

**Előterjesztés
a Képviselő-testület részére
a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. 2015. évi Éves Működési Jelentésének elfogadásáról**

I. Tartalmi összefoglaló

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a 695/2011. (VII. 7.) KÖKT határozatával fogadta el a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: Vagyonkezelő) és a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) között kötendő Közzolgáltatási Keretszerződést (a továbbiakban: Keretszerződés), amely 2011. augusztus 1. napján lépett hatályba.

A 2015. évi Éves Közzolgáltatási Szerződést (a továbbiakban: Éves Szerződés) az Önkormányzat a 122/2015. (IV. 16.) KÖKT határozatával fogadta el.

A Keretszerződés 9.1. pontja (Közzolgáltató beszámolási kötelezettsége) 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 a Keretszerződés 3. sz. mellékletében (Jelentések mintája) meghatározott formában és tartalommal az Önkormányzatot tájékoztatni. Az Éves Működési Jelentésben (a továbbiakban: Jelentés) 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 2015. évi Jelentést, amely az előterjesztés 2. melléklete.

II. Hatásvizsgálat

A Vagyonkezelő a 2015. évi Jelentés elkészítésével a Keretszerződésben és az Éves Szerződésben vállalt beszámolási kötelezettségét teljesíti.

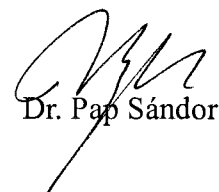
III. Végrehajtás feltételei

A Vagyonkezelő a 2015. évi Jelentésében kimutatja túlkompenzálását, amelynek visszautalásáról a Keretszerződés 7.7. pontja rendelkezik.

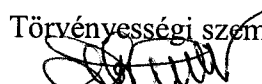
IV. Döntési javaslat

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

Budapest, 2016. április „15”


Dr. Pap Sándor

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:


Dr. Szabó Krisztián
jegyző

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete

.../2016. (IV. 21.) KÖKT határozata

a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. 2015. évi Éves Működési Jelentésének elfogadásáról

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. – közszolgáltatási szerződés szerinti – 2015. évi Éves Működési Jelentését elfogadja.

KŐBÁNYAI VAGYONKEZELŐ ZRT.

Székhely: 1107 Budapest, Ceglédi utca. 30.

Adószám: 10816772-2-42

Statisztikai számjel: 10816772-7012-114-01

Cégjegyzékszám: 01-10-042140

2015. 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 LÉPÉSEK.....	8
8.BESZERZÉSEK.....	11
III.EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA.....	13
1.BEVÉTELEK.....	13
1.1.LAKÁSOK BEVÉTELEI.....	13
1.2.NEM LAKÁS CÉLÚ HELYSÉGEK.....	14
1.3.ELIDEGENÍTÉS BEVÉTELEI.....	15
1.4.VÉTELÁRHÁTRALÉK KEZELÉS.....	15
1.5.PARKOLÁSÜZEMELTETÉS.....	15
1.6.EGYÉB BEVÉTEL.....	16
2.KIADÁSOK.....	16
2.1DOLOGI KIADÁSOK.....	16
2.1.1Lakó- és nem lakóingatlanokkal kapcsolatos üzemeltetési kiadások.....	16
2.1.2Karbantartás.....	19
Lakóingatlanokkal kapcsolatos karbantartás.....	20
Nem lakóingatlanokkal kapcsolatos karbantartás.....	20
S1 karbantartás.....	20
Intézmény karbantartás.....	21
2.1.3Egyéb dologi kiadások.....	22
Gergely bánya bérleti díj.....	22
Átalánydíjak.....	23
Értékbecslés.....	23
Kátyúzások, gyorsjavítások.....	23
Mázsa u. úttest beszakadás.....	23
Felfestések, prizmák.....	23
Utcanév táblák, tájékoztató táblák.....	23
Karácsonyi diszkivilágítás.....	23
Óhegy park geofizikai felmérése.....	23
Óhegy park veszélyelhárítás.....	23
Sportliget geofizikai felmérése.....	24
Újhegyi lakótelep támfal veszélyelhárítás.....	24
Elültetett fák gondozási díja.....	24
Noszlopy u. 15–17. bontása.....	24

Viharkárok.....	24
2.2 FELHALMOZÁSI FELADATOK.....	25
1. BERUHÁZÁSOK.....	25
Felhalmozási feladatok tervezése.....	25
Közvilágítás kiépítése.....	25
Önkormányzati lakóépületekbe kamerarendszer.....	25
Elektromos rendezvényszekrény telepítése.....	26
Gyakorló utcai parkoló kiépítése.....	26
Gyalogátkelőhely kiépítése.....	26
Ihász utca egyirányúsítása.....	26
Belterületi utak szilárd burkolattal való ellátása.....	26
Termálvíz kutatás.....	26
Törekvés SE fűtőkorszerűsítése.....	26
Bihari úti sporttelep vízelvezetése.....	27
2. FELÚJÍTÁSOK.....	27
Járdafelújítás.....	27
Balesetveszélyes lépcsők felújítása.....	27
Útfelújítási program.....	27
Kerepesi út 67. – orvosi rendelő felújítás.....	27
Vaspálya utca 8–10. – óvoda és bölcsőde felújítása.....	28
Lakásfelújítás – lakásmobilitás elősegítésére.....	28
S1 – felújítás.....	28
Méltányossági nyílászárócseré.....	28
<u>IV.2015. ÉVI KOMPENZÁCIÓ ELSZÁMOLÁSA.....</u>	<u>29</u>
<u>V.2016. ÉVI ÜZLETI TERV.....</u>	<u>30</u>
<u>VI.2016. ÉVI KOMPENZÁCIÓ.....</u>	<u>31</u>
<u>VII.ÉRTÉKELÉS.....</u>	<u>33</u>
TÁJÉKOZTATÓ A LAKÁSBÉRLEMÉNYEK 2015. ÉVI ELLENŐRZÉSÉNEK TAPASZTALATAIRÓL.....	35
TÁJÉKOZTATÓ AZ ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉNEK 2015. ÉVI TAPASZTALATAIRÓL.....	58

I. ÁLTALÁNOS BEVEZETÉS

A Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) a 695/2011. (VII.07.) KÖKT határozata értelmében *Közszolgáltatási Keretszerződést* (a továbbiakban: Keretszerződés) kötött a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt.-vel (a továbbiakban: Vagyonkezelő), melyben megbízta, hogy *Közszolgáltatóként* lássa el az Önkormányzat tulajdonában lévő lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek, intézmények, közterületek, illetve pincék üzemeltetési, hasznosítási, karbantartási, felújítási és beruházási feladatait, valamint a parkolásüzemeltetési tevékenységet.

A Keretszerződés tartalmazza, hogy az Önkormányzat és a Vagyonkezelő évente, Éves Közszolgáltatási Szerződésben (a továbbiakban: Éves Szerződés, illetve a Keretszerződés és az Éves Szerződés együtt Szerződések) határozzák meg az aktuális évre vonatkozó feladatokat, valamint azt, hogy Vagyonkezelő az éves tevékenységről köteles *Éves Működési Jelentésben* beszámolni.

A Keretszerződés 2011. augusztus 1., a 2015. évi Éves Közszolgáltatási Szerződés 2015. január 1. napján lépett hatályba.

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

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

Munkánk minőségét megőrizve legfontosabb feladatunk a bevételek hatékonyabb beszedése, illetve a költségek – lehetőségek szerinti – csökkentése, az Önkormányzat és az ügyfelek növekvő elégedettségét szem előtt tartva.

II. NATURÁLIÁK BEMUTATÁSA

1. INGATLANÁLLOMÁNY

A kezelt ingatlanok (lakóépületek, lakások, nem lakás célú helyiségek, területek, egyéb ingatlanok) darabszáma a 2015. évben az 1. táblázatban rögzítetteknek megfelelően alakult.

1. táblázat

		2014.		2015.		Változás
		január 1.	december 31.	január 1.	június 30.	
Lakások	az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő ingatlanban	1 212	1 177	1 177	1 133	-44
	társasházban	1 264	1 208	1 208	1 172	-36
	Összesen:	2 476	2 385	2 385	2 305	-80
Nem lakás célú helyiségek		1 983	1 979	1 979	2 090	111
MINDÖSSZESEN		4 459	4 364	4 364	4 395	31

forrás: az Önkormányzatnak végzett tevékenységek feladási bizonylatai

2015. december 31. napján az Önkormányzat kizárólagos, illetve közös tulajdonában lévő ingatlanaiban 1 133 darab, míg a társasházakban 1 172 darab az Önkormányzat tulajdonában lévő lakások száma. Ez az érték a 2015. január 1. napján nyilvántartott állapothoz képest jelentős csökkenést mutat. A változás oka, hogy a vizsgált időszakban a műszaki állapotuk, adottságaik miatt lakásgazdálkodásból kivont lakások (62 darab) a lakásállományból törlésre kerültek. Öt (5 darab) lakást a szomszédos lakással történt összevonás, míg további (13 darab) lakást értékesítés miatt törölttünk az állományból.

Az Önkormányzat tulajdonában lévő nem lakás célú helyiségek száma – 2015. december 31. napján – 2 090 darab volt. Az állományban bekövetkezett változást a lakásállományból törölt lakások (62 darab) helyiségállományba kerülése, a lakóingatlanokon a gépkocsibeállók bérbeadással történő hasznosítása, illetve hét (7 darab) helyiség elidegenítése eredményezte.

2. BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK

2015. évben a lakások ütemezett bérlemény-ellenőrzését már az év elején megkezdjük. A tavalyi évben az éves bérlemény-ellenőrzés – az ebben érintett lakásbérlők esetében – a Lakásrendeletben előírt lakbér-felülvizsgálathoz szükséges adatok és iratok begyűjtésével is kiegészült. Az éves ellenőrzés – a lakók együttműködési készségétől függően – többségét tekintve már az első alkalommal eredményes volt, azonban néhány lakásban az ellenőrzést csak többszöri kiértékelést követően sikerült elvégezni. Ennek köszönhetően a lakásállomány éves, rendes ellenőrzését összesen 2 641 esetben kezdeményeztük. Az éves, rendes ellenőrzések közül 1 525 darab ellenőrzés során kellett a bérlemény-ellenőröknek a lakbér-felülvizsgálattal kapcsolatos iratanyagot is begyűjteniük.

A kötelező ellenőrzéseken túl az év folyamán a lakásbérleményekben 721 alkalommal végzett rendkívüli ellenőrzést a Vagyonkezelő. A lakások ellenőrzésével párhuzamosan, illetve azt követően ütemezetten bonyolítottuk a nem lakás céljára szolgáló helyiségek ellenőrzését is.

3. BÉRLETI SZERZŐDÉSEK

3.1. Lakások

A 2015. évben 437 darab lakásbérleti szerződés megkötésére került sor, ebből 89 darabot új bérbe adás vagy jogviszony folytatás alapján, valamint 20 darabot lakáscsere miatt kötöttünk.

3.2. Nem lakás célú helyiségek

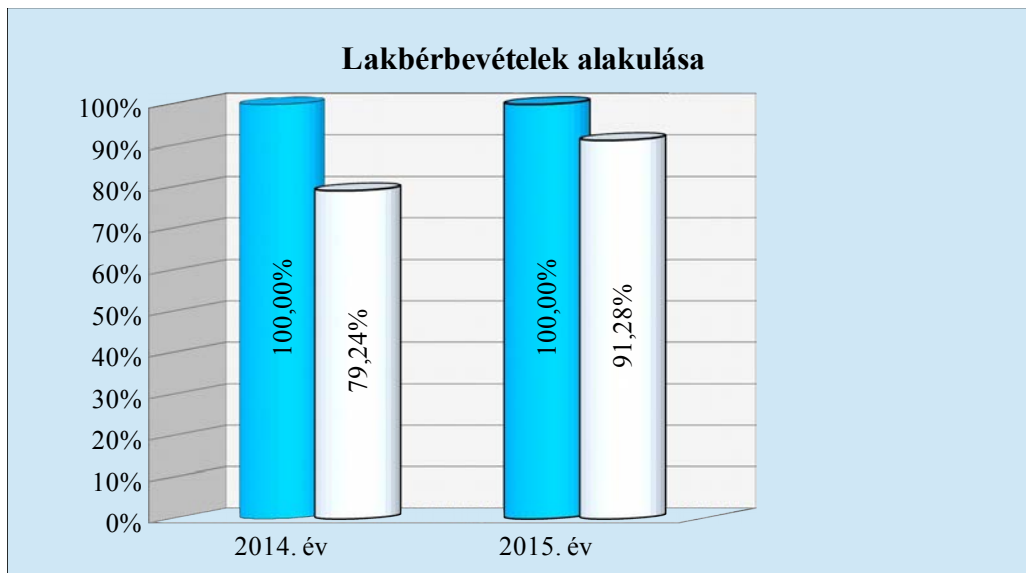
A helyiségek esetében 2015. december 31. napjáig összesen 1 669 darab bérleti szerződést kötöttünk, amelyből 168 darab esetben új bérbeadásra került sor. Szerződés módosítás 1 501 esetben történt, aminek legfőbb indoka az év eleji bérleti díj emelés volt.

4. BÉRLETI DÍJAK

4.1. Lakások

A lakásokhoz tartozó ingatlangazdálkodási tevékenység bevétele összességében az előirányzathoz képest 91,28 %-os teljesítést mutat.

1. diagram



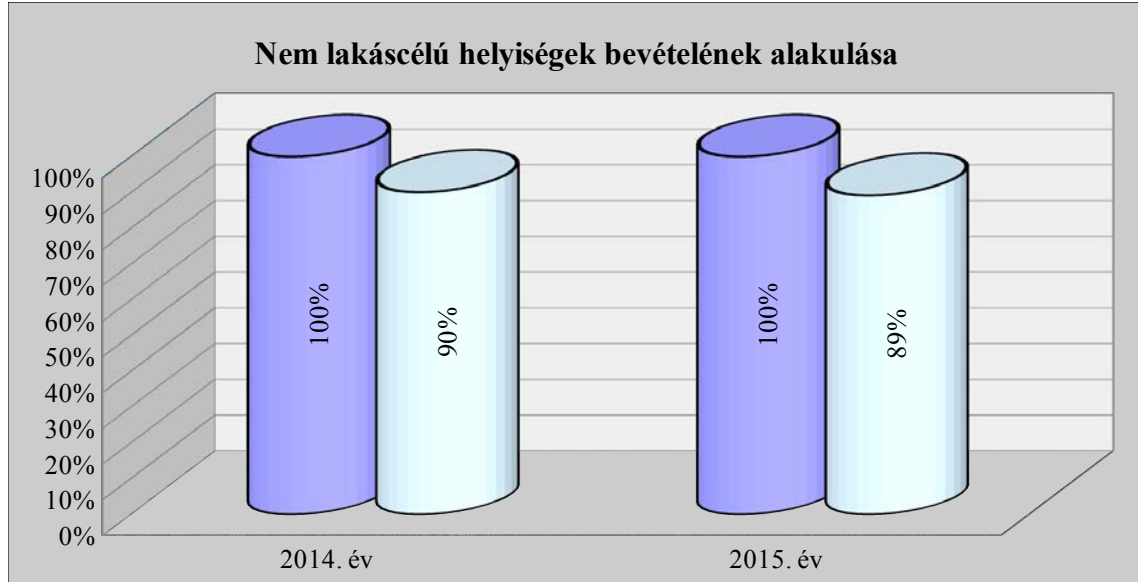
Amint azt a diagram is mutatja, 2015. évben a lakbérek beszedési hatékonysága a 2014. évi adatokhoz képest 12,04 %-kal növekedett.

4.2. Nem lakás célú helyiségek

A nem lakás célú helyiségekhez kapcsolódó bevételek összességében az előírt

adatokhoz mérten 89 %-os teljesítést mutatnak. A beszedési hatékonyság 1 %-os csökkenése az év eleji bérleti díj emelés hatása.

2. diagram



A nem lakás célú ingatlanok, illetve területek bérbeadásának tekintetében az elmúlt években lejajlott gazdasági válság még mindig érezteti hatásait. A magánszemélyeknek, az egyéni vállalkozóknak, illetve kisvállalkozóknak egyaránt gondot okozott és okoz mind a mai napig a díjak megfizetése, fizetésképtelenné válnak, vállalkozások szűnnek meg. Bérelőink szerencsésebb esetben kisebb méretűre cserélik nagyobb helyiségeket, de sok esetben azokat is visszaadják. A részletfizetési, halasztási, illetve a bérleti díj csökkentés iránti kérelmek is gyakoriak.

5. VÉTELÁRHÁTRALÉK KEZELÉS

2015. december 31. napjáig nyolcvanegy ügyfél kérte a részletre vásárolt lakásán fennálló vételárhátralék egy összegű kifizetését. Kilenc ingatlan esetében a lejárt futamidő és a kifizetett vételárhátralék ügyében kezdeményeztük az Önkormányzat javára az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett jelzálogjog, valamint az elidegenítési és terhelési tilalom törlésére vonatkozó engedély kiadását.

2015. december 31. napjáig kilencvenöt 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 időszak hátralékok megfizetése.

6. PARKOLÁSÜZEMELTETÉS

2013. augusztus 21. napjától a Kerepesi út – Fehér út – Gyakorló utca – Hatház utca

által határolt területen a parkolásüzemeltetési feladatokat a Vagyonkezelő szervezetén belül – az erre a célra létrehozott külön szervezeti egység – a Parkolásüzemeltetési Iroda látja el, a rendeletekben szabályozott módon.

2015. évben 1 110 db jármű részére adtunk ki várakozási hozzájárulást, melyből 749 darab a 2015. évre, míg 361 darab már a 2016. évre vonatkozik. A hozzájárulások kiadása egész évben folyamatos, de jellegéből adódóan a bevétel jelentős része az év elején és az év végén keletkezik, nem pedig időarányosan oszlik meg. Fontosnak tartjuk megemlíteni, hogy a 2015. évi hozzájárulások 40 %-a a 2014. év végén került kiadásra.

2014. július 1. napjától a mobilfizetéssel kapcsolatos szolgáltatást az EME Zrt. helyett a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. folytatja a 2011. évi CC. törvény módosítása alapján. Az új rendszer működtetése némileg csökkentette a kiadásokat: míg a régi rendszerben fix havi díj volt, az új rendszerben forgalomarányos elszámolás van.

7. JOGI LÉPÉSEK

A Jogi Iroda által koordinált eljárások közül továbbra is az *önkormányzati tulajdonú lakások és nem lakás célú helyiségek* bérbeadásával összefüggő eljárások tekinthetők a legjellemzőbbnek. 2015. év során összesen 128 darab jogviszony került érvényesen felmondásra és tárgyévben 69 darab keresetlevelet adtunk be a bíróságra.

