

**Beszámoló az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt.
2019. évi közszolgáltatási és üzleti tervének teljesüléséről**

A Társaság 2019. éve a közszolgáltatási szerződésben és az ennek alapján elfogadott 2019. évi közszolgáltatási és üzleti tervben kitűzött célok, feladatok jegyében telt, a tárgyévre meghatározott 288.335 eFt éves kompenzációs forrás biztosítása mellett. A beszámoló mellékletei táblázatos formában mutatják, hogy a kitűzött tervszámon belül, 6.955 eFt-al kevesebb összegű kompenzáció felhasználásával teljesítettük a tervet. A felhasznált kompenzációból 258.280 eFt összeg felhalmozási, a fennmaradó 30.055 eFt működési célokat szolgált. E kompenzációs összegben felül az Önkormányzat a tartalék keret terhére 24.284 eFt összegben rendelt meg – szintén felhalmozási céllal – értéknövelő munkálatokat.

A lakás ágazat üzemeltetési oldalról vizsgálva változatlanul nyereséges maradt. Tekintettel arra viszont, hogy a tervezettnél – belső forrás átcsoportosításokat követően – 62 MFt-tal több lakásfelújítást végeztünk, így ezen ágazat kompenzáció igénye a tervezettnél magasabb lett. A nem lakás ágazat fordított előjellel zárt, itt kevesebb kompenzációra volt szükség, tekintettel arra, hogy a bevételek közel 4%-al teljesültek a tervezett szint felett, illetve a felújítási források egy részét a lakáságazatba csoportosítottuk át. Az üzemeltetési ágazatnál egy csekély, 1,8%-os kompenzációs többlet igény jelentkezett.

A közszolgáltatási szerződés alapján az éves tervben nem szereplő további jelentős feladatokkal bízta meg a Vagyonkezelőt a Tulajdonos, amely eseti megrendelésekre 675 MFt forrást biztosított, külön tételes elszámolás mellett, amelyet külön mellékletben, táblázatos formában mutatunk be.

Mindezeket a fő számokat tekintve kimondható, hogy a Társaság 2019. évi közszolgáltatási

tevékenysége eredményes volt. E közszolgáltatási tevékenység már a korábbi években hatósági mércével nézve is jól vizsgázott, igazolja ezt a 2019. év elején kézhez vett Állami Számvevőszék-i jelentés is.

A tárgyévünk értékelését az alábbiakban részletezzük, a súlyponti kérdésekre fókuszálva.

I. A lakások és nem lakások bérbeadásával összefüggő feladatok

Lakások

A szociális és költségalapon bérbe adott lakásokkal kapcsolatos szerződéskötések az Önkormányzat Népjóléti és Lakásügyi Bizottságának határozatai alapján történnek, így itt a bevételek alakulására nincs ráhatásunk. Az elmúlt évek beszámolóiban több ízben jeleztük, hogy a rendelkezésre álló lakások elfogytak. Ebben az évben a korábbi bérlők által visszaadott lakásokat tudtuk újra piaci alapon hasznosítani. Továbbra is tartjuk magunkat ahhoz a két éve megszilárdult gyakorlathoz, hogy piaci alapú lakásokat csak felújított állapotban, zárt licitálási eljárás keretében adunk bérbe. A lakáspiac alakulásából látható, hogy elmúlt évek dinamikus emelkedésének vége. A meglévő szerződésállományunk évenkénti megújításánál természetesen továbbra is törekszünk a bérleti díjak emelésére. Ebben az évben a következő módon alakult a piaci alapon hasznosított lakások fajlagos (egységnyi alapterületre vetített) bérleti díja:

2019. január: 1.352.-Ft/m² 2019. dec.: 1.501.-Ft/m²

Év végére e korlátozott mozgástérben is 5,6%-os lakbér bevétel növekedést értünk el a piaci lakásoknál.

Összefoglalva a teljes lakáságazat bevételei a terveknek megfelelően zártak. Azt megjegyezzük, hogy a szociális és költségalapú lakások rendeletben meghatározott adminisztrációs díjait az egyéb díjak között terveztük, amely valójában a költszolgáltatási díj egyik eleme, és így a beszámolóban már a helyes sorokon szerepeltetjük.

