



**BESZÁMOLÓ**  
**az UV Újpesti Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**2021. évi közszolgáltatási és üzleti tervének teljesüléséről**

**Budapest, 2022. május 10.**

## Tartalom

Bevezető.....	4
1. A lakásállománnyal és nemlakás állománnyal kapcsolatos tételek.....	8
1.1 Lakásállományunk hasznosítási jellemzőinek részletes ismertetése .....	8
1.2 Nemlakás állományunk hasznosítási jellemzőinek ismertetése .....	11
2. Kezelési feladatok (társasházi képviselő).....	13
2.1 Közös költségek tervezése.....	13
2.2 A vegyes tulajdonú házak kezelése .....	14
2.3 100%-ban önkormányzati, illetve UV Zrt. tulajdonú társasházak kezelése .....	14
2.4 Építmény- és telekadó .....	19
2.5 Egyebek .....	19
3. Műszaki feladatok .....	19
4. Jogi feladatok .....	22
5. Ingatlan és épületüzemeltetés.....	25
5.1 Egészségügyi intézmények.....	25
5.2 Sportlétesítmények .....	27
5.2.1 Halassy Olivér Sportcentrum .....	27
5.2.2 Tábor utcai és Szilágyi úti sporttelep .....	27
5.2.3 Csónakház .....	27
5.2.4 Halassy Olivér Városi Uszoda .....	27
5.2.5 Szilas Aktív Park.....	28
5.3 Rekreációs létesítmények .....	28
5.3.1 Velencei ifjúsági tábor, katalinpusztai ifjúsági tábor.....	28
5.3.2 Balatonszepezdi üdülő .....	28
5.3.3 Parádfürdői üdülő.....	29
5.3.4 Tarzan™ Park.....	30
5.4 Intézmények őrzése, takarítása és portaszolgálat .....	30
5.4.1 Őrzés, portaszolgálat .....	30
5.4.2 Takarítási tevékenység .....	31
5.5 Egyéb szolgáltatói feladatok.....	32
5.5.1 Közrendvédelmi szálló.....	32
5.5.2 Városházi Pince Klub.....	33
5.5.3 Piaci parkoló.....	33
5.5.4 Üzemeltetett gépkocsi flotta.....	33
5.5.5 Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont adósságszolgálati kamata .....	33
5.5.6 Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület üzemeltetés .....	34
5.5.7 Szennyvízhő mű.....	35
5.6 Marketing költség.....	35
5.6.1 UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. – anyacég marketing kommunikációja .....	36

5.6.2	Tarzan™ Park – marketing, PR, ajándékutalványok értékesítése, marketing bevétel	37
5.6.3	Újpesti Piac – marketing, PR .....	38
5.6.4	Halassy Olivér Városi Uszoda, Szilas Park, Újpesti Vagyonőr Kft. ....	38
6.	Szervezeti költségek.....	39
6.1	Általános szervezeti információk .....	39
6.2	Bérleményellenőrzési tevékenységünk .....	39
6.3	Informatikai fejlesztések .....	40
6.4	Ügyfélkapcsolatok.....	42
6.5	Helyszíni tevékenységeink .....	42

Mellékletek:

1. „UV Zrt. Közszolgáltatási terv 2021. – 2021. 1-12. hó tény” tábla (főlap) (1 oldal)
2. „Lakásállománnyal kapcsolatos tételek” tábla (1 oldal)
3. „Nemlakás állománnyal kapcsolatos tételek” tábla (1 oldal)
4. „Ingatlan és épületüzemeltetés” tábla (1 oldal)
5. „Szervezeti költség” tábla (1 oldal)
6. Ügyfél elégedettségi vizsgálat (12 oldal)
7. Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Gazdasági és Tulajdonosi Bizottság 2022. április 27-ei ülése alapján a 40/2022. (IV.27.) határozati kivonat az UV Zrt. 2021. évre vonatkozó pénzügyi elszámolásának elfogadásáról (1 oldal)

## Bevezető

Az UV Zrt. (a továbbiakban: Társaság) 2021. évi közszolgáltatási és üzleti tervét az Igazgatóság 2021. február 2-i ülésén tárgyalta meg és fogadta el.

Az éves tervvel kapcsolatos előzetes egyeztetések a tulajdonos Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatánál (a továbbiakban: Önkormányzat) abban a szellemben zajlottak, hogy a kompenzáció igényt a lehető legszűkebb mértékben kell meghatározni figyelemmel az Önkormányzat pénzügyi helyzetére.

E törekvésnek sikerült megfelelni, mivel a bázis évi 615.897 e Ft kompenzáció igényhez képest a 2021. évi forrás szükségletet 320.820 e Ft-ban határoztuk meg, tartalék keret nélkül.

A 2021. évi időszak beszámolóban is már rögzítettük, hogy ez a minimális szinten meghatározott kompenzációs igény komoly kihívás elé állította a Társaságot, hogy az éves terv reálisan tartható célkitűzéseket tartalmazzon, és teljesíthető legyen többlet kompenzációs igény nélkül.

Az év eleji kormányzati intézkedések majdhogynem elháríthatatlan akadályt gördítettek elénk a bérletidíj-fizetési mentességről szóló 52/2021. (II. 9.) sz. Kormányrendelettel, majd ennek évközi módosításaival. A jogszabályban rögzített bérletidíj-mentességi rendelkezések összesen 320 bérlőnek díjmentességet írtak elő, egyes tevékenységi körbe tartozó bérlőnek öt havi, míg más profilú vállalkozásoknak két-két havi bérleti díjra, amellyel összesen nettó 90 M Ft-os bevétel kiesést okoztak. További 100 M Ft kiesést jelentett az, hogy a vészhelyzet végdátuma meghosszabbításának következtében a költségalapú lakbérek önkormányzati rendelet szerinti mértékére (kivéve a csökkentett szociális lakbéreket) nem tudtunk áttérni 2021. évben. Megjegyezzük, hogy a rendeleti jogszabályt felváltotta a vészhelyzeti törvény (2021. évi XCIX tv.), amely a bérleti díj emelés tilalmát már nem a vészhelyzet dátumához igazította, hanem kitolta azt 2022. december 31-ig. A helyzetünket tovább rontotta, hogy a jelentős bevételeket termelő Tarzan™ Parkot és a Halassy Olivér Városi Uszodát a tervezett március helyett csak májusban nyithattuk ki a járványügyi helyzet következtében. Mindezeket összegezve a bevétel kieséseink éves szinten elérték a 200 M Ft-ot.

Figyelemmel az Önkormányzat 2021-es évi pénzügyi helyzetére, a menedzsment számára világos volt, hogy a tervezett 320 M Ft kompenzáció igényt nem emelhetjük fel 500 M Ft feletti szintre, tehát a lehetőségekhez képest további költségmegtakarításokkal, átcsoportosításokkal kellett élni, s a már amúgy is alultervezett fejlesztéseket tovább kellett halasztani, és csak a legszükségesebb feladatokra kellett fókuszálni.

Mivel a rögzített bevétel kiesések kompenzálására sem állami, sem önkormányzati forrásból nem volt lehetőség, így fő csapásirány maradt, hogy a Társaság likviditási helyzetének megőrzése mellett a közszolgáltatási alapfeladatokat teljesítsük. Részben a kiadásaink átcsoportosításával tudtuk fenntartani a működésünket. A csatolt táblázatokból látható, hogy a felhalmozási célú kiadásaink a tervezetthez képest mintegy 48 M Ft-tal csökkentek, amelyet működési célokra kellett felhasználni.

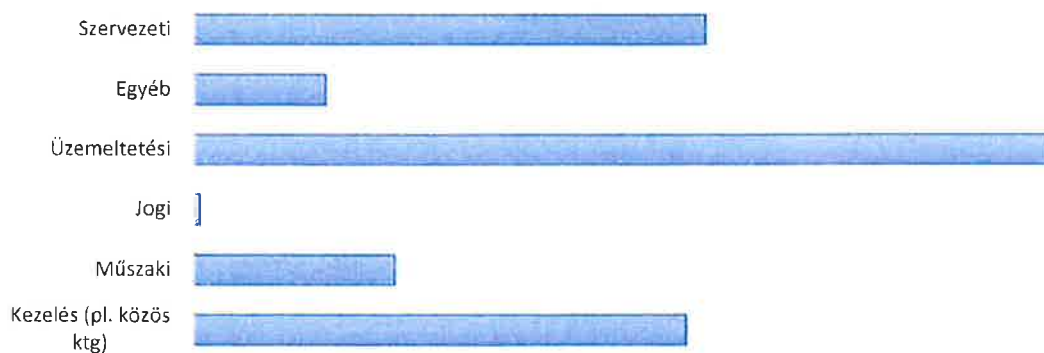
Ahogy az éves tervünkben lefektettük, a kompenzáció igény alacsony szinten tartásában a kiadások visszaszorítása mellett másik mozgásterünk a portfóliónkban nem hasznosítható ingatlan

értékesítésekkel pótolni a hiányokat. 2021-ben összes árbevételünk nettó 2.977.355 e Ft volt, amely a tervezett bevételek 93,61 %-át jelentette.

2021. évre vonatkozó árbevétel és a kompenzáció:



Kiadásaink arányainak megoszlása a főbb költségnemenként az alábbiak szerint alakult:



Társaságunk számára a hitelmoratórium jelentett segítséget likviditási szempontból. Ez utóbbi intézkedés 2021-re vonatkozóan azzal járt, hogy Társaságunk – és így az Önkormányzat – mentesült 210 M Ft tőke és annak kamatának megfizetése alól, csak a 2021. IV. negyedévi törlesztést kellett teljesíteni. Ahogy az éves tervben rögzítettük, a tőke 50%-ának megfizetését a Társaságunk saját forrásból átvállalta. A fizetési kötelezettségeink kitolódásának meg volt az ára, a számlavezető bankunk 2022 februárjában kiközölte az elhalasztott ügyleti kamattartozás összegét, amely a „Moratórium” I. és II. alatt összesen 54.414 e Ft-ot jelent, amelyet a kölcsön tartozás új futamidejéig, 2029. januárig negyedévente, egyenlő részletekben kell megfizetnünk.

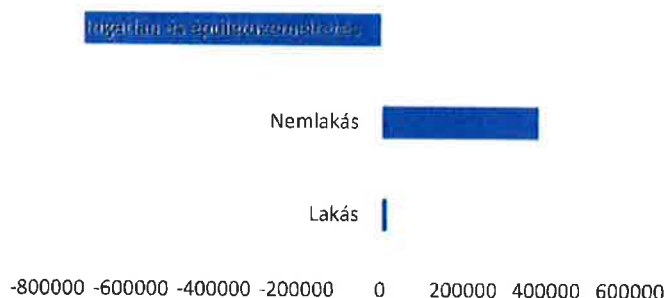
A 2021-es évben a – kompenzáció nélkül – tervezett összes árbevételünk 3.180.524 e Ft volt. A kompenzáció összege 320.820 e Ft volt (kb. a tervezett árbevétel 10%-a). Az árbevételi tervünk 93,61 %-ban teljesült. A tervezett kiadásaink összesen 3.501.344 e Ft-ot tettek ki, amely 3.297.358 e Ft-ban, 94,17%-ban teljesült.

Kiadásaink jelentős hányada a kompenzáció nélküli árbevételünk terhére történt.

### 2021 évi kiadások forrása - árbevétel, kompenzáció



A 320.820 e Ft összegű kompenzáció megoszlása az alábbi volt a főbb kategóriáink, lakás-, nemlakás, valamint ingatlan és épületüzemeltetés szerint:



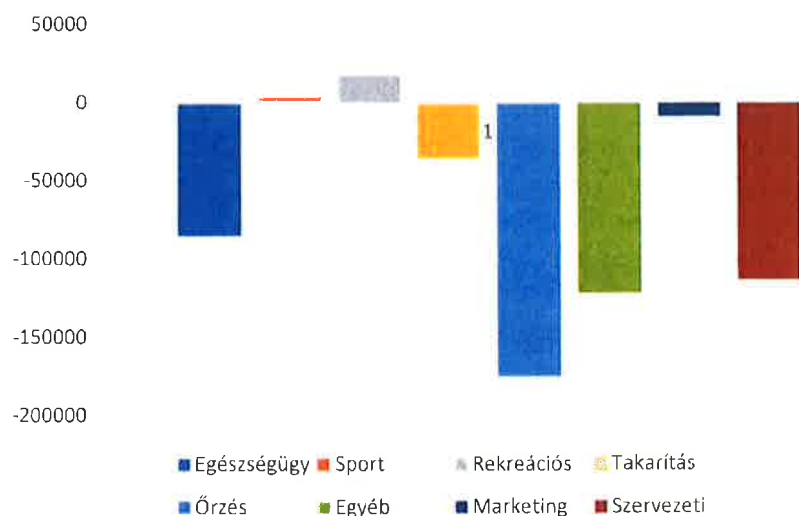
A fenti ábrán jól érzékelhető, hogy a lakás és nemlakás állomány a bevételeket és kiadásokat tekintve nyereséges volt, míg az ingatlan- és épületüzemeltetés kategória jelentősen veszteséges. (1. melléklet, Főtábla, Bevételek sor „kompenzáció mértéke”). A lakás ágazat 15.746 e Ft-ban, a nemlakás ágazat 380.663 e Ft-ban volt nyereséges, amely ágazatok az ingatlan és épületüzemeltetés (pl. egészségügyi intézmények üzemeltetése, sport- és rekreációs épületüzemeltetés, piac, ingatlanok őrzése, takarítása, marketing) tényleges 717.229 e Ft-os kompenzációs igényét csökkentették le 320.820 e Ft-ra (. A főbb kategóriák szerinti részletes elemzést az 1. és 5. fejezetek tartalmazzák.

Kiemeljük, hogy a 15.746 e Ft-ban nyereséges lakáságazat – amelyről a későbbiekben részletesen is szó lesz – piaci, költségalapú és szociális módon bérbeadott lakásokat jelent. A piaci alapon bérbeadott lakásaink közel azonos számúak és közel azonos négyzetméter alapterületűek, mint a szociális alapon bérbeadott lakásaink, azonban a piaci alapon bérbeadott lakásaink a lakásállomány bérleti díj bevételeinek 40%-át képviselik, míg a szociális alapon bérbeadott (kvázi ugyanannyi lakás, kb. ugyanannyi alapterületen) csak a bérleti díj árbevételünk 5%-át képviseli. Költségalapon bérbeadott lakásaink közel a piaci lakásaink ötszörösét jelentik mennyiségben és alapterületben egyaránt, azonban a bérleti díj árbevétel eltérése a költségalapú lakások előnyére csupán csak 15%-os. Ez azt jelenti, hogy a darabszámban és négyzetméterben ötször nagyobb költségalapú

lakásállományból a bérleti díj árbevételünk csupán 15%-kal több, mint a piaci alapon bérbeadott lakások bérleti díj árbevétele.

Előbbiekből tehát megállapítható, hogy a lakásállományunk bérleti jogviszony során történő hasznosításában jelentős tartalékok rejlenek, amelyek hosszú távon kompenzációs igényünket tovább csökkenthetnék, amennyiben piaci alapon több lakást adhatnánk ki, vagy növelhetnénk a szociális, illetve költségalapú lakások bérleti díj bevételeit e lakások bérleti díjának emelésével.

Az ingatlan és épületüzemeltetés kompenzációs igényének megoszlása feladat típusonként:



Az ábrából jól látható, hogy az ingatlan- és épületüzemeltetési tevékenység a sport és a rekreációs rendeltetésű ingatlan üzemeltetésen kívüli kategóriákban jelentős mértékben kompenzációs igényű.

Tevékenységünk során mindent megtettünk annak érdekében, hogy kiszámlázott bevételeink vevőink részéről megfizetésre kerüljenek, amelyben ügyfélszolgálatunk és jogi osztályunk is aktív szerepet vállalt.

Beszedési mutatónk:

Megnevezés	Bizonylatok bruttó összege	Bruttó befizetés	%
Biztonságtechnika kimenő 2021	23 304 876 Ft	23 338 474 Ft	100%
egyéb kimenő számlák 2021	700 215 050 Ft	639 810 600 Ft	91%
LG-ből szerz.kötési díj kimenő sz. 2021	100 250 120 Ft	93 120 000 Ft	93%
tömeges kimenő számla lakás 2021	1 068 957 965 Ft	1 041 348 915 Ft	97%
tömeges kimenő számla nem lakás 2021	1 188 869 210 Ft	1 173 068 289 Ft	99%
tömeges kimenő számla Piac 2021	371 850 329 Ft	368 408 945 Ft	99%
<b>Végösszeg</b>	<b>3 453 447 550 Ft</b>	<b>3 339 095 224 Ft</b>	<b>97%</b>

A következőkben a mellékletként csatolt táblázatok tételei alapján részletezzük bevételeink és kiadásaink alakulását. Társaságunk bevételeinek és kiadásainak fő összesítő táblázatát az 1.

*melléklet* tartalmazza. A következőkben az 1. mellékletként csatolt főtábla tételei szerint haladva ismertetjük „Bevételek” és „Kiadások” sorokban feltüntetett adatainkat. Elsősorban részletezzük a „Lakás” és „Nemlakás” állományi tételek sajátosságait, majd a „Kiadások” tételben feltüntetett sorrendben ismertetjük tevékenységeink kiadásait, illetve bevételeit (kezelési feladatok, műszaki feladatok, jogi feladatok, üzemeltetési feladatok, egyéb költségek, ráfordítások, szervezeti költségek).

## 1. A lakásállománnyal és nemlakás állománnyal kapcsolatos tételek

### 1.1 Lakásállományunk hasznosítási jellemzőinek részletes ismertetése

2021 februárjától decemberig az albérlet piac növekedésnek indult Magyarországon, országos szinten, átlagosan havi 1%-os emelkedést mutattak a statisztikák, a KSH által közzétett adatok alapján az látható, hogy 2021. év végére 11%-kal magasabb áron lehetett lakásokat bérbe adni, mint az előző év azonos időszakában. Valamelyest árnyalja a képet Újpest szemszögéből, hogy a belső kerületekben és Budán magasabb lakbérnövekedés volt megfigyelhető, mint Pest külső kerületeiben, de összességében ez is elegendő volt ahhoz, hogy a 2020-ban tervezett bevételi számokat hozni tudjuk ebben a szegmensben.

Budapesten a meghirdetett lakások átlagos területe 53 m<sup>2</sup> volt és a hirdetések 95 %-a többlakásos társasházakban található ingatlanok voltak, amit az általunk kiadott lakások is megerősítenek. A kiadó lakások kínálata az elmúlt egy évben folyamatosan csökkenő tendenciát mutat Budapesten, ami várhatóan az albérletárak további emelkedéséhez fog vezetni. A jegybank is alapkamat növeléssel igyekszik fékezni az inflációt, ami szintén tovább növelheti a lakásbefektetők profit elvárásait. A koronavírus jelentősen vetette vissza 2021 januárig az albérlet piacot, ám a korlátozások feloldásával és az átoltottság növelése következtében változó szemlélet sokat javított, ami számokban is megmutatkozott.

A bevezetőnkben említett – bérletidj-fizetési mentesség és egyéb – jogszabályi okokból a szociális, valamint költségalapú bérlakások lakbéreit emelni nem lehetett. A tervezett 798.576 e Ft-os „Lakbér” bevételeket 87,54%-ban tudta hozni a Társaság (699.087 e Ft-ban), amelynél látható, hogy a piaci alapú lakások lakbérei esetében a tervszámokat 102,51%-ban tudtuk realizálni. A szociális és költségalapú lakások bevételei a tervezettől alulmaradtak, előbbi esetében mintegy 10%-kal kisebb volt a realizált bevétel, utóbbi esetében pedig 78,8%-ra sikerült a tervezett bevételeinket teljesíteni. Ennek oka, mint ahogy korábban már többször is említettük, a díjak emelését tiltó jogszabályi rendelkezések voltak.

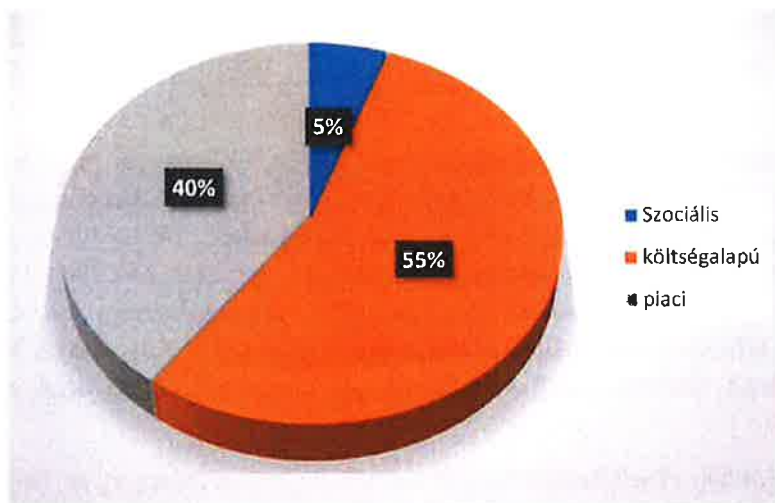
A 2020-as és 2021-es év tényleges lakbér bevételeit, valamint azok eltéréseit az alábbi táblázat szemlélteti:

	(e Ft)		
<b>Lakbér</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Különbség előző évhez képest</b>
Szociális	46 315	37 913	- 8 402
Költségalapú	380 876	381 641	765
Piaci	261 418	279 533	18 115
<b>Összesen</b>	<b>688 609</b>	<b>699 087</b>	<b>10 478</b>



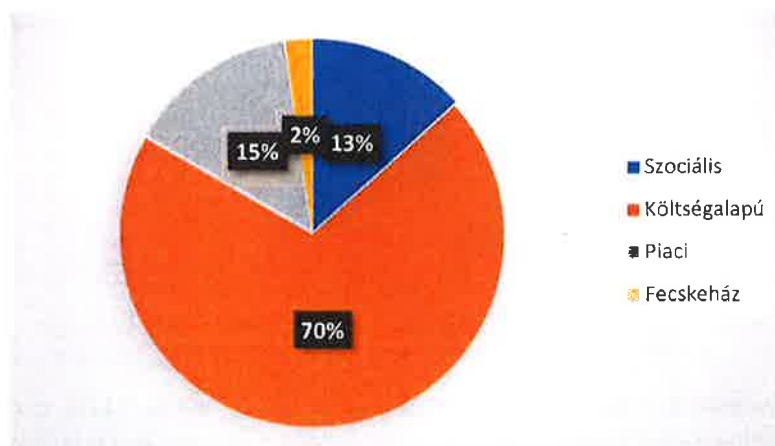
Az összehasonlításból megállapítható, hogy a kedvezőtlen jogszabályi környezet ellenére a szociális alapon bérbeadott lakások 2020-as bázis évhez viszonyítva 8.402 e Ft-tal kisebb összegű lakbér bevételét 2021-ben jól tudtuk ellensúlyozni a piaci alapon bérbeadott lakásaink előző évhez viszonyítottan 18.115 e Ft-tal magasabb lakbér bevételeivel. Ezáltal összességében 2020-ról 2021-re 10.478 e Ft-tal nagyobb lakbér bevételt értünk el a lakás ingatlanaink esetében.