A lakásokkal összefüggésben 154 darab végrehajtási eljárás indult, amelyből 56 darab ún. „egyszerűsített” végrehajtás, melyet az önkényes lakásfoglalókkal és a lejárt bérleti jogviszonyú használókkal szemben indítottunk. Jogerős bírói ítélet alapján 12 esetben csak a pénztartozásra, míg 98 esetben pedig a pénztartozásra és a kiürítésre is megindult a végrehajtás.

Az önkormányzati tulajdonú helyiségek és területek esetében – amennyiben a bérlő nem természetes személy, hanem pl. gazdasági társaság vagy jogi személyiséggel rendelkező egyéb szervezet – a pénztartozást a legnagyobb eséllyel a fizetési meghagyásos eljárás útján tudjuk behajtani, mivel ezen eljárásnál a végrehajtást a legtöbb esetben még azt megelőzően meg lehet indítani, mielőtt a követelés behajtása az adós teljes fizetése képtelensége vagy felszámolása/nyilvántartásból való törlése okán lehetetlenné válna. A 2015. évben összesen 58 darab fizetési meghagyást bocsátottunk ki a helyiségek/területek esetében.

Az önkormányzati tulajdonú lakások és helyiségek bérbeadásával összefüggő ügyeinken túl további 16 esetben indult végrehajtás önkormányzati tulajdonú ingatlan értékesítése alapján keletkezett *vételárhátralék* behajtására.

Parkolással összefüggő ügyekben a 2015. év során 459 darab fizetési meghagyást bocsátottunk ki, melyből ellentmondás folytán 20 darab peres eljárás, továbbá 329 esetben végrehajtási eljárás indult.

A fentiek szerint rögzített számszaki adatokon túlmenően be tudunk számolni két, a jogi eljárások tekintetében fellépő és számunkra mindenképpen kedvezőtlen *tendenciákról* is a bírói gyakorlatban.

2015. évi Éves Működési Jelentés

Az egyik, hogy két esetben is azért veszítettük el a pert, mert a bíróság álláspontja szerint a felmondólevelet a bérlőnek a 8 napos fizetési felszólítás eredménytelen leteltét követő további 8 napon belül kézhez is kell vennie. Habár mindent megteszünk a határidő megtartása érdekében, ez sajnos nem minden esetben elegendő.

A másik kedvezőtlen tendencia az áramlopásos ügyek bírói megítélése, mivel – legalábbis a 2015. évi tapasztalataink alapján – ilyen ügyekben egyelőre szinte lehetetlen szabályszerűen felmondani a jogviszonyt. A bíróság ezen ügyekben számunkra is meglepő módon inkább bérlőpárti és az ártatlanság vélelme alapján következetesen nem fogadja el az áramlopásra vonatkozó hivatkozást a bérbeadói felmondások esetén. Van ugyanakkor már olyan II. fokú ítéletünk, ahol ugyan szintén ellenünk döntött a bíróság, ugyanakkor leírta az ítélet indoklásában, hogy a jogviszonyt hogyan kellett volna felmondani.

A 2015. évben az alábbi lakás- vagy helyiségkiürítéseket hajtottuk végre:

2. táblázat

Ssz.	Bérlő neve	Cím	Lakás/Helyiség	Hátralék össz.	Kamat össz.	DHK
1	MSZDP	Hatház u.5/a.	H	44 000 Ft	0 Ft	0 Ft
2	Gartai Gáborné	Takarék u.14.fsz.215	L	984 549 Ft	126 731 Ft	0 Ft
3	Horváth Zsófia	Bánya u.20.fsz.5.	L	33 740 Ft	152 Ft	0 Ft
4	Bodnár János és neje	Noszlopy u.26.fsz.4.	L	1 218 028 Ft	34 602 Ft	0 Ft
5	Goldstein Miklósné (G.Andor)	Harmat u.174.VII.29	L	3 142 326 Ft	512 890 Ft	2 461 432 Ft
6	Sári Ildikó (Hegedűs János)	Újhegyi út 55. 3.ép.2/5	L	1 268 061 Ft	47 171 Ft	0 Ft
7	Balogh László	Takarék u.10.fsz.190	L	1 229 965 Ft	44 985 Ft	0 Ft
8	Budainé Burai Ildikó	Gyömrői út 66.fsz.12.	L	341 186 Ft	26 313 Ft	0 Ft
9	Gonda László	Hős u.15/a.2/46	L	2 472 148 Ft	319 836 Ft	0 Ft
10	Dudás István (Herczeg Nikolett)	Hős u.15/b.2/51	L	637 937 Ft	29 134 Ft	0 Ft
11	Ásós Zoltánné	Salgótarjáni u.61/b.3/81	L	1 076 278 Ft	105 056 Ft	0 Ft
12	Farkas Géza és Forgács Zsuzsanna	Körösi Cs.út 7.fsz.1	L	1 133 050 Ft	131 865 Ft	1 472 104 Ft
13	Kökény Katalin	Gyömrői út 66.fsz.2	L	695 035 Ft	29 029 Ft	0 Ft
14	Gulyás Ferenc és Ökrös Etelka	Alkér u.19.fsz.19	L	-6 660 Ft	-32 Ft	0 Ft
15	Jónás Ödön	Alkér u.5.fsz.1	L	27 615 Ft	24 Ft	0 Ft
16	Hammerschmidt Mónika	Szövöszék u.8.8/35	L	842 289 Ft	37 768 Ft	448 438 Ft
17	Molnár János	Jászberényi út 147.fsz.2	L	128 770 Ft	0 Ft	0 Ft
18	Balogh Sámuel (Balogh Zsolt)	Szállás u.32-34.3.lh.fsz.2	L	-1 997 Ft	0 Ft	0 Ft
19	Molnár Ernőné	Szállás u.32-34.3.lh.fsz.15	L	282 221 Ft	1 102 Ft	0 Ft
20	Virág István, Molnár Marianna	Szállás u.32-34.3.lh.1/6	L	401 662 Ft	5 376 Ft	0 Ft
21	Deres Szilvia	Körösi Cs.út 40.4/5	L	731 016 Ft	9 277 Ft	0 Ft
22	Bálint Jánosné	Szlávy u.37.fsz.1	L	176 640 Ft	2 591 Ft	0 Ft
23	Tóth Árpád (Tóth Hajnalka)	Szegély u.5.fsz.269	L	34 014 Ft	478 Ft	0 Ft
24	Szagán István és neje	Gőzmozdony u.1.4/17	L	140 228 Ft	1 072 Ft	1 806 339 Ft
25	Szalkai Gyöngyi, Rákosi Berta	Tóvirág u.2.10/41	L	532 267 Ft	9 105 Ft	435 732 Ft
26	Asbóth István (Ónodi Gábor,	Jászberényi út 13/c.fsz.5	L	29 559 Ft	376 Ft	0 Ft
27	Czakó Zoltán	Bihari u.7/b.fsz.2	L	765 272 Ft	21 401 Ft	0 Ft
28	Mihók Melinda	Noszlopy u.15-17./c.fsz.1.	L	330 630 Ft	1 571 Ft	0 Ft
29	Kőbányai Horizont Polgárőr E	Szállás u.11/b.	H	0 Ft	0 Ft	0 Ft
30	Farkas József (Rézműves Csab	Kada u.34.fsz.8	L	664 208 Ft	16 215 Ft	0 Ft
31	Orosz Mónika	Bihari út 17.fsz.12/b	L	0 Ft	0 Ft	0 Ft

2015. évi Éves Működési Jelentés

Ssz.	Bérlő neve	Cím	Lakás/Helyiség	Hátralék össz.	Kamat össz.	DHK
32	Kovács István és Vágó Terézia	Alkér u.3.fsz.13	L	843 871 Ft	-24 Ft	0 Ft
33	Kertész Zoltán	Kéknyelű u.7.1.lh.1/4	L	1 345 346 Ft	40 193 Ft	429 300 Ft
34	Lipcsák Károlyné, Lőrincz Ferenc	Alkér u.19.fsz.3	L	154 645 Ft	2 268 Ft	0 Ft
35	Csermák Ferenc és Tamás	Harmat u.176.9/39	L	3 885 960 Ft	21 214 Ft	2 174 123 Ft
36	Kutas Nándorné	Gyakorló köz 5.fsz.1.	L	1 336 525 Ft	53 210 Ft	0 Ft
37	Szikora Zoltán és neje	Tárna u.4.4/13	L	1 570 723 Ft	43 014 Ft	0 Ft
38	Balogh Pál	Bihari u.8/c.2/52	L	504 728 Ft	13 425 Ft	0 Ft
39	Nyíri Etelka	Noszlopy u.15-17./d.fsz.4.	L	308 374 Ft	3 111 Ft	0 Ft
40	Szima Kornélia és Tieff János	Lavotta u.11/10/40	L	449 858 Ft	758 Ft	698 864 Ft
41	Ladányi Mihály	Halom u.15.fsz.17.	L	678 992 Ft	-14 Ft	0 Ft
42	Druskóczi Jenő	Mádi u.139.1/4	L	76 914 Ft	252 Ft	0 Ft
43	Palotai Zoltán és Szabó János	Harmat u.176.1/7	L	2 967 687 Ft	416 548 Ft	1 598 421 Ft
44	Király Gyöngyi	Gergely u.68.fsz.23	L	342 115 Ft	16 898 Ft	0 Ft
45	Kaskó Tiborné	Hős u.15/a.2/44	L	744 101 Ft	27 506 Ft	0 Ft
46	Sárközi Andrea (volt Tökés László)	Doba u. 7. V. épület, 3.em. 36.	L	3 035 206 Ft	393 744 Ft	0 Ft
47	Kökény Mária	Szőlővirág u.14/8/36	L	3 472 178 Ft	582 623 Ft	2 655 252 Ft
48	Csemer Rita és Lakatos Attila Aladár	Bihari u.8/c. 1. em. 29.	L	363 712 Ft	4 234 Ft	0 Ft
49	Farkas Tibor	Hős u. 15./b. 1. em. 21.	L	378 395 Ft	12 020 Ft	0 Ft
50	Bánszki János	Üllői út 138. 1. lép. Fsz. 1.	L	1 233 725 Ft	94 945 Ft	128 594 Ft
51	Takács Ferenc	Hős u.15/a.2/118-119	L	2 220 445 Ft	98 341 Ft	0 Ft
52	Kretz György és neje	Hős u.15/b.2/54	L	193 087 Ft	318 Ft	0 Ft
53	Häbersdorfer Pálné	Hős u.15/b.3/148	L	1 058 843 Ft	53 998 Ft	0 Ft
54	Oleksza Arnold	Körösi Cs.út 15.7/27	L	168 117 Ft	601 Ft	1 323 114 Ft
55	Nagy István	Körösi Cs.út 23/1/4	L	1 859 157 Ft	473 414 Ft	1 792 344 Ft
56	Danóné Oláh Mária	Román u.2.fsz.3/a	L	55 440 Ft	-116 Ft	0 Ft
57	Fehér Veronika	Tárna u.4.2/75	L	58 323 Ft	204 Ft	0 Ft
58	Papp Péter	Salgótarjáni u.59/a.fsz/101	L	903 186 Ft	81 931 Ft	0 Ft
59	Sallai János	Kőér u.50.fsz.11	L	1 115 054 Ft	57 161 Ft	0 Ft
60	Sándor Anna	Hős u. 15./b.1/107	L	824 272 Ft	24 775 Ft	0 Ft
61	Ökrös Mária	Hős u. 15/a.2/125	L	798 049 Ft	28 744 Ft	0 Ft
62	Freyberger Sándor	Jászberényi út 13/c.fsz.11	L	-19 536 Ft	-53 Ft	0 Ft
63	Farkas Zsolt	Bányató u.10.4/16.	L	636 166 Ft	20 484 Ft	345 587 Ft
64	Korbéli Pálné	Bánya u.37/b.fsz.4	L	0 Ft	0 Ft	0 Ft
65	dr.Zeller István	Szőlővirág u.2.6/27	L	3 017 117 Ft	355 112 Ft	1 255 059 Ft
66	Kovács Klaudia	Kolozsvári u.29-31.1/20	L	2 091 814 Ft	145 615 Ft	0 Ft
67	Dézsán Szilvia (Kotán Alex)	Csilla u.10/c.1/459	L	12 053 Ft	72 Ft	0 Ft
68	Szluka Mihály	Maglód u.32-36.11.ép.fsz.2	L	4 645 567 Ft	1 225 103 Ft	0 Ft
69	László Karolina	Noszlopy u.15-17./c.fsz.5	L	479 130 Ft	8 244 Ft	0 Ft
70	Turbucz Sándor és neje	Ónodi u.10.fsz.3	L	371 686 Ft	2 528 Ft	0 Ft
71	Sincsik Károlyné	Üllői út 134.2.lh./6/1	L	2 170 712 Ft	207 097 Ft	1 249 406 Ft
72	Papp Amadé	Kőbányai út 47./2/2	L	830 318 Ft	21 916 Ft	0 Ft
73	Puporka Vivien és Keskeny László	Tárna u.4.fsz.15.	L	42 030 Ft	425 Ft	0 Ft
74	Nyéki Zsolt Tibor és neje	Tárna u.4.2/68	L	732 736 Ft	9 288 Ft	0 Ft
75	Kopácsy Antalné (Gáspár Irén)	Kozma 15. 4.ép. 1.lh. 1/8	L	541 776 Ft	57 797 Ft	0 Ft
76	Vadász Mária	Szállás u.32-34.2.lh.fsz.9	L	458 018 Ft	9 252 Ft	0 Ft
77	Nagy Sándor és Lakatos Mária	Vasgyár u.12.fsz.9	L	550 735 Ft	99 748 Ft	0 Ft
78	Horváth Andrea	Bihari 17-Fertő köz 3.fsz.3.	L	87 444 Ft	1 486 Ft	0 Ft
79	Takács Mihály	Szőlővirág u.2-6. 8.garázs	H	20 644 Ft	0 Ft	0 Ft
80	Druja Tibor (Pataki Gábor)	Hős u.15/a.2/56	L	608 Ft	1 Ft	0 Ft
81	Takács Júlia	Hős u. 15./a.3/61	L	524 090 Ft	3 303 Ft	0 Ft
82	Ökrös Katalin	Hős u. 15./a.3/67	L	287 929 Ft	8 872 Ft	0 Ft
83	Makai Margit	Hős u. 15./a.1/24	L	1 036 656 Ft	27 402 Ft	0 Ft
84	Pásztor András	Fehér út 20.fsz.3	L	6 031 702 Ft	2 393 200 Ft	0 Ft
85	Látó Antal	Gyömrői út 88/b.fsz.7	L	1 693 317 Ft	53 334 Ft	0 Ft
86	Lakatos László	Hős u. 15./b.2/39	L	797 851 Ft	1 930 Ft	0 Ft

2015. évi Éves Működési Jelentés

87	László Károlyné	Allomás u.21.2/10	L	4 262 698 Ft	679 974 Ft	3 101 469 Ft
88	Sötét Dezső	Kelemen u.34/a.fsz.1	L	93 361 Ft	835 Ft	0 Ft
89	Pákozdi Tímea	Füzér u.38.fsz.5	L	2 712 676 Ft	174 062 Ft	0 Ft
90	Szítai Béláné	Vasgyár u.12.fsz.23	L	26 160 Ft	170 Ft	0 Ft
91	Radies Rozália	Hős u. 15./b.3/151	L	1 925 048 Ft	905 449 Ft	0 Ft
92	Szegedi Zoltán	Gergely 31.fsz.1	L	1 292 012 Ft	44 532 Ft	0 Ft
93	Várad Csaba	Bolgár 13. helyiség	L	1 129 825 Ft	437 527 Ft	0 Ft
94	Varga Ella	Noszlopy 26.fsz.3	L	1 518 755 Ft	74 361 Ft	0 Ft
95	Kovács Emma és Tóth István (B)	Hős 15/b.3/57.	L	263 441 Ft	4 044 Ft	0 Ft
96	Kertész Zoltánné	Harmat u.7.fsz.3.	L	456 557 Ft	16 357 Ft	0 Ft
97	Dobor József és neje	Hős u. 15./a.2/50	L	929 939 Ft	199 803 Ft	0 Ft
98	Tollas István	Hatház u.3. helyiség	L	11 200 866 Ft	4 498 063 Ft	0 Ft
99	Márton László és neje (önkénye)	Hős 15/b.1/110	L	88 284 Ft	1 702 Ft	0 Ft
100	Golicza András	Kőér 46.fsz.7	L	518 730 Ft	31 252 Ft	0 Ft
101	Horváth Rozália	Harmat u.7.fsz.14.	L	716 410 Ft	44 398 Ft	0 Ft
102	Horváth András és neje	Tárna 4/2/69	L	1 439 888 Ft	224 158 Ft	0 Ft
103	Fischer Sándorné	Tóvirág 6/6/28	L	2 319 733 Ft	151 911 Ft	918 179 Ft

8. BESZERZÉSEK

A 2015. évi beszerzések az alábbi táblázat alapján kerültek elindításra, lebonyolításra, illetve teljesültek (az eljárás módja, illetve a végrehajtást végző divízióink szempontjából csoportosítva).

3. táblázat

megoszlás az egységek között	Közbeszerzési eljárás						Pályáztatás			Összes beszerzés		
	fajtája				után létrejött		zsúri	után létrejött			után létrejött	
	hirdetm.	meghív.	keret-m egáll.	össz.	szerz.	munka		szerz.	munka		szerz.	munka
Kezelés	0	3	0	3	2	2	7	7	7	10	9	9
Műszak	0	10	6	16	27	27	67	67	68	83	94	95
Városfejl.	5	5	0	10	20	9	3	3	3	13	23	12
Városüzem.	0	5	0	5	9	9	25	27	27	30	36	36
Szervezés	0	2	0	2	2	2	9	9	9	11	11	11
Összesen:	5	25	6	36	60	49	111	113	114	147	173	163

A Vagyonkezelő az ú.n. zsúris beszerzéseit az érvényben lévő beszerzési szabályzata, a közbeszerzéseket a 2015. évi közbeszerzési szabályzat és 2015. évi közbeszerzési terve alapján végezte.

A 2013. évben kötött keretmegállapodások 2015. első negyedév végén lejártak, ezek helyett új, keretmegállapodás megkötésére irányuló közbeszerzési eljárásokat írtunk ki, a Kbt. 122.§ (7) bekezdés a) pontja alapján hirdetmény közzététele nélküli tárgyalásos eljárásokat.

A komplex keretmegállapodásos eljárás lejárata 2015. június 30. volt, ilyen tárgyú új közbeszerzési eljárást nem indítottunk.

2015. évben az Önkormányzat nevében négy közbeszerzési eljárást bonyolítottunk le.

A 2015. évben indított hirdetményes és meghívásos eljárások közül összesen kettő lett eredménytelen, tekintettel arra, hogy egyik ajánlattevő sem tett – az ajánlatkérő rendelkezésére álló anyagi fedezet mértékére tekintettel – megfelelő ajánlatot. Mindkét eljárást újra lefolytattuk.

