

Előterjesztés
a Képviselő-testület részére
a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. – közszolgáltatási szerződés szerinti – 2011. évi Éves
Működési Jelentésének elfogadásáról

I. Tartalmi összefoglaló

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) Képviselő-testülete a 695/2011. (VII. 7.) KÖKT határozatával elfogadta a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: Vagyonkezelő) és az Önkormányzat között kötendő Közszolgáltatási Keretszerződést (a továbbiakban: Keretszerződés), valamint a 2011. évi Éves Közszolgáltatási Szerződést (a továbbiakban: Éves Szerződés), amely szerződések 2011. augusztus 1. napján léptek hatályba.

A Keretszerződés 9.1. pontja (Közszolgáltató beszámolási kötelezettsége) alapján, „Közszolgáltató köteles a Közszolgáltatási Kötelezettség teljesítéséről félévente az időszak végét követő 60 napon belül, valamint évente a végleges éves elszámolással egyidejűleg a Szerződés 3. sz. mellékletében (*Jelentések mintája*) meghatározott formában és tartalommal az Önkormányzatot tájékoztatni. Az Éves Működési Jelentésben Közszolgáltató a Kompenzáció elszámolásáról, valamint a Szerződés teljesítésének és a Közszolgáltatási Tevékenység ellátásának tapasztalatairól – számszerű adatokkal alátámasztott – összesítő tájékoztatást nyújt az Önkormányzat részére.”


A Vagyonkezelő az előterjesztés 2. mellékletét képező 2011. évi Éves Működési Jelentést készítette. Annak ellenére, hogy a Keretszerződés, illetve az Éves Szerződés – és így a közszolgáltatási feladat ezen szerződések szerinti ellátása csak – 2011. augusztus 1. napjától hatályos, a Vagyonkezelő az Éves Működési Jelentést az egész 2011. évre állította össze, mivel az év során végzett tevékenységét nehéz lenne két részre osztva bemutatni.

A Vagyonkezelő 2011. évi Éves Működési Jelentését a Vagyonkezelő Felügyelő Bizottsága a 2012. április 10. napjára összehívott ülésén tárgyalja. Az ülésen hozott döntésről a Felügyelő Bizottság elnöke szóban tájékoztatja a Képviselő-testületet.


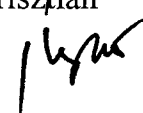
II. Döntési javaslat

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

Budapest, 2012. április 12.


Dr. Pap Sándor H.

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:


Dr. Szabó Krisztián
jegyző 

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületének

.../2012. (... ...) határozata

a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. – közszolgáltatási szerződés szerinti – 2011. évi Éves Működési Jelentésének elfogadásáról

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. – közszolgáltatási szerződés szerinti – 2011. évi Éves Működési Jelentését, annak mellékleteivel, az abban foglaltak szerint elfogadja.

Határidő: 2012. április 30.

Feladatkörében érintett: a gazdasági és fejlesztési szakterületért felelős alpolgármester
a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. vezérigazgató



KŐBÁNYAI VAGYONKEZELŐ ZRT.

Székhely: 1107 Budapest, Ceglédi u. 30.

Adószám: 10816772-2-42

Statisztikai számjel: 10816772-7012-114-01

Céjegyzékszám: 01-10-042140

2011. ÉVI ÉVES MŰKÖDÉSI JELENTÉS

Budapest, 2011. április

Tartalomjegyzék

I. ÁLTALÁNOS BEVEZETÉS.....	3
II. NATURÁLIÁK BEMUTATÁSA.....	4
1. INGATLANÁLLOMÁNY	4
2. BÉRLEMÉNYELLENŐRZÉSEK.....	4
3. ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG	5
4. BÉRLETI SZERZŐDÉSEK	6
5. BÉRLETI DÍJAK	7
III. EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA.....	11
1. BEVÉTELEK.....	11
1.1. LAKÁSOK	11
1.2. NEM LAKÁS CÉLÚ HELYSÉGEK	12
1.3. EGYÉB BEVÉTEL	13
1.4. ELIDEGENÍTÉS BEVÉTELEI	13
2. KIADÁSOK	14
2.1. MŰKÖDÉSI ÉS ÜZEMELTETÉSI KIADÁSOK.....	14
2.2. VAGYONÜGYI FELADATOK	16
2.3. FELHALMOZÁSI CÉLÚ PÉNZESZKÖZ ÁTADÁSOK	18
IV. 2011. ÉVI KOMPENZÁCIÓ ELSZÁMOLÁSA	24
V. 2012. ÉVI ÜZLETI TERV.....	25
VI. 2012. ÉVI ELŐIRÁNYZOTT KOMPENZÁCIÓ.....	26
VII. ÉRTÉKELÉS.....	26
FÜGGELÉK.....	29

I. ÁLTALÁNOS BEVEZETÉS

A Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) 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. Ezen megállapodás egyben hatályon kívül helyezte az Önkormányzat és a Vagyonkezelő között addig fennálló Ingatlankezelési Szerződést.

