig jelen is voltunk.

I. 2. Az ingatlanok műszaki költségei

2014. év során a legnagyobb műszaki feladatot az 51/2013. (XI. 18.) NGM rendelet hatályba lépése jelentette, mely szerint a 2013 decemberében megrendelt ingyenes kötelező gáz műszaki felülvizsgálatot el kellett végezni (az 1981 előtti vagy ismeretlen időpontban üzembe helyezett csatlakozó vezetékek és berendezések vonatkozásában.) A vizsgálatok során feltárt – az albetétek esetében bérbeadóra, 100%-os társasházak esetén tulajdonosra tartozó – hibák elhárítását fajtája szerint (gázszolgáltatást kizáró hiányosságok megállapítása után) azonnali vagy (határidő esetén) későbbi időpontra betervezve végeztük. Bérlőinkre tartozó hibaelhárítás esetén személyesen és írásban is egyeztettünk a gyorsabb munkavégzés érdekében, sajnos nem teljes sikerrel. A vegyes tulajdonú társasházak esetén szorosán együttműködünk a közös képviselőkkel.

Az elmúlt évben 862 albetétünkben elvégezték a gáz műszaki-biztonsági felülvizsgálatot. Ezekből adódóan az év második felében jelentős összeget fordítottunk a gázhálózatok javítási, felújítási munkáira az előző évekhez viszonyítva. Fontosnak tartjuk, hogy ezek a rendszerek biztonságosak legyenek.

Munkáink másik azonnali beavatkozást igénylő csoportja a leomlott vagy hatósági kötelezéssel terhelt, esetleg életveszélyessé vált tűzfal/kémény helyreállítása. Az anyagi forrással nem rendelkező vegyes tulajdonú társasházak esetén szükség volt időleges kiegészítésre. Több osztályunk közös munkájának köszönhetően megoldás született két társasház esetében is a helyreállítási munkákra (Anonymus u. 27. és Béla u.17.).

A fentebb említett munkák nem minden esetben tervezhetőek, sokszor a probléma bekövetkezése után értesülünk róluk.

Tavalyi év során a tulajdonunkban lévő épületeknél az egyik legfontosabb hibaelhárítási munkáink közé tartozott a tetőbeázások megszüntetése a nagyobb károk megelőzése érdekében kisebb karbantartási munkák keretében, de az épületek korából adódóan sokszor nagyobb beavatkozásra is szükség van (Berzeviczy G. u. 22. tetőhéjalás felújítása).

Elmondható, hogy a nagyszámú ingatlanállomány mellett a megelőző karbantartásoknak köszönhetően az átlagosnál szélsőségesebb esőzések ellenére sem érkezett be hozzánk kirívóan magas számú hibabejelentés.

A nyári időszakban ütemezetten megrendelésre kerültek a távfűtéses épületekben a fűtési szezonon kívül végezhető karbantartási munkák (radiátor átmosás, szelepek cseréje).

Vízórák felszerelését/cseréjét 74 címen rendeltünk.

Az év során a bérlők hibabejelentéséből adódó karbantartási munkák folyamatosan, időarányosan zajlottak, csőtörés elhárítások, dugulások megszüntetése, elektromos hibák elhárítása a nap 24 órájában zajlanak.

Az albetétek bérlőinek cserélődéséből adódóan (a végrehajtással megürülő ingatlanoknál kiemelten) folyamatosan zárcserére (128/év), OSB-s lezárásra (36/év), lomtalanításra (40/év) volt szükség, amely munkákat szintén a karbantartási költség tartalmazza.

A nem lakások esetén többnyire a bérbeadáshoz szükséges munkákat végezzük el és az általunk kritikusnak tartott hibákat javítjuk ki. A helyiségek végleges kialakítását a bérlő végzi a saját igényei szerint. A felújítási munkák jelentős részét az elektromos hálózatoknál a mérőhely

szabványosítások tették ki, amit az elmúlt évben 51 címen rendeltünk új bérbeadások kapcsán. A bérbe adott helyiségek esetében a felújításokhoz egyedi elbírálás alapján tudunk hozzájárulni, pl. üzlet homlokzati nyílászárók cseréjéhez.

Ebben az évben nagy hangsúlyt fektettünk a lakásoknál a felújításokra. A különböző mértéket (részleges: pl. csak gázhálózat vagy csak elektromos hálózat felújítás, rendeltetésszerű használatra alkalmassá tétel, teljes körű felújítás) egyedi döntések alapján hoztuk meg.

Részleges lakásfelújítások:

Lőrinc u. 21-23. II. emelet 14.
Csokonai u. 34. fszt. 10.
Lebstück M. u. 57. VIII. emelet 47.
Deák F. u.19-21. fszt. 6.

Komfort fokozat növeléssel járó felújítások:

Bocskai u. 9. fszt. 1.

Teljes körű lakásfelújítások:

Virág u. 30. fszt. 1.
József Attila u. 60. 1.emelet 1.
Templom u. 2. fszt. 6-7.
Perényi Zs. u 28.A fszt. 17.
Berzeviczy G. u.17. fszt. 2.
Kassai u.13. IV. emelet 27.
Petőfi u. 22. IV. emelet 24.

2014. év nagyobb beruházási/felújítási/bontási munkái:

Épület felújítás:

Lorántffy Zs. u. 15/a teljes homlokzat hőszigetelése, részleges nyílászáró csere, lépcsőház festése

Kémény és tűzfal felújítások:

Deák F. u. 27
Tinódi u. 1.

Gázhálózat felújítások (Társasházra tartozó méretlen szakasz):

Károlyi u.15
Váci út 35
Váci út 43

Gázhálózat felújítások (bérleményen belüli mért vezeték):

Váci út 25. fszt. 3

Váci út 55. fszt. Ü-1

Csatorna felújítás (társasházi közös szakasz):

Berzeviczy G. u. 24

Szolgáltatóházakban végzett értéknövelő felújítások:

Fóti út 68. gázhálózat felújítás

Nyár u. 40-42. új villámhárító rendszer
kiépítése

Bontások:

Görgey u. 99. melléképület

Dugonics u.3. lakóépület

Berda J. u. 4. melléképület

Váci út 35. garázs

Beruházás:

István út 14. PMH. pince

Katalinpuszta, büfé

I. 3. Központi feladatok

PH takarítás: A hivatali épületek (Régi Városháza, Új Városháza, Szociális Osztály (Gyámhivatal), Közterület-felügyelet, Káposztásmegyeri Ügyfélszolgálat) takarítása közbeszerzési szerződés keretén belül történik, így a havi és tervezett éves munkák költsége fix. Egyedül az eseti munkák miatt tervezett kereten belül lehet mozgás, melyet végül nem merítettünk ki a 2014-es évben, így a tervezett költségek alatt maradt a teljesülés.

Gépkocsik: 2014-ben a flotta 12 db saját tulajdonú, 10 db tartós bérletes és 1 db pénzügyi lízings autóból áll. Ahogy a tervezett és a tény számokból is látszik, a betervezett keret alatt maradt a teljesülés, ami oka a szerviz igény esetlegességében keresendő.

Márkabolt: A Márkabolt immár az Újpest Kártyával közös üzlethelyiségben működik, ahol a korábbiaktól eltérően számolnunk kellett rezsiköltségekkel is. Ennek ellenére a kiadási oldalon jelentkező tény adatok jóval a tervezett alatt vannak, melynek oka a korábban beszerzett árukészlet mértéke, ami miatt idén alig volt új beszerzés. A bevételi oldal szintén elmarad a tervezettől, amelynek oka a vásárlási szándék kiszámíthatatlanságában keresendő.

I. 4. Létesítmények üzemeltetése

Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet

2014-ben a létesítmény üzemeltetési feladatai között biztosítottuk az épület problémamentes és biztonságos használatát, a közműszámlák fizetését, vagyonőri és porta szolgálati feladatok ellátását, a fogyóeszközök pótlását, épülettakarítási feladatokat és a telefonközpont működéséhez szükséges feltételeket. Ezen felül a bejárat előtti parkosítási munkákat is elvégeztük. Megtörtént mindkét személyfelvonó új, korszerű berendezésre cserélése, ami megbízható, biztonságos és megfelelő komfortot nyújt mind a betegeknek, mind az ott dolgozóknak. A tervezett kiadási oldalt még a fentiek fényében is sikerült kereten belül tartani. A tetőtér felületének 70%-a napelemes borítást kapott, melynek eredményeképpen jelentős energia megtakarítást remélünk a jövőben.