A Kbt. előírásainak megfelelően, a 2015. évre irányadó közbeszerzési értékhatárookra tekintettel, a legtöbb eljárásunkat nemzeti eljárásrend szerint a Kbt. 122.§ (7) bekezdés a) pontja alapján hirdetmény közzététele nélküli tárgyalásos, vagy 122/A. §-a szerinti nyílt eljárásban folytattuk le, a munkák nagyságából és értékéből adódóan.

2015.november 1. napján hatályát veszítette a 2011. évi CVIII. sz. közbeszerzési törvény, inentől a 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről az irányadó. Az új törvény szerint 2015. IV. negyedévben egy közbeszerzési eljárást indítottunk.

2015. június 30. napjáig egy jogorvoslati eljárás indult, a “Komplex parkolás-ellenőrzési ügyviteli rendszer beszerzése” tárgyú 2014. évben indított közbeszerzési eljárásunk miatt.

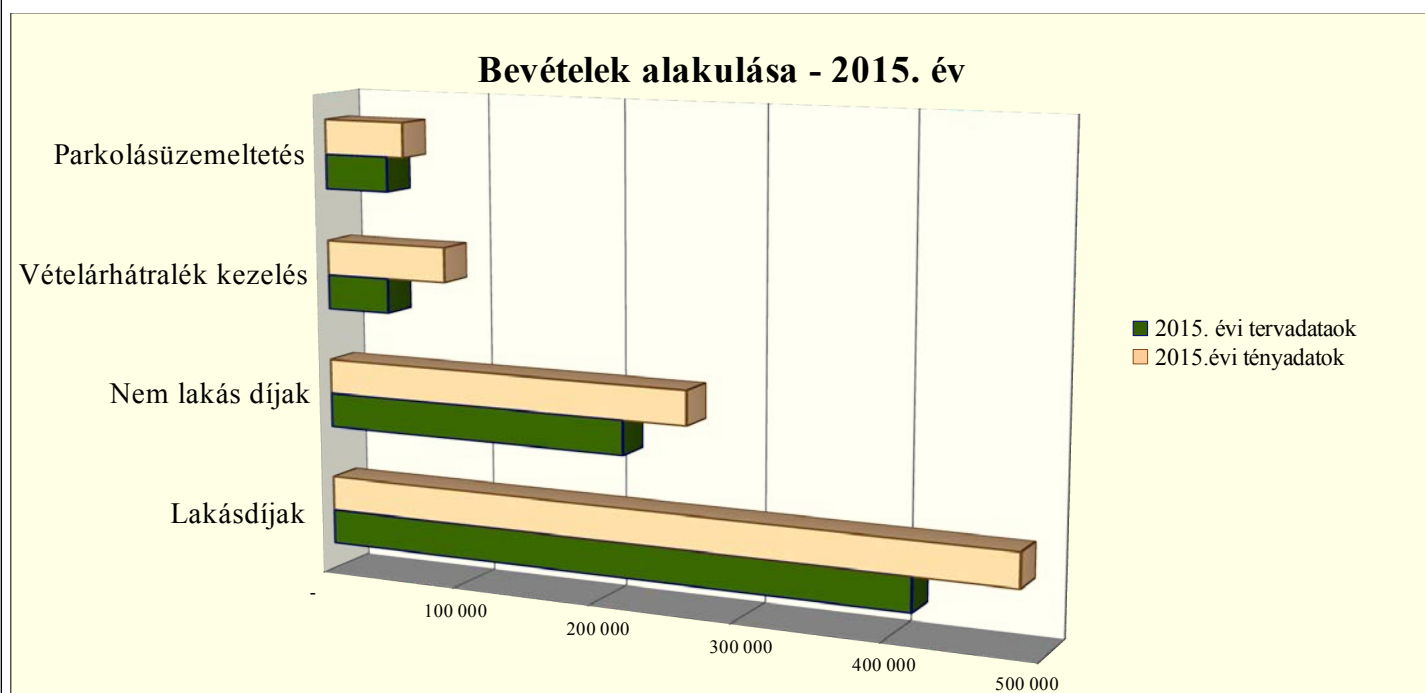
A 2015. évben lefolytatott közbeszerzési eljárásokkal kapcsolatban nem indult jogorvoslati eljárás társaságunk ellen.

III. EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA

1. BEVÉTELEK

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

3. diagram



1.1. LAKÁSOK BEVÉTELEI

A bérbe adott lakásokkal kapcsolatosan beszédett bevételek (bérleti díj, közvetített közüzemi díjak, egyéb továbbszámlázott díjak) a tervezetthez képest 16,56 %-os túlteljesítést mutatnak, amely összességében 68 768 eFt többlet beszédést jelent. A magas százalékérték egyik oka, hogy a lakbér-felülvizsgálat során mindazon bérlőknek, akik nem működtek együtt, azaz a kért dokumentumokat a határidő lejártáig nem juttatták el a Vagyonkezelőhöz, háromszoros lakbért írtunk elő.

Az Önkormányzat tulajdonosi helytállási kötelezettsége okán a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: DHK) felé távhő tartozás címén, a bérlők helyett 2015. évben 19 797 eFt-ot fizettünk ki.

Tekintettel arra, hogy bérlőink jelentős része szociálisan rászorult, nem rendelkezik munkahellyel, az előírt bérleti díjak teljesülése kétséges. Bár lehetőségeinkhez mérten próbálunk bérlőink segítségére lenni (részletfizetési megállapodások, halasztások, BÁRKA

2015. évi Éves Működési Jelentés

kapcsolattartás, önkormányzati támogatásokról információ), azonban ezek az intézkedések, az esetek döntő többségében nem hozzák meg az elvárt eredményeket.

A 4. táblázatban az Önkormányzat, lakással kapcsolatos kintlévőségeinek 2015. január 1., valamint a 2015. december 31. napi állapotát szemléltetjük.

4. táblázat

Megnevezés	2015. évi		
	induló állomány (január 1.)	záró állomány (december 31.)	változás
	(e Ft)		
Bérleti díj	398 070	424 613	26 543
Víz- és csatornadíj, szemétszállítás, különszolgáltatás, felvonó, fűtésdíj	203 049	213 665	10 616
DHK	190 564	199 638	9 074
Hátralék összesen:	791 683	837 916	46 233

A 2015. január 1. napi állapothoz viszonyítva az Önkormányzat, lakással kapcsolatos kintlévőségének a 2015. évi növekménye 46 233 eFt. A lakásbérleti díjak, illetve közüzemi díjak hátralékának növekedése idén visszaesett. A 2014. évvel összevetve megállapítható, hogy (a DHK felé kifizetett díjak nélkül) mintegy 18 000 eFt-tal javult a beszedés hatékonysága.

1.2. NEM LAKÁS CÉLÚ HELYISÉGEK

A nem lakás célú helyiségekhez kapcsolódó bevételek (helyiség bérleti díj, víz-és csatornadíj, területhasználati díj, reklámbevétel, nem lakásfűtés) összességében, a költségvetéskor tervezett *időarányos* adatokhoz mérten 120,51 %-os teljesítést mutat.

5. táblázat

Megnevezés	2015. évi		
	induló állomány (január 1.)	záró állomány (december 31.)	változás
	(e Ft)		
Helyiségbérleti díj	325 362	271 735	-53 627
Területhasználati díj	20 357	23 028	2 671
Víz- és csatornadíj, áramdíj, távhő és egyéb	18 212	16 959	-1 253
Hátralék összesen:	363 931	311 722	-52 209

A 2015. december 31. napi állapot szerint az Önkormányzat nem lakás célú helyiséggel kapcsolatos kintlévősége 311 722 eFt. A kintlévőség jelentős csökkenésének oka, hogy az Önkormányzat Képviselő-testületének 4/2015.(I.22.) számú határozata alapján 84 156 eFt-nyi kintlévőség leírásra került, behajthatatlanság miatt.

1.3. ELIDEGENÍTÉS BEVÉTELEI

Lakások elidegenítése

2015. december 31. napjáig négy bérlakás elidegenítésére került sor, összesen 17 132 172 Ft vételáron. Ezek közül egy esetben került sor a vételár egyösszegű kifizetésére, a többi esetben a volt bérlők éltek a részletfizetési lehetőséggel.

2015. december végéig összesen harmincegy vételi kérelem érkezett a bérlőktől. A kérelmekből két lakás esetében, mely kizárólagos önkormányzati tulajdonú épületben van, illetve két lakás esetében, melyek a Kis-Pongrác projekthez kapcsolódó pályázatban előírt feltételek miatt nem elidegeníthetők, már előterjesztés sem készülhetett. További tizenhárom esetben az ingatlanok elidegenítésre történő kijelölésére sem került sor, mivel a lakások továbbüzemeltetéséről született döntés.

2015. december 31. napjáig tíz kérelem érkezett üres lakások megvásárlására. Ezek közül a Képviselő-testület öt lakás pályázati úton történő értékesítéséről döntött a júniusi ülésén. Az öt pályázati értékesítésre szánt lakás kikiáltási ára összesen 21 762 000 Ft volt, a pályázatát követően az öt lakás eladásából összesen 25 080 100 Ft bevétel keletkezett. Az adásvételi szerződések 2015. november hónapban kerültek aláírásra.

Nem lakás céljára szolgáló helyiségek elidegenítése

2015. december 31. napjáig összesen hét – melyből három 2014. évi – nem lakás céljára szolgáló helyiség elidegenítésére került sor 17 198 307 Ft összegért. Ezek közül három esetben került sor a vételár (11 827 000 Ft) egyösszegű megfizetésére, négy esetben pedig egy éves részletfizetési lehetőséget kaptak a vevők.

5. 2015. december 31. napjáig a nem lakás céljára szolgáló helyiségek elidegenítésére vonatkozóan tizenöt vételi kérelem érkezett. A kérelmek közül kilenc helyiséget a képviselő-testület elidegenítésre kijelölt. Egy kérelmező esetében bérleti szerződés idő közbeni felmondása, egy esetben kizárólagos önkormányzati tulajdonú ingatlan miatt, további négy esetben pedig jogi rendezetlenség miatt már előterjesztés sem készülhetett.

2015. december 31. napjáig egy üres, nem lakás céljára szolgáló helyiség (Budapest X., Noszlopy utca 20. szám alatti garázs) eladására írt ki pályázatot az Önkormányzat. A pályázat jelentkező hiányában eredménytelen volt, ezért a pályázat 2016. évben újra kiírásra kerül.

1.4. VÉTELÁRHÁTRALÉK KEZELÉS

2015. december végéig vételárhátralék címen 89 132 918 Ft folyt be, ami a tervezetthez összeghez képest közel kétszeres túlteljesítést jelent. Ez az összeg a részletre megvásárolt lakások havi befizetéseiből, illetve az ún. végtörlesztésekből tevődik össze.

1.5. PARKOLÁSÜZEMELTETÉS

A parkolási övezeten belül, a parkolók 4 %-os kihasználtsága mellett, a 2015. évre tervezett bevétel összegénél 12 318 eFt-tal több folyt be, amely 26,26 %-os többletbeszedést

jelent.

1.6. EGYÉB BEVÉTEL

Itt jelenik meg a *késedelmi kamat* bevétel, aminek jelentős része a előző, azaz 2014. 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 félévi adatok alapján elmondható, hogy a dologi kiadásokat 86,74 %-ban, míg a felhalmozási kiadásokat 19,32 %-ban teljesítettük, az Önkormányzat pénzügyi teljesítéseit figyelembe véve. Ennek okaira a későbbiekben, az egyes feladatoknál adunk magyarázatot.

2.1 Dologi kiadások

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

2.1.1 Lakó- és nem lakóingatlanokkal kapcsolatos üzemeltetési kiadások

A *közüzemi szolgáltatók díjai* (gázdíj, áramdíj, távhőszolgáltatási díj, víz- és csatornadíj, szennyvízszállítás, szemétszállítás és kéményseprés díja) teljesítése a terveknek megfelelően alakult, a felhasználás csak néhány közüzem esetében maradt el a tervezettől (gáz, távhő). A tervezettől elmaradó felhasználás egyik oka, hogy az elmúlt év folyamán számos, korábban hosszú ideje üresen álló lakást újra bérbe adott az Önkormányzat, így a költségek a birtokba adást követően már a kijelölt bérlőnél jelentkeztek. Tervezéskor különös figyelmet fordítottunk, az előző évi tényadatok, fogyasztási adatok, illetve az áthúzódó tételek vizsgálatára, azok érvényesítésére. A közüzemi költségek közül a gázdíjat (Kolozsvári u. 29–31.), a kéményseprési díjat, a szemétszállítás díjat, a mellékvízmérővel nem rendelkező lakásbérlemények esetén a helyi rendelet által meghatározott víz-csatorna díjat (társasházi lakások esetében a társasházi közgyűlés által meghatározott általános vízdíjat), illetve a takarítás költségét a bérlők felé a bérlési díj mellett számlázzuk tovább.

A nem lakás céljára szolgáló bérlemények esetében a kifizetett közüzemi díjak egy részét (S1 terület) továbbszámlázzuk a bérlők felé, így a ráfordítás egy része egy-két hónapos késéssel megtérül. 2015. évben a nem lakás céljára szolgáló ingatlanok soron a víz- és csatornadíj kifizetés jelentősen túllépte az időarányosan tervezett összeget az S1 területen bekövetkezett csőtörések miatt.

Az üres lakásoknál és az üres nem lakás célú helyiségeknél a közüzemi szerződéseket – költségtakarékossági okokból – a szolgáltatás szüneteltetésének kérésével, az alapdíjak megfizetését vállalva kötjük. Azon lakásoknál, illetve helyiségeknél amelyeket hosszabb távon nem tervez hasznosítani az Önkormányzat, illetve azon esetekben, melyeknél más irányú hasznosítási terv fogalmazódott meg, a költségek csökkentése és a vagyonvédelem érdekében a szolgáltatási szerződés megszüntetését, valamint a mérőórák leszereltetését kezdeményezzük a szolgáltatóknál.

Közüzemi díjak esetében megjelenik a bérlők által felhalmozott tartozások tulajdonost érintő sortartásos kezességi felelőssége, melyre a költségvetés készítésekor is figyelemmel kell lenni.

Az év folyamán – jellemzően a lakásoknál – folyamatos ellenőrzést igényel az illegális áramvételezések felkutatása és megszüntetése. A feltárt mérőóra nélküli, vagy nem a mérőórán keresztül folytatott áramvételezések többsége a mért hálózatból, azaz a főmérő óra utáni szakaszon kerülnek feltárássra és megszüntetésre. Ezen illegális vételezés következménye, hogy az így fogyasztott áram díja a közös mérőórán fogyasztott és az Önkormányzat által kifizetett összegben jelenik meg. A következetes és folyamatos ellenőrzéseknek és feltárásoknak köszönhetően észlelhető a közös területeket érintő elektromos áramfogyasztás csökkenése a lakóingatlanokban.

A társasházaknak *közös költség*, valamint célbefizetés címen kifizetett összeg – a biztosított keret teljes felhasználásával – a tervezettnél megfelelően alakult, annak ellenére, hogy számos esetben az Önkormányzat nem szavazata ellenére (a közös képviselő az Önkormányzat költségvetésének tervezése során a Vagyonkezelő megkeresése ellenére nem jelezte a társasház előzetes célbefizetési igényét) is célbefizetési kötelezettsége keletkezett az Önkormányzatnak, mivel a tulajdonosok többsége célbefizetésről döntött.

A *gondnoki tevékenység* soron lévő feladat teljesülése mind a tevékenység hasznosságát, mind a keretfelhasználást tekintve megfelelő. A Bihari út 8/c és a Kolozsvári u. 29–31. sz. alatti ingatlanok esetében a 2015. évben is folyamatos volt a gondnoki tevékenység ellátása.

A *takarítási* tevékenység pénzügyi teljesítése folyamatos, azonban a keretfelhasználás időarányos elmaradását az indokolja, hogy a korábbi takarító vállalkozóval – nem megfelelő feladatteljesítés miatt – fennálló elszámolási vita továbbra sem zárult le. A takarítási tevékenység ellátására évenként közbeszerzés eljárást folytat le a Vagyonkezelő. A 2015. november végén aláírt szerződés alapján 2016. november 30. napjáig biztosított az önkormányzati ingatlanok takarítása.

A *távfűtés* soron az időarányos felhasználás a tervezett összegben belül maradt, mivel az Önkormányzat az elmúlt évben számos – korábban hosszabb ideig üresen álló – távfűtéses lakást adott bérbé, jellemzően bérlői helyreállítási kötelezettséggel. A tervszerű felhasználást segíti továbbá, hogy további társasházak végeztették a homlokzatok utólagos hőszigetelését, mellyel jelentősen javultak az energiafelhasználás feltételei és ezáltal csökkentek az ehhez kapcsolódó kiadások.

Külön soron jelenik meg az Önkormányzat, mint helytállásra kötelezett által kifizetett (a bevételeknél is említett) *távhődíj* – *DHK*, amely a 2015. évben 19 797 eFt volt. Az összeg a bérlők által meg nem fizetett, egy évet átfogó távhődíjak összege. Bár csökkenő mértékben, de továbbra is problémát jelent a bérlők által felhalmozott távfűtési hátralékok kiegyenlítése. A Vagyonkezelő jogászai hosszú időn keresztül vizsgálták, milyen módon mentesülhetne az Önkormányzat ettől a tehertől, azonban a DHK által

indított perek – bár első fokon több az Önkormányzat pernyertességével zárultak – másodfokú ítéletei a jogszabályi háttérnek megfelelően rendre a felperesnek kedveztek, így kikerülhetetlenné vált a bérlők által felhalmozott távhődíjak megfizetése.

Az egyéb üzemeltetés soron azokat a lakás- és helyiséggazdálkodás során felmerülő, egyedi kiadásokat szerepeltetjük, amelyek a nevesített költségeken túl eseti jelleggel merülnek fel. Ilyen költségek pl. a lakások és nem lakás célú helyiségek végrehajtással (2015. év folyamán a 113 darab végrehajtó által kitűzött lakás-, illetve helyiségkiürítésből 103 darab valósult meg) foganatosított kiürítésével kapcsolatosan felmerülő költségek (nem a végrehajtási díjak!). Ilyen egyéb üzemeltetési költség például a végrehajtáshoz kapcsolódó szállítási költség, illetve a visszamaradt lomok elszállításának költsége, konténeres szemétszállítás, közbeszerzéshez kapcsolódó díjak, liftüzemeltetési díja, lakás fertőtlenítés díja, rágcsálómentesítés díja, rovar- és bogármentesítés díja..

