



BESZÁMOLÓ

**az UV Újpesti Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
2023. évi közszolgáltatási és üzleti tervének teljesüléséről**

Budapest, 2024. március 31.

Tartalom

Bevezető.....	4
1. A lakásállománnyal és nem lakás állománnyal kapcsolatos tételek	5
1.1 Lakásállományunk hasznosítási jellemzőinek részletes ismertetése	5
1.2 Nem lakás célú ingatlan állományunk hasznosítási jellemzőinek ismertetése.....	7
2. Kezelési feladatok (társasházi képviselet)	8
2.1 Saját tulajdonú társasházak kezelése	9
2.2 Üzletszerű társasházkezelési tevékenység	13
2.3 Tulajdonosi képviseleti tevékenység	14
2.4 Építmény- és telek adó.....	17
3. Műszaki feladatok	18
3.1 Szervezeti átalakulás.....	18
3.2 Ingatlanállomány műszaki kezelése	18
3.3 2022. évi „rezsicsökkentési” szabályok változásának 2023. évi kihatásai:	20
3.4 Bérleti felújítások, átalakítások.....	20
4. Jogi feladatok	21
4.1 Kintlévőségek kezelésével kapcsolatos tevékenység ismertetése	22
5. Ingatlan- és épületüzemeltetés	25
5.1 Egészségügyi intézmények	25
5.1.1 Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet	25
5.1.2 Háziorvosi rendelők és védőnői szolgálat.....	25
5.2 Sportlétesítmények	26
5.2.1 Csónakház	26
5.2.2 Halassy Olivér Városi Uszoda.....	26
5.2.3 Szilas Aktív Park.....	27
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	28
5.3.4 Tarzan™ Park	28
5.4 Központi irodaház ingatlan	29
5.5 Intézmények őrzése, takarítása.....	29
5.6 Egyéb szolgáltatói feladatok	30
5.6.1 Közrendvédelmi szálló.....	30
5.6.2 Piaci parkoló.....	30
5.6.3 Üzemeltetett gépkocsi flotta.....	30
5.6.4 Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont adósságszolgálati kamata	31
5.6.5 Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület üzemeltetés.....	31

5.6.6	A piac energiaellátása, szennyvízhő mű.....	32
5.7	Marketing tevékenységünk	33
5.7.1	Regisztrációs – és látogatottsági adatok 2023-ban	34
5.7.2	Ajándékutalványok értékesítési eredményeinek összevetése a korábbi évekkkel	35
6.	Szervezeti költségek	36
6.1	Általános szervezeti információk	36
6.2	Bérleményellenőrzési tevékenység részletezése	36
6.3	Informatikai fejlesztések	37
6.4	Ügyfélkapcsolatok	38
7.	Közbeszerzési eljárások	39

Mellékletek jegyzéke:

- UV Zrt. közszolgáltatási terv 2023. 1-12. hó tény (1 oldal)
- Lakás állománnyal kapcsolatos tételek (1 oldal)
- Nemlakás állománnyal kapcsolatos tételek (1 oldal)
- Ingatlan és épületüzemeltetés (1 oldal)
- Szervezeti költség (1 oldal)
- 2023. évi eseti önkormányzati megrendelések Közszolgáltatási szerződés alapján (1 oldal)
- Ügyfél elégedettség vizsgálat (13 oldal)

Bevezető

A 2023-ban az UV Zrt. a takarékoság jegyében kezdte meg az évet. 2023-ban átlagosan 17,6 % -kal nőttek az árak. A háztartások reáljövedelme érezhető mértékben csökkent, amely a fogyasztás visszaesését eredményezte hazánkban. Az évet a gazdasági recesszió, magas infláció, a lakossági fogyasztások erőteljes visszaesése jellemezte. Az UV Zrt. gazdálkodása során az óvatosság jegyében járt el.

Az inflációs nyomás természetesen társaságunk működésére is kihatással volt, egyik oldalról az UV Zrt. által érvényesített bérleti díjakra, másik oldalról az UV Zrt. által igénybe vett szolgáltatások ellenértékére figyelemmel. A 2023-as évben az energiaárak lassú korrekciója következett be, azonban a 2022. év második felében bekövetkezett energiaár robbanás a tárgyévben is változatlanul jelentős költségterhet jelentett mind az UV Zrt., mind az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult bérlőink számára, továbbá megemlítendő, hogy a víziközmű szolgáltatási díj (azaz vízdíj és szennyvízelvezetési díj) jelentős mértékű emelése a nem lakossági felhasználóknak 2024. január 1. napján lépett hatályba.

A Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) által 2023. évben elindított „Újpesti Megbecsülés Program” (a továbbiakban: Program) a szociális rászorultsági szempontok vizsgálata nélkül támogatta az időskorú (nyugdíjas) újpesti lakosokat. A 2023. októberében megtartott Program sikerességét mutatja, hogy a lebonyolított utalvány osztás során 18.201 fő mindösszesen 109.206 db élelmiszerre beváltható pénzeszközt helyettesítő utalványt vehetett át, összesen 109.206.000 Ft névértékben. Az UV Zrt. a Program végrehajtásában jelentős mértékben közreműködött: társaságunk szerezte be a kiosztásra kerülő utalványokat, az utalványok osztásában, szállításában, őrzésében vettünk részt mind helyszínek, mind munkaerő biztosításával, továbbá az Újpesti Vagyonőr Kft. (a továbbiakban: Vagyonőr) közreműködésével a szállítás és a biztonsági őrzés biztosításával. Az utalványok beváltására kizárólag az Újpesti Piac és Vásárcsarnokban volt lehetőség, az UV Zrt-vel szerződött kereskedőknél. A beváltott utalványokkal történő elszámolást a kereskedőkkel az Újpesti Piac és Vásárcsarnok Kft. végezte. Összességében elmondható, hogy mind az utalványra jogosult időskorúak, mind a Piacon működő kereskedők részéről pozitív volt a Program fogadtatása, és a Program végrehajtása gyakorlatilag problémamentesen zajlott.

Szociális és költségelven bérbeadott lakóingatlanaink hasznosítása során egyre több veszteséget könyvelünk el, amelyek kompenzálása egyre nagyobb feladatot ró a társaságra. A 2023. I. félévi beszámolóban is kiemelésre került, hogy a költségelven bérbeadott összkomfortos lakások lakbér bevétele 525 Ft/m²/hó Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének 40/2011. (XII. 19.) önkormányzati rendelete alapján, azonban az összkomfortos lakások tényleges fenntartási költsége meghaladja az 1.000 Ft/m²/hó összeget. Piaci alapon bérbeadható lakásaink iránt a kereslet töretlen, az igényeket nem tudjuk kiszolgálni, ezen ingatlan típusba tartozó ingatlanok esetén az átlagos bérleti díj több, mint 2.000 Ft/hó/m² volt. 2023-ban is folyamatosan törekedtünk lehetőségeinkhez képest az ingatlanaink felújítására, azonban a lakóingatlanok bérbeadása során elszenvedett veszteségeink erőteljesen behatárolták lehetőségeinket.

Az általános gazdasági recesszió ellenére munkaerőhiány is jellemezte a gazdaságot. A munkavállalóinkat is érintő reálbér csökkenést béremeléssel kompenzáltuk részben annak érdekében, hogy a munkaerő elvándorlási folyamat megindulását megelőzzük. A társaságnál a hatékonyság

növelését célzó intézkedéseket vezettünk be, különösen kiemelt figyelmet szentelve az osztályok közötti kommunikációs folyamatok expanziójára.

Összességében elmondható, hogy a társaság likviditása az általános gazdasági recesszió ellenére stabil maradt.

A 2023. évi közszolgáltatási és üzleti tervében szereplő 659.705 e Ft kompenzáció igényből a tulajdonos, Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata 676.697 Ft-ot folyósított az év során **(1. melléklet)**.

1. A lakásállománnyal és nem lakás állománnyal kapcsolatos tételek

2023-ban az előző években megkezdett stratégiánkat folytattuk, mely szerint a gazdaságtalanul felújítható lakásállományunkat felülvizsgálva, meghatározott ingatlanokat csomagokba rendezve kínáltuk egy összegben értékesítésre. Az ingatlanportfóliónkból olyan lakásokat választottunk ki, amelyek hosszabb ideje bérlő nélkül álltak, jellemzően minden esetben azért, mert állapotuk nagyon leromlott, felújításuk gazdaságtalan lett volna. Ezek az ingatlanok üres állapotukban kiadatlanul folyamatos költséget jelentenek a társaságnak (pl. közös költség, ingatlan adó, rezsi alapdíjak).

A portfólió tisztítás keretében nyilvános pályázati eljárás keretében hirdettük meg értékesítésre az ingatlanokat, a pályázók részére a nyilvánosság és az esélyegyenlőség biztosításával. Az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően értékbecslő által megállapított vételáron kerültek meghirdetésre az ingatlanok.

A lakások és nem lakások céljára szolgáló helyiségek elidegenítéséről szóló Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének 7/1994. (V.4.) önkormányzati rendelet 5. § (1) bek. alapján bentlakó bérlő által kezdeményezett vételi szándék esetén történő értékesítések is voltak 2023-ban is.

A kiskereskedelmi és szolgáltató szférában az online kereskedelem előretörése miatt prognosztizált nagyobb mértékű visszaesés nem következett be. Bizonyos szolgáltatási körökben azt tapasztaltuk, hogy nőtt a kereslet a kisebb alapterületű, nagyobb forgalmú bére adható üzlethelyiség ingatlanaink iránt. Ezek a tevékenységek főként a szépségiparhoz kapcsolódóak pl. kozmetika, fodrászat, műköröm- és szempilla építés, amelyeknél egyértelmű, hogy online nem lehet megoldani a tevékenységet.

1.1 Lakásállományunk hasznosítási jellemzőinek részletes ismertetése

2023-ban Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata, valamint az UV Zrt. tulajdonában álló lakásokból összesen 23 db ingatlan értékesítését folytattuk le, az alábbiak szerint:

Értékesítés formája	Cím	Hrsz.	Eladási ár	Induló ár-hoz képest eladási ár %-a	Induló ár
Nyilvános pályázati eljárással	Szekfü Gyula u. 16. földszint ajtó: 8.	73990/0/A/8	15 377 000 Ft	114%	13 450 000 Ft
	Thaly Kálmán u. 23. ajtó: 3.	74581/0/A/3	15 834 000 Ft	114%	13 850 000 Ft
	Árpád út 7-11. földszint ajtó: 1.	70457/2/A/4	23 210 000 Ft	124%	18 650 000 Ft
	Arany János u. 7. ajtó: 7.	73955/0/A/7	12 259 000 Ft	124%	9 850 000 Ft

	Pöltenberg Ernő u. 14. alagsor ajtó: 1/A.	73604/1/A/2	10 984 000 Ft	109%	10 090 000 Ft
	Chinoi u. 13. földszint ajtó: 4.	72442/0/A/4	5 236 000 Ft	109%	4 810 000 Ft
	Munkásotthon utca 28. ajtó: 5.	70694/0/A/5	13 186 819 Ft	108%	12 248 000 Ft
	Báthory utca 1. ajtó: 2.	73843/0/A/2	15 562 988 Ft	108%	14 455 000 Ft
	Szabadkai utca 5. ajtó: 1.	73876/0/A/1	16 577 193 Ft	108%	15 397 000 Ft
	Aschner Lipót tér 5. ajtó: 7.	74405/0/B/2	17 000 000 Ft	100%	17 000 000 Ft
	Nap utca 13. ajtó: 3.	72436/0/A/3	14 239 879 Ft	107%	13 345 008 Ft
	Nap utca 13. ajtó: 4.	72436/0/A/4	12 820 692 Ft	107%	12 015 000 Ft
	Nap utca 13. ajtó: 5.	72436/0/A/5	12 100 429 Ft	107%	11 340 000 Ft
	Attila utca 9. ajtó: 13.	70253/0/A/13	17 740 060 Ft	100%	17 682 000 Ft
	Lőrinc utca 13. ajtó: 5.	70187/0/A/5	15 869 940 Ft	100%	15 818 000 Ft
	Baross utca 28. ajtó: 7.	73985/0/A/7	14 555 276 Ft	108%	13 427 000 Ft
	Béla utca 6/A. ajtó: 5.	74413/0/A/5	13 954 724 Ft	108%	12 873 000 Ft
Összesen:			246 508 000 Ft	109%	226 300 008 Ft
7/1994. (V.4.) Önk. rend. alapján	Erzsébet utca 25. 6. emelet ajtó: 35.	70707/13/A/228	16 380 000 Ft	65%	25 200 000 Ft
	Külső Szilágyi út 12. 1. em. ajtó: 1.	76561/67/A/184	29 965 000 Ft	65%	46 100 000 Ft
	Petőfi utca 18. 6. emelet ajtó: 35.	71422/65/A/35	18 135 000 Ft	65%	27 900 000 Ft
	Pozsonyi utca 2/C. 2. emelet ajtó: 30.	72331/15/A/31	21 645 000 Ft	65%	33 300 000 Ft
	Rózsa utca 6. 9. emelet ajtó: 49.	70897/20/A/180	24 180 000 Ft	65%	37 200 000 Ft
	Tompa u. 6. ajtó: 6.	74389/0/A/6	11 830 000 Ft	65%	18 200 000 Ft
Összesen:			122 135 000 Ft	65%	187 900 000 Ft
Mindösszesen:			368 643 000 Ft		414 200 008 Ft

L tábla: értékesített ingatlanok

A piaci lakások bérbeadásával kapcsolatban ki kell emelni a 2023-ban átadott Budapest, IV. kerület, Károlyi u. 25. (K25) szám alatti új, 29 lakásos társasház hasznosítása.

A K25 társasházban 10 lakást piaci alapon ad bérbe társaságunk. Ebben a társasházban közmű távleolvasási rendszer került kialakításra, amellyel a hideg- és melegvíz, továbbá a hőmennyiségmérők leolvasása történik. Jól látható, hogy a K25-ben lévő lakások fajlagos bérleti díja jóval magasabb, mint az átlagos bérleti díjaink, amelynek oka az, hogy a társasház jó lokációban helyezkedik el, továbbá kiváló műszaki állapotban van, magas színvonalon került kivitelezésre. Az alábbi táblázatban összegezzük az itt található piaci lakások bérbeadásával kapcsolatos információkat.

Elhelyezkedés	Terület (m ²)	Szoba szám	Bérleti díj (Ft/m ² /hó)	Havi bérleti díj	Éves bérleti díj
2. emelet 1.	94	2 + 2fél	3085	290 000 Ft	3 480 000 Ft
2. emelet 2.	48	2	3800	182 400 Ft	2 188 800 Ft
2. emelet 3.	41	1 + fél	4000	164 000 Ft	1 968 000 Ft
2. emelet 4.	48	2	3800	182 400 Ft	2 188 800 Ft
2. emelet 5.	50	1 + fél	3800	190 000 Ft	2 280 000 Ft
2. emelet 6.	38	1	4200	159 600 Ft	1 915 200 Ft
2. emelet 7.	66	3	3709	244 800 Ft	2 937 600 Ft
2. emelet 8.	39	1	4200	163 800 Ft	1 965 600 Ft
2. emelet 9.	85	3	3412	290 000 Ft	3 480 000 Ft

2. emelet 10.	50	2	3900	195 000 Ft	2 340 000 Ft
Összesen:	559		3698	2 062 000 Ft	24 744 000 Ft

2.tábla: K25-ben piaci alapon bérbeadott lakások adatai

2023-ban 6 db piaci lakás bérbeadását pályáztattuk meg nyilvános eljárás keretében, amelynek részletes adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

Pályáztatással bérbeadott lakás címe	Pályáztatás induló bérleti díja (Ft/m²/hó)	Induló bérleti díjhoz képest nyertes ajánlat aránya	Nyertes ajánlat (Ft/m²/hó)
István út 31. 2/9.	2300	117%	2681
Szent Imre utca 16-18. 3/2.	2500	129%	3214
Kemény Gusztáv utca 1. fszt/4.	2100	100%	2100
Bercsényi utca 4. fszt/2.	2000	115%	2300
Arany János utca 11. 1/3.	2500	124%	3100
Megyeri út 201/D 2/7.	3500	136%	4762
Átlagos összeg:	2483	122%	3026

3.tábla: piaci alapú bérbeadásra pályáztatott lakás célú ingatlanok

A piaci alapon, nyilvános liciteljárást követően bérbeadott lakóingatlanaink megfelelő műszaki állapotára nagy gondot fordítunk.

A visszavett lakásokat felújítjuk az ismételt bérbeadást megelőzően, hogy megfelelő bevétel termeljenek és megtartsuk az ingatlanállományunk értékét.

A piaci lakások bérleti díj bevételei 100,13 %-os teljesülést mutatnak a korábban megtervezettekhez képest, 340.435 e Ft-os bérleti díj bevételt sikerült elérnünk, tehát kimondható, hogy a tervezett bevételt sikerült elérnünk.

Korábbi beszámolóinkban részletesen kitérünk arra, hogy a költségelven kiadott lakások bérleti díja azok fenntartási, üzemeltetési költségeit sem fedezi, amely jelentős bevétel kiesést jelent társaságunk részére. E bevételekből a költségelvű lakásokat lehetne pl. energetikailag felújítani, illetve további karbantartásokat elvégezni.

1.2 Nem lakás célú ingatlan állományunk hasznosítási jellemzőinek ismertetése

Az üzlethelyiség állományunk műszaki állapotát nem tudjuk olyan ütemben megújítani, mint a piaci lakásokét. A kevésbé jó műszaki adottságokra tekintettel az elérhető bérleti díjak az újonnan épült újpesti üzletek bérleti díjával sem vetekszenek, de Káposztásmegyeren és a Városcsözpontban kifejezetten versenyképes piaci színvonalú áron tudjuk bérbeadni üzlethelyiségeinket és garázsainkat. A garázsok és tárolók szerepe felértékelődött, amely oka egyrészt az, hogy a lakosság gépjármű állománya az elmúlt években hatványozottan emelkedett, valamint Újpest a peremkerületi jellege miatt az Észak-Pest Vármegyei települések lakosságának Budapestre történő ingázása során P+R parkolóvá vált az

ingyenes közterületi parkolás lehetősége és az itt található metró tömegközlekedési lehetősége miatt.

16 db helyiséget tudunk bérbeadásra pályáztatni 2023-ban, amely átlagosnak mondható, viszont a káposztásmegyeri helyiségek iránt érezhetően nagyobb árverseny alakult ki az előző évekhez képest.

15 db garázs bérbeadásra irányuló pályázatot zártunk le, amelyek zöménél a listaárak felett sikerült bérbe adni az ingatlanokat.

A 2023-as évben elért bérleti díj bevételeink teljesülése valamivel 100 % feletti, tehát a kitűzött célt teljesítettük. Az önkormányzati tulajdonú helyiségeink esetében a tervezett 580 M Ft-os célt 1,59 M Ft-tal tudtuk meghaladni, az UV Zrt. tulajdonú helyiségeinknél a 438 M Ft-os célt cca. 1,83 M Ft-tal sikerült túllépnünk, ezzel összességében átlépve az 1000 M Ft-os küszöböt a helyiség szektorban.