	2014 terv	2014 tény
Szakorvosi Rendelőintézet	88 053 eFt	72 650 eFt

Háziorvosi rendelők

Tavaly tovább folytatódott a rendelőkkel kapcsolatos üzemeltetési feladatok ellátása (közművek biztosítása, rovarirtási munkák, legszükségesebb karbantartási munkák, szükséges higiéniai feltételek megteremtése). Mivel 2014-ben a rendelők felújítási munkái valósultak meg, ezért kizárólag a legszükségesebb karbantartási és hibaelhárítási munkákat végeztük el, így sikerült a tervhez képest a kiadási oldalt csökkenteni.

	2014 terv	2014 tény
Háziorvosi rendelők	42 621 eFt	34 080 eFt

Halassy Sportközpont

A napi üzemeltetési feladatokat, térítés ellenében a Madárfészek Ökolívó Akadémia Alapítvány végzi. Bevételeink a tekepálya, darts-terem, és a nagypálya hasznosításából származik. Az UV Zrt. fizeti az épület közműköltégeit és kisebb karbantartási munkákat, ami a teke és darts-teremre

terjed ki. 2014. volt az első teljes év az új modell szerinti üzemeltetésre, így nem állt rendelkezésünkre kellő empirikus tudás a tervezésnél, ezért az utólag optimistának tűnő tervszámokhoz képest a tényszámok emelkedést mutatnak. Természetesen a 2015 év tervezésekor ezen ismereteket már maradéktalanul képesek voltunk érvényesíteni.

Halassy Sportközpont	2014 terv	2014 tény
	8 864 eFt	13 913 eFt

Tábor utcai és Szilágyi úti sportpályák

Az előző év jelentős részét a Szilágyi úti öltözőépület-felújítás II. ütemének előkészítése és megvalósítása töltötte ki. A főépület teljes gépészete és villamoshálózata felújításra került. Új öltözőhelységek lettek kialakítva, és a meglévő átalakítást nem igénylő részek is teljes felújításon estek át. Az első ütemben már a homlokzati és tetőszigetelés megtörtént, mindezek ismeretében, számolva a kihasználtság növekedésével is, csökkenés jelentkezését várjuk az energiafogyasztás tekintetében. Nehezen becsülhető, mennyi tényleges költségcsökkenéssel jár a beruházás megvalósítása, mivel a kihasználtság is jelentősen megnövekedett.

A Tábor utcai öltözők a szomszédos Tungstram pálya lelátói alatt helyezkednek el, ennek, illetve az ottani üzemeltetés (General Electric) "nemtörődésének" köszönhetően az öltözőink folyamatosan áznak több födémen keresztül, ezért az öltözőépület karbantartását nem tudjuk elvégezni. 2014-ben ennek ellenére még tudtuk használni az épületet, a felújításoknak köszönhetően a főépület öltöző számának bővülésével a Tábor utcai öltöző/mosdó kapacitást is át tudjuk helyezni oda, amíg a további tervezett fejlesztések is elkészülnek a területen.

Szilágyi úti sporttelep	2014 terv	2014 tény
	32 168 eFt	17 110 eFt

Tábor utcai sportpályák	2014 terv	2014 tény
	11 574 eFt	6 579 eFt

Csónakház

Helyszíni munkatársaink végzik a karbantartási-, takarítási feladatokat, a bérlők kiszolgálását és a fogyóeszközök pótlását, biztosítjuk továbbá a környező zöldfelületek karbantartását és a szemétszállításról is mi gondoskodunk, biztosítva ezzel a létesítmény kulturált és higiénikus

megjelenését, de a tervhez képest nagyobb anyagi ráfordítással. GE, mint tulajdonos semmilyen ráfordítást, felújítást nem eszközöl az épületen, kizárólag a közüzemi díjakat fizeti. Tavaly a konditerem teljes állományának lecserélését elvégeztük, ez jelentős előrelépésnek számít a korábbi állapotokhoz képest.

Csónakház	2014 terv	2014 tény
	323 eFt	395 eFt

Tarzan Park

A kalandpark üzemeltetését általunk megbízott partner végzi. Társaságunk előre meghatározott üzemeltetési költséget fizet ennek fejében. Feladataink a közművek biztosítása, a vízgépészet karbantartása és felügyelete, kivitelezési munkák, beruházások lebonyolítása, mely keretében tavaly vizes játékelemekkel bővültek a szórakozási lehetőségek. A bővülés magasabb bevételi szintet eredményez, a kihasználtság növekedése viszont magasabb üzemeltetési költséget hoz magával.

Tarzan Park	2014 terv	2014 tény
	43 087 eFt	56 228 eFt

Közrendvédelmi Szálló

A szálló rendeltetésszerűen működik, nagyobb ráfordítást nem igényelt 2014-ben, mivel egy nemrég felújított épület üzemeltetésével volt dolgunk. Helyszíni kollégánk és a létesítményüzemeltetők együttesen megoldották az apróbb karbantartási munkákat, ezzel együtt a költség ráfordítást a minimális szinten próbáltuk tartani. A közmű számlák fizetése folyamatos, felújítást nem igényelt a létesítmény.

Közrendvédelmi Szálló	2014 terv	2014 tény
	4 633 eFt	2 848 eFt

Velence tábor

A 180 fő befogadására alkalmas tábor májustól október közepéig fogadja a vendégeket. A helyszínen három kollégánk odaadó munkája elengedhetetlen fontosságú. A főszezonban gyakorlatilag bármikor történhetnek extra kiadást jelentő meghibásodások, karbantartási munkák, de igyekeztünk úgy felkészíteni a tábort szezon előtt, hogy ezek előfordulását minimálisra csökkentjük. Nagy igénybevétel mellett minden évben komoly anyagi megterhelést jelent egy

szezonkezdet. Ezen felül naprakészen kell tartani a tábort és haladni, fejleszteni a szolgáltatási kört a gyermekek növekvő igényeikhez igazodva. Nagyobb kiadásokat a kertészeti és gépészeti munkák jelentettek, ezek szinte minden évben várható költségek. A szezon végeztével a tábor téliesítése, az őszi kertészeti munkák kezdődnek, így elmondható, hogy folyamatos ráfordítást igényel egész évben, néhány téli hónapot leszámítva. Mindezeket figyelembe véve is láthatóan sikeresen tudtuk az előirányzott kiadásokat a tervhez képest tartani, úgy, hogy egy betöréses lopás miatt még az alsó vizesblokk teljes fémszerelvényeit is pótolni kellett. Ennek a helyreállítása jelentős, nemvárt többletkiadás volt a 2014-es év elején.

Velence tábor	2014 terv	2014 tény
	12 532 eFt	12 753 eFt

Katalinpusztai ifjúsági tábor

A tábor legmagasabb használata májustól október végéig tart. Tavaly a hely felkészítése zökkenőmentesen ment, mivel egy helyszíni kollégát is alkalmaztunk. Jelentősebb kiadást a területhez tartozó büfé felújítása jelentette, a közművek és a fogyóeszközök biztosításán felül.

Katalinpusztai Ifjúsági Tábor	2014 terv	2014 tény
	3 345 eFt	3 185 eFt

Balatonszepezd üdülő

Az egész évben működő Balaton-panorámás üdülő tavaly komoly és látványos felújításokat kapott, aminek elsődleges célja az állagmegóvás. Elvégeztük a szobák és egyéb helységek tisztasági festését, erkély burkolatok javítását, festését, kerítés faszerkezetének mázolását, a komplett bejárati kapu faszerkezetes felújítását, a kerti száletli festését. A kertészetért és a takarításért helyszíni kollégáink felelnek, akik ténylegesen jó gazda módjára teszik a dolgukat.