Nem lakás célú ingatlanok

A nem lakás ágazat bérleti díj bevételei terven felül teljesültek, itt 3,6 %-os növekedést tudtunk elérni, tehát a piaci lakásoknál kisebb volt a növekedési ütem. Ennek oka, hogy az elmúlt évek

ingatlanpiaci robbanását leginkább a lakások árának rohamos emelkedése okozta, más ingatlan kategóriákban ehhez képest csak jóval kisebb mértékű drágulás valósult meg. A jövőkép ebben az ágazatban egyértelműen azt mutatja, hogy magasabb árbevételt csak magasabb szolgáltatással fogunk tudni elérni, így fokoznunk kell e portfólió állomány műszaki színvonalát.

A nem lakás célú ingatlanokra vonatkozó szerződések átlagos futamideje csökken. Leginkább akkor kötünk ötéves szerződéseket, ha a bérlő nagy összegű beruházást finanszírozott, és ennek megtérüléséhez szüksége van a hosszabb távú biztosítékra.

2019-ben az üzlethelyiségekkel kapcsolatban fő gyakorlatunk volt, hogy a többéves szerződések esetén a bérleti díjat lépcsőzetesen emelkedően állapítjuk meg, tehát a beruházással kapcsolatos kompenzációnk egyre kisebb. Minden egyéves szerződés újra kötésénél igyekszünk a bérleti díjat valorizálni. Ennek nyomán 2019-ben az üzletekre vonatkozó nettó fajlagos bérleti díjak az alábbi módon változtak.

2019. január: $1.071.-\text{Ft}/\text{m}^2 + \text{Áfa}$ 2019. december: $1.109.-\text{Ft}/\text{m}^2 + \text{Áfa}$

Ezek a fajlagos költségek csak azokra az üzlethelyiségekre vonatkoznak, amelyek bérleti díját szabadon határozhatjuk meg, tehát a GPEB határozattal érintett helyiségek, rendelők, sportlétesítmények stb. nem szerepelnek benne. A Szent István téri piacon és virágcsarnokban található üzletek bérleti díját sem tartalmazza, azokat külön tartjuk nyilván, hiszen az üzemeltetésüket külön cég végzi.

A garázsok hasznosítási módja a piaci lakásokra emlékeztet, a licittárgyalások alkalmazásával járunk el.

II. Az ingatlanok műszaki költségei

Ahogy a bevezetőben kitértünk rá a kompenzációs elszámolás alapján a lakások felújítási kiadásaira terven felül költöttünk, összesen 174 MFt összegben. Ezen túl ca. 150 MFt értékben végeztünk lakásfelújításokat egyedi önkormányzati megrendelésekre, amelynek jelentős részét tették ki az István út 31. sz. társasházi munkálatai (tető, homlokzat, udvari homlokzat felújítása, ablakok és portálcseré, hőszigetelés, festés, elektromos felújítás), és 10 fecskéházi lakás teljeskörű felújítása, beleértve a közös területeket is érintő műszaki kiadásokat. Az elmúlt évekhez hasonlóan a Fecskeházban megüresedő lakások felújítása folyamatosan zajlik a burkolatok cseréjével, festéssel, új konyhabútorok, szaniterek elhelyezésével.

Az Önkormányzattal, illetve a hasznosítási osztállyal egyeztetve a megüresedő piaci lakás ingatlanoknál is folyamatosak voltak a felújítások. A felújítások során igyekszünk modern, a kor

elvárásainak megfelelő alaprajzi elrendezést és komfortfokozatot kialakítani.

A Habitat for Humanity szervezettel folytatódtak a közös lakásfelújítások, idén ez az együttműködés három lakás teljes felújítását eredményezte.

Számos nem lakás bérlemény felújítását is elvégeztük a tárgyévben. Ugyan a tervezettnél kisebb értékben teljesültek a terv számaink, kiemelést érdemel viszont, hogy terven felül eseti megrendelésre ca. 80 MFt összegben költöttünk üzlethelyiségekre.

Kiemelt feladatot jelentettek még a társasházak, szolgáltatóházak felújítási munkái is (Király utca 13. - lapos-tető szigetelés felújítása, Duna sor 14. társasház - homlokzati bádogok cseréje, pótlása, Lebstück M. u. 5. - teljes tetőfelújítás. 100%-os épületeinknél több helyen végzetük el a tetők részleges felújítását - Bercsényi utca 2, Szilágyi utca 8. A Megyeri úti társasházak strang cseréje folytatódott.)