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

A Keretszerződés és az Éves Szerződés (együtt a továbbiakban: Szerződések) 2011. augusztus 1. napján lépett hatályba, bevezetésük és alkalmazásuk, a lehetőségekhez mérten folyamatosan, gördülékenyen ment. Tekintettel az év közben történt struktúra, illetve elszámolási mód változásra, a 2010. évi tény adatokkal történő összevetés ugyan szükségeszerű, és tükröt mutat, de a tényleges összehasonlítás – a fent említettek miatt –, különösen pénzügyi szempontból nem feltétlenül mutathat valós képet, nem vonhatunk párhuzamot a két év teljesítése között. Bár az összevetés jelen pillanatban nehezkesebb, de a Keretszerződés létrejötté jelentős mérföldkő volt mind az Önkormányzat, mind a Vagyonkezelő életében, és szükségessége kétségtelivé vált, több szempontból is.

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 igényelt, illetve igényel. Attól függetlenül, hogy ez utóbbi – kapcsolódó – feladatok szükségesek, prioritást élvez, elsődleges az ingatlankezelési feladataink elvégzése. A Szerződések létrejöttét, illetve a korábbi elszámolás felülvizsgálatára azért volt szükség, mert a havi analitikák elkészítésére fordított idő hátráltatta a kezelői és műszaki tevékenységek hatékony végzését.

A Szerződések alapján, illetve abból következően - közszolgáltatóként - elsődleges feladatunk volt, a 2011. évi önkormányzati feladataink, valamint üzleti tervünk felülvizsgálata, a szolgáltatókkal, partnerekkel kötött megállapodások áttekintése, és szükségszerűen, a szerződések módosítása, illetve új szerződések megkötése. Fontos megjegyezni, hogy 2011. április 1. napjától a városüzemeltetési és a beruházási feladatok elvégzésével egészültek ki feladataink.

A továbbiakban elemezzük azokat a hatásokat, eredményeket, amelyek a közszolgáltatóvá válással jártak. Bemutatásra kerülnek az ingatlangazdálkodással kapcsolatos bevételek valamint a kiadások a működési, felhalmozási, intézményi és városüzemeltetési kiadások csoportosításban.

Attól függetlenül, hogy a Szerződések alapján elvégzett feladatunk nem egy teljes évet foglal magában, szükségesnek tartjuk az egész év eredményét egyben bemutatni, hiszen az összevetés az előző évvel, illetve a következő évi prognosztizálás, csakis egész évre kivetítve lehet teljes, egész.

A tevékenységből adódó vizsgálati szempont egyik legfontosabb tényezője a piaci hatások elemzése. Egyik legjelentősebb kihatása a válságnak van: a bérleti díjak elmaradása, az egyre

növekvő, az Önkormányzat, mint helytállásra kötelezett által megfizetett távhő szolgáltatási díjak növekvő tendenciája a kintlévőségek növekedésének egyik oka.

Munkánk minőségét megőrizve, legfontosabb feladatunk a bevételek hatékonyabb beszedése, illetve a költségek 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 2011. évben az 1. táblázatban rögzítetteknek megfelelően alakult.

1. sz. táblázat

		2010.		2011.		
		január 1.	december 31.	január 1.	december 31.	
az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő	lakások	az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő ingatlanban	1 215	1 205	1 205	1 200
		társasházban	1 331	1 297	1 297	1 295
		összesen	2 546	2 502	2 502	2 495
	nem lakás célú helyiségek	1 794	1 826	1 826	1 981	
Mindösszesen:		4 340	4 328	4 328	4 476	

forrás: az Önkormányzatnak végzett tevékenységek feladási bizonylatai

Az állományban történt változás szembetűnő, melynek legfőbb oka az ún. S1 terület hasznosítási jogkörének megváltozása.

A 107 db önkormányzati tulajdonú lakóingatlanban és a 303 db társasházi tulajdonú ingatlanban lévő önkormányzati tulajdonú lakások száma héttel (7) csökkent. A csökkenés oka, hogy a vizsgált időszakban három (3) lakás elidegenítésre, egy (1) lakás összevonásra, egy (1) lakás lebontásra került, továbbá két (2) lakást törölt az Önkormányzat a lakásállományból.