Balatonszepezd üdülő	2014 terv	2014 tény
	2 734 eFt	3 878 eFt

Parádfürdő üdülő

Az év minden napján várja a vendégeket, helyszíni gondnokunk végzi az üdülő naprakész állapotban tartását, a kertészeti és takarítási munkákat. Sajnos az épület felszínét sok helyen repedések borítják, melynek oka, hogy a kertben található ősfenyők gyökerei rongálják az alapját. Tavaly fakivágást végeztünk a folyamat lassítása és az épület megóvása érdekében. Körbejártuk,

hogy folyamatos süllyedéssel vagy természetes oszcilláló talajmozgással van e dolgunk, de szerencsére nincs folyamatos talajsüllyedés. A ház felújításra szorul, néhány helyen ázik, a szennyvízelvezetés nincs kielégítően megoldva. Komolyabb ráfordítás hiányában, a folyamatos állagromlás veszélye forog fenn, de mindenféleképpen tervezni fogunk ennek jövőbeni költségeivel.

Parádfürdő üdülő	2014 terv	2014 tény
	1 688 eFt	2 393 eFt

Főtér parkoló

A parkoló üzemeltetéséhez a helyszíni kollégákat az Újpesti Vagyonőr Kft. biztosítja. Társaságunk pótolja a fogyóeszközöket, a beléptető rendszer karbantartásáért felel, a szükséges technikai háttér és a közüzemek elszámolásával foglalkozik.

Főtér parkoló	2014 terv	2014 tény
	6 520 eFt	6 783 eFt

I. 5. Jogi adatok

A Jogi Osztály működésében és a követelésbehajtás folyamatában továbbra is érződtek a nem lakás céljára szolgáló helyiségek zárcserés visszavétele bevezetésének, a készfizető kezességvállalási biztosíték alkalmazásának, a DHK Zrt.-től és a FŐTÁV Zrt.-től a bérlők/használók tartozásairól havonta beérkező jelentéseknek, a partner monitoring rendszernek, az Ügyfélkapcsolati Osztály követelésbehajtást segítő közreműködésének (telefonálás, e-mail, SMS és fizetési felszólítás küldés) pozitívumai.

2014-ben 1397 ügyfélnek küldtünk fizetési felszólítást (ebből 741 darabot lakásbérlő ügyfélnek, 447 darabot nem lakás céljára szolgáló helyiséget bérlő ügyfélnek és 209 darabot lakás vételárát törlesztő ügyfélnek.) Felmondás kiküldésére 179 esetben került sor (ebből 72 esetben lakásbérlőnek 107 esetben nem lakás céljára szolgáló helyiség bérlőjének mondtunk fel). 53 ügyben adtunk be keresetet, 180 ügyben indítottunk fizetési meghagyásos eljárást és 373 ügyben kezdeményeztünk végrehajtási eljárást.

Az adatokat a 2013. éveikkel összevetve megállapítható, hogy szignifikáns változás csak a fizetési meghagyásos eljárások számában és a lakásbérlőknek küldött felmondások számában tapasztalható.

Míg 2013-ban összesen 110 fizetési meghagyásos eljárást kezdeményeztünk, addig 2014-ben már 180-at. Ez 64%-os növekedést jelent. A folyamat pozitívan értékelhető, miután a fizetési meghagyásos eljárások számának növekedése nem eredményezte a keresetek számának növekedését, tehát az UV Zrt. jellemzően képes volt a követelését kisebb költségvonzatú, bizonyítást nem igénylő, gyors, nem peres eljárásban érvényesíteni.

2013. évben 129 lakást bérlő ügyfélnek voltunk kénytelenek felmondást küldeni, 2014-ben ez a szám már 72-re csökkent. Mindez 44%-os csökkenést jelent. A folyamat háttérében az állhat, hogy egyre kevesebben vannak a lakásbérlő ügyfeleink között azok, akiknek a bérleti szerződése határozatlan időre, vagy három, illetve öt évre szól (ezen ügyfelek esetében érdemes ugyanis csak felmondás útján eljárnia az UV Zrt.-nek, amely a hosszú, akár évekig tartó peres eljárás alapját képezi.)

2014-ben már megmutatkoztak az Önkormányzat teljes személyes illetékmentessége szélesebb körű alkalmazásának első eredményei is, bár ezzel a lehetőséggel csak 2014 második negyedétől élhetünk. 2014-ben összesen 32 ügyben mentesült a Társaságunk felperesként/végrehajtást kérőként az illeték lerovásának kötelezettsége alól, így 1.630.500,-Ft illeték lerovására nem kellett, hogy sor kerüljön.

2014-ben is számos méltányossági eljárást indítottunk a beérkező adatlapok alapján, összesen 43-at. Ez 16%-os növekedés a 2013. évi 37 ilyen eljáráshoz képest. Tapasztalataink szerint az ügyfelek részéről korábban meglévő ellenállás az adatlap kitöltése kapcsán enyhülni látszik, egyre inkább elfogadják, hogy a fizetési kedvezmények biztosítására csak ezen az úton van mód. A 43 beadott méltányossági adatlapból 17-et lakásbérlők 26-ot nem lakás céljára szolgáló helyiség bérlői adtak be. A részletfizetési kedvezményt, illetve a fizetési halasztást 33 esetben engedélyeztük, 10 esetben pedig nem. Az igazgatósági határozattal 2011-ben bevezetett méltányossági szabályzat, ma már kijelenthetjük, hogy elérte a célját: méltányosság biztosítására csak a körülmények gondos, okirati bizonyítékokon alapuló mérlegelését követően, azokban az esetekben kerül sor, amikor a kérelmező a kedvezményre valóban rászorul és amikor, ezzel egyidejűleg, valószínűsíthető, hogy a kedvezmény biztosítása esetén Társaságunk a jogos követeléséhez hozzájut.

DHK Zrt.-től és a FŐTÁV Zrt.-től faktorált követelések kapcsán kevesebb összeg folyt be, mint 2013. évben. Ennek oka, hogy 2013-ban és 2014-ben nem történt faktorálás és a korábban

megvett követelésekből a behajtható összegek beszedése jellemzően 2011-ben, 2012-ben és 2013-ban megtörtént.

Noha a Jogi Osztály által felhasznált jogi költségek (peres eljárási illetékek, eljárási díjak, végrehajtási költségek, szakértői díjak, stb.) összegei meghaladták a tervekben előirányzottakat, de azok megtérülése is nőtt.

Összességében megállapítható, hogy a követelésbehajtási tevékenység, a korábbi években megszokottak szerint zajlott. Az Önkormányzat teljes személyes illetékmentességére alapozott 2014 második negyedévében bevezetett új szabályozás, amely a 2014-es év nővuma, jelentős költségmegtakarítást eredményezett. A lakásbérlemények kapcsán pedig 2010 óta nem látott magaslatokba emelkedett az összes kiszámlázott díjból befolyt összegek százalékos aránya, amely 98,1% lett. A lakásokat és nem lakásokat együttesen nézve a 2014. évi beszédési mutató 97,68% lett, amely 0,35%-ponttal magasabb, mint a megelőző évben. A tárgyhavi beszédési mutató ennél nagyobb arányban, 0,67% ponttal javult, 70,94%-ról 71,61%-ra.

Figyelembe véve azt, hogy az UV Zrt. összes 2014. évi bérleti díj kiszámlázása mintegy 70 mFt-tal nőtt 2013-hoz képest, pozitívan értékelhető mind a társaság hasznosítási, mind a követeléskezelési tevékenysége.

Leszögezhető tehát, hogy a behajtás körében az UV Zrt. által végzett intézkedések hatékonyak, célravezetőek és eredményesek voltak.

I. 6. Szervezeti költségek

A 2014. év során a szervezet átlagos statisztikai létszáma 7 fővel, 97 főre emelkedett a megelőző évhez képest. Az éves átlagos létszám emelkedést döntően az okozta, hogy a 2013. év októberében megnyitott uszodába felvettünk 13 fő alkalmazottat.

A szervezeti költségként előirányzott 694.967 eFt-os összeghez képest megtakarításokat tudtunk elérni.