A Szent István tér vonzaskörzetében lévő ingatlanokat folyamatosan figyelemmel kísérjük, megüresedés esetén szakmai egyeztetéseken dől el az érintett ingatlan későbbi hasznosítása és ehhez kapcsolódóan határozható meg a szükséges felújítási munkák köre.

Befejeződött az évek óta tervezett Berda J. utca 2, 4, 6, sz. épületek bontása, amelyeket szintén eseti megrendelések alapján végeztünk el.

A mindennapos hibaelhárítási, karbantartási munkák mellett ebben az évben 118 címre rendeltünk vízóra beépítést vagy cserét, melyeknek jelentős része használt, lakott ingatlanban történik, melyhez méltányossági ügyintézés is kapcsolódik.

Bérlőink kérvényei alapján méltányossági eljárás keretében 2019. év során 9 különböző címen intéztünk részletfizetési lehetőséget biztosítva bérlőinknek nyílászáró cserét.

Az év során a költségek alakulása miatt tartalékot kellett képeznünk a tervezett költségeken belül a gépészeti rendszerek elöregedése miatt, ami 10 milliós nagyságrendet jelentett. A gépészeti takart vezetékek cseréjére folyamatosan szükség van.

A helyiség felújításoknál is folyik a szakmai együttműködés a hasznosítási kollégákkal. A nagy alapterületű ingatlanok esetén szétválasztással, két kisebb önálló helyiségként funkcionálva adjuk bérbe a nem lakás ingatlanokat, természetesen a megfelelő átalakítással, mérhető közművekkel.

Az időszakra jellemző, felfokozott általános piaci igények miatti építőipari kapacitáshiányt ebben az évben is megéreztük, nehezebb az árajánlatok bekérése, a vállalási határidők meghosszabbodtak.

Az UV Zrt. által üzemeltetett létesítmények esetében is jelentős műszaki jellegű kiadások történtek, ezek túlnyomó részben eseti önkormányzati megrendelésre. Ezekből az Új Piac és

Vásárcsarnok és KRK épületét emeljük ki, ahol a 2019. évben ca. 137 MFt összegű értéknövelő munkálatok elvégzésére került sor az árudák és KRK vonatkozásában, de voltak fejlesztések a velencei és a katalipusztai gyermektárborok épületeiben is. Meg kell jegyezni, hogy a Tarzan parki játszóeszközök karbantartására is terven felül kellett költeni, ami főként a „paccs placc”-ot érintette.

III. Képviseleti feladatok

A közös költség változások átvezetése év közben folyamatosan történt meg, a közgyűlési időszakot követően. A tervezetthez képest összességében lényegi eltérést nem mutatnak a tény adatok. A kisebb eltérések abból erednek, hogy nem várt/tervezett műszaki hibák (pl. csőtörés, csatorna javítás, előregedett fa kivágása alpin technikával stb.) elhárítása volt szükséges több ház esetében. A 100 %-os társasházak kezelésében a Megyeri út 201-203. szám alatti házaknál, valamint a Duna sor 14. szám alatti – műemléki védettség alatt álló – háznál igénybe vettük a Fundamenta Lakáskasszát, amelynek forrását a bérlők által megfizetett közös költségek adták. A lakástakarék pénztári forrás épületgépészeti felújításra került felhasználásra a Megyeri úti házaknál, míg a Duna sornál homlokzati felújításra került sor.

2018-ról 2019-re a közös költségek mértéke a 100 %-os házakban mintegy 2 %-kal növekedett.

A közgyűléseken való részvétel nagyon aktív volt az idei elszámoló időszakban, hiszen rengeteg kisebb tulajdoni hányaddal rendelkező közgyűlésen is részt tudtunk venni a szerencsésebb közgyűlési időpontoknak is köszönhetően. A vegyes házakban a 20% feletti tulajdoni arány esetén az éves közgyűléseken részt vettünk.

IV. Ingatlan és épületüzemeltetési feladatok

Az elmúlt évek beszámolóinak tárgyi fejezet alá tartozó táblázatait egymás mellé téve egy olyan szembetűnő tendencia rajzolódik ki, amely azt mutatja, hogy ez az ágazat folyamatos bővüléssel felnőtt a Társaság alap pilléreit jelentő lakás és nem lakás hasznosítási tevékenységeink mellé. Az ágazat fő összesítő sorait tekintve a tervhez képest mutatkozó eltérés nem jelentős, ám egyes létesítmények esetében voltak jelentősebb eredményt rontó, vagy javító tényezők. A részletekbe

menő értékeléstől eltekintünk, a beszámoló táblázati mellékletében láthatóak ingatlan csoportokba sorolva az egyes létesítmények elért bevételi és kiadási számai.