2. BÉRLEMÉNYELLENŐRZÉSEK

A bérleményellenőrzések 2011. évben, már az év elejétől megkezdődtek, azért, hogy az esetleges ismételt-, illetve a szükséges utóellenőrzések is tervezhetőek, illetve elvégezhetőek legyenek. Az önkormányzati tulajdonú lakásokban 2011. évben 2 469 db ütemezett bérleményellenőrzést tartottunk. Az esetek több mint egyharmadában az első ellenőrzés eredménytelen volt, mert a bérlők a kiértékelés ellenére nem tartózkodtak a lakásban az általunk

megjelölt időpontban. 2011. évben az éves, tervszerű bérleményellenőrzést a bérbeadott lakások 100 %-át, míg a nem lakás célú helyiségek mintegy 80%-át ellenőrizzük. Ezen felül bérleti vagy egyéb bejelentés alapján a lakásokban és nem lakás célú helyiségekben 312 alkalommal végeztünk úgynevezett rendkívüli bérleményellenőrzést, melyeket problémafeltárás vagy megelőzés céljával folytattunk le.

2. sz. táblázat

		2010	2011
		(db)	
végrehajtott bérleményellenőrzés	lakásokban	1 450	1 617
	lakás célú helyiségekben	684	852
	összesen	2 134	2 469
bérleti díjtartozással érintett bérlemény		1 295	1 543
közüzemi díjtartozással érintett bérlemény		312	457
műszaki jellegű probléma miatt felszólított bérlemény		114	113

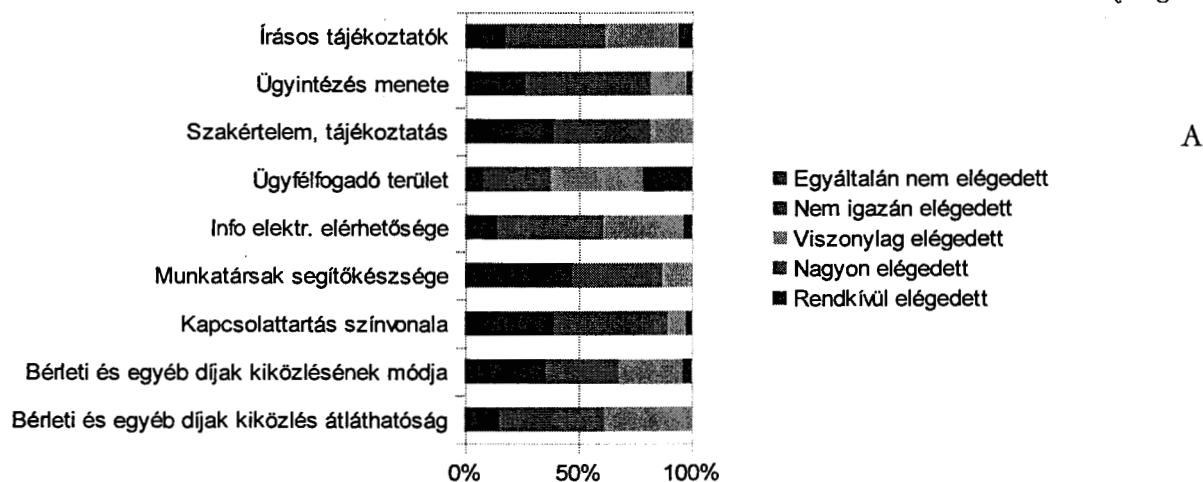
Sikeres tevékenységnek bizonyult az üres lakások folyamatos – 48 óránkénti – ellenőrzésének a 2011. év augusztus hónaptól történt bevezetése, az önkényes lakásfoglalók ellen. A folyamatos ellenőrzés megelőző és elrettentő funkciója csökkentette a lakásfeltörések számát, valamint sikeresek lettek az azonnali észlelést követő lakáskiürítések is.

3. ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG

Társaságunk, tevékenységének minőség-ellenőrzésére és a tevékenység hatékonyságát javító intézkedések megteremtésére érdekében, 2011. évben nyilatkoztatta a szállítókat és a bérelőket.

A vizsgálat során a mintavételezés megkérdezéssel, illetve az ügyfelek személyes kérdőív kitöltésével zajlott. A megkérdezettek több mint egyharmadát szállítói minőségben lévő ügyfeleink tették ki, míg a kétharmadot lakás és nem lakás célú helyiség bérelőink köre szolgáltatta. A kérdőív kitöltés – ügyfeleink személyiségi jogainak védelme érdekében - anonim módon zajlott.