A 2023. évben a konténerraktárak folyamatos kihasználtsággal üzemeltek. A kihasználtsági rátának köszönhetően prognosztizálható, hogy a bérleti díjakat a további években folyamatosan tudjuk emelni, vagy az infláció mértékének növelésével a bevételek értékét meg tudjuk őrizni.

2. Kezelési feladatok (társasházi képviselet)

A társasházkezelési tevékenységünk, illetve feladataink 2023-ban is három fő tevékenységi kört öleltek magukba:

- saját társasházak kezelése,
- vegyes tulajdonú társasházakban üzletszerű társasházkezelési tevékenység, valamint
- vegyes társasházakban tulajdonosi képviselet ellátása.

Mindhárom tevékenységnek más-más sajátosságai vannak, és ezért eltérő képességeket és eszközöket igényelnek, amelyeknek felkészült kollégáink megfelelnek. A társasházkezelési tevékenységünk mindhárom szegmensét a megállapított közös költségek, a közüzemi költségek egy része, továbbá az üres ingatlanok fenntartási költségei, valamint az ingatlan adó teszik ki.

2023-as év társasházi képviseleti tevékenységet általánosságban az alábbi főbb tényezők befolyásolták:

- Tovább csökkentek a társasházak felhalmozási célra fordítható pénzeszközei reál értékben.
- Az „elinflálódott” megtakarítások felhasználásának lehetőségei, azok vásárlóértékének csökkenése miatt beszűkültek.
- A lakosság pénzügyi helyzetének romlása megjelent a társasházak közös költségeiben is oly módon, hogy nem igazán került támogatásra a közös költségek infláció követő emelkedése. Jellemző módon csak a bérjellegű díjazások növekedtek a társasházak esetében, ahol is a közös képviseleti díjak és a gondnoki, takarítási teendők díjának növelésének szükségességét ismerték el a tulajdonosok, a többi költség növekedését nem, ezáltal tovább csökkentve a felújításra szánható forrásokat.

Az UV Zrt. által fizetendő közös költségek 5,37 %-kal 613.423 e Ft-ról 646.339 e Ft-ra emelkedtek 2022-es évhez viszonyítva 2023-ban. Ez az összeg az éves 17,6%-os inflációhoz képest nagyon

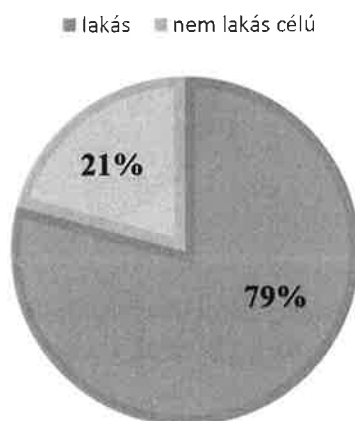
alacsony, amely rövid távon kedvezőnek tűnik, azonban hosszú távon nem lesz tartható, mert a társasházak műszaki állapotának nagy mértékű leromlásához fog vezetni. Amennyiben egy társasház a folyamatos karbantartási, javítási tevékenységeket elhagyja, úgy az évek során azok felhalmozódnak, amelyek egy pontot követően már a tulajdonosok számára egyszeri, nagyobb összegű beruházást fognak jelenteni. Kérdés, hogy az UV Zrt.-n kívüli tulajdonostársak mennyiben lesznek képesek finanszírozni a tulajdonrészükre eső felújítási költségeket. Ez látszólag az UV Zrt. érdekében kívüli probléma, azonban a valóságban nagyon befolyásolja ingatlanaink mindenkori forgalmi értékét és hasznosítási lehetőségeit, hiszen pl. nem mindegy, hogy egy lelakott társasházban, elhanyagolt lépcsőházzal, beázó tetővel rendelkező házban kínáljuk-e az ingatlanainkat bérbeadásra, vagy egy rendezett épületben.

2.1 Saját tulajdonú társasházak kezelése

A saját tulajdonú társasházainkban több mint 1100 albetét van, amelyek lakás, illetve nem lakás célú albetétekből állnak. Portfóliónknak ezen jelentős szegmensének társasházkezelése több ezer bérlőnk mindennapjait határozza meg, ezért korlátozott forrásaink mellett is nagy gondot fordítunk rá, hogy milyen társasházi körülményeket biztosítunk számukra.

Ezen ingatlanjainkban a lakás és nem lakás célú ingatlanok megoszlása az alábbi:

LAKÁS ÉS NEM LAKÁS CÉLÚ ALBETÉTEINK MEGOSZLÁSA (DB)

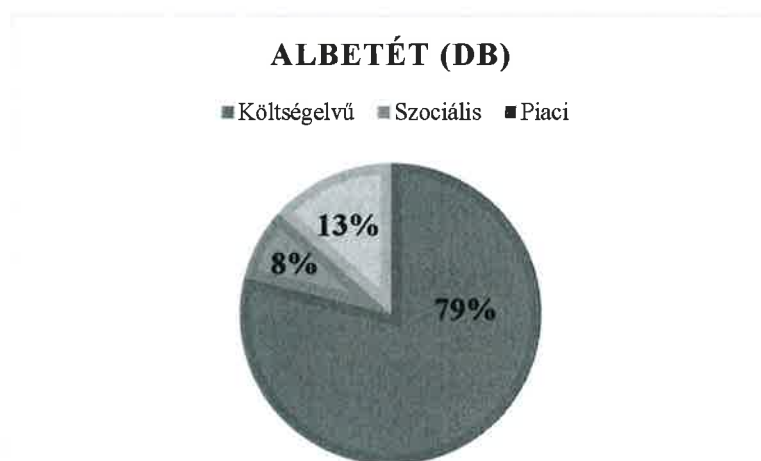


Látható, hogy ezen társasházak esetén a lakás célú albetétek aránya közel 80%-os.

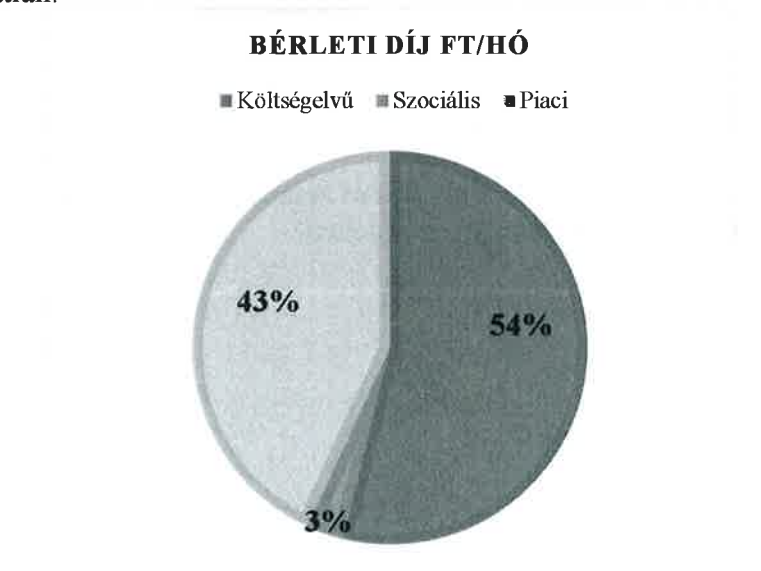
A 100%-ban tulajdonunkban álló lakás és nem lakás célú ingatlanok bérbeadásából származó havi bevételünket az alábbi ábra szemlélteti:



A bérbeadással hasznosított lakás célú ingatlanok piaci, költségelvű és szociális alapon történnek, amelyek darabszám szerinti megoszlása az alábbi:



A 100%-ban saját tulajdonban álló társasházainkban piaci alapon csupán a lakás célú ingatlanok 13%-át hasznosítjuk, az ingatlanok fennmaradó 87 %-a szociális, illetve költségelven bérbeadott ingatlan.

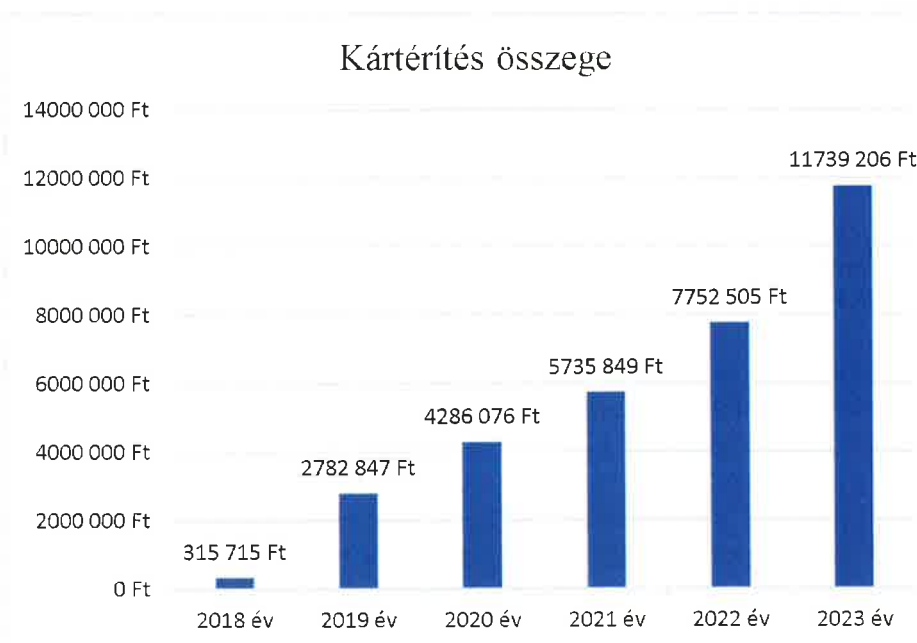


A lakás célú ingatlanok csupán 13%-a piaci alapon hasznosított, azonban a bérleti díj bevételek 43%-át teszik ki, míg az albetétek 87%-os arányát képviselő szociális és költségelven bérbeadott lakásokból származó árbevételünk a teljes árbevételnek csupán 57 %-a.

A 100%-ban tulajdonunkban álló társasházak karbantartási, fenntartási, valamint felújítási lehetőségét nagy mértékben korlátozza forráshiány miatt a költségelven kiadott lakások lakbérének több mint 10 éve változatlan mértéke. A nagyobb (pl. tető) felújításokat a havi közös költség terhére elvégeztetni nem lehet, azokat a lakbér bevételek terhére tudjuk csak megoldani. Ebben a szegmensben a forráshiány azért is jelent különösen nagy problémát, mivel a 100%-ban tulajdonunkban álló társasházak esetén teljes épületek felújítási munkálatai kerülnek halasztásra, ezért a folyamatos állagromlás állapotában vannak ezen ingatlanok.

2023 évben 13%-os biztosítási díj emelkedés 18 M Ft-os biztosítási kiadást jelentett, amelyből azonban 2023-ban az elmúlt évekhez képest rekord összegű, azaz 11.739.206 Ft kártérítést igényeltünk vissza 103 kárbejelentés után. A kárbejelentések jellemzően vezetékes vízkár, dugulás elhárítás, tető beázások. Csak 9 esetben utasított vissza bennünket a biztosító a kárigénnyel kapcsolatban.

Az alábbi grafikonnal szemléltetjük az elmúlt években a visszaigényelt kártérítések összegszerűségét.



A saját tulajdonú társasházainkban 2023-ban összesen 496 db hibaelhárítási, karbantartási munkát végeztettünk. Az alábbi, nagyobb volumenű társasházi munkák készültek el 2023. évben:

Cím	Munka megnevezése	Nettó munkadíj
Blaha 9	hőmennyiségmérő és vízóra cserék	5 970 360 Ft
Károlyi 15	veszélyes korlát felújítása	970 700 Ft

Kiss 13-15	villanyvezeték felújítása	1 964 245 Ft
Baross 65	földszinti közlekedő burkolása	441 656 Ft
Bercsényi 2	ereszalj veszélytelenítése, OSB-vel való burkolása	511 290 Ft
Árpád 60	belső udvaron nagyméretű fák visszavágása	580 000 Ft
Görgey 99	nagyméretű jegenyefák visszavágása	250 000 Ft
Attila 17	Tetőszerkezet statikai megerősítése	1 762 702 Ft
Görgey 99	tető javítás	4 303 325 Ft
Arany 8	Méretlen fővezeték felújítása	1 289 820 Ft
Árpád 84	Méretlen fővezeték felújítása	7 051 815 Ft
Lorántffy 15/A	Lépcsőház tisztasági festése	499 848 Ft
Árpád 26	Villamos házi főelosztó felújítása	440 000 Ft
Árpád 28	Villamos házi főelosztó felújítása	440 000 Ft
Árpád 52	Villamos házi főelosztó felújítása	86 000 Ft
Lőrinc 9	Villamos házi főelosztó felújítása	440 000 Ft
Baross 65	tető szigetelése PVC-vel	962 278 Ft
Árpád 84	udvari homlokzat részleges szigetelése, javítása	5 421 134 Ft
Lebstück 40	tető részleges felújítása	7 003 780 Ft
Blaha 9	pince tisztasági festése	326 252 Ft
Deák 45	Lépcsőház tisztasági festése	454 299 Ft
Összesen:		41 169 504 Ft

4.tábla: 100%-os tulajdonban álló társasházak nagyobb felújításai

Az elkészült társasházi munkák finanszírozása az adott társasház költségvetésén keresztül történt a társasház számára rendelkezésre álló közös költség bevételből.

Az Arany János u. 8. szám alatti társasházban végzett villanszerelési munkák munkadíjának ellenértékét tovább számláztuk bérlőkre, mert illetéktelen áramvételezés miatti helyreállítási munkák miatt merült fel.

A Lorántffy u. 15/A lépcsőház tisztasági festésének költségeit a bérlők kérésére és finanszírozásával végeztettük el. Ez is jelzi azt, hogy a 100%-as házainkban élő bérlőinknek igényük van a társasházi szintű kulturáltabb körülmények megteremtése iránt, mert arra akár külön áldoznak is. Egyebekben ez a társasház volt az, amelynek utcai frontja az elmúlt 5 évben felújításra került, továbbá a társasház udvarát is a lakókkal közösen rendeztük. Nagyon fontos, hogy felkészült kollégáink az arra nyitott lakóközösséget be tudják vonni a saját tulajdonú társasházak rendben tartására, mert ezzel költséget tudunk megtakarítani, de ennek a tevékenységnek egyben közösségformáló ereje is van. Társasházkezelő kollégáink munkakörében természetesen a közösségépítés nem szerepel, mint elvárás, és nem feltétele munkájuknak, azonban a sok éves szakmai tapasztalattal és pozitív emberi hozzáállással a társaságnak költségmegtakarítást tudnak elérni.

2.2 Üzletszerű társasházkezelési tevékenység

2023. január 1-jei kezdő időponttal 19 hagyományos építésű társasház üzletszerű társasházkezelési tevékenységét kezdtük meg, amely társasházakban jelentős tulajdoni hányaddal rendelkezünk.

A kezdetei nehézségek, tapasztalatok:

- A társasházak bankszámlái átvételre kerültek, mivel több pénzügyintézetnél rendelkeztek bankszámlával, ezért nehézkes volt az átvétel, és a különböző pénzügyintézeteknél nem is volt egységes az ügyintézés.
- Szembesülnünk kellett azzal, hogy a korábban általunk használt szoftver, a Net-H@z társasházkezelő program – amely a társasházak könyveléséhez szükséges – 2023-ban tulajdonosváltáson esett át, a szoftver fejlesztése időlegesen leállt, a kapcsolattartással is problémák keletkeztek. (2024-ben már egységesen az Eház programra váltottunk.)
- Az átvett házakban sürgősen pótolnunk kellett a hiányzó elektromossági- és gáz hálózati felülvizsgálatokat, és megfelelően le kellett azokat dokumentálnunk. A Lőrinc u. 24-ben nettó 710 e Ft összegben elvégeztettük az ehhez szükséges gázhálózati munkálatokat.
- Időszerű volt több társasházban a társasházkezelő váltás, hiszen a tulajdonostársak sürgetését is figyelembe véve soron kívüli javításokat kellett pótoltatnunk, amelyek a korábbi elhanyagolt társasházkezelő tevékenységek miatt már akut problémákká váltak, pl. soron kívüli tető javítások, esőelvezető csatornák rendbe tétele, ereszaljak veszélytelenítése.
- Megoldottuk két háznál célbefizetés előírással, hogy a társasház elmaradt közmű tartozásai rendezésre kerüljenek.
- Megvalósításra került a Nádor u. 34-38. - Pöltenberg u. 14. számú, 4 lépcsőházas Társasházban 6,2 M Ft összegben lépcsőházankénti bejárati kapuk cseréje.
- Kivitelezésre került a Fóti út 65. Társasházban a függőfolyosók felújítása 4,5 M Ft értékben.

Az összes karbantartási és felújítási jellegű munkálatok a társasházak esetében saját forrásból valósult meg, idegen forrás nem került bevonásra. Tapasztalatunk, hogy a tulajdonostársak számítanak szakmai hozzáértésünkre, javaslatainkra, és elfogadják tanácsainkat.

A kezdeti 19 társasház 174 albetétjéből 2024. január 1-re 26 társasház lett 354 albetéttel. Társasházkezelői piacon az albetétek száma bír relevanciával, így elmondhatjuk, hogy az üzletszerűen kezelt albetétek számát 2023-ban megkétszereztük azonban még hosszú az út, hogy elérjük pl. a 100%-os társasházainkban kezelt több, mint 1100 albetét számát. Ezt a célt azonban nem lehetetlen elérni megfelelő marketing tevékenységgel pár éven belül, hiszen a társasházkezelői piacra való kilépésünkkel egy év alatt 354 albetét került kezelésünkbe.