A lakbér bevételek megoszlási aránya 2021-ben a lakás ingatlan tényadatok esetében:



Az előző ábrán is jól látható, hogy lakásingatlanaink lakbér bevételeinek legkisebb részét a szociális alapú lakbérek teszik ki a 699.087 e Ft-os éves lakbér bevételek tekintetében csupán 37.913 e Ft összegben.

Az alábbi ábrán szemléltetjük a bérbeadott lakásingatlanok megoszlását piaci-költségalapú-szociális bérbeadás tekintetében a lakások darabszámára vetítve:



**Az előző két ábra összevetése alapján a bérbeadott lakások 15 %-a piaci alapon bérbeadott lakás, azonban az azok hasznosításából származó bevétel a lakások bérleti díj árbevételének**

a 40 %-át képviseli. Költség alapján bérbeadott lakás aránya 70%, azonban a bérleti díj árbevételnek csak az 55%-át képviseli az azokból származó lakbér árbevétel.

A bérbeadott lakásaink megoszlási arányai lakásszám és lakások területe alapján:

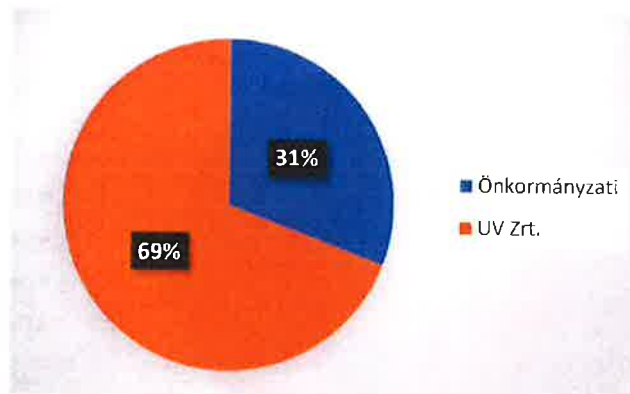
<b>Bérbeadás módja</b>	<b>Lakóingatlan (db)</b>	<b>Lakás területe (m<sup>2</sup>)</b>
Költség alapú	1 458	68 568
Piaci	297	14 176
Fecskeház	36	1 089
Szociális	281	11 665

Piaci alapú lakásingatlanainkat ismételt kiadás esetén nyilvánosan pályáztatjuk, és a legjobb ajánlatot tevő részére adjuk bérbe határozott időre. 2021-ben 17 lakást pályáztattunk. A nyilvános pályázatok megújult honlapunkon jól nyomon követhetőek. 2021. évben piaci alapú lakások bérbeadásából 279.533 e Ft-os lakbér bevételt értünk el a tervezett 272.700 e Ft-tal szemben. 2021-ben több mint 200 db új lakásszerződést kötöttünk, melynek legnagyobb részét az úgynevezett hosszabbítások tették ki, ezekben az esetekben nem hirdettünk új pályázatot a lakásra, ha a bentlakó bérlő elfogadta az általunk kínált következő egy évre szóló bérleti díjat, akkor új szerződést kötöttünk vele.

Az új bérbeadásoknak köszönhetően tovább tudtunk javítani a fajlagos piaci lakás bérleti díjainkon, ami 2021. év végére elérte az átlagos 1700 Ft/m<sup>2</sup> összeget.

A bérlőtől visszavett lakásokat folyamatosan felújítjuk a jövőben is, hogy megfelelő bevételt tudjunk generálni minden hónapban és tovább növeljük az ingatlanállományunk értékét, legyen szó több lakásos panel épületben vagy néhány lakásos földszintes társasházban elhelyezkedő ingatlanról.

A kiadhatatlan, üresen álló lakások (91 db) megoszlása tulajdonos alapján:



Az üresen álló lakások alapterülete jellemzően 20-30 m<sup>2</sup> alatti, ezért családok befogadására méretükből adódóan korlátozottan vagy egyáltalán nem alkalmasak, kialakításuk minden esetben egy szoba-konyha, több esetben komfort nélküli (nincs se wc, se fürdőszoba) ellátottsággal. Ezek a lakások gyakran 100 évesnél régebbi, földszintes, belső udvaros társasházakban találhatóak, ahol közös használatú wc helyiség van az udvaron kialakítva.

Gépészeti szempontból teljes körű felújítást igényelnek a vízvezetékhalozatok, fűtési rendszer nincs kiépítve bennük, számos esetben a gáz sem került bevezetésre. Az elektromos hálózatok még az építéskori állapotokban vannak, ezért ezek szintén teljes körű felújítást igényelnének.

Statikus bevonása elengedhetetlen, hiszen a tetőszerkezetek és fedések rossz állapota miatt a födémek sok esetben sérültek, vagy hiányosak. Az épületekben a szobák falai vizesednek, melynek okai a csapadékvíz elvezetésben és a talajvíz felszivárgásában keresendők. Mivel a szoban forgó társasházak – ahogy az előzőekben is jeleztük – jellemzően az 1900-as évek elején épültek, ebből adódóan a házaknak nincs megfelelő alapja, ami a vizesedésnek szintén az egyik fő oka. A lakások burkolatai jelen állapotban használhatatlanok vagy egyszerűen hiányosak.

A lakások elhelyezkedését tekintve rossz műszaki állapotú többlakásos társasházakban találhatóak, így a felújítások tényleges költségei arányosan nem emelik a társasházak értékét. A felújítások fajlagos költségei véleményünk szerint az újjáépítés költségeivel egyeznek meg a vizsgált üresen álló ingatlanállomány esetében. Az ingatlanok jellemzően utolsó albetéteink a társasházakban, tekintettel arra, hogy társaságunk középtávú céljai között szerepel ezen ingatlanok értékesítés útján történő hasznosítása, sem gazdasági, sem műszaki szempontból, nem támogatjuk ezen kis alapterületű ingatlanok felújítását.

Azokban a társasházakban, ahol utolsó albetéteink vannak, leromlott műszaki állapotban és magas közös költség fizetési kötelezettséggel, ott továbbra is élünk az értékesítések lehetőségével, ami egyszerre hosszútávú költségcsökkenést és egyszeri azonnali forrást kínál az általunk preferált lakások megújítására.

Összességében a lakásállománnyal kapcsolatos bevételeink a tervezetthez képest 93,23 %-ban realizálódtak, amely során 1.142.061 e Ft-os árbevételt értünk el. Kiemelni kívánjuk azonban, hogy az 1.142.061 e Ft összegű árbevételből a lakbérbevétel csupán 699.087 e Ft, a bevétel fennmaradó nagyobb része ún. „átfutó” tétel, amelyeket tovább kell utalnunk (pl. közös költségek, közüzemi díjak). Ingatlan értékesítésből 33.610 e Ft árbevételt értünk el. A „*Lakásállománnyal kapcsolatos tételek*” c. táblázatban **(2. melléklet)** kerültek összesítésre az adatok.

A lakásállománnyal kapcsolatos költségeink a tervezetthez képest 97,35%-ban teljesültek, 833.195 e Ft összegben.

## **1.2 Nemlakás állományunk hasznosítási jellemzőinek ismertetése**

A „*Nemlakás állománnyal kapcsolatos tételek*” c. táblázatban **(3. melléklet)** találhatóak a nem lakásként nyilvántartott ingatlan helyiségeinkkel kapcsolatos bevételek és kiadások.

A nemlakás állományra vonatkozó összes bevételünk 1.075.057 e Ft volt, amely a tervezett bevétel 95,38%-a volt. A közös költség bevételek átfolyó tételek, hiszen a részünkre a bérlőktől befolyó közös költséget a társasházak részére ki kell fizetnünk, illetve a bérbeadással valamilyen ok miatt nem hasznosított ingatlanok esetében is a közös költség fizetési kötelezettség fennáll.

A nemlakás ingatlanok esetében a kiadásaink a tervezetthez képest 98,72 %-ban alakultak. A műszaki kiadásokra a tervezetthez képest csak 73,17%-ban költöttünk, 25.046 e Ft-tal kevesebbet. Ez azonban nem a rossz tervezés miatt volt, hanem azért, mert a kedvezőtlen jogszabályi környezet

miatti várható bevétel alakulás miatt a kiadásaink esetében kizárólag a legszükségesebbeket realizáltuk a likviditásunk fenntartása érdekében. A nemlakások esetében az „*egyéb ráfordítások (adók)*” volt még nagyobb eltérés, amely során 53.450 e Ft helyett 68.394 e Ft-ot költöttünk, azaz a tervezetthez képest 127,96% volt ez a tétel, továbbá a „*diszponibilis helyiségek elszámolása*” esetén is mintegy 13,78%-kal túlléptük a tervezett 19.800 e Ft-os kiadást, amely így 22.528 e Ft lett. Ennek indoka, hogy a diszponibilis helyiségek jelentős része garázs, amelyeket magasabb bérleti díjon tudunk bérbe adni, ezért a Fővárosi Önkormányzat részére, mint 50%-os tulajdonos részére is magasabb összeget kellett kifizetnünk. 2021-ben az adóknál az Önkormányzat feltárt olyan építményeket és telkeket is, amelyek ez idáig nem szerepeltek az adótételek közt. Nem egy esetben öt évre visszamenőlegesen kellett az adót kifizetni a kivetés következtében. A 2021-es évben ezek is tisztázásra kerültek.

Összességében a nemlakás ingatlanokra vonatkozóan a bevételünk 1.075.057 e Ft volt (tervezetett összeg 95,38%-a). A bevételeinkből a bérleti díj jogcímen kívüli tételek (pl. közös költségek, közüzemi díjak), azaz 154.477 e Ft ún. „átfutó” tétel volt, további 90.139 e Ft-os bevétel pedig ingatlan értékesítésből adódott. Kiadásaink pedig 415.911 e Ft-ot tettek ki (tervezett összeg 98,72 %-a).

Nemlakások bérbeadása a lakásokkal ellentétben csekély mértékben növekedett. A garázsokat megüresedés esetén 1-2 héten belül tudjuk sikeresen pályáztatni, míg 2021. első felében az irodák és üzlethelyiségek kevésbé voltak kelendők, ekkor még jelentősen érezhető volt a koronavírus járvány hatása, ami valamikor az év harmadik harmadában fokozódott, addig a kihasználatlansági adatok stagnálást mutattak. A kereskedelmi ingatlanok többsége jelentősen kitett a járványnak és az érzékelhető forgalomcsökkenésnek, amit mi is tapasztaltunk, mivel több helyiséget adtak vissza a tavalyi évben, mint a korábbi években.

Az online kiskereskedelem dinamikus fejlődése sem növeli az üzlethelyiségeink iránti keresletet, ennek hatásával évről évre fokozottan foglalkozunk és kezeljük, más területek felé próbálunk nyitni és a raktározások piacát próbáljuk meg erősíteni. Mindezek ellenére a 2021-es bevételi tervszámok 95,38 %-ban teljesültek a nemlakás területen is, ami a körülmények összességét figyelembe véve remek mutatónak mondható.

A lakásokkal ellentétben ezeket a helyiségeket nem felújított állapotban adjuk bérbe, hanem a leendő bérlő költségvállalásával, mintegy költségmegosztással emeljük az állományunk műszaki állapotát folyamatosan, így nem minden esetben érhető el az általunk kívánt legmagasabb bérleti díj. Meglévő szerződések esetén tavaly sem volt szükség egy esetben sem bérleti díj csökkentésére, az átoltottság növekedése és a kereslet stabilitása miatt, nem akadtak tömeges helyiség visszaadások. A kereslet a járvány előtti szinttől érezhetően elmarad, bár vannak biztató területek, mint például Káposztásmegyér, ahol nem álltak sokáig üresen a helyiségek, sőt néhány esetben licitárgyalás is ki tudott alakulni.

Nehezen hasznosítható helyiségeink a komfort nélküli helyiségek, valamint a rossz műszaki állapotú pincék. Bevezetőnkben említettük az online kereskedelem egyre bővülő piacát, ennek hatásai mellé társulnak a közelmúltban újonnan felépített társasházakban átadott és bérbeadó üzletek túlkínálata, valamint a koronavírus járvány utóhatásai, összességében arra sarkallnak bennünket, hogy új területek felé nyissunk. Ennek keretében a Főti úton megkezdtük egy több mint 20 egységből álló konténer raktár kialakítását, melynek átadását már 2022 első felére tervezzük és nagy reményeket fűzünk a gyors megtérülést, illetőleg a hosszútávú profit szerzésben bízunk.

Üzlethelyiségeink mellett a garázsok jelentik az egyik legnagyobb húzóerőt a nemlakás ágazatban, itt rendre árverseny alakul ki a megüresedést követő pályázatok esetében. A garázsoknál listaárakkal dolgozunk, amely alapterületre meghatározott, azonban az újonnan bérbeadott gépkocsitárolók esetében licittárgyalást követően jellemzően a listaárak felett tudjuk megkötni a bérleti szerződéseket a nyertes pályázókkal.

A negatív piaci tendenciák ellenére közel 800 db helyiség bérleti szerződést kötöttünk 2021-es évben 1-5 éves időtartamra, ami a körülményeket figyelembe véve remek számnak mondható. A bevezetőben is utaltunk rá, hogy a lakás és nemlakás állomány bevételei nyereségesek, amely nyereség a nemlakás állományban a jelentősebb mértékű, azaz a piaci alapon bérbeadott üzlethelyiségek, lakások vonatkozásában.

## **2. Kezelési feladatok (társasházi képviselet)**

A 2021-es esztendőben a járvány miatt közgyűlést csak 2021. július 1-e és október 15-e közötti időszakban lehetett tartani. Ez az időintervallum alapvetően a nyaralási, valamint a tanév kezdési időszak, így a tulajdonosi érdeklődés minimális volt a közgyűlések irányába. Ezt a helyzetet erősítette, hogy a közös képviselők érezve az egészségügyi helyzet miatti tulajdonosi tartózkodást is a részvételtől, meg sem hirdették a közgyűléseket, amennyiben azok elhalasztása nem okozott fennakadást, problémát a társasház életében.

Képviseeltük a tulajdonosi érdekeket mind az Önkormányzat, mind az UV Zrt. tulajdonában lévő ingatlanok esetében. Ennek keretében:

- ellenőriztük a társasházak ráfordításait,
- figyelemmel kísértük a társasházak fizetőképességének alakulását, működőképességét,
- azon társasházak esetében, ahol a tulajdonosi kör aktívnak látszott, s a társasház működőképessége veszélyben volt, együttműködve a tulajdonostársakkal közös képviselő váltás került megvalósításra,
- szorgalmaztuk a felújítási alapok, valamint karbantartási tartalékok képzését,
- az adós tulajdonosok tartozásának csökkentését, valamint az esetleges társasházi tartozások (leginkább közmű) rendezését, felszámolását.

Szükség esetén eljártunk a tulajdonosok, valamint a bérlők érdekében és ügyeiben a közös képviselőknél, kezeltük és ellenőriztük az albetétekkel kapcsolatosan felmerült számlák jogosságát, eljártunk azok rendezésének, stornózása ügyében, továbbá elláttuk a 100 %-os tulajdonú társasházak (mintegy 100 db társasház esetében) a közös képviseleti feladatokat is.

### **2.1 Közös költségek tervezése**

A közös költségek részben átfolyó tételek, mint ahogy azt az előzőekben is jeleztük, tekintve, hogy azokat társaságunk megfizeti a társasházak részére, azonban részben bérlőinkre tovább terhelésre kerülnek. (A 100%-ban tulajdonunkban álló társasházak esetében a közös költséget társaságunk állapítja meg és rendelkezik annak felhasználásáról az adott társasház érdekében.) Az üresen álló ingatlanok esetében a közös költség fizetésének terhe társaságunkon marad. A szociális és költségalapú bérlők esetében pedig a közös költség ún. különszolgáltatási díj elnevezésként jelenik meg bérlőinknél, mint társaságunk felé fennálló kötelezettség. A közös költségek esetében 97,6 %-os a tervmegvalósulás. 586.424 e Ft-os tervhez, 572.568 e Ft-os tervteljesítés kapcsolódik. A tervezés során tudatos együttműködés szükséges a közös

képviselőkkel (Újpesti Társasházi Konferencia, felújítási tervek egyeztetése, közös költségek alakításának kétoldalú közös megbeszélése, felújítási alapok beindítása).

A lakás és nemlakás állományban a közös költségek összegében 2020-ról 2021-re a tényleges adatokat nézve mintegy átlagos 7,5 %-os áremelkedést realizáltunk a társasházaknál. Várhatóan ez a tendencia 2022-re is folytatódni fog.

<i>(e Ft)</i>				
<b>Ingtalan bérbeadás szerint</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Különbözet előző évhez képest</b>	<b>Eltérés %-a</b>
Lakás	391 553	419 586	28 033	7,2%
Nemlakás	140 934	152 982	12 048	8,5%
<b>Összesen</b>	<b>532 487</b>	<b>572 568</b>	<b>40 081</b>	<b>7,5%</b>

## 2.2 A vegyes tulajdonú házak kezelése

Társaságunknak 502 db társasházzal van kapcsolata, mint tulajdonos. Mint azt az előzőekben említettük, 2021-ben megkezdődött a működőképesség szempontjából veszélyeztetettnek tekintett házak kiemelt kezelése. Ennek keretében, ahol a tulajdonostársak részéről megfelelő aktivitás mutatkozott a társasház ügyeinek rendbe tételére, ott csatlakoztunk a helyreállítási folyamatokhoz. Így például, ha kellett, részt vettünk a közös képviselők cseréjében, megszavaztunk kiemelkedő közös költség emeléseket, kezdeményeztük több esetben felújítási alapok létrehozását, partnerek voltunk esetleges célbefizetések megvalósításában a társasház fizetőképességének helyreállításában.

2021-ben a vegyes tulajdonú házak esetében az átlagos közös költségek a panellakásoknál 236 Ft/m<sup>2</sup>/hó, míg a hagyományos építésűeknél 293 Ft/m<sup>2</sup>/hó volt.

A vegyes tulajdonú házakban 2021-ben felújításra 6 M Ft került befizetésre 17 ház esetében. Még 2021-ben kezdődött meg a Kossuth u. 70. sz. alatti társasház függőfolyosójának felújítása, melynek kifizetésére 2022-ben kerül sor. Ez az UV Zrt-nek 4 M Ft-os összeget fog jelenteni.

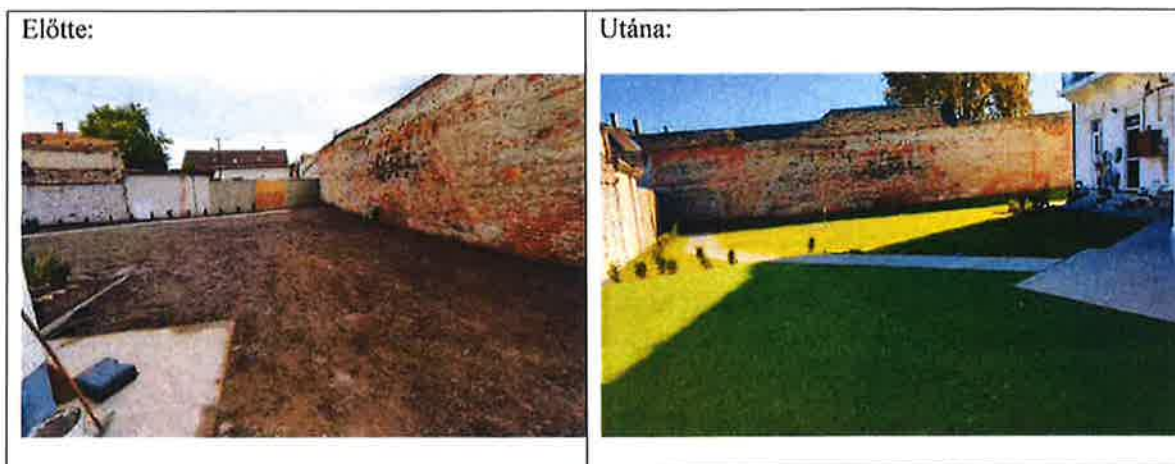
## 2.3 100%-ban önkormányzati, illetve UV Zrt. tulajdonú társasházak kezelése

Az elmúlt évek alatt elmaradt karbantartásokat és a hozzájuk kapcsolódó források biztosítását már nem lehetett tovább halasztani. A 100%-ban UV Zrt., illetve önkormányzati tulajdonban álló társasházak esetében éves átlagban 14 %-os közös költség növekedés volt 2021-ben, elérve ezzel a 246 Ft/hó/m<sup>2</sup>-es átlagos közös költség mértéket. Ezzel az emeléssel együtt is a hagyományos építésű vegyes házak átlag közös költségének 86 %-át tette ki a 100 %-os tulajdonban álló házak közös költsége. Az ezekben található előregedett lakásállomány építési ideje 1920-as, 1930-as évekre tehető. 2021. évben a közel 30 %-os biztosítási díj emelkedés mellett (újrakötöttük a biztosítást, mert nagyon alul voltak biztosítva a házak), 46 kárbejelentés után mintegy 5,7 M Ft összegű kártérítést kaptunk vissza, jellemzően vezetékvesztéses vízkár, dugulás elhárítás, tető beázásos káreseményekre.

2021-ben a saját kezelésben lévő társasházak csctciben mintegy 336 alkalommal kellett hibaelhárítást kezdeményezni. Számptalan alkalommal lomtalanítottunk igen kedvezményes módon (19 társasházban végeztünk lomtalanítást a társasházak udvarán, pincéiben, padlásain,

össességében mintegy 2 M Ft értékben.), s a belső udvarok bérlők általi rendben tartásának ösztönzésére meghirdettük a „Zöld Udvar” pályázatot. A pályázat lényege, hogy ösztönözzük bérlőinket aktív magatartásra, amellyel a társasház belső udvarának zöldfelületét felújítsák, karbantartsák, ezzel rendezettebb környezetet hozzanak létre. A pályázat kapcsán sikerült 4 társasházi udvart kicsinosítani, zöldíteni, rengeteg virág került elültetésre, 1 udvart pedig teljeskörűen felújítottunk, ahol új zöldfelület került kialakításra. A programban a következő házak vettek részt: Hídláb u. 18., Hídláb u. 20., Lebstück M. u. 5., Lőrinc u. 46., Váci út 41.