1. sz. diagram



függelékben részletezett és a fenti diagramon ábrázolt eredmények tanúsága szerint ügyfeleink többségében elégedettek voltak a cég teljesítményével és a szolgáltatás minőségével. A negatív véleményeket, észrevételeket értékelve a szükségesnek ítélt fejlesztések, módosítások érdekében lépéseket teszünk.

4. BÉRLETI SZERZŐDÉSEK

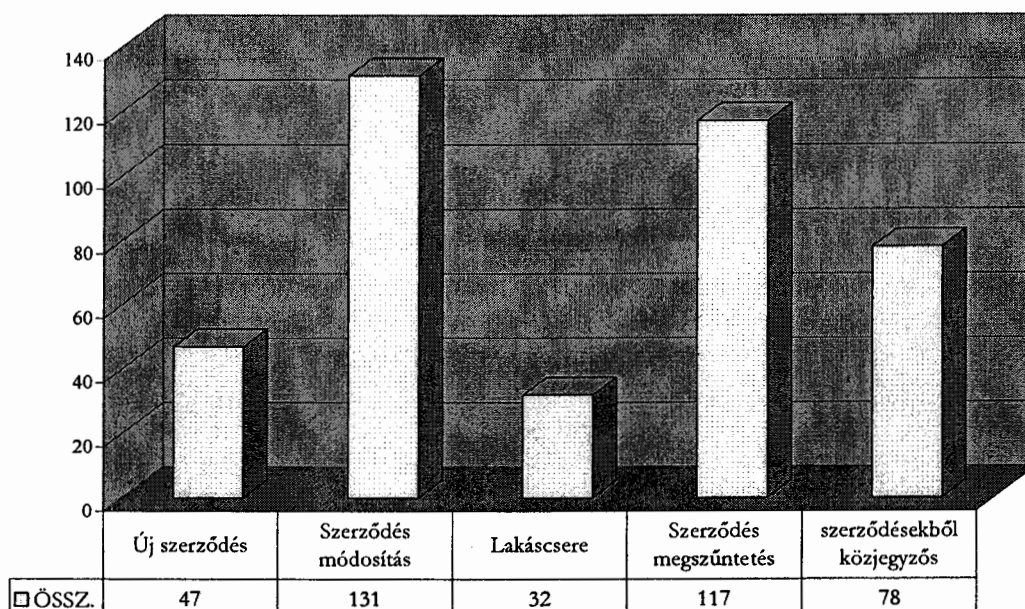
4.1. Lakások

A 2011. évi lakásgazdálkodás keretében bérlőjelölés, illetve bérbeadói hozzájárulása alapján 210 db lakásra kötöttünk bérleti szerződést. Új bérlőjelölés alapján 47 db, szerződésmódosítás, illetve szerződés hosszabbítás jogcímén 131 db, míg lakáscsere jogcímén 32 db lakásra készült szerződés. Az Önkormányzat döntésének megfelelően a IV. negyedévtől a lakásbérleti szerződések közjegyzői okirattal kapcsolatosan köttetnek.

Az elmúlt évben, felmondást követő önkéntes vagy végrehajtás keretében, illetve elhalálozás miatt 117 db lakás üresedett meg.

2. sz. diagram

Szerződéskötés lakások esetében
2011



4.2. Nem lakás célú helyiségek

A nem lakás célú ingatlanok hasznosítása keretében 2011. év folyamán bérlőjelölés, illetve egyéb bérbeadói hozzájárulás alapján helyiségre és területbérletre 41 új szerződést kötöttünk, és bérbeadói hozzájárulás alapján 4 esetben módosítottuk a bérleti szerződést.