Növekedést az egyéb szolgáltatásoknál, a nagy beruházásokhoz kapcsolódó pénzügyi tranzakciók miatt a tervezettnél magasabb összegben realizálódott banki költségek okoztak. Viszont az

igénybe vett szolgáltatások és az anyagköltségek esetében is megtakarításokat tudtunk elérni a tervezetthez képest. A ténylegesen felmerült bérköltségek, személyi jellegű egyéb ráfordítások és bérjárulékok is a tervezett szint alatt maradtak.

II. BEVÉTELEK

II.1. Ingatlanok bérbeadása

Nemlakás célú ingatlanok

Az üres nemlakás célú helyiségek száma az év folyamán tartósan 50-70 darab között mozgott. Ez az intenzív értékesítési munkának köszönhető, melynek keretében csak kis számú vállalkozói szándékra nem tudtunk bérletet ajánlani. Év végére ez a szám kissé nőtt, részben a szokásos év végi visszaadási hullámnak köszönhetően.

A tervezett árbevétel sikerült teljesíteni. Az emelkedés a továbbhárított közös költségnek tudható be, mely hosszas bérlői egyeztetések után összességében mintegy 10-12%-kal emelte az új szerződések árbevételét.

Nem lakások	2014 terv	2014 tény
	735 275 eFt	750 366 eFt

Lakások

Az Önkormányzat szociális lakásainak bérbeadása a helyi rendelet által megszabott áron történik. Némi emelkedés mutatkozik a költségelví lakások számában.

A lakások piaci alapon történő bérbeadása (95 db új szerződés 2014-ben) jelentett a költségelví lakások mellett bevétel növekedést, de sajnos ezzel sem tudtuk teljesíteni a tervben szereplő, tényleg impozáns bevételi összeget.

Lakások	2014 terv	2014 tény
	844 151 eFt	812 434 eFt

II. 2. Létesítmények hasznosítása

Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet

A szabadon bérbe adott területek bevétele stabilizálódott, a fluktuáció kismértékű. Sikerült jó árszínvonalú, de a bérlők teherviselő képességét meg nem haladó bérleti díj rendszert létrehozni.

Az épület körüli pavilonokban a bérlői mozgás feltehetően nagyobb lesz, azonban az esetleges megürülések sem jelentenek nagyobb bevétel kiesést.

Szakorvosi Rendelőintézet	2014 terv	2014 tény
	28 269 eFt	28 877 eFt

Háziorvosi rendelők

A rendelőket az elmúlt év során vettük át kezelésbe az Újpesti Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit Kft.-től. A szerződések szerint az üzemeltetési költségek közül továbbhárításra kerülnek a közmű számlák teljes körűen és a közös költség 10%-a.

Háziorvosi rendelők	2014 terv	2014 tény
	13 834 eFt	8 251 eFt

Halassy Sportközpont

A Madárfészek Ökolívó Akadémia Alapítvány végzi a sportközpont alapvető üzemeltetését. A bevételek a nagyterem, a tekepálya és a Darts Klub területeinek bérbeadásából származnak.

Halassy Sportközpont	2014 terv	2014 tény
	8 870 eFt	7 638 eFt

Tábor utcai és Szilágyi úti sportpályák

A pályák területén az UTE – nagyrészt saját és pályázati forrásokból – jelentős beruházásokat hajtott végre. Ennek ellentételezéseként a pályahasználatok döntő részét megkapják, ami a bevételi terv teljesítésére negatív hatással volt. Kisebbségi bevételek vannak az alkalmi sport és civil jellegű szervezetek befizetéseiből.

Szilágyi úti sporttelep	2014 terv	2014 tény
	15 233 eFt	8 629 eFt

Tábor utcai sportpályák	2014 terv	2014 tény
	12 771 eFt	3 087 eFt

Csónakház

A csónakház igénybe vétele sajnos folyamatosan hanyatlik. Nem segített a helyzeten a környéki hasonló jellegű intézmények bezárása sem.

Csónakház	2014 terv	2014 tény
	747 eFt	655 eFt

Tarzan Park

2014 nem a Tarzan Park éve volt, hiszen a hűvös, csapadékos nyár nem kedvezett a játszópark látogatottságának. Ez éves szinten mintegy 6500 fővel kevesebb látogatót és közel 10 000 eFt bevételkiesést jelentett a tervezetthez képest.

Tarzan Park	2014 terv	2014 tény
	60 000 eFt	50 368 eFt

Közrendvédelmi Szálló

A szálló jó feltöltéssel üzemel. A rotációból adódó üresedések az iskola befejezésével, tisztavátasokkal járó nagyobb áthelyezések idején jelentősebbek, ilyenkor 5-6 üres férőhely is előfordul. Ennek kiküszöbölésére sajnos nincs ráhatásunk.

Közrendvédelmi Szálló	2014 terv	2014 tény
	7 228 eFt	6 826 eFt

Velence tábor

A tábor engedélyei 2014. május 1-től október 30-ig szóltak 180 főre. Sajnos az országosan előforduló nyári hasmenés járvány a tábort sem kerülte el, így egy teljes turnus kiesett a kb. 10 teljes főszezoni turnusból, valamint többen visszamondták a foglalásukat ezen időszak után. Nagy konkurenciát jelentenek a Kormány által jelentősen támogatott un. Erzsébet táborok, melyek áraival lehetetlen versenyezni, sok szülő választja ezt a jóval kedvezményesebb lehetőséget. Az iskolák jelenleg nem önálló gazdasági egységek, nem tudják támogatni pl. a gólyatáborokat, ami szintén elmaradt foglalásokat jelentett.

Velence tábor	2014 terv	2014 tény
	17 791 eFt	8 198 eFt

Katalinpusztai ifjúsági tábor

A 77 fős tábor engedélyei 2014. május 1-től október 30-ig terjedő időszakra szóltak.

Sajnos érdeklődés hiányában a tematikus táborok többsége nem tudott elindulni. Az őszi erdei táborok sikertelenségének fő oka a kedvezőtlen időjárás volt.

Katalinpusztai Ifjúsági Tábor	2014 terv	2014 tény
	3 421 eFt	1 846 eFt

Balatonszepezd üdülő

A szezon a szokásosnak megfelelően alakult. Kedvelt az üdülő az igénybe vevők körében, a szezon gyakorlatilag telt házzal üzemelt.

Az elő és utószezonban vannak a bővülésre lehetőségek, azonban ez magasabb üzemelési költséggel is járna.

Balatonszepezd üdülő	2014 terv	2014 tény
	1 211 eFt	1 260 eFt

Parádfürdő üdülő

Kihasználtága a szokásos módon alakult, jellegéből adódóan nem annyira szezonfüggő. A bevételek megtartása mellett a költségszintet sikerült alacsonyan tartani.

Parádfürdő üdülő	2014 terv	2014 tény
	347 eFt	367 eFt

Főtér parkoló

A parkoló bevételeit sajnos a jelen üzemeltetési feltételekkel emelni nem lehet. A területet lezáró kordon javítása megszüntette az illegális kihajtásokat.

Főtér parkoló	2014 terv	2014 tény
	3 386 eFt	1 679 eFt


III. ÖSSZEGZÉS

A beszámolóból megállapítható, hogy bár nem volt könnyű év 2014, de a Társaság képes volt megfelelni a kihívásoknak. Ezt mutatják az eredmények is; így különösen fontos, hogy mind az üzemi, mind a mérleg szerinti eredményünk pozitív.

Megnyugtató, hogy a Társaság továbbhaladt azon az úton, amit 2012-ben kezdett meg, mely során a hatékonyság, költségtakarékosság, transzparencia elérését tűzte célul.

Leszögezhető, hogy 2014-ben Társaságunk alaptevékenysége (lakások, nemlakások üzemeltetése, hasznosítása) már önfenntartó, nyereséges. A többletet visszaforgatva az intézményi üzemeltetési területre, jelentős megtakarítást tudunk/tudunk elérni a tulajdonos Önkormányzatnak, mindezt úgy, hogy mindezen közben az ügyfél-elégedettségi mutatók kifejezetten pozitív visszajelzésekről tanúskodnak.

