

Előterjesztés
a Képviselő-testület részére
a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. 2017. évi működési jelentéséről

I. Tartalmi összefoglaló

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt.-vel kötendő Közzolgáltatási Keretszerződésről szóló 362/2015. (X. 22.) KÖKT határozattal fogadta el a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: Vagyonkezelő) és a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) között 2016. január 1. napjától hatályos közzolgáltatási keretszerződést (a továbbiakban: Keretszerződés).

A 2017. évi éves közzolgáltatási szerződést (a továbbiakban: Éves Szerződés) a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt.-vel kötendő 2017. évi Éves Közzolgáltatási Szerződésről szóló 379/2016. (XII. 15.) KÖKT határozatával fogadta el az Önkormányzat.

A Keretszerződés 11.1.1. pontja alapján a Vagyonkezelő köteles a közzolgáltatási kötelezettség teljesítéséről félévente – minden naptári év szeptember 30. napjáig –, valamint évente – minden naptári év április 30. napjáig – a végleges éves elszámolással egyidejűleg az Önkormányzatot tájékoztatni. Az éves működési jelentésben a Vagyonkezelő a kompenzáció elszámolásáról, valamint az Éves Szerződés teljesítésének és a közzolgáltatási tevékenység ellátásának tapasztalatairól számszerű adatokkal alátámasztott összesítő tájékoztatást nyújt az Önkormányzat részére. A Vagyonkezelő elkészítette a 2017. évi jelentését, amely az előterjesztés 2. melléklete.

II. Hatásvizsgálat

A Vagyonkezelő a 2017. évi jelentés elkészítésével a Keretszerződésben és az Éves Szerződésben vállalt beszámolási kötelezettségét teljesíti.

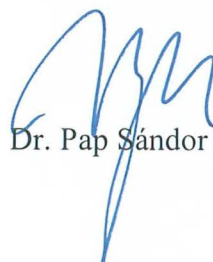
III. Végrehajtás feltételei

A Vagyonkezelő a 2017. évi jelentésében 376 488 771 Ft túlkompenzálást mutatott ki, amelynek visszautalásáról a Keretszerződés 8.8. pontja rendelkezik.


IV. Döntési javaslat

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete meghozza az előterjesztés 1. mellékletében foglalt határozatot.

Budapest, 2018. április „13”


Dr. Pap Sándor

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:


Dr. Szabó Krisztián
jegyző

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete

.../2018. (IV. 19.) határozata

a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. 2017. évi éves működési jelentésének elfogadásáról

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. – közszolgáltatási szerződés szerinti – 2017. évi éves működési jelentését elfogadja.

KŐBÁNYAI VAGYONKEZELŐ ZRT.

Székhely: 1107 Budapest, Ceglédi utca. 30.

Adószám: 10816772-2-42

Cégjegyzékszám: 01-10-042140

**2017. ÉVI
MŰKÖDÉSI JELENTÉS**

Tartalomjegyzék

I.ÁLTALÁNOS BEVEZETÉS.....	4
II.NATURÁLIÁK BEMUTATÁSA.....	5
1.INGATLANÁLLOMÁNY.....	5
2.BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK.....	5
3.BÉRLETI SZERZŐDÉSEK.....	6
4.BÉRLETI DÍJAK.....	6
5.VÉTELÁRHÁTRALÉK KEZELÉS.....	7
6.PARKOLÁSÜZEMELTETÉS.....	7
7.JOGI TEVÉKENYSÉG.....	7
8.BESZERZÉSEK.....	10
III.EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA.....	11
1.BEVÉTELEK.....	11
1.1.LAKÁSOK BEVÉTELEI.....	11
1.2.NEM LAKÁS CÉLÚ HELYSÉGEK BEVÉTELEI.....	12
1.3.ELIDEGENÍTÉS BEVÉTELEI.....	12
1.4.VÉTELÁRHÁTRALÉK BEVÉTELE.....	13
1.5.PARKOLÁSÜZEMELTETÉS BEVÉTELE.....	13
1.6.EGYÉB BEVÉTELEK.....	13
2.KIADÁSOK.....	14
2.1 DOLOGI KIADÁSOK.....	14
2.2 FELHALMOZÁSI FELADATOK.....	18
IV.2017. ÉVI KOMPENZÁCIÓ ELSZÁMOLÁSA.....	23
V.2018. ÉVI ÜZLETI TERV.....	25
VI.2018. ÉVI KOMPENZÁCIÓ.....	25
VII.ÉRTÉKELÉS.....	27
1.KEZELÉSI DIVÍZIÓ.....	27
2.MŰSZAKI DIVÍZIÓ.....	27
3.INGATLANÜGYI IRODA.....	27
4.VÁROSÜZEMELTETÉSI DIVÍZIÓ.....	27
5.VÁROSFEJLESZTÉSI DIVÍZIÓ.....	27
6.PARKOLÁSÜZEMELTETÉSI IRODA.....	27
7.GAZDASÁGI DIVÍZIÓ.....	28
8.MÁZSA TÉRI PROJEKTIRODA.....	28

I. ÁLTALÁNOS BEVEZETÉS

A Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) a 362/2016. (X. 22.) KÖKT határozata értelmében Közzolgáltatási Keretszerződést (a továbbiakban: Keretszerződés) kötött a Kőbányai Vagyongézelő Zrt.-vel (a továbbiakban: Vagyongézelő), melyben megbízta, hogy közzolgáltatónak lássa el az Önkormányzat tulajdonában lévő lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek, intézmények, közterületek, pincék üzemeltetési, hasznosítási, karbantartási, felújítási és beruházási, valamint parkolászüzemeltetési feladatait. A Vagyongézelő a közzolgáltatási tevékenység elvégzéséért a kompenzációt a közzolgáltatási tevékenység bevételeinek átadásával és az ellentételezés formájában nyújtott támogatással kapta meg, a 2017. évi Éves Közzolgáltatási Szerződésben (továbbiakban: Éves Szerződés), meghatározott ütemezés szerint. A Vagyongézelő a felhalmozási feladatok lebonyolítását a Keretszerződés alapján végzi, és közvetített szolgáltatásként számlázza az Önkormányzat felé.

A Keretszerződés tartalmazza, hogy az Önkormányzat és a Vagyongézelő évente, Éves Közzolgáltatási Szerződésben (a továbbiakban: Éves Szerződés, a Keretszerződés és az Éves Szerződés együtt Szerződések) határozzák meg az aktuális évre vonatkozó feladatokat, valamint azt, hogy Vagyongézelő az éves tevékenységről köteles *Éves Működési Jelentés*ben, félévente pedig Féléves Működési Jelentésben beszámolni.

Legfontosabb feladatunk az Önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanok hasznosítása, kezelése, a felmerülő műszaki feladatok ellátása, és ezekhez kapcsolódóan a dokumentálás, iratkezelés, könyvelés. Attól függetlenül, hogy ez utóbbi – kapcsolódó – feladatok szükségesek, elsődleges az ingatlankezelési feladataink elvégzése.

A továbbiakban elemezzük azokat a hatásokat, eredményeket, amelyek a Szerződések életbe lépésével jártak, illetve azok következményeit. Bemutatásra kerülnek az ingatlangazdálkodással kapcsolatos bevételek, valamint kiadások.

Munkánk minőségét megőrizve, legfontosabb feladatunk a bevételek leghatékonyabb beszedése, illetve a költségek csökkentése, az Önkormányzat és az ügyfelek elégedettségét szem előtt tartva.

II. NATURÁLIÁK BEMUTATÁSA

1. INGATLANÁLLOMÁNY

A kezelt ingatlanok (lakóépületek, lakások, nem lakás célú helyiségek, területek, egyéb ingatlanok) darabszáma a 2017. évben az 1. táblázatban rögzítetteknek megfelelően alakult.

1. táblázat

	2016.		2017.		Változás
	január 1.	december 31.	január 1.	december 31.	
Lakások					
az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő ingatlanban	1 133	1 383	1 383	1 372	-11
társasházban	1 172	1 164	1 164	1 163	-1
Összesen:	2 305	2 547	2 547	2 535	-12
Nem lakás célú helyiségek	2 090	2 095	2 095	2 259	164
MINDÖSSZESEN	4 395	4 642	4 642	4 794	152

2017. január 1. napján az Önkormányzat kizárólagos, illetve közös tulajdonában lévő ingatlanaiban 1 383 darab, míg a társasházakban 1 164 darab volt az Önkormányzat tulajdonában lévő lakások száma, azaz összesen 2 547 darab. 2017. december 31. napjára az önkormányzati tulajdonban lévő lakások száma 2 535 darabra csökkent. A lakásállományban történt változás oka a lakások elidegenítése és a lakásösszevonás miatti csökkenés. A nem lakás célú helyiségek, területek számának bővülését a lakóépületek udvarán, illetve az egyéb ingatlanokon ideiglenesen bérbeadással hasznosított területbérlemények eredményezték.

2. BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK

A 2017. évben a lakások ütemezett bérlemény-ellenőrzését az év elején elkezdte a Vagyonkezelő. Az éves ellenőrzések során az első kiértékelés alapján ezerkilencszázhuszonhat (1 926) esetben zárult eredményesen a bérlemény-ellenőrzés. Az első alkalommal eredménytelen ellenőrzésekben érintett lakásokban – többségében eredményesen – utóellenőrzést végeztünk. A kötelező, éves bérlemény-ellenőrzésen túl a 2017. év folyamán a lakásbérleményekben háromszáznyolcvanöt (385) alkalommal tartottunk rendkívüli ellenőrzést. A lakások ellenőrzésével párhuzamosan, illetve azt követően ütemezetten bonyolítottuk a nem lakás céljára szolgáló helyiségek ellenőrzését is.

3. BÉRLETI SZERZŐDÉSEK

3.1. Lakások

A 2017. évben kettőszázötvennégy (254) lakásbérleti szerződés megkötésére került sor, melyből harminchat (36) az új bérbeadás, hat (6) a lakáscsere, és kettőszáztizenkettő (212) a lakás újbóli bérbeadása vagy a jogviszony folytatása.

3.2. Nem lakás célú helyiségek

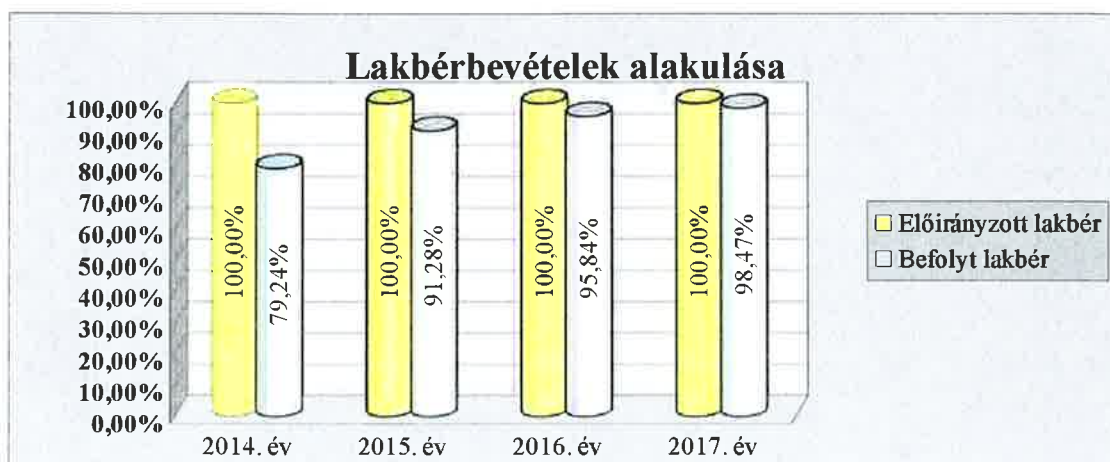
Helyiségek esetében 2017. december 31. napjáig összesen háromszáz (300) bérleti szerződést kötöttünk, amelyből kettő szerződés módosítás, míg kettőszázkilencvennyolc (298) az új bérbeadás.

4. BÉRLETI DÍJAK

4.1. Lakások

A lakásokhoz tartozó ingatlangazdálkodási tevékenység bevétele összességében az előirányzathoz képest 95,47%-os teljesítést mutat. A teljesítés – értelemszerűen – olyan beszédést is tartalmaz, amely nem a 2016. évben előírt bevételekre vonatkozik. Ezek egy része előző időszaki részletfizetések teljesülése, illetve letiltásból adódó bevétel.

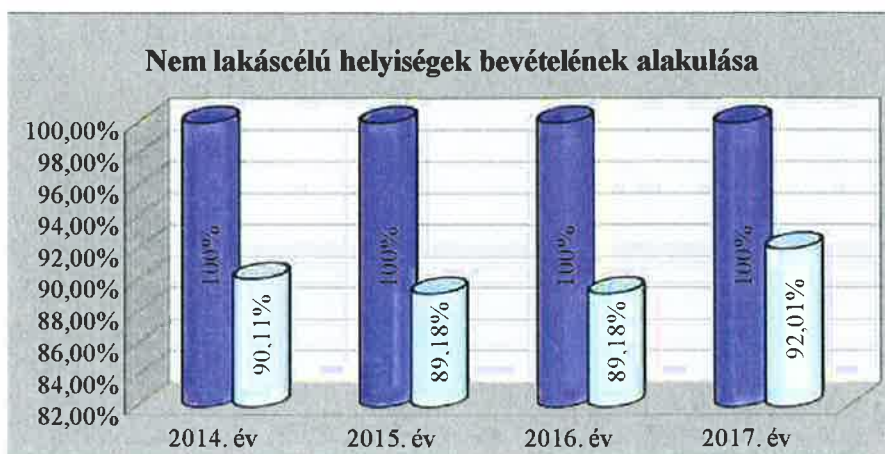
1. diagram



Amint azt a diagram is mutatja, a beszédési hatékonyság évről évre emelkedik, a 2017. évben, a 2016. évi adatokhoz képest, 2,63 %-kal növekedett.

4.2. Nem lakás célú helyiségek

A nem lakás célú helyiségekhez kapcsolódó bevételek összességében az előírt adatokhoz mérten 92,01 %-os teljesítést mutatnak. A 2017. évben a bérleti díjak beszédési hatékonysága a 2016. évi adatokhoz képest 2,83 %-kal növekedett.



5. VÉTELÁRHÁTRALÉK KEZELÉS

2017. december 31. napjáig nyolcvanhét (87) ügyfél kérte részletre vásárolt lakásán fennálló vételárhátralék egy összegű kifizetését. Tizenkettő (12) ingatlan esetében, lejárt futamidő és kifizetett vételárhátralék ügyében kezdeményeztük az Önkormányzat javára az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett jelzálogjog, valamint az elidegenítési és terhelési tilalom törlésére vonatkozó engedély kiadását.

2017. december 31. napjáig harminchét (37) fizetési felszólítást küldtünk ki azok részére, akik vételárhátralék fizetési kötelezettségüknek késedelmesen, vagy egyáltalán nem tettek eleget. A tervezett bevétel túlteljesítésének egyik összetevője a felszólítások után történő, előző időszaki hátralékok megfizetése, a másik pedig a végtörlesztések összege.

6. PARKOLÁSÜZEMELTETÉS

A 2017. évben – a 2013. évben elindított első után – az *Üllői út – Ceglédi utca – Bihari utca – Balkán utca – Somfa köz – Zágrábi utca – Gém utca – Fogadó utca – Száva utca* által határolt területen a kerület második fizető parkolási övezete alakult ki. Ezzel a korábbi 1 550-ről 2 750-re emelkedett a kerületben a fizető parkolóhelyek száma.

A 2017. évben 2 674 darab jármű részére adtunk ki várakozási hozzájárulást. A hozzájárulások kiadása egész évben folyamatos, de jellegéből adódóan a bevétel jelentős része az év elején és az év végén keletkezik, és nem időarányosan oszlik meg.

7. JOGI TEVÉKENYSÉG

2017. évben a jogi iroda legfontosabb feladata továbbra is az Önkormányzat tulajdonában álló bérlakásokkal, helyiségekkel, területekkel, parkolással, ingatlanértékesítéssel és vételárhátralék kezeléssel összefüggő jogi ügyek koordinálása, irányítása volt.

Önkormányzati tulajdonú lakások esetében összesen hatvanöt (65), helyiségek és területek esetében pedig hetvenhárom (73) esetben került sor a bérleti jogviszony érvényes

2017. évi Éves Működési Jelentés

felmondására, és az ügyvédi irodák összesen nyolcvanhárom (83) keresetlevelet nyújtottak be a bíróságon.

Hátralék behajtása érdekében négyszázhárom (403) fizetési meghagyás került kibocsátásra, melyből tizenhárom (13) önkormányzati tulajdonú vagy vételárhátralékos lakással, helyiséggel, háromszázkilencven (390) pedig parkolási ügygel kapcsolatos.

A 2017. évben a korábban indított peres ügyek közül összesen hetvenhét (77) ítélet vált jogerőssé, melyből hetvenhárom (73) önkormányzati tulajdonú lakás és helyiség/terület kiürítésével, illetve a hátralék behajtásával, míg négy (4) parkolási ügygel volt kapcsolatos.

2017-ben négyszázharminckilenc (439) végrehajtási eljárás indult. Ezen belül jogerős bírói ítélet alapján ötven (50) indult lakáskiürítésre és/vagy hátralék behajtására, és kérelem alapján tizenkettő (12) önkényes lakásfoglaló(k) ellen, továbbá hetvenegy (71) lejárt bérleti szerződés miatti jogcím nélküli használók ellen. Lakáseladással összefüggésben (a vételárhátralék behajtása érdekében) Hat (6) végrehajtás indult jogerős fizetési meghagyás alapján, illetve (szintén fizetési meghagyás alapján) háromszáz (300) parkolási ügyekben.

Folytatódott a tendencia, hogy inkább az ún. „gyorsított végrehajtási eljárást” indítjuk meg, ha az Önkormányzat érdekeinek védelme érdekében ez is elegendő. A Vht. 183. §-a, illetve 183/A §-a alapján indított eljárásokban ugyan nem lehet pénzkövetelést érvényesíteni, azonban egyszerűbbek, gyorsabb lefolyásúak és – nem utolsósorban – költségkímélőbbek az Önkormányzat számára, mint a „hagyományos” végrehajtási eljárások.