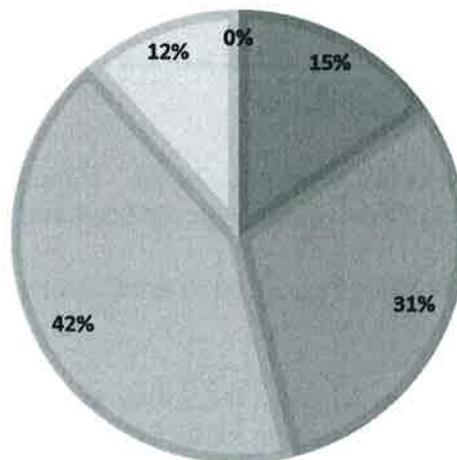
2024. évben folyamatosan bővül a kezelt házaink száma, a kerületben egyre népszerűbbek vagyunk. Az üzletszerű társasházi képviseleti tevékenységről szóló hirdetést több felületen is népszerűsítjük, pl. Tarzan™ Parkban is kihelyezésre került:



Az alábbiakban az üzletszerű társasházkezelési tevékenységünk a társasházi tulajdoni arány szerinti megosztásban:

ÜZLETSZERŰEN KEZELT VEGYES TÁRSASHÁZAKBAN A TÁRSASÁG TULAJDONI/SZAVAZATI ARÁNYA

■ 0 - 10 % ■ 10 % - 25 % ■ 25 % - 50 % ■ 50 % - 75% ■ 75 % <

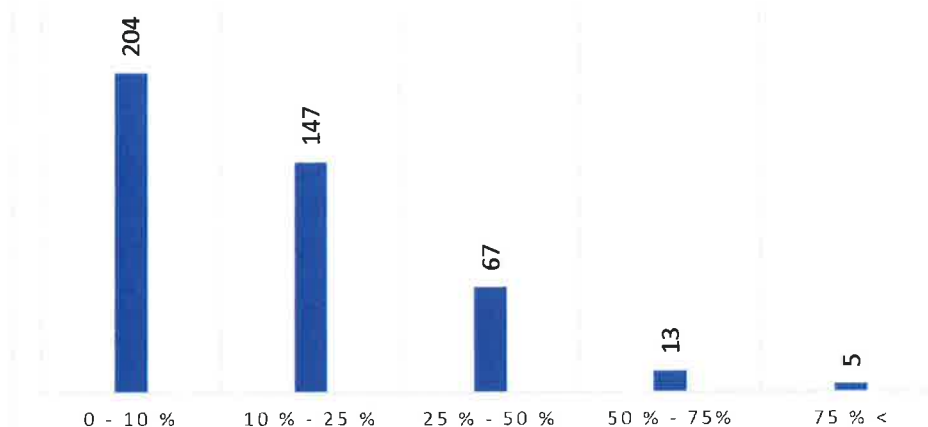


A 2023-ra tervezett 5,6 M Ft összegű közös képviselői díj bevételi tervünket 6,9 M Ft-ra teljesítettük.

2.3 Tulajdonosi képviseleti tevékenység

2023-ban 436 társasházban láttuk el a tulajdonosi képviseleti tevékenységet, amelyekben társaságunk tulajdoni/szavazati hányadának megoszlása a következő volt:

TÁRSASHÁZAK DB SZÁMA SZAVAZATI/TULAJDONI ARÁNY SZERINTI MEGOSZLÁSBAN



Az ábrán jól látható, hogy a 436 társasházból csupán 18 társasházban van 50% feletti szavazati arányunk.

Jellemző volt 2023-ra, hogy a folyamatosan emelkedő építőipari árak miatt a szükséges karbantartási és felújítási tevékenységeket visszafogták, a társasházi tulajdonostársak inkább kivártak, reménykedve az árak mérséklődésében. Mindeközben a társasházak megtakarításainak reálértéke drasztikusan csökkent.

Az infláció alakulása¹: 2018-ban 109,5%; 2019-ben 109,7%; 2020-ban 107,4%, 2021-ben 111,4%; 2022-ben 124,5%, valamint 2023-ban pedig 117,6 % volt. Az előbbi adatokra tekintettel a karbantartások és felújítások esetében az elmúlt hat esztendőben a hivatalos adatok alapján átlagosan 110,4 %-kal emelkedtek az árak, azaz több, mint duplájukra növekedtek! Ha csak az utolsó két év inflációs adatait tekintjük: a 46,4 %-os inflációra a társasházi közös költségek 13,3 %-os növekménnyel reagáltak. Nyilvánvalóan minden társasház életében eljön az a pillanat, amikor az állagromlás miatt nagyobb kiadás válik szükségessé, amelyre a társasház megtakarításai nem fognak fedezetet nyújtani, ezért külső forrás igénybevételére lesz szükség. A panelházak esetén a gépészeti, energetikai felújítások fognak nagyobb forrást igényelni. A kollégáinkkal igyekszünk a többi tulajdonostársra és a társasházkezelők munkájára is a társasházak hosszú távú érdekeit szem előtt tartó döntéshozatalban hatást gyakorolni. Társaságunk számára sokkal kedvezőbb, ha tervezhetőek a fizetendő közös költségek a rendszeres befizetések során, mint abban az esetben, ha egy-egy nagyobb célbefizetést igénylő munkákat kell finanszíroznunk azért, mert az adott társasháznak nincs elég megtakarítása a hirtelen keletkező nagyobb volumenű feladatokra. A rendszeresen felmerülő közös költségeket bérlőinkre tovább tudjuk terhelni, míg az ún. „célbefizetés”-eket nem. Ennek indoka, hogy az Önkormányzat tulajdonában álló lakások lakbérének mértékéről szóló, Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének 40/2011. (XII. 19.) számú önkormányzati rendeletének 5. pontja rendelkezik a szociális és költségelven bérbeadott lakások különszolgáltatási díjának mértékéről. A különszolgáltatási

¹ a bázis évi érték 100 %, ami mindig a tárgyév előtti év

díj mértéke az alábbiak szerint került szabályozásra a rendeletben: „12. § A bérlő – a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló 1993. évi LXXVIII. törvényben és az e rendeletben meghatározott módon – a lakbéren felül köteles a bérbeadónak megtéríteni a külön szolgáltatások díját is.

13. §21 Társasházban lévő lakás esetében a külön szolgáltatások díjának havi mértéke a) a társasházközösség által megállapított havi közös költség 90%-a, és b) az adminisztrációs költségek fedezésére lakásonként további 1000 forint

Előbbiek alapján tehát nem a havi bérleti díj részeként meghatározott közös költséget a bérlőre hárítani nem tudunk, illetve a havi közös költségnek csupán 90%-a hárítható tovább a bérlőre, amennyiben költségvü vagy szociális alapú bérleti szerződéssel rendelkezik.

A 2023-ban befizetett közös költség jellegű (célbefizetés) kifizetéseink a vegyes házak esetében 11,8 M Ft-ot tettek ki (20 ház volt érintett az értéknövelő felújítások tekintetében). Ennek legnagyobb része, 3,7 M Ft homlokzat felújítás volt, valamint 2,3 M Ft összegben elektromos felújítás, míg a többi ennél kisebb tételekből tevődött össze, pl. hőszigetelés, lift felújítás, térkövezés, stb.

Az alábbi táblázatban részletezzük a célbefizetéseket:

Társasház címe, megnevezés	Célbefizetés összege
Árpád út 142.	54 000 Ft
Értéknövelő: gáz+csat	54 000 Ft
Árpád út 54.	1 266 000 Ft
Értéknövelő: homlokzat és tető felújítás	1 266 000 Ft
Attila utca 5.	417 312 Ft
Értéknövelő: tető felújítás	417 312 Ft
Attila utca 54.	146 880 Ft
Értéknövelő: tetőfelújítás	146 880 Ft
Baross utca 35.	702 600 Ft
Értéknövelő: térkövezés	702 600 Ft
Berda József utca 42-46.	1 615 464 Ft
Értéknövelő: elektromos + hátralék	1 615 464 Ft
Erzsébet utca 19-29.	798 950 Ft
Értéknövelő: lift + burk	113 058 Ft
Értéknövelő: lift felújít, lh. Burkolás	685 892 Ft
Illek Vince utca 16.	72 000 Ft
Értéknövelő: gáz+elektr 2027. aug-ig	72 000 Ft
Kassai utca 19-25.	88 476 Ft
Értéknövelő: felújítás	88 476 Ft
Lázár Vilmos utca 13.	1 152 060 Ft
Értéknövelő: tűzfal helyreállítás	1 152 060 Ft
Nyár utca 95-101.	2 462 536 Ft
Értéknövelő: homlokzat felújítás 2027.11.30-ig	906 469 Ft

Értéknövelő: homlokzat szig.	1 556 067 Ft
Petőfi Sándor utca 24-26.	148 020 Ft
Értéknövelő: ZBR + ablakcsere 2020 ja	148 020 Ft
Rózsa utca 30-32.	893 335 Ft
Értéknövelő: szig.2028.07-ig	893 335 Ft
Szabadkai utca 25.	85 700 Ft
Értéknövelő: tető felújítás	85 700 Ft
Szent László tér 4-5.	220 000 Ft
Értéknövelő: elektromos felújítás	220 000 Ft
Templom utca 9.	477 215 Ft
Értéknövelő: elektromos főkapcsoló	477 215 Ft
Tó utca 50.	370 300 Ft
Értéknövelő: gáz+csat	370 300 Ft
Venetiáner utca 18.	102 000 Ft
Értéknövelő: függő folyosó felúj.	102 000 Ft
Virág utca 39-41.	795 792 Ft
Értéknövelő: fűtőkorszerűsítés	795 792 Ft
Végösszeg	11 868 640 Ft

5.tábla: Célbefizetések részletezése (2023)

2.4 Építmény- és telek adó

A 2023-as esztendőben az Önkormányzattal, mint önkormányzati adóhatósággal való kommunikációnk felélénkült az építmény- és telek adó tekintetében, 2023-ban összesen 131 db határozatot kaptunk.

Az adatállományainkat folyamatosan korrigáltuk, pontosítottuk a földhivatali nyilvántartás adatai alapján.

Az éves adófizetési kötelezettség alakulásában alapvető szerepet játszott, hogy év közben 26 tételről bizonyosodott be, hogy korábban nem voltak részei az adóalapot képező tételeknek. A 2023-as terv adatokhoz képest 10.880 e Ft-tal több fizetési kötelezettsége volt a társaságnak.

az adatok e Ft-ban

	2023-as terv	2023-as tény	Eltérés
Építmény	172 788	181 336	8 548
Telek	9 687	12 019	2 332
Összesen:	182 475	193 355	10 880

6.tábla: Építmény- és telekadó összegzés (terv vs. tény)

3. Műszaki feladatok

3.1 Szervezeti átalakulás

A Műszaki osztály humán erőforrás állománya 2023. év végén további bővítésre került, amellyel az egyre több feladat (pl. üzletszerű társasházi képviselőkhöz kapcsolódó) ellátásának hatékonyságát várjuk.

3.2 Ingatlanállomány műszaki kezelése

A műszaki feladatok ellátása során a feladataink az előző évhez képest nem változtak, nagyobb volumenű beruházás nem volt.

Hibajavítási munkáink 2022-es évhez képest 2023-ra lecsökkentek.

Hibajavítás típusa	2022. év (db)	2023. év (db)
Csőtörés, duguláselhárítás	248	186
Fűtés probléma	104	77
Elektromos hibák	116	68
Építőmesteri javítási munkák	125	112
Lakatos munkák	78	42
Tetőfedés, bádogos javítások	36	26
Kertészeti munkák	42	33
Asztalosipari munkák	35	15
Statikai vizsgálatok	15	8
Összesen:	799	567

7.tábla: hibajavítási feladatok db szám szerinti összegzése (2022-2023.)

A társasházakat érintő nagyobb volumenű munkákat az 5. táblában részleteztük.

Az épületállományunk átlagosan viszonylag magas életkora következtében előfordulnak a társasházi épületeknél tartószerkezeti kérdések. Többnyire olyan esetekről van szó, ahol repedés, vagy elmozdulás gyanú merül fel, így vizsgálandó az adott épületszerkezet állékonysága. Megállapítandó feladat ilyen esetekben, hogy szükséges-e beavatkozás az adott szerkezetnél, s ha igen, akkor mennyi időn belül milyen beavatkozásokat szükséges megtenni. A 2023. évben ennek szükségessége 8 alkalommal merült fel, melynek szakértői költsége bruttó 517.131 Ft volt. A statikai szakvélemény igénylések száma is csökkent 2023. évre az előző évhez képest.

Statikai szakvélemény adott évben	Mennyiség (db)	Bekerülési kgt.
2022. év	13	1 125 600 Ft
2023. év	8	517 131 Ft

8.tábla: statikai szakvélemények 2022-2023. összesítő

A jogszabályoknak való megfelelés érdekében bérleti szerződés megkötésekor, valamint ingatlan értékesítésnél egyaránt szükséges energetikai tanúsítvány készíttetése. Ezek számossága a 2023. évben 49 db volt, amelynek bekerülési költsége 1.225.000 Ft +ÁFA összeget tett ki. Az előző év adatahoz képest itt is csökkenés volt tapasztalható.

Év	Üzletre vonatkozó	Lakásra vonatkozó	Összesen (db)	Költsége
2022.	43	58	101	2 525 000 Ft
2023.	16	33	49	1 225 000 Ft

9.tábla: energetikai tanúsítványok összegzése 2022-2023.

A mellékvízmérővel ellátott ingatlanjainkban a hitelességi idő lejáratakor folyamatosan cseréljük a vízórákat azon ingatlanoknál, ahol nincs érvényes bérleti szerződés. Továbbra is cél a mellékvízmérővel nem rendelkező ingatlanok ellátása mérő berendezéssel, amelyre azonban még további 220 ingatlan esetében van szükség. A 2023-ban közel dupla mennyiségű vízóra hitelességi ideje járt le az előző évhez képest.

Munka leírása	2022. év		2023. év	
	mennyiség	bekerülési ktg.	mennyiség	bekerülési ktg.
	db	bruttó Ft	db	bruttó Ft
lejárt vízmérők cseréje	29	1 318 845 Ft	46	2 192 723 Ft
új vízmérők felszerelése	9	762 025 Ft	13	867 625 Ft
Összesen:		2 080 870 Ft		3 060 348 Ft

10.tábla: vízmérők cseréjének összegzése 2022-2023.

A lakásokat érintő építőmesteri munkák összegzését az alábbi táblázatban részletezzük:

Ingtatlan címe	Munka leírása	Bekerülési költség (bruttó eFt)	Érintett albe-tét szám (db)
Munkásotthon u. 66-68.	iroda átalakítási munkák	6 958	1
Megyeri út 201/D. 2/7.	Lakás részleges felújítása	4 228	1
Megyeri út 205/D. 1/1	Lakás részleges felújítása	6 790	1
Nyár u. 6. fszt. 2.	Lakás teljes felújítása	18 842	1
Szjgyártó u. 4. 9/25	Lakás részleges felújítása	5 595	1
Rózsa u. 9. 6/36	Lakás részleges felújítása (vízes blokkok újra burkolása, nyílászáró cseréje, elektromos rendszer javítása)	3 368	1
Rózsa u. 2. 2/7.	Lakás használatra alkalmassá tétele	2 015	1
Istvánélki u. 56. 8/26	Lakás részleges felújítása	4 381	1
	Összesen:	52 177	8

11.tábla: Építőmesteri munkák részletezése

Lakásokat érintő nagyobb épületgépészeti munkák részletezése:

Ingtalan címe	Munka leírása	Bekerülési költség (bruttó eFt)	Érintett lakás szám (db)
Bercsényi u. 6. fszt. 7.	klíma telepítés fűtés biztosításához	1 397	1
Árpád út 160. 2/4.	Kémény bélelés, gáz kazán telepítés, teljes fűtési rendszer kiépítés	5 088	1
Viola u. 11-13. szolgálati lakás	2 db klíma telepítése kiegészítő fűtés biztosítására a FŐTÁV üzemszünet idején.	1 270	1
Berda József u. 48.	UTE kollégium fűtés biztosítása elektromos fűtőpanelekkel	1 838	1
Váci út 23. I/2	Gázvezeték átépítés		1
Váci út 33. fszt. 6.	Gázvezeték csere gázszivárgás miatt		1
Lőrinc u. 36/a fszt. 1.	lakás fürdőszobájának teljes alapvezeték és csatorna vezeték csere	985	1
Duna sor 14. félem. 1.	fürdőben víz és csatorna javítás miatt teljes vizes blokk felújítás	3 786	1
Összesen:		14 364	8

12.tábla: épületgépészeti munkák részletezése

3.3 2022. évi „rezsicsökkentési” szabályok változásának 2023. évi kihatásai:

A 2022. évi rezsicsökkentési szabályok változását követően a bérlőink egy része pánikreakciót adott, mindenki korszerűsített szerette volna az általa bérelt ingatlant, amely hullám a 2023. évben lecsengett, s a jogszabályi változások nem érintették negatívan a földgázt és elektromos áramot is használó bérlőket, mivel mindkét energiahordozó használata esetén belefértek a rezsicsökkentett mennyiségbe.

A FŐTÁV díjai 2023-ra nagy mértékben emelkedtek, ezért nem lakossági bérlőink egy része kezdeményezte a FŐTÁV fűtés kiváltását. A szolgáltatás szüneteltetéssel mindegyik üzlet áttért hőszivattyús fűtésre (hűtő-fűtő split klíma), amely fűtési mód nem tudta produkálni a FŐTÁV által korábban biztosított állandó hőmérsékletű fűtést, s a szigetetlen épületek így kevésbé voltak befűthetőek. Ennek következtében erős párakicsapódások, penészképződések, illetve funkcionális működési gondok léptek fel, amelyeket kezelni kellett.

3.4 Bérlői felújítások, átalakítások

A bérleti szerződésnek megfelelően a bérlők általában a lakás festését, padlóburkolatok cseréjét folyamatosan végzik (igényeiknek megfelelően). Ezen elvégzett munkálatokról gyakran csak utólag szerzünk tudomást. Kis számú lakásbérlő végez azonban nagyobb összegű felújítást, amelyhez előzetesen tulajdonosi hozzájárulást szereznek be társaságunktól. A tulajdonosi hozzájárulások nagyobb részt az üzlethelyiségek bérlői felől érkeznek a bérlő funkcionális működéséhez elengedhetetlen átalakítási munkák elvégzésének engedélyezésére.

Ablakcserékhez kapcsolódóan rendszeresen érkeztek be részletfinanszírozási lehetőségre vonatkozó tulajdonosi hozzájárulás igénylések, amelyeket források rendelkezésre állása függvényében támogatni szoktunk, mivel a nyílászárók karbantartása, felújítása jó néhány bérleti szerződésben a bérbeadói kötelezettségek közé tartozik.

Megnevezés	2022. évi mennyiség (db)	2023. évi mennyiség (db)
Tulajdonosi hozzájárulás a felújításhoz, átalakításhoz	24	42
Tulajdonosi hozzájárulás nyílászáró cseréhez, költség oldalú támogatással	11	6
Összesen:	35	48

3.tábla: ablakcserék (2022-2023.)

Láthatóan a 2023. évben a 2022. évhez képest növekedett a bérlők általi átalakítások, felújítások mennyisége.

4. Jogi feladatok

Az UV Zrt. 2023. évben is jelentős darabszámú, többnyire lakásként nyilvántartott ingatlan - jellemzően „csomagban” történő - értékesítését határozta el és hajtotta végre. Jogi szempontból elmondható, hogy a nagyszámú ingatlan adásvételi szerződés előkészítése, megkötése, a szerződések teljesítésének figyelemmel kísérése, az ingatlan-nyilvántartási ügyintézés intenzívebb munkaterhelést és kiemelt jogi szakmai gondosságot igényelt.