*Váci út 41. belső udvar:*



A 100%-ban tulajdonunkban álló épületek állaga az általános városképre is hatással van, ezért fontos, hogy ezen ingatlanok kapubejárói, közös használatú udvarai, kerítései rendezett képet mutassanak. Az alábbi fotókkal szemléltetjük a változásokat:

*Lebstück M. u. 40. lépcsőház:*



*Kemény G. u. 3. belső udvar és homlokzat:*



A tavalyi évben 5 db kapu/kapualj (Árpád 52., Lebstücker 5., Lebstücker 40., Váci 81/B, Váci 81/C) rendbehozatalát valósítottuk meg, 3 társasházban pedig egységes postaládákat szereltettünk fel azért, hogy a bérlők otthonosabban érezzék magukat.

*Az általános városképre is hatással bíró Árpád út 52. homlokzata felújítást követően:*





Itt kell megemlítenünk, hogy a Váci út 43. területén lévő gyomos, elhanyagolt területből egy bérelhető parkoló került kialakításra, legfőképpen a közelben lakó bérlőink részére biztosítva zárt területű parkolási lehetőséget.

*Váci út 43-ban kialakított parkoló:*



Továbbá egy társasházi kerítés (Lorántffy 15/A) került felújításra.

2021-ben elengedhetetlen felújítási munkákra is sor került e házak életében, melyeket a táblázat tartalmaz, s eme tevékenységet az elkövetkezendő években is folytatni kell a többi társasház esetében.

<b>Cím</b>	<b>Munka megnevezése</b>	<b>Összeg (bruttó)</b>
Dobó utca 36.	Szennyvízvezeték bontása, kiépítése	6 155 136 Ft
Görgey utca 95.	Szennyvízvezeték feltárás és csere	1 926 341 Ft
Görgey utca 95.	Vízgerinc vezeték csere	2 340 889 Ft
Görgey utca 99.	Vízgerinc vezeték csere első elzáró szerelvényig	7 836 766 Ft
Váci út 41.	Udvari szennyvízvezeték részleges cseréje	6 838 950 Ft
Lőrinc utca 46.	Szennyvízvezeték részleges cseréje	3 112 637 Ft
Lőrinc utca 46.	Szennyvízvezeték cseréje, vízgerinc cseréje	15 032 627 Ft
Árpád út 26.	Vízgerinc csere	6 674 409 Ft
Bocskai utca 22.	Vízgerinc vezeték csere első elzáró szerelvényig, részleges szennyvíz vezeték csere	5 419 814 Ft
Kemény 3.	Udvar térkövezése	5 215 503 Ft
Kemény 3.	Belső homlokzat vakolása	11 119 773 Ft
Lebstück 5.	Villanszerelési munkák	1 554 203 Ft
Attila 17.	Elektromos méretlen fővezeték gerinc, házi főelosztó felújítása	1 990 962 Ft
		<b>75 218 010 Ft</b>

Külön kategóriát jelentenek a Megyeri út 201., 203., 205. szám alatti társasházak, melyek építése 2002-ben kezdődött. Kiemelt, mediterrán jellegű társasházak házközponti fűtéssel, melyek alapvetően külön egységet képeznek az UV Zrt. portfóliójában. E társasházakban mintegy 238 db lakás és 14 db üzlethelyiség van, amely mintegy 12 ezer négyzetméternyi lakás és mintegy ezer négyzetméternyi üzlethelyiség. 2021-ben a közös költség kb. 300 Ft/m<sup>2</sup> volt, kivéve a 205/d lépcsőházat, ahol 391 Ft/m<sup>2</sup>.

A társasházakban 2021-ben az alábbi (részben közös költségek terhére finanszírozott) épületgépészeti felújításokra, havaria javításokra volt szükség (pl. vizes strangok, fűtés, lift meghibásodások).

<b>Gépészeti felújítások, havaria javítások</b>	
<b>Megyeri út 201.</b>	
	<b>(Bruttó)</b>
gépészeti szerelés, hideg vizes tágulási tartály csere	244 831 Ft
lift havaria javítás	740 035 Ft
<b>Megyeri út 203.</b>	
gépészeti szerelés, szivattyú csere	961 587 Ft
lift havaria javítás	1 259 799 Ft
biztosító által megtérített	-500 000 Ft
<b>Megyeri út 205.</b>	
"C" gépészeti szerelés, nyomásellenőrző automatika beszerelés	725 424 Ft
"C1" és "C2" részleges strang és alapvezeték, hideg- és meleg víz cirkulációs vezeték csere	8 745 602 Ft
"D1" központi fűtés, hideg- és meleg víz cirkulációs vezeték csere	3 574 491 Ft
"A1" és "C1" ejtő és nyomó csere	1 020 191 Ft
"C1" hideg-melegvíz és cirkulációs vezeték, fűtés előremenő és visszatérő cső csere	4 930 546 Ft
"A2" részleges hideg-és meleg víz cirkulációs vezeték csere	1 955 444 Ft
"A2" részleges PVC cső csere	435 483 Ft
"A2" alapvezeték hideg-, meleg-, cirkulációs vezeték részleges csere	6 603 255 Ft
lift havaria javítás	441 850 Ft
lift felújítás	10 650 220 Ft
<b>Összesen:</b>	<b>41 788 758 Ft</b>

## 2.4 Építmény- és telekadó

2021-ben felülvizsgálatra került az UV Zrt-t terhelő építmény- és telekadók összege az Önkormányzattal együttműködve. Ennek során 70 alkalommal kezdeményeztük, legfőképpen értékesítés miatt, az adók törlését. Ennek a munkának az eredményeképpen 2021-re és a korábbi évekre visszamenőleg is 13,8 M Ft-nyi építmény- és telekadó került törlésre, azaz az év folyamán ennyi adó került jóváírásra az UV Zrt. részére. A nemlakások tekintetében – mint ahogy arra az előzőekben is utaltunk – visszamenőlegesen többlet adókiivetés történt az Önkormányzat részéről.

## 2.5 Egyebek

A társasházi képviseleti munka során célunk továbbá a mellékvízmérők hiányából adódó visszamenőleges vízátalány fizetések drasztikus lecsökkentése.

A közmű átírások tekintetében is pozitív a tendencia, dacára annak, hogy a közművek járvány miatti korlátozott működése révén nem a tervezett mértékben valósultak meg.

## 3. Műszaki feladatok

A műszaki kiadásokat 2021-es évben, likviditásunk fenntartása érdekében visszafogtuk, azonban a halaszthatatlan munkák elvégzésre kerültek. Műszaki feladatokra mindösszesen 319.433 e Ft-ot terveztünk, 304.725 e Ft került felhasználásra, 95,40 %-ban követtük a tervet (**1. melléklet**, „UV Zrt. közszolgáltatási terv 2021.-2021. 1-12. hó tény” táblázat).

Ebből a lakásingatlanokkal kapcsolatosan 236.427 e Ft került ráfordításra (**2. melléklet**ként csatolt „Lakásállománnyal kapcsolatos tételek”, „Kiadás”, „Műszaki feladatok”), amely karbantartási és felújítási munkálatokat is takart. A tervben meghatározott összeget 4,57 %-kal léptük túl, amely – tekintettel a gyakori váratlan meghibásodásokra – nem eltűzött mértékű. A járvány miatt halasztott karbantartásokat az év végén végeztettük el.

A nemlakás ingatlanok esetében a tervezett összeget nem léptük túl, inkább a költségek visszatartása volt jellemző, 68.298 e Ft került felhasználásra karbantartási és felújítási célokra. Ennek részbeni indoka az, hogy – mint ahogy azt az 1. fejezetben is kifejtettük – a bérlőkre hárítjuk új szerződéskötés esetén ezen típusú ingatlanok felújítását, karbantartását.

A 100%-ban saját tulajdonban álló társasházi ingatlanokkal kapcsolatos egyes műszaki tevékenységekről a kezelési (társasházi képviseleti) munkánk ismertetése során részben beszámoltunk a 2. fejezetben.

Sajnos nincs fellelhető nyilvántartás az ingatlanainkon az elmúlt 100-110 évben végzett műszaki munkálatokról, ezért meghibásodások esetén csak a költséges feltárás (pl. csőtörésnél) az egyetlen lehetőségünk.

A duguláselhárítások során is rendszeresen szembesülünk beszakadt csatornákkal (előregedett eternit vagy betoncső egyszerűen összeroppan az elhasználódás miatt), mely esetekben nincs választási lehetőségünk, a rendeltetésszerű használatra alkalmasságot biztosítanunk kell bérlőink részére. Így egy dugulás bejelentésnek a 25 e Ft-os duguláselhárítástól a 10 M Ft-os csatornavezeték felújításig is változhat a költsége.

2021. év során, mint ahogy arra az előző fejezetben már utaltunk, 100 %-os házak nyomó- és csatorna hálózatának teljes és részleges cseréje történt meg: pl. Dobó u. 36., Görgey u. 95., Görgey 99., Árpád út 26., Bocskai u. 22., Váci út 23., Deák F. u. 28., Lőrinc u. 46., Árpád út 158. (esővíz, ejtővezeték csere), Kemény G. u. 3., Váci út 41. (ejtővezeték csere). Több lakásban és üzletben szükséges volt a gázhálózat felújítása vagy kialakítása a fűtés biztosítása miatt: Deák F. u. 32. ü3., Károlyi u. 22. ü1., Kemény G. u. 3. f. 3., Irányi u. 1. 2.72. Meghibásodás miatt szükséges volt cirko cserére vagy kémény hibájából új kondenzációs kazán és kéményátalakításra, illetve bélelésre: Virág u. 30. f. 1., Deák F. u. 45. f. 4. A 100 %-ban tulajdonunkban álló társasházak gázhálózatának karbantartása és gáz műszaki-biztonsági felülvizsgálati jegykönyv készítése: Görgey u. 93. és 95. szám alatti ingatlanokban történt meg. Ezen kívül 55 címen intézkedtünk vízóra beépítés vagy csere ügyében. A vízóra beépítés azért érdekünk, mert a társasházak által megállapított vízátalányok összege általában sokkal magasabb, mint a vízóra nélküli lakások tényleges fogyasztása. A vízóra beépítés költségeit bérlőinkre terheljük (igény szerint biztosítunk számukra részletfizetési lehetőséget és a költségeket megelőlegezzük). Sok címről kaptunk bejelentést vizesedésről, penészesedésről. Általánosságban elmondható, hogy a túlszűfolt és keresztthuzat lehetőséggel nem rendelkező (tehát csak egy síkban lévő homlokzaton elhelyezkedő bejárati ajtóval és ablakokkal kialakított) lakásokban jelentkezik ez a probléma. Az év során néhány ilyen adottságú lakásban (falon vagy földemen keresztül) kényszerszellőzés kialakítását rendeltük meg a probléma megszüntetése érdekében. Szükség volt 6 címen a hibásan, engedéllyel vagy engedély nélkül kialakított fürdőszobák "rendbe tétele", vagy a bérlő felszólítása a javításra. Intéztünk fürdőszoba akadálymentessé tételét (költségek megosztásával) 3 címen. Idős bérlőinknél merül fel ez a gond jellemzően. Továbbra is biztosítottunk részletfizetési lehetőséget a nyílászáró-cserékre (helyenként költségmegosztással) 10 címen. Egyre több bérlőnk fordul hozzánk klímafelszerelés miatt tulajdonosi hozzájárulási kérelemmel, melyet az építési előírásoknak megfelelően adunk ki részletes tájékoztatással. Az év során a több mint 10 éve rendszeresen karbantartott tetőknek köszönhetően kevés címen volt szükség nagyobb tetőfelújításra, amelyek a következők voltak: Lőrinc u. 9., Megyeri út 43. Vegyes tulajdonú, de túlnyomó többségben UV Zrt-hez tartozó társasházban is végeztünk részleges tetőfelújítást, pl. a Templom u. 7. szám alatti ingatlanban.

Társaságunk az alábbi címeken rendelte meg a részleges vagy teljes lakásfelújításokat:

71849/A/5/S5 - 1042 Budapest IV. Deák Ferenc utca 45. A ép. 00 1. emelet 5.
71422/85/A/34/S34 - 1042 Budapest IV. Bercsényi utca 7. 2. emelet 5.
76561/67/A/47/S277 - 1046 Budapest IV. Galopp utca 4. 8. emelet 23.
70220/A/6/S7 - 1047 Budapest IV. Liszt Ferenc utca 16. földszint 6.
70288/A/7/S14 - 1042 Budapest IV. Kemény Gusztáv utca 3. B ép. földszint 7.
71182/3/A/360/S360 - 1042 Budapest IV. Rózsa utca 31. 7. emelet 42.
73971/A/5/S4 - 1047 Budapest IV. Váci út 41. 1. emelet 3.
70288/A/13/S18 - 1042 Budapest IV. Kemény Gusztáv utca 3. A ép. földszint 13.
70220/A/3/S3 - 1047 Budapest IV. Liszt Ferenc utca 16. földszint 3.
72129/A/2/S2 - 1041 Budapest IV. Dobó utca 34. A ép. földszint 2.

2020-2021. évben a Habitattal közös felújítás a József Attila u. 50. fszt. 4. szám alatti lakásban történt meg. A lakásállománnyal kapcsolatosan a teljesülés átlépte a tervet néhány százalékkal, ami az öreg épületek rejtett hibáinak köszönhető. A felújítások megrendelése nem véletlenül tolódt az év második felére, mivel sem a Covid-19 járvány, sem a rejtett hibákból adódó és szükségszerű felújítások nem igazán tervezhetőek, csak tapasztalatainkra alapozva tudunk kalkulálni.

A felújítások sajnos kivitelezői kapacitás hiányában nem minden esetben valósulhattak meg.

Összességében elmondható, hogy a műszaki költségek a betervezett kereten belül maradtak a biztonsági tartalékkal számolva. Mintegy 900 karbantartási munkát intéztünk, szerveztünk 2021-ben. 380 felújítási, értéknövelő munkát történt, a teljes lakásfelújításoktól (8 db) a részlegesig. A részleges jelenthet egy új fűtésrendszert, új nyílászárókat, épülestsintű új tetőt, ami a lakásokra vetítve is értéknövelő beruházás. Teljes lakásfelújítások összege összesen bruttó 50.766.000 Ft volt.

Az Önkormányzat és Társaságunk között 2017. január 1. napjától hatályban lévő „Közszolgáltatási szerződés” 4.3. pontja alapján lehetősége van a feleknek eseti és rendkívüli feladatok elvégzésére, amelyek olyan eseti lehvások, amelyek az éves közszolgáltatási tervben valamilyen ok miatt nem szerepeltek (pl. nem tervezett váratlan nagyobb meghibásodás).

Az eseti lehvások összesen 53 db lakást érintettek az alábbiak szerint:

<b>2021. évi eseti önkormányzati megrendelések Közszolgáltatási szerződés alapján</b>			
<b>Megnevezés</b>	<b>Iktató szám</b>	<b>Lehvás időpontja</b>	<b>Elszámolt Összeg</b>
Z1070001/155 Lakásfelújítások	UV/85065-1/2021	2021.12.14	8 040 670 Ft
Z107001/154 Lakásfelújítások	UV/85065-1/2021	2021.12.14	52 189 000 Ft
Z107001/158 Lakásfelújítások	UV/85065-1/2021	2021.12.14	65 952 744 Ft
Z107001/160 Lakásfelújítások	UV/85065-1/2021	2021.12.14	15 678 652 Ft
Z1070001/189 Aradi u. 4. Fsz. 10-11-12-13. Lakások tetőfelújítási munkálatai	UV/81252-1/2021	2021.09.21	3 483 610 Ft
Z1070001/192 SZTK kazáncserék	UV/82362-1/2021	2021.10.13	26 824 478 Ft
Z1070001/191 SZTK világítás-korszerűsítési munkálatai	UV/84236-1/2021	2021.11.24	7 829 350 Ft
Z1070001/159 15 lakás gázszerelési munkálatai	UV/81250-1/2021	2021.09.21	20 246 654 Ft
Z1070001/183 és 184 Társasházi felújítási munkák	UV/85073-1/2021	2021.12.14	24 686 321 Ft
<b>Mindösszesen</b>			<b>224 931 479 Ft</b>

Az előző táblázatból is jól látható, hogy mintegy 190 M Ft összegben történtek lakásokat érintő felújítások, valamint az Újpesti Szakrendelőben kazáncsere, mintegy 26,8 M Ft összegben (amelyről a későbbiekben az 5. fejezetben lesz szó részletesebben), továbbá energiatakarékos világítástechnika kialakításának a finanszírozása is megtörtént ennek keretében.

Eseti lehívás keretében valósult meg a Görgey u. 30-ban LED világítás kialakítása, világítás korszerűsítése, amellyel a villamos energia fogyasztás 40%-kal csökkenthető éves szinten. A beruházás 4 éven belül megtérül. Jövőbeni célunk, hogy fokozatosan mindenhol az intézményekben a világítás korszerűsítése megtörténhessen az egyre növekvő energia árak elkerülése érdekében.

#### **4. Jogi feladatok**

A 2020. első negyedében bekövetkezett Covid-19 világjárvány nyomán elrendelt veszélyhelyzet és a kormányzati intézkedések 2021. évben is jelentősen befolyásolták Társaságunk működését és egyben a jogi tevékenységet. Jogi feladatokra 9.807 e Ft kiadást realizált a társaság szemben a tervezett 14.000 e Ft-tal.

A veszélyhelyzettel összefüggő, Társaságunk főtevékenységét is érintő jogszabályok [különösen: 52/2021. (II.9.) Korm.rendelet a bérletidj-fizetési mentességről, 603/2020. (XII. 18.) Korm.rendelet a koronavírus-világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges gazdasági intézkedésről, 609/2020. (XII. 18.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet ideje alatt az állami és önkormányzati bérleti szerződésekre vonatkozó eltérő szabályokról, 194/2021. (IV.26.) Korm.rendelet a védelmi intézkedések lépcsőzetes feloldásának harmadik fokozatára tekintettel a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedéseket szabályozó kormányrendelet módosításáról] értelmezésével és végrehajtásával kapcsolatban a jogi osztály egész évben folyamatos tájékoztatást nyújtott a társosztályoknak annak érdekében, hogy jogszerű legyen társaságunk működése.

A bérletidj-fizetési mentességről szóló 52/2021. (II.9.) Korm.rendelet szerinti, 2021. február-június és 2021. március-április hónapokra a rendeletben meghatározott gazdasági tevékenységet folytató bérlőkre elrendelt bérletidj-fizetési mentesség körében – az érintett bérlők vonatkozásában – az UV Zrt. leállította a bérleti díj számlázását, ennek ellenére számos egyedi kérelem, panasz érkezett, melyeket a jogi osztály vizsgált meg annak eldöntése érdekében, hogy az érintett bérlő jogosult-e a jogszabály szerinti mentességre.

Kiemelt jelentőségű ügy volt a 2021-es évben, hogy az UV Zrt. Igazgatósága 5/2021. (II.2.) határozatával úgy döntött, hogy az 1990-es évek elején értékesített és az UV Zrt. javára bejegyzett jelzálogjoggal terhelt lakások tulajdonosainak felajánlja, hogy a vételárhátralékot terhelő ügyleti kamat teljes elengedése, valamint a tőkekövetelés 20%-ának elengedése mellett jogosultak a tartozásukat egyösszegben megfizetni 2021. december 31. napjáig. Az Igazgatóság felhatalmazta a Vezérigazgatót, hogy Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatánál kezdeményezze azon döntést, hogy az Önkormányzat jelzálogjogával terhelt ingatlanok tulajdonosai is a fentiek szerinti kedvezményben részesüljenek. Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Polgármesterének a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdésében foglalt jogköre alapján a Gazdasági és Tulajdonosi Bizottság feladat- és hatáskörében meghozott 41/2021. (II.15.) határozata támogatta az UV Zrt. 5/2021. (II.2.) határozatában foglaltakat, és úgy döntött, hogy Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatának jelzálogjogával terhelt ingatlanok tulajdonosai számára kerüljön felajánlásra, hogy a fennálló ingatlan vételárhátralék tőkeösszegének 20%-a és a teljes vételárhátralék után számolt ügyleti kamat 100%-a elengedésre kerül, amennyiben a vételárhátralék 80%-ának megfizetésére legkésőbb 2021. december 31. napjáig egyösszegben sor kerül. A fenti határozat felhatalmazta az UV Zrt. Igazgatóságát a döntés végrehajtásához szükséges intézkedések előkészítésére. A fenti döntések közvetlen végrehajtását – a lakástulajdonosoknak írt, mintegy 700

darab tájékoztató levél elküldésétől a jelzálogjog törlésre irányuló nyilatkozatok elkészítéséig – a jogi osztály végezte, a Gazdasági Osztállyal szoros együttműködésben.

#### Partnermonitoring, kintlévőségek kezelése:

Társaságunk főtevékenységével összefüggésben elsődleges cél a kintlévőségek keletkezésének megelőzése, illetve a lejárt követelések kezelése, behajtása. Ezen cél elérésében mind a jogi osztálynak, mind a társosztályoknak kiemelt segítséget nyújtanak az UV Zrt. szabályzatai (különösen: Szabályzat a partner monitoring rendszer alkalmazásáról; Szabályzat az ügyfelek által előterjesztett, az UV Zrt. hatáskörébe tartozó méltányossági kérelmek elbírálásáról; Követelésbehajtási szabályzat), valamint a rendelkezésünkre álló informatikai rendszerek.

2021. áprilisában társaságunk új partner monitoring szabályzatot fogadott el, melyet az elmúlt évek gyakorlati tapasztalatainak szabályozási szintre történő átültetése tett indokolttá. Az új szabályzat lényegesen megkönnyíti, hogy a bérleti szerződések megkötése, illetve ugyanazon bérlővel – a bérleti jogviszony határozott időtartamának lejártát követően – ismételt bérleti szerződés megkötése előtt a kockázatok feltárásával, értékelésével az UV Zrt. az üzleti döntései eredményét optimalizálja, a kockázatok lehetséges hatásait pedig minimalizálja.

A jogi osztály havonta – a tárgyhónap 20. napját követően – listát készít a 60 napon túli tartozással rendelkező bérlőkről a következők szerint:

- nem lakás céljára szolgáló helyiségek bérlői,
- Újpesti Piac és Vásárcsarnok épületében található helyiségek bérlői,
- piaci alapon lakást bérlők,
- szociális és költség alapon lakást bérlők.