Viszont mindenképpen ki kell térni az ágazatba tartozó, és volumenét tekintve a legjelentősebb létesítményünkre, az Újpesti Piac és Vásárcsarnok, illetve Kulturális Rendezvény Központ épületére, amely 2018. év utolsó harmadában nyitotta meg kapuit. Az új intézménnyel kapcsolatban az első év a tapasztalat szerzéssel telt el, több üzemeltetési paraméter teljesülése kérdéses volt. Így csak becsléssel tudtuk tervezni az épület fűtési-hűtési rendszerének költségeit, még nem voltak tapasztalati számaink a hűtés várható kiadásaira. A hasznosítható felületek folyamatosan 95% feletti kihasználtsággal működtek, így elmondható, hogy a tervezett bevételek maradéktalanul teljesültek. Az épület hasznosításából származó 604 MFt bevételből 33 MFt még a kulturális központ 2018 évre vonatkozó késői üzemeltetési elszámolásából adódott. A ténylegesen a tárgyévre vonatkozó 570 MFt bevétel is még terv feletti teljesítést mutat.

Az 517 MFt-os kiadási oldallal kapcsolatban figyelemmel kell lenni arra, hogy a külön soron kimutatott szennyvízhő költségekből 42,2 MFt a piac és KRK épületének a fűtését és hűtését szolgálta, továbbá másik soron kimutatott adósságszolgálati kamat az épület beruházásra felvett kölcsönhöz kapcsolódó költség. Szintén ki kell emelni, hogy a költségek viszont tartalmaznak 34,7 MFt építmény adót, és évi 13 MFt felújítási alapot. Elmondható, hogy az épület üzemeltetési költségeit jól terveztük, mindössze a szennyhő mű magasabb áram költsége jelentkezett terven felül. A szennyvízhőmű kiadásai sajnos majdnem 50%-al haladták meg a tervezett szintet a hűtésből adódó jelentős többlet villamos energiafelhasználás miatt. A szennyhőművel kapcsolatos áramfelhasználás 71,4%-ban a piac, 16,1%-ban a régi városháza, és 12,5%-ban az új városháza épületét terhelik.

Az Újpesti Piacon kiadott üzletek területe 2.834 és 2.854 m² között fluktuált, a fajlagos bérleti díj pedig az állandó szerződéseknek köszönhetően szűk sávban 5.940.-Ft/m² + Áfa környékén állt.

Az üzemeltetési ágazat tekintetében a következő legnagyobb költségigényt az intézményi őrzések és takarítások támasztják. A beszámolási időszakban az intézményi őrzés, portaszolgálati tevékenységek és a takarítás összességében az elfogadott üzleti terv keretein belül maradt.

A Vagyonőr Kft-n keresztül előerős őrzési szolgáltatást nyújtunk az egyéb létesítményeken kívül az Újpesti Piac és Vásárcsarnok, valamint az UP Kulturális és Rendezvényközpont számára. A Kft. végzi az épületben működő intézmények előerős és technikai őrzését, felügyeletét (épület-üzemeltetés részeként diszpécsterszolgálat biztosítása, vagyonőri-, piacellenőri-, garázmesteri szolgálat biztosítása, a takarítási szolgáltatás biztosítása). Ide tartozik a piac biztonságos és