Az Önkormányzat 2023. március 1. napjával módosította Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének 7/1994. (V. 4.) önkormányzati rendeletét a lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek elidegenítéséről. A módosítás lényegi eleme, hogy a lakás vételára a szociális helyzet alapján és költségelven megállapított lakbérű lakás esetében - amennyiben a bérlő a lakásra határozatlan időtartamú bérleti szerződéssel rendelkezik-, a forgalmi érték 65 %-a, ha az elővásárlásra jogosult bérlő (vevő) a teljes vételárat az adásvételi szerződés megkötésekor az eladó részére egy összegben megfizeti. Ez jelentős kedvezmény a korábbi, a forgalmi érték 80 %-ában megállapított vételárhoz képest. Bár a döntés igen kedvező azon bérlők számára, akik évtizedek óta Újpesten élnek önkormányzati bérlakásban - így a lakást tulajdonképpen sajátjukként kezelik -, a kedvezményes vételáron történő megvásárlás iránti érdeklődés a várakozásainkhoz képest alacsonyabban alakult, vélhetően a nem túl kedvező időzítésnek köszönhetően: a magas infláció miatt az ilyen típusú lakásokban élő, zömmel nyugdíjas bérlők a megtakarításaikat a megélhetésükre kezdték fordítani. Társaságunk 2023. évben mindösszesen 6 darab lakás értékesítését hajtotta végre a fenti kedvezményes vételár alkalmazásával.

2021. és 2022. évi határozatához hasonlóan Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő- testületének Gazdasági és Tulajdonosi Bizottsága 9/2023. (III. 29.) GB határozatával úgy döntött, hogy

- támogatja az UV Zrt. tekintetében annak az igazgatósági határozatnak a meghozatalát, amely szerint az UV Zrt. 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 2023. december 31. napjáig egyösszegben sor kerül;

- 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 2023. december 31. napjáig egyösszegben sor kerül;
- felhatalmazza az UV Zrt. vezérigazgatóját, hogy készítse elő a fenti döntés végrehajtásához szükséges intézkedéseket.

Az UV Zrt. Igazgatósága 13/2023. (III.29.) határozatával úgy döntött, hogy az UV Zrt. javára bejegyzett jelzálogjoggal terhelt ingatlanok tulajdonosainak felajánlja, 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 2023. december 31. napia1g egyösszegben sor kerül.

A fenti döntések végrehajtása 2023. évben is eredményes volt, tekintettel arra, hogy 2021. év elején - amikor először döntött az Igazgatóság a kedvezményes végtörlesztés lehetőségéről - mindösszesen 707 db újpesti ingatlant terhelt Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata vagy az UV Zrt. javára bejegyzett jelzálogjog, mindösszesen 83.000.000 Ft tőketartozás erejéig. 2023. december 31. napján az Önkormányzat jelzálogjogával érintett lakások darabszáma 240, a fennálló vételárhátralék összege 14.990.124 Ft tőke, az UV Zrt. jelzálogjogával érintett lakások darabszáma 132, a fennálló vételárhátralék összege 11.639.438 Ft tőke. A döntések közvetlen végrehajtása a lakástulajdonosoknak írt tájékoztató levél elküldésétől a jelzálogjog törlésre irányuló nyilatkozatok elkészítéséig terjedt.

4.1 Kintlévőségek kezelésével kapcsolatos tevékenység ismertetése

Társaságunk főtevékenységével összefüggésben elsődleges cél a bérleti jogviszonyokból eredő kintlévőségek keletkezésének megelőzése, illetve a lejárt esedékességű 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.

A Jogi Osztály havonta - a tárgy hónap 20. napját követően - listát készít a 60 napon túli tartozással rendelkező bérlőkről a következők szerint:

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

Az előzőek szerint készített listák alapján fizetési felszólítás kerül kiküldésre az ügyfélnek, a jogkövetkezményekre való figyelmeztetéssel a teljesítés elmaradása esetére. Amennyiben a felszólító levélben megadott határidő eredménytelenül telt el, a társaságunk 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 társaság 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 kényszertörlési eljárás indul, és társaságunk irányába lejárt tartozása áll fenn, úgy a társaságunk 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.

Az alábbiakban táblázatos formában látható a 2023. évben indított jogi ügyek száma:

Nem lakáscélú helyiségek bérbeadása (db) 2023.	
Fizetési felszólítás	610
Bérleti szerződés felmondás	125
Felmondás következtében zárcserével történő visszavétel	20
Fizetési meghagyásos eljárás	35
Perré alakult FMH	1
Végrehajtási eljárás	43
Részletfizetés, fizetési halasztás	136

Lakások bérbeadása (db) 2023.	
Fizetési felszólítás	740
Bérleti szerződés felmondás	17
Lakáskiürítés - nemperes eljárás	25
Fizetési meghagyásos eljárás	83
Perré alakult FMH	14
Végrehajtási eljárás	84
Részletfizetés, fizetési halasztás	84

Jelzálogjoggal terhelt, vételár hátralékkal érintett lakások (db) 2023.	
Fizetési felszólítás	50
Fizetési meghagyás	9
Perré alakult FMH	-
Végrehajtási eljárás	7

14. tábla: Megindított jogi ügyek részletezése

Törekvésünk volt 2023. évben is, hogy az álló hátralékos ügyekben - a jogszabályok által biztosított keretek között - a behajthatatlan követelések nagyobb intenzitással leírhatóak legyenek, a társaságra nehezedő ügyszer, valamint a behajtással összefüggő, meg nem térülő eljárási költségek csökkentése érdekében.

A fizetési felszólítások és méltányossági ügyek száma növekedést mutatott az előző évhez képest. Vélhetően a bérlők tudatosabb magatartást tanúsítanak és igyekeznek elkerülni a követelés behajtására irányuló fizetési meghagyásos eljárást vagy megfizetik tartozásukat, vagy méltányossági kérelmet nyújtanak be társaságunkhoz. A peres eljárások száma az előző évekhez hasonlóan csökkenő tendenciát mutat.

Vélhetően a gazdasági társaság bérlőinket érintő késleltetett „COVID hatás” – a 2023-as volt a világjárványt követő első év, amikor semmilyen jogszabály által biztosított pénzügyi-gazdasági kedvezményben nem részesültek –, továbbá az infláció és a drasztikus energiaár emelkedés őket érintő együttes hatása negatív befolyással volt a fizetőképességükre, és ez természetesen érinti az UV Zrt. hasznosítási tevékenységét, valamint a követelésbehajtást is. Számottevően növekszik a kényszertörlesztés és felszámolási eljárás alá kerülő gazdasági társaság bérlők száma. Ennek következtében egyrészt a kintlévőségeink behajtási aránya csökkenhet, hiszen ezekben az eljárásokban nagy eséllyel vagyontalan cégekről van szó, így - amennyiben a bérleti szerződésben félként szerepelt magánszemély készfizető kezes -, kizárólag vele szemben tudjuk a követelésünket érvényesíteni. Másrészt a bérleti szerződéseink úgy rendelkeznek, hogy a bérleti szerződés minden további jognyilatkozat nélkül megszűnik, ha bérlővel szemben a bíróság csődeljárást vagy felszámolási eljárást rendelt el, illetve ha a bíróság a bérlőt megszüntetnek nyilvánította vagy a vonatkozó nyilvántartásából törölte, erre tekintettel azonnal intézkedünk a bérlemény visszavételéről.

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 2023-as évben is.

Atipikus jogi ügyek:

- Az UV Zrt. felperes által a Balinda Kft., valamint a HÁSZ Kft. alperesekkel szemben vállalkozói díjkülönbözet visszafizetése iránt indított, a Budapest Környéki Törvényszéken 7.G.40.289/2022. ügyszám alatt nyilvántartott per:

A felperes és az alperesek 2023. június 15. napján perbeli egyezséget kötöttek, amely szerint az alperesek egyetemleges kötelezettséget vállaltak arra, hogy 30 napon belül megfizetnek a felperes részére 33.550.695 Ft tőkét, ezen felül a peres eljárás illetékének 10%-át kitevő 150.000 Ft-ot, továbbá bruttó 1.405.000 Ft ügyvédi munkadíjat, valamint 1.547.812 Ft szakértői díjat, mint perköltséget. Az egyezséget a Budapest Környéki Törvényszék végzésével jóváhagyta, mivel az megfelelt a jogszabályoknak, és az egyezséget jóváhagyó

végzés 2023. június 15. napján jogerőssé vált. Az alperesek az egyezségben rögzített összegeket 2023. július 14. napján maradéktalanul megfizették az UV Zrt. részére, a NAV-tól pedig társaságunk visszaigényelt 1.350.000 Ft megfizetett bírósági illetéket, amelyet az adóhatóság visszafizetett. Az előzőekre tekintettel a felek közötti jogvita lezárult.

- Újpesti Piac és Vásárcsarnok KALOTHERM Zrt. f.a. adóssal szembeni hitelezői igénye: A KALOTHERM Kft. f.a. felszámolása jelenleg is folyamatban van, a felszámoló által készített és a Fővárosi Törvényszék által jóváhagyott III. számú közbenső mérleg alapján megállapítható, hogy csekély az esély az UV Zrt. hitelezői igényének kielégítésére. Vagyonfelosztási javaslat egyelőre nem készült, a felszámoló tájékoztatása szerint a felszámolás lezárására 2025. évben kerülhet sor.

5. Ingatlan- és épületüzemeltetés

5.1 Egészségügyi intézmények

A rendelőkben 21 °C, míg az egyéb üzemeltetett létesítményekben 20 °C belső hőmérsékletet céloztunk meg, és tartottunk végig a fűtési időszak alatt az energiaigény minél nagyobb mérséklésére. Ezzel kapcsolatban panasz jellegű bejelentés nem érkezett hozzánk.

5.1.1 *Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet*

A mintegy 6553 m² alapterületű 7 emeletes (9 szintes) épületet napi szinten, megközelítőleg félezer ember látogatja, ezért kiemelt figyelmet fordítunk az épület zavartalan üzemeltetésére. Az ingatlanban az UV Zrt. 1/1 tulajdonában áll 8 db albetét, amelyek összesen 322 m² alapterületen találhatóak. Ezeket bérbeadással hasznosítottuk, a bérlői kör évek óta azonos, azonban 2023-ban a gyógyászati kiegészítőket értékesítő üzlet bérlője nem tudta tovább folytatni tevékenységét. Jelenleg zajlanak a tárgyalások az ingatlan sajátos rendeltetését is figyelembe vevő új bérlő megtalálása érdekében.

5.1.2 *Háziorvosi rendelők és védőnői szolgálat*

Elkészültek az Erdős út 1., Liszt Ferenc utca 23/A-B, Király utca 19-21. szám alatti rendelők akadálymentesítési tervei.

A Hargita utcai rendelőben befejeződött a fűtési rendszer cseréje. A távfűtéses rendszer kiváltása érdekében a helyiség klimatizálása megtörtént, amellyel a téli és átmeneti időszakokban a fűtés biztosításra kerül. Az előző év azonos időszakához képest a fűtés költsége ezáltal 9,5%-kal csökkent.

Három orvosi rendelőben, a Vadgesztenye utcai felnőtt háziorvosi rendelőben, a Liszt Ferenc utcai felnőtt házi orvosi rendelőben és a Király utcai gyermek fogászati rendelőben, meg kellett újítani az érintésvédelmi-, a villámvédelmi- és a tűzvédelmi minősítő iratokat.

Az orvosi rendelőkben a praxisoknak a közműdíjakat tovább számláztuk. Ez havi átalány formájában valósult meg, illetve minden év márciusában az előző év beérkező számlái alapján elszámolunk az orvosokkal korrigálva a következő évi átalánydíjat és kiszámlázva a még esedékes különbözetet vagy túlfizetést. A 2023-as évhez képest jelentősen drágul a vezetékes víz egységára (2,8 szorosára), a gáz ára

a 2023 október 1-től érvényben lévő szerződés értelmében drágábban (1,3 szorosával) kapjuk a Szakorvosi Rendelőintézet esetében, így a havi átalány összegét felülvizsgáljuk és a szükséges módosításokról tájékoztatjuk a praxisokat. Több orvosi rendelőben ki kellett cserélni a klíma berendezéseket meghibásodás miatt. Az érintett orvosi rendelők: Király utca 9. gyermek fogászati rendelő, Galopp utca 6. felnőtt háziorvosi rendelő, Kordován tér 1., a javítások költsége 2.161.000.- + ÁFA volt.

A mentálhigiéniai rendelőben felújításra került a tető, valamint új víz- és hőszigetelés készült.

5.2 Sportlétesítmények

A sportlétesítményeink közül a jelentősebbekre térünk ki részletesebben az alábbiakban.

5.2.1 Csónakház

A 1044 Budapest, Üdülő sor 1. szám alatt található Tungram Csónakház üzemeltetése 2023. október 13-ával lezárult, ezzel egy korszak véget ért. Az ingatlant még a Tungram vállalatától bérelte hosszú éveken keresztül társaságunk. A Tungram vállalat a kerület szerves része volt, sok ezer újpesti megélhetését biztosította 1896-os megnyitásától, ezért természetes volt az együttműködés a vállalattal annak érdekében, hogy a kerületben a vízi sportokhoz való lakossági eléréshez hozzájáruljunk. A csónakház ingatlannak a Tungram csődjének és végleges bezárásának következtében új tulajdonosa lett, amely részére visszaadásra került az ingatlan.

5.2.2 Halassy Olivér Városi Uszoda



Az éves közszolgáltatási tervhez képest a bevételi oldal 118,3%-on teljesült. 2023. január 1-től átlagosan 25% -kal emeltük a jegyárakat, amelynek hatására a vendégforgalom 5%-ot vissza-

esett, azonban a csoportos gyermek sport foglalkozások szegmensére ez nem volt érzékelhető hatással. Sajnos a májusi és júniusi időszak országosan kedvezőtlen időjárást hozott, amely hatással volt a fürdők forgalmára is.

A Covid-19 járvány során funkcióvesztett masszázshelyiségek egyikébe infraszauzát telepítettünk. Vendégeink az új vendégkört is bevonzó infraszauzát megkedvelték. Ezzel 2023-ban a belépőjegy ár növelése mellett szolgáltatásainkat is tudtuk bővíteni.



A kiadási oldal 132,45%-on teljesült a tervhez képest. Az energia költségeket a bevezetett különféle szorzók, üzemviteli díjak sokasága jelentősen megnövelte, illetve az infláció ár növelő hatással volt az üzemviteli fertőtlenítő és tisztító szerek beszerzésére is. Megtérülő fejlesztésként korszerűsítettük a hőszivattyús rendszer vezérlését, amelynél a talajvizes kutakat a fűtési igényhez igazodóan tudjuk lépcsősen indítani-leállítani. Tervezett további kiadás a talajvizes kútszivattyúk korábbi meghibásodása miatt volt, melyet újak beszerzésével oldottunk meg. Számítva a 2024-ben bekövetkező jelentős energiaköltség növekedésre, előre hozva nagyobb volumenű, több éves kihatású munkákat valósítottunk meg. Ezek pl. vízgépészet szivattyúink generál felújítása, az előzőekben említett infra szauna telepítés, pálya sávellválasztó kötél beszerzése, elromlott médiaeszköz és a hajszáritók pótlása voltak. Az élet igazolta a számításainkat, mivel 2024-re a vízdíj mértéke jelentősen, kb. háromszorosára növekedett.

A dolgozói létszám nem volt teljesen feltöltve, pénztáros hiánnyal működött az üzemeltetés.

5.2.3 Szilas Aktív Park

A 1046 Budapest, Óceánárok utca 8. szám alatti Szilas Aktív Park üzemeltetésre átadásra került az Újpesti Városgondnokság Kft. részére 2023. május 1-jén.



5.3 **Rekreációs létesítmények**

5.3.1 *Velencei ifjúsági tábor, katalinpusztai ifjúsági tábor*

A táborokokat bérbe adjuk egy külsős vállalkozás részére. A 2022-es szétválasztása a két létesítménynek üzemeltetési területen nyomon követhetőbb ügyvitelt eredményezett 2023-ra.

Mindkét tábor esetében a Magyar Turisztikai Minőségtanúsító Testület igazolta a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 6/D § (6) bekezdése, továbbá a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X.20.) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésében foglaltak alapján, hogy a szálláshelyek a közösségi szálláshely-típusban * csillag használatára jogosultak.

5.3.2 *Balatonszepezdi üdülő*

A balatonszepezdi üdülőben a tavalyi évben 414 fő tartózkodott 894 vendégéjszakát. Az ingatlan villamoshálózat- és a villámvédelem felülvizsgálata az év végén megtörtént. Jelenleg egyeztetések zajlanak a feltárt hibák kijavításáról.

5.3.3 *Parádfürdői üdülő*

A parádfürdői üdülőben a tavalyi évben 170 fő tartózkodott 386 vendégéjszakát. A villamoshálózat és a villámvédelem felülvizsgálata az év végén megtörtént. Jelenleg egyeztetések zajlanak a feltárt hibák kijavításáról.

5.3.4 *Tarzan™ Park*

A kiemelt cél volt, hogy az előző évben szerzett lendület ne törjön meg annak ellenére, hogy az országot energiaválság és gazdasági válság sújtotta. A vágató infláció ellenére a jegyárakat nem emeltük az év során. Ellensúlyozásként a számítógépes játékokból ismert módszerrel játékon belüli, azaz a parkon belüli extra, fizetős élményszerzést tettük elérhetővé két új beruházással, a vízidodzssemmel, ami nagyon népszerűvé vált, illetve egy erdei környezetet imitáló helyen elhelyezett farönkemelő daruval. Eleinte 500 Ft, később 1000 Ft összegért vásárolt zsetonnal lehetett használni a játékokat, így a 2022-ben beüzemelt kavicsmarkolóval együtt már három, parkon belüli fizetős játékra volt lehetőség, és ez összesen 6,2 M Ft extra bevételt jelentett, ami az összes bevétel több mint 5%-át tette ki. A kedvező időjárás, a csoportok szervezése és az, hogy az árképzésünk versenyképes volt a konkurenciával, nagy örömeinkre azt eredményezte, hogy az összesített bevétel a tervezett 107 M Ft-ot 17.276 e Ft-tal meghaladta, tehát összesen 124.276 e Ft volt. A kiadások lefaragására törekedtünk.

2023. június 10-én egy villámcsapás a park működését nagy mértékben akadályozta, hetekig tartott a tönkrement elektronikus elemek kicserélése, helyreállítása. Utólag látható, hogy a 2022-es adatok alapján az előirányzott 47,1 M Ft-os kiadás alul volt tervezve.

A park népszerűsítésének marketing tevékenysége 2023-ban is aktívan zajlott, ennek részleteiről a marketing tevékenységet taglaló részben lesz még szó.