A 2017. évben az alábbi lakás- vagy helyiségkiürítéseket hajtottuk végre:

2. táblázat

Szsz.	Bérlő neve	Cím	Hátralék össz.	Kamat össz.	DHK
1	Konuki Kft és Képzett Polg. Alapítvány	Üllői út 132 (Szármay u.3)	4 175 453	0	0
2	Márton Angéla (Bakonyi Zsolt)	Bihari u.8/c.2/49	20 063	0	0
3	Sztruhár Olga (Bergl Istvánné)	Liget u.26.1/2	20 014	0	0
4	Lakatos László	Bolgár u.10. pince	0	0	0
5	Kirchknopf Bélané	Kőrösi Cs.út 21/10/40	4 775 885	108 667	3 168 083
6	Magyari József Istvánné (Danyi Attila és Fehér Renáta)	Salgótarjáni u.53/a.3/200	494 669	10 574	0
7	Mendi Nándor (Mészáros Istvánné)	Kápolna u.17.1/7.	26 018	79	0
8	Kovács Istvánné	Maláta u.13.fsz.18	24 836	538	0
9	Nagy Zsolt (Nagy Zoltán és neje)	Állomás u.19.7/35	2 100 472	56 729	631 773
10	Naszádiné Oláh Maria, O.Érzsébet, O.Zoltán, O.Károly (Oláh Zoltánné)	Csilla u.9/d.1/514	189 259	735	0
11	Németh Jánosné	Takarék u.18.fsz.232	22 164	3 173	0
12	Kecskés Ferenc, Rácz Renáta	Hős u.15/b.fem.78.	1 225 558	25 905	0
13	Noszkay Jánosné	Salgótarjáni u.49/c.4/357/b	1 931 651	134 527	0
14	Pásztor Helga (Pásztor István)	Szövöszék u.12.9/40	2 350 765	305 453	1 457 247
15	Laczkovics Irén	Maláta u.21.1/9	10 092	121	0
16	Siménfalvi Klára	Bodza u.46.fsz.4	363 084	5 914	0
17	Martinovics Ottóné	Kőrösi Cs.út 23/2/7	3 043 889	6 915	2 088 050
18	Nyíri István Gáborné (Sebella Éva)	Kőrösi Cs.út 19/6/23/a	25 013	0	2 318 049
19	Szoldáth Tiborné (Bálint István)	Gyakorló u.14/4/18	3 052 313	300 943	1 603 345
20	László Rozália (Lakatos Ibolya)	Kőér u.42.fsz.6-7	67 414	0	0
21	Babai Zoltán és neje	Bánya u.20.fsz.11.	1 053 745	52 307	0
22	Élő Ferencné	Salgótarjáni u.53/d/4/225/a	423 801	6 666	0
23	Czinke Sándorné	Gyömrői út 88/b.fsz.1	353 889	142	0
24	Maika Géza és Gézané	Bebek u.1.fsz.1. - Előd u.18.fsz.5	156 115	185	0
25	Tóth Ferenc és neje	Alkér 19.fsz.10	628 808	6 577	0
26	Váradi Gyula	Kőrösi Cs.út 27/7/64	579 712	3 302	339 643
27	Pető Mihály	Kőér u.46.fsz.10	29 988	110	0
28	Felcsér Rita	Állomás u.3/5/25	5 080 881	185 780	3 131 738
29	Vojtonoszkai József	Kőrösi Cs.út 3/1/8	7 585 412	875 330	3 198 017
30	Horváthné Kótai Erika	Bihari u.8/c.fem.5.	252 449	599	0
31	Vida Sándor Andrea	Maláta u.17.fsz.20.	316 845	2 836	0
32	Kökény Éva	Maglódi u.32-36.1.ép.fsz.25	344 035	2 036	0
33	Bíró Renáta (Tóka Józsefné)	Kőér u.54/a.fsz.2	53 152	-30	0
34	Puporka Vivien (Sivák Imre)	Román u.20.fsz.4	0	0	0
35	Kozák Katalin (Kovács Edit)	Hatház u.3/1/109	250 591	508	0

8. BESZERZÉSEK

A 2017. évi beszerzések az alábbi táblázat alapján kerültek elindításra, lebonyolításra, illetve teljesültek (az eljárás módja, illetve a végrehajtást végző divízióink szempontjából csoportosítva).

3. táblázat

megoszlása az egy ségek között	Közbeszerzési eljárás							Pályáztatás			Összes beszerzés		
	fajtája					után létrejött		zsűri	után létrejött		után létrejött		
	Hirdet-ményes	Nyílt	Meghí-vásos	Keret-megál-lapodá-s	Össz.	szerződés	munka		szerződés	munka	szerződés	munka	
Kezelési divízió	0	2	0	0	2	2	2	2	2	2	4	4	4
Műszaki divízió	0	0	6	1	7	7	7	121	113	113	128	120	120
Városfejlesztési divízió	0	0	3	0	3	2	2	5	5	5	8	7	7
Városüzemeltetési divízió	0	1	6	0	7	11	11	30	30	30	37	41	41
Szervezési iroda	1	0	0	0	1	0	0	2	2	2	3	2	2
Összesen:	1	3	15	1	20	22	22	160	152	152	180	174	174

A Vagyonkezelő a beszerzéseit az érvényben lévő Beszerzési Szabályzata, illetve a 2017. évi Közbeszerzési Szabályzata és a 2017. évi Közbeszerzési Terve alapján végezte.

A húsz (20) közbeszerzési eljárást a hatályos, közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény a (a továbbiakban: Kbt.) előírásainak megfelelően, a 2017. évre irányadó közbeszerzési értékhatárokra tekintettel folytattuk le. Ebből tizenkilenc (19) eljárást – a becsült érték alapján – nemzeti eljárásrend szerint (16 darab eljárást a Kbt. 115. § (2) – (4) bekezdés alapján nyílt eljárásban, minimum öt ajánlattevő meghívásával, és három (3) eljárást a Kbt. 113. § alapján összefoglaló tájékoztatással meghirdetett nyílt eljárásban, minimum három ajánlattevő meghívásával) folytattuk le. Egy (1) nemzeti értékhatárt meghaladó nyílt eljárásunk volt a Kbt. Harmadik Rész, uniós értékhatárt meghaladó értékű, a Kbt. 3. számú melléklete szerint szolgáltatásra (őrzés-vagyonvédelem).

A 2017. évben az Önkormányzat nevében nem bonyolítottunk le közbeszerzési eljárást.

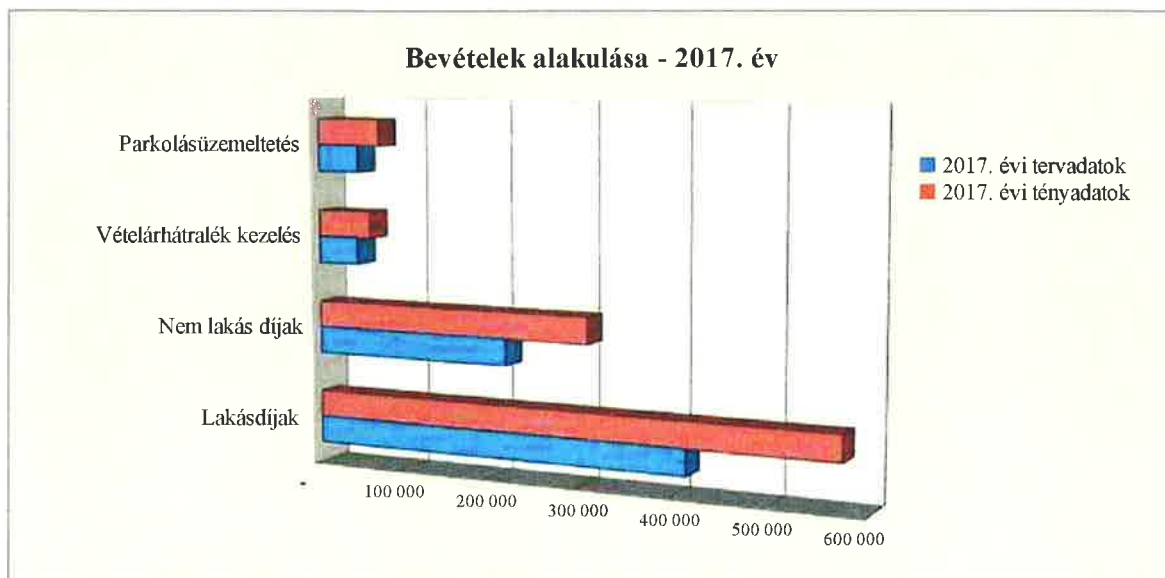
A 2017. évben lefolytatott közbeszerzési eljárásokkal kapcsolatban egy jogorvoslati eljárás indult. A Közbeszerzési Döntőbizottságnak a „Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. objektumai személy- és vagyonvédelmi feladatainak, valamint portaszolgálatának ellátása” tárgyú eljárásban hozott döntése ellen polgári peres eljárást kezdeményeztünk, melyben az év végéig a bíróság nem hozott döntést.

III. EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA

1. BEVÉTELEK

A bevételek beszédésével kapcsolatban elmondható, hogy az év elején kitűzött célokat teljesítettük.

3. diagram



1.1. LAKÁSOK BEVÉTELEI

A bérebe adott lakásokkal kapcsolatosan beszédett bevételek (bérleti díj, közvetített közüzemi díjak, egyéb továbbszámlázott díjak) a tervezetthez képest 38,15 % túlteljesítést mutatnak (2016. december 31. napján a túlteljesítés 31,15 % volt), amely összességében több, mint 158 000 eFt többletbeszedést jelent.

Bár a kintlévőségek növekedésének mértékét sikerült visszaszorítanunk (a fizetési morál jelentős javulást mutat, a növekmény mértéke csökkent), de a göngyöltett hátralék állapota arra enged következtetni, hogy a bérlőink egy részének továbbra is gondot okoz a bérleti díjak megfizetése. Torzítja a hátralék növekedésének képét az Önkormányzat tulajdonosi helyállási kötelezettsége okán a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: DHK) felé a bérlők helyett távhő tartozás címén kifizetett összeg, ami 2017. évben 7 891 eFt volt.

A 2017. december 31. napi állapot szerint az Önkormányzat *kintlévősége* a lakások tekintetében 870 447 eFt. A 2017. évi növekmény 8 918 eFt (a 2016. évi növekmény 23 613 eFt volt). Az, hogy évről évre egyre kisebb a növekmény összege nagyrészt a határozott idejű bérbeadás következménye, mivel csak abban az esetben köt új bérleti szerződést az Önkormányzat, ha a bérlőnek nincs közüzemi tartozása (és ezt igazolja – ún. nullás igazolás), ezért bérlőink a bérleti- és közüzemi díjak megfizetésére sokkal jobban rá vannak kényszerítve. A követelések jelentős része az ingatlan kiürítését követően behajthatatlanná válik, mivel a végrehajtás során a lakás elhagyására kötelezett személyek

2017. évi Éves Működési Jelentés

többsége munkanélküli (esetleg bejelentés nélkül dolgozik), vagy – sok esetben – már a közüzemi díjak nem fizetése miatt a jövedelmüket letiltások terhelik, és ezért követelésünk csak előjegyzésbe kerül, és így a pénzbehajtás fizetési letiltással nem foganatosítható.

A hátralékos bérlők ellen a szükséges jogi lépéseket folyamatosan megtesszük (felszólítás – felmondás – peresítés).

A 4. táblázatban az Önkormányzat, lakással kapcsolatos kintlévőségeinek állapotát szemléltetjük.

4. táblázat

Megnevezés	2017. évi		
	induló állomány (január 1.)	záró állomány (december 31.)	változás
Bérleti díjak (szociális és piaci alapon bére adott összesen)	433 050 732	450 469 912	17 419 180
Továbbhárított közüzemi és egyéb (pl. lift, takarítási) díjak	226 111 980	218 547 008	-7 564 972
DHK	202 366 440	201 430 180	-936 260
Hátralék összesen:	861 529 152	870 447 100	8 917 948

A 2017. január 1. napi állapothoz viszonyítva az Önkormányzat, lakással kapcsolatos kintlévőségének a 2017. évi növekménye 8 918 eFt.

1.2. NEM LAKÁS CÉLÚ HELYISÉGEK BEVÉTELEI

A nem lakás célú helyiségekhez kapcsolódó 2017. évi bevételek (helyiség bérleti díj, víz- és csatornadíj, területhasználati díj, reklámbevétel, nem lakás fűtés) a tervezett bevételi adatokhoz képest összességében 41,73 %-os, azaz több, mint 91 000 eFt túlteljesítést mutatnak (a 2016. évben a túlteljesítés 30,64 % volt).

5. táblázat

Megnevezés	2017. évi			
	induló állomány (január 1.)	behajthatatlan követelések leírása	záró állomány (december 31.)	változás
Helyiség-, területbérleti díjak összesen	317 182 560	109 082 213	212 456 717	-104 725 843
Továbbhárított közüzemi és egyéb (pl. lift, takarítási) díjak	13 808 538	10 394 275	4 191 983	-9 616 555
DHK	5 552 824	4 647 588	3 338 767	-2 214 057
Hátralék összesen:	336 543 922	124 124 076	219 987 467	-116 556 455

A 2017. december 31. napi állapot szerint az Önkormányzat nem lakás célú helyiséggel kapcsolatos kintlévősége 219 987 eFt, azaz 116 556 eFt-tal csökkent az előző évihez képest. A kintlévőség jelentős csökkenésének oka, hogy az Önkormányzat Képviselő-testületének 402/2017. (XII.14.) KÖKT számú határozata alapján 124 124 eFt tartozás behajthatatlanság miatt leírásra került.

1.3. ELIDEGENÍTÉS BEVÉTELEI

Lakások elidegenítése

2017. december 31. napjáig három (3) bérlakás elidegenítésére került sor (ebből kettő 2016. évről húzódott át), 29 500 eFt-os vételáron. A vevők mindhárom esetben éltek a

2017. évi Éves Működési Jelentés

részletfizetési lehetőséggel. A befolyt vételárelőlegek összege 2 950 eFt, a kihelyezett hitelösszeg 26 550 eFt.

2017. december végéig összesen huszonkilenc (29) vételi kérelem érkezett a bérlőktől. A kérelmekből egy lakás esetében, mivel nem a lakás bérlője volt a kérelmező, már előterjesztés sem készült. Huszonnegy (24) lakás esetében nem került sor elidegenítésre történő kijelölésre. Négy (4) lakás esetében megtörtént az elidegenítésre történő kijelölés. Ezek közül egy bérlő részletfizetéssel vásárolta meg az ingatlant, egy bérlő a forgalmi érték megismerését követően elállt vételi szándékától, két elidegenítési folyamat a 2018. évre húzódott át.

2017. december 31. napjáig ügyfelektől hét (7) kérelem érkezett üres lakások megvásárlására, a Vagyonkezelő további tíz (10) üres lakás eladására tett javaslatot. Egy esetben címrendezés miatt nem készült előterjesztés, a Képviselő-testület tizenegy (11) lakást kijelölt pályázati úton történő értékesítésre, ötöt (5) pedig nem. A kijelölt lakások közül egy (1) esetben eredménytelen volt a pályázat, míg négy (4) lakás eladása 2018. január hónapban került meghirdetésre. Hat (6) lakás a pályáztatást követően 37 466 eFt-os vételáron kelt el (a kikiáltási ár 35 981 eFt volt), az adásvételi szerződések 2017. évben aláírásra kerültek.

Nem lakás céljára szolgáló helyiségek elidegenítése

2017. december 31. napjáig összesen harmincöt (35) nem lakás céljára szolgáló helyiség elidegenítésére került sor 48 304 eFt összegben. Az egy összegben befolyt vételár 37 762 eFt, míg a részletfizetésből [tizenketten (12) éltek a részletfizetési lehetőséggel] befolyt vételárelőlegek összege 3 163 eFt, a kihelyezett hitelösszeg 7 379 eFt volt.

2017. december 31. napjáig a nem lakás céljára szolgáló helyiségek elidegenítésére vonatkozóan harmincegy (31) vételi kérelem érkezett, továbbá Képviselő-testület által hozott döntés alapján magántulajdonban lévő gépkocsitárolók alatti területekre vonatkozóan huszonöt (25) árajánlat került kiküldésre. A Gergely utcai lakóparkban lévő gépkocsi beállóhelyekre és tárolókra érkezett huszonegy (21) vételi kérelem közül tizenkilenc (19) esetben az adásvételi szerződés aláírásra került: egy bérlő nem élt a vételi lehetőséggel, egy esetben pedig a szerződés kötés 2018. évre húzódott át.

2017. december 31. napjáig üres, nem lakás céljára szolgáló helyiségre nem érkezett vételi kérelem.

1.4. VÉTELÁRHÁTRALÉK BEVÉTELE

2017. december végéig vételárhátralék címen 61 023 eFt folyt be, ami a tervezett összeghez (46 000 eFt) képest 32,66 %-os túlteljesítést jelent. Ez az összeg a részletre megvásárolt lakások havi befizetéseiből, illetve az ún. végtörlesztésekből tevődik össze.

1.5. PARKOLÁSÜZEMELTETÉS BEVÉTELE

A 2017. évre tervezett bevétel 154,1%-os teljesülést mutat (összességében több, mint 25 000 eFt-tal több bevétel folyt be), amit zömében az Üllői úti fizető parkolási övezet bevételei eredményeznek.

1.6. EGYÉB BEVÉTELEK

Itt jelenik meg a *késedelmi kamat* bevétel, aminek jelentős része az előző, azaz a 2016. évi késedelmi kamatok behajtásából származik, valamint itt jelennek meg a közüzemi szolgáltatók által elismert jóváírások, illetve túlfizetések visszautalásai, a téves utalások, a kamatok, valamint a kártérítések is.

2. KIADÁSOK

A 2017. évi tényadatok alapján elmondható, hogy a dologi kiadások 81,88 %-ban, míg a felhalmozási kiadások 55,42 %-ban teljesültek.

2.1 Dologi kiadások

Itt jelennek meg az Önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanokkal kapcsolatos *üzemeltetési, kezelési és karbantartási* költségek.

A *dologi kiadások* az alábbi kiadástípusokat tartalmazzák: közüzemi szolgáltatók díjai, közös költség és felújítási alap, gondnoki tevékenység, takarítás, zöldfelület karbantartás, őrzés-védelem, egyéb üzemeltetés és közjegyzői díj. A tervszámokhoz viszonyítva a kiadások a *lakások* esetében 84,67 %-os, a *nem lakás célú helyiségek* esetében 89,43 %-os, az *intézmények* esetében 96,65 %-os, míg az *egyéb* dologi kiadások tekintetében 49,36 %-os teljesítést mutatnak.

2.1.1 Lakó- és nem lakóingatlanokkal kapcsolatos üzemeltetési kiadások

A *közüzemi szolgáltatók díjai* (gázdíj, áramdíj, távhő-szolgáltatási díj, víz- és csatornadíj, illetve szennyvízszállítás, szemétszállítási díj, kéményseprés díj stb.) teljesítése a lakásoknál és nem lakás célú helyiségeknél alapvetően a terveknek megfelelően. Amely költségsoron a tervezett keretösszeg nem volt elegendő, oda olyan sorról csoportosítottunk át összeget, ahol megtakarítás mutatkozott. A kéményseprés díj soron megjelenő negatív teljesítés oka, hogy a lakások és helyiségek esetében a szolgáltató az év folyamán nem állított ki számlát sőt, a lakások esetében az előző évben kibocsátott és kifizetett számlákat törölte, a befizetéseket visszautalta. Megkezdtük a szolgáltatóval való egyeztetést a kifizetendő díjak mielőbbi rendezésének céljával. Az egyéb sorokra (pl. lakás és nem lakás közjegyzői díj, lakás zöldterület karbantartás) elmondhatjuk, hogy azok felhasználása az igény és a szükségesség felmerülésére épül, ezért azok pontosan nem tervezhetőek, de minden esetben a keretösszegeken belül teljesültek.