A fentiek szerint készített listák alapján a jogi osztály egyéni fizetési felszólítást vagy felmondás előtti fizetési felszólítást abban az esetben küld az ügyfélnek, ha a jogkövetkezmények alkalmazására később kerül sor. Amennyiben a felszólító levélben megadott határidő eredménytelenül telt el, a jogi osztály a bérleti szerződést felmondja, továbbá fizetési meghagyásos eljárást vagy peres eljárást indít az ügyféllel szemben.

Az ügyfél fizetési kötelezettségét megállapító jogerős fizetési meghagyás, jogerős ítélet (végzés) vagy jogerős bírósági meghagyás esetén a jogi osztály végrehajtási eljárást kezdeményez az ügyféllel szemben, amennyiben az ügyfél nem tesz eleget a jogerős határozatban foglaltaknak az abban megjelölt teljesítési határidőben.

Amennyiben jogi személy ügyféllel szemben csőd-, felszámolási- vagy végelszámolási, illetve kényszertörlesztési eljárás indul, és társaságunk irányába lejárt tartozása áll fenn, úgy a jogi osztály a hitelezői igényt a jogszabályban meghatározott módon bejelenti, illetve felszámolási eljárás elrendelése esetén – amennyiben az adósi vagyon hiányára utaló felszámolói tájékoztatás történik – a felszámolótól behajthatatlansági nyilatkozatot szerez be.

A korábbi évek tendenciáját folytatva az UV Zrt. a bérlőkkel szembeni követeléseket elsődlegesen a gyorsabb és költséghatékony polgári nemperes eljárásokban, különösen fizetési meghagyásos eljárásokban érvényesítette. A jogi osztályon három főállású jogász foglalkozik a lakások és a nem lakáscélú ingatlanok esetében a bérleti díj/használati díj követelések kezelésével, továbbá egy megbízott ügyvéd végzi az Önkormányzat, illetve az UV Zrt. jelzálogjogával terhelt lakások vonatkozásában a vételár követelések behajtását.

Az alábbiakban táblázatos formában látható a 2021. évben indított jogi ügyek száma:

<b>Nem lakáscélú helyiségek bérbeadása 2021.</b>	
Fizetési felszólítás	403
Bérelti szerződés felmondás	49
Felmondás következtében zárcserével történő visszavétel	10
Fizetési meghagyás	30
Perré alakult FMH	3
Végrehajtási eljárás	24
Részletfizetés, fizetési halasztás	35

<b>Lakások bérbeadása 2021.</b>	
Fizetési felszólítás	545
Bérelti szerződés felmondás	9
Lakáskiürítés nemperes	42
Fizetési meghagyás	77
Perré alakult FMH	11
Végrehajtási eljárás	72
Részletfizetés, fizetési halasztás	6

<b>Jelzálogjoggal terhelt, vételár hátralékkal érintett lakások 2021.</b>	
Fizetési felszólítás	140
Fizetési meghagyás	3
Perré alakult FMH	1
Végrehajtási eljárás	3
Végtörlesztés, jelzálog jog törlés	230

<b>Nem lakáscélú helyiségek bérletidíj-fizetési mentességével érintett bérlők az 52/2021. (II.9.) Korm.rendelet szerint 2021.</b>	
2021. február, március, április, május, június hónapra	80
2021. március, április hónapra	246

A korábban az UV Zrt-től, illetve az Önkormányzattól megvásárolt lakások vételár hátralékának kedvezményes – előzőekben hivatkozott – végtörlesztésére tekintettel, jelenleg az Önkormányzat jelzálogjogával érintett lakások darabszáma 177, az UV Zrt. jelzálogjogával érintett lakások darabszáma 303, tehát elmondható, hogy az előző évekhez képest 2021-ben jelentősebb ütemben csökkent a vételárhátralékos ügyfelek száma. A 2021. év eleji mintegy 707 db jelzáloggal érintett lakásból 480 db maradt év végére, 227 db ügyfél élt a végtörlesztés lehetőségével.

Társaságunkhoz a méltányossági szabályzatunkra alapozva 54 kérelem érkezett 2021. évben, melyből 13 elutasításra került, 6 lakásbérlő és 35 nem lakás célú helyiség bérlője esetében pedig pozitív elbírálást nyert, jelentős részben részletfizetési megállapodás megkötése keretében.



A lakások és a nem lakáscélú ingatlanok esetében 2021. évben a „jogi feladatok” bevétele a tervszámok alatt teljesült, ahogy a jogi feladatokhoz kiadási oldalon rendelt „eljárási díjak, illetékek” is. Ennek oka a 2020. évhez képest alacsonyabb ügyszámú, nemfizetés miatti eljárás indítás, különös tekintettel arra, hogy jelentős bérlői kört érintett a 2021. február-június és 2021. március-április hónapokra vonatkozó, kötelező bérletidj-fizetési mentesség.

A jogi osztály törekvése volt 2021. évben, hogy az álló hátralékos ügyekben – a jogszabályok által biztosított keretek között – a behajthatatlan követelésekre nagyobb intenzitással tegyen leírási javaslatot, a jogi osztályra nehezedő ügyteher, valamint a behajtással összefüggő, meg nem térülő eljárási költségek csökkentése érdekében.

A DIHK Zrt-től faktorált, járulékos távhőszolgáltatási díj követelések behajtása kapcsán megállapítható, hogy 2021. évben a lakások és a nem lakáscélú ingatlanok vonatkozásában a bevételek a tervszámok felett, a kiadások a tervszámok alatt alakultak.

Az elmúlt évek tendenciáját követve a peres eljárások számának csökkenése tapasztalható, a fizetési meghagyásos, illetve bírósági végrehajtási eljárások száma stagnál vagy enyhe csökkenést mutat.

Változatlanul jelentős ügyterhet jelent az ún. álló hátralékos ügyek kezelése, tekintettel arra, hogy évente egyszer valamennyi ilyen ügy aktáját át kell tekinteni és az önálló bírósági végrehajtók által behajthatatlannak minősített követelés esetében a végrehajtási eljárás folytatását kell kérni annak érdekében, hogy a végrehajtási jog ne évüljön el. Az álló hátralékos ügyekben – a jogszabályok által biztosított keretek között – a behajthatatlan követelésekre a jogi osztály folyamatosan leírási javaslatokat tett a 2021-es évben is.

## **5. Ingatlan és épületüzemeltetés**

Ingatlan és épület üzemeltetés (**4. melléklet**, „Ingatlan és épületüzemeltetés” c. táblázat) tevékenységük keretében 760.237 e Ft árbevételt értünk el, amely a tervezett összeg 91,76 %-a volt. Tekintettel arra, hogy e körbe tartoznak a sportlétesítmények és rekreációs létesítmények is, a működtetésük és nyitvatartásuk a járványhelyzetnek kitett volt, illetve a kedvezőtlen jogszabályi környezet miatt belépőjegyek áremelése tekintetében sem volt mozgástér. E kedvezőtlen hatások ellenére ezért a tervezett bevételek ilyen mértékű realizálását jónak tartjuk.

Kiadásainkat 97,95 %-ban tudtuk tartani. A következőkben ismertetjük a **4. melléklet**ként csatolt táblázat tételeinek sorrendjében a bevételeink és kiadásaink tény, illetve terv adatait.

### **5.1 Egészségügyi intézmények**

Az egészségügyi intézmények esetében – ide tartoznak a háziorvosi rendelők és az Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet –, 56.055 e Ft árbevételt értünk el, kiadásaink 141.185 e Ft-ot tettek ki. Bevételeinket a tervhez képest 91,89 %-ban tudtuk realizálni, míg kiadásainkat 99,07%-ban tartottuk a tervhez.

2021-ben – eltérően 2020-tól – a takarítási közbeszerzést követően az intézmény csoportok takarítási számlái más csoportosításban kerültek könyvelésre, illetve máshogy szerepelnek a könyvelési nyilvántartásban, ezért a rendelők esetében a feltüntetett kiadásoknál – a

korábbi évektől eltérően – szerepel a rendelők takarítása is. (Megjegyezni kívánjuk, hogy a 2022-es év tervezésénél a bázisévhez kötődő tervezési gyakorlatot átalakítottuk.)

A háziorvosi és védőnői szolgálat esetében a tervhez képest mintegy 11 M Ft-os többlet került kifizetésre, amely az alábbiakban részletezett, előre nem tervezhető, jellemzően havaria események miatt merült fel.

<i>2021. nem tervezhető kiadások:</i>			
<b>Megnevezés</b>	<b>Cím</b>	<b>Összeg</b>	<b>Megjegyzés</b>
többlet terület takarítás	Király u. 9.	263 000 Ft	diszpécser helyiség
szalagfüggönyök mosása	Görgey u. 30.	368 000 Ft	összes helyiség
többlet terület takarítás	Nyár u. 42.	1 380 000 Ft	új Mentál rendelőrészek
alapvezeték cseréje	Hargita u. 1.	1 250 000 Ft	havaria csőtörés
hőközp. Vezérlő csere	Hargita u. 1.	1 200 000 Ft	havaria
kézfertőtlenítő szerek	összes rendelő	330 000 Ft	járvány
WOMA duguláselhárítás	Liszt F. u. 23/b.	290 237 Ft	havaria
telefon és internet	Deák F. u. 93.	272 437 Ft	leválás az SZI szerverről
elmaradt csatornadíj	Pozsonyi út 21-23.	2 400 000 Ft	2016 óta nem fizetett.
tűzgátló ajtó cseréje	Görgey u. 30.	450 000 Ft	havaria. Tönkrement.
kamrarendszer karbant.	összes védőnői	420 000 Ft	év közben átvették
új szappanadagolók	Hargita és Pozs.	146 000 Ft	bővítés
elmaradt vízdíj	Pozsonyi út 21-23.	2 265 000 Ft	2016 óta nem fizetett különbözet
vonalkötések, készül.	Pozsonyi út és Király u.	88 700 Ft	új vonalak bek. és készülékek
aknafedlap helyreállítás	Pozsonyi út 21-23.	68 863 Ft	2016-ban letérkövezték...
csőtörés	Hargita u. 1.	357 000 Ft	falbontás, tartályok, csövek csere
veszélyes fa kivágása	Hargita u. 1.	85 000 Ft	havaria
<b>Összesen:</b>		<b>11 634 237 Ft</b>	

#### Nem tervezett nagyobb többlet kiadások indokai:

A Hargita u. 1., alapvezeték cseréje során kifizetésre került 2021-ben 1.250 e Ft, havaria helyzet során, mert csőtörés történt 2020. december 29. napján 40 folyóméter alapvezeték került kicserélésre.

A Hargita u. 1., hőközpont vezérlő csere történt, amely havaria (váratlan) helyzet volt. Amennyiben a kijavítás nem történik meg, a 20 éves vezérlő meghibásodása miatt leállt volna a fűtés szabályozás. A FŐTÁV nem tudta biztosítani a régi vezérlő cseréjét, saját épületgépészeti megoldást kellett találni, mivel a régi elavult technikát már nem gyártják.

A Pozsonyi út 21-23. sz. alatti rendelőben csatorna- és vízdíj növekedése azért merült fel, mert 2016-ban a térkőburkolat lerakása során megszüntetésre került a vízakna elérhetősége, ezért becsült érték alapján történt évek óta a számlázás. 2021. végén helyreállításra került a burkolat, új aknafedő került létrehozásra, mert észleltük a leolvasás hiányát, lejárt a vízóra hitelessége. Ennek során derült fény arra, hogy a becsült fogyasztás kevesebb volt, mint a tényleges. Kértük a régi mérőóra szerkezeti vizsgálatát, mert jelentősen több fogyasztás mutat az óra álláspontunk szerint. A vizsgálat jelenleg zajlik.

A nem részletezett egyéb többlet kiadásokat a takarítási kiadások eltérő kimutatása eredményezte.

#### Eseti lehívásból finanszírozott tétel:

A 3. fejezetben, a műszaki költségeink kapcsán már említésre került, hogy eseti lehívásokra is sor került (az Önkormányzat és Társaságunk között létrejött Közszolgáltatási szerződés 4.3. pontja szerint), amelyek nem a jóváhagyott közszolgáltatási feladatok tervezése alapján megállapított összegből történtek. Ilyen eseti nagyobb munka volt az Újpesti Szakorvosi Rendelőintézetben több műszaki meghibásodást követően 2021 januárjában átfogó igazságügyi szakértői vizsgálatot követően megállapításra került, hogy a kazánházban a kémény kialakítása nem megfelelő, és a kazánok biztonságos működtetése nem biztosítható. Ezt követően eseti lehívás terhére 6 db kazán és a primer kör teljes cseréje (keringtető szivattyúk, vezérlők, kábelezés, fűtéscsövek, elzáró szelepek, hőcserélő, stb.) történt meg. Ennek összege nagyságrendileg kb. bruttó 34 M Ft volt (nettó 26,8 M Ft).

## **5.2 Sportlétesítmények**

### *5.2.1 Halassy Olivér Sportcentrum*

2021-től az UTE üzemelteti az ingatlant ökölvívó sporttevékenységre. A kiadásaink a FŐTÁV távfűtés miatt merültek fel, amelyek tovább számlázásra kerülnek.

### *5.2.2 Tábor utcai és Szilágyi úti sporttelep*

A Tábor u.-i sportpályát és a Szilágyi u.-i sporttelepet szintén az UTE üzemelteti atlétikai és futball tevékenységekre, költségvetésünket a két ingatlan érdemben nem érinti.

### *5.2.3 Csónakház*

A csónakház üzemeltetése során az acélszerkezetű sólya kapuk lakatosipari átalakítása megtörtént, így azok már nem balesetveszélyesek. A vizes blokkban 2 db elektromos vízmelegítő cseréje vált szükségessé. A csónakház bevételeit jelentősen növelni tudtuk a tervezetthez képest, a pandémia alatt az egyedi sportolási lehetőségek iránti igény megnőtt.

### *5.2.4 Halassy Olivér Városi Uszoda*

A mintegy 2.139 m<sup>2</sup> területű Halassy Olivér Városi Uszodában (a továbbiakban: Uszoda) az év első négy hónapjában a vírushelyzet miatt zárva tartottunk, ugyanakkor a sportolókra vonatkozó felmentés alapján az UTE kiemelt szerződés szerint igénybe vette az uszodát, ami egy műszakban működött. A dolgozók itt 3 hónapig 60%-os bért kaptak, mivel munkavégzésük 50%-ra csökkent. Ezen kívül 2 fő dolgozót csak nyitáskor májusban pótolunk. Normál esetben az Uszoda létszáma 15 fő, ezt egyéb okokból az év során nem sikerült feltölteni. Az ágazatot az utóbbi

évek pandémiás helyzete miatt sokan elhagyták, az egész szektorban munkaerő hiány van.

A zárva tartás elhúzódását a kedvező nyári időjárás és forgalom ellensúlyozta, ugyanakkor korábban tervezett áremelésünket a vonatkozó rendeletek miatt mai napig sem tudtuk bevezetni.

2021-ben 47.306 e Ft árbevételt értünk el, amely a tervezett összeg (48.000 e Ft) 98,55 %-a volt.

2021. 06 – 08. hónapokban az uszoda fennállása óta lévő legmagasabb forgalmi adatokat értük el, a megélénkült sportolási kedv és az országosan kedvező időjárás következtében. Az egyidejűleg 108 fő befogadására engedélyezett uszoda 3 medencével (összesen 360 m<sup>2</sup> vízfelülettel) és napozó sportterülettel várja vendégeit, ugyanakkor a nyári sporttáborok kedvező helyszíne lett.

Rézsi költségeink a részleges üzem miatt jelentősen csökkentek, energiafelhasználásunk 10%-kal, vízfelhasználásunk 30%-kal csökkent. Éves karbantartásunkból csak a legszükségesebb, halaszthatatlan feladatok kerültek megvalósításra. Az általános, korábbi évek gyakorlata szerinti augusztusi 10 napos karbantartási leállásunkra nem került sor. Kiadási oldalunk ennek megfelelően 75 % alatt teljesült. Ezen elmaradt feladatokat az idei évben tervezzük megvalósítani.

A szokásos karbantartási feladatok mellett az üzemelés 8. évében már speciális feladatok is jelentkeztek, pl.: öltözői szellőzőgép vezérlőpanel, vízforgató automatika vezérlőpanel, eseti motoros szelep, kút- és fűtési szivattyú cserék, melyek csak szakcég bevonásával voltak elvégezhetőek.

#### *5.2.5 Szilas Aktív Park*

A Szilas Aktív Park 2021. évben nagyrészt zárva tartott a pandémia miatt. A meglévő sporteszközök felülvizsgálata elvégzésre került a TÜV-SÜD Kft. által.

### **5.3 Rekreációs létesítmények**

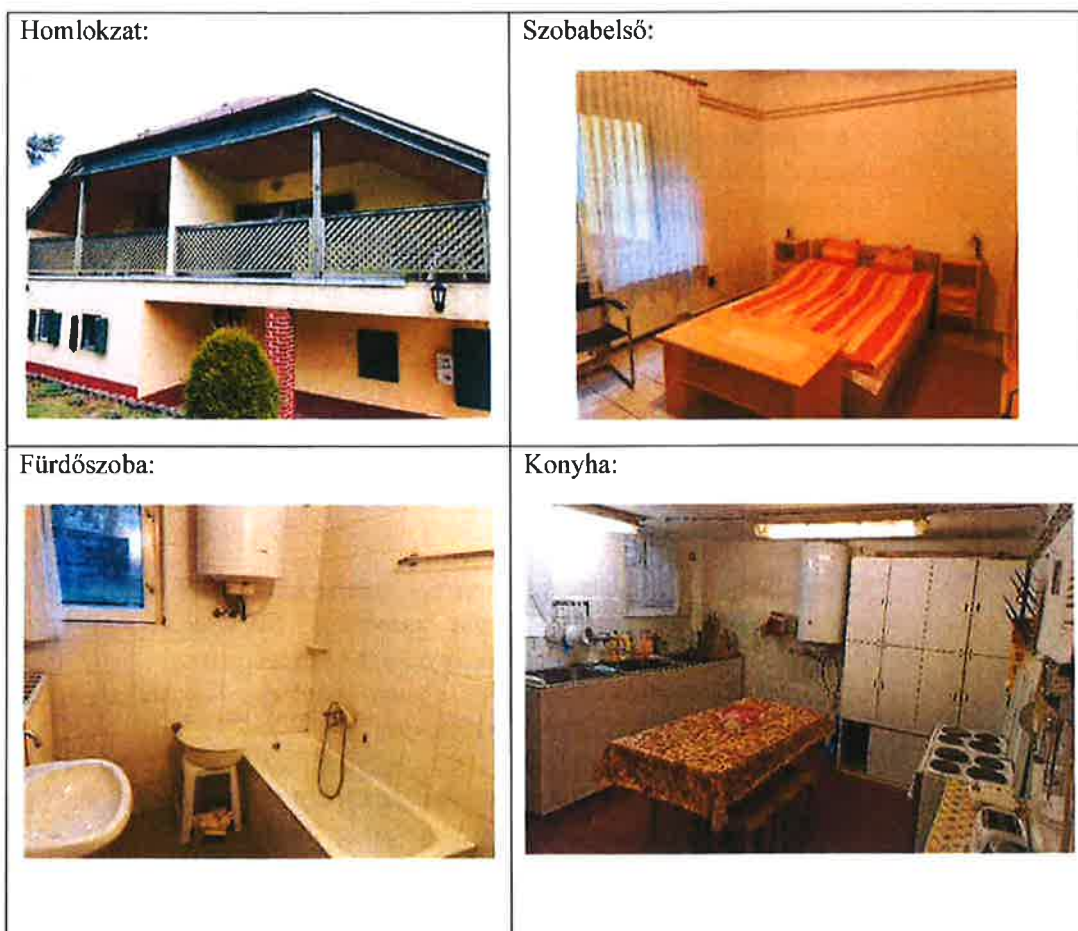
#### *5.3.1 Velencei ifjúsági tábor, katalinpusztai ifjúsági tábor*

A két ifjúsági tábor bevételei 2021-es évben jól alakultak a tervezetthez képest, 11.091 e Ft árbevételt tudtunk elérni, a táborok hasznosítását a pandémiával kapcsolatos bezárások nem érintették 2021-ben. A 1.379 e Ft összegű kiadás rezsiköltség, amely tovább számlázásra került. Az üzemeltető Velencén az egyik foglalkoztató tetőszerkezet cseréjét, valamint mennyezet cserét hajtott végre, Velencén PVC csere/ javítás is történt. Katalinpusztán nagyobb kerti eszközök/ bútorok beszerzése történt, valamint komplett kapu és kerítés csere és bővítés is.

#### *5.3.2 Balatonszepezdi üdülő*

Az önkormányzati tulajdonban álló balatonszepezdi üdülő bevételei a tervezetthez

képest jobban alakultak, azonban az itt realizálható árbevétel a társaságunk egyéb ingatlanaiival kapcsolatos árbevételekhez képest elhanyagolható (1.800 e Ft) az üdülő hasznosítási célja alapján, amely kizárólag az önkormányzati és az UV Zrt. dolgozóinak az üdülésére szolgál kedvezményes díjakon. 2021-ben 275 vendég látogatta. Az üdülő karbantartására évek óta terveziünk összegeket, azonban egyéb fontosabb kiadások miatt azokat mindig halasztjuk. A külső és belső burkolatok, homlokzat, gépészet felújításra szorulnak évek óta, amelyek azonban jelenleg még a rendeltetés szerű használatot nem akadályozzák. A konyha helyiség a 1960-as évek színvonalát tükrözi, „retro” hangulatban, amelyre az átfogó felújítás ráférne. Az ingatlan ettől függetlenül tiszta, rendezett, és a jelenlegi balatoni árakhoz képest a dolgozók számára igen kedvező lehetőség a pihenésre, kikapcsolódásra.



### 5.3.3 Parádfürdői üdülő

A parádfürdői ingatlant 2021-ben 104 vendég látogatta, ez az ingatlan – hasonlóan a balatonszepezdihez – kizárólag az önkormányzati és UV Zrt. dolgozók által használható, külsős vendégeket nem fogad. Itt sem történtek jelentős munkálatok, azonban tisztasági festés, burkolatok javítása, cseréje elengedhetetlen lenne. Bevételeinket az ingatlan – speciális használatából adódóan – érdemben nem befolyásolja, azonban a munkavállalók számára egy fontos kvázi juttatási forma ez is, mint a balatonszepezdi üdülő.