5.4 Központi irodaház ingatlan

A társaság 1042 Budapest, Munkásotthon u. 66-68. szám alatti irodaháza az 1970-es években épült, négy szintes, összesen 1.595 m² területű és 61 helyiséggel rendelkezik, amelyben 69 fő munkavállalónak biztosít munkaállomást, továbbá itt zajlik az ügyfélfogadás. 2023-ban elkezdődött a fűtési rendszer korszerűsítése, az öntöttvas radiátorok lecserélésre kerültek és helyükre jobb hőleadási tényezővel rendelkező lapradiátorok lettek telepítve. (A fűtési költségek módosulása egyelőre nem meghatározható).

5.5 Intézmények őrzése, takarítása

2022. évben központi döntés született a Vagyonőr dolgozóinak létszámbővítéséről, egyben az alvállalkozói létszám csökkentéséről, amely miatt 2023. évben az előre meghatározott szolgálati helyek kivételével saját állományú vagyonőri állomány fokozatos feltöltése kezdődött meg az előerős őrzésre vonatkozóan. Azokon a szolgálati helyeken, ahol a saját dolgozók alkalmazása bármely okból megoldhatatlan (pl. kevés óraszám,) illetve a saját dolgozók helyettesítése esetére (pl. szabadság, betegállomány) közbeszerzés keretében kiválasztott alvállalkozó igénybevételére került sor. (A közbeszerzési eljárás során 3 ajánlat érkezett be, a legjobb ajánlatot tett ajánlattevővel 2023. május 8-án történt meg a szerződéskötés.) A Vagyonőr munkavállalóinak a létszáma a korábbi 17 főről 39 főre emelkedett az év során. Az átszervezés során a személyi jellegű változás mellett, az egyes szolgálati helyek viszonylatában, a szolgálati idő bővítése is megvalósult.

A bővítéssel érintett szolgálati helyek a következők voltak:

- Kormányablak: 24 órás + 12 órás szolgálati idő
- SZTK: 24 órás + 12 órás szolgálati idő
- Városgondnokság: 24 órás szolgálati időre

bővült.

A szolgálati idők bővítését követően a hatályos jogszabályoknak megfelelően megállapításra került minden vagyonőr vonatkozásában a rá hatályos munkaidőrendszer, mely lehetett:

- készenléti jellegű (24 órás),
- nem készenléti jellegű (max. 12 órás).

A Vagyonőr útján járőrszolgálat ellenőrzi az UV Zrt. saját tulajdonában lévő üres lakások sértetlenségét, havonta egy alkalommal (illetve a kiemelt objektumokat sűrűbb rendszerességgel). Ezen lakások száma 143. Jogsértéssel érintett lakásokhoz való kivonulás 6 volt. 2022. június hónaptól a Vagyonőr végzi a 100%-os tulajdonban álló Megyeri úti társasházak 8 lépcsőházában 14 db kamerával a távfelügyeletet, amelynek következtében a rongálások csökkentek.

Központi 24 órás ügyeleti szolgálat a távfelügyeleti jelzések kezelése mellett figyeli a TarzanTM Park, a Szilas Aktív Park (kizárólag zárás után), valamint a Váci út 43. és Fóti út 15. szám alatt lévő konténer raktárak területén elhelyezett térfigyelő kamerák által közvetített képeket. A kontrollált kamerák száma 58 db.

Az előző évekhez hasonlóan a Vagyonőr diszpécierszolgálat látta el az UV Zrt. 24 órás ügyeleti tevékenységét is. Ennek keretén belül az UV Zrt. kezelésében lévő ingatlanok bérlőinek hivatali munkaidőn túli bejelentéseit, panaszait, észrevételeit fogadták és azokat az illetékes személyeknek továbbították. Szükség esetén a helyszínekre járőrszolgálat kiállt és helyszíni intézkedéseivel segítette az esetleges kárelhárítást. A Vagyonőr diszpécierszolgálat 2023. évben 35 alkalommal fogadott és továbbított hívást hivatali munkaidőn túl.

A 2023-as terv számok nem tartalmazták a rendezvényőrzést, azokat külön megrendelések és külön finanszírozás alapján végezte a Vagyonőr.

A polgármesteri hivatal takarítására a tervezettnél többet költöttünk, mert a szokásos takarításokon kívül van mód eseti takarítások elvégzésére is, pl. rendezvények esetében. A kormányhivatal épületének takarítása a terven belül alakult.

5.6 Egyéb szolgáltatói feladatok

5.6.1 Közrendvédelmi szálló

Itt elsődleges a szobák tisztasági festése és az asztalos ipari javítások elvégzése a szállóban lakó bérlők váltásakor, ezeket a munkákat végeztük el 2023-ban is.

5.6.2 Piaci parkoló

Kiépítésre került egy rendszámfelismerő rendszer a ki-be léptetés felgyorsítása érdekében, a rendszámfelismerő rendszer a belépést is könnyíti az előzetesen bérletet váltott ügyfeleink részére, mivel így nem kell proxy kártyát olvastatniuk a belépéshez.

A parkoló üzemeltetése során állandó problémát jelent a területen elhelyezett közúti jelzőtáblák rendszeres eltulajdonítása, illetve a behajtó és kihajtó sorompó karjának letörése. Folyamatosan gondot okoznak a már balesetveszélyes gödrök, amelyet a keramit téglák aláázása okoz. A lekoppott útburkolati jelek már kevésbé láthatók.

5.6.3 Üzemeltetett gépkocsi flotta

A 2021. február 18-án a közbeszerzési eljárást követően a nyertes ajánlattevővel kötött keretszerződésünk aktív időszaka lezárult 2023-ban, így a közbeszerzés terhére nem gyarapíthatjuk tovább a flottát, de az elmúlt 2 esztendőben lehívott nagyságrendileg 50 db személy- és tehergépjármű flotta problémamentesen teljesít és segíti a gazdasági társaságok hatékony munkavégzését. 2023-ban 12 db teher és személygépjárművet szereztünk be. A korábban és az újonnan beszerzett gépjárművek jól teljesítenek, szervizköltségekkel nem tervezünk a bérlet időtartamára, hiszen az autók garanciálisak, és a megajánlott bérleti díjak tartalmazzák az időszakos

és kötelező szervizek költségeit, valamint a téligumi szerelési és beszerzési költségeit is.

5.6.4 Vásárzsarnok és Kulturális Rendezvényközpont adósságszolgálati kamata

A tervezett szint alatt alakult a BUBOR év végi csökkenése révén az épületre felvett kölcsön kamatterhe. Az UV Zrt. 2023-ban vállalta saját forrásból a kamatok 50%-ának megfizetését. A fennmaradó részre az UV Zrt. pénzeszköz átadási megállapodást kötött a tulajdonos Önkormányzattal. E miatt a közszolgáltatási elszámolásban nem szerepeltetünk adósságszolgálati kamatot.

5.6.5 Vásárzsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület üzemeltetés

Az Újpesti Piac és Vásárzsarnokban az 5 évre határozott időre megkötött szerződések tömeges újra kötése megtörtént, amelyet megelőzött a bérlőkkel való konzultáció. A bérlők összetételében nagy változás nem lett. A szerződéskötések során a korábbi bérleti díjhoz képest 10%-os emelés történt, azonban a korábbi évekhez hasonlóan az Önkormányzat 2023-ban is támogatta a bérlőket a bérleti díj 10%-ával. Arra ösztönöztük az üzleteket, hogy minél hosszabb nyitvatartás vállalásával szélesítsék a piac kínálatát.

2023-ban egy gyógyszertár is megnyitásra került az épületen belül, amelynek nagy sikere volt. A piac hagyományos portfóliójának megtartása mellett, de annak bővítése érdekében tárgyalásokat folytattunk a Magyar Posta Zrt.-vel is egy posta hivatal kialakításának lehetőségeiről, azonban e tárgyalásaink sikertelenül zárultak.



2023-ban a teljesség igénye nélkül az alábbi főbb műszaki hibák javítása, fejlesztések felújítások előkészítése, megvalósítása történt meg:

- mozgólépcsők, felvonó nagykarbantartások és elkopott alkatrészek cseréje,
- felvonók műszaki távfelügyelet kialakítása,
- épület törött, repedt homlokzati burkolati lapok cseréje,
- hűtőpultok elrozsdásodott elemeinek cseréje,
- földszinti epoxi padló nagyjavítások,
- egyes légkezelők hálózati javítása, szabályozása,

- UP elektromos és informatikai fejlesztésének menedzselése és kivitelezése,
- UP tisztasági festés koordinálása
- UP színház és szekciótermek javításának kezelése,
- felülvilágító ablakok szigetelés javításának befejezése
- áruda- és lépcsőház világítások, áruszállító folyosók, valamint világításvezérlések energiatakarékos korszerűsítésének folytatása,
- virágcsarnok elektromos hálózat javítási munkái folytatása,
- új elektromos mérők elhelyezése és rendszerbe kötésének befejezése,
- szennyvízhő szennyvíz szűrő rács csere és egyéb javítások menedzselése,
- bejárati ajtók meghibásodásának javítása

Az év első hónapjaiban elkészült az épületben lévő kiegészítő gázfűtéses rendszer továbbfejlesztése.

Törekedtünk az épület üzemeltetési költségeit tovább csökkenteni a megvalósult kiegészítő beruházások és pontosabb mérések eredményeként, ill. épületszabályozási intézkedések révén, továbbá aktualizálásra kerültek cég működésével kapcsolatos és az épület üzemeltetésére vonatkozó szabályzatok (SZMSZ, Iratkezelési szabályzat, Tűzvédelmi szabályzat, GDPR és Információ Biztonsági szabályzatok, Parkolási szabályzat).

2023-ban kezdődött meg az új takarítási közbeszerzési eljárás előkészítése, várhatóan ez költség emelkedéssel fog járni.

A piac üzemeltetése együttműködött az Újpesti Megbecsülés nyugdíjas utalvány pénzügyi elszámolásában és utalvány elfogadásában résztvevőkkel, amely kezdeményezés a piac működését felpezsdítette.

A piac népszerűsítésére a marketing tevékenység tovább folytatódott, amelyről a marketingről szóló fejezetben lesz részletesebben szó.

5.6.6 *A piac energiaellátása, szennyvízhő mű*

2023-ban kiépítésre került és áprilistól beüzemelésre a szennyvíz hőközpontok közvetlen elektromos betáplálása a piac elektromos hálózatáról. A megváltozott elektromos energia vételezési pont miatti szerződés- és kontingens módosítások (FCSM, ELMŰ Hálózati Kft.), a szennyhőről történő hőenergia ellátás elszámolásainak előkészítése, valamint a István út 14. és István út 15. épületek vonatkozásában, a Thermowatt Kft-vel közreműködésben megvalósult az épület automatikai szoftverének teljes felülvizsgálása és új számítógép telepítése.

A tervezésünk során az Újpesti Piac és Rendezvénycsarnok, valamint a szennyvízhő mű üzemeltetésére összesen 719.585 e Ft költséget terveztünk, azonban a tényleges költségek 704.004 e Ft-on valósultak meg. A tervezetthez képest 15.581 e Ft-tal kevesebb költség merült fel, amelynek elsődleges oka az volt, hogy sikerült a szennyvízhő mű energiaellátását az FCSM-tól a saját szerződésünkbe bevonni.

5.7 Marketing tevékenységünk

A 2023-as évben gazdasági társaságunk marketing és PR tevékenységét a következetesen tartott és tovább vezetett stratégia, a jól megtervezett és megvalósított marketing- és PR tevékenység jellemezte, amely számottevő eredményeket hozott. A 2023-as évben tervezett 28.210 e Ft-ból 24.753 e Ft-ot fordítottunk marketing és PR tevékenységre, jóval a tervezett keret alatt tudtunk maradni. Összevetve a korábbi évekkal, több felületen több megjelenést valósítottunk meg, bővítettük a barter megállapodások számát.

A **Tarzan™ Park** korábban megtervezett stratégiája mentén haladtunk tovább, a 2022. évhez hasonlóan 2023-ban is nem csupán Pest Vármegyében, hanem országos szinten promóttuk a brandet, kampányszerű óriásplakát-, online- és rádiós megjelenésünk volt.

A megjelenések helyei, formája:

- Az online megjelenések közül kiemelendő: programturizmus.hu, szeretlekmagyarorszag.hu, kepmas.hu.
- A print kiadványok közül kiemelendő: Erdei iskolák programajánló, Óvodai nevelés, Kirándulj nálunk programkönyv.
- Rádiós és TV-s megjelenések: Manna FM (részben barter), Sláger FM, Petőfi Rádió, Kossuth Rádió (3 alkalommal interjú ingyenes megjelenés), HírTV (3 alkalommal interjú ingyenes megjelenés).

A Tarzan™ Park népszerűsítése érdekében 1.800 általános iskolát és óvodát két alkalommal is (március, november) közvetlenül szólítottunk meg direkt marketing küldeményel. Ajándék belépőkkel támogatunk egy országos levelezős versenyt (Kőrösök menti levelezős verseny), így szóróanyagokkal, információkkal eljutottunk az ország teljes területén a célcsoporthoz.

Az **Újpesti Piac és Vásárcsarnok** ismertségét is óriásplakátokkal és rádiós megjelenésekkel növeltük, továbbá saját felületeken is A2-es plakátokat helyeztünk ki (pl. UV Zrt. központi iroda, Halassy Olivér Városi Uszoda, Tarzan™ Park, néhány rendelő), valamint a helyi sajtó felületein folyamatos megjelenéseink voltak (Facebook, Újpesti Napló, óriásplakát). A rádiós megjelenések egy része barterben valósult meg. A saját brandet hirdető ingvallas táskákkal és liftreklámmal is hirdettük a piacot.

Az Újpesti Sajtóval együttműködésünknek köszönhetően a saját csatornáikon is folyamatosan osztanak meg híreket és információkat a Tarzan™ Parkról, Újpesti Piacról, a Halassy Olivér Városi Uszodáról és az Újpesti Vagyonőr Kft-ről is. Az Újpesti Sajtó felületein folyamatosan (Online -Facebook, weblap, TV-s, print – Újpesti Napló, valamint óriásplakát) kapunk megjelenési lehetőséget.

A Vagyonőr és az Újpesti Piac és Vásárcsarnokot hirdető óriásplakátjaink a Szilas Aktív Parknál:



A **Halassy Olivér Városi Uszoda** ismertségét az Újpesti Sajtón keresztül népszerűsítettük (Facebook, Újpesti Napló, óriásplakát), továbbá a saját weblapján keresztül, valamint A2-es plakátokat helyeztünk ki (UV központi iroda, Újpesti Piac, Tarzan™ Park, néhány rendelő).

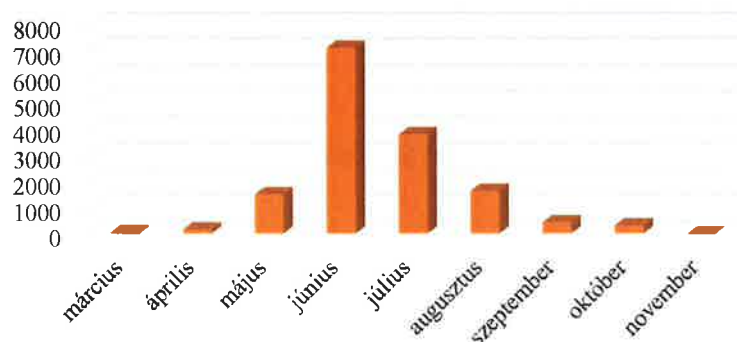
Barter megjelenéseink:

- Manna FM – klasszikus rádiós hirdetés, PR megjelenés, nyereményjáték
- Petőfi Rádió – reggeli műsor nyereményjáték
- Tóth Anett köznevelési-, fejlesztési szakértő – konferenciákon való promótálás
- Minimatine.hu – klasszikus hirdetés + PR + natív megjelenés
- HírTV – 3 alkalommal interjú
- Kossuth Rádió – 3 alkalommal interjú

5.7.1 Regisztrációs – és látogatottsági adatok 2023-ban

Tarzan™ Park 2023-ban bevételek és látogatottsági adatok terén is remek eredményeket hozott.

2023-ban regisztrált csoportokkal érkező vendégek száma



Látogatószámunk az alábbiak szerint alakult a nyitvatartás hónapjaiban:

2023 I. félév	Gyermekek (fő)	Felnőttek (fő)	Csoportban érkezők (fő)	Kísérők (fő)	Összesen:
március	309	352	47	10	718
április	1 087	1 085	103	8	2 283
május	2 538	2 844	1 035	104	6 521
június	4 404	4 423	4 908	464	14 199
Össz.	8 338	8 704	6 093	586	23 721
2023. II. félév	gyermek	felöltt	csoport	kísérő	
július	7 169	7 093	2 746	346	17 354
augusztus	7 201	6 785	1 257	300	15 543
szeptember	2 102	2 251	361	138	4 852
október	1 524	477	273	61	2 335
november	511	46		7	564
Össz.	18 507	16 652	4 637	852	40 648
2023. össz.	26 845	25 356	10 730	1 438	64 369

16.tábla: látogatószám összesítése

5.7.2 Ajándékutalványok értékesítési eredményeinek összevetése a korábbi évekkal

A marketing és PR tevékenység eredményessége az ajándékutalványok értékesítési adataiban is látható. 2023-ban az értékesítés jobb eredményt hozott, mint a korábbi években, ennek alakulása már 2023. I. félévében várható volt.



6. Szervezeti költségek

6.1 Általános szervezeti információk

A 2023. év folyamán az infláció ellensúlyozása érdekében tudtuk a béreket emelni és ezzel a meglévő munkavállalókat megtartani. A 2023. évben 12 fő kolléga munkaviszonya szűnt meg, és 13 fő került felvételre. Szervezeti költségeink a terven belül teljesültek.

Az állományi létszámból 2023-ban 15 fő volt nyugdíjas, akiknek többsége a társaság központi épületében dolgozott. A Társaság átlagos statisztikai létszáma 90,1 fő. A fordulónapon a teljes munkaviszonyos létszám 96 fő volt – ebből 3 fő kismama és 3 fő kismama aktív állományba lépett –, amely létszámot egyes szempontok szerint a következőkben mutatunk be.

A munkatársaink átlag életkora: 48 év, és a 96 főből 57 nő, 39 férfi, felsőfokú végzettséggel 65 fő, míg középfokú végzettséggel 31 fő rendelkezik.

Munkavállalóink 41 %-a diplomás, 46%-a szakképzett és 13%-a szakképesített (érettségi nélküli).

Folyamatosan támogatja a társaság a munkavállalók szakmai fejlődését. Ennek érdekében több munkavállaló egyéb képzettségének megszerzését támogattuk, vagy írtuk elő az elmúlt évben is.

6.2 Bérleményellenőrzési tevékenység részletezése

2023-ban a tervezett bérleményellenőrzésekből a bérleményellenőrök kb. 300 albetét ellenőrzését kísérelték meg, ebből sikeres ellenőrzés volt 205 db. Folytattuk a 2022-ben megkezdett garázs projektet is (adattárisztítás), amely a hasznosítási és szerződéses tevékenység során fontos jelentőségű. A közmű átíráshoz szükséges adatgyűjtési feladatok jelentős részét a bérlemény ellenőreink folytatták le (pl. mérőhely azonosítók miatt részletező számlák bekérése, feldolgozása).