A hasznosítható üres lakásoknál és üres nem lakás célú helyiségeknél a közüzemi szerződéseket – költségtakarékossági okokból – továbbra is a szolgáltatás szüneteltetésével kötjük, míg a nem hasznosíthatóknál a szolgáltatási szerződés megszüntetését, valamint a mérőórák leszerelését kezdeményezzük. Indokolt esetben a lakások lefalazásáról is gondoskodtunk.

A közüzemi díjak tervezésénél a jövőben kiemelt figyelemmel kell lenni arra a tendenciára, hogy a szolgáltató a bérlők által felhalmozott közüzemi tartozásokat tulajdonost érintő kezességi felelőssége kapcsán a tulajdonos felé érvényesíti. Ez azt jelenti, hogy ennek költsége a következő gazdálkodási időszakban az Önkormányzatot, mint tulajdonost terhelő ráfordításként fog megjelenni – az előző évekhez képest várhatóan jelentős mértékben.

A *közös költség* (felújítási alap és célbefizetés is) fizetése a 2017. évben is a tervezettnél megfelelően alakult.

A *gondnoki tevékenység* (Bihari út 8/c és a Kolozsvári u. 29–31. sz. alatti ingatlanok) soron lévő feladat teljesítése a tervezettnél megfelelően alakult.

A *takarítási tevékenység* folyamatos volt, a kifizetés mind a lakások, mind pedig a nem lakás sorokon a költségkereten belül maradt. A takarítás lakásokra eső költségét – a bérleti díjon felül –, mint különszolgáltatási díjat számlázzuk a bérlőknek.

A *távfütés* sorról történt kifizetés mind a lakások és mind pedig a nem lakás célú helyiségek esetében a tervezett összegben belül maradt. A DHK tartozásra tervezett keretösszeg terhére az év folyamán 7 891 eFt-ot fizettünk ki.

Az *egyéb üzemeltetés* soron azok a lakás- és helyiséggazdálkodás során felmerülő, egyedi kiadások szerepelnek, amelyek a nevesített költségeken túl eseti jelleggel merültek fel, illetve más költséghelyre nem sorolhatóak. Ezek például a lakások és nem lakás célú

2017. évi Éves Működési Jelentés

helyiségek végrehajtás során történő kiürítésével kapcsolatos költségek, a konténeres sittszállítás költsége, a felvonók üzemeltetésének költsége, a kamerarendszer üzemeltetési költsége, a lakások és helyiségek fertőtlenítése, valamint a rágcsálómentesítés, rovar- és bogármentesítés díja is. (Az év folyamán két ingatlan darázsirtást, négy ingatlanon és két lakásban kártevő-mentesítést, illetve négy alkalommal helyiségekben és tizenegy alkalommal lakásokban fertőtlenítést végeztünk.)

A *közjegyzői díj* soron azon – a lakás- és helyiségbérleti szerződések megkötésekor, illetve módosításakor jelentkező – közjegyzői okiratba foglalás díja jelenik meg, ahol a közjegyzői okiratba foglalás költségét az Önkormányzat átvállalja.

A lakó- és nem lakóépületek *zöldterület karbantartása* sor jellemzően a kaszalási, parlagfű-mentesítési, bokrok, ecetfák, özönnövények irtási, zöldhulladék elszállítási, illetve gallyazási, fakivágási és -ültetési munkálatokhoz kapcsolódó költségeket tartalmazza. A 2017. évi feladatot az erre a célra biztosított kereten belül végeztük el, annak ellenére, hogy az időjárás viszonyok miatt a vegetációs időszak a nyári időszakon túl a késő őszi hónapokra is kitolódott.

Üres lakás ellenőrzés, vagyonvédelem soron lévő keretösszeg biztosítja az üres lakások 48 órás visszatérő rendszerben történő ellenőrzését, valamint a végrehajtási eljárás során, illetve egyéb esetekben felmerülő személyi védelem költsége is. A vizsgált időszakban havonta átlagosan 350-400 lakás ellenőrzését végeztettük el.

A *nem lakás vagyonvédelem* soron az S1 terület őrzésével kapcsolatos költségek jelennek meg. A keretösszeg felhasználása a tervezett költségben belül teljesült.

A *vételárhátralék-kezelés szoftver karbantartása* az adatok nyilvántartására és a könyvelésre szolgáló program fejlesztőjének havi support díja.

A *vételárhátralék-kezelés csekkdíja* sor a törlesztőrészletek fizetésére az ügyfelek részére teljes körűen (ügyfél neve, ingatlan címe, törlesztőrészlet összege) kitöltött és vágott csekkek, ezer darab üres, vágott csekk (végtörlesztésre, hátralékok törlesztésére) készítésének a költsége.

A *földhivatali ügyintézés* elnevezésű sor az alábbi feladatokra nyújt fedezetet:

- adásvételi szerződések benyújtása;
- bizottsági határozatok alapján a lakásállományból törölt lakások későbbi megnevezése miatt ingatlan-nyilvántartási eljárás megindítása;
- lakásösszevonások miatt indított ingatlan-nyilvántartási eljárás;
- tulajdonosváltozások ingatlan-nyilvántartási átvezetése;
- jogok és tények bejegyzése és feljegyzése céljából hiteles tulajdoni lap és térképmásolat beszerzése;
- jogi ügyek rendezése.

2.1.2 Karbantartás

A karbantartási tevékenységet – a feladatokat tekintve – háromfelé bonthatjuk:

Gyorsszolgálati, hibaelhárítási munkák, a lakás és nem lakás célú ingatlanokon, hibabejelentés alapján elvégzett feladatok. A legtöbb hibaelhárítási feladat a tiszta önkormányzati tulajdonú ingatlanokban keletkezett, amelyek műszaki állapota kifejezetten rossznak mondható.

Tervezett karbantartások azok a karbantartási feladatok, amelyeket a költségvetés tervezésekor már ismertünk, és amelyek elvégzését a lakóépületek műszaki állapota alapján szükségesnek tartottunk és tervszerűen ütemeztünk be.

2017. évi Éves Működési Jelentés

Átalánydíjas karbantartások: azok a karbantartási feladatok, melyek a különszolgáltatási díjat fizető lakások esetében merülnek fel (kazán-, felvonó-, hőmennyiségmérők-, nyílászárók-, karbantartási és javítási esetleges cserére vonatkozó költségei).

Lakóingatlanokkal kapcsolatos karbantartás

Gyorsszolgálati, hibaelhárítási munkaként az azonnali beavatkozást igénylő feladatok kerülnek elvégzésre. A beérkezett hibabejelentésekkel kapcsolatos feladatok ellátása ebben az évben is folyamatos volt, és megfelelő ütemben folyt. Ezeröttszáznyolcvanöt (1 585) gyorszolgálati munkát végeztük el lakóépületekben (ez a szám 2016. évben 1 169 darab volt).

A különszolgáltatást fizető bérlők által bejelentett hibákat is (cirkók, nyílászárók) a karbantartási keret terhére végeztettük el.

A FŐKÉTÜSZ Kft. szakvéleményei alapján öt (5) épület (Bánya utca 10., Kőér utca 44., Liget utca 29., Petrőczy utca 21. és a Szlávy utca 37.) kéményeinek a felújítását végeztük el, továbbá tizenhárom (13) lakásban végeztünk kéménybélelést is.

Tervezett karbantartási munkákat az alábbi épületekben végeztünk, Maglódi út 32–36. I. és II. épület (elektromos hálózat), Halom utca 40. (lépcsőház és folyosók festése, mázolás), Bodza utca 50. (utcai kerítés javítása), Salamon utca 15. (kerítés javítás), Bihari utca 8/c (függőfolyosók dúcolása), Liget utca 26. (homlokzat javítása).

Azoknál az épületeknél, ahol lejártak *érintés- tűz- és villámvédelmi* felülvizsgálati jegyzőkönyvek, folyamatosan végezzük az ellenőrzéseket és a feltárt hiányosságok javítását.

A mellékvízmérő órák cseréjét, azok lejárata előtt folyamatosan, illetve ahol nincs felszerelve, ott a kiépítést (a tervezéssel, engedélyeztetéssel) végezzük, továbbá ennek a sornak a terhére végeztettük el a méltányossági mellékvízmérő cseréket is. A 2017. évben százhárom (103) mellékvízmérő óra csere történt.

Energetikai tanúsítványt az ingatlan értékesítésekor kell készíteni.

Nem lakóingatlanokkal kapcsolatos karbantartás

A *nem lakás* célú helyiségeknél a gyorszolgálati és hibaelhárítási feladatok döntő többségét a beázások, csőtörések elhárítása, csatomatisztítások, a bérbeadóra tartozó elektromos hálózattal kapcsolatos hibaelhárítások, homlokzat veszélytelenítések és döntő mértékben az elhagyott ingatlanok lomtalanítása jelentette. Jelentősebb, elvégzett munkák: Állomás utca 2. (ideiglenes orvosi rendelő kialakítása), Kőrösi Csoma sétány 8. (földszinti helyiség belső karbantartása, festése), Liget téri szolgáltatóház (ideiglenes kerítése készítése), Mázsa téri telek elkerítése, Újhegyi sétány 16. (felvonó), Hungária körút 5-7. (helyiség fűtés).

S1 karbantartás

Az ún. *S1 területen* az alábbi karbantartási munkákat végeztük el: Bánya utca 37. és pincerendszer (pincerendszerben lévő zsompok takarítása, szivattyúk javítása, elektromos rendszer karbantartása, takarítás, pinceszellőzők biztonságos lezárása, pince főte megerősítése, hattornyú épület földszinti ablakainak és angol aknáinak ráccsal való lezárása), S1 (térvilágítás javítása).

Intézmény karbantartás

folyamatosan végezték az intézményekben található különböző berendezések, készülékek és berendezési tárgyak (kazánok és melegvíz-termelők, gázkészülékek, gázvészjelző berendezések és felvonók) rendszeres ellenőrzését, karbantartását és hibaelhárítását.

2017. évi Éves Működési Jelentés

A *gyorsszolgálati*, hibaelhárítási munkaként ezerkettőszázhatvankilenc (1 269) azonnali beavatkozást igénylő feladatok (pl.: beázások megszüntetése, csőtörések javítása, dugulások elhárítása, elektromos hibák javítása) kerültek elvégzésre.

A karbantartási feladatok közül az alábbiak kerültek (az intézmények vezetőivel egyeztetett módon és időben) 2016. évben zömében a nyári leállások ideje alatt: Gépmadár Óvoda (gondnoki lakás), Hárslevelű Óvoda (PVC csere), Kékvirág Óvoda (négy vizesblokk és két WC), Mocorgó Óvoda (személykapu készítése), Zsivaj Óvoda (burkolatok), Gézengúz Óvoda (vizesblokk), Napsugár Bölcsőde (PVC csere, festés), Szivárvány Bölcsőde (tisztasági festése, PVC burkolat csere), Apraja Falva Bölcsőde (PVC csere, vizesblokk), Apró Csodák Bölcsőde (tisztasági festés), Gyermeksziget Bölcsőde (fejlesztő szoba, tisztasági festés, PVC csere), Kőbányai út 45. fogorvosi rendelő (röntgen), Üllői u. 136. gyermekorvosi rendelő (tisztasági festés), Üllői út 128. felnőtt háziorvosi rendelő (tisztasági festés), Ószirózsa Idősek Klubja (étkező), Gyermek Átmeneti Otthona (vizesblokk, pince vakolat leverés, festése), Kerepesi út 67. orvosi rendelő (szellőző ventilátor és hangcsillapító), Sportközpont (kazánház).

2.1.3 Egyéb dologi kiadások

Értékbecslés

A Vagyonkezelő összeférhetetlensége miatt 2017. évben a fedezet mintegy 50%-a került felhasználásra.

Kátyúzások, gyorsjavítások

A közutak és járdák hibáinak javítását, valamint az év közben lakossági igényként jelentkező kisebb javítási feladatokat (oszlop állítás, szikkasztó árok ásás, víznyelő tisztítás stb.) folyamatosan végeztettük el a fedezet terhére. A megkötött szerződés 2018. március 31. napjáig van érvényben.

Mázsa u. úttest beszakadás

A 2011. december 12. napján történt beszakadással kapcsolatban a 2017. évben nem volt szükség beavatkozásra.

Felfestések, prizmák

Meglévő kerékpárutak, parkolók kopott burkolati jeleinek újrafestésére, veszélyes csomópontok és gyalogátkelőhelyek jelölésének felújítására került sor májustól novemberig a közútkezelővel történt egyeztetés alapján.

Utcanévtáblák, tájékoztató táblák

Régi utcanévtáblák pótlását, újak kihelyezését, valamint tájékoztató táblák kihelyezését végeztük áprilistól folyamatosan, a Polgármesteri Hivataltól kapott adatok alapján.

Karácsonyi díszkivilágítás

2017. december 3. napjától 2018. január 7. napjáig üzemelt a karácsonyi díszkivilágítás a Kőrösi Csoma sétányon, az Újhegyi sétány megújított szakaszán, a Mélytónál elhelyezett karácsonyfán, valamint a Kőér utcában (Óhegy utca – Harmat utca között). A felhasznált keret magában foglalta a fel- és leszerelési díjakat, a szükséges javításokat, valamint a teljes üzemeltetési költséget az oszlopbérlettől a felhasznált energia díjáig.

Óhegy park geofizikai felmérése

A talajmozgás megfigyelése, a 2011. évben elhelyezett monitoring kutak üzemeltetése, a mérési eredmények feldolgozása (negyedévente jelentések készítése) és a bányahatóság által előírt negyedéves vizsgálatok (Polgármesteri utasítás alapján) elvégzése történt a keret terhére.

Intézményi udvarok burkolt felületeinek felújítása

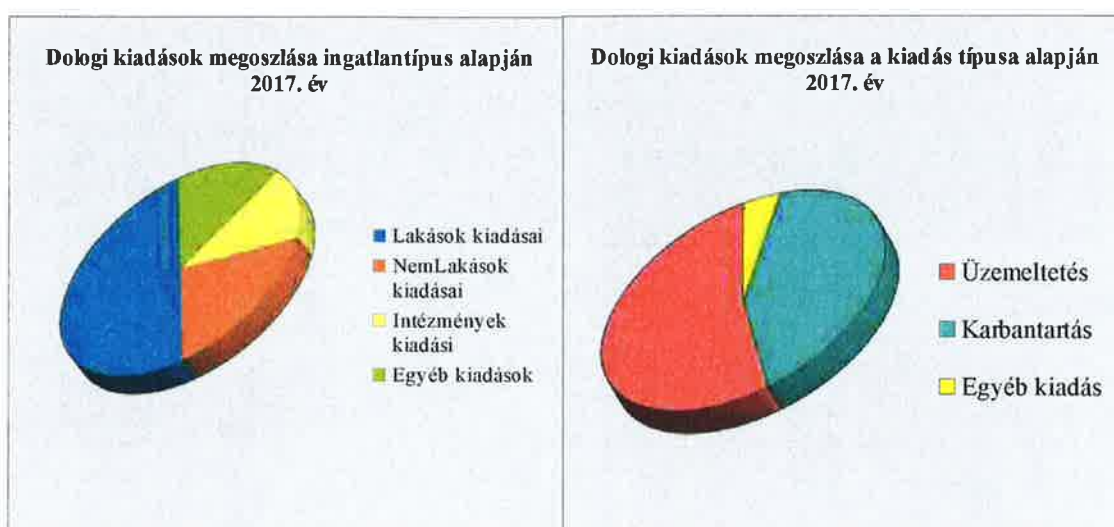
A 2017. év során folytatódott az intézmények burkolatainak megújítása, a Bóbita Óvodában (286 m²), az Apraja Falva Bölcsődében (137 m²).

Elültetett fák gondozási díja

A Hatóság által előírt 2014 áprilisában elültetett ötszázkilencvenegy (591) fa gondozását biztosítani kell. A garanciális kötelezettség a megeredt fákra ezáltal hosszabbodik. Tekintettel arra, hogy a garanciális kötelezettségen kívül egyéb felhasználásra nem került sor, ezért a keretből pénzfelhasználás nem történt.

A következő diagram szemlélteti a dologi kiadások megoszlását kiadástípusonként:

4. diagram

**2.2 Felhalmozási feladatok***Felhalmozási feladatok tervezése*

A 2016. évről áthúzódó tervezési feladatok:

- Téglavető utca 36. – lakóépület építése;
- Hölgy utca 22 – lakóépület felújítás;
- Bánya utca 37. – S1 új pince lejárát;
- Dréher villa – tetőfelújítás;
- Dömsödi utca – csatornázás;
- Szárnyas utca – vízelvezetés;
- Albert Camus utca – útépítés;
- Zágrábi utca – parkolóépítés;

2017. évi Éves Működési Jelentés

- Üllői út környezetében – fizető parkoló kialakítás;
- Keresztury Dezső Általános Iskola (Kerepesi út 7–9.) – felújítás I. ütem;
- Újhegyi sétány – felújítás II-III. ütem (TÉR_KÖZ);
- Újhegyi sétány 14/a. – homlokzat felújítás;
- Sportliget – fejlesztés.

2017. évi tervezési feladatok:

- Újhegyi lakótelep – belső utak felújítása IV. ütem (Harmat utca – Sibrik Miklós út – Mádi utca – Tavasz utca által határolt belső utak);
- Farkasalma utca és Medveszőlő utca – csapadékvíz elvezetés és parkolóépítés;
- Gyakorló utcai lakótelep – belső utak felújítása;
- Kerecseny utca – felújítás (nem aszfaltburkolat)
- 2018. évi útfelújítási munkák (Szent László tér, Hivatal mögötti utca, a Lavotta lakótelep belső utak);
- Liget téri Szolgáltató ház – bontása és parkosítás;
- Lapostető szigetelések – [Kiskakas Óvoda (Mádi utca 86–49.), Aprók Háza Óvoda és Apraja Falva Bölcsőde (Újhegyi sétány 5-7.), Csodapók Óvoda (Mádi 125-127.), Csupa Csoda Óvoda (Kőbányai út 38.), Sportközpont (Ihász utca 24.)];
- Keresztury Dezső Általános Iskola (Kerepesi út 7–9.) felújítás II. ütem;
- Pongrác utca 19. orvosi rendelő – felújítás;
- "Tengerszem" orvosi rendelő – felújítás;
- Bihari u. 23. Sportközpont – kerítés csere;
- Gyermeksziget Bölcsőde (Újhegyi sétány 15-17.) – konyhai szellőzés csere;
- Aprók Háza Óvoda (Újhegyi sétány 5-7.) – kerítés csere;
- Újhegyi lakótelep – parkolók építése;
- Gesztenye Óvoda (Maglódi út 8.) – fűtés korszerűsítés;
- Kőrösi Csoma Sándor út 4. és a Kőrösi sétány között – burkolatcsere;
- Csodafa Óvoda és Gyermeksziget Bölcsőde (Újhegyi sétány 15-17.) – homlokzatfelújítás;
- Vaspálya utca – Noszlopy utca – útépítés.