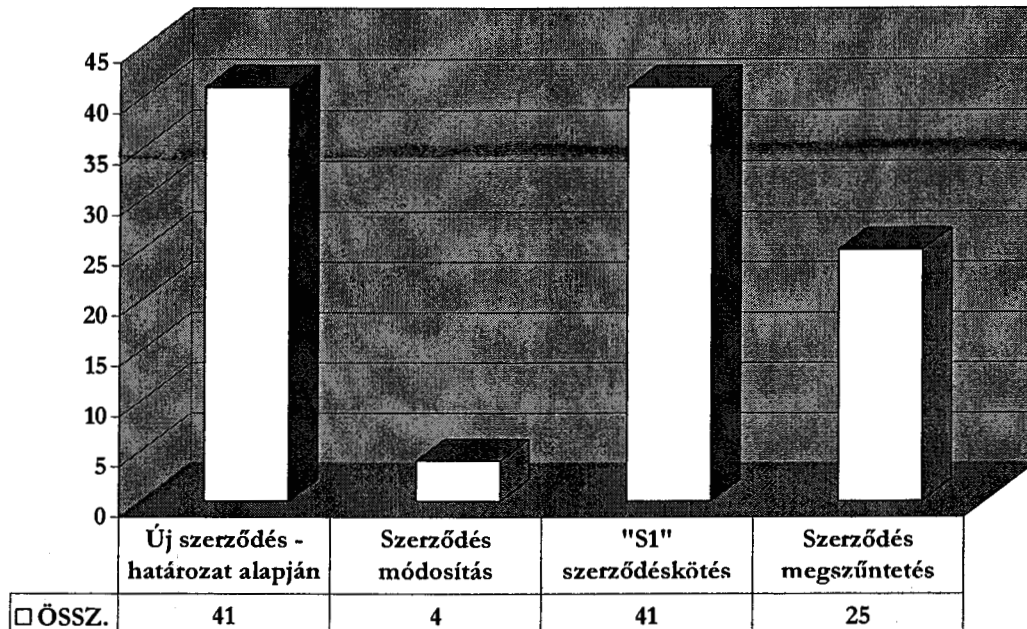
A Szerződések megkötésével egyidejűleg az ún. S1 terület a korábbi haszonbérletből visszakerült az Önkormányzat rendelkezési jogkörébe, s így annak hasznosítása immár az Önkormányzat döntéséhez kötötten történik. E változából adódóan az S1 területre, a helyiségekre vonatkozó bérleti szerződéseket módosítottuk (41 db). A lakásbérleményekhez hasonlóan 2011. IV. negyedévtől a helyiségbérleti szerződéseket is közjegyzői okiratba foglalt nyilatkozattal kötjük.

A bérleti díjfizetési kötelezettség teljesítése a helyiségbérletők esetében is komoly problémát jelent. A sikertelen felszólításokat követően 2011. évben 25 db bérleti szerződés szűnt meg

felmondással. A felmondást követően, önkéntes teljesítés alapján az elmúlt évben 25 db helyiség üresedett meg.

3. sz. diagram

Szerződéskötés nem lakáscélú helyiségek esetében
2011.

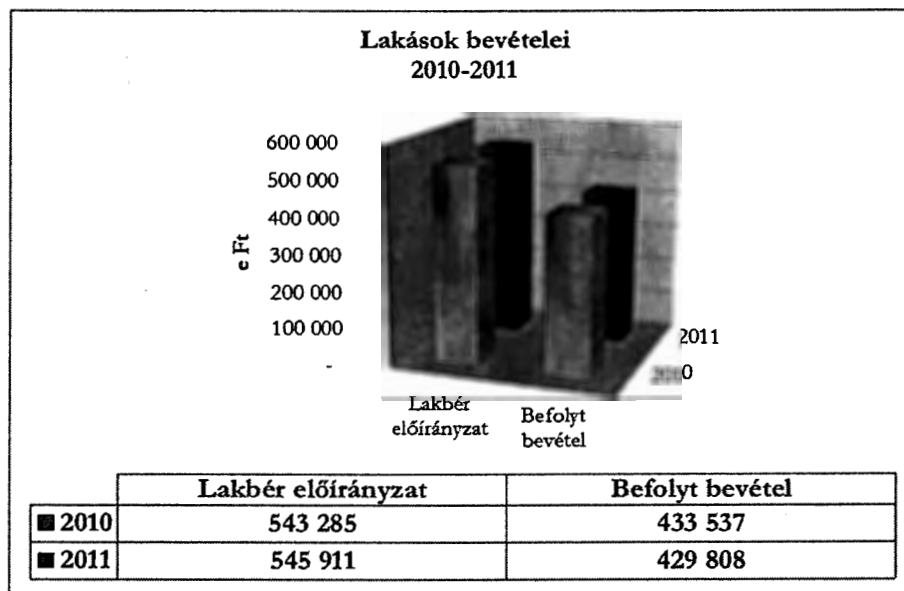


5. BÉRLETI DÍJAK

5.1. Lakások

A lakásokhoz tartozó ingatlangazdálkodási tevékenység bevétele összességében a tervezetthez képest 85%-os teljesítést mutat.