803 db jegyzőkönyv került elkészítésre.

A zártöréssel történő bérlemény visszavételek száma duplázódott 14-ről 28-ra, amely ingatlanaink számát tekintve nem jelentős mértékű.

A garázsok közhiteles adatokkal való egyeztetése során 47 épület vázlatrajza alapján a bérlelőkkel egyeztetésre kerültek az adatok, 28 épületben kerültek felcímkezésre a pontos azonosító számok.

	2021	2022	2023
bérlemény birtokbaadás	365 db	348 db	331
bérlemény normál visszavétel	253 db	270 db	251
bérlemény visszavétel zártöréssel	15 db	14 db	28
rendkívüli bérleményellenőrzés	63 db	38 db	41

elektromos ügyintézés	54 db	116 db	115
gázmérők ellenőrzése	64 db	20 db	13
vízmérők ellenőrzése	28 db	38 db	3

20. tábla: hőmennyellenőrzési adatok (2021-2023.)

6.3 Informatikai fejlesztések

Az informatikai költségek jelentős részét a használt szoftverek követési díjai, illetve eszközök bérleti, használati díjai tették ki. A folyamatos informatikai felhasználó támogatás, szerver és személyi számítógép üzemeltetés, szakmai rendszergazdai feladatok ellátásán, valamint riportolási, adatszolgáltatási tevékenység ellátásán felül a 2023-es évben

- A tervnek megfelelően beszerzésre került 20 darab asztali számítógép Windows 11 Professional operációs rendszerrel, illetve Microsoft Office 2022 Pro Plus irodai szoftvercsomaggal, melyekkel elavult számítógépeinket váltottuk ki.
- Megvásároltunk és beüzemeltünk 2 darab új szerver számítógépet, melyekkel 10 évnél idősebb két szerverünket váltottuk ki. Külső segítséget nem vettünk igénybe a szerverek beszerzésére, beüzemelésére (1,5 M Ft Nádor Rendszerház fejlesztési szolgáltatásra tervezett díj ezáltal nem került felhasználásra).
- Új tűzfal eszközt szereztünk be és felkonfiguráltunk, mely nagyobb teljesítményt, biztonságot, és megbízhatóságot nyújt számunkra (tartalék eszköz is rendelkezésre áll esetleges meghibásodás esetén, a hálózat kiesési idő jelentősen rövidült).
- Új hálózati adattároló eszközt is beüzemeltünk, melyre mentéseink gyorsabban tudnak elkészülni, és hosszabb ideig tudjuk rajta megőrizni az adatokat.
- Mentési rendszerünket is átalakítottuk, minden hónapban egy teljes havi mentésünket külön merevlemezre kimentjük, és egy évig eltároljuk.

2023-as tervben leírt számainkat összességében tartani tudtuk, a legnagyobb súllyal bíró tételek esetén (>3 millió Ft) a terv/tény adatok az alábbiak szerint alakultak:

Megnevezés	Tervezett összeg	Tény összeg
GriffSoft követési díj	14 400 000 Ft	14 400 000 Ft
DMSOne követési díj	3 387 492 Ft	3 375 492 Ft
Nádor Rendszerház díja	3 432 000 Ft	3 120 000 Ft
Midennap Kft. (printerek)	3 144 000 Ft	2 472 029 Ft
Altern Kft. (printerek)	3 990 000 Ft	3 990 000 Ft
Másoló papír, számlalevelek, borítékok	2 500 000 Ft	2 045 000 Ft
Új számítógépek (20 db) + Windows 11 Pro és Office 2022 szoftverekkel (21 db)	3 700 000 Ft	3 091 228 Ft
Összesen:	34 553 492 Ft	32 493 749 Ft

21. tábla: 2023-as informatikai jellegű beszerzések összegzése

Terven felül új iktató rendszert vásároltunk a meglévő DMSOne iktató rendszer helyett, mivel annak szállítójával kapcsolatunk teljesen egyoldalúvá vált (követési díjaik egyoldalú, jelentős mértékű emelésében semmilyen kompromisszum készsége nem mutatott, mely egyedi szoftver módosítási ajánlataik árképzésében is tükröződött. A Pannon Set Kft.-től bevezetési, fejlesztési, oktatási díjjal együtt nettó 7,5 M Ft-ért (ebből 5,9 M Ft érinti a

2023-as évet) megvásárolt tanúsított iktatórendszer követési díja nettó 130 ezer Ft/hó, el-
lentében a DMSOne Zrt. 2024. 01. 01-től érvényes havi nettó 381 093 Ft/hó követési dí-
jával. Az együttműködés minőségének javulásán túl, a szoftverváltás 31-32 hónap alatt
megtérül, ezt követő időszakban pedig nagyságrendileg 66%-os megtakarítást érhető el a
követési díjon.

Informatikai rendszerünk folyamatos fejlesztése rendkívül fontos, hiszen sok ezer ember
és ingatlan adatait kezeljük napi szinten.

6.4 Ügyfélkapcsolatok

A személyes ügyfélszolgálaton megjelent ügyfelek számának változása az előző öt évben:

Év	Személyesen megjelent ügyfelek száma (db)	Személyesen megjelent ügyfelek számának változása (%)
2019	9551	100%
2020	5442	-43%
2021	4907	-10%
2022	5430	11%
2023	4799	-12%

22.tábla: ügyfélkapcsolatok (2019-2023.)

A 2019. évi ügyfél látogatottsági bázis számhoz képest az elmúlt években közel felére
csökkent a személyes ügyfélkapcsolatok száma. Ennek indoka a 2020-2021-es években
egyértelműen a COVID járvány volt. A 2022-2023-as években az online időpontfoglaló
rendszer bevezetésével tartható volt az a törekvés, hogy csak a szükséges esetben kerül-
jön sor az ügyfél személyes megjelenésére. Ez az ügyfelek számára is kedvező, hogy a
telefonon, vagy elektronikus kapcsolattartással elintézhető ügyek esetében nem kell sze-
mélyesen megjelenniük. Az online időpont foglalás során az ügyfeleknek meg kell ad-
niuk az intézendő ügy tárgyát és témáját. Az ügyfelek felkeresésével telefonos és elekt-
ronikus útra tudjuk terelni az ügyek jelentős részét. Vannak olyan típus ügyeink, pl. nul-
lás igazolás kérése, egyenlegközlő igénylése, szerződés hosszabbítási kérelem, ame-
lyeknél alapesetben nem szükséges a személyes megjelenés. Ilyen ügyek esetében az
ügyfélkapcsolati munkatársak megadják az ügyfél számára a szükséges tájékoztatást te-
lefonon, és az ügy elintézéséhez szükséges dokumentumokat bekérik elektronikus úton.

Az időpont foglaló rendszer már két teljes éve működik. A két éves adatok összehasonlítását az alábbi táblázatban foglaltuk össze:

	<i>Összes ügyfél száma</i>	<i>Időpontra érkezett ügyfelek száma</i>	<i>Időpont nélkül érkezett ügyfelek száma</i>
2022	5430	3634	1796
2023	4799	3388	1411
%	88,38%	93,23%	78,56%

A táblázatból jól látszik, hogy az összes ügyfél és az időpontra érkezett ügyfelek száma egyaránt csökkenést mutatott 2023-ban. Az adatok azt mutatják, hogy az ügyfelek az online ügyintézés irányába mozdulnak és az időpont foglaláson túlmenően más ügyek intézése esetén is az elektronikus csatornákat veszik igénybe. Várhatóan 2024-ben is folytatódni fog ez a tendencia.

Az ügyfelek visszajelzése alapján az elektronikus számlázás bevezetésére nagy igény mutatkozik.

2023-ban az ügyfélszolgálaton aláíratott összes szerződések száma 2.203 db volt, amely több az előző évhez képest.

	2021	2022	2023	%	2021	2022	2023	%	2021	2022	2023	%
	Lakás				Nem Lakás				Összesen			
Újonnan kiadott	88	109	106	97%	172	194	148	76%	260	303	254	84%
Hosszabbítás	775	986	1202	122%	697	563	747	133%	1472	1549	1949	126%
Összesen	863	1095	1308	119%	869	757	895	118%	1732	1852	2203	119%

7. Közbeszerzési eljárások

2023-as évben három közbeszerzési eljárás került megindításra az UV Zrt. részéről az alábbi összesítő táblázat szerint:

Eljárás EKR azonosító	Hirdetmény iktatószáma	Eljárás tárgya	Eljárás fajtája	Eljárás megindításának dátuma	Eljárás aktuális szakasza
EKR00224130 2023	3868/2024	Hibajavítás, állagmegóvási munkákra-Keretszerződés	Nemzeti eljárásrend - Kbt. 115. § Nyílt eljárás	2023.12.14	E60 - Szerződéskötési-, teljesítési szakasz
EKR00218908 2023	3343/2024	Gépészeti szerelési munkák -Keretszerződés	Nemzeti eljárásrend - Kbt. 115. § Nyílt eljárás	2023.12.14	Eredménytelen közbeszerzési eljárás
EKR00206677 2023	1141/2024 0364/2024 24464/2023	Takarítási feladatok elvégzése-5 részben-2024	Uniós eljárásrend - Nyílt eljárás	2023.12.06	E60 - Szerződéskötési-, teljesítési szakasz

A 2023. évi közszolgáltatási feladataink ellátását ingatlan értékesítésekből származó bevételekkel kiegészítve tudtuk teljesíteni. A tervezettnél kisebb volumenű ingatlan értékesítési bevételeinket döntően olyan lakóingatlan csomag értékesítésekkel értük el, amelyek a hosszabb ideje bevétel nélkül álló, nagy mértékben leromlott, gazdaságilag felújításra nem alkalmas ingatlanokból álltak. Ezek az ingatlanok – bevételek hiányában – folyamatosan veszteséget generáltak a közös költség, rezsi alapdíjak, és ingatlan adók megfizetése miatt.

A kompenzációs keretösszeg felhasználásában a tervezettnél kisebb mértékű volt a működési célokra felhasznált kompenzáció a felhalmozási célú kiadásoknál.

Összességében a lehetőségeinkhez képest – azokat teljes mértékben kihasználva – jól zártuk az évet, a társaság sikeresen vette az akadályokat mind a közüzemi díjak nagy mértékű emelkedésére vonatkozóan, mind a 2023-as évet országosan is jellemző, a korábbi évektől eltérően nagyobb mértékű infláció esetében.

Budapest, 2024. március 31.



Hock Zoltán
vezérigazgató
UV Zrt.



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

1.

UV ZRT. KÖZSZOLGÁLTATÁSI TERV 2023. 1-12hó tény

(ezer Ft)

	Lakás			Nemlakás			Üzemeltetés			kompenzáció korrekció	Összesen		
	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)		Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)
Bevételek	1 335 463	1 419 237	106,27%	939 784	699 870	74,47%	2 366 156	2 309 072	97,59%	16 992	4 641 403	4 445 171	95,77%
Árbevétel	1 332 600	1 416 374	106,29%	1 493 000	1 253 086	83,93%	1 156 098	1 099 014	95,06%		3 981 698	3 768 474	94,64%
Kompenzáció mértéke	2 863	2 863	100,00%	-553 216	-553 216	100,00%	1 210 058	1 210 058	100,00%	16 992	659 705	676 697	102,58%
Kiadások	1 335 463	1 385 903	103,78%	939 784	828 660	88,18%	2 366 156	2 228 422	94,18%	0	4 641 403	4 442 985	95,73%
Kezelési feladatok	570 501	580 310	101,72%	359 079	294 085	81,90%					929 580	874 395	94,06%
Műszaki feladatok	255 000	258 124	101,23%	72 000	92 245	128,12%					327 000	350 369	107,15%
Jogi feladatok	8 000	8 515	106,44%	6 000	3 202	53,37%					14 000	11 717	83,69%
Üzemeltetési feladatok							2 040 318	1 908 873	93,56%		2 040 318	1 908 873	93,56%
Egyéb költségek és ráfordítások	126 378	127 130	100,60%	81 913	74 781	91,29%					208 291	201 911	96,94%
Szervezeti költségek	375 584	411 825	109,65%	420 792	364 347	86,59%	325 838	319 549	98,07%		1 122 214	1 095 721	97,64%
Egyenleg	0	33 334		0	-128 790		0	80 650		16 992	0	2 186	0

	Kompenzáció mértéke		Teljesülés (%)
	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	
Tartalék nélküli kompenzáció:	659 705	676 697	102,58%
ebből működési célú:	502 705	471 093	93,71%
ebből felhalmozási célú:	157 000	205 604	130,96%
Kompenzációs tartalékkeret:	0	0	
ebből működési célú:		0	
ebből felhalmozási célú:	0	0	
Kompenzációk összesen:	659 705	676 697	102,58%
ebből működési célú:	502 705	471 093	93,71%
ebből felhalmozási célú:	157 000	205 604	130,96%

LAKÁS ÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

(ezer Ft)

Bevétel				Kiadás			
	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)		Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)
Lakbér	756 000	756 640	100,08%	Kezelési feladatok	570 501	580 310	101,72%
szociális alapú	38 000	28 520	75,05%	közös ktg.	490 135	471 508	96,20%
költségalapú	378 000	387 685	102,56%	bérlőnek továbbzámlázott közüzemi díjak	61 776	83 281	134,81%
piaci alapú	340 000	340 435	100,13%	Üres lakások fenntartási költsége	18 590	25 521	137,28%
Külföldszolgáltatási díj	332 300	330 779	99,54%	Műszaki feladatok	255 000	258 124	101,23%
szociális alapú	38 800	29 594	76,27%	karbantartás	175 000	174 606	99,77%
költségalapú	240 000	240 198	100,08%	felújítás	80 000	83 518	104,40%
piaci alapú	53 500	60 987	113,99%	bontás		0	
Egyéb díjak (víz, csatorna, távhő, gáz, továbbsz. karbantartások, admin. díjak)	124 100	122 771	98,93%	Kiszámlázott, be nem fizetett díjak és leirt követelések	10 000	6 168	61,68%
szociális alapú	18 100	9 824	54,28%				
költségalapú	90 000	95 900	106,56%				
piaci alapú	16 000	17 047	106,54%				
Ingatlan értékesítés	90 000	188 434	209,37%				
Egyéb bevételek	30 200	17 750	58,77%	Egyéb kiadások	114 378	122 421	107,03%
Díjak illetékek	8 000	7 121	89,01%	eljárási díjak illetékek	8 000	8 515	106,44%
DHK, Fótáv	5 000	3 263	65,26%	DHK, Fótáv	3 000	1 267	42,23%
Ingatlanértékesítés Kamat	4 000	2 228	55,70%	Vagyonkaszter	866	866	100,00%
Ingatlanértékesítés tőke	13 200	5 138	38,92%	Egyéb ráfordítások (adók)	83 612	84 809	101,43%
				lakás ÁFA (le nem vonható áfa)	14 000	21 363	152,59%
				lízingelt lakások árfolyam vesztesége	2 600	2 501	96,19%
				Ingatlanok értékcsökkenése	10 000	7 056	70,56%
ÖSSZESEN	1 332 600	1 416 374	106,29%	KÖZVETLEN KIADÁSOK ÖSSZESEN	959 879	974 079	101,48%
				Szervezet arányos közvetett költsége	375 584	411 825	

NEMLAKÁS ÁLLOMÁNNYAL KAPCSOLATOS TÉTELEK

(ezer Ft)

Bevétel				Kiadás			
	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)		Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés (%)
Önkormányzati tulajdonú helyiségek	698 333	694 899	99,51%	Kezelési feladatok	359 079	294 085	81,90%
bérelti díj	580 000	581 259	100,22%	Közös költség	178 557	174 831	97,91%
közös költség	85 000	71 432	84,04%	bérlőnek továbbszámlázott költségek	126 167	66 663	52,84%
Egyéb díjak (víz, csatorna, távhő, gáz, továbbbsz. karbantartások)	33 333	42 208	126,63%	üres helyiségek fenntartási költsége	29 120	26 981	92,65%
				diszponibilis helyiségek elszámolása	25 235	25 610	101,49%
UV Zrt. tulajdonú helyiségek	788 667	551 625	69,94%	Műszaki feladatok	72 000	92 245	128,12%
bérelti díj	438 000	439 834	100,42%	karbantartás	50 000	52 126	104,25%
közös költség	68 000	62 115	91,35%	felújítás	22 000	40 119	182,36%
Egyéb díjak (víz, csatorna, távhő, gáz, továbbbsz. karbantartások)	71 667	49 676	69,32%	bontás		0	
ingatlan értékesítés	211 000	0	0,00%	Kiszámlázott, be nem fizetett díjak és leirt követelések	10 000	-2 860	-28,60%
Egyéb bevételek	6 000	6 562	109,37%	Egyéb kiadások	71 413	76 495	107,12%
Díjak illetékek	4 000	3 328	83,20%	eljárási díjak, illetékek	6 000	3 202	53,37%
DHK, Főtáv	2 000	3 234	161,70%	Főtáv, kiadás	1 000	0	0,00%
				Vagyonkataszter	514	514	100,00%
				egyéb ráfordítások (adók)	61 169	69 795	114,10%
				lízingelt nem lakás ÁFA	600	603	100,50%
				lízingelt nem lakás kamat	1 060	1 318	124,34%
				lízingelt nem lakás árfolyam különbözet	1 070	1 063	99,35%
				Ingatlanok értékcsökkenése	6 500	4 348	66,89%
Bevételek összesen	1 493 000	1 253 086	83,93%	KÖZVETLEN KÖLTSÉGEK ÖSSZESEN	518 992	464 313	89,46%
				Szervezet arányos közvetett költsége	420 792	364 347	86,59%

INGATLAN- ÉS ÉPÜLETÜZEMELTETÉES

(ezer Ft)