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 átvállalta. Az Önkormányzat a korábbi gyakorlatot felülvizsgálva a 2014. év második felétől – a határozott idejű lakásbérbeadási gyakorlatra tekintettel – már nem kéri a lakásbérleti szerződésekkel kapcsolatban a közjegyzői nyilatkozattételt, így ez a költség sem bérlőknél, sem az Önkormányzatnál nem jelentkezik külön költségként. 2015. évben – önkormányzati érdek alapján – mindössze két lakásbérleti szerződéshez kapcsolódóan készült közjegyzői nyilatkozat, így a keretfelhasználás elmarad a tervezettől.

Az épületbiztosítás (lakóépület biztosítás) 2014. június 11.–2015. május 31. közötti időszakra vonatkozó biztosítási díját már a 2014. évben rendeztük a biztosítótársaság felé. A lakóépületek biztosítására 2015. augusztus 30. napjától az Önkormányzat kötött szerződést. Az Önkormányzat által kötött biztosítási szerződés életbe lépéséig szükségessé vált a korábbi biztosítási szerződés meghosszabbítása, ezért 2015. évben az erre a célra biztosított keretösszegnek csak mintegy 50 %-át használtuk fel.

A lakó- és nem lakóépületek zöldterület karbantartása sor jellemzően a kaszálási, a parlagfű mentesítési, a bokrok, ecetfák, özönnövények irtási, szállítási feladataihoz, illetve a gallyazási, a fakivágási és az ültetési munkák költségeit foglalja magában. Az időjárás viszonyokból adódó, hosszúra nyúlt vegetációs időszak miatt 2015. évben a lakó-, és nem lakó ingatlanok zöld karbantartására biztosított keretet szinte teljes körűen felhasználtuk. A nyári időszakban fokozottan jelentkező fűkaszálási, parlagfű mentesítési feladatok nemcsak a nyári időszakra korlátozódtak, hanem az őszi időszakra is kitolódtak.

Üres lakás ellenőrzés, vagyonvédelem soron lévő keretösszeg biztosítja az üres lakások 48 órás visszatérő rendszerben történő ellenőrzését, amellyel az illegális lakásfoglalásokat kívánjuk megelőzni, illetve annak észlelése esetén azonnal tudunk intézkedni. Itt jelenik meg továbbá a lakásgazdálkodási feladatok teljesítéséhez kapcsolódó (végrehajtási eljárás, vagy egyéb esetben felmerülő) személyi védelem költsége is. A keretösszeg 50 %-os felhasználásának oka, hogy a közbeszerzési eljárás nyertese az előző

vállalkozóénál jelentősen alacsonyabb díjtételt ajánlott, illetve nem merült fel a munkatársak személyi védelmével kapcsolatos kiadás sem. Az elmúlt év során havonta átlagosan 280-300 db üres bérleményt ellenőrzését végezték el.

A nem lakás vagyónvédelem soron a nem lakás célú ingatlanok (S1 terület) őrzésével kapcsolatos költségek jelennek meg. A keretösszeg tervezésekor tartalékot képeztünk az év folyamán esetlegesen megüresedő, más területen lévő, de jellegéből adódóan felügyeletet igénylő üres ingatlanok őrzésére is, azonban erre 2015. évben – a korábbi évekkal ellentétben – nem merült fel ilyen jellegű feladat.

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

A vételárhátralék-kezelés csekkdíja nyújtott fedezetet a törlesztőrészletek ismeretében teljes körűen (*ügyfél neve, ingatlan címe, törlesztőrészlet összege*) kitöltött és vágott csekkek, valamint 1 000-1 500 darab üres és vágott csekkek gyártására. Annak ellenére, hogy az egyenlegközlő és a tizenkét darab kitöltött csekk mellett egy darab üres csekket is postázunk az ügyfelek részére, szükség van az üres csekkekre, mivel a kitöltött csekket a bérlők egy része elhagyja, év közben részletfizetést, illetve végtörlesztést kér.

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;
- tulajdonos változások 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, kétfelé bonthatjuk:

Gyorsszolgálati, hibaelhárítási munkák: a lakás és nem lakás célú ingatlanokon, hibabejelentés alapján elvégzett feladatok. A legtöbb hibaelhárítási feladat az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő 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 állapotát ismerve fontosnak tartottunk. Az óvóhelyeken és azokban az üres lakásokban, ahol a mellékvízmérők hitelessége lejárt, folytattuk a mellékvízmérők felszerelését, cseréjét és hitelesítését.

Lakóingatlanokkal kapcsolatos karbantartás

Gyorsszolgálati, hibaelhárítási munkaként az azonnali beavatkozást igénylő, halaszthatatlan feladatok kerülnek elvégzésre. A bejelentések alapján a hibaelhárítás – 2015. évben is – folyamatos volt.

Előzetes terveink szerint *ütemezetten*, az alábbi nagyobb volumenű gépészeti és egyéb karbantartások készültek el 2015. évben:

- Gyömrői út 57., Gyömrői út 88/a-b – méretlen gázvezeték cseréje és szabványossá tétele
- Salamon u. 5. – tűzfal szigetelése és homlokzat képzése

Kéményseprő szakvélemény alapján az alábbi lakóingatlanokban készültek el teljes körűen a kémények felújítása:

- Gyömrői út 66.
- Mázsa tér 7.
- Maglódi út 32–36. (1-2-3-4 és 9-10 épületek)
- Maglódi út 101.
- Bebek u. 1.
- Jászberényi út 86/b.
- Jászberényi út 13/c.

Nem lakóingatlanokkal kapcsolatos karbantartás

A *nem lakás* célú helyiségeknél a gyorszolgálati és hibaelhárítási feladatok döntő többségét a beázások, csőtörések elhárítása, csatornatisztítások, a bérbeadóra tartozó elektromos hálózattal kapcsolatos hibaelhárítások, homlokzat veszélytelenítések és döntő mértékben az elhagyott ingatlanok lomtalanítása jelentette.

Az alábbi karbantartási jellegű feladatokat külön szeretnénk kiemelni:

- a Bánya u. 32. – az épület földszintjén és I. emeletén a Rece-vice Óvoda ideiglenes helyének kialakítása és költöztetése;
- Gépmadár u. 2–8. – lapostető szigetelés felújítási munkáihoz;
- Újhegyi sétány 12. – KMB iroda kialakítása és közlekedő felújítása;
- Újhegyi sétány 12. – Nemzeti Dohánybolt kialakítása.

S1 karbantartás

Az ún. *S1 területen* az alábbi karbantartási munkákat végeztük el:

- pincerendszer előírt kopógózasos felülvizsgálata látogatóútvonalon, felújítási munkák;
- zsombok tisztítása, elektromos hálózat felújítása a pincerendszer egyes részein;

- pinceszellőzők külső letakarása a behulló szemét és a nedvesség ellen;
- Halom utca 42. és Bánya utca 35–37. – műemléki épületek esővíz elvezetésének javítása;
- pincerendszer bejáratánál lévő portaépület karbantartási munkái;
- Halom utca 42. – 2. épület bal oldali szárnyának tetőfelújítása;
- Dreher Villa homlokzat és nyílászáróinak karbantartási munkái;
- Bánya utca 37. és Ihász utca 28. területen lévő pinceszellőzők balesetvédelmi felújítása;
- Halom utca 42. – porta tetőfelújítása.

Intézmény karbantartás

Az *átalánydíjas karbantartási szerződések* alapján (és annak megfelelően) a vállalkozók 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.

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

A műszaki szempontból szükségesnek tartott karbantartási feladatokat az intézmények vezetőivel egyeztetjük, és az alábbi munkákat az intézmények nyári zárva tartása idején végeztettük el.

- Gyöngyike Bölcsőde (Salgótarjáni út 47.) – folyosó burkolatának cseréje;
- Apró Csodák Bölcsőde (Zsivaj u. 1–3.) – fürdőszoba és hozzá kapcsolódó öltöző felújítása;
- Apraja Falva Bölcsőde (Újhegyi sétány 5-7.) – vizesblokk felújítása (a burkolóanyag szülői felajánlás);
- Fecskefészek Bölcsőde (Gépmadár u.15.) – beépített szekrények gyártása és elhelyezése;
- Gyermeksziget Bölcsőde (Újhegyi sétány 1-3.) – folyosó és ebédlő burkolatának felújítása;
- Napsugár Bölcsőde (Mádi u. 125-127.) – csoportszoba PVC burkolat cseréje;
- Gépmadár Óvoda (Gépmadár u. 15.) – emeleti tálalókonyha felújítása;
- Kiskakas Óvoda (Mádi u. 86-94.) – két terasz előtető fedésének csere;
- Hárslevelű Óvoda (Hárslevelű u. 5.) – függőeresz és lefolyócsatorna cseréje;

- Csupa Csoda Óvoda (Kőbányai út 38.) – lépcsőház szigetelés és homlokzat vakolása;
- Gézengúz Óvoda (Zágrábi út 13/a) – PVC burkolat cseréje egy csoportszobában;
- Gesztenye Óvoda (Maglódi út 8.) – autista csoportszoba kialakítása és előtér felújítása élményfestők munkáihoz;
- Csodafa Óvoda (Újhegyi sétány 15-17.) – két csoportszoba fölötti lapostető felújítása;
- Aprók Háza Óvoda (Újhegyi sétány 1-3.) – vízórák áthelyezése;
- Fekete István Általános Iskola (Harmat u. 196-198.) – tornaterem és lány mosdók felújítása;
- Kroó György Zene- és Képzőművészeti Alapfokú Művészeti Iskola – művészeti terem tetőfelújítási munkái és felülvilágítók cseréje, harmonika terem felújítása;
- Szent László Általános Iskola (Szent László tér 1.) – tornatermi öltözők felújítása;
- Janikovszky Éva Általános Iskola (Kápolna tér 4.) – két terem összenyitása a „B” épületben;
- Széchenyi István Általános Iskola (Újhegyi sétány 1-3.) – nyelvi labor PVC burkolatának cseréje;
- Kada Mihály Általános Iskola (Kada u. 27-29.) – két terem PVC burkolatának cseréje, lépcsőház festése;
- Komplex Általános Iskola (Gém utca 5–7.) – vizesblokkok felújítása;
- Keresztury Dezső Általános Iskola (Keresztúri út 5–7.) – ideiglenes orvosi rendelő kialakítása;
- KÖSZI uszoda (Előd u. 1.) – medence fóliázása;
- Újhegyi Uszoda (Újhegyi út 13.) – zuhanyzók elszívóinak cseréje;
- Törekvés SE (Bihari út 23.) – fűtőkorszerűsítés;
- a 2014. évben elkészített érintés-, tűz- és villámvédelmi felülvizsgálatok során feltárt hibák, hiányosságok javíttatása.

2.1.3 Egyéb dologi kiadások

Gergely bánya bérleti díj

A keretösszeget a Gergely bánya üzemeltetésére az Önkormányzat és a Vagyonkezelő között kötött megállapodás alapján fizetett bérleti díj.

Átalánydíjak

A Vagyonkezelő közszolgáltatási tevékenységeinek finanszírozása a 2015. évi Éves Közszolgáltatási Szerződésnek megfelelően.

Értékbecslés

A Vagyonkezelő összeférhetetlensége esetén értékbecslésre fenntartott keretösszeg, amelyből a 2015. évben nem történt felhasználás.

Kátyúzások, gyorsjavítások

A közutak és járdák hibáinak javítására, valamint az év közben lakossági igényként jelentkező kisebb javítási feladatok (oszlop állítás, szikkasztó árok ásás, víznyelő tisztítás stb.) elvégzésére fennálló költségvetési sor. A kivitelező kiválasztását (a szerződés 2016. március 31. napjáig él) követően a munkák végzése folyamatos, a költség felhasználása időarányos.

Mázsa u. úttest beszakadás

A 2011. december 12. napján történt beszakadással kapcsolatban 2015. évben nem volt szükség beavatkozásra.

Felfestések, prizmák

Elsősorban a meglévő kerékpárutak, parkolók kopott burkolati jeleinek újrafestése, veszélyes csomópontok és gyalogátkelőhelyek jelölésének felújítására került sor a közútkezelővel történt egyeztetés alapján. A munkavégzés szeptemberig – a keret teljes felhasználásáig – folyamatos volt.

Utcanév táblák, tájékoztató táblák

Régi utcanév táblák pótlására és újak kihelyezésére, valamint tájékoztató táblák kihelyezésére rendelkezésre álló fedezet. A munkavégzés folyamatosan zajlott, a rendelkezésre álló keret felhasználásáig.

Karácsonyi díszkivilágítás

Az elmúlt évekhez hasonlóan advent első vasárnapjától Vízkeresztig a Kőrösi Csoma Sándor sétány ünnepi díszvilágításán kívül Újhegyen a Mélytónál elhelyezett karácsonyfával bővült a díszvilágítás.

Óhegy park geofizikai felmérése

A talajmozgás megfigyelésére 2011. évben elhelyezett monitoring kutak üzemeltetése, mérési eredmények feldolgozása, a negyedéves jelentések megküldése (felszín közeli üregesedés jelzésére) és a bányahatóság által előírt negyedéves vizsgálatok (polgármesteri utasítás) elvégzése folyamatos.

Óhegy park veszélyelhárítás

A korábbi főszellőztető ventilátor telepítési helyének beton idomkövel történő

lezárása, a fa biztosítású akna teljes szelvényének gombátlanítása és az akna járósztályának felújítása augusztus végére készült el.

Sportliget geofizikai felmérése

A 2013. április 2. napján történt beszakadást követő geofizikai szakértői jelentés előírta, hogy a felszíni biztonság érdekében a vizsgálatot két éven belül meg kell ismételni. A mérések megtörténtek, a szakértői anyag elkészült, mely alapján megállapítható, hogy a területen jelenleg közvetlen veszélyhelyzet nem áll fenn.

Újhegyi lakótelep támfal veszélyelhárítás

Az Agyagfejtő utca 18. és a Szövőszék utca 12. támfalainak felújítására az elmozdult, balesetveszélyes korlát helyreállítására augusztus hónapban került sor.

Elültetett fák gondozási díja

A „kis-Pongrác” projekt során kivágott fák pótlására 2014. év áprilisában elültetett 591 db fa gondozásának díja, melyet a határozatnak megfelelően 2016. év végéig biztosítani kell.

Noszlopy u. 15–17. bontása

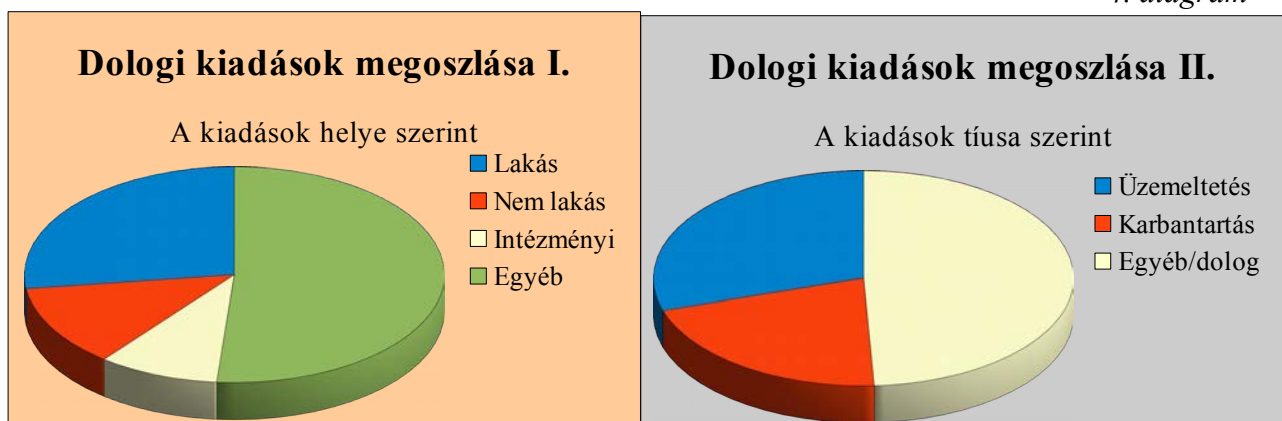
A Noszlopy utca 15–17. szám alatt, a kiürített „B” épület bontása 2014. évben, míg a kiürítést követően a „D” épület bontása 2015. év második félévben történt meg.

Viharkárok

A nagy nyári, különösen a 2015. júliusi vihar okozta károkat folyamatosan kijavítottuk. A legnagyobb kár az Újhegyi Uszoda és a Tőrekvés SE tetőszerkezetében keletkezett.

A következő diagram szemlélteti a dologi kiadások megoszlását kiadástípusonként:

4. diagram



2.2 Felhalmozási feladatok

1. BERUHÁZÁSOK

Felhalmozási feladatok tervezése

2014. évről áthúzódó feladatok;

- Hölgy u. 22. lakóépület – felújítás;
- Újhegyi lakótelep – belső utak felújítása;
- Ihász utca – egyirányúsítás;
- Harmat köz – útfelújítás;
- Sellő utca – útfelújítás;
- Törekvés SE – fűtőkorszerűsítés;
- Kerepesi úti orvosi rendelő – felújítás;
- Rece-Fice Óvoda és Csillagfűrt Bölcsőde (Vaspálya u. 8–10.) – felújítás;
- Ökrös u. – Előd köz – útfelújítás;

2015. évi feladatok:

- Kada Mihály Általános Iskola (Kada u. 27–29.) – tetőfelújítás;
- Bánya utca – útfelújítás;
- Albert Camus utca – útfelújítás;
- Gyakorló utca – parkoló;
- Ökrös utca – közvilágítás;
- Keresztury Dezső Általános Iskola (Keresztúri út 7–9.) – felújítás;
- Téglavető utca 36. – lakóépület építése;
- Szent László Gimnázium – gépészeti vezetékek cseréje;
- Szent László Általános Iskola (Szent László tér 1.) – fűtés felújítás;
- Kiskakas Óvoda (Mádi u. 86-94.) – fűtés felújítás.

Közvilágítás kiépítése

A kivitelezésre – ami a tervezést és engedélyeztetést is magában foglalja – irányuló pályáztatást követően augusztus végére készült el az Óhegy parki futókör melletti (Dér utca és Száraz utca között), a Serpenyő utcában (a Hangár utcától végéig), a Mádi utca 82/b és a Téglavető köz 11-13. előtti terület közvilágítás fejlesztése.

Önkormányzati lakóépületekbe kamerarendszer

Az alábbiakban felsorolt ingatlanokra kértünk be telepítettünk kamerarendszert:

- Füzér u. 42.

- Gyömrői út 88/a-b
- Ihász u. 30.
- Korponai u. 11.
- Kőér u. 54/a
- Mádi u. 120.
- Szlávy u. 39.
- Vaspálya u. 57.
- Vaspálya u. 58.

Elektromos rendezvényszekrény telepítése

A Körösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Nonprofit Kft.-vel történt egyeztetések után került sor a tervezésre, melyet követően szeptember végére épült ki az Óhegy park központi rendezvény tér és a Mélytó-tó színpad környezetében a rendezvényekhez szükséges elektromos energia vételezési hely.