Közvilágítás kiépítése

A Harmat utca szervízútja a Csombor utca és Sorház utca között, a Gyalog utcát és Szegély utcát összekötő kis köz (bolt mögötti terület), a Kéknyelű utca 14. végfalánál a játszótér bejáratánál, a Vasláb utca és Kistorony park környezetében, a Vaspálya gyalogos felüljáró alatt, a Vörösdinka utca épületek melletti sétány és a Gránátos utca (Tárna utca – út vége) közvilágítás fejlesztése szeptember végére elkészült.

Támfalak felújítása

A 2015. évben készült vizsgálat alapján az Újhegyi lakótelepen 2016. évben három támfal (Lenfonó u. 4-6. és 12-14., valamint az Agyagfejtő u. 12-14.) felújítását készítettük el.

Somfa köz parkoló építése

A Somfa köz 15. szám alatti épület mellett tizenkilenc (19) új parkolóhelyet létesítettünk „Öko térkő” burkolattal, valamint a Somfa utca 11–15. szám alatti házak előtt harminckilenc (39) személygépkocsi részére biztosítottunk szabályos parkolási lehetőséget.

Királydomb vízelvezetési munkái

Az elkészült munka eredményeként javultak a Pogány utca (Pesti Gábor utca – Juhász utca), Tölcsér utca, Dorogi utca (Pilis utca 42717 hrsz.), Pilis utca (Váltó utca – 42717 hrsz.), valamint a Váltó utca érintett szakaszainak felszíni vízelvezetési problémái, de mivel nem eredményezett teljes megoldást, tervezést követően a munkát 2018. évben folytatni kell.

Vaskő utcai parkló építése

Hat (6) parkolót építettünk.

Üllői úti fizető parkló övezet kialakítása

Az Üllői út – Bihari utca – Száva utca – Fogadó utca által határolt területen a díjfizető parkolási övezet kialakítása (tizenöt (15) parkolóautomata) és augusztus 1. napjától annak üzemelése, továbbá egyéb beruházások készültek. Zágrábi utca és környezetében parkolóhelyek kialakítása; Somfa köz útfelújítás az Üllői út és Zágrábi utca között; Szárnyas utca csapadékvíz elvezetése a Zágrábi utcára merőleges épületek környezetében; csökkentett sebességű övezet kialakítása.

Dömsödi utca szennyvízcsatorna kiépítése

A Dömsödi utca 1/b és 11. házszám között összesen nyolc ház hiányzó szennyvízelvezetését oldottuk meg (korábban üleptőbe gyűjtötték a szennyvizet). A Juhász utca felőli szakaszon 78 méteren, a Kerepesi út felől 90 méteren létesült új gerincvezeték, melyről a leágazó bekötések a telekhatáron belül egy méterre kerültek kiépítésre.

30-as zóna kialakítása

A Liget utca – Ónodi utca – Kolozsvári utca – Korponai utca által határolt területen belül alakítottunk ki csökkentett sebességű zónát.

Óhegy park beruházás

Az Óhegy park katlan alatti „Óriás pince” felszín alatti munkáit megelőző kutatási és fúrási munkákat a nyár elején elvégeztük, és az így begyűjtött adatok alapján került sor a vágatmegerősítési munkák elvégzésére.

Sebességmérő berendezés

A költségsor terhére az alábbi feladatokat végeztük el:

- az Újhegyi úti uszoda és a Gyakorló utcai szakközépiskola előtti gyalogátkelőhelynél a régi elöregedett sebességmérők cseréje;
- a Heves utcában és a Gergely utcában korábban telepített két-két sebességmérő kapacitását növeltük (nagyobb teljesítményű akkumulátor és napelem).

Zászlórúdak kihelyezése

A Kozma utca, a Sírkert utcai körforgalom, a Kerepesi úti orvosi rendelő, a Zsíros Lajos Sportcsarnok, a Zsivaj utcai orvosi rendelő, a Mélytő park, az Óhegy park, az Újhegyi sétány és a Kocsis Sándor Sportközpont területén három-három 6 m magas zászlórúd került felállításra.

Járdafelhajtási program

A Csombor utca páratlan oldalán (Harmat utca – Száraz utca), a Kápolna utca páros oldalán (Kőér köz – Ihász utca), a Mádi utca páros oldalán (Téglavető utca – lakótelepi bejárat), a Szállás utca páratlan oldalán (Száva utca – Bihari út), a Zách utca páros oldalán (Csilla utca – Salgótarjáni utca), az Alkér utca páros oldalán (Tarló utca

2017. évi Éves Működési Jelentés

– Dér utca), a Vásárló utca játszótér melletti területen, a Bihari út 5. szám mellett, valamint a Keresztúri út (Gyakorló utca – Gyógyszergyári utca) egy-egy szakaszán készült el a járda felújítása.

Parki járdák felújítása

Az Óhegy parkban, mintegy 660 fm-en készült el az új, teljes hosszában erősített szerkezetű aszfaltjárda. Ennek eredményeként – két nagyobb járdaszakasz kivételével – teljes mértékben megújultak az Óhegy park belső járdái.

Útfelújítási program

Az Újhegyi lakótelep belső útjainak 2015. évben kezdődött felújítása 2017. évben a III. ütemmel folytatódott, mely során 18 000 m² útfelület kapott új aszfalt burkolatot a Tavasz utca – Harmat utca – Újhegy sétány – Bányató utca határolt területen belül, tovább a Tavasz utca lakótelep járdáinak akadálymentesítése is elkészült.

Balesetveszélyes lépcsők felújítása

Az Óhegy parkban a KRESZ park melletti lépcső és a Marga utca felőli lépcső, a Szövőszék utca 2., a Lenfonó utca 2. és a Lenfonó utca 6. melletti lépcsők felújítására került sor.

Támfalak felújítása

A 2015. évben készült vizsgálat alapján az Újhegyi lakótelepen 2017. évben is folytatódott a támfalak felújítása. Ennek eredményeként augusztus végéig három (az Agyagfejtő utca 4. és 6., a Szövőszék utca 4. és 6., valamint a Bányató utca 6. és 8. szám közötti támfal felújításának teljes körű elvégzésére került sor.

Karácsonyi diszvilágítás

A Kőér utcában (Harmat utca – Óhegy utca) lévő közvilágítási oszlopokra kerültek ünnepi fények, a korábban megszokottnál nagyobb méretű motívumok felhasználásával.

Lakásfelújítás

A 2017. évben összesen tizenhat (16) – piaci bérbeadásra egy (1), szolgálatiként három (3), átköltözés miatt négy (4) [egy (1) a Hős utca 15/a-b-ből, egy (1) a Bihari utca 8/c-ből, kettő (2) a Hölgy utca 22-ből], Lélekpontusként három (3), egy (1) BV-s, és négy (4) darab egyéb – lakás felújítása készült el. A felújítások általában teljes körűen (nyílászáró csere, komplett gépészeti és elektromos felújítás, burkolatcsere, tisztasági festés) készültek el. Amelyik lakás megfelelő állapotú volt, ott a berendezési tárgyak működőképességét biztosítottuk.

A különszolgáltatási díjat fizető lakásokban (Halom utca 9. fszt. 4. és Maglódi út 49–51. fszt. 1.) gázkészülék csere.

S1 – felújítás

Az alábbi munkák készültek el 2017. évben:

- Halom utca 42. 2. épület autójavító feletti tetőhéjazat felújítása (cserépfedés, tetőlécezés és bádogos szerkezetek cseréje);
- a Dréher villa tető felújítása (ácsszerkezet, fedés csere, bádogos szerkezetek);
- Bánya utca 37. (pince lejárattal melletti támfal felújítása).

Méltányossági nyílászáró csere

Huszonyolc (28) bérlemény nyílászáróinak cseréjére került sor.

Mocorgó Óvoda nyílászáró csere

Az elavult, korszerűtlen, régi fa nyílászárókat korszerű, műanyag szerkezetű, fokozottan légzáró ablakokra cseréltük. A bejárati ajtók – a nagyobb igénybevétel miatt –fém szerkezetűek lettek.

Pedagógiai Szakszolgálat helyiségeinek kialakítása

A Keresztury Dezső Általános Iskola (Keresztúri út 5–7.) „A” épület emeletén a volt ideiglenes orvosi rendelő helyiségeit alakítottuk át (tornaszoba, iroda helyiségek, vizesblokk, teakonyha, akadálymentes WC, lépcsőlift).

Kada utcai óvoda – szennyvízelvezetésének kialakítása

Az óvoda régi szennyvízvezetéke az iskolával volt közös. Szükségessé vált a szennyvízelvezetés szétválasztása, és ezzel együtt az udvari vízelvezetést is meg lehetett oldani. Így az óvoda új csatorna bekötéssel rendelkezik.

Bihari utca 23. – kerítés szakaszos cseréje

A Sportközpont, a Szállás utcai lakóépület és a CEWA felé eső hátsó kerítésszakasza (95 fm) veszélyessé vált, a földfeltöltés kinyomta a meglévő beton kerítést. Ezen a szakaszon történt meg a kerítés teljes cseréje (műanyag bevonatos hálós rendszerű), és a sportközpont rézsűjének átépítése.

Manóvár bölcsőde

A konyha szellőzését bővítettük, új szellőzőgépek beépítésével.

Épületek részleges felújítása

- Liget utca 29. – lakóépület utólagos vízszigetelése és utcai és udvari homlokzat felújítása, elektromos hálózat felújítása.

Gyermeksziget Bölcsőde lapostető felújítása

Csodafa Óvoda lapostető felújítása

Kiskakas Óvoda lapostető felújítása

Az épület állandó jellegű beázásai és az elavult hőtechnika miatt a lapostető az előírásoknak megfelelő hőszigetelést és új korszerű (PVC) vízszigetelést kapott, továbbá új villámvédelmi hálózatot építettek.

Kolozsvári 29-31. függőfolyosó

Az elkészült szakvélemény alapján a függőfolyosó rétegrendjének teljes átalakítására volt szükség, a kivitelezési munkák befejezése áthúzódott a 2018. évre.

Keresztury Dezső Általános Iskola lapostető felújítása

Az épület állandó jellegű beázásai és az elavult hőtechnika miatt a lapostető az előírásoknak megfelelő hőszigetelést és új korszerű (PVC) vízszigetelést kapott.

Újhegyi sétány 14/a homlokzat felújítása, nyílászáró csere

Az Újhegyi sétány felújításának I. üteme a TÉR_KÖZ projekt keretében elkészült, és elkerülhetetlenné vált a sétányon lévő Újhegyi sétány 14/a. épület homlokzatának felújítása és a külső nyílászárók cseréje. A kivitelezés az üzletek működésének

2017. évi Éves Működési Jelentés

szüneteltetése nélkül valósult meg, amelyhez fontos volt a bérlőkkel való folyamatos egyeztetés.

Ihász utca 26. közösségi ház

A Bárka és a Családsegítő Szolgálat átköltöztetése miatt szükségessé vált az épület – megváltozott funkció miatti – átalakítása. A belső változtatásokkal új irodahelyiségek, valamint akadálymentes WC és új női és férfi vizesblokk került kialakításra, részleges burkolatfelújítással, klímák beépítésével, gyengeáramú hálózatot kiépítésével, az elektromos hálózat átalakításával. Megtörtént a tetőszerkezet statikai megerősítése és a teljes cserépfedés cseréje. Az akadálymentes megközelítés érdekében lépcsőlift került beépítésre. A kivitelezési munkák befejezése áthúzódott a 2018. évre.

Parkolóellenőrök pihenőhelye

Az új fizetőparkolási zóna kiépítése miatt – annak területén – szükségessé vált a parkolóellenőrök részére pihenő, tisztálkodó helyiség kialakítása, öltözővel, vizesblokkal, és teakonyhával.

Zeneiskola helyiségeinek felújítása

A zeneiskola három termének (burkolatcsere, tisztasági festés, elektromos felújítás), két vizesbloknak a felújítása, illetve a kialakítása történt meg. A nagyteremben új dobogó került elhelyezésre, illetve hangszigetelő ajtók kerülnek beépítésre.

Ihász utca 26. grillezők kialakítása

Hat kerti sütőhely került telepítésre, a szükséges alépitményi munkákkal, padokkal, kerti világítással, kerti vízvételi hely és WC konténer telepítésével, ami a fűvesítéssel fejeződik be.

Szolgálati lakások közmű leválasztása

Négy szolgálati lakásban (Mádi utca 4-6., Újhegyi sétány 5-7., Zágrábi utca 13/a. és Mádi utca 86.) végeztük el a gépészeti és elektromos mérőórák kiépítését. Az elhúzódó közmű ügyintézesek miatt a munkák befejezése, így a pénzügyi teljesítés is áthúzódik a 2018. évre.

IV. 2017. ÉVI KOMPENZÁCIÓ ELSZÁMOLÁSA

A 2017. évi Éves Közszolgáltatási Szerződés Előírányzott Kompensáció elszámolását az alábbi táblázat alapján kívánjuk bemutatni.

sorszám	megnevezés	Közszolgáltatási Tevékenység			közvetett	Egyéb Tevékenység	
		ingatlankezelés (a)	vagyongazdálkodás (b)	fizetőparkolás (c)		önkormányzati (e)	saját (f)
1	Költségek (2+6+10)	289 942 358	94 890 920	359 826 800	0	183 861 555	
2	Anyag jellegű ráfordítások (3+4+5)	71 736 873	3 804 741	107 173 887	0	81 498 102	
3	anyagköltség	10 868 441	771 322	6 288 703	0	3 248 708	
4	igénybevett szolgáltatás	54 542 089	2 448 030	21 336 375	0	76 547 954	
5	egyéb szolgáltatás	6 326 344	585 389	7 674 262	0	1 701 440	
6	Személyi jellegű ráfordítások (7+8+9)	218 205 484	18 882 587	59 591 580	0	45 427 680	
7	berköltés	157 452 389	12 997 799	41 989 199	0	31 960 307	
8	személyi jellegű egyéb	19 158 758	2 292 449	7 053 063	0	5 118 230	
9	béjárművek	41 594 337	3 592 339	10 549 318	0	8 349 143	
10	Értékszkizetés			26 670 534		56 935 773	
11	Ingatlanokkal kapcsolatos kiadások (12+13+14+15)	1 221 821 414	1 473 263	0	0	0	
12	kabintartáshoz kapcsolódó külső szolgáltatások	570 831 254					
13	kezeléshez kapcsolódó külső szolgáltatások	650 990 160	1 473 263				
14	hasznosításhoz kapcsolódó külső szolgáltatások						
15	fizetőparkolóhoz kapcsolódó külső szolgáltatások						
16	Közszolgáltatási Tevékenység Költsége (1+11)	1 511 763 772	24 160 591	94 890 920	359 826 800	183 861 555	
17	Közszolgáltatási Tevékenység Költsége [16(a)+(b)+(c)+d]		1 990 642 083				
18	Közszolgáltatási Tevékenységgel összefüggő beruházás	8 772 616	758 851	2 581 059	8 885 149		
19	Közszolgáltató Közszolgáltatási Tevékenységgel összefüggő beruházásai [18(a)+(b)+(c)]		20 997 675			0	
20	Egyéb Bevételek és Ráfordítások Egyenlege		12 278 184				
21	Pénzügyi Bevételek és Ráfordítások Egyenlege		-18 782				
22	Ésszerű Nyereség		0				
23	Kompenzáció (17+19+20+21+22)	1 525 658 242	25 362 495	98 978 919	373 899 505		
24	Kompenzáció [23(a)+(b)+(c)+(d)]		2 023 899 160				
25	Bevételek (27+28+29+30+31)	885 975 634	0	72 290 458	0		
26	Bevételek [25(a)+(b)+(c)+(d)]+32		958 266 092				
27	lakásbérleti díjak és azok közvetített szolgáltatásai	576 160 750					
28	helyiségbérleti díjak és azok közvetített szolgáltatásai	309 814 884					
29	egyéb bevételek						
30	fizetőparkolás			72 290 458			
31	önkormányzati bevételekkel kapcsolatosan kapott kamat						
32	Egyéb Tevékenység Nyereségének az Ésszerű Nyereség arányát meghaladó része	0				0	
33	Támogatás (24-26)		1 065 633 068				

2017. évi Éves Működési Jelentés

Az Ésszerű nyereséget az Éves Szerződésben nem határoztunk meg.

A 2017. kompenzáció különbözetét a 7. sz. táblázatunkkal szemléltetjük, amelynek elszámolása a Keretszerződés 8.7 és 8.8 pontjai alapján történik.

7. táblázat

	Összeg (Ft)
2017. évi Előirányzott / Kifizetett kompenzáció	2 400 387 931
2017. évi Jogos Kompenzáció	2 023 899 160
2017. évi Alul (-)/Túlkompenzáció (+)	376 488 771

V. 2018. ÉVI ÜZLETI TERV

A bevételek és költségek/ráfordítások tervezése egy vállalat életében meghatározó feladat, amelyhez legjobb tudása szerint igazodnia kell, figyelnie kell annak alakulását, hogy még év közben megtehesse azokat a szükséges lépéseket, amellyel likviditását fenntarthatja.

Az Önkormányzat 2018. évi költségvetése tervezése időszakában folyamatos egyeztetéseket és tárgyalásokat tartottunk az Önkormányzattal, hogy a tervszámok a lehetőségekhez mérten a legpontosabban kerüljenek meghatározásra.

A költségvetés tervezés azért is fontos momentum, mert a következő évi üzleti tervünket ahhoz igazítva kell elkészítenünk.

A tervszámok analitikájának elkészítése, annak alátámasztása pontos munkát, körültekintést és szakirányú (műszaki, kezelési, pénzügyi) felkészültséget igényel, továbbá nagy hangsúlyt fektetünk az üzleti terv végrehajtására, a terv-tény adatok folyamatos, naprakész összehasonlítására.

Az Önkormányzat Képviselő-testülete 2015. október 22. napján, a 362/2015. (X. 22.) számú KÖKT határozatával fogadta el a 2016. január 1. napján hatályba lépő „új” Közszolgáltatási Keretszerződést, amely alapján a közszolgáltatási tevékenység ellentételezéseként az Önkormányzat által biztosított kompenzációt az Önkormányzat támogatásként nyújtotta a Vagyonkezelőnek.

A 2018. évi Üzleti Terv alapját képező megállapodás az Éves Szerződés, melyet az Önkormányzat Képviselő-testülete a 400/2017. (XII. 14.) KÖKT határozatával fogadott el.

A 2018. évi Üzleti Tervünket a Jelentéssel egy időben terjesztjük a Vagyonkezelő Felügyelőbizottsága és az Önkormányzat elé.

VI. 2018. ÉVI KOMPENZÁCIÓ

A 2018. évi Éves Közszolgáltatási Szerződés 2. sz. mellékletét képező Előirányzott Kompenzáció szerves része az Üzleti Tervnek, valamint melléklete a 2018. évi Éves Közszolgáltatási Szerződésnek. Az anyagköltségek, személyi jellegű kifizetések, illetve a közvetített szolgáltatások meghatározott arányban befolyásolják a kompenzáció mértékét.