Budapest, 2015. május 11.



dr. Telek Zoltán
az Igazgatóság elnöke



UV Újpesti Vagyongazdálkodó Zrt.
1042 Budapest, Munkásotthon u. 66-68.
Cégjegyzékszám: 01-10-042083
Adószám: 10804001-4-41
Csoportos adószám: 17781695-5-41
1.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Közszolgáltatási terv-tény 2014. összesítő tábla
2. sz. melléklet: Lakásállománnyal kapcsolatos tételek
3. sz. melléklet: A nemlakás állománnyal kapcsolatos tételek
4. sz. melléklet: Épületüzemeltetés
5. sz. melléklet: Szervezeti költségek
6. sz. melléklet: Eredménykimutatás
7. sz. melléklet: Ügyfél elégedettség vizsgálat

UV ZRT. KÖZSZOLGÁLTATÁSI TERV -TÉNY 2014 ÖSSZESÍTŐ TÁBLA

	Bevételek			Kompenzáció mértéke			Kiadások				Jog Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)			
	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)	Kezelés		Műszak						
							Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)	Terv 2014			Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)	Terv 2014
Lakás	904 151	812 434	89,86%	99 043	129 649	130,90%	547 450	480 016	87,68%	71 450	121 336	169,82%	10 000	3 256	32,56%
Nemlakás	735 275	750 366	102,05%	-120 603	-121 904	101,08%	258 923	261 377	100,95%	64 250	44 977	70,00%	3 000	938	31,27%
Üzemeltetés összesen	248 023	182 099	73,42%	903 376	558 140	110,88%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Összesen:	1 887 449	1 744 899	92,45%	481 817	565 885	117,45%	806 373	741 393	91,94%	135 700	166 313	122,56%	13 000	4 194	32,26%

Tartalékkal együtt a kompenzációs igény

530 000

Ebből tartalékkeret:

48 182

Kompenzáció havi összege:

40 152

Tartalék nélküli kompenzáció ebből működési célú ebből felhalmozási célú

481 818

447 868

33 950

2014. évben felhívott/kifizetett összeg és porfeszítéssel többleteljesítés

84 886

2014. évi tartalékkeretet felhasználása

48 182

Újpest Kertváros

23 680

Városháza Pince

16 799

Tel u. 52. tornaterem

3 498

Plebánia

4 206

ezer Ft

UV ZRT. KÖZSZOLGÁLTATÁSI TERV -TÉNY 2014 ÖSSZESÍTŐ TÁBLA

		Kiadások												ezer Ft	
		Üzemeltetés			Kiszámlázott, be nem fizetett díjak			Egyéb ktg.			Szervezeti ktg.			Összesen	
	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)
Lakás				8 000	8 616	107,70%	33 382	30 081	90,11%	332 912	314 289	94,41%	1 003 194	957 594	95,45%
Nemlakás				7 500	2 534	33,79%	10 288	13 774	134,14%	270 731	290 278	107,22%	614 672	613 878	99,87%
Üzemeltetés összesen	660 076	736 569	111,59%							91 323	70 445	77,14%	751 399	807 014	107,40%
Összesen:	660 076	738 569	111,59%	15 500	11 150	71,94%	43 650	43 855	100,47%	694 967	675 011	97,13%	2 369 265	2 378 485	100,39%

LAKÁSÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

020r Ft

Bevétel				Kiadás			
Önkormányzat	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)		Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)
lakbér	208 720	190 578	91,31%	Üres lakások ag. ktg. (viz, áram, gáz)	5 231	6 597	126,11%
Megyeri út lakbér	69 519	68 402	98,39%	közös ktg	419 033	345 548	82,46%
Fecskeház lakbér	2 321	3 334	143,64%	örzés	14 769	14 771	100,01%
külföldszolgáltatási díj	73 396	68 959	93,97%	Bérl. díj számlában áthántott közüz. Kiszg.	3 800	2 959	77,87%
Megyeri út külföldszolgáltatás	27 135	21 583	79,54%	egyéb szolgáltatások (szemét, tüdő, szellőztetés, fűtés, ivóvíz, szennyvíz)	27 534	30 658	111,34%
Fecskeház külföldszolgáltatás	4 385	4 170	95,10%	egyéb ráfordítás (csok)	77 082	79 485	103,12%
egyéb	1 983	2 206	115,28%	Kezelés összesen	647 450	480 018	87,68%
Megyeri út egyéb	32 872	28 346	86,23%	Műszak			
Fecskeház egyéb	4 005	4 858	121,25%	karbantartás	20 900	26 016	124,48%
UV Zrt. apport				felújítás	44 550	55 489	147,00%
lakbér	216 044	207 512	95,65%	bontás	6 000	29 831	497,18%
külföldszolgáltatási díj	108 884	104 294	95,78%	Műszak összesen	71 450	121 335	169,82%
egyéb	1 957	3 011	153,08%	Ingatlanok értékcsökkenése	7 850	9 563	121,82%
				Eljárás díjak, illetékek	10 000	3 256	32,56%
				Kiszámlázott, de nem fizetett díjak	8 000	8 818	107,70%
UV Zrt. saját rendelkezésű				ÖK tul. Lakás vásárlás		0	
lakbér	36 391	29 460	80,95%				
közös költség	14 391	5 672	39,41%				
egyéb	1 070	991	92,62%				
Egyéb bevételek				Egyéb kiadások			
Díjak illetékek	6 286	9 073	144,34%	Földv. kiadás	3 772	0	0,00%
DHK, Földv.	3 143	7 055	224,47%	Vagyonkaszter	817	809	99,02%
Ingatlanértékesítés kamat	11 252	17 063	151,64%	Leírt követelés	943	1 046	110,92%
Ingatlanértékesítés tőke	19 487	35 779	183,60%	Lizingelt lakás ÁFA	3 100	2 919	94,16%
				Lizingelt lakás kamat	16 900	15 744	93,16%
Lakás értékesítés	60 000	0	0,00%	Esetl. kiadások összesen	25 532	20 518	80,36%
ÖSSZESEN	904 161	812 434	89,86%	KÖZVETLEN KÖLTSÉGEK ÖSSZESEN	670 282	643 305	95,98%
				Közvetett költségek költségarányos része	332 912	314 289	94,41%
Kompensáció mértéke	99 043	129 649	130,80%				

A NEMLAKÁS ÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

ezer Ft

Bevétel				Kiadás			
Önkormányzat	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)	Kezelés	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)
bérelti díj	322 547	324 379	100,57%	Üres helyiség anyag ktg (víz, áram, gáz)	2 457	2 333	94,95%
Megyeri út bérelti díj	12 732	12 958	101,78%	közös ktg	155 572	151 221	97,20%
Fecskeház bérelti díj	323	393	121,67%	őrzés	1 042	1 044	100,19%
közös költség	21 024	20 666	136,35%	Bérl. díj számlában áthárított közös. költség	7 000	13 097	187,10%
Megyeri út közös költség	3 014	3 111	103,22%	Egyéb szolgáltatások (üzeml. lámp., csatorna, kazánok, hűt. szobák)	41 464	39 331	94,86%
egyéb	3 568	8 206	229,90%	egyéb ráfordítás (köz.)	51 388	54 351	105,77%
Megyeri út egyéb	2 051	1 753	85,47%	Kezelés összesen	258 923	261 377	100,95%
				Műszak			
				karbantartás	13 350	19 268	144,33%
				felújítás	49 400	23 089	46,74%
UV Zrt. apport				bonítás	1 500	2 620	174,67%
bérelti díj	283 215	286 014	100,99%	Műszak összesen	64 250	44 977	70,00%
közös költség	18 119	23 071	127,33%	Ingatlanok értékcsökkenése	7 000	6 888	98,41%
egyéb	3 559	6 098	171,34%	Eljárási díjak, illetékek	3 000	938	31,27%
				Kiszámlázott, be nem fizetett díjak	7 500	2 534	33,79%
UV Zrt. saját rendelkezésű							
bérelti díj	37 030	39 349	106,26%				
közös költség	3 678	4 041	109,87%				
egyéb	683	2 644	387,12%				
Eseti bevételek							
Díjak illetékek	3 714	5 448	146,89%	Egyéb Kiadások			
DHK, Fótáv	1 857	4 236	228,11%	Fótáv kiadás	2 228	2 032	91,20%
Ingatlanértékesítés Kamal	6 648	0	0,00%	Vagyonkataszter	483	486	100,62%
Ingatlanértékesítés tőke	11 513	0	0,00%	Leírt követelés	557	2 032	364,81%
				Lizingelt lakás ÁFA		366	
Nem lakás értékesítés	0	0		Lizingelt lakás kamat		1 970	
				Eseti kiadások összesen	3 268	6 885	210,68%
ÖSSZESEN	735 275	780 366	102,05%				
Nem lakás felújítási alap 10%	0	0		KÖZVETLEN KÖLTSÉGEK ÖSSZESEN	343 941	323 608	94,08%
				Nem lakás felújítási alap 10%		0	
				Közvetlen költségek költségarányos része	270 731	290 278	107,22%
Kompenzáció mértéke	-120 603	-121 904	101,08%				