Gyakorló utcai parkoló kiépítése

A tervezést követően szeptember közepére készült el a hét új parkolóhely, s egyúttal megszüntetésre került a zöldfelületen korábban meglévő és problémát jelentő parkolás.

Gyalogátkelőhely kiépítése

A Balkán utcai körforgalomnál a két új gyalogátkelőhely szeptember elejére készült el.

Ihász utca egyirányúsítása

Az Ihász utcának a Kápolna tértől a Harmat utca felé történő egyirányúsítása mellett az útpályán újabb parkolóhelyek kijelölésére is sor került. A munka – azért, hogy a tanévkezdésre a környékeliek megszokják az új forgalmi rendet – augusztus első felében elkészült.

Belterületi utak szilárd burkolattal való ellátása

Augusztus végére derült ki, hogy az Albert Camus utcát 2015. évben nem lehet kiépíteni, mert a terület még mindig az MNV Zrt. tulajdona, ezért az építési engedéllyel rendelkező Ökrös utca még kiépítetlen szakaszán (Korall utca – Gumigyár utca) került sor a kivitelezésre, ami december elején fejeződött be.

Termálvíz kutatás

A Képviselő-testület döntése alapján a kutak kiépítésére nem kerül sor, ezért az elzárt területet az iskolai nyári szünet megkezdése előtt (június elején) visszaadtuk a parkot használóknak.

Törekvés SE fűtőkorszerűsítése

A régi gázkazán helyett új, külső hőmérséklet (időjárás) függvényében vezérelt,

90-95% hatásfokkal üzemelő kondenzációs gázkazán, illetve a többnyire szabálytalan helyzetű egyedi készülékek helyére radiátorok került beépítésre, és ezen helyiségek fűtése is a meglévő központi fűtésről leágazva üzemel. A sportszarnok és az öltöző – zuhanyzó eltérő használati módja és ideje miatt szükségessé vált ezen helyiségek fűtésének külön szabályozhatósága, ennek érdekében ezen helyiségek külön fűtési körre kerültek. Az öltözők melletti helyiségben a gázbojler leszerelésre került, helyére a szintén az új gázkazánról üzemelő, 700 literes HMV-tároló került beépítésre.

Bihari úti sporttelep vízelvezetése

A villamosvágányok felújítását követően a telep útvjáról a víz már nem tudott a közterületre kifolyni (ami komoly problémákat okozott), ezért gyűjtőrácsos folyóka és szikkasztóakna kiépítésével október végére oldottuk meg a problémát.

2. FELÚJÍTÁSOK

Járdafelújítás

A Polgármesteri Hivatallal történt egyeztetést, illetve a járdák felmérését követően a Heves utca – Méhes utca (Keresztúri út – Pilisi utca) páros oldal, a Kőér utca (az Óhegy park mellett), a Gergely utca (Noszlopy utca – Sibrik Miklós út) páros oldal és a Bihari út 3. melletti járdák felújítási munkái készültek el szeptember közepére.

Balesetveszélyes lépcsők felújítása

Az Óhegy parkban a Marga utcánál lévő lépcső és környezete, valamint a Dombtető utca 6. és a Dombtető utca 8. melletti lépcsők balesetveszély miatti felújítását végeztettük el június végéig.

Útfelújítási program

2015. évben – a fedezet biztosítása miatt – két lépcsőben került sor útfelújításra. Az első ütemben az Újhegyi lakótelep belső útja újultak meg a Harmat utca páratlan oldali szerviz útjától egészen az Agyagfejtő utca végéig, a nyári iskolai szünet alatt. Ezt követte a Szegély utca, a Gyalog utca és a Sellő utca burkolatának megújítása, melyek október elejére készültek el. Végül novemberben készült el a Bánya utcának a Kolozsvári utca és a Liget utca közötti szakasza.

Kerepesi út 67. – orvosi rendelő felújítás

A Felnőtt és Gyermekek Házi Orvosi Rendelő felújítása a jogerős építési engedély megszerzését, a kiviteli tervek elkészítését és a kivitelező közbeszerzési eljárás során történő kiválasztását követően 2015 év végén megkezdődött. Az ideiglenes orvosi rendelő kialakítására a Keresztúry Dezső Általános Iskola „A” épülete I. emeletének egy részén került sor.

Vaspálya utca 8–10. – óvoda és bölcsőde felújítása

A jogerős építési engedély alapján elkészültek a kiviteli tervek, majd közbeszerzési eljárás keretében megtörtént a kivitelező kiválasztása. A munkaterület átadására és a kivitelezés megkezdésére 2016. évben került sor. A Bánya utca 32. szám alatti volt általános iskolában – a hely kialakítását követően – került az óvoda ideiglenesen elhelyezésére.

Lakásfelújítás – lakásmobilitás elősegítésére

A Noszlopy utca 15–17. épületek kiürítése, illetve piaci- és szolgálati alapon történő bérbe adás miatt szükségessé váló lakásfelújítások (2015. évben 4 darab lakás) finanszírozása történt ebből a pénzügyi keretből.

S1 – felújítás

A 2015. évre biztosított keretből a Halom utca 42. szám alatti 2. épület bal oldali szárnya tetőfelújítását végeztettük el.

Méltányossági nyílászárócsere

Az első félévben harminchárom kérelem érkezett, melyek feldolgozása, illetve az elvégzendő feladatok felmérését követően – figyelembe véve a rendelkezésre álló keretet – huszonnyolc bérlemény homlokzati nyílászáróinak a cseréjét pályáztattuk meg. A kivitelezésre a második félévben került sor.

IV. 2015. ÉVI KOMPENZÁCIÓ ELSZÁMOLÁSA

A 2015. évi Éves Közzolgáltatási Szerződés 2. sz. mellékletét képző Előirányzott Kompenzáció elszámolását az alábbi táblázat alapján kívánjuk bemutatni.

6. táblázat

Megnevezés	Közzolgáltatás (a)	Egyéb tevékenység		
		Saját vagyon kezelés, hasznosítás (b)	Egyéb szolgáltatások (c)	Parkolási tevékenység (d)
Költségek (2+6+10)	571 220 156	194 361 977	20 002 028	87 389 818
Anyagjellegű ráfordítások (3+4+5)	165 093 243	85 867 872	0	38 738 663
ebből: Anyagköltség (51)	31 712 629	6 195 524	0	5 157 245
Igénybevett szolgáltatás (52)	117 065 628	76 373 072	0	21 881 415
Egyéb szolgáltatás (53)	16 314 986	3 299 276	0	11 700 003
Személyi jellegű ráfordítások (7+8+9)	383 406 171	54 586 494	20 002 028	45 207 256
ebből: Bérköltség (54)	256 723 199	36 442 270	13 919 553	29 841 000
Személyi jellegű egyéb (55)	43 213 622	6 869 549	1 373 268	6 278 915
Bérráfordítások (56)	83 469 350	11 274 675	4 709 207	9 087 341
Értékesítés (57)	22 720 742	53 907 611	0	3 443 899
(12+14+14+15)	1 356 939 858	0	0	0
Hibaelhárításhoz, karbantartáshoz, javításokhoz kapcsolódó külső szolgáltatások	463 340 142	0	0	0
Üzemeltetéshez kapcsolódó külső szolgáltatások	573 412 155	0	0	0
Hasznosításhoz kapcsolódó külső szolgáltatások	0			0
Beruházásokhoz, felújításokhoz kapcsolódó külső szolgáltatások	320 187 561	0	0	0
Egyéb ráfordítás és bevétel különbsége	-2 371 472	-18 434 941	-20 002 028	2 737 207
Pénzügyi ráfordítás és bevétel különbsége	-985 939	-156 833	0	-122 534
Összes költség, ráfordítás (1+11+16+17)	1 924 802 603	175 770 203	0	90 004 491
Ésszerű Nyereség	8 640 880			0
Egyéb Tevékenység Nyeresége (Önkormányzat döntése szerint)	0			0
Egyedi Év közbeni Közzolgáltatási Megbízás Tartalékkeret (10%)	0			0
Bevétel igény (18(a)+19(a)-20(a)+21(a))	1 933 443 483	0	0	90 004 491
Kompenzáció 22(a)]	0			0
ebből: Költségtérítés [11(a)]	1 356 939 858	0	0	0
Átalánydíj összege [22(a)-11(a)]	576 503 625			90 004 491
Tartalék keret [21(a)]				

Az Ésszerű nyereség kiszámításának módja, illetve 2015. évi kiszámítása a Jogos Kompenzációigény számításához.

7. táblázat

(1)	Nyitó saját tőke	1 322 333 000
(2)	Saját ingatlanok könyv szerinti értéke	1 126 610 000
(3)	Tárgyévi fogyasztói árindex + 5%	4,8%
(4)	$(ST - SV) \times (I + 5\%) \{[(1)-(2)] \times (3)\}$	9 394 704
(5)	Közszolgáltatási kgt	2 014 807 094
(6)	Társaság összes költsége	2 190 577 297
(7)	Arány $\{(5)/[(5)+(6)]\}$	91,98%
(8)	Ésszerű nyereség $[(4) \times (7)]$	8 640 880

A 2015. kompenzáció különbözetét a 8. sz. táblázatunkkal szemléltetjük, amelynek elszámolása a Keretszerződés 7.9 pontja alapján történik.

8. táblázat

	Közszolg. Átalány	Parkolás Átalány	Összesen
2015. Kifizetett Kompenzáció	583 327 559	83 306 953	666 634 512
2015. évi Jogos Kompenzáció	576 503 625	90 004 491	666 508 116
2015. évi Alul (-)/Túlkompenzáció (+)	6 823 934	-6 697 538	126 396

V. 2016. ÉVI ÜZLETI TERV

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

Az Önkormányzat 2016. 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 nyújtja a Vagyonkezelőnek.

A 2016. évi Üzleti Tervünket a Jelentéssel egy időben terjesztjük a Vagyonkezelő Felügyelő Bizottsága és az Önkormányzat elé.

VI. 2016. ÉVI KOMPENZÁCIÓ

A 2016. évi Éves Közzolgáltatási Szerződés 2. sz. mellékletét képző Előirányzott Kompenzáció szerves része az Üzleti Tervnek, valamint melléklete az Éves Szerződésnek. Az anyagköltségek, személyi jellegű kifizetések, illetve a közvetített szolgáltatások meghatározott arányban befolyásolják a kompenzáció mértékét.

A 2016. évtől a január 1. napján hatályba lépett Közzolgáltatási Keretszerződés melléleteként elfogadott formátumban szemléltetjük a táblázatot.

A 2016. évi Éves Közzolgáltatási Szerződést 2015. decemberben fogadta el az Önkormányzat Képviselő-testülete, majd 2016. februárjában – a 2016. évi költségvetéssel összhangban – módosította azt. A 9. táblázatban a jelenleg hatályban lévő, módosított kompenzáció szerepel.

sorszám	megnevezés	Közszolgáltatási Tevékenység				Egyéb Tevékenység	
		ingatlankezelés	vagyongazdálkodás	fizetőparkolás	közvetett	önkormányzati	saját
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1	Költségek (2+6+10)	374 723 121	29 386 606	71 835 445	336 125 457	0	1 446 987 304
2	Anyag jellegű ráfordítások (3+4+5)	141 270 866	11 078 770	29 664 858	121 246 225	0	1 345 604 332
3	anyagköltség	19 683 159	1 543 596	4 133 181	16 893 142		153 274 062
4	igénybevett szolgáltatás	108 017 499	8 470 968	22 682 127	92 706 404		1 170 210 913
5	egyéb szolgáltatás	13 570 208	1 064 205	2 849 549	11 646 680		22 119 358
6	Személyi jellegű ráfordítások (7+8+9)	233 452 255	18 307 836	42 170 587	200 361 231	0	43 310 971
7	béreköltség	159 317 882	12 494 056	28 980 000	136 735 141		29 356 300
8	személyi jellegű egyéb	24 562 986	1 926 283	3 331 400	21 081 271		5 662 655
9	bérfelrakások	49 571 387	3 887 496	9 859 187	42 544 820		8 292 017
10	Értékesítés				14 518 000		58 072 000
11	Ingatlanokkal kapcsolatos kiadások (12+13+14+15)	1 444 691 038	1 000 000	0	0	0	0
12	karbantartáshoz kapcsolódó külső szolgáltatások	624 601 038					
13	kezeléshez kapcsolódó külső szolgáltatások	820 090 000	1 000 000		0		
14	hasznosításhoz kapcsolódó külső szolgáltatások						
15	fizetőparkoláshoz kapcsolódó külső szolgáltatások						
16	Közszolgáltatási Tevékenység Költsége (1+11)	1 819 414 159	30 386 606	71 835 445	336 125 457	0	1 446 987 304
17	Közszolgáltatási Tevékenység Költsége [16(a)+(b)+(c)+d]		2 257 761 667				
18	Közszolgáltatási Tevékenységgel összefüggő beruházás	6 990 858	548 238	1 467 980	7 091 742		1 117 332
19	Közszolgáltató Közszolgáltatási Tevékenységgel összefüggő beruházásai [18(a)+(b)+(c)+(d)]		16 098 818				1 117 332
20	Egyéb Bevételek és Ráfordítások Egyenlege		4 806 586				25 858 625
21	Pénzügyi Bevételek és Ráfordítások Egyenlege		0				
22	Ésszerű Nyereség		0				
23	Kompensáció (17+19+20+21+22)	1 828 503 780	30 934 844	73 303 425	345 925 022		
24	Kompensáció [23(a)+(b)+(c)+(d)]		2 278 667 071				
25	Bevételek (27+28+29+30+31)	581 024 583	0	43 000 833	0		
26	Bevételek [25(a)+(b)+(c)+(d)]+32		624 025 417				
27	lakásbérleti díjak és azok közvetített szolgáltatásai	380 646 750					
28	helyiségbérleti díjak és azok közvetített szolgáltatásai	200 377 833					
29	egyéb bevételek						
30	fizetőparkolás			43 000 833			
31	önkormányzati bevételekkel kapcsolatosan kapott kamat						
32	Egyéb Tevékenység Nyereségének az Ésszerű Nyereség arányát meghaladó része			0			0
33	Támogatás (24-26)		1 654 641 654				

VII. ÉRTÉKELÉS

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 csoportokban végezzük az intézményi, valamint a lakás- és nem lakáscélú ingatlanokhoz kapcsolódó karbantartási feladatokat, a nagyobb hatékonyság és a leggyorsabb megvalósulás érdekében. Részt veszünk a nagyobb volumenű beruházási feladatok tervezésében, illetve azok műszaki ellenőrzésében.

3. Ingatlanügyi Iroda

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.

A 2012. május 1. napjától a Vagyonkezelő (és azon belül ez a csoport) vette át az Önkormányzat által részletre értékesített ingatlanok hátralékkezelését mely feladatok ellátása zökkenőmentesen folyik.

4. Városüzemeltetési Divízió

A 2015. 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. 2015-ben a humán erőforrás összetétele megváltozott, de a feladatok elvégzése gördülékenyen, egyre rutinosabban zajlik. A kezdeti "ismerkedési" időszakon túl elmondható, hogy kollégáink egyre inkább átlátják a tevékenység mind külső- mind adminisztratív jellegű összefüggéseit.

7. Gazdasági Divízió

A gazdasági divízió végzi a pénzügyi, számviteli feladatokat, az Önkormányzattal szorosan együttműködve. A 2015. évben nagy hangsúlyt kapott az új alapokon fekvő közszolgáltatási szerződés kidolgozása, alapfeltételeinek megteremtése.

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 lesz, 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, 2016. április 4.

Szabó László
vezérigazgató

**Tájékoztató a lakásbérlemények 2015. évi ellenőrzésének
tapasztalatairól**

Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
1. BEVEZETÉS.....	3
2. A LAKÁSÁLLOMÁNY STATISZTIKAI ADATAI.....	3
A LAKÁSOK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA A 2010-2015. ÉVEKBEN.....	3
A LAKÁSOK LAKÓÉPÜLET-FAJTA SZERINTI MEGOSZLÁSA A 2012-2015. ÉVEKBEN.....	4
A LAKÁSOK KOMFORTFOKOZAT SZERINTI MEGOSZLÁSA 2016. JANUÁR 1. NAPJÁN.....	5
A LAKÁSOK SZOBA SZÁM SZERINTI MEGOSZLÁSA 2016. JANUÁR 1. NAPJÁN.....	6
3. A 2015. ÉVBEN ELVÉGZETT BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK.....	6
A BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK STATISZTIKAI ADATAI.....	7
ÜTEMEZETT BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK.....	8
RENDKÍVÜLI BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK.....	8
LAKÁSOK KÖZMŰHÁTRALÉKAI.....	10
ÜRES LAKÁSOK BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSE.....	11
4. A LAKÁSOK RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATÁNAK ELLENŐRZÉSE	
5. A 2015. ÉVI BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK ÁLTALÁNOS MEGÁLLAPÍTÁSAI.....	13
6. A VÉGREHAJTÁSOK.....	14
VÉGREHAJTÁSSAL MEGVALÓSULT LAKÁSKIÜRÍTÉSEK LAKÓÉPÜLET-FAJTA SZERINTI MEGOSZLÁSA.....	14
A VÉGREHAJTÁSSAL MEGVALÓSULT KIÜRÍTÉS UTÁN A LAKÁSOKON HÁTRAHAGYOTT HÁTRALÉKOK.....	15
7. ÖSSZEFOGLALÁS.....	16

1. BEVEZETÉS

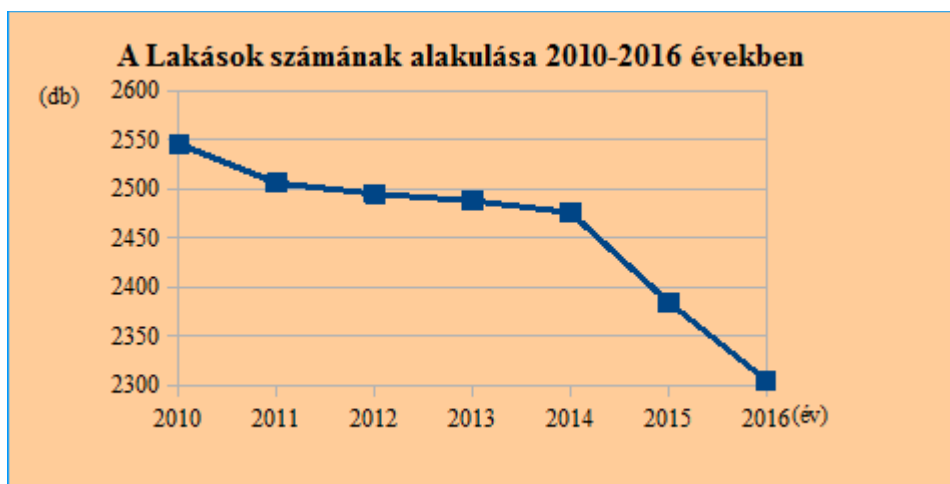
Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) a lakásokról és a nem lakás céljára szolgáló helyiségekről szóló 32/2012. (IX. 24.) Ör. rendeletének (a továbbiakban: Lakásrendelet) 20. § (5) bekezdése előírja, hogy a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt.-nek (a továbbiakban: Vagyonkezelő),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

2. A LAKÁSÁLLOMÁNY STATISZTIKAI ADATAI

A LAKÁSOK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA A 2010-2015. ÉVEKBEN

A Lakások száma az elmúlt évekhez hasonlóan összességében csökkent, azonban ez a csökkenés a 2015. évben jelentősebb mértékű volt. A Vagyonkezelő által a 2015. évben kezelt önkormányzati tulajdonú Lakások állományának (a továbbiakban: Lakásállomány) csökkenését többségében a Lakások Lakásállományból törlése, illetve kisebb mértékben a Lakások bontása (Noszlopy u. 15-17.), a Lakások összevonása, illetve a Lakások értékesítése eredményezte. A jelentős csökkenést némiképp ellensúlyozta, hogy az év folyamán két darab, korábban magántulajdonú lakás tulajdonjogát megszerezte (Hős utca 15/a-b). 2015. év végére a Lakásállomány összesen nyolcvan darab lakással csökkent. A Lakások számának – az elmúlt öt évben történt – változását és arányát az alábbi táblázat és a diagram mutatja.