4. sz. diagram

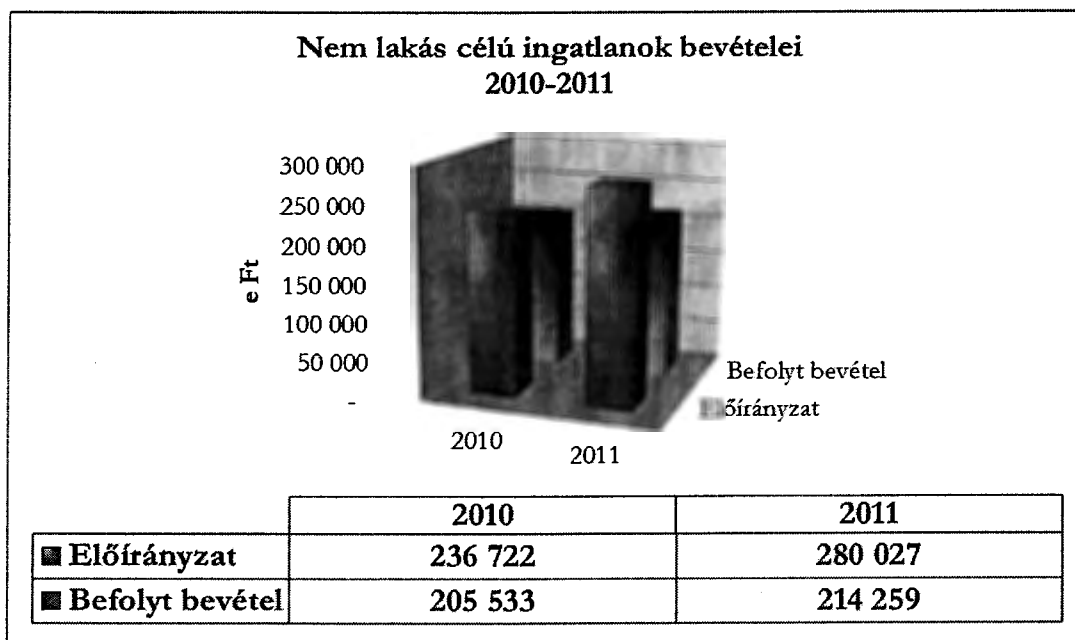


Amint azt a diagram is mutatja, jelentős különbség a 2010. és 2011. évi lakbér bevételek előirányzata, illetve teljesítése között nincs (2006 óta nem történt lakásbérleti díjemelés). Az idei peresítések és végrehajtások számának növekedése a 2012-es évben jelenthetnek majd nagyobb százalékos növekedést a befolyt bevételeket tekintve.

5.2. Nem lakás célú helyiségek

A nem lakás célú helyiségekhez kapcsolódó bevételek összességében a tervezett adatokhoz mérten 90%-os teljesítést mutatnak. Oka ennek az év közben (2011. augusztus 01-én) „S1” terület hasznosításából származó bevétel, amelyekkel a 2011. évi költségvetés tervezésében nem számoltunk.

5. sz. diagram



A nem lakás célú ingatlanok, illetve területek bérbeadásának tekintetében a gazdasági válság szintén éreztette hatásait: a magánszemélyeknek, az egyéni vállalkozóknak illetve kisvállalkozóknak egyaránt gondot okozott és okoz mind a mai napig a díjak megfizetése, fizetéseképtelenné válnak, vállalkozások szűnnek meg. Bérelőink szerencsésebb esetben kisebb méretűre cserélik nagyobb helyiségeket, de sok esetben azokat is visszaadják. A részletfizetési, halasztási kérelmek gyakoriak, illetve a bérleti díj csökkentés iránti megkeresések is folyamatosan felmerülnek a bérlők részéről.

6. JOGI LÉPÉSEK

A lakások és nem lakás célú helyiségek havi aktuális bérleti díj számlájában tájékoztatjuk a bérelőket az esetleges elmaradásaikról. A határidőben nem teljesítő bérlők felé (3 havi tartozást felhalmozó, vagy 50 000 Ft összeghatárt elérő elmaradás) negyedévenként fizetési felszólítást küldünk, s ha a felszólítás ellenére sem történik teljesítés, úgy a bérleti szerződés felmondjuk (a felmondásnak pontos jogi szabályai vannak). A szerződés felmondását követően a tartozás behajtása mellett, kezdeményezzük a lakás kiürítésére peres eljárás elindítását. 2011. évben a már folyamatban lévő 253 peres eljárás mellett további 47 ügyben indult új eljárás. Az év folyamán 42 peres eljárás fejeződött be ítélettel, de számos esetben a közbenső teljesítésre tekintettel kezdeményeztük a per megszüntetését.