ÉPÜLETÜZEMELTETÉS

ezer Ft

	Bevétel			Kiadás		
	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)	Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesítés (%)
Takarítás (PH+Iskolák)	0	0	-	198 360	210 870	106,31%
őrzés, intézményi portaszolgálat, iskolák	0	0	-	101 552	106 155	104,53%
Vagyonőr extra takarítás					14 668	
Vagyonőr extra őrzés					56 406	
Főtér Parkoló	3 386	1 679	49,59%	6 520	6 783	104,03%
Gépkocsi	0	0	-	43 374	33 703	77,70%
Újpesti Márkabolt	4 000	2 471	61,78%	2 900	125	4,31%
Tarzan ajándék		388			0	
Térfigyelő rendszer	0	0	-	5 102	5 708	111,68%
Intézmények				0		
SZTK	28 269	28 877	102,15%	88 053	84 850	96,36%
Halassy Olivér Sportcentrum	8 870	7 638	86,11%	8 864	13 913	156,96%
Közrendvédelmi Szálló	7 228	6 826	94,44%	4 633	2 848	61,47%
Tábor utcai sportpályák	12 771	3 087	24,17%	11 574	6 579	56,84%
Tarzan Park	60 000	50 368	83,95%	52 087	56 228	107,95%
Tarzan marketing					13 835	
Velence ifjúsági tábor	17 791	8 198	46,08%	12 532	12 753	101,76%
Katalin-pusztai tábor	3 421	1 848	53,96%	3 345	3 185	95,22%
Balatonszepezdi üdülő	1 211	1 260	104,05%	2 734	3 880	141,92%
Parádfürdő üdülő	347	367	105,76%	1 688	2 394	141,87%
Szilágyi úti sporttelep	15 233	8 629	56,65%	32 168	17 110	53,19%
Csónakház	747	655	87,68%	323	395	122,48%
Blaha 9-13. sporttelep	2 000	0	0,00%	1 000	0	0,00%
Orvosi rendelők	13 834	8 251	59,64%	42 621	34 080	79,96%
Uzoda	68 915	50 740	73,63%	40 647	47 634	117,19%
Nyár utca tornaterem		819	-		198	-
Városháza Pince		22			1 093	
Kártyairoda üzemeltetés					1 176	
KÖZVETLEN KÖLTSÉGEK ÖSSZESEN	248 023	182 099	73,42%	660 076	736 569	111,59%
Közvetett költségek arányos része				91 323	70 445	77,14%
Kompensáció mértéke	503 376	558 140	110,88%			

SZERVEZETI KÖLTSÉGEK

ezer Ft

		Terv 2014	Tény 2014. 1-12. hó	Teljesülés (%)
1.	Anyagköltség	14 601	12 980	88,90%
2.	Igénybe vett szolgáltatások	65 943	58 260	88,35%
3.	Egyéb szolgáltatások	17 244	22 313	129,39%
4.	Béreköltség	345 909	334 900	96,82%
5.	Személyi jellegű egyéb ráfordítások	70 217	62 517	89,03%
6.	Bérbírlékok	118 070	111 467	94,41%
7.	Értékcsökkenés	29 000	33 206	114,50%
8.	Egyéb, pü-i műv. Ráfordításai	33 983	44 742	131,66%
ÖSSZESEN		694 967	680 385	97,90%

Figyelembe vehető szervezeti költség (0,79 %)	675 011
--	----------------

Eredménykimutatás

Sor-sz.	A tétel megnevezése	Terv 2014	Tény 2014	Teljesülés (%)
1.	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	1 895 940	2 234 140	117,84%
I.	Értékesítés nettó árbevétele (1+2)	1 895 940	2 234 140	117,84%
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (+/-3+4)			
III.	Egyéb bevételek	639 463	791 438	123,77%
	III. sorból: visszaírt értékvesztés		2 466	-
5.	Anyagköltség	22 289	21 782	97,73%
6.	Igénybe vett szolgáltatások értéke	125 000	97 494	78,00%
7.	Egyéb szolgáltatások értéke	17 244	32 170	186,56%
8.	Eladott áruk beszerzési értéke	5 000	455 754	9115,08%
9.	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	1 528 000	1 391 926	91,09%
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (5+6+7+8+9)	1 697 533	1 999 126	117,77%
10.	Béreköltség	345 909	334 990	96,84%
11.	Személyi jellegű egyéb kifizetések	70 217	62 517	89,03%
12.	Bérráulékok	118 070	111 844	94,73%
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	534 196	509 351	95,35%
VI.	Értékcsökkenési feirás	115 423	256 179	221,95%
VII.	Egyéb ráfordítások	177 000	227 274	128,40%
	VII. sorból: értékvesztés		28 624	-
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I+/-II+III-IV-V-VI-VII)	11 251	33 648	299,07%
13.	Kapott (járó) osztalék és részesedés		0	-
	13. sorból: kapcsoló vállalkozástól kapott		0	-
14.	Részesedések értékesítésének árfolyamnyeresége		0	-
	14. sorból: kapcsoló vállalkozástól kapott		0	-
15.	Befektetett pénzügyi eszközök kamatai, árfolyamnyeresége		0	-
	15. sorból: kapcsoló vállalkozástól kapott		0	-
16.	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	25 000	33 955	135,82%
	16. sorból: kapcsoló vállalkozástól kapott		0	-
17.	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei		0	-
VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	25 000	33 955	135,82%
18.	Befektetett pénzügyi eszközök árfolyamvesztése		0	-
	18. sorból: kapcsoló vállalkozásnak adott		0	-
19.	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	30 000	24 027	80,09%
20.	Részesedések, értékpapírok, bankbetétek értékvesztése		0	-
21.	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai		0	-
IX.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19)	30 000	24 027	80,09%
B.	Pénzügyi műveletek eredménye (VIII.-IX.)	-5 000	9 928	-198,56%
C.	SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (A.+B.)	6 251	43 576	697,10%
X.	Rendkívüli bevételek		0	-
XI.	Rendkívüli ráfordítások	0	0	-
D.	RENDKÍVÜLI EREDMÉNY (X.-XI.)	0	0	-
E.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (C.+D.)	6 251	43 576	697,10%
XII.	Adófizetési kötelezettség		6 296	-
F.	ADÓZOTT EREDMÉNY	6 251	37 280	596,38%
XIII.	Tárgyévi jóváhagyott osztalék			-
G.	MÉRLEG SZERINTI EREDMÉNY	6 251	37 280	596,38%



Ügyfél elégedettség vizsgálat

UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. – Ügyfélkapcsolati Osztály
Halassy Olivér Sportközpont – Városi Uszoda
Halassy Olivér Sportközpont

Bevezetés:

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 2014. december 1-je és 21-e között végeztünk felmérést, mely a Vagyonkezelő ingatlanjait bérlő és hasznosító ügyfelekre, valamint az UV Zrt. által üzemeltetett sport és szabadidős létesítményekre terjedt ki. Az ügyfélkapcsolati csoport esetében 60 db, míg az sportlétesítmények esetében 44-44 db kitöltött kérdőív állt rendelkezésünkre az elemzés elkészítése során.

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.

Halassy Olivér Sportközpont - Városi Uszoda értékelése:

1.)Mi a véleménye a napozóteraszról?

napozóterasz		
osztályzat	darab	%
5	15	83,33%
4	2	11,11%
3	1	5,56%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	18	100,00%

A fentiek alapján megállapítható, hogy a válaszadók több mint 80 %-a elégedett a 2014 nyarán megnyitott napozóterasszal.