év	január 1. napi állapot	változás (előző évihez)
	(db)	
2011	2 506	- 40
2012	2 495	- 11
2013	2 488	- 7
2014	2 476	- 12
2015	2 385	- 91
2016	2 305	- 80



A Lakások számának csökkenése az Önkormányzat kizárólagos, vagy résztulajdonában lévő

lakóingatlanokban (a továbbiakban: Lakóingatlanok) és az önkormányzati érdekeltségű társasházakban (a továbbiakban: Társasház) lévő lakások esetében egyaránt tapasztalható.

A Társasházakban lévő Lakások száma elsősorban a bérlők részére, vagy pályázati úton történt értékesítések eredményeként csökkent, illetve a két magántulajdonú lakás tulajdonjogának megszerzésével növekedett.

A Lakásállomány csökkenését az elmúlt évben jelentősen befolyásolta, hogy a Képviselő-testület döntésének eredményeként számos, bérbeadással nem hasznosítható Lakást törölt az Önkormányzat az állományból. Ezek a Lakások műszaki állapotuk (gazdaságtalan felújítás) vagy az ingatlannal kapcsolatos további tervek (épületkiürítés) okán kerültek ki az állományból, azonban ezen ingatlanok egy részét nem lakás célú használatra (bérbeadás helyiségként) vagy lakásbővítésre hasznosította az Önkormányzat.

A LAKÁSOK LAKÓÉPÜLET-FAJTA SZERINTI MEGOSZLÁSA A 2012-2015. ÉVEKBEN

A Lakások lakóépület-fajta szerinti évenkénti alakulását az alábbi táblázat, míg a 2016. január 1. napján tulajdonban lévő Lakások számának épület-típusonkénti megoszlását az azt követő diagram szemlélteti.

január 1.	önkormányzati lakóépületben (ÖL)	társasházban (TH)	összesen
	(db)		
2012	1 200	1 295	2 495
2013	1 196	1 292	2 488
2014	1 212	1 264	2 476
2015	1 208	1 177	2 385
2016	1 133	1 172	2 305

A diagram jól szemlélteti, hogy a Lakások közel egyenlő arányban oszlanak meg a Lakóingatlanokban és a Társasházakban.



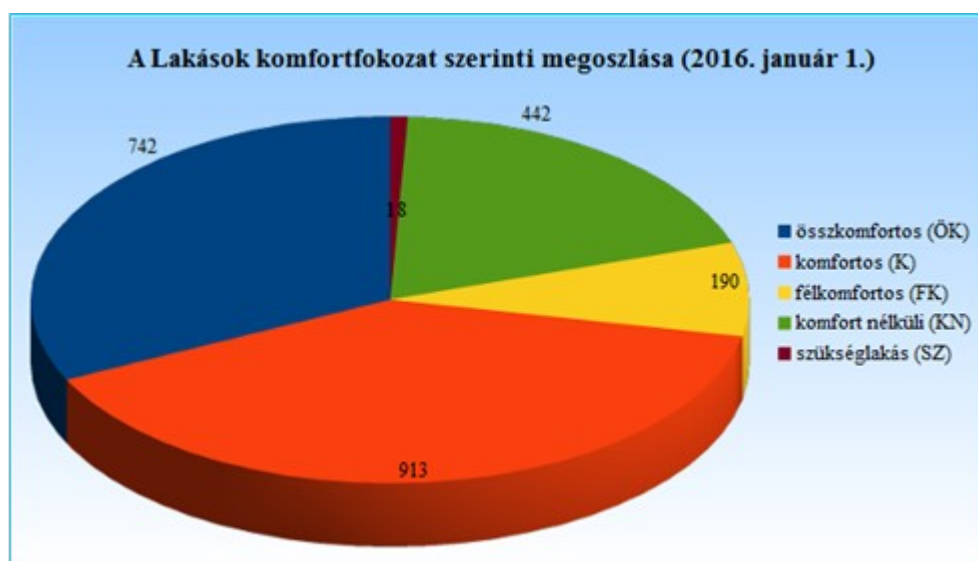
A Lakásállomány alig több mint fele Társasházban (237 társasházban 1 172 darab lakás),

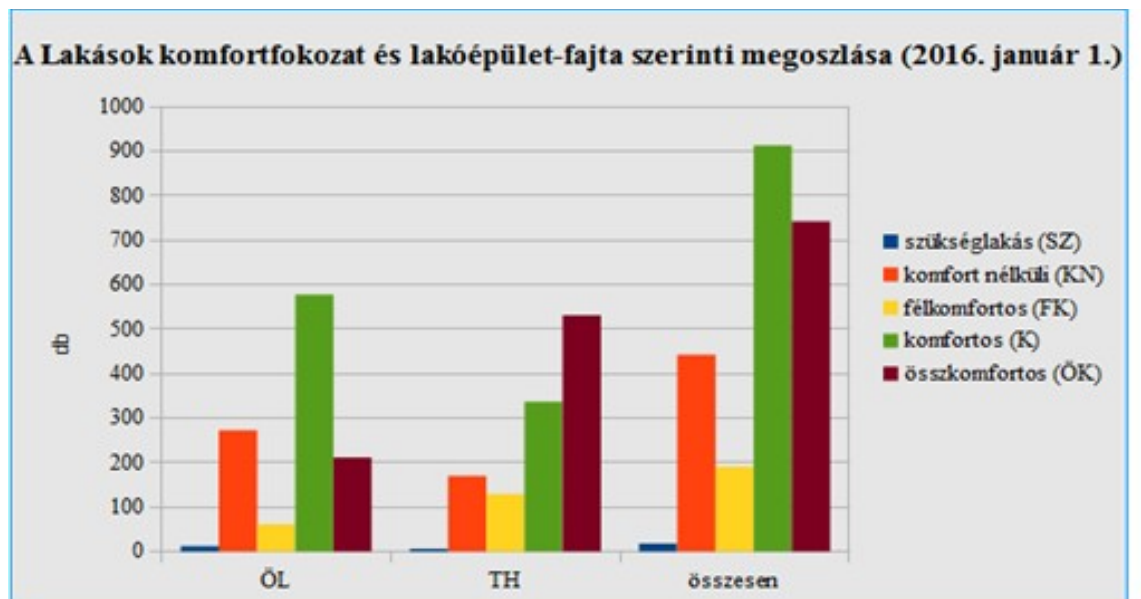
míg a további Lakások kizárólagos önkormányzati, vagy osztatlan közös tulajdonú Lakóingatlanban és oktatási-nevelési intézményben (99 ingatlanon 1 133 darab lakás) helyezkednek el.

A LAKÁSOK KOMFORTFOKOZAT SZERINTI MEGOSZLÁSA 2016. JANUÁR 1. NAPJÁN

A Lakások lakóépület-fajta és ezen belül komfortfokozat szerinti megoszlását az alábbi táblázat és az azt követő diagram mutatják be. Habár a Lakások több mint 70%-a a komfortos és összkomfortos kategóriába tartozik, az alacsony komfortfokozatú vagy komfort nélküli lakások aránya még továbbra is igen jelentős.

2016. január 1.	szükséglakás (SZ)	komfort nélküli (KN)	félkomfortos (FK)	komfortos (K)	összkomfortos (ÖK)	összesen
ÖL	12	272	61	577	211	1 133
TH	6	170	129	336	531	1 172
Összesen:	18	442	190	913	742	2 305





A LAKÁSOK SZOBASZÁM SZERINTI MEGOSZLÁSA 2016. JANUÁR 1. 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	11	1	0	0	0	0	12
	TH	6	0	0	0	0	0	6
	összesen:	17	1	0	0	0	0	18
KN	ÖL	226	19	24	2	1	0	272
	TH	163	3	4	0	0	0	170
	összesen:	389	22	28	2	1	0	442
FK	ÖL	40	9	11	1	0	0	61
	TH	74	40	14	0	1	0	129
	összesen:	114	49	25	1	1	0	190
K	ÖL	299	45	193	21	16	3	577
	TH	215	41	65	9	6	0	336
	összesen:	514	86	258	30	22	3	913
ÖK	ÖL	61	62	61	12	12	3	211
	TH	70	121	193	28	113	6	531
	összesen:	131	183	254	40	125	9	742
összesen:		1 165	341	565	73	149	12	2 305

3. A 2015. 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. évben egy külön bérlemény-ellenőrzési csoportot alakított, 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 elmúlt évek alatt a kezdeti két főről a 2015. évre öt fő bérleményellenőrre, és egy fő adminisztratív munkatársra növekedett. A bérlemény-ellenőrzési csoport a Lakások ellenőrzése mellett éves rendszerességgel elvégzi a nem lakás céljára szolgáló helyiségek ellenőrzését is, valamint közreműködik a Lakások és helyiségek közüzemi óráinak – a szolgáltatók részéről igényként egyre gyakrabban felmerülő – ellenőrzése, cseréje során az ingatlanba történő bejutás biztosításában.

A 2015. évi bérlemény-ellenőrzéseket – az elmúlt évek tapasztalatai alapján – a következő szempontrendszer alapján készítette elő a Vagyonkezelő.

A bérlemény-ellenőröknek ellenőrizniük kellett, hogy

- a bérlő/jogcím nélküli használó a Lakást rendeltetésszerűen, lakhatás céljára használja-e;
- a Lakás közműórái megvannak-e, azok jogi zárai sértetlenek-e, melyek az ellenőrzéskor aktuális óraállások, leszerelt közműóra esetében vélelmezhető-e az illegális áramvételezés;
- a Lakás nyilvántartott komfortfokozatában, illetve területében, helyiségeinek számában történt-e változás (pl. engedély nélküli beépítés, hozzáépítés);
- 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/lakáshasználónak van-e bérleti/használati-, illetve közüzemi díj tartozása (a közüzemi tartozások ellenőrzése a bérlő/lakáshasználó által rendelkezésre bocsátott számlák alapján történik);
- a lakáskezelő által előírt valamilyen 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 2015. évben a bérleményellenőrök feladata – azon bérlemények esetében, amelyeknél a lakbér-felülvizsgálatot is el kellett végeznie a Vagyonkezelőnek (aktív lakásbérleti jogviszony, mely határozatlan idejű vagy az ellenőrzés időpontját követő 6 hónapon túli határozott idejű) – azzal bővült, hogy a bérlőtől, illetve a vele együtt lakó családtagoktól a szükséges adatlapokat, jövedelemigazolásokot is be kellett gyűjteni.

A BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK STATISZTIKAI ADATAI

		2011	2012	2013	2014	2015
a)	Bérbe adott, vagy jogcím nélküli használó által lakott bérlemények száma év végén	2 339	2 261	2 184	2 092	2 026
b)	Év közben felmondott lakásbérleti jogviszonyok	-	256	295	170	105
c)	Üres lakások száma év végén	156	227	292	293	279
d)	Adott évben kezdeményezett éves, rendes bérlemény-ellenőrzések száma (e+f) és (g+h+i)	2 469	2 490	2 521	2 460	2 641
e)	Éves, rendes bérlemény-ellenőrzés	2 469	2 490	2 521	2 460	1 135

2015. évi Éves Működési Jelentés

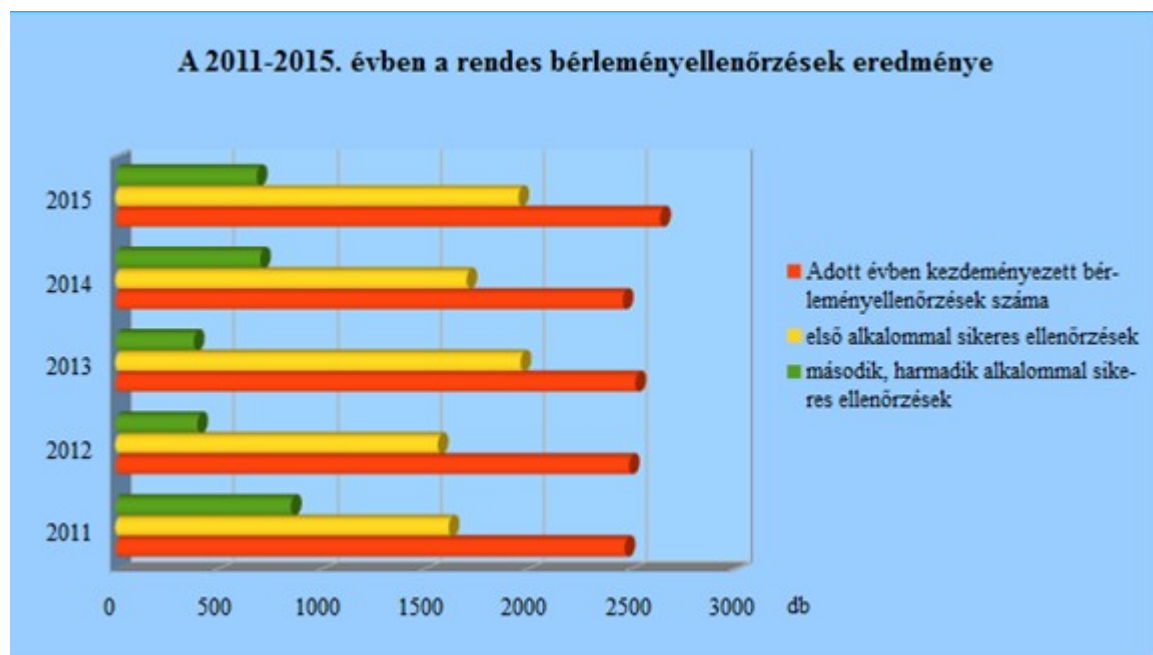
f)	Lakbér-felülvizsgálattal kiegészülő éves, rendes bérlemény-ellenőrzés	-	-	-	-	1 506
g)	Első alkalommal sikeres ellenőrzések	1 617	1 564	1 965	1 703	1 954
h)	Második kiértékelést követően sikeres ellenőrzések	852	399	382	704	673
i)	Bérlői együttműködés hiányában megghiúsult ellenőrzés miatti felszólítás	-	527	174	53	14
h)	Eredményes rendkívüli bérlemény-ellenőrzések	155	248	308	345	639
i)	Bérleti díjtartozással érintett bérlemény*	1543	1623	1158	614	1 719
j)	Közüzemi díjtartozással érintett bérlemény**	457	514	144	296	182
k)	Műszaki jellegű problémával érintett bérlemény, ebből:	113	44	110	128	58
	- lakás műszaki állapotával kapcsolatosan észlelt probléma	-	-	-	-	32
	- közműszolgáltatás vételezésével kapcsolatos probléma	-	-	-	-	26

*Az adat az év végéig már kiürített, vagy jogcím nélküli használat miatt kiürítésre váró lakásokat is tartalmazza.

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

ÜTEMEZETT BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK

2015. évben 2 641 darab ütemezett bérlemény-ellenőrzést kezdeményezett a Vagyonkezelő. Az ütemezett bérlemény-ellenőrzések kiértékelését és az ellenőrzéseket – a korábbi évekhez hasonlóan már az év elején megkezdjük, annak érdekében, hogy a szükséges „utóellenőrzéseket” is lebonyolíthassuk az év végéig. Az éves rendes bérlemény-ellenőrzést mind a bére adott, vagy jogcím nélküli személy által használt, vagy már üres Lakások esetében, teljes körűen kezdeményeztük. Az üres, és az első kiértékelés alapján eredményesen ellenőrzött Lakások a teljes Lakásállomány közel 74 %-át tették ki. 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 99,4 %-os arányban teljesültek. Az együttműködést többszöri felhívás ellenére is elmulasztó bérlők/lakáshasználók (14 db) esetében további jogi intézkedés kilátásba helyezésével – a bérleti jogviszony felmondása – felszólítást küldtünk. Meg kell azonban jegyezni, hogy az együttműködést megtagadók egy része már az első kiértékelés időpontjában is jogcím nélküli lakáshasználó volt, így velük szemben a jogi szankció kilátásba helyezése hatástalan marad.



RENDKÍVÜLI BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK

A rendkívüli bérlemény-ellenőrzések száma az elmúlt öt évben folyamatosan növekedett. Míg az évi, rendes bérlemény-ellenőrzés mellett a 2011. évben 155 darab rendkívüli bérlemény-ellenőrzést végeztünk, addig az ilyen típusú, eredményesen elvégzett ellenőrzések száma a 2015. évben már több mint a négyszeresére, 639 darabra emelkedett. Az alábbi táblázatban részletezett, eredményes rendkívüli ellenőrzések esetében a bérleményellenőrök ténylegesen 721 alkalommal jártak ki a bérleményekben (néhány bérlemény esetében az első vagy második rendkívüli ellenőrzés eredménytelen volt), hogy a problémaként felmerült körülményeket ellenőrizni tudják. A rendkívüli bérlemény-ellenőrzések között jelennek meg a Lakásrendeletben szabályozott, a lejárt határidejű szerződésekhez kapcsolódó, bérbeadási döntést segítő ellenőrzések, valamint a mérőóra ellenőrzéshez, vagy cseréhez kapcsolódóan, a közműszolgáltatók lakásba való bejutásának biztosítása is.

A Bérlemény-ellenőrzési csoport a rendkívüli bérlemény-ellenőrzéseket a:

- Vagyonkezelő munkatársai által az ingatlan bejáráskor tapasztalt rendellenességek kapcsán;
- Polgármesteri Hivatal munkatársainak megkeresése;
- bérlő, tulajdonos, közös képviselő, egyéb bejelentő írásos, vagy telefoni bejelentése; alapján végzik.