A peres eljárások jelentős részében az ítéletben meghatározott kiürítési kötelezettségnek a jogcím nélküli használók nem tesznek eleget. A teljesítés kikényszerítését ezért végrehajtási eljárás keretében kezdeményezzük.

A helyiségekre fennálló tartozások behajtása érdekében 2011. évben 26 esetben kezdeményeztünk a cégek ellen felszámolási eljárást.

7. VÉGREHAJTÁSOK

Az elmúlt év során 26 db végrehajtási eljárás zárult le a lakás végrehajtó általi kiürítésével (2010-ben ez a szám 12 db volt). Nagymértékben hozzájárult a kiürítések végrehajtásához a végrehajtókkal kezdeményezett megbeszélés, egyeztetés.

3. sz. táblázat

ssz.	cím	bérlő neve	időpont	hátralék össz.	kamat össz.	DHK
1	Gergely u. 38. fszt. 9.	Galambos Elemér, Nyári Melinda	2011.04.19	671 111 Ft	7 749 Ft	0 Ft
2	Maglódi u. 25. II. 12.	Galambos István Attila	2011.04.21	174 294 Ft	173 052 Ft	0 Ft
3	Harmat u. 42/b. fszt. 4.	Aupek Györgyi	2011.04.26	1 898 792 Ft	73 438 Ft	0 Ft
4	Petróczy u. 42. fszt. 4.	Koch József	2011.05.17	476 912 Ft	49 099 Ft	0 Ft
5	Hölgy u. 21. I. 12.	Kiss Csaba, Nyéki Erika	2011.06.01	1 289 111 Ft	151 945 Ft	0 Ft
6	Kőér u. 32. fszt. 6.	Szabó Mihály	2011.06.08	1 192 851 Ft	332 022 Ft	0 Ft
7	Maláta u. 21. I. 8.	Radnai László	2011.06.22	985 164 Ft	87 250 Ft	0 Ft
8	Kozma u. 15. 3. ép. 2. lh. II. 23.	Zsigár Ágnes	2011.06.29	158 569 Ft	7 887 Ft	0 Ft
9	Gergely u. 30. fszt. üzlet	Bartha András	2011.07.05	791 742 Ft	582 276 Ft	0 Ft
10	Harmat u. 5. fszt. 10	Kóté Renáta	2011.07.12	0 Ft	0 Ft	0 Ft
11	Körösi Cs. út 13. IV. 20.	Rézműves Mihály, Sebők Melinda	2011.07.13	1 231 218 Ft	209 654 Ft	414 827 Ft
12	Fuzér u. 31. fszt. 7.	Gruber Sándor	2011.07.26	201 432 Ft	21 574 Ft	0 Ft
13	Körösi Cs. út 13. III. 18	Bura Attila, Bura Attiláné	2011.07.28	2 005 269 Ft	294 234 Ft	1 094 782 Ft
14	Maláta u.13. fszt. 17.	Csengődi Róza/Stomp Anna	2011.08.31	659 722 Ft	141 693 Ft	0 Ft
15	Gőzmozdony u. 12. VII. 31.	File Károly és neje	2011.09.08	2 240 249 Ft	134 067 Ft	818 350 Ft
16	Hős u. 15/b. III. 69.	Herczeg Lászlóné	2011.09.14	195 878 Ft	15 871 Ft	0 Ft
17	Állomás u. 19. VIII. 37.	Mező László és neje	2011.09.14	441 318 Ft	596 379 Ft	714 179 Ft
18	Szőlőhegy u. 6. IV. 15.	Czauner Gyula	2011.09.15	745 358 Ft	189 356 Ft	879 440 Ft
19	Bányató u. 6. I. 8.	Pintye György és neje	2011.09.21	474 845 Ft	67 802 Ft	0 Ft
20	Kőér u. 54/a. fszt. 8.	Járóka Zsigmond	2011.09.22	3 001 382 Ft	88 118 Ft	0 Ft
21	Hős u.15/b. III. 140.	Makai Gyula	2011.09.30	504 149 Ft	144 423 Ft	0 Ft
22	Állomás u.17. VIII. 40.	Kovács Pál és neje	2011.09.29	1 187 301 Ft	128 589 Ft	913 335 Ft
23	Kada u. 34. fszt. 5.	Szabó Márta és Baja József	2011.10.06	645 253 Ft	76 349 Ft	0 Ft
24	Körösi Cs. út 9. VI. 29.	Szabó Sándor és neje	2011.10.12	726 767 Ft	360 255 Ft	1 057 404 Ft
25	Cserkesz u. 68. fszt. 2.	Kiss Lászlóné	2011.11.08	7 540 400 Ft	472 474 Ft	0 Ft
26	Bihari út 8/c. III. 61.	Fodor József	2011.11.10	468 009 Ft	114 063 Ft	0 Ft
			Összesen:	29 907 096 Ft	4 519 619 Ft	5 892 317 Ft

Bár több helyiség esetében is elindítottuk a végrehajtási eljárást, azonban 2011. évben végrehajtó általi tényleges kiürítésre nem került sor.