A 2018. évi Éves Közszolgáltatási Szerződést 2017. decemberben fogadta el az Önkormányzat Képviselő-testülete, majd 2018 februárjában – a 2018. évi költségvetéssel összhangban – módosította azt. A 8. táblázatban a jelenleg hatályban lévő, módosított kompenzáció szerepel.

sorszám	megnevezés	Közszolgáltatási Tevékenység				Egyéb Tevékenység	
		ingatlankezelés	vagyonpazarlakodás	fizetőparkolás	közvetett	önkormányzati	saját
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1	Költségek (2+6+10)	356 659 280	28 284 683	105 177 122	414 627 113	0	200 517 778
2	Anyagjellegű ráfordítások (3+4+5)	110 531 062	8 765 610	38 592 535	137 513 800	0	106 285 863
3	anyagköltség	16 931 207	1 342 721	5 911 625	16 896 631		3 446 745
4	ügénybevett szolgáltatás	85 064 659	6 746 010	29 700 799	112 525 292		9 778 156
5	egyéb szolgáltatás	8 535 196	676 879	2 980 111	8 091 878		5 060 962
6	Személyi jellegű ráfordítások (7+8+9)	246 128 218	19 519 073	66 584 587	245 625 576	0	47 148 935
7	bevételek	179 206 180	14 211 855	53 394 000	178 840 206		29 410 839
8	személyi jellegű egyéb	23 524 712	1 865 615	3 331 400	23 476 670		7 630 308
9	bérmunkások	43 397 326	3 441 603	9 859 187	43 308 700		10 107 788
10	Értékszámkönyvelés	1 565 669 000	1 250 000	0	31 487 736	0	47 082 981
11	Ingatlanokkal kapcsolatos kiadások (12+13+14+15)	744 800 000					0
12	karbantartáshoz kapcsolódó külső szolgáltatások	820 869 000	1 250 000				0
13	kezeléshez kapcsolódó külső szolgáltatások						
14	hasznosításhoz kapcsolódó külső szolgáltatások						
15	fizetőparkoláshoz kapcsolódó külső szolgáltatások						
16	Közszolgáltatási Tevékenység Költsége (1+11)	1 922 328 280	29 534 683	105 177 122	414 627 113	0	200 517 778
17	Közszolgáltatási Tevékenység Költsége [16(a)+(b)+(c)+d]		2 471 667 198				
18	Közszolgáltatási Tevékenységgel összefüggő beházas	0	0	0	0		0
19	Közszolgáltató Közszolgáltatási Tevékenységgel összefüggő beruházásai [18(a)+(b)+(c)+(d)]		0				0
20	Egyéb Bevételek és Ráfordítások Egyenlege		52 153 277				12 109 062
21	Pénzügyi Bevételek és Ráfordítások Egyenlege		0				
22	Ésszerű Nyereség		0				
23	Kompenzáció (17+19+20+21+22)	1 942 429 338	29 534 683	105 177 122	446 679 332		
24	Kompenzáció [23(a)+(b)+(c)+(d)]		2 523 820 475				
25	Bevételek (27+28+29+30+31)	871 500 000	0	64 500 000	0		
26	Bevételek [25(a)+(b)+(c)+(d)]+32		936 000 000				
27	lakásbérleti díjak és azok közvetített szolgáltatásai	570 947 000					
28	helyiségbérleti díjak és azok közvetített szolgáltatásai	300 553 000					
29	egyéb bevételek						
30	fizetőparkolás			64 500 000			
31	önkormányzati bevételekkel kapcsolatosan kapott kamat						
32	Egyéb Tevékenység Nyereségének az Ésszerű Nyereség arányát meghaladó része		0				0
33	Támogatás (24-26)		1 587 820 475				

VII. ÉRTÉKEELÉS

1. KEZELÉSI DIVÍZIÓ

Az ingatlanok (lakások és nem lakás célú helyiségek) kezelése, üzemeltetése egy komplex dolog, mely a szerződéskötéstől (bérleti) a zöldterület karbantartáson, illetve a bérlemény-ellenőrzésen át az esetleges végrehajtásig lát el feladatokat. A divízió különböző csoportjai végzik ezen szerteágazó feladatokat.

Az Önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanok üzemeltetése érdekében Vagyonkezelő a Szerződésekben vállalt feladatait folyamatosan teljesíti, szervezeten látja el.

2. MŰSZAKI DIVÍZIÓ

A divízió eddigi feladatait, mind műszaki, mind határidő, mind pénzügyi szempontokat figyelembe véve, jól teljesítette. Külön csoport végzi az intézményi, illetve a lakás- és nem lakás célú ingatlanokhoz kapcsolódó karbantartási feladatokat, a nagyobb hatékonyság és a gyorsabb megvalósulás érdekében. Részt vesznek ezen kívül a beruházási feladatok tervezésében, illetve azok műszaki ellenőrzésében.

3. INGATLANÜGYI IRODA

A Vagyonkezelő tevékenységei közül a szervezeti egység feladata az ingatlanok portfólióba vétele, nyilvántartása, portfólióból történő kiadása, valamint az ingatlanok forgalmazásával, közvetítésével, cseréjével és értékbecslésével kapcsolatos tevékenységek elvégzése, valamint az Önkormányzat által részletre értékesített ingatlanok hátralékkezelése.

4. VÁROSÜZEMELTETÉSI DIVÍZIÓ

A 2017. évi feladatok teljesítése az előző éveknél is hatékonyabb volt, mivel már a költségvetés elfogadásának időszakában meg tudtuk kezdeni a feladatok elvégzésére való felkészülést.

Mindezek mellett, mint a közutak üzemeltetői, folyamatosan részt veszünk – a Polgármesteri Hivatal munkájának segítésére – a közútkezelőt érintő bejárásokon, tárgyalásokon, egyeztetéseken.

5. VÁROSFEJLESZTÉSI DIVÍZIÓ

A Városfejlesztési Divízió a Vagyonkezelő azon feladatait látja el, amelyek projektek megvalósításával foglalkozik. Feladatuk komplex, több területről vannak szakemberek: projektmenedzser, pénzügyi és műszaki szaktudással rendelkező kollégák végzik el az egy-egy projekthez kapcsolódó összes feladatot.

6. PARKOLÁSÜZEMELTETÉSI IRODA

A fizető parkolás beindítása 2013. október 1. napján került sor. A 2017. évben

2017. évi Éves Működési Jelentés

Átlagosan öt fő irodai alkalmazottal, illetve hat fő parkolóellenőrrel látjuk el a feladatokat, amelyek elvégzése gördülékenyen zajlik. 2017. évben elindult a második fizető parkolási övezet, amely kapcsán az irodai alkalmazottak létszáma nem nőtt, viszont parkolóellenőröket kellett felvenni, az új helyszínen végzendő parkolászemeltetés kapcsán.

7. GAZDASÁGI DIVÍZIÓ

A gazdasági divízió végzi a pénzügyi, számviteli feladatokat, az Önkormányzattal szoros együttműködve. 2017-ben új főkönyvelője lett a Vagyonkezelőnek, aki a divízió mindennapjaiban könnyen beilleszkedett, és hamar elsajátította a közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos és a helyi specialitásokat.

8. MÁZSA TÉRI PROJEKTIRODA

A 2017. évben hoztuk létre a Mázsa téri projektirodát, mivel az Önkormányzat állami támogatást kapott a Mázsa téri multifunkcionális sportcsarnok és uszoda fejlesztés előkészítésére, melynek lebonyolításával a Vagyonkezelőt bízta meg.

Összefoglalás

Célunk a megbízásaink lehető legmagasabb színvonalon való ellátása, melynek szükséges, de nem elégséges feltétele a gazdálkodási háttér szilárd alapokra helyezése.

Működésünk során érezhető az a változás, amit az Önkormányzat és a Vagyonkezelő együttműködési rendszerének átláthatóbbá tétele idézett elő, amely a „új” Közszolgáltatási Keretszerződések létrejöttét megalapozta. A pénzügyi elszámolás terén nagy változás, hogy az eddig árbevételként kapott kompenzáció támogatásként kerül kifizetésre.

További célunk, az Önkormányzat és a Vagyonkezelő közötti együttműködés még szorosabbra fonása, és nyitottak vagyunk mindenfajta együttműködésre annak érdekében, hogy Társaságunk ügyfeleink részére megfelelő szintű szakmai, értékarányos szolgáltatást, az Önkormányzat részére befektetése stabilitását tudja garantálni.

Budapest, 2018. április


Szabó László
vezérigazgató

Kőbányai Vagyonkezelő Zrt.
1107 Budapest, Ceglédi u. 30.
1475 PF.: 56
1.

**TÁJÉKOZTATÓ
A LAKÁSBÉRLEMÉNYEK
2017. ÉVI ELLENŐRZÉSÉNEK
TAPASZTALATAIRÓL**

Budapest, 2018. március

BEVEZETÉS

A Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzatnak (a továbbiakban: Önkormányzat) a lakásokról és a nem lakás céljára szolgáló helyiségekről szóló 32/2012.(IX.24.) számú rendelete (a továbbiakban: Lakásrendelet) 20.§ (5) bekezdése előírja, hogy a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt.-nek (a továbbiakban: Vagyonkezelő), mint lakáskezelőnek az önkormányzati tulajdonú lakások (a továbbiakban: Lakások) éves ellenőrzési tapasztalatairól be kell számolnia.

1. A LAKÁSÁLLOMÁNY STATISZTIKAI ADATAI

1.1. A Lakások számának alakulása a 2013-2017. években

A Lakások száma az elmúlt évek során – az értékesítések, lakásösszevonások vagy bontások eredményeként – kisebb-nagyobb mértékben, de folyamatosan csökkent. A korábbi évekhez hasonlóan – a 2016. évet nem tekintve, amikor a MÁV-telep tulajdonba- és birtokbavételével kétszáznegyvennyolc (248) lakással bővült a lakásállomány – a 2017. évben is csökkent a Lakások száma. Az év során a lakásvásárlások, a lakásértékesítések és a lakásösszevonások következtében a Lakásállomány összesen tizenkét (12) lakással csökkent. A Lakások számának – az elmúlt öt évben történt – változását az alábbi táblázat és a diagram mutatja.

év	december 31-i állapot	változás (előző évhez képest)
	(db)	
2013	2 476	- 12
2014	2 385	- 91
2015	2 305	- 80
2016	2 547	+242
2017	2 535	- 12

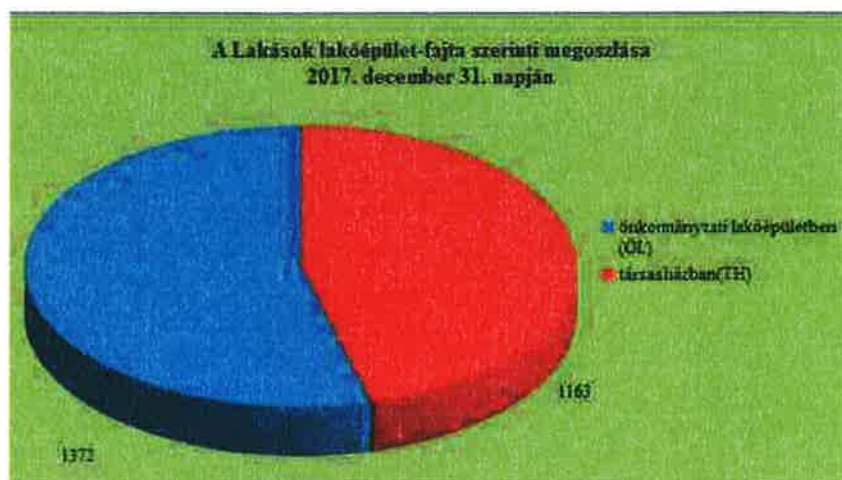


1.2. A Lakások lakóépület-fajta szerinti megoszlása a 2013-2017. években

A Lakások lakóépület-fajta szerinti évenkénti alakulását az alábbi táblázat, míg a 2017. december 31. napján tulajdonban lévő Lakások számának épület-típusonkénti megoszlását az azt követő táblázat szemlélteti.

december 31.	önkormányzati lakóépületben (ÖL)	társasházban (TH)	összesen
	(db)		
2013	1 212	1 264	2 476
2014	1 208	1 177	2 385
2015	1 133	1 172	2 305
2016	1 383	1 164	2 547
2017	1 372	1 163	2 535

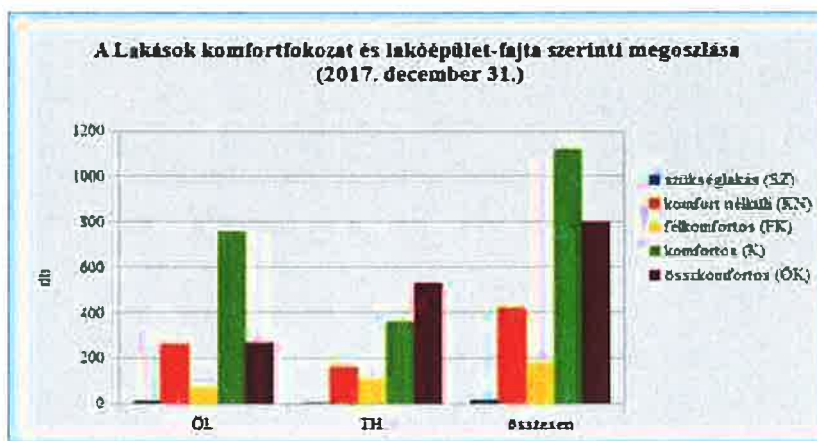
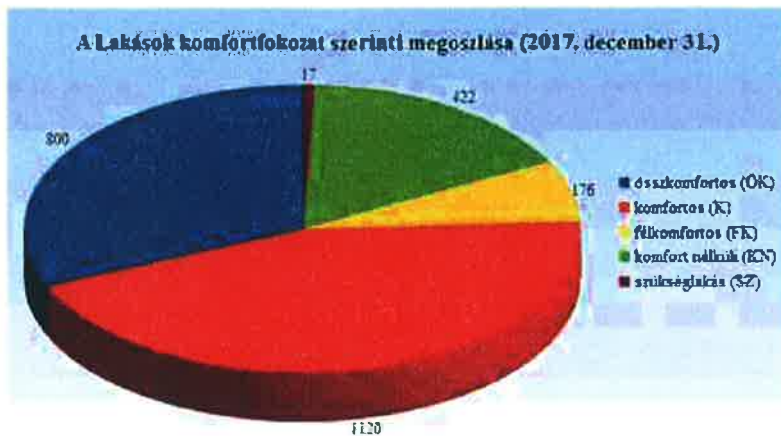
A Lakásállomány csökkenése a 2016. évi záróállomáéhoz viszonyítottan a Lakások lakóépület-fajta szerinti megoszlását a 2017. évben arányában nem módosította (ÖL-54%, TH-46%).



1.3. A Lakások komfortfokozat szerinti megoszlása 2017. december 31. napján

A Lakások lakóépület-fajta és ezen belül komfortfokozat szerinti megoszlását a következő táblázat és a hozzá tartozó diagramok mutatják be. Habár a Lakások közel 76%-a a komfortos és összkomfortos kategóriába tartozik, az alacsony komfortfokozatú vagy komfort nélküli lakások aránya még továbbra is igen jelentős.

2017. december 31.	szükség-l akás (SZ)	komfort nélküli (KN)	félkom-f ortos (FK)	komfortos (K)	összkom-f ortos (ÖK)	összesen
ÖL	11	262	70	759	270	1 372
TH	6	160	106	361	530	1 163
Összesen:	17	422	176	1 120	800	2 535



1.4. A Lakások szobaszám szerinti megoszlása 2017. december 31. napján

A következő táblázat a Lakásokat a lakóépület-fajtánkénti megoszláson belül, és a komfortfokozat szerinti besoroláson túl, a szobaszám szerint is csoportosítja.

szobaszám		1	1,5	2	2,5	3	3>	összesen
SZ	ÖL	10	1	0	0	0	0	11
	TH	6	0	0	0	0	0	6
	összesen:	16	1	0	0	0	0	17
KN	ÖL	219	20	20	2	1	0	262
	TH	154	3	3	0	0	0	160
	összesen:	373	23	23	2	1	0	422
FK	ÖL	62	32	11	0	0	0	70
	TH	62	32	11	0	1	0	106
	összesen:	124	64	22	1	1	0	176
K	ÖL	436	61	215	23	21	3	759
	TH	239	49	68	8	7	0	361
	összesen:	675	110	283	31	28	3	1 120
ÖK	ÖL	76	75	80	19	16	4	270
	TH	70	120	194	28	113	5	530
	összesen:	146	195	274	47	129	9	800
összesen:		1 334	393	602	81	159	12	2 535

2. A 2017. ÉVBEN ELVÉGZETT BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK

Az 1993. évi LXXVIII. törvény (a továbbiakban: Lakástörvény) és a Lakásrendelet vonatkozó szabályai szerint a bérbeadó a lakás rendeltetésszerű használatát, valamint a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítését évente legalább egyszer vagy a szerződésben meghatározottak szerint évente több alkalommal – a bérlő szükségtelen háborítása nélkül – ellenőrzi. A Lakásállomány rendeltetésszerű használatának rendszeres és célravezető ellenőrzése érdekében a Vagyonkezelő 2009. évtől egy külön, a bérlemény-ellenőrzési tevékenység ellátására létrehozott csoportot is működtet, melynek munkatársai az éves rendes bérlemény-ellenőrzések mellett bejelentés, önkormányzati vagy saját, lakáskezelői igény felmerülése esetén a Lakásokban rendkívüli bérlemény-ellenőrzést is végeznek. Az ellenőrzések hatékonyságának növelése, illetve az egyre bővülő feladatok maradéktalan teljesítése érdekében a csoport létszáma az eltelt évek során a kezdeti két főről a 2016. évben öt főre (négy bérleményellenőr és egy adminisztratív munkatárs) emelkedett. A 2017. év során azonban a bérlemény-ellenőrök száma csökkent, így jelenleg egy négyfős csapat látja el a bérlemény-ellenőrzés előkészítésével, lebonyolításával és az adatfeldolgozásával kapcsolatos feladatokat is. A bérlemény-ellenőrzési csoport a Lakások ellenőrzése mellett éves rendszerességgel végzi a nem lakás céljára szolgáló helyiségek ellenőrzését is. A bérlemény-ellenőrök biztosítják továbbá a bejutást a közüzemi szolgáltatók munkatársai által végzett mérőcserék, vagy mérőátíráshoz kapcsolódó ellenőrzések során.

A 2017. évi bérlemény-ellenőrzéseket – az elmúlt évek tapasztalatai és a 2016. decemberében a Humánszolgáltatási Bizottság által is megismert és jóváhagyott bérlemény-ellenőrzési szabályzatban (továbbiakban: Bérlemény-ellenőrzési Szabályzat) foglaltak alapján – a következő szempontrendszer alapján készítette elő a Vagyonkezelő.