A 2011-2015. évi rendkívüli bérlemény-ellenőrzések **statisztikai adatai**, az igénylések alapján:

Rendkívüli bérlemény-ellenőrzést kezdeményező	2011	2012	2013	2014	2015
	(db)				
Vagyonkezelő Kezelési csoport	93	135	144	168	366
Vagyonkezelő Tulajdonosi csoport	55	83	72		

2015. évi Éves Működési Jelentés

Vagyonkezelő Jogi csoport	0	2	0	1	0
Polgármesteri Hivatal Lakásügyi Csoport	1	16	8	22	67
Egyéb (bérlő, tulajdonos, egyéb kérelem, stb...)	6	12	81	127	288
Összesen:	155	248	305	318	721

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).

A rendkívüli ellenőrzések keretében vizsgáljuk a bérlők/lakáshasználók renitens magatartásával kapcsolatos bejelentéseket (házirend megsértése, engedély nélküli lakásba befogadás/lakásátadás, kutyatartás, stb.). Ilyen okból a 2015. évben nyolcvan alkalommal kezdeményeztünk rendkívüli ellenőrzést. Amennyiben bejelentés valóságtartalma a helyszíni ellenőrzés során megerősítést nyert, és ha a panaszolt körülmény a felszólításra sem szűnt meg, úgy az ügyet jogi útra tereltük.

A bérlemény-ellenőrök a 2015. évi rendes, illetve rendkívüli ellenőrzések során 18 darab lakásban észleltek illegális áramvételezést.

Az 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. Az elmúlt években a közműszolgáltatókkal folyamatos egyeztetéseket folytatunk arra vonatkozóan, hogy a tulajdonosi mögöttes felelősségből kiindulva – miszerint a bérlő által felhalmozott tartozás megfizetése iránti igényt a szolgáltató később a tulajdonossal szemben jogosult érvényesíteni – jogcím nélküli lakáshasználat esetén az Önkormányzatnak, mint a lakás tulajdonosának legyen lehetősége kezdeményezni a közműszolgáltatás szüneteltetését, megszüntetését. Ezen kezdeményezést azonban a közműszolgáltatók elutasították és a tapasztalatok azt mutatják, hogy az illegális áramvételezéssel kapcsolatos rendőrségi feljelentések sem vezetnek eredményre.

A jogszerűtlen áramvételezés során az érintett lakáshasználók a gazdasági károkozáson túl a többnyire szakszerűtlen elektromos áram használatával is veszélyeztetik az ingatlanokban lakókat. Az illegális áram- és gázvételezések észlelésekor a Vagyonkezelő a közmű jogszerűtlen használatának megszüntetése és az esemény dokumentálása érdekében a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel. A határozott idejű bérleti szerződések lejártakor vagy a felmondást követően az újbóli lakásbérbeadási döntésnél – az egyéb feltételek vizsgálata mellett – a közműszolgáltatás illegális igénybevétele már önmagában is kizáró tényező. Az alábbi táblázatban soroljuk fel azon ingatlanokat, ahol munkatársaink a 2015. év során illegális áramvételezést állapítottak meg.

A 2015. évben illegális áramvételezésben érintett Lakások száma ingatlanonként									
Ingotlan címe	Bihari u. 8/c	Fertő köz 3.	Gyömrői út 66.	Hős u. 15/a-b	Gyömrői út 39.	Maglódi út 23.	Szállás u. 32-34.	Tárna u. 4.	Összesen:
Lakás (db)	1	1	1	11	1	1	1	2	18

A fenti ingatlanokban az ELMŰ Nyrt. munkatársa minden esetben megállapította a szabálytalan áramvételezés tényét és hivatalból megtette a feljelentést.

Szabálytalan gáz- és áramvételezés észlelése esetén a Vagyonkezelő az alábbi eljárási rend szerint jár el:

- az illetékes közműszolgáltató soron kívüli értesítése;
- a közműszolgáltató által megállapított szabálytalan vételezés esetén – a szolgáltató munkatársa által a helyszínrre hívott rendőr intézkedése mellett – a jogszerűtlenül szolgáltatást vételezők adatainak rögzítése, jegyzőkönyv felvétele (az ELMŰ Nyrt. a bérlővel/lakáshasználóval szemben a feljelentést megteszi);
- a közműszolgáltató munkatársai, illetve a rendőrség felé adatszolgáltatás a helyszínen;
- a Vagyonkezelő Műszaki Divíziója tájékoztatása;
- jogi eljárás kezdeményezése a bérlővel szemben.

A 2015. év folyamán is több alkalommal végeztünk együttes ellenőrzéseket a X. kerületi Rendőrkapitányság munkatársaival. Az ellenőrzésekbe bevontuk a Fővárosi Gázművek és az Elektromos Művek munkatársait is. A közösen végzett ellenőrzések mind a bérbeadói, mind pedig a közműszolgáltatói oldal munkáját segítik. A közös ellenőrzések során is több esetben állapították meg az illegális gáz és/vagy elektromos áram vételezést. A közműszolgáltató cég munkatársai minden ilyen esetben megszüntették az illegális vételezést és hivatalból kezdeményezték a feljelentést a bérlőkkel/használókkal szemben.

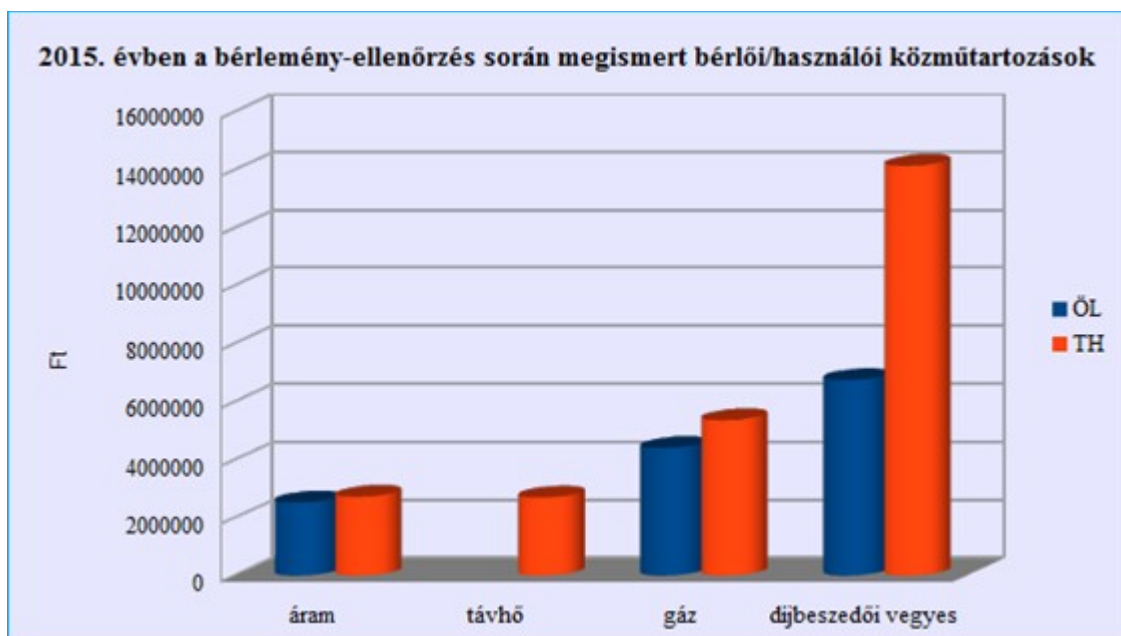
A 2016. évben is több alkalommal tervezzük a közműszolgáltatókkal közös ellenőrzések végrehajtását.

LAKÁSOK KÖZMŰHÁTRALÉKAI

A bérlemény-ellenőrzések során a Vagyonkezelő munkatársai nyilatkoztatták 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 2015. évben megismert közműtartozások mértékét. Megjegyezzük, hogy a táblázatban szereplő adatok csak tájékoztató jellegűek, mivel a bérbe adott, vagy jogcím nélkül használt (2015. december 31. napján 2 026 darab) lakás közül az elmúlt évben 182 lakás esetében mutattak be a bérlők/lakáshasználók igazolást a közüzemi tartozások mértékéről. A közüzemi számlák rendezettségének igazolásában az együttműködést elmulasztó bérlők/lakáshasználók esetében a tartozásokról összegszerű információval nem rendelkezünk. A közüzemi tartozások megismerése érdekében az új lakásbérleti szerződések megkötésekor minden

esetben kérjük a bérlők részéről a meghatalmazást, hogy közvetlenül a közműszolgáltatótól is kérhessünk információt az esetleges tartozásokról.

		Lakáshasználók által bemutatott közmű hátralékok 2015.				összesen
		áram	távhő	gáz	víz-csatorna	
ÖL	tartozó bérlők	12 db	0 db	25 db	56 db	13 673 669 Ft
	tartozás mértéke	2 522 738 Ft	0 Ft	4 403 017 Ft	6 747 914 Ft	
TH	tartozó bérlők	27 db	23 db	33 db	69 db	24 917 471 Ft
	tartozás mértéke	2 720 374 Ft	2 694 409 Ft	5 366 417 Ft	14 136 271 Ft	
Összesen:		39 db	23 db	58 db	125 db	38 591 140 Ft
		5 243 112 Ft	2 694 409 Ft	9 769 434 Ft	20 884 185 Ft	



Egy lakás esetében a bérlő/lakáshasználó esetenként többféle közüzemi díjtartozást is felhalmoz. A fenti táblázatban jelölt 245 darab – adott bérlménytől függően egy, vagy esetenként több közműszolgáltató felé fennálló – tartozás összesen 182 darab lakást érint. A bérlők/lakáshasználók egy része 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 és a szükséges igazolások és dokumentációk bemutatására, azonban csak kevés ügyfél részéről történik meg utólagosan közműhátralék igazolása.

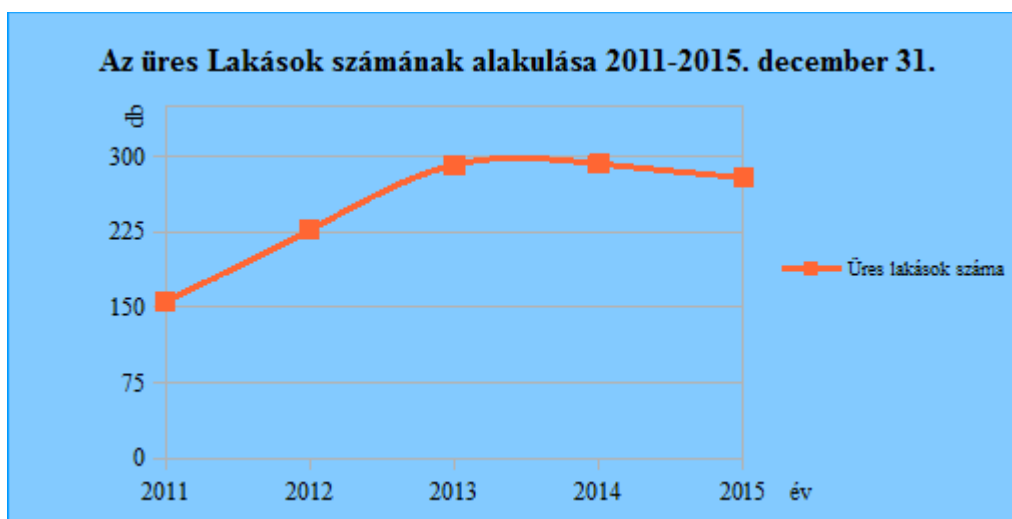
Fokozott figyelmet fordítunk a lakbér és egyéb hátralékok rendezésének az előremozdítására. Szükség esetén segítséget nyújtunk a tartozást felhalmozó bérlők részére a helyi adósságkezelés lehetőségeinek, a szolgáltató felé történő hivatalos eljárási rend megismerésében.

ÜRES LAKÁSOK BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSE

A 2011. évi záró állapothoz képest – a Lakáskonceptió elkészítésével és elfogadásával összefüggő, időszakos bérbeadási stop miatt – kezdetben jelentősen növekedett, majd kisebb ütemű csökkenésbe fordult az üres Lakások száma. Az üres Lakások bérbeadással történő hasznosításával (lakásmobilitás, piaci alapú vagy helyreállítási kötelezettséggel történő, illetve új bérbeadás) ugyan időről időre csökken az üres Lakások száma, ugyanakkor végrehajtási eljárás vagy bérlői önkéntes lakásleadás, esetleg bérlő halála miatt számos lakást veszünk birtokba. Már az elmúlt évek során is évről-évre nőtt a végrehajtások száma, azonban a gyorsított végrehajtás lehetőségének igénybevételével az eredményes végrehajtások száma a 2015. évben tovább nőtt, ami által az elmúlt év folyamán 103 darab lakás került vissza végrehajtás útján a Vagyonkezelő birtokába. 2015. december 31. napján az üres Lakások száma 279 darab volt.

Megjegyezzük, hogy a jelentős számú üres Lakás között hetven darab 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 2012. év elejétől 48 óránként visszatérően szakcéggel, ellenőriztetjük az üres Lakásokat. Az üres Lakások zártságának, sértetlenségének ellenőrzését végző szakcég minden esetben soron kívül jelzi a tapasztalt rendellenességeket, így az üres Lakások feltörésének száma jelentősen lecsökkent az elmúlt évek során. A megtett intézkedéseknek, az észlelést követő azonnali lakáslezárásoknak köszönhetően a 2015. évben az üres Lakásokba önkényesen és tartósan senki nem költözött be.



4. A LAKÁSOK RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATÁNAK ELLENŐRZÉSE

A 2012.-2015. év folyamán történt 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 bérlemény-ellenőrök minden alkalommal megtették. A hiányosságok bérleményellenőrök általi észrevételezése esetén a bérlők általában arra hivatkoztak, hogy tervbe vették a lakás festését, de anyagi helyzetük miatt azt csak hosszabb idő alatt, esetleg a következő évben tudják elvégeztetni. A jegyzőkönyvben is rögzített, bérlőre tartozó munkák pótlását a tárgyévet követő bérlemény-ellenőrzéskor vesszük számba.

Továbbra is fennálló probléma az előző évek tapasztalatai alapján a rossz műszaki állapotú, gazdaságosan fel nem újítható épületek lakásaiban lakók karbantartási kötelezettségének megállapítása. Ezek a Lakások rossz műszaki állapotúak, a falak szigetetlenek, vizesek, salétromosak, stb. Ilyen esetekben az épület műszaki állapota miatt csak részlegesen lehet előírni a bérlő számára, hogy mely karbantartási munkákat végeztesse el. Az elmúlt év során – teszt jelleggel – páramentesítő készülékeket biztosítottunk a bérlők 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 újrahasznosítását nem javasoltuk.

A Lakások használata kapcsán visszatérő problémaként jelentkezik, hogy a bérlők/használók a bérleményt nem fűtik megfelelően, ami a fal nedvesedését és penészesedését eredményezheti. A megfelelő lakáshasználat elmaradása a családoknál a jövedelem csökkenéséből, hiányából adódóan jelentkezik, ugyanis ezen a ponton látnak még rezsiköltségeikben megtakarítási lehetőséget.

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. Szükséges esetben az önkormányzati költségkeret terhére a lomtalanításokat elvégeztetjük. Általánosságban elmondható, hogy az ilyen célra felhasználható költségvetési keretösszeget meghaladja a közös területeken időszakonként megjelenő lomok elszállításának költsége.

5. A 2015. ÉVI BÉRLEMÉNY-ELLENŐRZÉSEK ÁLTALÁNOS MEGÁLLAPÍTÁSAI

A bérlemény-ellenőrzések során a bérlők/használók számottevő többsége – még a lakbér-felülvizsgálathoz szükséges anyagok bérlemény-ellenőrzéshez kapcsolódó átadása tekintetében is – együttműködő. Az együttműködést nem tanúsító lakáshasználók túlnyomó

része a már peresített bérlői körből, illetve a tartozást (bérleti díj, közüzemi díj) felhalmozó személyekből, míg kisebb hányaduk a rendszeresen fizető, de bérleményéből bejelentés nélküli távollévők közül (pl. külföldön 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 mellett 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 nincs anyagi fedezetük 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 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. 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. Megjegyezzük, hogy az írásbeli felszólításon kívül más, hathatós intézkedés megtételére az esetek bizonyíthatóságának hiányában a Vagyonkezelőnek nincs lehetősége.

6. A VÉGREHAJTÁSOK

VÉGREHAJTÁSSAL MEGVALÓSULT LAKÁSKIÜRÍTÉSEK LAKÓÉPÜLET-FAJTA SZERINTI MEGOSZLÁSA

Végrehajtások alakulása a Lakóingatlanokban és a Társasházakban					
	2011. évben	2012. évben	2013. évben	2014. évben	2015. évben
	(db)				
ÖL	10	25	32	43	31
TH	16	45	50	30	82
Összesen	26	60	82	73	103

A 2011. években bonyolított minimális számú, lakáskiürítésre irányuló végrehajtási eljárásról képest az elmúlt években megsokszorozódtak, s a 2015. évben már elérték a 103 darabot. Az emelkedő tendencia annak tudható be, hogy a bíróság által kijelölt végrehajtókkal folyamatosan tartjuk a kapcsolatot és szorgalmazzuk a lakáskiürítések

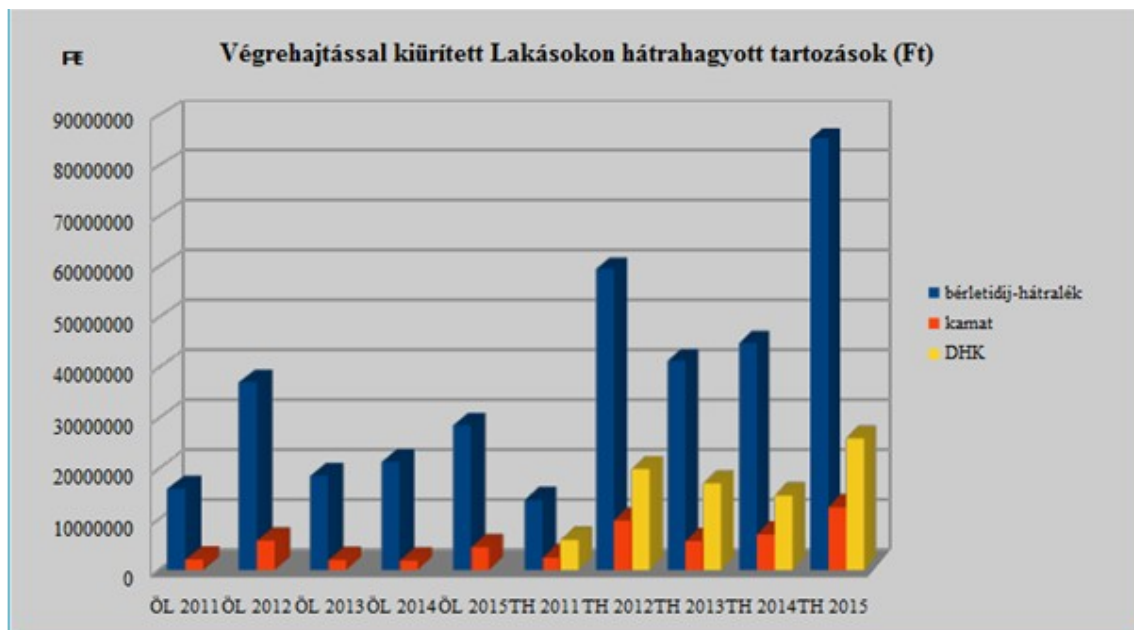
2015. évi Éves Működési Jelentés

mielőbbi végrehajtását, pl. a tartozások további halmozásának megakadályozása, esetleg a jogcím nélküli lakáshasználó által folytatott, a lakókörnyezetet zavaró renitens magatartás mielőbbi megszüntetése érdekében. A lejárt, határozott idejű szerződések esetében – amennyiben a korábbi bérlő a Lakás újbóli bérbevétele iránt 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 lakbérhátralékkal és közüzemi hátralékokkal rendelkeznek. A megvalósult végrehajtások megakadályozzák az adósok hátralékainak a további növekedését és behajthatatlanság esetén lehetővé teszik az önkormányzati lakások behajthatatlan kintlévőségeinek leírását.