#### 5.3.4 Tarzan™ Park

A Tarzan™ Park tervezett bevételeit 86,77 %-ban tudtuk hozni a tervekhez képest, amely szintén a pandémia miatt maradt el a várttól, azonban bevételeink így is jelentősek voltak, a realizált árbevételünk 69.419 e Ft volt. Ezzel szemben a realizált költségeink 59.234 e Ft-ot tettek ki. A parkot 33 ezer felnőtt és 38 ezer gyermek látogatta 2021-ben. Jelentős műszaki munkálatok történtek 2021-ben, amelyek a burkolatokat, eszközök biztonságos használatát célozták meg. A játékok folyamatos karbantartása valósult meg. A Tarzan™ Parkkal kapcsolatos reklámtevékenységünkről a későbbiekben, marketing költségek fejezetben részletesebben is szó lesz.

### 5.4 Intézmények őrzése, takarítása és portaszolgálat

#### 5.4.1 Őrzés, portaszolgálat

Az intézmények őrzési tevékenysége leányvállalatunk, az Újpesti Vagyonőr Kft. útján valósul meg. Őrzésre, portaszolgálatra a 2021-es évben az alábbi főbb tételek szerinti kiadások valósultak meg:

- Polgármesteri Hivatal őrzés, portaszolgálat: 55.935 e Ft
- Egyéb létesítmények őrzése, portaszolgálata: 120.601 e Ft
- Térfigyelő rendszer működtetése, riasztó karbantartás: 10.517 e Ft

Önkormányzat élőrös őrzése: Az eredeti tervezéstől eltérően a saját dolgozói állományba vétel finansziális okok miatt nem valósult meg, így év közbeni átcsoportosítással továbbra is alvállalkozó által került végrehajtásra az Önkormányzat őrzése.

Az egyéb létesítmények őrzése, portaszolgálat az alábbiak szerint valósul meg:

- Piaci parkolóban szolgálat biztosítása: Az Újpesti Vagyonőr Kft. üzleti, szakmai tervének megfelelően került végrehajtásra.
- SZTK élőrös őrzése: Az Újpesti Vagyonőr Kft. üzleti, szakmai tervének megfelelően került végrehajtásra.
- UV Zrt. portaszolgálat igény szerinti biztosítása: Alapvetően az Újpesti Vagyonőr Kft. üzleti terve alapján történt a szolgáltatás, azonban a Covid-19 vírus hullámainak váltakozása, plusz élőrös igényeket generált.
- UV Zrt. ingatlanainak ellenőrzése: Az Újpesti Vagyonőr Kft. járőrszolgálata ellenőrzi az UV Zrt. saját tulajdonában lévő üres lakásainak sértetlenségét havonta 1 alkalommal (illetve a kiemelt objektumokat sűrűbb rendszerességgel). Jogsértéssel érintett lakásokhoz való kivonulás (esetenként rendőrséggel) 2021. évben 15 volt.
- Járőrszolgálati tevékenység: Járőrszolgálat a Szilas Aktív Park területére történő jogtalan behatolás miatt 11 alkalommal vonult ki. Egyéb járőrigénybevétel 2021. évben 5 óra (Polg. Hiv.) volt.
- Pénz- és értékszállítás: Az Újpesti Vagyonőr Kft. üzleti, szakmai tervének megfelelően 2021-ben 126 pénz- és értékszállítás volt.

A járőri tevékenység során 286 alkalommal vonult ki az Újpesti Vagyonőr Kft., 4 alkalommal történt intézkedés a Rendvédelmi Szálló téves tűzjelzésével kapcsolatban.

Rendezvények biztosítása: Az Újpesti Vagyonőr Kft. biztosítja az Önkormányzat és intézményei, valamint gazdasági társaságai által szervezett rendezvényeket. 2021. évben a cég 9602 órát teljesített a rendezvények biztosításával. Nagyobb rendezvények: Bajnok Terasz, Újpesti Várospanok, Óriáshomokozó, Borvíkend, Jégpálya, Advent.

A rendezvénybiztosításokkal kapcsolatban mindenképp meg kell jegyezni, hogy ez a 2021. évi költségvetés-tervezetben jelentősen kevesebb óraszámmal szerepelt. Ennek oka, hogy a tervezés során a rendezvények megkérdezett szervezői nem tudtak pontos információval szolgálni a Covid-helyzetre tekintettel, így volt lehetséges az, hogy a rendezvény óraszámok több mint duplájára növekedtek.

Itt kell megjegyezni továbbá, hogy az óraszámok növekedése mellett a rendezvénybiztosítók feladatkörében is jelentős változás állt be. A klasszikus rendezvénybiztosítói feladatok mellé bekerült a Covid-helyzettel összefüggő védettségi igazolványok ellenőrzése is, valamint a szintén ezzel összefüggő létszámkorlátozás betartatása. Ezek a tevékenységek egy új típusú rendezvénybiztosítói magatartást is feltételeznek, melynek központjában a társadalmi hangulat elviselésére képes tolerancia áll az egyébkénti rendezvénybiztosítói szigor mellett. Ebből következően a rendezvénybiztosítási óraszámok megnövekedése mellett a rendezvénybiztosítók óradíja is jelentősen megnőtt 2021. év folyamán, mely esetenként elérte a 4000 Ft + ÁFA/óra/fő díjat is (lásd október 23-ai fegyveres rendezvénybiztosítói szolgálat).

#### 5.4.2 Takarítási tevékenység

Intézmények takarítási tevékenységével összefüggésben 2021-ben az alábbi főbb kiadások valósultak meg:

- |   |   |             |
|---|---|-------------|
| - | Polgármesteri Hivatal és épületen kívüli kihelyezett irodák takarítása: | 40.278 e Ft |
| - | Kormányhivatal takarítása:  | 6.027 e Ft  |

Korábban 2020 évben, Társaságunk a „Takarítási feladatok ellátása 5 részben” tárgyban a Kbt. Második rész, XV. fejezet 81. §-a alapján nyílt közbeszerzési eljárást folytatott le EKR 000445742020 számon.

Ezen eljárás 2. része, amely az újpesti egészségügyi intézmények (védőnői szolgálati helyiség, fogászati rendelők és mentálhigiénias gondozói helyiség) takarítási feladatainak ellátását jelentette, eredménytelen lett. A 2. részre ismételt eljárás lefolytatását hagyta jóvá az Igazgatóság a 41//2020. (X.13) határozatban.

A 2. rész tekintetében az újpesti egészségügyi intézmények (védőnői szolgálati helyiség, fogászati rendelők és mentálhigiénias gondozói helyiség) takarítási

feladatai tárgyában ismételten kiírt eljárást, a Kbt. 112. § (1) bek. b) pontja alapján nyílt eljárásban folytattuk le, az EKR000569462021 azonosító számon.

A 2020-as közbeszerzés lefolytatásáról a korábbi évek ismertető anyagaiban szó volt, ezért azt nem részletezzük, csak kiemeljük, hogy a 2021-es évre vonatkozó költségeink a takarításra vonatkozóan az eredményesen lefolytatott közbeszerzés alapján kerültek megállapításra. Az egészségügyi intézmények takarítása során mintegy 1.904 m<sup>2</sup> takarítandó felület van, az Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet esetében 4.321 m<sup>2</sup>, az Önkormányzat hivatali helyiségei (régi és új városháza) 5.934 m<sup>2</sup>, egyéb önkormányzati intézmények (Gyámügyi és Igazságügyi Osztály épülete, Újpesti Közterület-felügyelet helyiségei, Közrendvédelmi Szálló épülete, valamint Káposztásmegyeri ügyfélszolgálat épülete) 1.382 m<sup>2</sup> takarítandó területet tesznek ki. Külön rész volt a közbeszerzésben az Újpesti Piac és Vásárcsarnok takarítása is, amely 17.003 m<sup>2</sup> takarítandó felületet jelent. Az előzőekben részletezett takarítási tevékenységek költségei az adott üzemeltetett ingatlanok kiadásai között kerültek szerepeltetésre. A háziorvosi rendelők és védőnői szolgálat kiadásainak tényadataira is jelentős hatással voltak, amely a tervezett 30.928 e Ft helyett 55.687 Ft lett.

A takarítási tevékenység ellenőrzésére vonatkozóan vállalkozót bízunk meg, amelynek feladata a rendszeres ellenőrzés. A rendszeres ellenőrzés havi díja 500.000 Ft + ÁFA. 2021-es évben az alábbi levonások történtek hibás teljesítés miatt:

<b>Ingatlan megnevezése:</b>	<b>2021 éves levonás</b>
SZTK (Újpest Szakorvosi Rendelőintézet)	- Ft
Védőnői szolgálat, fogászati rendelők, mentálhigénia	128 576 Ft
(Régi és új Városháza) Önkormányzati intézmények	439 283 Ft
Újpesti Piac és Vásárcsarnok	622 159 Ft
Eü intézmények: Király 12-14, Király 9., Hajló42-44, Balha 11.	238 898 Ft
<b>Összesen:</b>	<b>1 428 916 Ft</b>

A több ezer négyzetméternyi, több tízezer ember által napi szinten használt ingatlanok folyamatos tisztaságának ellenőrzésével valósítható meg a tevékenység színvonalának megtartása.

Az intézmények takarítása és őrzése, portaszolgálata vonatkozásában a tervezett költségeket mintegy 16%-kal léptük túl, amely elsősorban a rendezvényi őrzés óraszámainak a tervezetthez képest közel duplikálása miatt merült fel, továbbá a covid-19 járvány miatti – járványmegelőző – többlet takarítási feladatok miatt is.

## **5.5 Egyéb szolgáltatói feladatok**

### *5.5.1 Közrendvédelmi szálló*

A Közrendvédelmi Szálló esetében bevételeink 87,43 %-osan, kiadásaink 50,31 %-osan teljesültek a tervhez képest. A szállót 1 fő gondnok felügyeli. A vendégek váltása miatt 155 fő tartózkodik az intézményben. Itt elsősorban a szobák tisztasági festése és asztalosipari javítások történnek vendégek váltásakor szükség szerint. 2021-ben egy lakrészben történt meg a tisztasági festés. Karbantartás keretein belül



elkészült 4 db zuhanyállás cseréje is.

#### 5.5.2 Városházi Pince Klub

2021-ben a szellőző rendszer karbantartása valósult meg, valamint a kávézó külső faházának a felújítása.

2021-ben a kávézó rész volt csak hasznosítható tekintettel arra, hogy a pincehelyiség jelenleg üzemben kívül van, mert füstelvezető rendszer nem működik, ezért a katasztrófavédelem nem engedélyezi a használatát.

#### 5.5.3 Piaci parkoló

Árbevételeink 97 %-ban a tervek szerint alakultak. A kiadások 90 %-a a parkolórendszer automatikájának karbantartása (pl. sorompó, jegykiadó automata).

#### 5.5.4 Üzemeltetett gépkocsi flotta

A gépjármű flottával kapcsolatos kiadásokat a terveken belül tudtuk kezelni, 83,55 %-on. Társaságunk közbeszerzés kiírást folytatott le a *"Gépjármű flottabérlés és kapcsolódó szolgáltatások II."* tárgyában. A kiírás sikerrel zárult és a legjobb ajánlatot kínáló flottakezelő céggel, a MobilCredit Kft.-vel 2021. február 18-án bérleti keretszerződés került megkötésre. A keretszerződés megkötését követően társaságunk személy- és tehergépjármű bérlésekre adott megrendeléseket.

A tartós bérletbe vett új gépjárművek átveszik az eddig rövidtávon bérelt vagy már több mint 4 éve bérelt gépjárművek helyét, a korábban bérelt autók visszaadásra kerülnek flottakezelőhöz. A legtöbb alsó-, illetve középkategóriás gépjármű esetében jobb pénzügyi finanszírozást biztosít a bérbeadó a korábbi konstrukciókhoz képest, továbbá a már garanciális időn túl futott gépjárművek visszaadásával a szerviz költségek is csökkennek, megszűnnek.

Összesen eddig 2 db elektromos autó is beszerzésre került, ezek közül egyet az UV Zrt. munkatársai használnak, a másikat a polgármesteri hivatal munkatársai vezetik. Kieépítésre került az UV Zrt. irodaházának udvarán egy elektromos töltőoszlop, mely mindkét gépjármű töltését el tudja látni egy időben. Eddigi tapasztalataink szerint az autó használati szokásaink mellett hetente egy teljes feltöltéssel üzemel, amivel jelentős üzemanyag költséget spórolhatunk hosszú távon, illetve az újpesti környezetet is kíméljük, hogy a rövidtávú útjaink során nem terheljük a levegőt mérgező gázokkal.

#### 5.5.5 Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont adósságszolgálati kamata

A terveink szerint 12.000 e Ft-ot állítottunk be, azonban ezzel szemben 30.414 e Ft kiadást könyveltünk el, amely az elhalasztott ügyleti kamattartozásból adódott.

A bevezetőnkben említettük, hogy a hitelmoratórium lehetőségével éltünk, ezzel Társaságunk – és így az Önkormányzat – mentesült 210 M Ft tőke és annak kamatának megfizetése alól, csak a 2021. IV. negyedévi törlesztést kellett teljesíteni.

Ahogy az éves tervben rögzítettük, a tőke 50%-ának megfizetését a Társaságunk saját forrásból átvállalta. A fizetési kötelezettségeink kitolódásának meg volt az ára, a számlavezető bankunk 2022 februárjában kiközölte az elhalasztott ügyleti kamattartozás összegét, amely a Moratórium I. és II. alatt összesen 54.414 e Ft-ot jelent, amelyet a kölcsön tartozás új futamidejéig, 2029. januárig negyedévente, egyenlő részletekben kell megfizetnünk.

#### 5.5.6 *Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület üzemeltetés*

Az ingatlan üzemeltetése során bevételeinket 530.513 e Ft-ban tudtuk realizálni, amely a 2021-es tervek 90,41 %-os teljesülését jelentette. Ez részben a pandémia miatti online kereskedelem előretörése miatt volt, de 2021. évben a 2020. évhez képest további bevétel kiesést eredményezett a vészhelyzeti jogszabályokban rögzített bérleti díj kedvezmények biztosítása, a felmondásra került bérleti szerződések, vagy pl. szüneteltetett tevékenységek (Piac Placc, UP Rendezvénytér).

Az ingatlan kiadásai 520.156 e Ft-ot tettek ki.

Az épület üzemeltetéséhez szükséges állományi létszám biztosításához 2018-ban a megszűnő régi piac dolgozói átvételre kerültek, így 2019-2020. években már csak minimális változás volt a működéshez szükséges optimális létszám elérése érdekében. 2020 második felétől, majd a 2021. év egészében a külső feltételek nehezedeése, valamint a covid-19 járvány hatásai miatt – a későbbiekben részletezésre kerülő – költségtakarékosági intézkedésekre került sor, melyek kihatottak alvállalkozói szerződésekre, valamint a létszámgazdálkodásra is.

2021. 03. - 04. hónaptól egy nyugdíjas piacfelügyelő heti 40 órától 30 órára, egy szintén nyugdíjas piacfelügyelő heti 30 órától 20 órára csökkentett munkaidőben dolgozik. Egy piacfelügyelő-garázsmesternek 2021. 04. hónaptól csökkent a munkaideje heti 40 órától 30 órára, majd 2021. december 31-ével meg is szűnt a munkaviszonya közös megegyezéssel, így az ügyvezetővel és egy fő vezető beosztású alkalmazottal számított 22 fős állományi létszám 21 főre (köztük több részmunkaidősre) csökkent. 2022 januárjától az egyik nyugdíjas karbantartó heti 40 órás munkaviszonya csökkent heti 30 órára. Februárban pedig a felmondott garázsmester helyére heti 30 órában új munkatárs érkezett.

A világjárvány kezelése érdekében 2021. évben is fent kellett tartani az épület működtetésében bevezetett változtatásokat. A kormányzati és önkormányzati előírások betartatása, a járvány miatti fertőződésveszély csökkentése, valamint a károk mérséklése érdekében az üzemeltetésében – különböző időszakokra változó módon – az alábbi módosítások kerültek végrehajtásra:

- takarítás és fertőtlenítés újra szabályozása, rendkívüli takarítások és fertőtlenítő kezelések elvégzése, szellőző és vízellátó rendszer fertőtlenítése,
- biztonsági szolgálat tevékenységének módosítása, a beléptetés és ellenőrzéssel történő kiegészítése,
- maszkhasználat ellenőrzés a vásárlóforgalmi területeken és étkezdékben,
- nyitvatartási rendben belül a 65 év alatti és feletti vásárlók idősávjainak kialakítása, és annak finomhangolása a kormányzati és önkormányzati előírások alapján,

- beléptetési rend módosítása, egyes kapukon a beléptési lehetőség megszüntetése,
- munkavállalók beosztásának módosítása,
- egyes műszaki berendezések működésében szükséges változtatások (pl. egyes liftek, mozgólépcsők leállítása, szellőző/légellátó rendszer áthangolása, ingyenes éjszakai parkolás műszaki és személyi feltételeinek biztosítása,
- költségtakarékossági intézkedések keretében karbantartási-, túlóra-, szolgáltatási- és reklámköltségek visszavágása,
- UP Rendezvénytér (épület 2. és 3. emelete) időszakos zárása miatt karbantartási-, takarítási- és őrzési szolgáltatások módosítása (törlése) történt.

2021 egészében a Vásárcsarnok teljes nyitvatartási idő szerint üzemelt, de egyes üzletek/árudák tevékenysége korlátozott volt (kifőzdék, éttermek, presszók).

A járványügyi intézkedések enyhítését követően az UP Rendezvénytér 2021. májusától ismét kinyitható. A hétvégi PiacPlacc-ok megtartása márciusban és áprilisban részlegesen szünetelt, az év többi hónapjában viszont zökkenőmentes volt.

Az üzemeltetési és költség tapasztalatok alapján az épületen a garanciális és jótállási javításokon túlmenően számos (de csak kisebb) fejlesztés került megvalósításra 2021. év során.

2018. augusztusa előtt a tervezés és a kivitelezés során az épületben energiatakarékos, illetve megújuló, vagy hulladék energiát alkalmazó rendszerek kerültek megvalósításra (hűtés-fűtés, öntözés, világítás, használati melegvíz, öntözés, épületfelügyeleti rendszerek stb.). Az üzemeltetés során kiemelt prioritás ezen megújuló energia- és egyéb energiatudatos rendszerek és eszközök környezettudatos és energiatakarékos működtetése. Ezek összehangolását és fejlesztését folyamatosan szem előtt tartva próbálunk javítani az épület üzemeltetési színvonalán.

#### 5.5.7 Szennyvízhő mű

A Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület fűtésére és hűtésére, illetve a régi és új városháza épületek fűtésére szolgáló szennyvízhő kiadásai közel a tervek szerint alakultak, 69.853 e Ft összegben, amelyből az elektromos energia a 90%, a fennmaradó 10 % az üzemeltető cég szerződés szerinti üzemeltetési díja.

## 5.6 Marketing költség

A marketing és PR tevékenység terén is fontos, hogy a váratlan tőlünk teljesen független eseményekre reagálva is gyors, gazdasági társaságunk szempontjából a legkedvezőbb lépéseket tudjuk megtenni. 2021-ben annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban és legkedvezőbben tudjunk reagálni rendkívüli szabályozásokra, és a piac változására, módosítanunk kellett az előzetes terveinket.

A 2021-es évben a gazdasági társaságunk által üzemeltetett intézmények bevételeire az alábbi körülmények hatottak negatívan:

- maga a koronavírus-járvány

- járványügyi helyzet miatt bevezetett védettségi igazolvány
- szintén a járványügyi helyzet miatt bevezetett kötelező maszkhasználat
- koronavírus-járvány miatt sokan munkanélkülivé váltak, mindez kihat a fogyasztásra
- koronavírus-járvány miatt változtak a fogyasztói szokások és fogyasztói lehetőségek

A fenti körülményekre való tekintettel az eredetileg tervezett megjelenésekből többet is elvetettünk, többek között ezért sem merítettük ki az eredetileg 2021-es évre tervezett 12 M Ft-ot. Eredetileg a 2021-es terveink között nem szerepelt az Újpesti Piac több csatornán történő reklámozási szándéka, azonban szintén a piaci körülmények miatt a csökkentett keretből erre kénytelenek voltunk fordítani. Nagy segítséget jelentett, hogy több felületen is barterben tudtunk megjelenni (Manna FM, Kőrösök menti országos levelezős verseny, Képmás, Szeretlekmagyarország.hu, Minimatine.hu). Kerületen belül díjmentes felületeket biztosít számunkra (óriásplakát, online felületek) az Újpesti Sajtó.

A 2021-es év pozitívumai röviden:

- elindítottuk gazdasági társaságunk új, modern, a mostani piaci elvárásokhoz alkalmazkodó rezponzív weblapját, mely online időpontfoglalási rendszerrel is rendelkezik
- barter együttműködésekkel csökkentettük a marketing és PR kiadásainkat
- marketing együttműködéssel bevételt generáltunk
- cégek felé is elkezdtünk nyitni a Tarzan™ Park ajándékutalványok értékesítésével
- az agglomerációban közvetlenül 131 általános iskolát szólítottunk meg
- két alkalommal is közvetlenül kapcsolatba léptünk országosan több, mint 1000 általános iskolával és többek között ennek eredményeként a Tarzan™ Parkba Pest megyén túlról is rekord számú iskolai csoport érkezett
- az Újpesti Piac önálló, modern weblapot kapott, ahol folyamatosan frissülő információk érhetőek el
- elkezdtük megújítani az Újpesti Piac arculatát, mely nemcsak az új weboldalon, az Újpesti Piac óriásplakátjain és hivatalos Facebook oldalán is felfedezhető

#### 5.6.1 UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. – anyacég marketing kommunikációja

2021. első félévében társaságunk weblapját hosszas, gondos munkálatoknak köszönhetően teljesen megújítottuk. Abszolút költséghatékony megoldásokkal egy új, modern, könnyen és gyorsan kezelhető weboldal segíti a meglévő és potenciális ügyfelekkel és partnerekkel a kommunikációt. Hatalmas előnye az új felületnek, hogy házon belül percek alatt frissíteni tudjuk a tartalmat. Az intézményi újításokról, érdekességekről, információkról az Újpesti Sajtó felületein keresztül is tájékoztatni tudjuk Újpest lakosságát. Új honlapunkon a piaci lakások és üzlethelyiségek bérleti lehetőségeit is modern arculattal reklámozzuk, illetve hirdetjük, fotókkal ellátva, ezzel is erősítve az érdeklődők közötti versenyztetési eljárást, amely során magasabb árbevételt tudunk elérni a piaci lehetőségek kihasználásával (az nyer, aki a legnagyobb ajánlatot adja).

Minden lehetőséget és felületet meg kívánunk ragadni arra, hogy gazdasági

társaságunk brandjait reklámozzuk. Mindennek jegyében év végén a kimenő számlák mellé saját akciós reklámanyagot helyeztünk el.