zavartalan üzletmenetének fenntartása, a piac nyitása-zárása, a jogsértő cselekmények megelőzése, megakadályozása, bekövetkezésük, illetve egyéb vis major (tűz, víz, vihar stb.) esetén a szükséges intézkedések megtétele, továbbá az anyagi javak, személyek testi épségének megóvása, és a rendezvények biztosítása. A Kft. egyéb létesítményi feladatai közé tartozik a PMH portaszolgálatának biztosítása, a Kormányhivatal, okmányiroda előerős őrzése, a Szociális iroda, GYÁM helyiségek előerős és fegyveres őrzése, gyermekek ellátását biztosító intézmények előerős őrzése (Gyermekjóléti Központ, Aranyhíd Gyermekek Otthona). Továbbá az SZTK előerős őrzése, portaszolgálat biztosítása, kamerarendszer figyelése, a közhasznú foglalkoztatási iroda őrzése. E szolgáltatási csoportba tartozik még a Tarzan park technikai őrzése (távfelügyeleti szolgáltatás, kamerák figyelése és az éjszakai járőrszolgálat ellátása), az Újpesti Piac parkolójának előerős őrzése, üzemeltetése, továbbá az üres Önkormányzati, illetve UV Zrt. Ingatlanok ellenőrzése. Kiemelt feladat minden évben az önkormányzati rendezvények biztosítása. Folyamatos feladat a térfigyelő rendszerek üzemeltetése, karbantartása.

A biztonságtechnikai feladatokon túl másik kiemelt feladatcsoport a létesítményi takarítás, amely a PMH-ban, SZTK-ban, GI-nél és a KRK-ban is a Vagyonőr Kft-n keresztül történik.

A távfelügyeleti tevékenység igénybe vevői zömmel újpesti magánszemélyek és vállalkozók, de több újpesti intézmény és létesítmény bevonása is megtörtént e szolgáltatási körbe, amellyel megtakarítható az előerős őrzés vagy portaszolgálat magasabb költsége.

Ebben az ágazatban elenyésző bevételt tudunk csak realizálni, ami a Kormányhivatal épületre eső takarítási és őrzési költségeinek arányos kiszámlázásából fakad.

2019. év őszén nyitott meg a Szilas Aktív Park, amelynek költségeivel Társaságunk nem tervezett. A tárgyévben felmerült kiadásokat az Önkormányzat eseti megrendelése útján az éves közszolgáltatási terven kívül finanszírozta meg.

A létesítmények közül az uszoda bevételei 5 MFt-tal teljesültek a terv felett, úgy, hogy az üzemeltetési költségek terven belül maradtak. Itt figyelemmel kell lenni arra, hogy a táblázatban szereplő költség túllépés pusztán abból adódott, hogy egy úszómester-gépész státuszt vállalkozási és nem munkaszerződéssel láttuk el, és egy takarító helyettesítése is külső vállalkozó igénybevételével történt, amelyek viszont a bérköltségekben megtakarítást jelentettek.

A Tarzan Park bevételi tervezésénél túl optimisták voltunk, sajnos az időjárás viszonyok kedvezőtlen alakulása miatt nem tudtuk elérni a tervezett mértéket. Ahogy a műszaki kiadásoknál már utaltunk rá, a játszóeszközök karbantartása is több forrást igényelt. Emellett üzemeltetési

szinten is voltak nem tervezett kiadásaink: a park mulcsozásának anyagkölségével nem számoltunk, továbbá terven felüli kiadásként jelentkezett a vízdíj, mivel az UTE kúthasználata következtében a park kútja kiapadt.

V. Jogi tevékenységünk

A jogi eljárások számadata kapcsán jelentős változások 2018-as évhez képest nem történtek. A polgári peres eljárások száma tovább csökkent a már 2018-as évben is követett követelésbehajtási elv alapján, miszerint mindent, amit lehet a gyorsabb, kisebb költségvonzatú, nem peres eljárásban, az ún. fizetési meghagyásos eljárásban kell érvényesíteni. 2019-ben összesen 1113 fizetési felszólítás került kiküldésre, ebből 470 darab lakásbérlőnek, 557 darab helyiségbérlőnek, 86 darab lakás vételárát törlesztőnek. A beszámoló tárgyát képező időszakban 133 db felmondásra került sor, ebből 27 darab lakásbérlő, 106 darab helyiségbérlő esetében. Mindösszesen 236 darab fizetési meghagyásos eljárást kezdeményeztünk, ebből 163 darabot lakásbérlő, 59 darabot helyiségbérlő és 14 darabot lakás vételárát törlesztő ügyféllel szemben. 2019-ben 23 peres eljárást kezdeményeztünk, ebből 16-ot lakásbérlővel, 4-et helyiségbérlővel, 3-at pedig társasházzal szemben. Az 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (továbbiakban: Vht.) 183/A. §-a alapján összesen 69 lakáskiürítési, nem peres, gyorsított végrehajtási eljárást indítottunk. 2019-ben 144 jelzálogjog törlési ügyben jártunk el a lakás vételárát kifizető tulajdonosok végkifizetésére figyelemmel. 2019-ben 275 végrehajtási eljárást kezdeményeztünk, melyből 209 eljárást lakásbérlővel, illetve használóval szemben, 51 eljárást helyiségbérlővel, illetve használóval szemben, 15 eljárást pedig lakás vételárát törlesztővel szemben.