Tárgy	Bevétel			Kiadás		
	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés
Egészségügyi intézmények	130 500	70 386	53,94%	321 521	251 113	78,10%
Szakorvosi rendelőintézet	44 000	33 851	76,93%	140 556	113 815	80,97%
Háziorvosi rendelők és védőnői szolgálat	86 500	36 535	42,24%	125 965	113 331	89,97%
Egészségügyi intézmények felújítása	-	-	0,00%	55 000	23 967	43,58%
Sportlétesítmények	78 300	90 886	116,07%	68 078	88 187	129,54%
Halassy Olivér Sportcentrum	500	168	33,60%	-	284	
Tábor utcai sportpályák üzemeltetés	-	120		-	3	
Csónakház	2 800	1 873	66,89%	1 727	620	35,90%
Halassy Olivér Városi Uszoda	75 000	88 725	118,30%	65 796	86 720	131,80%
Szilas Aktív Park	-	-		555	560	100,90%
Sportlétesítmények felújítása	-	-		-	-	
Rekreációs létesítmények	126 000	151 265	120,05%	64 153	100 490	156,64%
Velencei Ifjúsági Tábor; Katalinpusztai Ifjúsági Tábor	16 000	23 483	146,77%	3 520	1 987	56,45%
Balatonszepezdi üdülő	2 300	2 704	117,57%	6 346	5 547	87,41%
Parádfürdői üdülő	700	802	114,57%	7 170	4 095	57,11%
Tarzan park	107 000	124 276	116,15%	47 117	58 861	124,93%
Rekreációs létesítmények felújítása	-	-		-	30 000	
Intézmények őrzése, takarítása és portaszolgálata	29 000	25 514		404 550	389 738	96,34%
Polgármesteri Hivatal takarítás	-	-		37 925	40 763	107,48%
Polgármesteri Hivatal és Kormányhivatal őrzés, portaszolgálat	15 000	15 926	106,17%	65 372	27 507	42,08%
Kormányhivatal takarítása	14 000	9 588	68,49%	12 569	7 203	57,31%
Létesítmények (Aranyhíd, Gyermekjóléti, Szociális osztály, SZTK, UV porta, VG, UPV, GYÁM1, GYÁM2) őrzése, portaszolgálata	-	-	0,00%	280 610	309 617	110,34%
Térfigyelő rendszer működtetése riasztó karbantartás, TBR	-	-		8 074	4 648	57,57%
Egyéb szolgáltató feladatok	792 298	760 963	96,05%	1 001 469	893 263	89,20%
Közrendvédelmi Szálló	7 165	6 499	90,70%	9 892	7 205	72,84%
Piaci parkoló	8 500	12 120	142,59%	4 457	3 132	70,27%
Üzemeltetett gépkocsi flotta	59 259	80 020	135,03%	138 873	162 031	116,68%
Újpesti Márkabolt és Kártyairoda	-	-		-	-	0,00%
Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont adósságszolgálat kamata	-	-		128 662	-	0,00%
Vásárcsarnok és Kulturális Rendezvényközpont épület üzemeltetés	700 574	649 365	92,69%	599 585	616 385	102,80%
Szennyvízhő mű	16 800	12 959	77,14%	120 000	76 510	63,76%
Egyéb feladatokhoz kapcsolódó beruházások	-	-		-	28 000	
Marketing költség				28 210	24 753	87,75%
Üzemeltetés közvetlen szervezeti költségei				152 337	161 329	105,90%
Ingatlan- és Épületüzemeltetés összesen	1 156 098	1 099 014	95,06%	2 040 318	1 908 873	93,56%
Szervezet arányos közvetett költsége				325 838	319 549	

SZERVEZETI KÖLTSÉG

(ezer Ft)

Megnevezés	Terv 2023	Tény 2023 1-12 hó	Teljesülés
Anyagköltség	24 009	20 909	87,09%
Irodaszer	4 220	4 348	103,03%
Üzemanyag	7 709	6 293	81,63%
Máshova nem sorolt	12 080	10 268	85,00%
Igénybe vett szolgáltatások	154 202	153 719	99,69%
Tárgyi eszközök bérlete és karbantartása	23 275	27 025	116,11%
Szakértői és ügyvédi díjak	14 924	5 384	36,08%
Egyéb igénybe vett szolgáltatások	116 003	121 310	104,57%
Egyéb szolgáltatások	29 125	30 735	105,53%
Bankköltség	24 000	26 762	111,51%
Biztosítás	3 000	2 729	90,97%
Egyéb máshova nem sorolt	2 125	1 244	58,54%
Béreköltség	817 512	822 982	100,67%
Feladathoz közvetlenül kapcsolódó munkatársak (Telephelyen dolgozók)	124 929	138 301	110,70%
Feladathoz közvetlenül nem kapcsolódó munkatársak (Központi dolgozók)	677 663	673 940	99,45%
Megbízások, időszakos munkatársak	14 920	10 741	71,99%
Személyi jellegű ráfordítások	66 479	61 829	93,01%
Igazgatóság, felügyelő bizottság	21 108	21 108	100,00%
Feladathoz közvetlenül kapcsolódó személyi ráf.	9 883	7 841	79,34%
Feladathoz közvetlenül nem kapcs. személyi ráfordítás (Központi dolgozók)	35 488	32 880	92,65%
Egyéb személyi juttatások	-	-	
Bérráfordítások	110 235	107 013	97,08%
Munkabér után: feladathoz közvetlenül kapcs. (Telephelyen dolgozók)	16 241	14 408	88,71%
Munkabér után: feladathoz közvetlenül nem kapcs. (Központi dolgozók)	88 096	88 661	100,64%
Személyi jellegű után: feladathoz közvetlenül kapcs. (Telephelyen dolgozók)	1 285	779	60,62%
Személyi jellegű után: feladathoz közvetlenül nem kapcs. (Központi dolgozók)	4 613	3 165	68,61%
Értéksökkenés	42 000	29 874	71,13%
Egyéb ráfordítások	49 891	52 689	105,61%
Egyéb adók (ipa, innováció, stb.)	49 891	51 415	103,05%
Máshova nem sorolt (Cégautó, gépjármű, Baleseti adó)		1 274	
Összesen	1 293 454	1 279 750	98,94%
Közszolgáltatási feladathoz nem tartozó szervezeti költségrész	18 903	22 700	120,09%
Közszolgáltatás szervezeti költsége	1 274 551	1 257 050	98,63%

Ebből feladathoz közvetlenül köthető
Feladathoz közvetlenül nem köthető

152 338
1 122 213

161 329
1 095 721

(ezer Ft)

2023. évi eseti önkormányzati megrendelések Közzolgáltatási szerződés alapján			
Megnevezés	Iktató szám	Lehívás időpontja	Elszámolt Összeg
Újpesti Vagyonőr - Rendezvények őrzése I.negyedév	UV/3131-1/2023	2023.03.29	1 507 050 Ft
Bp.IV.ker. Tél u. 52. Rácz Gyöngyi Községi Központ tornatermék átalakítása	UV/3292-1/2023	2023.04.03	25 017 606 Ft
Újpesti Vagyonőr - Rendezvények őrzése II.negyedév	UV/5797-1/2023	2023.06.27	1 385 160 Ft
"Háziorvosok támogatása" - 2023.1-5 hó elszámolása	UV/6761-1/2023	2023.07.28	21 420 788 Ft
Újpesti Piac és Vásárcsarnok " Rendkívüli bérleti díj támogatás" - 2023.1-6.hó	UV/6530-1/2023	2023.07.20	34 197 576 Ft
"Háziorvosok támogatása" - 2023. 6-8 hó elszámolása	UV/9022-1/2023	2023.10.16	7 004 911 Ft
Újpesti Piac és Vásárcsarnok " Rendkívüli bérleti díj támogatás" - 2023.07-09. hó	UV/9184-1/2023	2023.10.19	8 892 906 Ft
"Újpesti Megbecsülés Program (2023)"	UV/9292-1/2023	2023.10.24	1 789 430 Ft
Újpesti Vagyonőr - Rendezvények őrzése III.negyedév	UV/9419-1/2023	2023.10.26	4 918 542 Ft
Nyár u. 6. Fsz.2. lakás felújítása	UV/9733-1/2023	2023.11.10	18 841 974 Ft
Újpesti Piac és Vásárcsarnok " Rendkívüli bérleti díj támogatás" - 2023.10-12. hó	UV/10632-1/2023	2023.12.11	8 118 249 Ft
Újpesti orvosi rendelők akadálymentesítésének tervezési feladatai	UV/11081-1/2023	2023.12.20	7 632 700 Ft
Újpesti Vagyonőr - Rendezvények őrzése IV.negyedév	UV/0001130-0/2024	2024.01.29	21 962 742 Ft
Mindösszesen			162 689 634



Ügyfél elégedettség vizsgálat

UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. – Ügyfélkapcsolati Osztály

2023. év

Bevezetés

Az Újpesti Önkormányzattal kötött, 2012. január 1-jétől hatályos Közszolgálati Szerződés 8. pontjának megfelelően az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. évente egy alkalommal meghatározott szempontok és kérdések mentén felméri Ügyfelei elégedettségének szintjét. 2023. évre vonatkozóan **2023. november 3. és 2024. február 29. között végeztünk felmérést, mely a Vagyonkezelő ingatlanjait bérlő - és hasznosító ügyfelekre terjedt ki.** (Kérdéssor: ld. 3. oldal)

Az előző évek adatai azt mutatják, hogy bár a covid helyzet miatt 2021. évben visszaesett az ügyfélkapcsolati osztályon személyesen megjelenő ügyfeleink száma, 2022. évre azonban a visszatért a 2020. évi értékre. 2023. évben a korábbi éveknél kevesebb ügyfél jelent meg személyesen az ügyfélkapcsolati osztályon, ami azt mutatja, hogy ügyfeleink egyre inkább nyitnak az online tér felé. Az ügyfélkapcsolati osztályon személyesen megjelent ügyfelek száma:

2020. év: 5.442 fő
2021. év: 4.907 fő
2022. év: 5.430 fő
2023. év: 4.799 fő

2023. évre vonatkozóan 101 db kitöltött kérdőív állt rendelkezésünkre az elemzés elkészítése során. Ez a mennyiség a korábbi év darabszámánál 1%-kal magasabb, de elmondható, hogy az ügyfeleink esetében általánosságban csökkent a kitöltési hajlandóság, ezért a 101 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 információm” választ bejelölni a kérdőív kitöltése során.

A kérdéssor:

Mióta bérlőnk Ön?

- Kevesebb, mint 1 éve
- 1 és 5 év között
- 5 és 10 év között
- 10 és 20 év között
- Több, mint 20 éve

Milyen bérleményt bérel?

- Lakás
- Garázs
- Üzlet

Milyen ügyben keresi fel leggyakrabban ügyfélszolgálatunkat?

- Szerződés kötés
- Tartozás egyeztetés
- Hibabejelentés
- Egyéb

Értékelje szolgáltatásaink minőségét aszerint, hogy mennyire volt elégedett azokkal. (Kérjük, jelölje 1-5-ig terjedő skálán a véleményét: 1: egyáltalán nem vagyok elégedett, 5: teljes mértékben elégedett vagyok) Ha nincsen a kérdésben véleménye, kérjük jelölje a „nincs információm” mezőt.

- Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje
- Várakozási idő az ügyfélszolgálaton
- Ügyek elintézésének gördülékenysége
- 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)

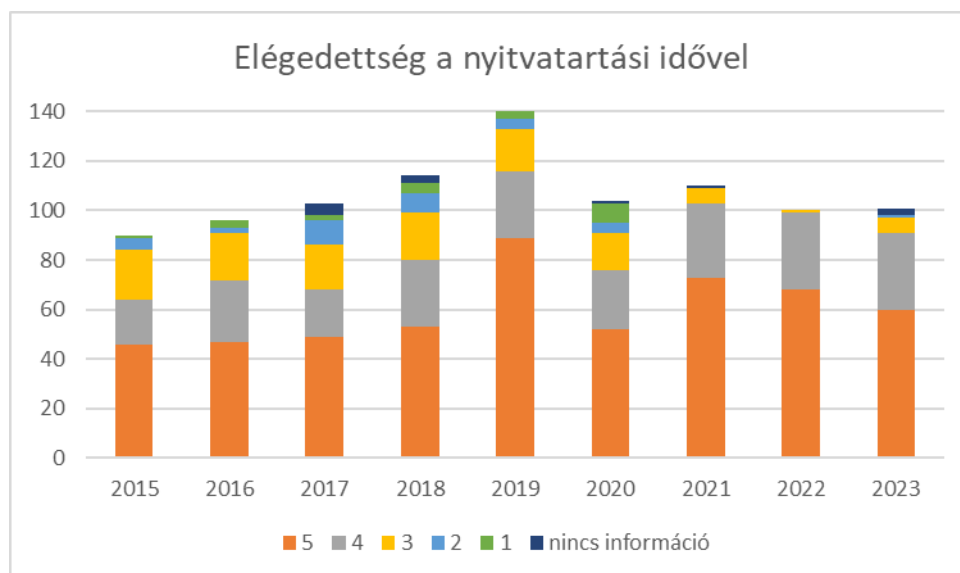
Egyéb észrevételek, javaslatok:

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) 2023. évben is fenntartottunk azon ügyfeink részére, akik nem kívántak élni az előzetes időpontfoglalás lehetőségével.

Az elégedettségi felmérésben megkérdeztük az ügyfeleinket, mennyire elégedettek az ügyfélfogadási idővel. A megkérdezett ügyfeleink 90%-a a nyitvatartási időt kitűnőnek, vagy jónak értékelte. 2023-ban 2,97% azon ügyfeleink aránya, akik az ügyfélelégedettségi felmérést kitöltötték, de nincsen információjuk a nyitvatartási időről.



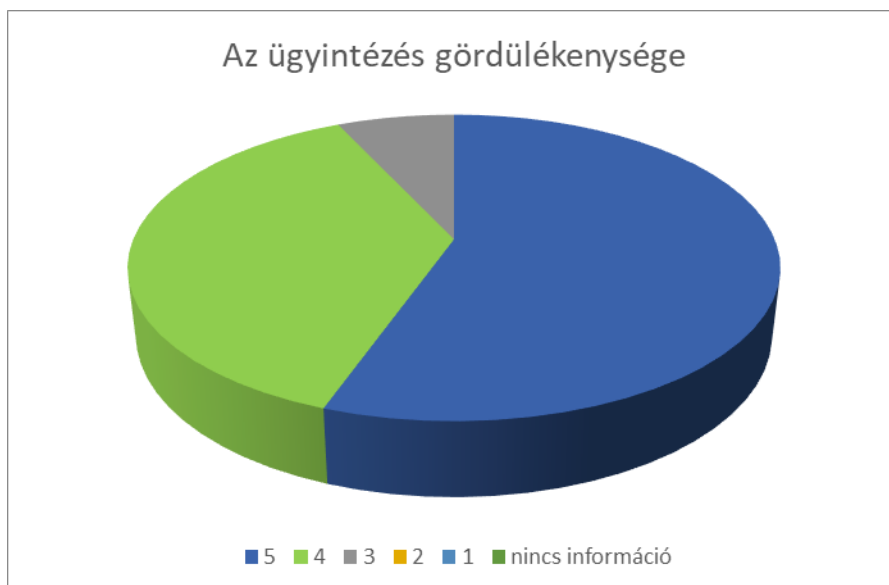
Várakozási idő az ügyfélszolgálaton

Az időpontfoglaló rendszer bevezetése jelentősen csökkentette a várakozási időt az Ügyfélkapcsolati osztályon, és ezzel párhuzamosan növelte ügyfeink elégedettségét. A grafikonon látható, hogy a várakozási időt ügyfeleink 98,02%-a kitűnőnek, vagy jónak minősítették.



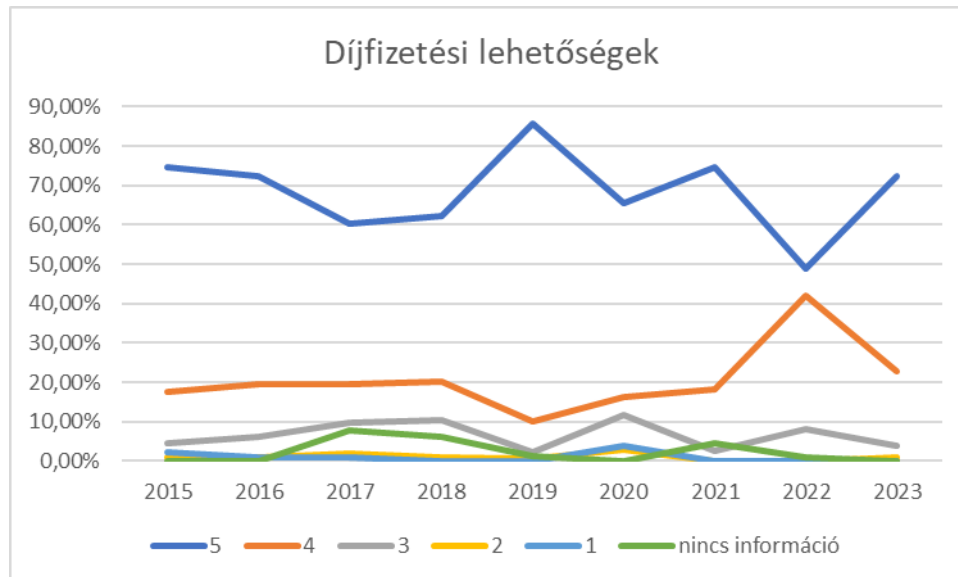
Ügyek elintézésének gördülékenysége

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.



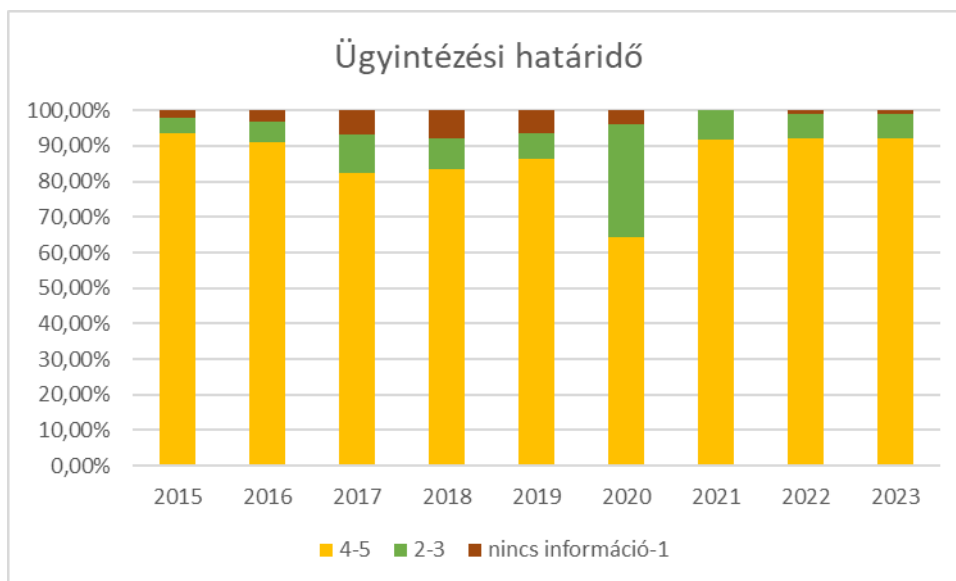
Díjfizetési lehetőségek

A díjfizetési lehetőségeket az ügyfeleink mintegy 72,28%-a kitűnőnek értékelte. Ez a szám 23,28%-kal magasabb, mint a 2022. évi. A megkérdezettek 22,77%-a adott jó értékelést. Összeségében a megkérdezett 101 ügyfélből 95,05% adott kitűnő, vagy jó értékelést a díjfizetési lehetőségek tekintetében, amit kedvező eredménynek tekintünk.