#### 5.6.2 Tarzan™ Park – marketing, PR, ajándékutalványok értékesítése, marketing bevétel

Gazdasági társaságunk brandjai közül a Tarzan™ Park rendelkezik a legnagyobb aktivitással a marketing és PR tevékenység terén. Mivel a Tarzan™ Parkba az egész ország területéről várunk látogatókat, ennek megfelelően építettük fel a marketing és PR stratégiát és az ehhez kapcsolódó tevékenységet. Márkatanításra és a márkára való emlékeztetésre is hangsúlyt kellett fektetnünk. Nemcsak a parkra, mint családi- és intézményi szabadidős programlehetőségre hanem a Tarzan™ Parkba szóló ajándékutalványokra is fel kívántuk hívni a célcsoportok figyelmét. Az ajándékutalványokkal akkor is tudunk bevételt generálni, amikor a park zárva van. (A Tarzan™ Park pénztárában tavaly 371.000 Ft értékben volt eladás.)

A Tarzan™ Park látogatottságának és ismertségének fokozása céljából aktívan két célcsoport felé folytattunk kommunikációt. Az intézmények közül az általános iskolákat másrészt a magánszemélyeket céloztuk meg. Az általános iskolákkal (1000 intézmény) közvetlenül vettük fel a kapcsolatot. Az interakciót szorgalmazó kommunikáció eredményeként 2021 nyarán a Tarzan™ Parkba az eddigi működése óta rekord számú iskolai csoport regisztrált és egyben látogatott el. A magánszemélyek felé is kommunikáltunk már a park megnyitását megelőzően. A saját csatornáinkon (weboldal, Facebook oldal) folyamatosan tartjuk a kapcsolatot az érdeklődőkkel. Óriásplakáton, online felületeken és egy országos rádiós kampány keretében is megszólítottuk a magánszemélyeket. Az egymásra épülő kommunikációs elemeknek köszönhetően a Tarzan™ Parkba nem csupán a kerületből, a fővárosból és az agglomerációból, hanem az egész ország területéről érkeztek látogatók. Az ajándékutalványokat értékesítése is egyre jobb eredményeket mutat.

Marketing bevétel: A Schiller Autóház Kft.-vel egy egyedi marketing kiállításra vonatkozó szerződést kötöttünk. A Tarzan™ Park bejáratához közel folyamatos cserével egy autót kiállítására biztosítottunk számukra lehetőséget havi 240.000 Ft/hó díjazás mellett. Ez a megállapodás 2021. június 1-jétől 2021. szeptember 30-áig volt érvényes.

Barter együttműködések keretében jelentünk meg az alábbi felületeken:

- Manna FM egyedi csomag – megjelenés piaci értéke 900.000 Ft + Áfa
- Kőrösök menti országos levelezős verseny egyedi csomag – megjelenés piaci értéke körülbelül 800.000 Ft + Áfa
- Képmás – online felület egyedi csomag – megjelenés piaci értéke körülbelül 500.000 Ft + Áfa
- Szeretlekmagyarország.hu – online felület egyedi csomag – megjelenés piaci értéke körülbelül 500.000 Ft + Áfa
- Minimatine.hu - – online felület egyedi csomag – megjelenés piaci értéke körülbelül 500.000 Ft + Áfa

A fenti megjelenésekért cserébe megjelenést és/vagy kedvezményes belépésre jogosító utalványt adtunk egyedi megállapodás keretében.

A Tarzan™ Parkot óriásplakáton, rádiós csatornákon, online felületeken, egy országos levelezős versenyen és általános iskolák közvetlen megszólításával hirdettük, továbbá barter megállapodások keretében szóróanyagokkal is népszerűsítettük.

A Tarzan™ Parkhoz kapcsolódóan 2021-ben közvetlen hirdetésekre nettó 5.149 e Ft-ot költöttünk. (A Tarzan™ Park árbevétele 2021-ben 69.419 e Ft volt, mint ahogy azt az 5.3.4. pontban az előzőekben részleteztük.)

E-mailes, telefonos érdeklődések során egyértelműen kiderül, hogy sokan a direkt hirdetéseinkre hivatkoznak. Láttak minket, hallották a hirdetésünket. Ezeknek a megjelenéseknek a hatékonyságát egyszerűen lehetetlen egyértelműen mérni. A folyamatos és visszatérő megjelenések rövid- és hosszú távon térülnek meg.

2021-ben csak májusban nyitott ki a park és októberben be is zárt. Mivel 2021-ben a május 1-jei nyitástól 2021. július 3-áig kötelezően kérnünk kellett a védettségi igazolványt, sok családi és intézményi látogatástól estünk el. Több magánszemély emailben és a hivatalos Facebook oldalunkon is jelezte, hogy a védettségi igazolvány hiányából eredően nem tudnak ellátogatni hozzánk, ezen kívül több iskolai- és óvodai csoport is visszamondta a látogatását szintén a védettségi igazolvány hiánya miatt.

A piaci körülményeket figyelembe véve egyértelműen elmondható, hogy a Tarzan™ Park sikeres évet zárt 2021-ben. A megjelenéseink, marketing- és PR aktivitásaink hatékonyak, rövid- és hosszú távon egyaránt megtérülnek.

### *5.6.3 Újpesti Piac – marketing, PR*

Az Újpesti Piac 2021 novemberében egy önálló, modern, dinamikus weboldalt kapott. Növelni kívánjuk az Újpesti Piac ismertségét és a vásárlók számát, ezért az Újpesti Sajtótól kapott 5 felületen, óriásplakát kampány segítségével és rádiós kampánnyal kívántuk népszerűsíteni.

Barter együttműködés keretében jelentünk meg az alábbi felületen:

- Manna FM egyedi csomag – megjelenés piaci értéke 900.000 Ft + Áfa

Óriásplakát megjelenésre és rádiós megjelenésre is költöttünk mintegy nettó 2 M Ft összegben.

### *5.6.4 Halassy Olivér Városi Uszoda, Szilas Park, Újpesti Vagyonőr Kft.*

A Halassy Olivér Városi Uszodát 2021-ben az Újpesti Sajtó felületein keresztül volt lehetőségünk hirdetni, ahogy még nyitva tartása során a Szilas Parkot. Az Újpesti Vagyonőr Kft. egyes szolgáltatásait számlakiküldés alkalmával népszerűsítettük, egy a számlák mellé csatolt reklámajánlattal.

2021-ben igazodva a piaci helyzethez a marketing költségeinket a tervezetthez képest mintegy 23 %-kal visszafogtuk. Együttműködésekkel, barter megállapodásokkal, közvetlen intézményi megszólításokkal azonban igyekeztünk hatékonyságunkat nem csökkenteni.

Megjelenéseink hosszú - és rövid távon megtérülnek, például a Tarzan™ Park csoportos regisztrációinak különösen a többi évhez képest kiugróan magas száma egyértelműen igazolja, hogy jó az irány.

## 6. Szervezeti költségek

### 6.1 Általános szervezeti információk

Az **5. melléklet**ként csatolt táblázatban látható, hogy szervezeti költségeink összesen 881.839 e Ft-ot tettek ki. A szervezeti költségek a tervezetthez képest jelentősen alul teljesültek (84,01%-ban). **A bázisévhez képest még jelentősebb a megtakarítás aránya, hiszen 2020-ban összesen 981.182 e Ft-ot költöttünk szervezeti kiadásokra.**

2021-ben 112 fős éves létszámmal dolgoztunk, amelyből 8 fő passzív állományú dolgozónk volt. E létszámállomány a központi székházban, a Tarzan™ Park-ban, továbbá a Halassy Olivér Városi Uszodában lévő munkavállalókat jelenti.

**2020. dec. 31-én 98 fős állományunk volt, amelyből 4 fő volt GYED-en. 2021. dec.31-én 95 fő volt a létszámunk, amelyből 8 fő GYED-es. Az aktív állomány tehát 94-ről 87-re csökkent, azaz 7 fővel.**

A Társaságnál szervezeti átalakítás és feladat átcsoportosítás történt, ezért az év végére már alacsonyabb létszámmal láttuk el feladatainkat, mellyel már előkészültünk a 2022-es évre is. 2022. I. negyedévben további egy fővel csökkent a létszámunk, egy fő nyugdíjazott munkatársunk helyét már nem töltöttük be. Bevételeink csökkentek a járványhelyzet alatt bevezetett korlátozások miatt, ezért a bérköltségeinket, munkavállalói állományi létszámunkat is csökkenteni kellett, hogy a kötelező 20%-os minimálbér emelés Társaságunknál is megvalósuljon, melyhez támogatást nem kaptunk. Az állományi létszámból 2021-ben 13 fő volt nyugdíjas, akiknek többsége a Társaság központi épületében dolgozott.

Egy fő munkavállalónk státusza megszűnt, akit más munkakörben, a piac keramitos parkolóban helyeztünk el, amelynek nyomán egy fővel kevesebb alvállalkozót kell alkalmazni az Újpesti Vagyonőr Kft-nél

A járványhelyzet miatti munkaidő kedvezményben (12 év alatti gyermeket nevelő szülők esetén) 15 fő volt érintett, akikből 5 fő home office-ban dolgozott, 6 fő 3 munkanap/2 igazolt hiányzás munkarend szerint, 4 fő 2 munkanap/3 igazolt munkarend szerint dolgozott. A bérleményellenőrzést külön csoportként átszerveztük kevesebb kollégával. A technikai fejlődés követése érdekében külön informatikai és szervezési osztályt hoztunk létre.

### 6.2 Bérleményellenőrzési tevékenységünk

A covid-19 járványügyi helyzet miatt a tervezett bérleményellenőrzések leállításra kerültek, csak július, augusztus, szeptember hónapban került sor ilyen bejárásokra. Ez idő alatt 462

címen jártak kollégáink, ebből 144 eset volt sikeres, azaz ennyi helyre tudtak bejutni és jegyzőkönyvet felvenni. 2021. év előtti években a tervezett bérleményellenőrzések előre történő kiértesítés alapján történtek, így több bérlő tartózkodott ott az előzetesen megadott időintervallumban, de így elvesztettük annak esélyét, hogy a renitens eseteket, személyeket és helyzeteket kiszűrjük. A kiértesített időpontra felkészülve mindig azok voltak a helyszínen, akik szerződéssel rendelkeztek, így a többször előforduló illegális albérletbe adás nem volt tetten érhető. Amikor a járványügyi helyzet lehetővé tette, a különböző bérlemények tekintetében fontossági sorrendben történnek az ellenőrzések, hiszen a sok éve változatlan lakás- és garázsbérlők esetén hosszú évek óta ugyanazt tapasztaljuk.

A bérleményellenőrzés feladata a bérlemények birtokba adása, illetve visszavétele és a közműekkel kapcsolatos helyszíni ügyintézés és bejutások biztosítása is. 2021-ben ezzel kapcsolatban a következő szám adatok realizálódtak:

Bérlemény birtokbaadás:	365 db
Bérlemény normál visszavétel:	253 db
Bérlemény visszavétel zártöréssel:	15 db
Rendkívüli bérleményellenőrzés:	63 db
Elektromos ügyintézés:	54 db
Gázmérők ellenőrzése:	64 db
Vízmérő leolvasás és csere:	28 db

A rendkívüli bérleményellenőrzések közös képviselőtől, képviseleti osztálytól, önkormányzattól vagy más bérlőnktől érkező bejelentések nyomán történnek. Ezek mindig valamilyen problémás esetre hívják fel a figyelmet, ezért két bérleményellenőr helyszíni részvételére van szükség. A bérlemények birtokbaadása és visszavétele a piaci alapon bére adott lakások és az üzlethelyiségek esetén szintén két bérleményellenőrre van szükség. Egyéb ügyintézés esetén egy-egy személy helyszíni ügyintézésére van szükség. A feladatok átszervezése nyomán az 5 fő helyett 2021 decemberétől 4 fő látja el a bérleményellenőrzési csoport feladatát. 2022 elején az SZMSZ-ben is megjelentek a változások: a bérleményellenőrzési csoport önálló szervezeti egység lett. Kivált a műszaki osztályból és közvetlenül a műszaki igazgató alá tartozik.

### 6.3 Informatikai fejlesztések

Létszámbővítés nélkül igyekeztünk hatékonyabbá tenni magasabb informatikai tudást szükségeltető tevékenységeinket, ezért a korábbi informatikai csoportot osztállyá szerveztük, feladatköreit frissítettük.

Az osztály létszáma: 3 fő (2 rendszergazda / alkalmazásüzemeltető, 1 informatikai vezető).

Informatikai osztály feladatai:

- Gondoskodik az UV Zrt. feladatkörébe tartozó feladatok informatikai hardver- és szoftverhátterének stabil működéséről.
- Felügyeli és karbantartja a UV Zrt. számítástechnikai eszközeit és a helyi hálózatát.



- Működteti az UV Zrt-nél működő integrált informatikai rendszert.
- Elemzi és értékeli a szakterülete helyzetét, kezdeményezi a szükséges változtatások bevezetését, letárgyalja a programrendszerekben szükséges változtatásokat és módosításokat.
- Beállítja és beállíttatja az integrált informatikai rendszerhez való hozzáférések jogosultságait.
- Javasolja és lebonyolítja a szükséges hardver és szoftverbeszerzéseket.
- Gondoskodik a biztonságos mentési folyamatok elvégzéséről.
- Gondoskodik a Céget kívülről támadó illetéktelen behatolás elleni védelemről.
- Elkészít a Cég működését segítő programokat.
- Ellátja az elektronikus levelezés informatikai felügyeletét és üzemeltetését.
- Ellátja a Cég honlapjának működtetését, a szükséges módosítások közzétételét, mentését és frissítését.
- Felügyeli és bonyolítja a UV Zrt., a Városgondnokság Kft., a Piac és Vásárcsarnok Kft. és az Újpesti Vagyonőr Kft. mobil flottáját.
- Segédkezik a számítógépes rendszerekből való listák és statisztikák kinyerésében.
- Szükséges esetben biztosítja az otthonról való munkafeladatok elvégzéséhez szükséges informatikai hátteret.

#### Üzemeltetett Informatikai rendszerek-programok:

- SmartBrick létesítménygazdálkodó rendszer
- Forrás pénzügyi-számviteli rendszer
- KKR követeléskezelő rendszer
- DMSOne iktatórendszer
- Mantis hibajegykezelő program
- OpenProject project keretfigyelő program
- MapGuide térképészeti program
- OCS inventory, informatikai szoftver és eszköznyilvántartó program
- Intranetes felület (intranet.uvzrt.hu)
- UV Zrt. honlapja (uvzrt.hu) időpontfoglalási felülettel

2021 februárjában átálltunk a SmartBrick létesítménygazdálkodási szoftver használatára leváltva ezzel korábbi LG elnevezésű létesítménygazdálkodási szoftverünket. Az átállás plusz kiadással nem járt, mivel a szállítóval (GriffSoft Zrt.) kötött szerződés része volt, hogy új létesítménygazdálkodási szoftverjüket térítésmentesen a rendelkezésünkre bocsájtják amint elkészülnek annak fejlesztésével.

A GriffSoft Zrt. által szállított Forrás pénzügyi, és számviteli szoftver, SmartBrick létesítménygazdálkodási szoftver, és KKR követeléskezelő szoftver havi követési díja 2021. május hónaptól nettó 200.000 Ft-ról nettó 500.000 Ft-ra emelkedett (2022-es évben további jelentős emelés várható, melynek oka a gazdasági helyzeten felül az elkészült programfunkciók használatba vételével összefüggően a support szolgáltatás mennyiségi változása). Az új iktató rendszer bevezetéséhez kapcsoló SmartBrick oldali fejlesztési díja 1.450.000 Ft volt.

A 2021. 07. 01-vel került bevezetésre az új iktató rendszerünk (DMSOne Ultimate), mely egy tanúsított iktató rendszer, így minden jogszabályi előírásnak megfelel. A szoftver bevezetése létesítménygazdálkodási szoftver (SmartBrick) integrációval együtt nettó 14.097.500 Ft egyszeri kiadással járt, továbbá a szoftver követési díja havonta nettó 225.833 Ft.

2021 utolsó negyedében kialakítottuk ügyfeleink részére a honlapunkon elérhető online időpontfoglalási felületet.

2021-ben a kéretlen e-mail üzenetek száma megnövekedett, melyek tartalma (megnyitható, fertőzött linkek, melléletek) jelenthetnek veszélyt az informatikai rendszerünkre. Védekezésként központi spam szűrőt alkalmazunk levelező rendszerünkben, felhasználóink számítógépein vírusirtó alkalmazás fut, illetve felhívjuk kollégáink figyelmét a problémára, annak érdekében, hogy kellő körültekintéssel járjanak el a gyanús e-mailek kezelésekor.

Ennek a védekezésnek 2021-ben többlet ráfordítás igénye nem volt anyagilag.

#### 6.4 **Ügyfélkapcsolatok**

A több ezer újpesti lakos ügyfél napi ügyeivel ügyfélkapcsolati osztályunk is foglalkozik. A járványhelyzetben az ügyfelek online időpont foglalással tudtak bejönni, a járványügyi intézkedésekre nagy hangsúlyt fektettünk kollégáink egészségének megőrzése érdekében. Az ügyfélelégedettségi vizsgálat eredményét a **6. melléklet** ismerteti.

#### 6.5 **Helyszíni tevékenységeink**

A helyszíni kijárásaink azonban nem csak a bérleményellenőreink, hanem a társasházkezeléssel foglalkozó képviseleti osztály munkatársai és a műszaki osztály munkatársai részéről is rendszeresek. A kollégáink kijárásaik során nem csak szűken vett szakmai tevékenységet folytatnak, hanem gyakran társadalmilag hasznos szociális munkát is, habár ilyen végzettségük nincs.

Csak egy példa, az Attila u. 15-ben egy kéményellenőrzés során feltárt „konyha”:



Korábbi fejezeteinkben is említettük, hogy pl. társasházi tevékenységünk a mintegy 100 db 100%-ban tulajdonban álló társasházi ingatlanok esetében a városképre is hatással van. A kapualjak egységesítése, a házaink előtti közterületek karban tartása, a belső udvarok rendszeres lomtalaníttatása, és a lakók szemlélet formálása mind fontos, láthatatlan feladatok (akkor látszik, ha nem végezzük el). Kollégáink több társasházban a covid-19 járványhelyzet miatt kényszerűségből otthon lévő unatkozó lakókat rávették a belső udvarok rendezésére, karbantartására. A rendelkezésünkre álló gépjárművekkel a helyszíni kijárások hatékonyan biztosíthatóak. Fontosnak tartjuk azonban, hogy társasházi képvisletet cllátó kollégáink az egyéb társasházi ingatlanokban is szakmai tudásukkal segítik az ott élők helyzetét, a lakóközösségeket, amelyben az Önkormányzat is partnerünk (pl. homlokzat felújítások, tetők felújításai, stb.). E munkánk szintén a rendezett városképet szolgáló tevékenységek.

Megtakarításokat értünk el az anyagköltségekben, a tárgyi eszközök többlet kiadásai valójában a tervet nem érintették, mivel a szervezeten belül igénybe vett gépkocsik bérleti díjai a gépjármű flotta költségek között terveztük. Az egyéb igénybe vett szolgáltatások a tervezett mértéket meghaladták, mintegy 10%-kal. Ebben jelentős szerepe volt a járvány újabb hullámainak, mivel számos alkalommal kellett tesztelni a kollégákat, és egységes, minden munkavállalót érintő tesztelést is hajtottunk végre a fertőzött kollégák kiszűrése, az egészséges munkatársak védelme érdekében.

\*\*\*

Az UV Zrt. Igazgatósága az UV Zrt. 2021. évi – a gazdasági társaság közszolgáltatási tevékenység költségének finanszírozására vonatkozó – pénzügyi elszámolását a 12/2022. (IV.25.) számú igazgatósági határozatban elfogadta Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Gazdasági és Tulajdonosi Bizottsága részére történő előterjesztés céljából Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének 48/2012. (XI. 30.) önkormányzati rendelete (Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata vagyonáról és a vagyonelemek feletti tulajdonosi jogok gyakorlásáról) 27. § (3) bek. a) pontja szerinti kötelezettség alapján.

Ezt követően a Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Gazdasági és Tulajdonosi Bizottsága 2022. április 27-ei ülésén a 40/2022. (IV.27.) számú határozattal az UV Zrt. 2021. évre vonatkozó pénzügyi elszámolását elfogadta (7. **melléklet**). A jelen közszolgáltatási és üzleti jelentés tartalmazza a beszámoló végleges tény adatait.

***Az UV Zrt. jelen beszámolójával a 2021-es évre vonatkozó bevételei és kiadásai a tervezettekhez képest való alakulását részletes indoklással kifejtette. A beszámolóból jól látható, hogy munkánk során a 2017. január 1. napjától hatályban lévő közszolgáltatási szerződésben foglaltak maradéktalanul figyelembe vételre kerültek, amely során Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata által nyújtott kompenzáció összegének felhasználása a szerződésben foglaltak szerint megtörtént.***

Budapest, 2022. május 10.



Hock Zoltán  
vezérigazgató  
UV Zrt.