2.)Mi a véleménye az uszoda weboldaláról?

weboldal		
osztályzat	darab	%
5	12	44,44%
4	12	44,44%
3	3	11,11%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	27	100,00%

A táblázat alapján látható, hogy a 27 válaszadóból ugyanannyian (44,44 %) értékelték kiválónak illetve jónak az uszoda weboldalát.

3.)Milyennek ítéli az információk kommunikálását?

információk kommunikálása		
osztályzat	darab	%
5	23	69,70%
4	7	21,21%
3	3	9,09%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	33	100,00%

Az információk kommunikálását a válaszadók közel 70 %-a tartja kiválónak, míg valamennyivel több, mint 20 %-a jónak értékeli.

4.)Milyennek ítéli az uszoda szolgáltatásait?

uszoda szolgáltatásai		
osztályzat	darab	%
5	27	69,23%
4	9	23,08%
3	3	7,69%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	39	100,00%

Ennél a kérdésnél is a válaszadók majdnem 70 %-a adott kiváló osztályzatot, míg 23 % jó és 7-8 % közepes értékelést adott.

5.)Milyennek ítéli a személyzetet?

személyzet		
osztályzat	darab	%
5	38	90,48%
4	4	9,52%
3	0	0,00%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	42	100,00%

A 42 válaszadóból a személyzetet 38-an kiválónak ítélte meg ez pedig 90,48 %-os arány.

6.)Mennyire elégedett a belépőjegy áraival?

belépőjegy árak		
osztályzat	darab	%
5	20	47,62%
4	16	38,10%
3	5	11,90%
2	1	2,38%
1	0	0,00%
összesen	42	100,00%

A 42 válaszadóból a belépőjegy árát 20-an kitűnőnek (47,62 %-os arány) míg jónak 16 fő tartja, ami 38, 10 %-os arányt jelent. Érdekes még megemlíteni, hogy 11,90 % csak közepes értékelést adott a belépőárak vonatkozásában.

7.)A belépőjegy konstrukciókkal?

belépőjegy konstrukciók		
osztályzat	darab	%
5	26	66,67%
4	10	25,64%
3	2	5,13%
2	1	2,56%
1	0	0,00%
összesen	39	100,00%

A belépőjegy konstrukciókat a válaszadók 92 %-a kiválónak vagy jónak értékeli. A maradék az alacsony arány miatt nem releváns.

8.)Hogyan értékeli a wellness részleget?

wellness részleg		
osztályzat	darab	%
5	10	35,71%
4	12	42,86%
3	6	21,43%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	28	100,00%

Az adatok alapján látható, hogy a wellness részleget a válaszadók 35,71 %-a tartja kiválónak, 43 %-a jónak, míg 21,43 %-a közepesnek értékeli.

10.)Hogyan értékeli az uszoda megközelíthetőségét?

megközelíthetőség		
osztályzat	darab	%
5	29	69,05%
4	5	11,90%
3	5	11,90%
2	2	4,76%
1	1	2,38%
összesen	42	100,00%

A 42 főből 29, kiváló osztályzatot adott a megközelíthetőségre, ez majdnem 70 %-os arányt. 5-en, 5-en értékelték jóra illetve közepesre, ami 12-12 %-os arányt mutat.

11.) Jellemzően milyen időszakban látogatja az uszodát?

látogatás		
időintervallum	darab	%
6.00-12.00	29	69,05%
12.00-16.00	10	23,81%
16.00-20.00	3	7,14%
összesen	42	100,00%

Az adatokból kitűnik, hogy a válaszadók többsége (majdnem 70 %) a reggeli és délelőtti órákban jár az uszodába, míg 24 %- látogatja az intézményt a délutáni órákban és 7 %- 16 óra után keresi fel az uszodát.

12.) Mi a véleménye az uszoda időszakos akcióiról?

időszakos akciók		
válaszok	darab	%
jónak tartja	20	62,50%
nem tud róla	9	28,13%
egyéb	3	9,38%
összesen	32	100,00%

A válaszadók majdnem 63 %-a jónak (remek, kitűnő) tartja az időszakos akciókat, közel 30 % nem tudott róla és 10 % pedig nem tudott véleményt alkotni, mert vagy nem érinti, vagy eddig nem figyezte.

13.) Látogatók javaslatai, észrevételei:

Többen jelezték, hogy az öltözőkben, zuhanyzóknak hideg van, felmerült az igény ivóvízre, valamint centrifugára. Többen jelezték, hogy jacuzzi vize túl klóros. A honlapon tévesen van feltüntetve a megközelítésnél a 20E esetében a megálló, mivel a művelődési központnál kell leszállni. Jelezték, hogy szeretnék kinti medencét és változatosabb TV adást. **További javaslatok, észrevételek:** A zuhanyzó és az öltöző takarítása kifogásolható, a zuhanyzóban több fogas szükséges, esetleg kinti szauna, infrasauna kellene, wellness részben egy merülő medence, a zuhanyzóreszből átfolyik a víz az öltözőrészbe, sok látogató esetében az öltöző kicsit szűkös, jacuzzi túl hangos, a fogasok nagyon gyengék, hamar letörek, szauna ajtót sűrűbben takarítani.

Halassy Olivér Sportközpont értékelése:

1.)Mi a véleménye az épület külső-belső állapotáról?

épület külső-belső állapota		
osztályzat	darab	%
5	10	22,73%
4	18	40,91%
3	16	36,36%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	44	100,00%

A válaszadók többsége (41 % - 36 %) jónak illetve közepesnek értékelte. Továbbá majdnem 23 % kiválóra értékelte az épület állapotát.

2.)Hogyan értékeli az intézmény weboldalát?

weboldal		
osztályzat	darab	%
5	8	18,18%
4	13	29,55%
3	12	27,27%
2	10	22,73%
1	1	2,27%
összesen	44	100,00%

A válaszadók többsége jónak ítélte meg az intézmény weboldalát, ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy majdnem ugyanennyien értékelték közepesre és elégségesre is. Kiváló értékelést a válaszadók csupán 18 % adott.

3.)Mi a véleménye az információk kommunikálásáról?

információk kommunikálása		
osztályzat	darab	%
5	23	52,27%
4	11	25,00%
3	8	18,18%
2	2	4,55%
1	0	0,00%
összesen	44	100,00%

Az információk kommunikálását több mint 50 % kiválónak gondolja, 25 % jónak 18 % pedig közepesnek.

4.)Mennyire elégedett a sportközpont szolgáltatásaival?

szolgáltatások		
osztályzat	darab	%
5	17	38,64%
4	21	47,73%
3	5	11,36%
2	1	2,27%
1	0	0,00%
összesen	44	100,00%

A sportközpont szolgáltatásaival többnyire elégedettek, közel 40 % kiválónak, míg majdnem 50 % jónak értékeli.

5.)Hogyan értékeli a személyzetet?

személyzet		
osztályzat	darab	%
5	38	88,37%
4	3	6,98%
3	2	4,65%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	43	100,00%

A válaszadók kiemelkedő többsége úgy gondolja, hogy kiváló a személyzet.

6.)Milyenek ítéli a terembérlési árakat?

terembérlési árak		
osztályzat	darab	%
5	17	41,46%
4	19	46,34%
3	3	7,32%
2	2	4,88%
1	0	0,00%
összesen	41	100,00%

A terembérlési árakkal kapcsolatban megállapítható, hogy a válaszadók többsége elégedett a bérlet áraival. 87,8 % kiválónak illetve jónak ítéli az árakat.

7.) Mi a véleménye a konditerem állapotáról?

konditerem állapota		
osztályzat	darab	%
5	14	37,84%
4	14	37,84%
3	9	24,32%
2	0	0,00%
1	0	0,00%
összesen	37	100,00%

A válaszadók 37,84 %-a kiválónak illetve ugyanilyen arányban jónak értékeli a konditerem állapotát. Fontos azonban megemlíteni, hogy 24,32 % csak közepesnek ítélte.