A bérleményellenőröknek ellenőrizniük kellett, hogy

- a bérlő/jogcím nélküli használó a Lakást rendeltetésszerűen, lakhatás céljára használja-e;
- a Lakás közüzemi mérői megvannak-e, azok jogi zárai sértetlenek-e, melyek az ellenőrzéskor aktuális óraállások, leszerelt vagy jogi zárral ellátott közműóra esetében vélelmezhető-e az illegális közművételezés;
- a Lakás nyilvántartott komfortfokozatában, illetve területében, helyiségeinek számában történt-e változás (pl. engedély nélküli beépítés, hozzáépítés, komfortosítás, fűtőkorszerűsítés);
- a Lakás és annak berendezései, szerelvényei, falai, burkolatai és nyílászárói megfelelő állapotúak-e, a bérlő/lakáshasználó eleget tesz-e karbantartási kötelezettségének;
- a Lakásban az arra jogosult, bejelentett személyek tartózkodnak-e, azt életvitelszerűen használják-e;
- a bérlőnek/jogcím nélküli lakáshasználónak van-e bérleti/használati-, illetve közüzemi díjtartozása (a közüzemi tartozások ellenőrzése a bérlő/lakáshasználó által rendelkezésre bocsátott számlák alapján történik);
- a lakáskezelő által előírt karbantartási kötelezettségét a bérlő/lakáshasználó teljesítette-e;
- ha az ellenőrzést megelőzően bármilyen bejelentés, panasz érkezett a bérlővel/lakáshasználóval vagy a lakáshasználattal kapcsolatban, a panaszolt körülményt, tevékenységet megszüntették-e.

A bérbeadói döntés-előkészítést minél jobban segítő információgyűjtés érdekében a hivatkozott Bérlemény-ellenőrzési Szabályzat szerinti eljárást a 2017. évtől folytatja a Vagyonkezelő.

A bérlemény-ellenőrzések statisztikai adatai

(db)

		2013	2014	2015	2016	2017
a)	Bérbe adott, vagy jogcím nélküli használó által lakott bérlemények száma év végén	2 184	2 092	2 026	2 200	2 138
b)	Év közben felmondott lakásbérleti jogviszonyok	295	170	105	89	65
c)	Üres lakások száma év végén	292	293	279	347	397
d)	Adott évben kezdeményezett éves, rendes bérlemény-ellenőrzések száma (e+f) és (g+h+i)	2521	2460	2 641	2 302	2 307
e)	Éves, rendes bérlemény-ellenőrzés	2 521	2 460	1 135	2 302	2 307
f)	Lakbér-felülvizsgálattal kiegészülő éves, rendes bérlemény-ellenőrzés	-	-	1 506	-	-
g)	Első alkalommal sikeres ellenőrzések	1 965	1 703	1 954	1 803	2 006
h)	Második kiértékelést követően sikeres ellenőrzések	382	704	673	302	195
i)	Bérlői együttműködés hiányában meghiúsult ellenőrzés miatti felszólítás	174	53	639	499	301
j)	Eredménytelen éves ellenőrzések száma	-	-	14	197	106
k)	Eredményes rendkívüli bérlemény-ellenőrzések	308	345	639	522	301
l)	Bérleti díjtarozással érintett bérlemény*	1158	614	1 719	918	1 423
m)	Közüzemi díjtarozással érintett bérlemény**	144	296	182	115	81
n)	Műszaki jellegű problémával érintett bérlemény:	110	128	58	91	41
o)	- lakás műszaki állapotával kapcsolatos probléma	-	-	32	91	23
p)	- közmű vételezéssel kapcsolatos probléma	-	-	26	-	18

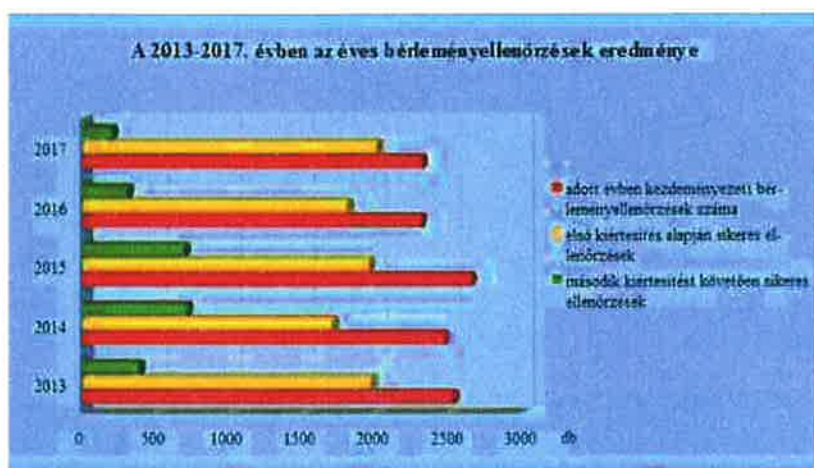
*Az adat az összes, tehát az év végéig már kiürített, vagy jogcím nélküli használat miatt kiürítésre váró, tartozással érintett lakások számát is mutatja.

** Az adat csak a bérlemény-ellenőrzés során a bérlő/lakáshasználó által igazolt, közműtarozással érintett lakásokra vonatkozik.

2.1. Ütemezett bérlemény-ellenőrzések

A 2017. évben kétezer-háromszázhet (2 307) ütemezett bérlemény-ellenőrzést kezdeményezett a Vagyonkezelő. Az ütemezett bérlemény-ellenőrzések kiértékelését és az ellenőrzéseket már az év elején megkezdjük, annak érdekében, hogy a szükséges „utóellenőrzéseket” is lebonyolíthassuk az év végéig. Az éves rendes bérlemény-ellenőrzést mind a bérbe adott, vagy jogcím nélküli személy által használt, vagy már üres Lakások esetében kezdeményeztük (azokban a MÁV-telepi lakásokban, amelyek birtokátruházási eljárása a 2017. évben zajlott külön bérlemény-ellenőrzés nem volt). A 2017. évben a bérbe adott Lakások esetében az aktív bérleti jogviszonyú lakások esetében teljes körű lakbér-felülvizsgálatra nem került sor, így az elmúlt évben a lakbér-felülvizsgálattal kapcsolatos iratbegyűjtéssel nem egészült ki az éves bérlemény-ellenőrzési feladat. (Azon bérlemények esetében, ahol a bérlő családtag befogadását kezdeményezte minden esetben elvégezte a Vagyonkezelő a lakbér-felülvizsgálatot.) A Lakásállomány 87 %-ának ellenőrzése az első kiértékelés alapján eredményesen zárult (ide soroljuk az üres Lakások ellenőrzését is). Az első felhívás alapján eredménytelen ellenőrzések esetében a Vagyonkezelő a Lakás ellenőrzését nem biztosító bérlőknél/lakáshasználónál újabb időpont tűzésével, ismételt bérlemény-ellenőrzést kezdeményezett. Az ismételt kiértékelést követően az érintett Lakások többségében az ellenőrzés eredményesen lezajlott, így az éves bérlemény-ellenőrzések összességében 95%-os arányban teljesültek. A százhat (106) lakás esetében eredménytelenül zárult éves ellenőrzés esetében az együttműködést többszöri felhívás

ellenére is elmulasztó személyek jellemzően a korábban felmondott bérleti jogviszony miatt a lakást jogcím nélkül használó körébe tartoznak.



2.2. Rendkívüli bérlemény-ellenőrzések

A rendkívüli bérlemény-ellenőrzések (a Polgármesteri Hivatal, a Vagyonkezelő munkatársai megkeresésére, illetve bérlő, tulajdonos, közös képviselő... bejelentésére) száma az elmúlt évek során folyamatosan növekedett. Míg az éves, rendes bérlemény-ellenőrzés mellett a 2011. évben százötvenöt (155) rendkívüli bérlemény-ellenőrzésre került sor, addig az ilyen típusú, eredményesen elvégzett ellenőrzések száma a 2017. évben háromszázegy (301) volt. Az alábbi táblázatban részletezett, eredményes rendkívüli ellenőrzések esetében a bérleményellenőrök ténylegesen háromszáznyolcvankét (382) alkalommal jártak ki a bérleményekben (néhány bérlemény esetében az első vagy második rendkívüli ellenőrzés eredménytelen volt), hogy a problémaként felmerült körülményeket ellenőrizni tudják. A 2016. évben, illetve azt megelőzően még a rendkívüli bérlemény-ellenőrzések között jelentek meg a Lakásrendeletben szabályozott, a lejárt határidejű szerződésekhez kapcsolódó, bérbeadási döntést segítő ellenőrzések, azonban a 2017. évtől a lejárt határidejű szerződésekhez kapcsolódó ellenőrzések, a lakás újbóli bérbevételéhez kapcsolódó teendőkre történő felhívással kiegészülve – a bérleti szerződés lejártát megelőzően (45 nappal a lejárat előtt) – ütemezetten, az éves bérlemény-ellenőrzés keretében valósulnak meg.

A 2013-2017. évi rendkívüli bérlemény-ellenőrzések **statisztikai adatai**, az igénylések alapján:

Rendkívüli bérlemény-ellenőrzést kezdeményező	2013	2014	2015	2016	2017
	(db)				

Vagyonkezelő Kezelési csoport	135	144	168	366	217
Vagyonkezelő Tulajdonosi csoport	83	72			
Vagyonkezelő Jogi csoport	2	0	1	0	0
Vagyonkezelő Szerződéskötő Csoport (PMH Lakásügyi Osztály)	16	8	22	67	3
Egyéb (bérlő, tulajdonos, döntés-előkészítő, közüzemi szolgáltató, stb...)	12	81	127	288	162
Összesen:	248	305	318	721	382

A rendkívüli bérlemény-ellenőrzéseket megalapozó bejelentések nagy része indokolt volt, az ellenőrzések során szerzett tapasztalatok, információk mind a Vagyonkezelő, mind pedig a Polgármesteri Hivatal munkatársainak döntés-előkészítő munkáját segítették. A tapasztalt rendellenességek alapján, a szomszédok, a sértettek által megadott információk és az ott tartózkodók megállapításai alapján minden esetben megtettük a szükséges intézkedéseket (felszólítás, felmondás).

A rendkívüli ellenőrzések keretében vizsgáljuk a bérlők/lakáshasználók renitens magatartásával kapcsolatos bejelentéseket (házirend megsértése, engedély nélküli lakásba befogadás/lakásátadás, kutyatartás, stb.). Amennyiben a bejelentés valóságtartalma a helyszíni ellenőrzés során megerősítést nyert, és ha a panaszolt körülmény a felszólításra sem szűnt meg, úgy az ügy megoldása érdekében jogi eljárást kezdeményeztünk.

A bérleményellenőrök a 2017. évben, az ELMŰ munkatársaival és a Rendőrséggel tartott közös ellenőrzés során négy (4) lakásban találtak a méretlen vezetékre történő bekötéssel illegális áramvételezést. Néhány bérlemény esetében azonban, ahol a szolgáltató korábban már a mérőt kikapcsolta vagy leszerelte a szomszédok saját lakásukból, hosszabbítón keresztül biztosítottak a közüzemi mérő nélküli lakás lakója részére áramvételezési lehetőséget. Az ilyen esetekben az érintett személyeket – a balesetveszély miatt – felszólítottuk, hogy e tevékenységüket haladéktalanul szüntessék be. Az ilyen módon, illegálisan közműszolgáltatást igénybe vevő családoknak szinte minden esetben bérletdíj-tartozása is van, amiért többnyire a bérleti jogviszonyuk korábban már megszűnt, és a lakás kiürítésére peres, vagy végrehajtási eljárás indult. A határozott idejű bérleti szerződések lejártakor vagy a felmondást követően az újbóli lakásbérbeadási döntésnél – az egyéb feltételek vizsgálata mellett – a lakás korábbi, bérlő általi birtokbavétele során rendelkezésre bocsátott közüzemi mérők hiánya a bérbeadási feltételeket befolyásolja. Ilyen esetekben az újbóli bérbeadás feltétele a közüzemi mérők kijelölt bérlő általi visszaszerelése.

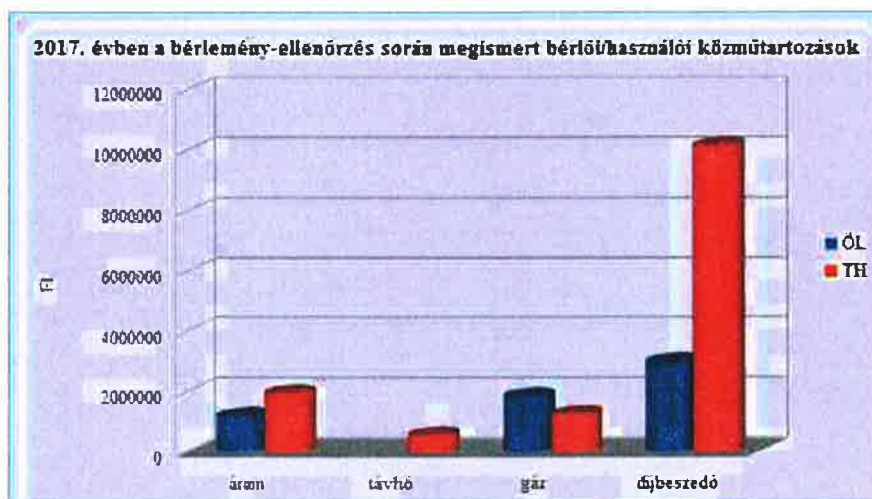
Az elmúlt időszakban rendes vagy rendkívüli bérlemény-ellenőrzés keretében több esetben kiderült, hogy az önkormányzati bérlakás nem az arra jogosult bérlő vagy a volt bérlőből jogcím nélküli lakáshasználóvá vált személy lakja, hanem azt az Önkormányzat hozzájárulása nélkül albérletbe adással továbbhasznosította (2017. évben ez kilenc lakás esetében történt meg). Az albérletbe adásban érintett lakások esetében – amennyiben a lakásra még érvényes bérleti jogviszonnyal rendelkezett a bérlő – mind a határozatlan, mind pedig a határozott idejű bérleti szerződéssel rendelkező bérlők esetében intézkedtünk a bérleti jogviszony felmondására, valamint az ún. albérlőkkel szemben gyorsított lakáskiürítési eljárást indítottunk. Az albérlőkkel szemben a kirendelt bírósági végrehajtó rendre foganatosította a lakáskiürítést.

2.3. Lakások közműhátralékai

A bérlemény-ellenőrzések során a Vagyonkezelő munkatársai nyilatkoztatják a bérlőt/lakáshasználót arról is, hogy van-e közüzemi hátraléka. Az ellenőrzések során közműhátralékokkal rendelkező bérlők/használók által a Vagyonkezelőnek bemutatott számlák,

hátralékigazolások alapján az alábbi táblázatban foglaljuk össze a 2017. évben megismert közműtartozások mértékét. Megjegyezzük, hogy a táblázatban szereplő adatok csak tájékoztató jellegűek, mivel a bére adott, vagy jogcím nélkül használt (2017. december 31. napján 2 138 darab) lakások esetében az elmúlt évben a bérlmény-ellenőrzés során mindössze nyolcvanegy (81) lakás esetében mutattak be a bérlők/lakáshasználók igazolást a közüzemi tartozások mértékéről. (A lejáró határozott idejű szerződések esetében az újbóli bérbeadási döntéshez a közműigazolások a Humánszolgáltatási Főosztály Lakásügyi csoportja minden esetben külön bekéri.). A közüzemi tartozások megismerése érdekében az új lakásbérleti szerződések megkötésekor minden esetben kérjük a bérlők részéről a meghatalmazást, hogy szükség esetén közvetlenül a közműszolgáltatótól is kérhessünk információt az esetleges tartozásokról.

		Lakáshasználók által bemutatott közmű hátralékok 2017.				összesen
		áram	távhő	gáz	díjbeszedő	
ÖL	tartozó bérlők	10 db	-	14 db	24 db	6 050 162 Ft
	tartozás mértéke	1 197 072 Ft	-	1 851 259 Ft	3 001 831 Ft	
TH	tartozó bérlők	11 db	12 db	9 db	25 db	13 918 892 Ft
	tartozás mértéke	1 949 677 Ft	559 180 Ft	1 257 486 Ft	10 152 549 Ft	
Összesen:		21 db	12 db	23 db	49 db	19 969 054 Ft
		3 146 749 Ft	559 180 Ft	3 108 745 Ft	13 154 380 Ft	



Egy lakás esetében a bérlő/lakáshasználó esetenként többféle közüzemi díjtartozást is felhalmoz. A fenti táblázatban jelölt, összesen százöt (105) – adott bérlménytől függően egy, vagy esetenként több közműszolgáltató felé fennálló – tartozás összesen nyolcvanegy (81) lakást érint. A bérlők/lakáshasználók egy része – a bérlmény-ellenőrzés során közműtartozást nem igazolók is – együttműködésre törekszik a szolgáltatókkal, kezdeményezik a részletfizetési megállapodás megkötését, illetve meg is kötik azt, törlesztik tartozásaikat. A bérlmény, illetve a közműdíjak rendezettségének ellenőrzésében együtt nem működő bérlőket/használókat rendre felszólítjuk elmulasztott kötelezettségeik teljesítésére (tájékoztatást és segítséget nyújtunk a tartozást felhalmozó bérlők részére a helyi adósságkezelés lehetőségeinek, a szolgáltató felé történő hivatalos eljárási rend megismerésében) és a szükséges igazolások és dokumentációk bemutatására, azonban csak kevés ügyfél részéről történik meg utólagosan közműhátralék igazolása.

2.4. Üres Lakások bérlemény-ellenőrzése

A 2013. évi záró állapothoz képest 2015. év végén már kisebb mértékű csökkenés volt tapasztalható, azonban a végrehajtási eljárások, a tervezett épületkiürítések és a bérlők (vagy elhunytak esetén a hozzátartozók) részéről kezdeményezett lakáskiürítések miatt a 2017. év végére az üres Lakások száma jelentősen megnövekedett. Az Önkormányzat által folytatott, határozott időre szóló lakásbérbeadási gyakorlat eredményeként azonban a bérlők mára már sokkal inkább törekednek a fizetési és egyéb kötelezettségeik teljesítésére, hogy a gyorsított végrehajtást elkerülve az újbóli bérbevételi lehetőséggel élni tudjanak.

Az elmúlt évekhez viszonyítva – a végrehajtói oldalról felmerült ügyintézési fennakadások miatt – a 2017. évben harminchárom (33) lakás került vissza végrehajtás útján a Vagyonkezelő birtokába. 2017. december 31. napján az üres Lakások száma háromszázkilencvenhét (397) volt.