A VÉGREHAJTÁSSAL MEGVALÓSULT KIÜRÍTÉS UTÁN A LAKÁSOKON HÁTRAHAGYOTT HÁTRALÉKOK

	év	hátralék	kamat	DHK	Összesen:
ÖL	2011	16 088 206 Ft	2 077 549 Ft	0 Ft	18 165 755 Ft
	2012	37 230 964 Ft	5 772 637 Ft	0 Ft	43 003 601 Ft
	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
Összesen:		275 011 494 Ft	16 033 697 Ft	0 Ft	138 045 191 Ft
TH	2011	13 818 890 Ft	2 442 070 Ft	5 892 317 Ft	22 153 277 Ft
	2012	59 558 173 Ft	9 764 014 Ft	20 003 691 Ft	89 325 878 Ft
	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	156 900 971 Ft
Összesen:		245 046 740 Ft	41687 050 Ft	83 758 719 Ft	399 121 406 Ft



7. ÖSSZEFOGLALÁS

2015 év során a Lakásállomány a lakásértékesítések, lakásösszevonások és a műszaki, vagy egyéb okból a továbbiakban bérbeadással nem hasznosítható Lakások állományból törlése miatt jelentős mértékben csökkent. Az év végén a Lakások száma 2 305 darab, míg ezen belül az üres Lakások száma 279 darab volt. A Lakások közel egyenlő arányban oszlanak meg a Lakóingatlanok és a Társasházak között.

2015 év végén a bére adott, illetve jogcím nélküli használó által lakott Lakások száma 2 026 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 végrehajtási eljárások, a lakásleadások vagy egyéb kihelyezési eljárás következtében megüresedő, illetve a hosszabb ideje üresen álló Lakásokat – a lakásfeltörés, illetve az önkényes beköltözés megakadályozása érdekében – a Vagyonkezelő által megbízott szakcég 48 óránként visszatérően ellenőrzi. Az üres Lakások száma a 2014. december 31. napi állapothoz képest – a végrehajtási eljárás keretében történt lakáskiürítések és az önkéntes bérlői lakásleadások ellenére – gyakorlatilag nem növekedett, hiszen az Önkormányzat az elmúlt év során számos Lakást adott bérebe (lakásmobilitás, piaci alapú bérebe adás, helyreállítási kötelezettség, új bérebe adás).

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 bérelti- 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, kétség felmerülése esetén a közüzemi szolgáltató munkatársaival közös ellenőrzést tartanak.

A 2015. évi bérlemény-ellenőrzések tapasztalatai szerint az ellenőrzések – a bérlői

együttműködés javulása miatt – eredményesebben valósultak meg, mint néhány évvel ezelőtt. 2014. évhez viszonyítva az első kiértesítés alapján eredményes ellenőrzések száma ugyan csökkent, azonban így is a Lakások közel 74 %-ában sikerült elvégezni az éves, rendszeres ellenőrzést. Az újabb kiértesítést követően a még teljesítendő ellenőrzések többsége eredményesen zárult és az év végére mindössze 14 darab Lakás volt, ahol bérlő/lakáshasználói együttműködés hiányában az ellenőrzés megghiúsult.

A bérlemény-ellenőrzés keretében a lakásbérleti díjtartozások mellett, a Vagyonkezelő vizsgálta a bérlők/lakáshasználók által felhalmozott közüzemi díjtartozásokat is. A 2015. év végén – kisebb-nagyobb összegű tartozással – 1 719 darab Lakás volt érintett bérletidíj-tartozással, amely a lakott Lakásállomány mintegy 84 %-a. Megjegyezzük, hogy a tartozásban érintett Lakások között azok is megjelennek, ahol a korábbi bérlő/lakáshasználó hagyott hátra tartozást a lakáson. Bár az éves bérlemény-ellenőrzésről szóló kiértesítésben a Vagyonkezelő felszólítja a bérlőket/lakás-használókat a közüzemi számlák ellenőrzéskori bemutatására is, azonban csak a lakáshasználók 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/lakáshasználók 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/használók 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/használók 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 anyagi lehetőségeiből adódóan a Lakást nem, vagy nem megfelelően fűtik.

A karbantartási kötelezettségek elmulasztása jellemzően a bérleti jogviszonnyal már nem rendelkező használók, 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 2015. évben is számos rendkívüli bérlemény-ellenőrzést végeztünk. A rendkívüli bérlemény-ellenőrzések száma az elmúlt évben messze meghaladta a korábbi években végzett rendkívüli ellenőrzések számát. Míg a rendkívüli bérlemény-ellenőrzések száma a 2011. évben 155 darab volt, addig 2015. évben már 639 darab eredményes rendkívüli ellenőrzést bonyolított le a Vagyonkezelő. Bár az ilyen típusú ellenőrzések főként a bérlők/használók renitens magatartásának ellenőrzésére, közműszolgáltatás illegális igénybevételének kivizsgálására, közös terület engedély nélküli használatának megszüntetésére irányulnak, a rendkívüli ellenőrzések számának drasztikus emelkedését a közüzemi szolgáltatók mérőóra ellenőrzési gyakorlatának változása is indokolja. Az illegális áram-, vagy gázvételezés esetén a bérlők/használók, illetve a közösség biztonsága érdekében – a közműszolgáltató cégek munkatársaival együttműködve – soron kívül intézkedünk az illegális szolgáltatásvételezés megszüntetésére.

A Lakások 2015. 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. Bár a 2015. évben elvégzett lakbér-felülvizsgálathoz szükséges – a bérlemény-ellenőrzés folyamatába bekapcsolt – adatbegyűjtések csak részleges eredményt hoztak, az mindenképpen megállapítható, hogy az ebben a tárgykörben is együttműködő bérlők esetében az ügyfelek részéről a személyes ügyintézéssel kapcsolatos procedúrát sikerült a minimumra korlátozni. 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 szinte naprakész információkra alapozhatta a döntéseit.

MELLÉKLETEK

1. melléklet

**1. Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat tulajdonát képező lakóingatlanok
látképei**



Halom u. 9.



Kerepesi út 81.



Maglódi út 32-36. I. ép.



Hölgy u. 21.



Mádi u. 120.



Kőér u. 40.

2. Nem rendeltetésszerűen használt, vagy a karbantartás hiánya miatt amortizálódott lakások



Fehér út 20. fszt.



Hős u. 15/b fe.



Takarék u. 14. fszt.



Halom u. 40. II. em.



Lavotta u. 11. X. em.



Kőér u. 42. fszt.

3. Rendeltetésszerűen használt, jól karbantartott lakások



Bihari u. 8/c fszt.



Bihari u. 8/c fszt.



Gép u. 7. IV. lph. I. em.



Gép u. 7. IV. lph. I. em.



Maláta u. 14/a-b fszt.



Maláta u. 14/a-b fszt.

Tájékoztató az ügyfél elégedettség felmérésének 2015. évi tapasztalatairól

1. Előzmények

A Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) és a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: Vagyonkezelő) között létrejött, és 2011. augusztus 1. napjától hatályos Közzolgáltatási Keretszerződés 10. (ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT, ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS) és 10.1 Felmérés pontja értelmében „Közzolgáltató évente egy alkalommal köteles felmérni azt, hogy Ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a közzolgáltatási tevékenység körében nyújtott szolgáltatásokkal. A felmérést az Éves Közzolgáltatási Szerződésben meghatározott módon kell elvégezni. Közzolgáltató az elkészült felmérést az Éves Működési Jelentés részeként köteles az Önkormányzatnak átadni.”

A 2015. évi Éves Közzolgáltatási Szerződés 6. (Elégedettségvizsgálat) pontja értelmében „A Keretszerződés 10.1 pontja (Felmérés) alapján Közzolgáltató köteles felmérni azt, hogy Ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a Közzolgáltatási Tevékenység körében nyújtott szolgáltatásokkal. A felmérést, az Éves Szerződés 5. sz. melléklete (2015. évi Ügyfél elégedettségi kérdőív mintája) szerinti kérdőív Ügyfelek általi kitöltésével köteles Közzolgáltató végrehajtani. A kitöltött kérdőíveket Közzolgáltató köteles nyilvántartani, évente egy alkalommal feldolgozni, kiértékelni és az elkészítendő összegzést az Éves Működési Jelentés részeként az Önkormányzatnak átadni.”

2. Mintavételezés, felmérés

A Vagyonkezelő ügyfelei körében 2015. évben is elkészítette ügyfél elégedettségi felmérését. A mintavételezéshez kapcsolódó önkéntes válaszadáson alapuló nyilatkozatokat a Vagyonkezelő munkatársai a vállalat hivatalos helyiségeiben gyűjtötték össze. A válaszadások feldolgozásával és kiértékelésével egy általános kép alakult ki az ügyfelek szolgáltatásokról alkotott egyetemes véleményéről.

A kutatás megtervezésénél, az adatfelvétel módszerének kiválasztásánál a Vagyonkezelő a következőket vette figyelembe:

- a Vagyonkezelő speciális helyzetéből adódóan egyszerre önkormányzati feladatok végrehajtója, valamint szolgáltatást nyújtó szervezet is egyben;
- az egyes szolgáltatásokat az ügyfélfogadás szempontjából különböző adottságú helyszíneken lehet igénybe venni;
- az ügyfelek eltérő életkorú, szociális helyzetű, képzettségű emberek.

3. Módszertan

A szolgáltató szervezetek alapvető érdeke, hogy ügyfeleik elégedettségét mérjék. Az ügyfél elégedettségi felmérés a marketing kutatások körébe tartozó olyan „piackutatási”

forma, amely az ügyfelek véleményét, attitűdjét, elvárásait vizsgálja egy adott termékre, szolgáltatásra vonatkozóan. Az ügyfelek elégedettsége a szolgáltatással szemben támasztott előzetes elvárások és a szolgáltatás igénybevétele során tapasztaltak megfeleléséből, illetve eltéréséből adódik. A vevői fontosságérzet meghatározásához, és annak erősítéséhez sok esetben hasznos magát a vevőt megkérdezni, ugyanis ez az ügyfelek elégedettségi érzetét is erősíti. A különböző területen működő vállalatok az ügyfél elégedettség 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, kérdőív 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” - elégedettségi 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 többségét az önkormányzati tulajdonban lévő lakások bérlői köre, illetve a helyiségek bérlői köre szolgáltatta. A megkérdezettek kisebb része a vállalkozói, szállítói körből adódott. Az ügyfelek körében lefolytatott vizsgálatnál szem előtt kellett tartani, hogy a megkérdezettek elvárták a megbecsülést, mely az elégedettségi érzetükre is pozitív hatást gyakorolt. Az interjúk során a felmérő személye által nyújtott információk minősége is nagymértékben befolyásolta az ügyfél érzéseit. Az elégedettségi mérés fontos kimenete, hogy a vevők véleményén kívül a vevők által érzékelt fontosság szintjét is megismerhetjük. A szolgáltató speciális helyzetére tekintettel a kérdéskörben véleményezésre jelent meg többek között a várótér kialakítása, a munkatársak segítőkészsége, szakértelme, a kihelyezett tájékoztatók tartalma, érthetősége, a kapcsolattartás minősége, továbbá a bérleti és egyéb díjak kiközlésének módja, minősége, és átláthatósága is.

4. Az adatok kiértékelése

A 2015. évben összesen 161 darab kérdőív érkezett be, az alábbi bontás szerint:

- Kezelési Divízió: 72 darab
- Gazdasági Divízió: 14 darab
- Ingatlanügyi Iroda: 13 darab
- Műszaki Divízió: 13 darab
- Parkolásüzemeltetési Iroda: 15 darab
- Városüzemeltetési Divízió: 34 darab

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 elégedettségi mutatót, mely az általános elégedettségi skálán elfoglalt pozíciót határozta meg. Az adatok kiértékelése és a körülmények, tények vizsgálata alapján lehetőség nyílt a szükséges és hasznos lépések tervezésére az érintett területen. A felmérés során nyert adatok feldolgozását és kiértékelését számítógépen végeztük el. Az elkészített táblázatban szereplő adatokat, összefüggéseket jelen írásos beszámoló 4. pontjában elemeztük.

Az alábbi táblázatban 2015. évben a megkérdezésre adott válaszok átfogó eredménye látható.

Kérdések/válaszok	ÁTLAG	Rendkívül	Nagyon	Viszonylag	Nem igazán	Egyáltalán nem	Nem válaszolt
Mennyire elégedett a várótérbe kihelyezett írásos tájékoztatóinkkal?	Nagyon	28	79	45	9	0	0
Mennyire elégedett szolgáltatásaink, ügyintézésünk menetével?	Nagyon	37	86	32	6	0	0
Mennyire elégedett munkatársaink szakértelmével, tájékoztatásával?	Nagyon	64	81	12	3	0	1
Mennyire elégedett az ügyfélfogadó területtel?	Viszonylag	10	60	64	18	6	3
Mennyire elégedett az információk elektronikus (internetes) elérhetőségével?	Viszonylag	12	54	52	25	5	13
Mennyire elégedett munkatársaink segítőkészségével?	Nagyon	76	77	5	1	1	1
Mennyire elégedett a kapcsolattartás színvonalával?	Nagyon	45	75	32	7	0	2
Mennyire elégedett a bérleti és egyéb díjak költségek kiközlésének módjával?	Viszonylag	17	57	67	16	1	3
Mennyire elégedett a bérleti és egyéb díjak kiközlésének átláthatóságával?	Viszonylag	14	65	57	21	2	2

5. Átfogó elégedettség

A begyűjtött válaszokat elemezve megállapítható, hogy a megkérdezettek véleménye többnyire pozitív volt. A szolgáltatásokról általánosságban általános elégedettségéről tanúskodó vélemény fogalmazódott meg. A globális vizsgálat eredménye a „viszonylagos” és „nagyon elégedett” kategóriában jelöli meg az átlagos elégedettségi szintet. Tehát ügyfeleink a Vagyonkezelő teljesítményével és az általa nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatban általános elégedettséggel nyilatkoztak. A 2013. évi felmérés eredményére épülve, - miszerint ügyfeleink az ügyfélvárók állapotát jelezték javítandónak, - 2014. év

során kezdte meg Társaságunk az ügyfélvárakozó részek festését, székek cseréjét, amely munkálatokat 2015. évben fejeztük be. A szóbeli tájékoztatáson felül, nagy hangsúlyt fektetünk az ügyfelek egyéb úton történő tájékoztatására, így hirdetményi tábláinkon továbbra is biztosítjuk formanyomtatványok, hatályos törvények, helyi rendeletek, házirend elérhetőségét. Informatikai területen történő fejlesztéseinkkel továbbra is törekszünk az ügyintézési idő ésszerű csökkentésére, az ügyintézés minőségének növelésére. Azonban meg kell azt állapítani, hogy az elvégzett módosítások és munkálatok ellenére is ez a kérdéskör kapta az ügyfelek részéről adott válaszok közül a legkisebb mutatószámokat, de a elégedettségi skálát tekintve is a viszonylagos elégedettséget fogalmazták meg.

Szervezeti egységeink külön vizsgálatokor megállapítható, hogy a működés különböző szegmenseiben vizsgált elégedettségi szint kiegyensúlyozott, minden vizsgált terület az átlagos megfelelés feletti kategóriában jelenik meg. Ezen súlyszámok 3,4 (viszonylag megfelelő) és 4,6 (nagyon megfelelő) értékelési pontok között mozognak. Kiemelendő a munkatársak segítőkészségének és szakértelmének, valamint tájékoztatásának mutatói, melyek a nagyon és a rendkívüli elégedettségi skálán került megjelölésre ügyfeleink 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 2014. évben telepített beléptető rendszer az épületen belüli portaszolgálattal megerősítve, az alábbi elvárt eredményeket teljesített. A belépéskor a portaszolgálattal egybekötött beléptetés során tájékoztatást kap az ügyfél az ügyfélcsoportok, valamint az ügyintézők és irodák tekintetében, mely az ügyfél számára is hatékony ügyintézést segíti elő.

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

A Vagyonkezelő internetes oldalán hasznos információk találhatóak meg, többek között tevékenységünkről, elérhetőségeinkről, ügyfélfogadási rendről, stb.

Munkatársaink képzését fontosnak tartjuk, ezért folyamatosan vesznek részt szakmai konferenciákon, képzéseken, oktatáson.

5. Összefoglalás:

Elvünk, hogy az Önkormányzat által Közszolgáltatási Szerződés alapján Vagyonkezelőre ruházott feladatokat vállalatunk sikerre vigye. Ez azonban csak akkor és úgy teljesíthető, ha a tulajdonosi elvárásoknak megfelelően, s egyben az ügyfeleink elégedettségére végezzük munkánkat.

A megkérdezettek legkritikusabban ügyfélvárók tekintetében nyilatkoztak. Az ügyfélvárók területén látnak javításra alkalmas területet.

Nagy örömünkre szolgált, hogy a vélemények döntően pozitívak voltak.

Általánosságban ügyfeleink elégedettek voltak a cég teljesítményével és a szolgáltatás minőségével, ugyanakkor a felmérésből az is kiderül, hogy mely területeket érdemes továbbfejlesztenünk a jövőben.

Köszönetnyilvánítás:

Köszönettel tartozunk minden ügyfelünknek, aki részt vett a felmérésben. Reméljük, ahogy eddig, úgy a jövőben is teljes mértékben meg tudunk felelni mind az egyéni, mind a piaci, mind a tulajdonos által elvárt igényeknek.