8.) Hogyan értékeli a tekepálya állapotát?

tekepálya állapota		
osztályzat	darab	%
5	14	37,84%
4	12	32,43%
3	10	27,03%
2	1	2,70%
1	0	0,00%
összesen	37	100,00%

A fentiek alapján a válaszadók többsége kiválónak értékeli a tekepálya állapotát.

10.) Mi a véleménye a megközelíthetőségről?

megközelíthetőség		
osztályzat	darab	%
5	27	61,36%
4	13	29,55%
3	2	4,55%
2	2	4,55%
1	0	0,00%
összesen	44	100,00%

A válaszadók nagy arányban adtak 5ös illetve 4es osztályzatot a megközelíthetőségre.

11.) Látogatók javaslatai, észrevételei:

A látogatók javaslatai között szerepel a fürdési lehetőség bővítése. az épület felújítása, modernizálása. Szolárium és masszázs lehetőséget hiányolják. Konditerem felszereltségének bővítését többen is javasolták, úgy a gépek, mint a hangtechnika vonatkozásában. (kardió gép, nyak mögött nyomó pad, tolódzkodó, vízszintes mellgép, új súlyok mert a régiék megviseltek). Nem naprakész a weboldal.

UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. - Ügyfélkapcsolati osztály értékelése:

1.) *Mi a véleménye a weboldalról?*

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	24	36,92%
4	31	47,69%
3	16	24,62%
2	1	1,54%
1	0	0,00%
összesen	65	100,00%

A válaszadók 36,92 %-a kiválóan, közel 50 %-a jónak, viszont közel 25 %-a csak közepesen jónak gondolja a weboldalt.

2.) *Hogyan értékeli a nyitva tartást?*

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	42	48,84%
4	21	24,42%
3	12	13,95%
2	8	9,30%
1	3	3,49%
összesen	86	100,00%

A nyitva tartást majdnem 50 % osztályozta kiválóra 24,62 % jóra és 13,95 % közepesre.

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

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	46	53,49%
4	27	31,40%
3	9	10,47%
2	3	3,49%
1	1	1,16%
összesen	86	100,00%

A várakozási időt a megkérdezettek több mint 50 % ötösré osztályozta, és több mint 30 % pedig négyesre.

4.) *Hogyan értékeli az ügyintézés gördülékenységét?*

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	57	65,52%
4	19	21,84%
3	7	8,05%
2	2	2,30%
1	2	2,30%
összesen	87	100,00%

Az ügyintézés gördülékenységét a válaszadók többsége (65,52 %) kiválóan 21,84 % pedig jónak értékelte.

5.) *Milyennek itéli az ügyfélszolgálat környezetét?*

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	61	70,11%
4	22	25,29%
3	1	1,15%
2	2	2,30%
1	1	1,15%
összesen	87	100,00%

Itt is kimagasló azok aránya, akik kiváló (70,11 %) illetve jó (25,29 %) értékelést adtak.

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

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	61	70,11%
4	17	19,54%
3	5	5,75%
2	3	3,45%
1	1	1,15%
összesen	87	100,00%

A díjfizetési lehetőségeknél szintén elmondható, hogy az arányok mindkét csoportban hasonlóak. Közel 70 % szerint kiváló, míg 20 % körül értékelik jónak a díjfizetési lehetőségeinket.

7.) *Hogyan értékeli a tájékoztatás minőségét?*

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	57	66,28%
4	19	22,09%
3	7	8,14%
2	2	2,33%
1	1	1,16%
összesen	86	100,00%

A tájékoztatás közel 70 % szerint kiváló, míg több mint 20 % értékeli.

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

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	62	71,26%
4	22	25,29%
3	2	2,30%
2	0	0,00%
1	1	1,15%
összesen	87	100,00%

Kijelenthető, hogy a dolgozók szakértelmével a megkérdezettek többsége elégedett, azt a 87 válaszadóból 62 kiválónak értékelte és ez a 71,26 %-os arányt jelent. A dolgozók szakértelmét 22-en jónak értékelték, ami 25,29 %-os arány.

9.) *Ügyintézők udvariasságával?*

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	73	82,02%
4	13	14,61%
3	2	2,25%
2	0	0,00%
1	1	1,12%
összesen	89	100,00%

Több mint 80 % kiválónak értékelte és 14 % pedig jónak.

10.) Mennyire elégedett az ügyintézési határidők betartásával?

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	64	71,91%
4	19	21,35%
3	4	4,49%
2	0	0,00%
1	2	2,25%
összesen	89	100,00%

Az ügyintézési határidőt szintén a megkérdezettek több mint 70 % osztályozta kiválóra, míg 21,35 % jónak ítélte.

11.) Hogyan értékeli a hátralékokról való tájékoztatásról?

lakás/nem lakás		
osztályzat	darab	%
5	61	70,11%
4	16	18,39%
3	5	5,75%
2	3	3,45%
1	2	2,30%
összesen	87	100,00%

Ennél a kérdésnél is a válaszadók több mint 70 % adott 5ös és közel 20 % adott 4es osztályzatot.

12.) Látogatók javaslatai, észrevételei:

A javaslatok között szerepel az ügyintézés gyorsítása és a jövedelmek figyelembevétele, hiba kezelés rugalmasabb kivizsgálása és megoldása, bérlők megbecsülése, „Bérlőként nem kaptunk időben értesítést arról, hogy a szerződés lejáratára előtt 30 nappal már le kell adni a kérelmet és igazolásokat így kicsúszunk a határidőből így 3 hónap múlva jöhetünk újra.”

Az ÜKO esetében kíváncsiak voltunk arra is, hogy vajon ügyfeleink milyen indokkal keresik fel leggyakrabban ügyfélszolgálatunkat.

összesített		
Ügy	darab	%
Szerződéskötés	25	32,05%
Tartozás egyeztetés	18	23,08%
Hibabejelentés	1	1,28%
Egyéb	34	43,59%
összesen	78	100,00%

A fenti adatokból megállapítható, hogy ügyfeleink a legtöbb esetben (43,59 %) ügyfélszolgálatunkat egyéb okok miatt keresik fel. Ezt követi a szerződéskötés majd a tartozás egyeztetés. A 74 válaszadóból csupán egy érkezett hozzánk hibabejelentéssel.

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

A válaszadókból 54 lakással, míg 21-en nem lakás nem lakás típusú bérleménnyel rendelkeznek.

Mekkora a bérleményének nagysága négyzetméterben?

Bérlemény nagysága? (lakás)		
nm	db	%
81-	0	0,00%
71-80	5	8,33%
61-70	7	11,67%
51-60	12	20,00%
41-50	10	16,67%
31-40	14	23,33%
21-30	10	16,67%
11-20	2	3,33%
0-10	0	0,00%
összesen	60	100,00%

Bérlemény nagysága? (nem lakás)		
nm	db	%
81-	2	7,69%
71-80	1	3,85%
61-70	1	3,85%
51-60	2	7,69%
41-50	4	15,38%
31-40	1	3,85%
21-30	2	7,69%
	1	
11-20	3	50,00%
0-10	0	0,00%
össze- sen	2 6	100,00%

A lakás bérlemények esetében megállapítható, hogy a legtöbben (23,33 %) 31 és 40 nm² közötti lakást bérelnek. 20 %-a a válaszolóknak 51 és 60 nm² közötti lakást bérel. 16,67 % bérel 41 és 50 nm² közöttit és ugyanennyien bérelnek 21 és 30 nm² közötti ingatlant.

Nem lakás esetében jól látható, hogy a válaszadók 50 %-a 11 és 20 nm közötti bérleménnyel rendelkezik, többi nm kategóriában 4 és 8 % közé tehető a megoszlás kivéve a 41-50 nm²-nél van nagyobb 15,38 %-os arány.

Mióta bérlőnk? (nem lakás)		
évek	db	%
21-30	4	15,38%
11-20	4	15,38%
0-10	18	69,23%
összesen	26	100,00%

Mióta bérlőnk? (lakás)		
évek	db	%
51-	2	3,45%
41-50	2	3,45%
31-40	3	5,17%
21-30	6	10,34%
	1	
11-20	3	22,41%
	3	
0-10	2	55,17%
össze- sen	5 8	100,00%