1. melléklet

Fülap

UV ZRT. KÖZSZOLGÁLTATÁSI TERV 2021. - 2021 1-12. hó ény

	Lakás		Nemlakás		Üzemeltetés		Összesen		(ezer Ft)			
	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021				
	Teljesítés (%)	Teljesítés (%)	Teljesítés (%)	Teljesítés (%)	Teljesítés (%)	Teljesítés (%)	Teljesítés (%)	Teljesítés (%)				
<b>Bevételek</b>	1 128 315	1 209 185	93,15%	684 394	745 439	93,03%	1 477 486	1 546 710	95,58%	3 208 178	3 501 344	94,20%
Átvétel	1 142 061	1 224 941	93,23%	1 075 057	1 127 102	95,38%	760 237	828 481	91,76%	2 877 355	3 180 524	93,61%
Kompenzáció mértéke	-15 746	-15 746	100,00%	-360 663	-380 663	100,00%	717 229	717 229	100,00%	320 820	320 820	100,00%
<b>Kiadások</b>	1 127 895	1 209 185	93,26%	683 321	746 439	92,85%	1 475 140	1 546 710	95,50%	3 297 538	3 501 344	94,17%
Kiszámlás feladatok	483 891	483 279	100,13%	253 372	246 697	101,51%				737 403	732 978	100,80%
Műszaki feladatok	236 427	226 089	104,57%	80 286	83 344	73,17%				304 725	318 433	95,40%
Jogi feladatok	6 893	9 500	73,51%	2 824	4 500	62,76%				9 807	14 000	70,05%
Üzemeltetési feladatok							1 279 965	1 306 719	97,95%	1 279 965	1 306 719	97,95%
Egyéb költségek és ráfordítások	105 653	136 970	77,28%	91 317	73 765	123,79%				197 170	210 735	93,58%
Szervezési költségek	294 702	353 357	83,40%	277 412	325 133	85,32%	156 174	238 991	62,08%	768 288	917 481	83,74%
<b>Egyenleg</b>	-1 580	0		1 071	0		1 326	0		817	0	0

	Kompenzáció mértéke		Teljesítés (%)
	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	
Tartásfék nélküli kompenzáció:	320 820	320 820	100,00%
ebből működés célú:	155 755	107 787	144,50%
ebből felharmozási célú:	165 065	213 033	77,48%
Tartásfék nélküli kompenzáció helyi önkormányzatok részére:	26 736	26 736	100,00%
<b>Kompenzációk tartalmi szerinti:</b>	0	80 205	
ebből működés célú:	0	80 205	
ebből felharmozási célú:	0	0	
<b>Kompenzációk összesen:</b>	320 820	401 025	80,00%
ebből működés célú:	155 755	187 992	82,85%
ebből felharmozási célú:	165 065	213 033	77,48%



2. melléklet

## LAKÁSÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

	Bevétel		Kiadás			
	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Teljesülés (%)	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Teljesülés (%)
<b>Lakbér</b>	<b>699 087</b>	<b>798 576</b>	<b>87,54%</b>	<b>483 931</b>	<b>483 279</b>	<b>100,13%</b>
szociális alapú	37 913	42 000	90,27%	419 586	432 162	97,09%
költségalapú	381 641	483 876	78,87%	51 746	43 001	120,34%
piaci alapú	279 533	272 700	102,51%	12 599	8 116	155,24%
<b>Különszolgáltatási díj</b>	<b>267 416</b>	<b>271 315</b>	<b>98,56%</b>	<b>236 427</b>	<b>226 089</b>	<b>104,57%</b>
szociális alapú	32 745	38 300	85,50%	104 628	79 000	132,44%
költségalapú	190 774	191 500	99,62%	131 799	147 089	89,60%
piaci alapú	43 897	41 515	105,74%	0	0	
<b>Egyéb díjak (víz, csatorna, távhő, gáz, továbbsz. karbantartások, admin. díjak)</b>	<b>117 602</b>	<b>124 550</b>	<b>94,42%</b>	<b>606</b>	<b>10 000</b>	<b>6,06%</b>
szociális alapú	15 306	23 650	64,72%			
költségalapú	87 829	92 100	95,36%			
piaci alapú	14 467	8 800	164,40%			
<b>Egyéb bevételek</b>	<b>57 956</b>	<b>30 500</b>	<b>190,02%</b>	<b>102 265</b>	<b>128 970</b>	<b>79,29%</b>
Díjak illetékek	8 689	8 000	108,61%	6 983	9 500	73,51%
DHK, Főtáv	5 039	4 000	125,98%	253	1 500	16,85%
Ingatlanértékesítés Kamat	10 618	3 500	303,37%	770	770	100,00%
Ingatlanértékesítés tőke	33 610	15 000	224,07%	76 838	95 000	80,88%
				13 374	16 000	83,59%
				2 294	3 500	65,54%
				1 754	2 700	64,96%
				<b>9 965</b>	<b>7 500</b>	<b>132,87%</b>
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>1 142 061</b>	<b>1 224 941</b>	<b>93,23%</b>	<b>833 195</b>	<b>855 838</b>	<b>97,35%</b>
				<b>294 702</b>	<b>353 357</b>	

Szervezet arányos közvetett költsége

Oldal 2





3. melléklet

NEMLAKÁS ÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

(ezer Ft)

Bevétel			Kiadás			
	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Teljesítés (%)	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Teljesítés (%)
<b>Önkormányzati tulajdonú helységek</b>	<b>544 590</b>	<b>577 600</b>	<b>94,28%</b>	<b>253 472</b>	<b>249 697</b>	<b>101,51%</b>
bérlési díj	467 468	494 000	94,63%	Községi feladatok	154 262	99,17%
közös költség	60 324	65 900	91,54%	Közös költség	63 546	105,70%
Egyéb díjak (víz, csatorna, távhő, gáz, továbbbsz. karbantartások)	16 798	17 700	94,90%	bérlőnek továbbszámoltak költségek	12 089	89,28%
				üres helyiségek fenntartási költsége	19 800	113,78%
				diszponibilis helyiségek elszámolása	93 344	73,17%
<b>UV Zrt. tulajdonú helységek</b>	<b>524 949</b>	<b>544 002</b>	<b>96,50%</b>	<b>Műszaki feladatok</b>	<b>42 000</b>	<b>83,41%</b>
bérlési díj	357 455	386 500	92,49%	karbantartás	46 344	71,78%
közös költség	50 066	50 200	99,73%	felújítás	5 000	0,00%
Egyéb díjak (víz, csatorna, távhő, gáz, továbbbsz. karbantartások)	27 289	28 500	95,75%	bontás	10 000	151,85%
ingatlan értékesítés	90 139	78 802	114,39%	<b>Kiszámlázott, de nem fizetett díjak és leírt követelések</b>	<b>61 765</b>	<b>119,84%</b>
<b>Egyéb bevételek</b>	<b>5 518</b>	<b>5 500</b>	<b>100,33%</b>	<b>Egyéb Kiadások</b>	<b>4 500</b>	<b>62,76%</b>
Díjak, illetékek	2 190	4 500	48,67%	eljárási díjak, illetékek	1 000	0,00%
DHK, Főtáv	3 328	1 000	332,80%	Főtáv, kiadás	600	100,00%
				Vagyonkataszter	53 450	127,96%
				egyéb ráfordítások (adók)	480	104,79%
				lizingelt nem lakás ÁFA	1 050	90,67%
				lizingelt nem lakás kamat	685	108,91%
				lizingelt nem lakás árfolyam különbözlet	6 500	75,95%
				<b>Ingatlanok értékcsökkenése</b>		
<b>Bevételek összesen</b>	<b>1 075 057</b>	<b>1 127 102</b>	<b>95,38%</b>	<b>KÖZVETLEN KÖLTSÉGEK ÖSSZESEN</b>	<b>421 306</b>	<b>98,72%</b>
				Szervezet arányos közvetett költsége	325 133	85,32%



## INGATLAN- ÉS ÉPÜLETÜZEMELTETÉS

Tárgy	Bevétel			Kiadás			Teljesítés
	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Teljesítés	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Teljesítés	
	(ezer Ft)	(ezer Ft)	(%)	(ezer Ft)	(ezer Ft)	(%)	
<b>Egészségügyi Intézmények</b>	<b>56 065</b>	<b>61 000</b>	<b>91,89%</b>	<b>141 185</b>	<b>142 506</b>	<b>99,07%</b>	
Szakorvosi rendelőbontó	31 053	31 500	98,58%	85 498	96 978	88,16%	
Háziorvosi rendelők és védőnői szolgálat	25 002	29 500	84,75%	55 687	30 928	180,05%	
Egészségügyi intézmények felújítása	-	-	-	-	14 600	0,00%	
<b>Sportlétesítmények</b>	<b>50 505</b>	<b>50 200</b>	<b>100,61%</b>	<b>47 145</b>	<b>67 047</b>	<b>70,32%</b>	
Halassy Olivér Sportcentrum	485	1 500	32,33%	386	240	160,83%	
Tábor utcai sportpályák üzemeltetés	350	-	-	-	-	-	
Csónakház	2 364	400	581,00%	953	1 715	55,57%	
Halassy Olivér Városi Uszoda	47 306	48 000	98,55%	42 251	56 650	74,58%	
Szilias Aktív Park	-	300	-	3 555	8 442	42,11%	
Sportlétesítmények felújítása	-	-	-	-	-	-	
<b>Rekreációs létesítmények</b>	<b>82 766</b>	<b>90 000</b>	<b>91,98%</b>	<b>65 367</b>	<b>61 938</b>	<b>105,54%</b>	
Velencei Ifjúsági Tábor, Katalinpusztai Ifjúsági Tábor	11 091	8 000	138,64%	1 379	-	-	
Balatonszepeszi üdülő	1 800	1 500	120,00%	2 299	8 800	26,13%	
Paradőrüdi üdülő	476	500	95,20%	2 455	7 928	30,97%	
Tarzan park	69 419	80 000	86,77%	59 234	45 210	131,02%	
Rekreációs létesítmények felújítása	-	-	-	-	-	-	
<b>Intézmények őrzése, takarítása és portaszolgálat</b>	<b>22 663</b>	<b>20 691</b>	<b>110,00%</b>	<b>233 368</b>	<b>202 265</b>	<b>115,37%</b>	
Polgármesteri Hivatal takarítás	319	-	-	40 278	26 738	150,64%	
Polgármesteri Hivatal őrzés, portaszolgálat	-	-	-	55 935	14 468	386,61%	
Létesítmények (SZTK, orvosi rendelők, GI) takarítása	-	-	-	-	-	-	
Kormányhivatal takarítása	10 403	12 691	81,97%	6 027	12 691	47,49%	
Létesítmények őrzés, portaszolgálat	11 941	8 000	149,26%	120 601	135 234	89,18%	
Térfigyelő rendszer működtetése riasztó karbantartás, TBR	-	-	-	10 517	13 135	80,07%	
<b>Egyéb szolgáltató feladatok</b>	<b>548 228</b>	<b>606 590</b>	<b>90,36%</b>	<b>679 159</b>	<b>698 877</b>	<b>97,26%</b>	
Közrendvédelmi Szálló	6 295	7 200	87,43%	4 123	8 195	50,31%	
Városházi Pince Klub	2 633	3 600	73,14%	3 165	575	550,43%	
Piaci parkoló	8 767	9 000	97,63%	3 907	6 582	59,36%	
Üzemeltetett gépkocsi flotta	-	-	-	38 364	45 920	83,55%	
Újpesti Márkabolit és Károlyroda	-	-	-	177	1 961	9,03%	
Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont adósságszolgálat kamata	-	-	-	30 414	12 000	253,45%	
Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület üzemeltetés	530 513	586 790	90,41%	520 156	548 402	94,85%	
Szennyvízháló mű	-	-	-	69 853	65 242	107,07%	
Egyéb feladatokhoz kapcsolódó beruházások	-	-	-	-	-	-	
<b>Marketing költség</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9 200</b>	<b>12 000</b>	<b>76,67%</b>	
<b>Üzemeltetés közvetlen szervezeti költségei</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>113 651</b>	<b>132 086</b>	<b>85,97%</b>	
<b>Ingatlan- és Épületüzemeltetés összesen</b>	<b>760 237</b>	<b>828 481</b>	<b>91,76%</b>	<b>1 279 865</b>	<b>1 306 719</b>	<b>97,95%</b>	
<b>Szervezet arányos közvetett költsége</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>196 174</b>	<b>238 991</b>	<b>-</b>	



## SZERVEZETI KÖLTSÉG

Megnevezés	Tény 2021 1-12 hó	Terv 2021	Tejjesülés
<b>Anyagköltség</b>	<b>13 254</b>	<b>20 264</b>	<b>65,41%</b>
Irodaszer	2 678	3 279	81,67%
Üzemanyag	3 738	3 100	120,58%
Máshova nem sorolt	6 838	13 884	49,25%
<b>Igénybe vett szolgáltatások</b>	<b>96 892</b>	<b>90 494</b>	<b>107,07%</b>
Tárgyi eszközök bérlete és karbantartása	12 956	5 714	226,74%
Szakértői és ügyvédi díjak	11 945	20 260	58,96%
Egyéb igénybe vett szolgáltatások	71 991	64 520	111,58%
<b>Egyéb szolgáltatások</b>	<b>28 863</b>	<b>26 060</b>	<b>110,72%</b>
Bankköltség	25 694	21 000	122,35%
Biztosítás	1 925	2 500	77,00%
Egyéb máshova nem sorolt	1 234	2 560	48,20%
<b>Béreköltség</b>	<b>536 376</b>	<b>662 090</b>	<b>81,01%</b>
Feladathoz közvetlenül kapcsolódó munkatársak (Telephelyen dolgozók)	93 415	105 967	88,15%
Feladathoz közvetlenül nem kapcsolódó munkatársak (Központi dolgozók)	431 919	546 443	79,04%
Megbízások, időszakos munkatársak	11 042	9 680	114,07%
<b>Személyi jellegű ráfordítások</b>	<b>54 705</b>	<b>63 068</b>	<b>86,74%</b>
Igazgatóság, felügyelő bizottság	21 108	21 108	100,00%
Feladathoz közvetlenül kapcsolódó személyi ráf. (Telephelyen dolgozók)	6 511	7 026	92,67%
Feladathoz közvetlenül nem kapcs. személyi ráfordítás (Központi dolgozók)	27 086	34 934	77,53%
Egyéb személyi juttatások			
<b>Bérráfordítások</b>	<b>85 648</b>	<b>122 492</b>	<b>69,92%</b>
Munkabér után: feladathoz közvetlenül kapcs. (Telephelyen dolgozók)	13 625	18 015	75,63%
Munkabér után: feladathoz közvetlenül nem kapcs. (Központi dolgozók)	71 862	92 895	77,36%
Személyi jellegű után: feladathoz közvetlenül kapcs. (Telephelyen dolgozók)		1 078	0,00%
Személyi jellegű után: feladathoz közvetlenül nem kapcs. (Központi dolgozók)	161	10 504	1,53%
<b>Értékcsökkenés</b>	<b>31 643</b>	<b>43 000</b>	<b>73,59%</b>
<b>Egyéb ráfordítások</b>	<b>45 446</b>	<b>56 000</b>	<b>81,15%</b>
Egyéb adók (ipa, innováció, stb.)	44 456	53 000	83,88%
Máshova nem sorolt (Cégauto, gépjármű, Baleseti adó)	990	3 000	33,00%
<b>Összesen</b>	<b>892 817</b>	<b>1 083 468</b>	<b>82,40%</b>
Közszolgáltatási feladathoz nem tartozó szervezeti költségrész (1,23%)	10 978	33 785	32,49%
<b>Közszolgáltatás szervezeti költsége</b>	<b>881 839</b>	<b>1 049 682</b>	<b>84,01%</b>

Ebből feladathoz közvetlenül köthető  
Feladathoz közvetlenül nem köthető

113 551  
768 288

132 086  
917 596





## Ügyfél elégedettség vizsgálat

UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. – Ügyfélkapcsolati Osztály

## **Bevezetés**

Az Újpesti Önkormányzattal kötött, 2012. január 1-jétől hatályos Közzolgálati Szerződés 8. pontjának megfelelően az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. évente egy alkalommal meghatározott szempontok és kérdések mentén felméri Ügyfelei elégedettségének szintjét. Az előző évben **2021. augusztus 15. és december 15. között végeztünk felmérést, mely a Vagyonkezelő ingatlanjait bérlő - és hasznosító ügyfelekre terjedt ki. (Kérdéssor: ld. 3. oldal) 2021. évre vonatkozóan 110 db kitöltött kérdőív állt rendelkezésünkre az elemzés elkészítése során.** Ez a mennyiség a korábbi évek darabszámánál 5,8%-kal több. A pandémiás helyzetre tekintettel a kitöltött kérdőívek száma kedvező, hiszen az ügyfeleink többsége igyekezett a személyes ügyintézését elkerülni. Az Ügyfélkapcsolati osztályon személyesen megjelenő Ügyfeleink eleve kevesebb időt tölthettek az ügyféltérben, a kitöltési hajlandóságot befolyásolta a veszélyeztetettségéből adódó félelem, ezért a 110 db kitöltött kérdőív egy kedvező számnak tudható be.

### **A kérdőívek értékelési módszertana:**

A kérdésekre adott osztályzatokat témakörönként mutatjuk meg.

Az osztályzatok esetében:

5=teljes mértékben elégedett vagyok (kitűnő)

4=jó,

3=közepes,

2=elégséges,

1=egyáltalán nem vagyok elégedett (rossz) értékelést jelöli,

illetve – ha az adott kérdésben nincsen véleménye - lehetősége volt az ügyfeleknek a „Nincs információ” választ bejelölni a kérdőív kitöltése során.



**A kérdéssor:**

Mióta bérlőnk Ön?

Milyen bérleményt bérel?

Milyen ügyben keresi fel leggyakrabban ügyfélszolgálatunkat?

Értékelje szolgáltatásaink minőségét aszerint, hogy mennyire volt elégedett azokkal.

- Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje
- Várakozási idő az ügyfélszolgálaton
- Ügyek elintézésének görbülékenysége
- Díjfizetési lehetőségek
- Az UV Zrt dolgozóinak szakértelme
- A tájékoztatás minősége
- Ügyintézőink udvariassága
- Ügyintézési határidők betartása
- Az esetleges hátralékról történő tájékoztatás módja
- Az esetleges hátralékról történő tájékoztatás gyakorisága
- Az UV Zrt belső környezete
- Az UV Zrt weboldala ([www.uvzrt.hu](http://www.uvzrt.hu))

Egyéb észrevételek, javaslatok:

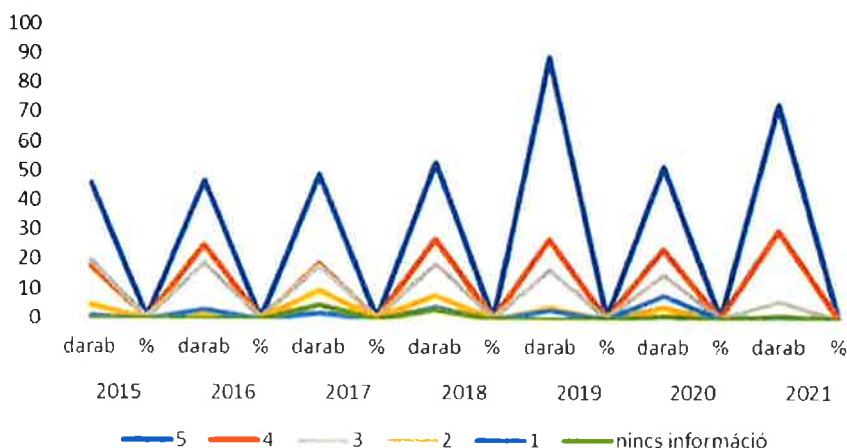
## A kapott eredmények elemzése, értékelése:

### Nyitvatartási idő

A pandémia jelentősen megváltoztatta az ügyfélfogadási szokásokat is. A járvány következtében a jelenléti ügyintézés eltolódott az online ügyintézés felé, ezért a Vagyonkezelő Ügyfélkapcsolati osztályán 2021. augusztus végén bevezetésre került egy új időpontfoglalási rendszer. Ügyfeink hamar megkedvelték ezen szolgáltatást, hiszen a honlapunkon, vagy telefonon foglalt időpontban várták ügyintézőink az ügyfeleinket. Ezzel csökkent a várakozási idő, az ügyintézőink felkészülten várták az ügyfeleket. Heti egy napot (szerda) továbbra is fenntartottunk azon ügyfeink részére, akik nem kívántak élni az előzetes időpontfoglalás lehetőségével.

Az elégedettségi felmérésben megkérdeztük az ügyfeleinket, mennyire elégedettek az ügyfélfogadási idővel. Ahogyan az a lenti grafikonon látható, a tavalyi évet meghaladó eredményt értünk el. A megkérdezett ügyfeleink mintegy 85%-a a nyitvatartási időt kitűnőnek, vagy jónak értékelte. 2021-ben sikerült tovább csökkenteni a közepes, vagy annál rosszabb értékelést adó ügyfelek arányát.

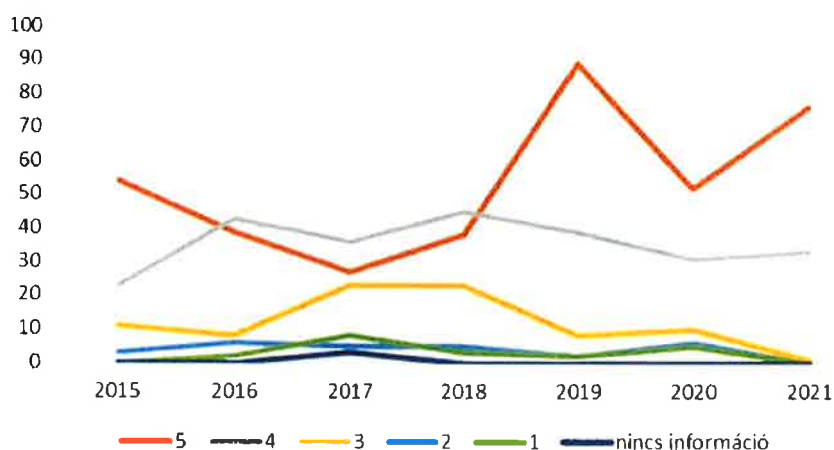
Elégedettség a nyitvatartási idővel



### Várakozási idő az ügyfélszolgálaton

Az időpontfoglaló rendszer bevezetése jelentősen csökkentette a várakozási időt az Ügyfélkapcsolati osztályon, és ezzel párhuzamosan növelte ügyfeleink elégedettségét. A grafikonon látható, hogy a várakozási időt ügyfeleink 99%-a kitűnőnek, vagy jónak minősítették.

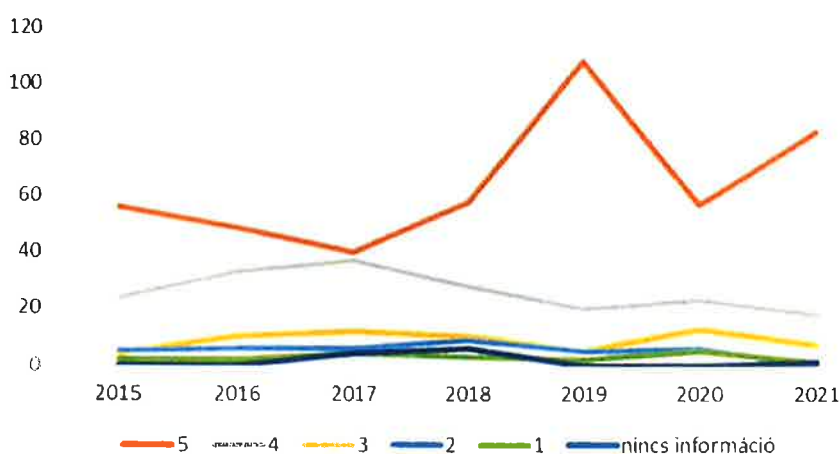
### Várakozási idő az ügyfélszolgálaton



### Ügyek elintézésének gördülékenysége

Az időpontfoglalási rendszer bevezetésével nem csak a várakozási időt ítélik meg kedvezően az ügyfeleink, hanem az ügyintézés is gördülékenyebb lett. Az időpontfoglalás során meg kell adniuk ügyfeleinknek, hogy milyen ügyben keresik fel ügyfélszolgálatunkat, ezért a munkatársaink már felkészülten tudják fogadni az UV Zrt ügyfeleit akár szerződés hosszabbításról, akár új szerződéskötésről, vagy bármely egyéb – pl közmű – ügyintézésről van szó.