Megjegyezzük, hogy a folyamatban lévő lakóépület kiürítésekhez kapcsolódóan a határozatlan idejű szerződéssel rendelkező, elhelyezésre jogosult bérlők részére cserelakást biztosít az Önkormányzat. A határozott idejű, lejárat szerződéssel rendelkező bérleti jogviszonnyal rendelkező bérlők esetében, amennyiben a bérlő korábban fizetési kötelezettségeinek eleget tett és semmilyen életvitelbeli, magatartásbeli probléma (illegális áramvételezés, közösségi együttélés szabályainak megsértése, stb.) nem merült fel, úgy az Önkormányzat az érintett bérlők részére szintén biztosítja egy másik lakás bérbevételi lehetőségét. A cserelakással történő kihelyezések okán az üres Lakások egy jelentős részének újrahasznosításáról már született elvi döntés és a lakások rendbetétele, felújítása zajlik. Meg kell említeni azonban, hogy az üres lakásállományban száznegyvennyolc (148) olyan Lakás is van, melyet a továbbiakban – az épület kiürítése, vagy műszaki állapota (gazdaságtalan felújítás) miatt – Lakásként a jövőben már nem hasznosít az Önkormányzat.

Az üres Lakások védelme érdekében a 2012. év elejétől 48 óránként ellenőriztetjük az üres Lakásokat. Az ellenőrzést végző társaság soron kívül jelez, ha rendellenességet tapasztal, így az üres Lakások feltörésének száma jelentősen lecsökkent az elmúlt évek során. Az észlelést követően megtett intézkedéseknek köszönhetően a 2017. évben az üres Lakásokba önkényesen és tartósan senki nem költözött be.



3. A LAKÁSOK RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATÁNAK ELLENŐRZÉSE

A 2013-2017. évek folyamán lefolytatott bérlemény-ellenőrzések során, a bérlői kötelezettségként megjelenő karbantartási munkák közül általában a festési, mázolás munkák elvégzésének hiányát kifogásoltuk. A Lakásrendelet által előírt, a Lakásállomány rendeltetésszerű használatának fenntartásához szükséges munkálatok elvégzésére a felszólításokat a

bérleményellenőrök minden alkalommal megtették. A hiányosságok észrevételezése esetén a bérlők általában arra hivatkoztak, hogy tervezik a lakás festését, de anyagi helyzetük miatt azt csak hosszabb idő alatt tudják elvégeztetni. A jegyzőkönyvben is rögzített, bérlőre tartozó munkák pótlását a tárgyévet követő bérlemény-ellenőrzéskor vesszük számba.

Továbbra is fennálló probléma a rossz műszaki állapotú, gazdaságosan fel nem újítható épületek lakásaiban lakók karbantartási kötelezettségének megállapítása, mivel ezek a Lakások rossz műszaki állapotúak (a falak szigeteletlenek, a lakás használatától, fűtöttségétől függően is kisebb-nagyobb mértékben vizesek, salétromosak...). Ilyen esetekben az épület műszaki állapota miatt csak részlegesen lehet előírni a bérlő számára, hogy mely karbantartási munkákat végezze el. Az elmúlt évek során – kísérleti jelleggel – páramentesítő készülékeket biztosítottunk több bérlő részére. A készüléket használó bérlők pozitív eredményekről számoltak be, azonban problémát jelent, hogy a berendezés működtetése jelentősen megnöveli a jellemzően egyébként is szűkös anyagi körülmények között élő bérlők költségeit.

A 2012. évben elkészített, és a 2014. évben felülvizsgált Lakáskonceptióban a műszakilag rossz állapotú, vagy egyéb adottságok miatt (elhelyezkedés, komfort hiánya) további bérbeadásra nem alkalmas Lakások lakhatási célú újrahazsnosítását nem javasoltuk.

A Lakások hasznosítása során visszatérő problémaként jelentkezik, hogy a bérlők/használók a bérleményt nem fűtik megfelelően, a konyha és fürdőszoba használata, valamint a ruhák lakáson belüli szárításából eredő pára – különösen a műanyag nyílászáróval rendelkező lakások esetében – a fokozott szellőztetés alkalmazásának elmaradása miatt a fal nedvesedését, lakáson belüli páralecsapódást és penészesedést eredményez. A problémák elkerülése érdekében a fűtés és szellőztetés fontosságára és jelentőségére rendre felhívjuk a bérlők/használók figyelmét.

Problémát jelentett az ún. „renitens”, az együttélés szabályait megsértő bérlők, bérlőtársak és családtagok, valamint együtt lakók ellenőrzése, bejelentés alapján az ellenőrzés szükségességét előidéző magatartás fennállásának bizonyítása. A sérelmezett viselkedést, illetve az ellenőrzést kiváltó problémát az ellenőrzés során jellemzően nem tapasztaltunk, azt dokumentálni szinte soha nem lehet.

További nehézséget jelent, hogy az önkormányzati tulajdonú ingatlanok közös területeit nem rendeltetésszerűen, sok esetben lomok tárolására használják a bérlők. A szükséges intézkedéseket – esetek kivizsgálása, bérlők felszólítása – minden esetben megtesszük, azonban számos esetben a lomoknak a házban lakók nyilatkozata alapján nincs gazdája, így az önkormányzati ingatlan rendezettségének biztosítása érdekében esetenként az önkormányzati költségvetési keret terhére kell a lomtalanítást elvégeztetnünk.

Az elmúlt években – nemcsak önkormányzati ingatlanokban, hanem számos, többségi magántulajdonú társasházban – a lakóközösség életét megkeserítő problémaként jelentkezik a csótány vagy ágyi poloska fertőzés. A fertőzöttség adódhat a bérlő/lakáshasználó életmódbeli szokásaiból (pl. lomtalanításból származó a lakásba bevitt, fertőzött bútor), esetleg a lakás rendben tartásának elmaradásából is kialakulhat a rovarfertőzöttség. Az észlelt vagy szomszédok által jelzett fertőzöttség megszüntetésére minden esetben felszólítjuk a bérlőt/lakáshasználót, s ahol a felszólítás ellenére a bentlakó a rovarirtásra önként nem intézkedik, úgy a bérbeadó képviselőjében – a költségek továbbhárítása mellett – intézkedünk a fertőzöttség felszámolására. Problémát jelent azonban, hogy a bérlői életvitelből (gyűjtögetés) adódóan a lakások egy része folyamatosan visszafertőződhet.

4. A 2017. ÉVI BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉS ÁLTALÁNOS MEGÁLLAPÍTÁSAI

A bérlemény-ellenőrzések során a bérlők/használók számottevő többsége együttműködő. Az együttműködést nem tanúsító lakáshasználók túlnyomó része a már bérleti jogviszonnyal nem rendelkező lakáshasználói körből, illetve a tartozást (bérleti díj, közüzemi díj) felhalmozó személyekből, míg kisebb hányaduk a rendszeresen fizető, de bérleményéből bejelentés nélküli távollévókból (pl. külföldön vagy vidéken dolgozik) áll. A bérlők nagyobb része a bérleményt rendeltetésszerűen használja, lehetőségeihez képest a bérleményt karbantartja. A további bérleményekben a Lakás állapotának folyamatos romlása tapasztalható az ellenőrzések és felszólítások ellenére is. Előfordul az is, hogy a bérlő a bérleményt nem rendeltetésszerűen használja, és egyúttal elmulasztja a bérlői kötelezettség körébe tartozó karbantartási és felújítási munkákat (festés, mázolás, nyílászárók-, burkolatok- és berendezési tárgyak javítása, karbantartása, felújítása, cseréje).

Az ellenőrzések során tapasztalt – bérlőre tartozó – karbantartási és felújítási munkák elmulasztásából eredő problémák, szinte kivétel nélkül továbbra is azokban a lakásokban és azoknál a bérlőknél fordulnak elő, akiknek a szociális helyzete olyan, hogy a napi megélhetési gondok mellett nem rendelkeznek forrással a lakás karbantartására, illetve akiknek bérleti díjhátralékuk van és ellenük valamilyen jogi eljárás (hátralék behajtás, bérleti jogviszony felmondás) van folyamatban. A mulasztó bérlőkkel szembeni írásbeli felszólítás egy-két esetben eredményre vezet, azonban előfordul, hogy a bérlő többszöri felszólításunk ellenére sem tesz eleget a bérleti szerződésben vállalt kötelezettségeinek.

Az együttélés szabályait megszegő személyek zömében azon körből kerülnek ki, ahol már jelentős a bérleti díj és közműtartozás, a bérleti jogviszony megszűnt, esetleg a bíróság már a lakáskiürítést is elrendelte. Tapasztaltuk, hogy a renitens bérlőktől/lakáshasználóktól az atrocitásokat elszenvedők nem mertek, nem mernek a rendőrséghez fordulni, félve a szomszéd általi megtorlástól, illetve a további fenyegetésektől, és ezért még a Vagyonkezelő munkatársainak – még szóban is – nehezen voltak hajlandók nyilatkozni ezekről a dolgokról, valamint elzárkóztak a további együttműködéstől. Ezekben az ügyekben, jellemzően az ismétlődő éjszakai hangoskodások, a közös használatú terek rongálása, illetve a Lakás higiéniai állapota miatt tettek panaszt a szomszédok. Megjegyezzük, hogy az ellenőrzések során néhány esetben az derült ki, hogy a bejelentés megalapozatlan, azt a személyes ellentétek motiválták, illetve azt az idő múltával hitelt érdemlően bizonyítani nem lehetett, a sértett a rendőrségen nem tett feljelentést. A bérbeadó képviselőjében pedig az írásbeli felszólításon kívül más, hathatós intézkedés megtételére az esetek bizonyíthatóságának hiányában a Vagyonkezelőnek nincs lehetősége.

5. A VÉGREHAJTÁSOK

Végrehajtással megvalósult lakáskiürítések lakóépület-fajta szerinti megoszlása

Végrehajtások alakulása a Lakóingatlanokban és a Társasházakban					
	2013. évben	2014. évben	2015. évben	2016. évben	2017. évben
ÖL	32	43	31	32	12
TH	50	30	82	38	21
Összesen	82	73	103	70	33

Az elmúlt években – a 2015. évi kiugróan magas százhárom (103) lakáskiürítéstől eltekintve – átlagosan évi hetven-nyolcvan lakáskiürítést folytattak le a végrehajtók. A bíróság által kijelölt végrehajtókkal a kapcsolattartás folyamatos, így a sokszor több éves peres eljárást követő végrehajtási eljárás kitűzése is ütemezettebben haladhat. A lakáskiürítésre irányuló eljárások

lefolytatása a jogcím nélküliek által többnyire nem rendeltetésszerűen használt lakások birtokbavétele mellett, a behajthatatlan tartozások továbbhalmozásának megakadályozását, illetve a lakókörnyezet nyugalmanak visszanyerését is eredményezi.

A lejárt, határozott idejű szerződések esetében – amennyiben a korábbi bérlő a Lakás újbóli bérbevétele, illetve a bérleti szerződés megkötése iránt határidőben nem intézkedik, vagy a jogszabályi feltételek miatt a bérleményt részére ismételten bérbe adni nem lehet, úgy a határozott idő elteltét követő 60 napon belül a végrehajtási törvény alapján lehetőség van gyorsított lakáskiürítési eljárás kezdeményezésére. A határozott idejű lakásbérbeadás és a gyorsított végrehajtási eljárás lehetősége abból a szempontból is célravezető, hogy a jogcím nélküli lakáshasználóknak nincs lehetőségük az évekig elhúzódó peres és végrehajtási eljárásokból adódóan kezelhetetlen mértékű tartozást felhalmozni.

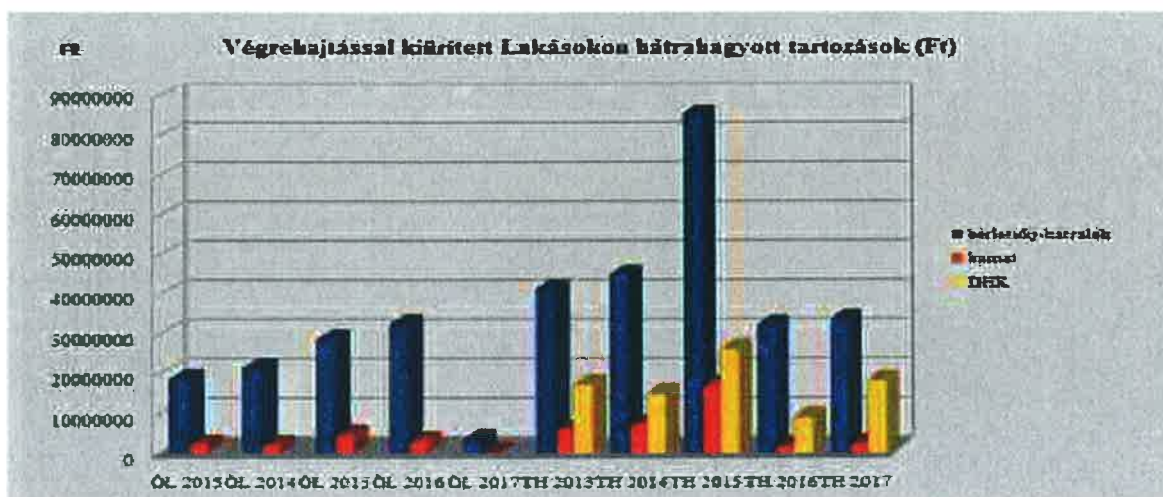
Az alábbi táblázatból kitűnik, hogy a végrehajtott személyek jelentős lakbérhátralékot és közüzemi hátralékot halmoztak fel. A megvalósult végrehajtások megakadályozzák az adósok hátralékainak további növekedését és behajthatatlanság esetén lehetővé teszik az önkormányzati lakások behajthatatlan kintlévőségeinek leírását.

Az alábbi táblázatból is látható, hogy a korábbi határozatlan idejű bérleti jogviszonyok felmondását követően hosszú évekig folyó peres és végrehajtási eljárások többsége az elmúlt évek során lezárult, így az újonnan felmerülő végrehajtási eljárások – melyek egy része gyorsított végrehajtási eljárás – végén már kisebb mértékű rendezetlen tartozás marad vissza a jogcím nélküliek után.

A végrehajtással megvalósult kiürítés után a lakásokon hátrahagyott hátralékok

	év	bérletidj-hátralék*	kamat	DHK	Összesen:
ÖL	2013	18 661 716 Ft	1 941 117 Ft	0 Ft	20 602 833 Ft
	2014	21 401 711 Ft	1 796 981 Ft	0 Ft	23 198 692 Ft
	2015	28 628 897 Ft	4 445 413 Ft	0 Ft	33 074 310 Ft
	2016	32 455 615 Ft	2 848 269 Ft	0 Ft	35 303 884 Ft
	2017	3 332 834 Ft	67 961 Ft	0 Ft	3 400 795 Ft
Összesen:		104 480 773 Ft	11 099 741 Ft	0 Ft	115 580 514 Ft
TH	2013	41 349 551 Ft	5 665 283 Ft	17 127 403 Ft	64 142 237 Ft
	2014	44 911 900 Ft	6 967 742 Ft	14 719 401 Ft	66 599 043 Ft
	2015	85 408 226 Ft	16 847 941 Ft	26 015 907 Ft	128 272 074 Ft
	2016	32 161 956 Ft	1 453 930 Ft	8 740 975 Ft	42 356 861 Ft
	2017	33 519 748 Ft	2 028 660 Ft	17 935 945 Ft	53 484 353 Ft
Összesen:		237 351 381 Ft	32 963 556 Ft	84 539 631 Ft	354 854 568 Ft

*a bérletdíj-hátralék magában foglalja a lakbér, továbbhárított közüzemi és különszolgáltatási díj nem fizetéséből eredő tartozásokat



ÖSSZEFOGLALÁS

A 2017. év során a Lakásállomány – a lakásvásárlás, értékesítés és lakásösszevonások eredményeként – kismértékben csökkent. Az év végén a Lakások száma 2 535 darab, míg ezen belül az üres Lakások száma 397 darab volt. A Lakások közel egyenlő arányban oszlanak meg a Lakóingatlanok (54 %) és a Társasházak (46 %) között.

2017. év végén a bérbe adott, illetve jogcím nélküli használó által lakott Lakások száma 2 138 darab volt. A Lakásállomány éves rendszeres ellenőrzését ütemezetten, illetve – adott Lakásokban az év folyamán akár több alkalommal is – a rendkívüli ellenőrzéseket a Vagyonkezelő bérlemény-ellenőrzési csoportja a felmerült igények, bejelentések alapján végezte.

A megüresedő, illetve a hosszabb ideje üresen álló Lakásokat – a lakásfeltörés, illetve az önkényes beköltözés megakadályozása érdekében – a Vagyonkezelő 48 óránként ellenőrizteti. Az üres Lakások száma a 2016. december 31. napi állapothoz képest – a végrehajtási eljárás keretében történt lakáskiürítések, az önkéntes bérlői lakásleadások, az egyes lakóépületek kiürítéséhez kapcsolódó cserelakás biztosítása miatt – jelentősen növekedett. A megüresedett Lakások több mint 37%-a a továbbiakban bérbeadással már nem hasznosítható.

A Lakások törvényi előírás alapján végzett éves ellenőrzése során a bérleményellenőrök – a korábbi évek gyakorlatának megfelelően – vizsgálják, hogy a bérlő/jogcím nélküli lakáshasználó a lakást rendeltetésszerűen használja-e, karbantartási kötelezettségét teljesíti-e, a lakásban a bejelentett személyek tartózkodnak vagy azt illetéktelen személy használja, a bérlőnek van-e bérleti- és közüzemi díjtartozása, illetve volt-e bármilyen bejelentés a bérlővel/lakáshasználóval és a lakáshasználattal kapcsolatban. Vizsgálják továbbá a közüzemi órák épségét, a szolgáltatás jogszerű használatát.

A 2017. évi bérlemény-ellenőrzések tapasztalatai szerint az ellenőrzések – a bérlői együttműködés javulása miatt – eredményesebben valósultak meg, mint néhány évvel ezelőtt. 2016. évhez viszonyítva az első kiürítés alapján eredményes ellenőrzések száma ugyan növekedett és az év végéig a Lakásállomány mintegy 95 %-ában zárult eredményesen az éves, rendszeres ellenőrzés. A 2017. év végén 106 darab Lakás volt, ahol bérlői/lakáshasználói együttműködés hiányában az éves rendszeres bérlemény-ellenőrzés megghiúsult.

A bérlemény-ellenőrzés keretében a lakásbérleti díjtartozások mellett, a Vagyonkezelő vizsgálta a bérlők/lakáshasználók által felhalmozott közüzemi díjtartozásokat is. A 2017. év végén – kisebb-nagyobb összegű tartozással – 1 423 darab Lakás volt érintett bérleti vagy használatdíj-tartozással (ebben a számban a már kiürített lakásokon nyilvántartott, magánszemélyek által hátrahagyott tartozások is szerepelnek).

Bár az éves bérlemény-ellenőrzésről szóló kiértesítésben a Vagyonkezelő felszólította a bérlőket/használókat a közüzemi számlák ellenőrzéskori bemutatására is, azonban csak a bérlők/használóok egy igen kis százaléka tesz eleget a felkérésnek. Az ellenőrzött Lakások száma és a bérlők/lakáshasználók által a Lakásokon felhalmozott, igazolt tartozások mértéke alapján tényleges következtetést nem lehet levonni, hogy milyen mértékű a Lakások használata során a bérlők/használóok által felhalmozott közműtartozás. Általános tapasztalat, hogy a lakásbérleti díjtartozással rendelkező bérlők jellemzően az összes közüzemi szolgáltató felé is felhalmoznak tartozást. A bérlemény-ellenőrzést többszöri felszólítás ellenére sem biztosító bérlők/használóok esetében szintén vélelmezhető, hogy közüzemi tartozásuk van. A lejárt határidejű szerződések esetében az újbóli bérbeadási kérelem során rendre tapasztalható, hogy az igénylők a közüzemi díjtartozásokra részletfizetési megállapodást kötnek a szolgáltatókkal.