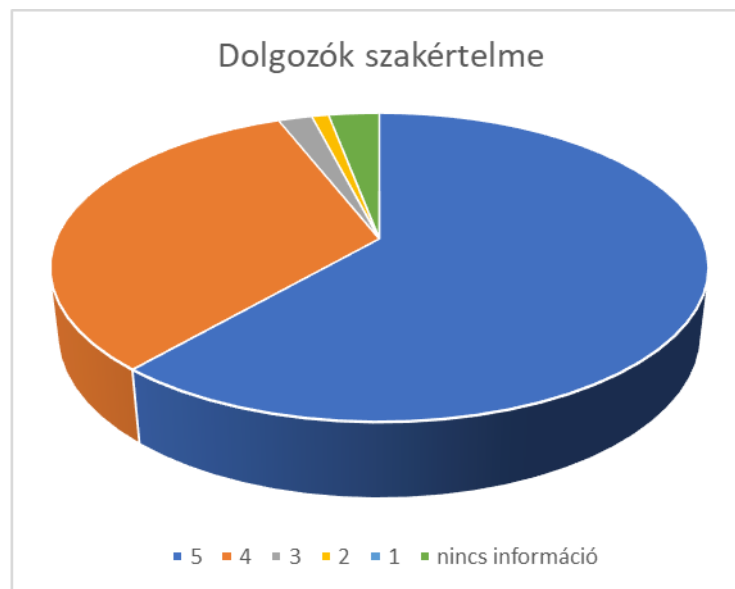
Ügyintézési határidők betartása

2023-ban az ügyfeleink 92,08%-a adott kitűnő, vagy jó minősítést az ügyintézési határidők betartására vonatkozó kérdésre, amely érték szinte azonos az előző évvel.



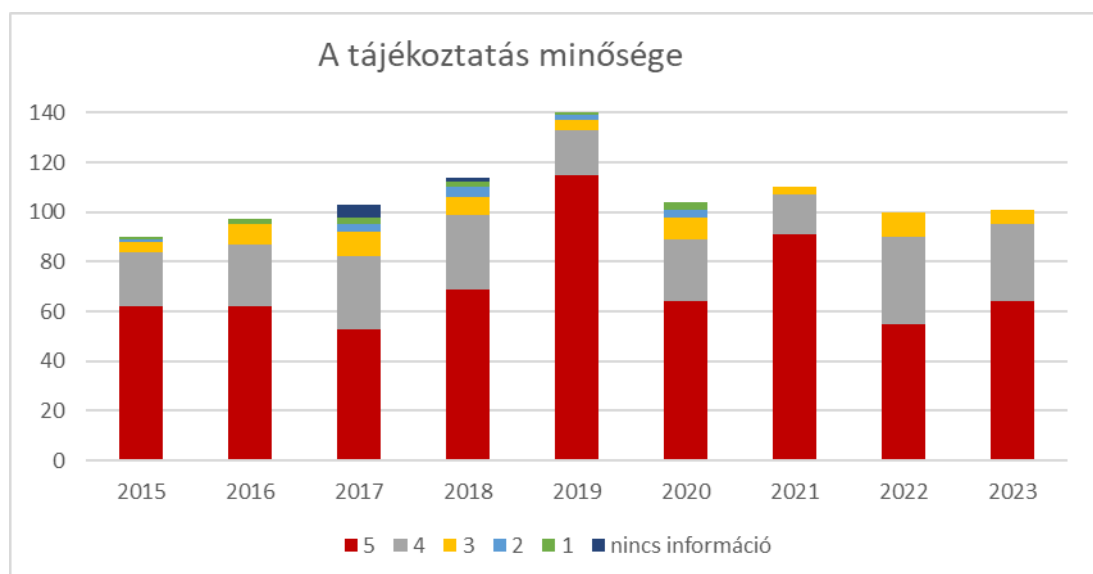
Az UV Zrt dolgozóinak szakértelme

Az ügyfélelégedettségi felmérés fontos visszajelzése számunkra, hogy az ügyfeleink 94,06 %-a kitűnőre vagy jóra értékelte a munkatársaink szakértelmét. Fontos ez a visszajelzés azért is, mert az elmúlt években az Ügyfélkapcsolati osztály munkaerő összetétele jelentősen megváltozott. Ezért 2024. évben kiemelt feladatunknak tekintjük, hogy tovább növeljük ügyfeleink elégedettségét ezen a területen és az Ügyfélkapcsolati osztály munkatársait tovább képezzük, hogy minél hatékonyabban tudják ellátni munkájukat.



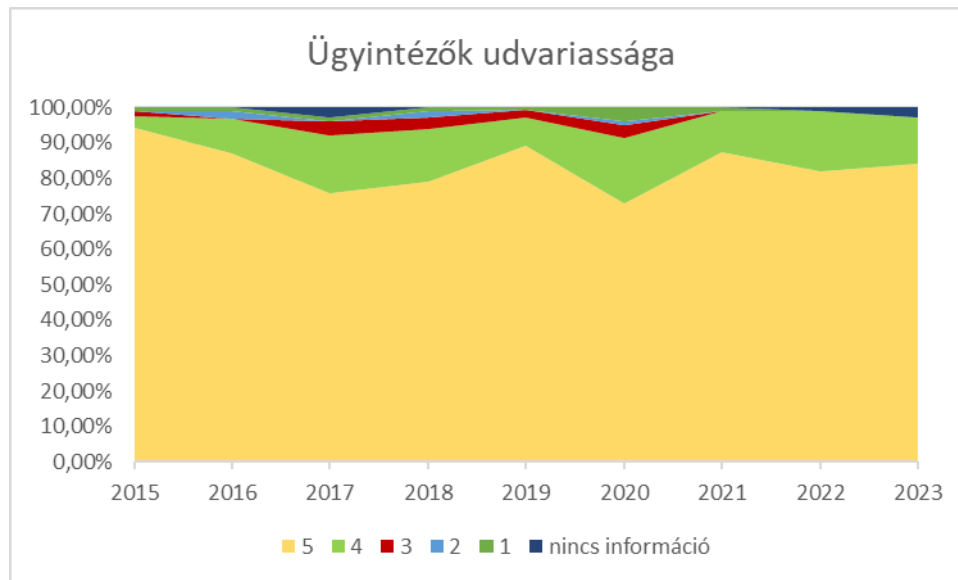
A tájékoztatás minősége

Az elmúlt évben tovább törekedtünk arra, hogy javítsuk ügyfeleink tájékoztatásának minőségét. Az elmúlt évhez viszonyítva több ügyfelünk adott kitűnő minősítést a tájékoztatás minőségére, de összességében a megkérdezettek 94,06%-a továbbra is kitűnőnek vagy jónak minősíti a tájékoztatásaink minőségét.



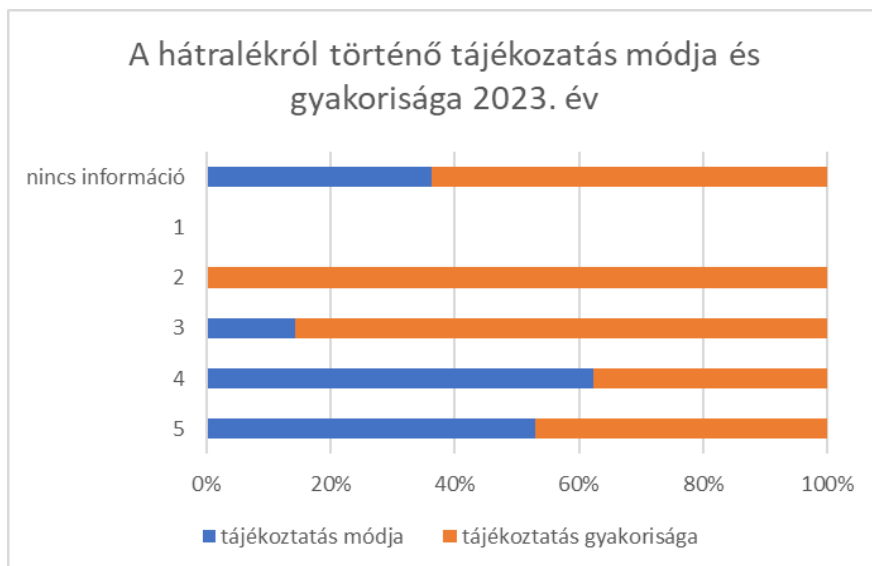
Az ügyintézők udvariassága

Az ügyintézőink udvariassága fontos visszaigazolás számunkra. Ahogyan az a lenti grafikonon is látható, a megkérdezettek 84,16 %-a kitűnőnek, míg 12,87 %-a jónak minősítette 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 osztály, akiknek valamilyen problémájuk, fizetési elmaradásuk van. Ennek tükrében külön értékelendők a kedvező eredmények.



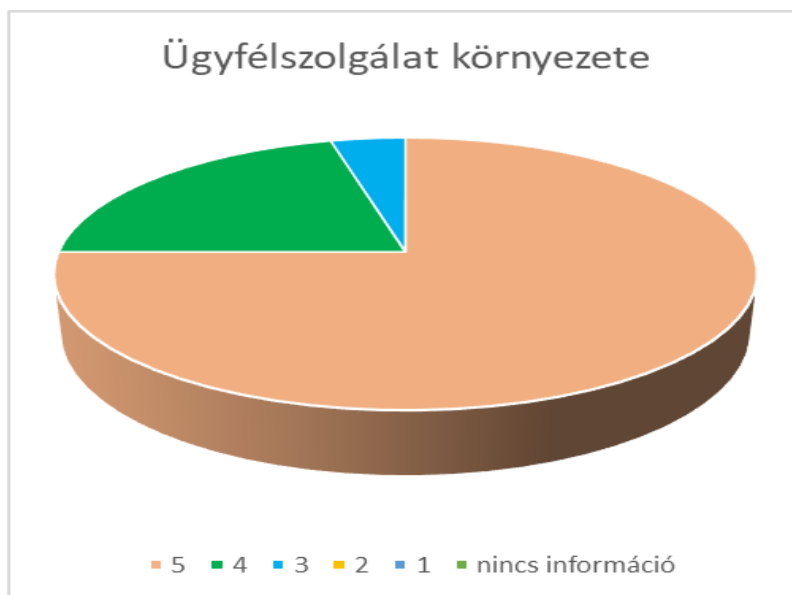
Az esetleges hátralékról történő tájékoztatás módja és gyakorisága

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 2023. évre vonatkozó adatok vizsgálatánál látható, hogy a tájékoztatás módját és a tájékoztatás gyakoriságát közel azonosan értékelték a megkérdezett ügyfelek. 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 12-21%-a.) A kitűnő és a jó minősítést adó ügyfeleink a megkérdezettek mintegy 76%-át teszik ki, amely az információval nem rendelkező ügyfelek magas számát figyelembe véve kedvező eredmény.



Az UV Zrt belső környezete

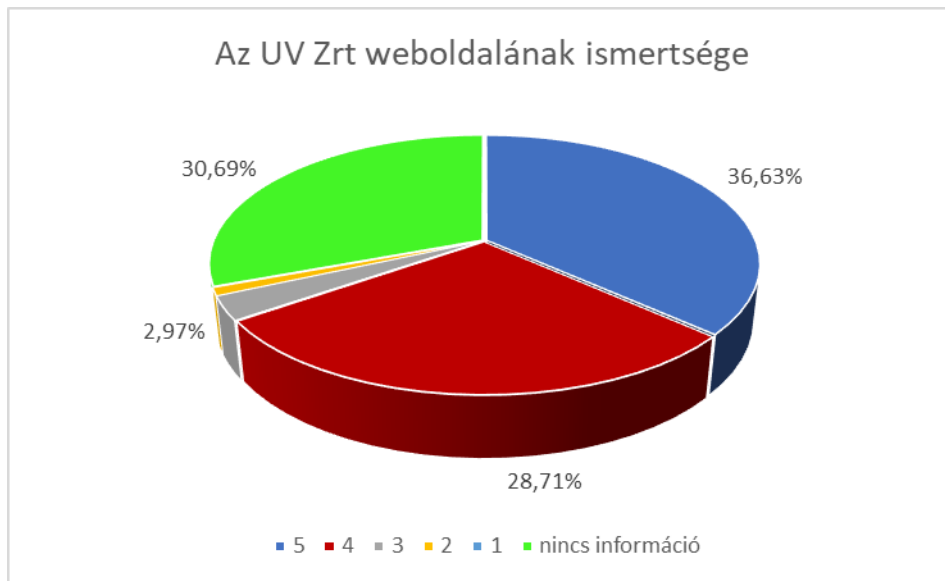
Az Újpesti Vagyongézelő Zrt. belső környezetét kiemelten jónak minősítik ügyfeleink. Az elmúlt évben igyekeztünk tovább javítani a korábbi időszakok kedvező megítélésén. Tovább fejlesztettük a gyermekszarkot, ahol a várakozás közben a gyerekek rajzolni, olvasni, játszani tudnak. Folyamatosan tájékoztatjuk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



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 (30,69%) azon ügyfeleink aránya, akik nem ismerik a honlapunkat. Ezért

2024-ben kiemelt feladatként kezeljük, hogy az UV Zrt weboldalát minél több ügyfelünkkel ismertessük meg.



Összehasonlító táblázatok a korábbi évek eredményeiről

1. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	89	63,57%	52	50,00%	73	66,36%	68	68,00%	60	59,41%
4	27	19,29%	24	23,08%	30	27,27%	31	31,00%	31	30,69%
3	17	12,14%	15	14,42%	6	5,45%	1	1,00%	6	5,94%
2	4	2,86%	4	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%
1	3	2,14%	8	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	1	0,96%	1	0,91%	0	0,00%	3	2,97%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	140	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

2. Mi a véleménye a várakozási időről az ügyfélszolgálaton?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	89	63,57%	52	50,00%	76	69,09%	68	68,00%	74	73,27%
4	39	27,86%	31	29,81%	33	30,00%	30	30,00%	25	24,75%
3	8	5,71%	10	9,62%	1	0,91%	1	1,00%	2	1,98%
2	2	1,43%	6	5,77%	0	0,00%	1	1,00%	0	0,00%
1	2	1,43%	5	4,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

3. Hogyan értékeli az ügyintézés gördülékenységét?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	108	77,14%	57	54,81%	83	75,45%	57	57,00%	56	55,45%
4	20	14,29%	23	22,12%	18	16,36%	31	31,00%	38	37,62%
3	5	3,57%	13	12,50%	7	6,36%	9	9,00%	7	6,93%
2	5	3,57%	6	5,77%	0	0,00%	3	3,00%	0	0,00%
1	2	1,43%	5	4,81%	1	0,91%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	1	0,91%	0	0,00%	0	0,00%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

4. Mi a véleménye a díjfizetési lehetőségekről?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	120	85,71%	68	65,38%	82	74,55%	49	49,00%	73	72,28%
4	14	10,00%	17	16,35%	20	18,18%	42	42,00%	23	22,77%
3	3	2,14%	12	11,54%	3	2,73%	8	8,00%	4	3,96%
2	1	0,71%	3	2,88%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%
1	0	0,00%	4	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	2	1,43%	0	0,00%	5	4,55%	1	1,00%	0	0,00%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

5. Mennyire elégedett az UV Zrt. dolgozóinak szakértelmével?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	118	84,29%	60	57,69%	91	82,73%	59	59,00%	62	61,39%
4	17	12,14%	25	24,04%	17	15,45%	24	24,00%	33	32,67%
3	2	1,43%	14	13,46%	0	0,00%	13	13,00%	2	1,98%
2	0	0,00%	2	1,92%	1	0,91%	1	1,00%	1	0,99%
1	1	0,71%	2	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	2	1,43%	1	0,96%	1	0,91%	3	3,00%	3	2,97%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

6. Hogyan értékeli a tájékoztatás minőségét?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	115	82,14%	64	61,54%	91	82,73%	55	55,00%	64	63,37%
4	18	12,86%	25	24,04%	16	14,55%	35	35,00%	31	30,69%
3	4	2,86%	9	8,65%	3	2,73%	10	10,00%	6	5,94%
2	2	1,43%	3	2,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
1	1	0,71%	3	2,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

7. Mit gondol az ügyintézőink udvariasságáról?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	125	89,29%	76	73,08%	96	87,27%	82	82,00%	85	84,16%
4	11	7,86%	19	18,27%	13	11,82%	17	17,00%	13	12,87%
3	3	2,14%	4	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	1	0,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
1	1	0,71%	4	3,85%	1	0,91%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,00%	3	2,97%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

8. Mennyire elégedett az ügyintézési határidők betartásával?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	104	74,29%	51	49,04%	87	79,09%	80	80,00%	43	42,57%
4	17	12,14%	16	15,38%	14	12,73%	12	12,00%	50	49,50%
3	6	4,29%	23	22,12%	8	7,27%	5	5,00%	7	6,93%
2	4	2,86%	10	9,62%	1	0,91%	2	2,00%	0	0,00%
1	1	0,71%	4	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	8	5,71%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,00%	1	0,99%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

9. Hogyan értékeli a hátralékokról történő tájékoztatás módját?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	107	76,43%	61	58,65%	73	66,36%	33	33,00%	44	43,56%
4	13	9,29%	22	21,15%	8	7,27%	39	39,00%	43	42,57%
3	6	4,29%	8	7,69%	2	1,82%	14	14,00%	2	1,98%
2	2	1,43%	1	0,96%	0	0,00%	1	1,00%	0	0,00%
1	3	2,14%	2	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	9	6,43%	10	9,62%	27	24,55%	13	13,00%	12	11,88%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

10. Mit gondol a hátralékokról történő tájékoztatás gyakoriságáról?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	107	76,43%	56	53,85%	62	56,36%	34	34,00%	39	38,61%
4	13	9,29%	24	23,08%	12	10,91%	36	36,00%	26	25,74%
3	6	4,29%	9	8,65%	6	5,45%	10	10,00%	12	11,88%
2	2	1,43%	2	1,92%	3	2,73%	5	5,00%	3	2,97%
1	3	2,14%	2	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	9	6,43%	11	10,58%	27	24,55%	15	15,00%	21	20,79%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

11. Milyennek ítéli az ügyfélszolgálat környezetét?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	108	77,14%	81	77,88%	91	82,73%	75	75,00%	66	65,35%
4	25	17,86%	14	13,46%	17	15,45%	21	21,00%	34	33,66%
3	4	2,86%	5	4,81%	2	1,82%	4	4,00%	1	0,99%
2	0	0,00%	2	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
1	3	2,14%	2	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%

12. Mi a véleménye az UV Zrt weboldaláról?

osztályzat	2019		2020		2021		2022		2023	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	68	48,57%	39	37,50%	64	58,18%	37	37,00%	37	36,63%
4	16	11,43%	10	9,62%	7	6,36%	27	27,00%	29	28,71%
3	11	7,86%	9	8,65%	6	5,45%	15	15,00%	3	2,97%
2	2	1,43%	3	2,88%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%
1	3	2,14%	4	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	40	28,57%	39	37,50%	33	30,00%	21	21,00%	31	30,69%
Összesen	140	100,00%	104	100,00%	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%