### Ügyintézés gördülékenysége



### Díjfizetési lehetőségek

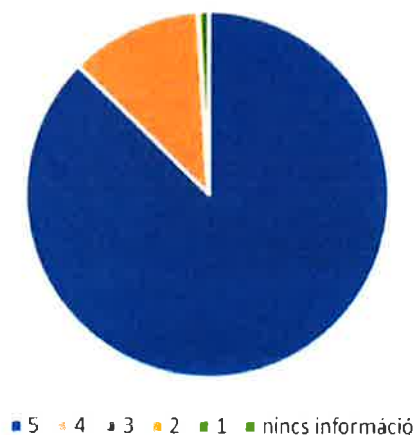
A díjfizetési lehetőségeket az ügyfeleink mintegy 75%-a kitűnőnek értékelte. A megkérdezettek 18,18%-a adott jó értékelést.



### **Az ügyintézők udvariassága**

Az előző pontban ismertetett okok miatt ügyintézőink udvariassága is fontos visszaigazolás számunkra. Ahogyan az a lenti grafikonon is látható, a megkérdezettek 87,27%-a kitűnőnek, míg 11,82%-a jónak minősített az Ügyfélkapcsolati osztály munkatársainak udvariasságát. Ez az eredmény kiemelten fontos abból a szempontból is, hogy általában – az új szerződéskötések kivételével – azok az ügyfelek keresik fel személyesen az ügyfélkapcsolati osztályt, akiknek valamilyen problémájuk, fizetési elmaradásuk van. Ennek tükrében külön értékelendők a kedvező eredmények.

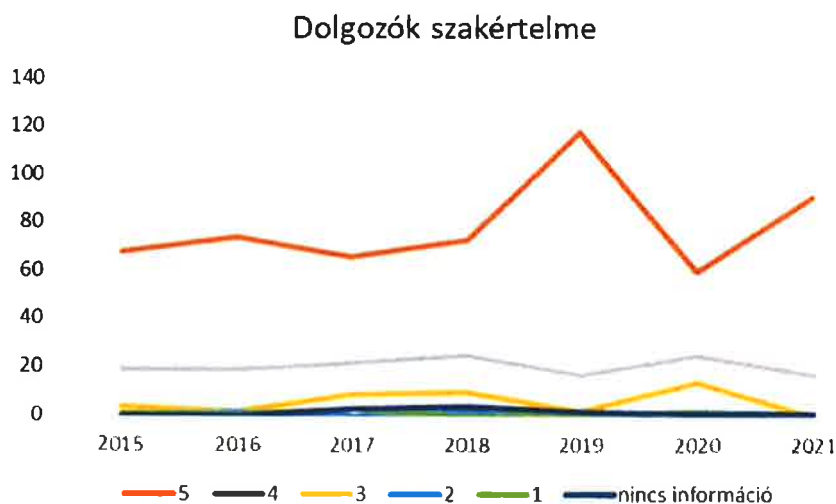
**Ügyintézők udvariassága**



### **Az UV Zrt dolgozóinak szakértelme**

Az ügyfélelégedettségi felmérés fontos visszajelzése számunkra, hogy az ügyfeleink elégedettsége a munkatársaink szakértelmével növekedett. Fontos ez a visszajelzés azért is, mert 2021-ben az Ügyfélkapcsolati osztály munkaerő összetétele jelentősen megváltozott. Van olyan kolléganőnk, aki anyai örömök elé nézett, és olyan kolléganőnk is, aki hosszú évek munkája után a megérdemelt nyugdíjas éveit kezdte meg. Egy kolléganőnk 2022. elején

gyesről jött vissza dolgozni. Ezért már 2021. közepén elkezdtek a feladatok átszervezését, és új kolléga betanítását. Ezért ez az eredmény kedvező visszajelzés számunkra.



### A tájékoztatás minősége

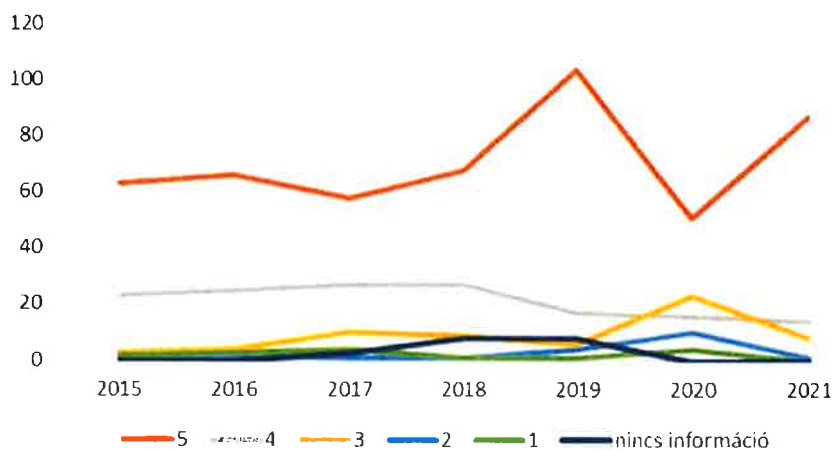
Az elmúlt évben tovább törekedtünk arra, hogy javítsuk ügyfeleink tájékoztatásának minőségét.



### Ügyintézési határidők betartása

Az előző év adataihoz viszonyítva sikerült tovább javítani ügyfeleink megítélését az ügyintézési határidők vonatkozásában

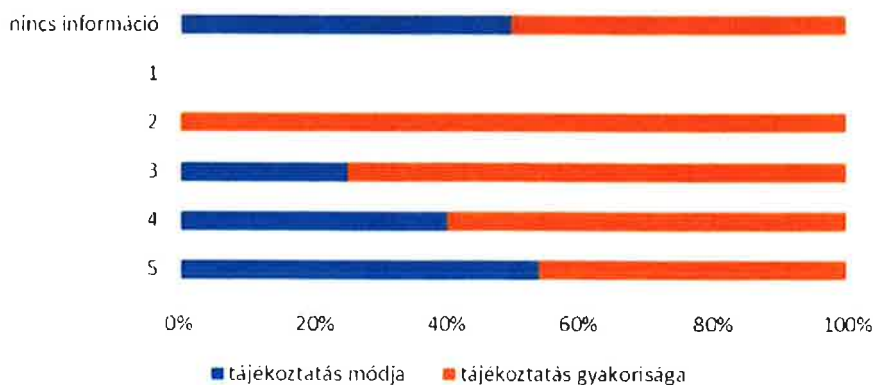
## Ügyintézési határidők



### Az esetleges hátralékról történő tájékoztatás módja és gyakorisága

Az ügyfélelégedettségi felmérés fontos pontja a hátralékokról történő tájékoztatásról kapott visszajelzés. A korábbi években a tájékoztatás módját és gyakoriságát nem különítettük el két kérdésre, ezért ezen adatok éves összehasonlítása még nem hoz elemezhető eredményt. Azonban a 2021. évre vonatkozó adatok vizsgálatánál látható, hogy a tájékoztatás módját mintegy 10%-kal több ügyfelünk értékelte kiválóra, mint a tájékoztatás gyakoriságát. Azonban az is látható, hogy igen magas azon ügyfeleink száma, akik nem rendelkeznek információval sem a hátralékról történő tájékoztatás gyakoriságáról, sem a módjáról. (Az összes kérdőívet kitöltő 24,55%-a, azaz szinte minden negyedik ügyfél.) A kitűnő és a jó minősítést adó ügyfeleink a megkérdezettek mintegy 70%-át teszik ki, amely az információval nem rendelkező ügyfelek magas számát figyelembe véve kedvező eredmény.

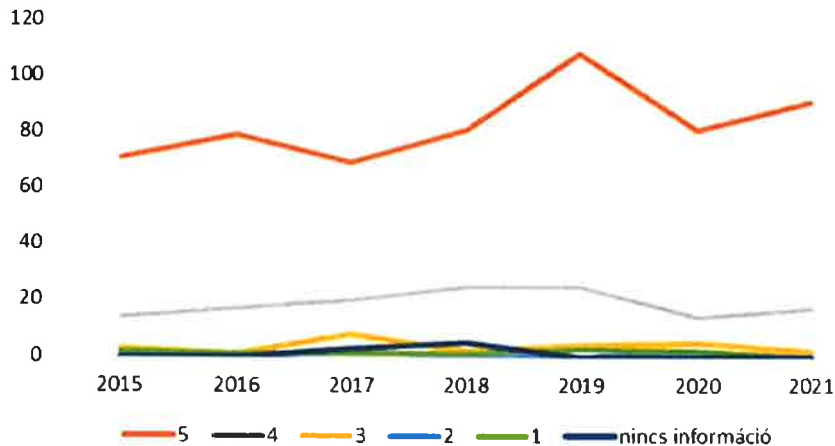
### A hátralékról történő tájékoztatás módja és gyakorisága



### Az UV Zrt belső környezete

Az Újpesti Vagyongazdálkodó belső környezetét kiemelten jónak minősítik ügyfeleink. Az elmúlt évben igyekeztünk tovább javítani a korábbi időszakok kedvező megítélésén. Tovább fejlesztettük a gyermekszarkot, ahol a várakozás közben a gyerekek rajzolni, olvasni, játszani tudnak. Folyamatosan tájékoztatjuk ügyfeleinket az újpesti rendezvényekről is.

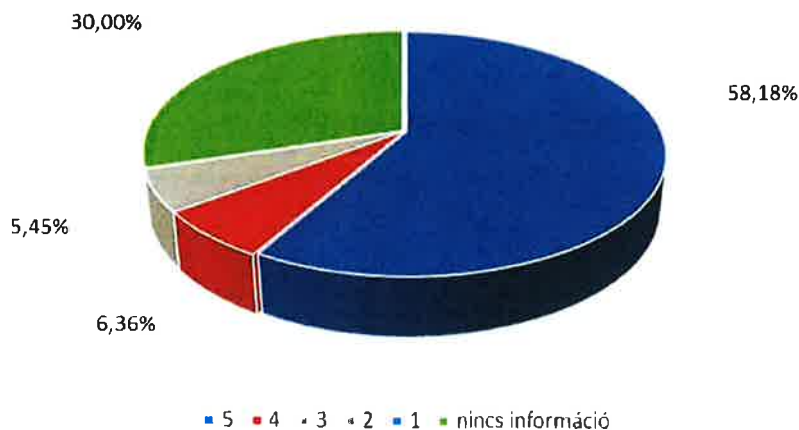
#### Ügyfélszolgálat környezete



### Az UV Zrt weboldala

Az ügyfeleinktől megkérdeztük, mennyire elégedettek az UV Zrt weboldalával. A lenti diagrammon látható, hogy az ügyfeleink többsége elégedett a honlapunkkal, azonban még mindig igen magas (30%) azon ügyfeleink aránya, akik nem ismerik a honlapunkat. Ezért 2022-ben kiemelt feladatként kezeljük, hogy az UV Zrt weboldalát minél több ügyfelünkkel ismertessük meg.

#### Az UV Zrt weboldalának ismertsége



## Összehasonlító táblázatok a korábbi évek eredményeiről

### 1. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	46	51,11%	47	48,96%	49	47,57%	53	46,49%	89	63,57%	52	50,00%	73	66,36%
4	18	20,00%	25	26,04%	19	18,45%	27	23,68%	27	19,29%	24	23,08%	30	27,27%
3	20	22,22%	19	19,79%	18	17,48%	19	16,67%	17	12,14%	15	14,42%	6	5,45%
2	5	5,56%	2	2,08%	10	9,71%	8	7,02%	4	2,86%	4	3,85%	0	0,00%
1	1	1,11%	3	3,13%	2	1,94%	4	3,51%	3	2,14%	8	7,69%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	5	4,85%	3	2,63%	0	0,00%	1	0,96%	1	0,91%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

### 2. Mi a véleménye a várakozási időről az ügyfélszolgálaton?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	54	59,34%	39	39,80%	27	26,47%	38	33,33%	89	63,57%	52	50,00%	76	69,09%
4	23	25,27%	43	43,88%	36	35,29%	45	39,47%	39	27,86%	31	29,81%	33	30,00%
3	11	12,09%	8	8,16%	23	22,55%	23	20,18%	8	5,71%	10	9,62%	1	0,91%
2	3	3,30%	6	6,12%	5	4,90%	5	4,39%	2	1,43%	6	5,77%	0	0,00%
1	0	0,00%	2	2,04%	8	7,84%	3	2,63%	2	1,43%	5	4,81%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	3	2,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Hogyan értékeli az ügyintézés gördülékenységét?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	56	61,54%	49	49,00%	40	38,83%	58	50,88%	108	77,14%	57	54,81%	83	75,45%
4	24	26,37%	33	33,00%	37	35,92%	28	24,56%	20	14,29%	23	22,12%	18	16,36%
3	4	4,40%	10	10,00%	12	11,65%	10	8,77%	5	3,57%	13	12,50%	7	6,36%
2	5	5,49%	6	6,00%	6	5,83%	9	7,89%	5	3,57%	6	5,77%	0	0,00%
1	2	2,20%	2	2,00%	4	3,88%	3	2,63%	2	1,43%	5	4,81%	1	0,91%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	4	3,88%	6	5,26%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,91%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

### 4. Mi a véleménye a díjfizetési lehetőségekről?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	68	74,73%	70	72,16%	62	60,19%	71	62,28%	120	85,71%	68	65,38%	82	74,55%
4	16	17,58%	19	19,59%	20	19,42%	23	20,18%	14	10,00%	17	16,35%	20	18,18%
3	4	4,40%	6	6,19%	10	9,71%	12	10,53%	3	2,14%	12	11,54%	3	2,73%
2	1	1,10%	1	1,03%	2	1,94%	1	0,88%	1	0,71%	3	2,88%	0	0,00%
1	2	2,20%	1	1,03%	1	0,97%	0	0,00%	0	0,00%	4	3,85%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	8	7,77%	7	6,14%	2	1,43%	0	0,00%	5	4,55%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>



## 5. Mennyire elégedett az UV Zrt. dolgozóinak szakértelmével?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	68	73,12%	74	75,51%	66	64,08%	73	64,04%	118	84,29%	60	57,69%	91	82,73%
4	19	20,43%	19	19,39%	22	21,36%	25	21,93%	17	12,14%	25	24,04%	17	15,45%
3	4	4,30%	2	2,04%	9	8,74%	10	8,77%	2	1,43%	14	13,46%	0	0,00%
2	1	1,08%	2	2,04%	0	0,00%	2	1,75%	0	0,00%	2	1,92%	1	0,91%
1	1	1,08%	1	1,02%	3	2,91%	0	0,00%	1	0,71%	2	1,92%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	3	2,91%	4	3,51%	2	1,43%	1	0,96%	1	0,91%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

## 6. Hogyan értékeli a tájékoztatás minőségét?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	62	68,89%	62	63,92%	53	51,46%	69	60,53%	115	82,14%	64	61,54%	91	82,73%
4	22	24,44%	25	25,77%	29	28,16%	30	26,32%	18	12,86%	25	24,04%	16	14,55%
3	4	4,44%	8	8,25%	10	9,71%	7	6,14%	4	2,86%	9	8,65%	3	2,73%
2	1	1,11%	0	0,00%	3	2,91%	4	3,51%	2	1,43%	3	2,88%	0	0,00%
1	1	1,11%	2	2,06%	3	2,91%	2	1,75%	1	0,71%	3	2,88%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	5	4,85%	2	1,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

## 7. Mit gondol az ügyintézőink udvariasságáról?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	83	94,32%	87	87,00%	78	75,73%	90	78,95%	125	89,29%	76	73,08%	96	87,27%
4	3	3,41%	10	10,00%	17	16,50%	17	14,91%	11	7,86%	19	18,27%	13	11,82%
3	1	1,14%	0	0,00%	4	3,88%	4	3,51%	3	2,14%	4	3,85%	0	0,00%
2	0	0,00%	2	2,00%	0	0,00%	2	1,75%	0	0,00%	1	0,96%	0	0,00%
1	1	1,14%	1	1,00%	1	0,97%	1	0,88%	1	0,71%	4	3,85%	1	0,91%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	3	2,91%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

## 8. Mennyire elégedett az ügyintézési határidők betartásával?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	63	68,48%	66	66,00%	58	56,31%	68	59,65%	104	74,29%	51	49,04%	87	79,09%
4	23	25,00%	25	25,00%	27	26,21%	27	23,68%	17	12,14%	16	15,38%	14	12,73%
3	3	3,26%	4	4,00%	10	9,71%	9	7,89%	6	4,29%	23	22,12%	8	7,27%
2	1	1,09%	2	2,00%	1	0,97%	1	0,88%	4	2,86%	10	9,62%	1	0,91%
1	2	2,17%	3	3,00%	4	3,88%	1	0,88%	1	0,71%	4	3,85%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	3	2,91%	8	7,02%	8	5,71%	0	0,00%	0	0,00%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

## 9. Hogyan értékeli a hátralékokról történő tájékoztatás módját?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	63	70,79%	63	67,02%	50	48,54%	62	59,05%	107	76,43%	61	58,65%	73	66,36%
4	16	17,98%	21	22,34%	24	23,30%	15	14,29%	13	9,29%	22	21,15%	8	7,27%
3	8	8,99%	5	5,32%	7	6,80%	10	9,52%	6	4,29%	8	7,69%	2	1,82%
2	0	0,00%	3	3,19%	3	2,91%	2	1,90%	2	1,43%	1	0,96%	0	0,00%
1	2	2,25%	2	2,13%	4	3,88%	2	1,90%	3	2,14%	2	1,92%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	15	14,56%	14	13,33%	9	6,43%	10	9,62%	27	24,55%
<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>105</b>	<b>100,00%</b>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

## 10. Mit gondol a hátralékokról történő tájékoztatás gyakoriságáról?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	63	70,79%	63	67,02%	50	48,54%	62	59,05%	107	76,43%	56	53,85%	62	56,36%
4	16	17,98%	21	22,34%	24	23,30%	15	14,29%	13	9,29%	24	23,08%	12	10,91%
3	8	8,99%	5	5,32%	7	6,80%	10	9,52%	6	4,29%	9	8,65%	6	5,45%
2	0	0,00%	3	3,19%	3	2,91%	2	1,90%	2	1,43%	2	1,92%	3	2,73%
1	2	2,25%	2	2,13%	4	3,88%	2	1,90%	3	2,14%	2	1,92%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	15	14,56%	14	13,33%	9	6,43%	11	10,58%	27	24,55%
<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>105</b>	<b>100,00%</b>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

## 11. Milyennek ítéli az ügyfélszolgálat környezetét?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	71	78,89%	79	80,61%	69	66,99%	81	71,05%	108	77,14%	81	77,88%	91	82,73%
4	14	15,56%	17	17,35%	20	19,42%	25	21,93%	25	17,86%	14	13,46%	17	15,45%
3	3	3,33%	1	1,02%	8	7,77%	2	1,75%	4	2,86%	5	4,81%	2	1,82%
2	0	0,00%	0	0,00%	2	1,94%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,92%	0	0,00%
1	2	2,22%	1	1,02%	1	0,97%	1	0,88%	3	2,14%	2	1,92%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	3	2,91%	5	4,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

## 12. Mi a véleménye az UV Zrt weboldaláról?

osztályzat	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	34	49,28%	35	48,61%	38	39,18%	39	35,45%	68	48,57%	39	37,50%	64	58,18%
4	18	26,09%	17	23,61%	13	13,40%	21	19,09%	16	11,43%	10	9,62%	7	6,36%
3	12	17,39%	11	15,28%	3	3,09%	9	8,18%	11	7,86%	9	8,65%	6	5,45%
2	2	2,90%	6	8,33%	1	1,03%	3	2,73%	2	1,43%	3	2,88%	0	0,00%
1	3	4,35%	3	4,17%	1	1,03%	1	0,91%	3	2,14%	4	3,85%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	41	42,27%	37	33,64%	40	28,57%	39	37,50%	33	30,00%
<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>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

7. melléklet



Budapest Főváros IV. kerület Újpest  
ÖNKORMÁNYZAT



☒ 1041 Budapest, István út 14.  
☎ 231-3202, FaVil.: 231-31-99  
borostyanzs@ujpest.hu  
Hivatali ügyfélszolgálat elérhetősége:  
BP04ONKO, KRID: 358468376

## GAZDASÁGI ÉS TULAJDONOSI BIZOTTSÁG

ID 114 401 0024  
Munkamérendőlet  
M34 EN ISO 9001:2015  
válj. újr. 2022.04.28

### KIVONAT

A Gazdasági és Tulajdonosi Bizottság 2022. április 27-ei ülésének jegyzőkönyvéből

**3. Javaslat az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. 2022. évi közszolgáltatási és üzleti tervének és a 2021. évre vonatkozó pénzügyi elszámolásának elfogadására**

**Előterjesztő: dr. Trippon Norbert alpolgármester**

**Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének Gazdasági és Tulajdonosi Bizottságának 39/2022. (IV. 27.) határozata az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. 2022. évi közszolgáltatási és üzleti tervének jóváhagyásáról**

Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének Gazdasági és Tulajdonosi Bizottsága úgy dönt, hogy tulajdonosi jogkörében eljárva az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. 2022. évi közszolgáltatási és üzleti tervét, az abban szereplő feladatokat és célokat, valamint a tervezett gazdálkodási adatokat jóváhagyja.

Felelős: Polgármester, a hatáskörrel rendelkező alpolgármester útján

Határidő: 30 nap

Szavazás: 6 igen, 3 tartózkodás (elfogadva)

**Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének Gazdasági és Tulajdonosi Bizottságának 40/2022. (IV. 27.) határozata az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. 2021. évre vonatkozó pénzügyi elszámolásának elfogadásáról**

Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének Gazdasági és Tulajdonosi Bizottsága úgy dönt, hogy:

Az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. 2021. évre vonatkozó pénzügyi elszámolását a 2021. évre elszámolható kompenzáció összegével, azaz 320.820.000.-Ft -tal elfogadja.

Határidő: 30 nap

Felelős: Polgármester, a hatáskörrel rendelkező Alpolgármester útján

Szavazás: 6 igen, 3 tartózkodás (elfogadva)

Budapest, 2022. április 28.

A kiadmány hitel



Borostyan Zsuzsanna  
bizottsági titkár