Az ellenőrzés tapasztalatai között említjük meg, hogy a bérlemények jelentős részében a bérlők/használóok még felszólítás ellenére sem tesznek eleget a lakással kapcsolatos karbantartási kötelezettségeiknek. A karbantartás elmaradása mellett számos Lakás állapotát negatívan befolyásolja az épület szigetelésének hiánya, illetve az, hogy a bentlakók a lakást nem rendeltetésszerűen használják, esetleg anyagi lehetőségeiből adódóan a Lakást nem, vagy nem megfelelően fűtik.

A karbantartási kötelezettségek elmulasztása jellemzően a bérleti jogviszonnyal már nem rendelkező használóok, vagy az időközben tartozást felhalmozó bérlők esetében tapasztalható.

A bérbe adott vagy jogcím nélküli által használt Lakások esetében – kezelői vagy önkormányzati igény, valamint egyéb bejelentések alapján – a 2017. évben is számos rendkívüli bérlemény-ellenőrzést végeztünk. Az elvégzett rendkívüli bérlemény-ellenőrzések száma a 2017. évben 301 darab volt (382 elindított rendkívüli ellenőrzés). Az ilyen típusú ellenőrzések főként a bérlők/használóok renitens magatartásának ellenőrzésére, közműszolgáltatás illegális igénybevételének kivizsgálására, közös terület engedély nélküli használatának megszüntetésére, vagy a lakás vélelmezett albérletbe adásának megállapítására irányulnak, a rendkívüli ellenőrzések számát jelentősen befolyásolja a közüzemi szolgáltatók mérőóra ellenőrzési gyakorlata. A korábbi években a lejárt határozott idejű szerződéssel rendelkező személyek esetében az újbóli bérbeadási döntéshez rendkívüli bérlemény-ellenőrzés kapcsolódott, azonban – a Bérlemény-ellenőrzési Szabályzat alapján – 2017. évtől az ilyen típusú, lejárt szerződéssel rendelkező bérlőknél a bérlemény-ellenőrzést már nem rendkívüli bérlemény-ellenőrzés, hanem ütemezett, éves ellenőrzés keretében végezi el a Vagyonkezelő (45 nappal a lejárát előtt, felhívva a bérlő figyelmét a lakás újbóli bérbevételével kapcsolatos ügyintézési kötelezettségeire).

A Lakások 2017. évi ellenőrzéséhez kapcsolódó tapasztalatokat összegezve megállapíthatjuk, hogy az elmúlt évek során bevezetett ellenőrzési gyakorlatnak és gyakoriságnak – valamint a bérlői együttműködés javulásának is – köszönhetően, nagyobb eredményességgel zárultak az éves rendes ellenőrzések. A rendkívüli ellenőrzések számának növelése pedig abban segítette a Humán Főosztály döntés-előkészítő munkáját, hogy az Önkormányzat a bérbeadások (lejárt határozott idejű szerződések, felmondást követő újbóli bérbeadás) során minél frissebb információkra alapozhatta a döntéseit.

Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. – Ügyfél megelégedettségi kérdőívek feldolgozása – 2017.

2017. év során is megelégedettségi felmérést végeztünk ügyfeleink körében. A felméréshez felhasznált nyilatkozatok önkéntes válaszádon alapultak.

A felmérés célja:

- ügyfeleink elégedettségének mérése;
- gyengeségek, erősségek, szükséges módosítások, fejlesztések bevezetésére vonatkozó szükségletfelmérés.

A felmérés módszerei:

A kérdőív típusa: megkérdezettek személyesen kitöltött elégedettségmérésre szolgáló ívek

A kérdőívek kitöltése: önkéntes és anonim.

A felmérés megtervezésénél, az adatfelvétel módszerének kiválasztásánál társaságunkra jellemző speciális tulajdonságcsoportokat vettük figyelembe:

- a Vagyonkezelő speciális helyzetéből adódóan egyszerre önkormányzati feladatok végrehajtója, valamint szolgáltatást nyújtó szervezet is.
- az egyes szolgáltatások az ügyfélfogadás szempontjából különböző adottságúak, továbbá a szolgáltatások területileg is eltérő helyszíneken vehetők igénybe.
- az ügyfelek tekintetében megállapítható, hogy eltérő életkorúak, eltérő szociális helyzetűek, továbbá képzettségüket tekintve színes kép és széles spektrum mutatkozik.

A mérés folyamata:

Társaságunk ügyfélfogadási idején személyesen megjelenő ügyfeleinket kollégáink szóban tájékoztatták a felmérés céljáról és átadták részükre a kérdőívet. A kitöltésre felkért személyek jelentős része szívesen vállalkozott a válaszádra. A kitöltött kérdőíveket a helyben kellett kitölteni és leadni.

Kérdéssor típusa:

„Skála”, un. minősített sorrendű.

A kérdőívek értékelése:

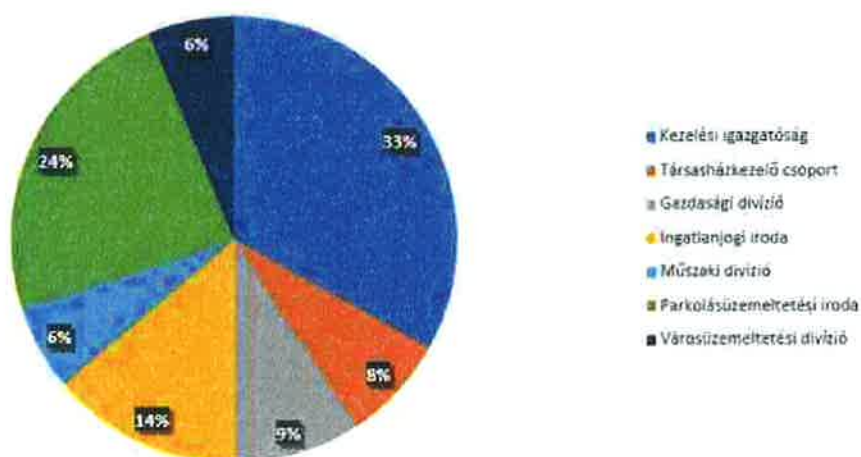
A kitöltött kérdőívek adatait táblázatba rögzítettük és ezt követően értékeltük ki. A válaszok feldolgozásával egy általános kép körvonalazódott az ügyfelek szolgáltatásokról, valamint cégünk arculatáról alkotott véleménye alapján.

A megelégedettségi felmérést a Kezelési divízió, a Társasházkezelő csoport, a Műszaki divízió, a Gazdasági divízió, az Ingatlanügyi iroda, a Városüzemeltetési divízió és a Parkolászüzemeltetési iroda helyszínén végeztük el.

Összesen 160 db kérdőív érkezett be, az alábbi bontás szerint:

- Kezelési igazgatóság: 53 db
- Társasházkezelő csoport: 12 db
- Gazdasági divízió: 15 db
- Ingatlanügyi iroda: 22 db
- Műszaki divízió: 10 db
- Parkolászüzemeltetési iroda: 38 db
- Városüzemeltetési divízió: 10 db

Kérdőívek szervezeti egységek szerint



Alkalmazott módszertan

A mérési eljárás típusai közül a kérdőíves megkérdezést alkalmaztuk. Az értékelést ebben az esetben globális szinten (összelégedettség) mértük és elemeztük. A kérdőíves megkérdezés alkalmazásakor a kérdőív olyan kérdéseket tartalmazott, amelyekről a válaszadónak el kellett döntenie, hogy milyen mértékben tartja azokat megfelelőnek. Az ügyfél a kérdőíven felsorolt és megnevezett teljesítménnyel való elégedettségét egy előre meghatározott ún. „skála” alapján értékelhette.

A kérdőívek célja egyrészt az volt, hogy mindenkinek lehetősége legyen arra, hogy véleményét kinyilvánítsa, másrészt pedig az, hogy minél szélesebb körből információkhoz jussunk a szervezet működésének jellemzőire, és külső megítélésére vonatkozóan. Ezen felül fontosnak tartottuk a megkérdezettek által érzékelt ügyekre vonatkozó fontossági szintek megismerését is.

A vállalatok az ügyfélmegelégedettség-felmérés vizsgálatára, a piackutatás által kifejlesztett több technikájában eltérő és különböző eljárási módszereket alkalmaznak. Ezen vizsgálati eljárás módok többsége a közvélemény-kutatás és helyzetfelmérés felségterületéről származnak. A piackutatási értékelések területe szerteágazó, többnyire eltérő környezetben és eltérő céllal készülhetnek. Ennek ismeretében került kiválasztásra azon módszer, mely az ügyfelek helyben történő szóbeli megkérdezésére, illetve önkéntes alapon történő írásos válaszára épül. Az adatfelvételt kvantitatív kutatási technikával, kérdőíves megkérdezés formájában végezzük. A kérdőívek két különböző megkérdezési technikával, de eljárását tekintve ugyanazon közvetlen módszerrel készültek. A mintavételezés megkérdezéssel, vagy az ügyfelek által a kérdőív kitöltésével zajlott. A válaszadók értékelésüket 5 fokú skálán jelölhették meg, az ügyintézés során szerzett tapasztalatuknak megfelelően.

A skálán megjelentek a

→ Rendkívül → Nagyon → Viszonylag → Nem igazán → Egyáltalán nem
megelégedettségi értékelési mutatók.

A felmérés előkészítése és lefolytatásakor három alapelvet érvényesítettünk:

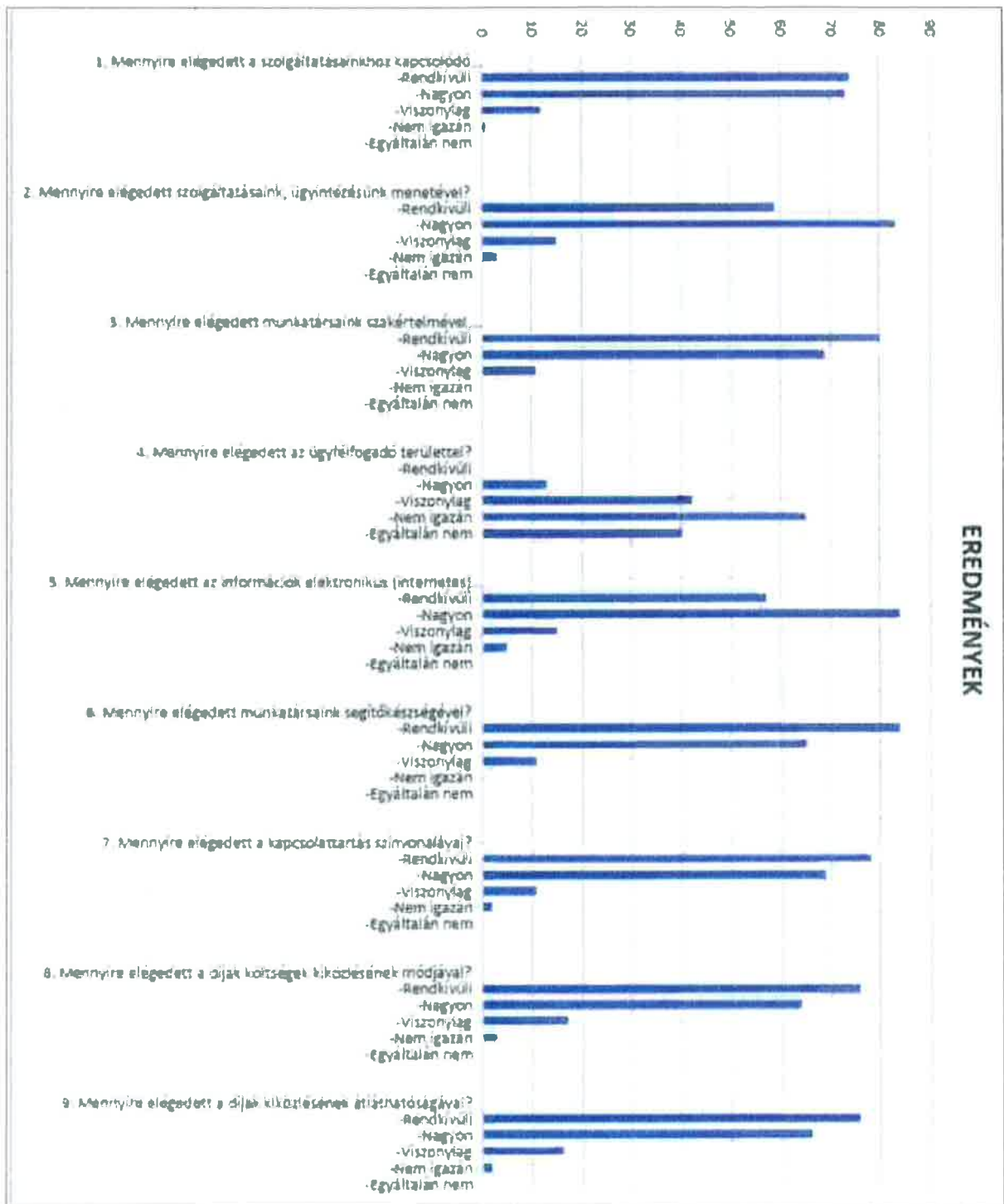
- a tájékozott beleegyezés elvét,
- a minimális ártalom elvét,
- valamint a személyiségi jogok elvét.

A válaszadók zömét önkormányzati tulajdonban lévő lakások bérlői köre, illetve helyiségek bérlői köre szolgáltatta. Ezen felül még a megkérdezettek között szerepelt vállalkozói-, magántulajdonosi, illetve szállítói ügyfélkör is. A kérdőívek kitöltésére minden esetben az ügyintézés befejezését követően került sor. Véleményezés alá vontuk a váróterei környezetet, a munkatársak segítőkészségét, szakértelmét, a kihelyezett tájékoztatók tartalmát, értehetőségét, a kapcsolattartás minőségét, továbbá a bérleti és egyéb díjak kiközlésének módját, minőségét, és nem utolsósorban átláthatóságát.

Az adatok értékelése

A vevői elégedettség értékelését a kérdésekre előre meghatározott pontszámok (1-5) tekintetében adott válaszok alapján végeztük el. Az értékelésnél kérdéskörönkénti statisztikai jellemzőt, azaz az átlag értékét határoztuk meg.

A kérdésenkénti megállapított átlag értékek adták az általános megelégedettségi mutatót, mely az általános megelégedettségi skálán elfoglalt pozíciót határozta meg. Az adatok kiértékelése és a körülmények, tények vizsgálata alapján lehetőség nyílt a szükséges és hasznos lépések, módosítások tervezésére az érintett területen. A felmérés során nyert adatok feldolgozását és kiértékelését számítógépen végeztük el. A feldolgozott adatok alapján grafikon segítségével szemléltetjük az elégedettségi átlag-adatokat.



Átfogó elégedettség

A begyűjtött válaszokat elemezve megállapítható, hogy a megkérdezettek véleménye többnyire pozitív volt. A szolgáltatásokról általánosságban általános megelégedettségről tanúskodó vélemény fogalmazódott meg. A globális vizsgálat eredménye a „viszonylagos” és „nagyon megelégedett” kategóriában jelöli meg az átlagos elégedettségi szintet. Tehát ügyfeleink a Vagyonkezelő teljesítményével és az általa nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatban általános elégedettséggel nyilatkoztak. A személyes ügyfélfogadáson, valamint a szóbeli tájékoztatáson felül,

nagy hangsúlyt fektetünk az ügyfelek egyéb úton történő tájékoztatására. Hirdetményi tábláinkon biztosítjuk formanyomtatványok, hatályos törvények, helyi rendeletek, házirend elérhetőségét. Informatikai fejlesztéseink alkalmával egyik fontos célként tartjuk nyilván az ügyintézési idő ésszerű csökkentésére irányuló törekvésünket, az ügyintézés minőségének emelése mellett. Azonban megállapítható az is, hogy az ügyfélter megítélése, valamint az ügyfélterbe kihelyezett tájékoztató anyagokról alkotott kép kapta az ügyfelek részéről adott válaszok közül a legkisebb mutatószámokat, de még ebben az esetben is a megelégedettségi skálát tekintve viszonylagos elégedettségüket fogalmazták meg.

Szervezeti egységeink külön vizsgálatokor megállapítható, hogy a működés különböző szegmenseiben vizsgált megelégedettségi szint kiegyensúlyozott, minden vizsgált terület az átlagos megfelelés feletti kategóriában jelenik meg.

Kiemelendő a munkatársak segítőkészségének és szakértelmének, valamint tájékoztatásának mutatói, melyek a nagyon és a rendkívüli megelégedettségi skálán kerültek általánosan megjelölésre a válaszadók részéről.

Ügyfeleink elsődlegesen a szolgáltatások minősége alapján ítélik meg cégünk teljesítményét, ezért kiemelten az ügyfélszolgálati tevékenységben érintett területekre koncentrálnak tettük meg a minőség javítására irányuló fejlesztéseket, módosításokat.

A kapcsolattartásban az elektronikus úton is folytatható forma szerepe napjainkra kiemelkedő fontosságot kapott. Egyre több ügyfél az internetes levelezőrendszerén keresztül jelentkezik, vagy ügyeinek intézését e fórumon kezdi meg.

Nem hagyható ki az elvárt eredmények fenntartásában és javításában az a szükséges képzés, oktatás, melyet Társaságunk munkatársaink részére folyamatosan biztosít.

Összefoglalás

Elvünk, hogy a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat által Társaságunkra ruházott feladatokat vállalatunk magas szakértelemmel sikerre vigye. Ez azonban úgy teljesíthető, ha munkánkat a tulajdonosi elvárásoknak megfelelően, magas szakértelemmel és nem utolsósorban ügyfeleink megelégedettségére végezzük. A megkérdezettek legkritikusabban az ügyfélvárók tekintetében nyilatkoztak. Az ügyfélvárók területén látnak javításra alkalmas területet. Szóban több esetben is a megkérdezettek arról tettek említést, hogy a Vagyonkezelő telephelye gyalogosan nehezen megközelíthető. A városközponttól, valamint az Önkormányzattól is messze esik. A 2017. évben telephelyünkön személyesen megjelent ügyfeleink igen magas (több, mint 10 000 ügyfélbelépés) számban jelentek meg. Ügyfeleink véleménye, valamint száma egy, a kerület városközpontjában lévő ügyfélszolgálat üzemeltetésének szükségességét is jelenti.

Összességében a megkérdezettek véleménye döntően pozitív volt. Általánosságban ügyfeleink elégedettek voltak a cég teljesítményével és a szolgáltatás minőségével. Azonban a felmérésből az is kiderült, hogy mely területeket érdemes tovább fejlesztenünk a jövőben.

Budapest, 2018. március