2018. január 1. napjával hatályba lépett a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény. Bár 2019-es évben már keresetlevél visszautasítására nem került sor, de a joggyakorlat hiányában felmerülő jogértelmezési kérdések számos esetben vezettek hiánypótlásra. Egyes ügycsoportok kapcsán sikerült olyan keresetleveleket, illetve egyéb érdemi nyilatkozatokat, beadványokat kidolgozni, mely a 2018-as évhez képest már megkönnyítette a bírósági ügyek vitelét.

Az UV Zrt. igyekszik a pénzköveteléseit, amennyiben arra lehetőség van, a peres eljárások helyett gyorsabb, nem peres, fizetési meghagyásos eljárásokban érvényesíteni. Ennek eredményei tovább érzékelhetők az elmúlt évekhez képest, hiszen míg 2016-ban 118 új peres eljárást indítottunk, addig 2019-ben 23 darabra esett vissza az évente indított peres eljárások száma.

Az elkövetkező években az UV Zrt. a peres eljárások további csökkentésére, a nem peres eljárások számának szinten maradására, illetve enyhe csökkenésére számít. Továbbra is követjük

azt a gyakorlatot, amely szerint a piaci, a szociális, illetve költségalapon kiutalt lakások és nem lakások bérlőivel határozott idejű szerződést kötünk. Ez a gyakorlat szintén hozzájárul a peres eljárások csökkenéséhez.

Az ingatlanok birtokbavétele, visszavétele az utóbbi években ugyancsak felgyorsult, mert hátralékos, illetve összeférhetetlen bérlőinkkel szemben lakások esetében a Vht. 183/A. §-a alapján nem peres eljárásban van lehetőségünk az ingatlan kiürítésére, nem lakás esetében pedig a zárcserés birtokbavételt alkalmazunk.

A DHK Zrt-től faktorált, járulékos távhő- szolgáltatási díjak kapcsán megállapítható, hogy évről-évre csökken a megvásárolandó követelések tömege, köszönhetően a határozatlan idejű szerződések határozott idejűvé történő átalakításának. A DHK Zrt-vel 2015. április 28-án kötött és a mai napig érvényben lévő átfogó, számunkra előnyös faktorálási megállapodás jelentős költségmegtakarítást eredményez.

A méltányossági ügyek intézése továbbra is a 2018. május 3-án módosult méltányossági szabályzat alapján történik. 2019-ben összesen 58 darab nem műszaki költségekkel kapcsolatos méltányossági kérelem érkezett be az UV Zrt-be, amelyből 26 darabot lakásbérlők, 32 darabot helyiségbérlők terjesztettek elő. Ebből 45 kérelem került jóváhagyásra, 13 pedig elutasításra. A lakásbérlők 26 kérelméből 19 került elfogadásra, 7 elutasításra. A helyiségbérlők 32 kérelméből 26 került elfogadásra, 6 pedig elutasításra.

VI. Szervezeti működés

A szervezeti költségekről elmondható, hogy összességében a terveknek megfelelően alakultak.

A munkaerőben, azaz a társaság rendelkezésére álló humán erőforrásaiban év közben jelentős mozgások voltak, 15 fő hagyta el a céget, míg 11 fő felvételére került sor. Több megüresedett helyet csak 2020-ban tudunk betölteni.

A tárgyévben elindítottuk a "call-centert" az új telefonközpont üzembe helyezésével, amely a technikai hátteret biztosítja. A tapasztalatok pozitívak, sok ügyfél az automatikus ügyfél tájékoztatások kapcsán a számára szükséges információkhoz hozzájut, segítve ezzel az érdemi ügyintézés bonyolítását, a szervezetnél pedig csökkentve az éles hívások mennyiségét.

Büszkék vagyunk a 2019-ben elkészített elégedettségi kérdőívünk eredményeire. Ahogy a korábbi években, természetesen 2019-ben is ügyfeleink a kitöltött kérdőíveket névtelenül, kollégáinktól félrevonulva tölthették ki és úgy adhatták le, hogy ne lehessen beazonosítani a kitöltőt. Tehát minden kitöltő ügyfél érdektelenül, mindenféle befolyástól mentesen oszthatta meg véleményét. A fentiek alapján külön büszkék vagyunk rá, hogy ügyfeleink elégedettek szolgáltatásaink minőségével és munkatársaink szakértelmével. Külön kiemelnénk néhány eredményt: az ügyfelek többsége a várakozási időt kiválóra értékelte (63,57%). Itt érdemes kitérni az ügyfélhívó rendszerből nyert adatokra, amelyek azt mutatják, hogy az átlagos várakozási idő 2018-ról 2019-re 11 percről 7,8 percre csökkent. Az ügyfelek száma 10.262-ről 9551-re csökkent, amely betudható annak, hogy a papírintes ügyintézésünk 35,1%-ról 40,2 %-ra nőtt a papíralapú ügyekhez képest.

Az ügyintézés gördülékenysége kapcsán a kitöltők 77,14%-a maximális elégedettségét fejezte ki; a válaszadók 82,14%-a maximálisan elégedett a tájékoztatás minőségével, a dolgozók szakértelmével a megkérdezettek többsége továbbra is nagyon elégedett (a 140 válaszadóból 118 kiválóan értékelte); a válaszadók továbbra is elégedettek az ügyintézők udvariasságával, százalékosan 89,29%. Az esetleges kritikára is hangsúlyt fektetünk így nem hagyjuk figyelmen kívül, hogy a válaszadók 48,57%-a értékelte kiválóan az UV Zrt webes felületét. Mi ennél jobb eredményt szeretnénk elérni a weboldal értékelése kapcsán is, többek között ezért is kívánjuk a webes felületet megújítani. A marketing stratégia része, hogy a saját felületek hatékonyabban és jobban legyenek kihasználva. Első lépésként a főbrand és az albrandek megjelenítésének egyértelművé és letisztulttá kell válnia, és elképzeléseink szerint új, modernebb webes felülete lesz mind a főbrandnek mind az albrandeknek.

A közszolgáltatási szerződésben előírt kötelezettségnek eleget téve végeztük el az ügyfél elégedettség mérését, amelynek részletesebb elemzését a tárgyi beszámoló mellékleteként csatoltunk.

A kiadásokat tekintve számottevő terven felüli teljesítés az igénybe vett szolgáltatásoknál mutatkozott, amely főként a Társaság székhelyének rendkívüli karbantartási és felújítási igényeiből adódott, az egyéb máshová nem sorolt szolgáltatásoknál a tagsági díj miatt, amely viszont volumenében nem jelentős összeg. Az egyéb adóknál a tervezettet meghaladó mértéket tett ki az iparűzési adó kötelezettségünk.

I. ÖSSZEGZÉS

Végül szeretnénk Önöket tájékoztatni, hogy Társaságunknak 2019. évre előirányzott feladatainak teljesítéséhez szükséges pénzügyi eszközök, források biztosítottak voltak, a tulajdonos Önkormányzat havi gyakorisággal folyósította a tervezett kompenzáció 1/12-ed részét. Saját bevételeink időarányosan teljesültek, így a Társaság működése biztosított volt.

A Társaság tevékenységének döntő része a közszolgáltatási feladatok köréhez kapcsolódik, a fennmaradó 2,4%-os arányt jelentő bevételek e feladatkörön kívül esnek. Ide tartozik az Újpesten ellátott harmadik személyek által igénybe vehető távfelügyeleti biztonságtechnikai szolgáltatás, és a kapcsolt vállalkozásoknak végzett számviteli szolgáltatás. A szervezeti költségek e bevételekre eső hányadát nem vesszük figyelembe a közszolgáltatási kompenzációt növelő tételként.

Zárásként értékelve a 2019-es esztendőt, megállapíthatjuk, hogy a Társaság a tevékenységét zavartalanul láthatta el. Sajnos ez nem lesz elmondható a 2020. évre, hiszen a járványügyi helyzet az UV Zrt-nél is érezteti hatásait. A mérlegkészítés időszakát követő pandémiával kapcsolatos értékelésünket az üzleti jelentésben rögzítettük, a könyvvizsgálathoz szükséges nyilatkozatot e körben megtettük.

Budapest, 2020. június 25.

Hock Zoltán s.k.

vezérigazgató