Az év végén 279 bérleményre volt folyamatban végrehajtási eljárás. A végrehajtási eljárások lefolytatása a kilakoltatási moratórium kiterjesztése, a végrehajtói eljárási rendből adódóan és a végrehajtó irodák eltérő ügyintézési módja miatt azonban hosszabb időt vesz igénybe.

8. BESZERZÉSEK

A 2011. évi beszerzések az alábbi táblázat alapján teljesültek (az eljárás módja illetve a végrehajtást végző divízióink szempontjából csoportosítva)

4. sz. táblázat

megosztása az egységek között	Közbeszerzési eljárás						Pályázat			Összes beszerzés		
	Leírás			Eljárás módja			szám	után létező		után létező		
	száma	értéke	száma	értéke	száma	értéke		száma	értéke	száma	értéke	
Közlelési divízió	0	2	0	0	2	2	0	30	30	32	32	32
Műszaki divízió	5	11	42	5	156	163	36	36	36	94	172	220
Végrehajtási divízió	0	0	0	0	11	11	26	0	26	37	0	0
Városlétesítési divízió	0	2	0	2	2	2	0	0	0	2	2	2
Végrehajtó	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Összesen:	12	21	42	7	153	201	122	122	122	197	275	323

A beszerzési eljárások lefolytatását követően jelentős számú szerződés kötöttünk.

A közbeszerzési eljárások során a Műszaki divízió mindkét keretmegállapodásos, hirdetményes eljárása ellen jogorvoslattal éltek a Közbeszerzési Döntőbizottságnál, akinek határozata meghozataláig nem köthettünk szerződést az nyertes ajánlattevőkkel. A jogorvoslati eljárás során a Közbeszerzési Döntőbizottság mindkét esetben számunkra kedvező döntést hozott, egyik esetben a benyújtott jogorvoslati kérelmet elutasította, míg a másik esetben a jogorvoslati eljárást megszüntette.

III. EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA

1. BEVÉTELEK

Az Önkormányzat ingatlangazdálkodással kapcsolatos bevételek beszedése a tervhez képest 88,17 %-os teljesítést mutat.

1.1. Lakások

A lakások bérlői felé kiszámlázott bérleti díjakból keletkezett bevétel, amely a lakásbérleti díj, a víz- és csatornadíj, a szemétszállítási- és kéményseprési díj, a felvonó használati díj, a külön szolgáltatások díja, valamint a távhőszolgáltatás közvetített díjának összessége, továbbá az Önkormányzat, mint helytállásra kötelezett által megfizetett, távhőszolgáltatási díjak befizetése összességében, a tervezett adatokhoz mérten 84,70 %-os teljesítést mutat. (Az Önkormányzat tulajdonosi helytállási kötelezettsége okán, 2011. november 29. napján DHK távhőszolgáltatási díj tartozás címén, a bérlők helyett kifizetett 38 487 eFt, bérlőkre terhelése 2012. év januárjában történt meg.)

5. sz. táblázat

Megnevezés	2011. évi előírás			2011. évi tény		
	Nettó (eFt)	ÁFA (eFt)	Bruttó (eFt)	Nettó (eFt)	ÁFA (eFt)	Bruttó (eFt)
Lakás						
Bérlői díj	398 785		398 785	300 454		300 454
Külön szolgáltatások díja						35 321
Víz- és csatornadíj	49 232		49 232	36 121		36 121
Szemétszállítási- és kéményseprési díj						
Felvonó használati díj	3 026		3 026	2 639		2 639
Távhőszolgáltatás közvetített díja						
DHK távhőszolgáltatási díj	1 346		1 346	7 088		7 088
Összesen	452 389		452 389	346 282		346 282

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), azonban ezek az intézkedések, az esetek döntő többségében nem hozzák meg az elvárt eredményeket. Ha azt a tényezőt is figyelembe vesszük, hogy az Önkormányzat 2006 óta nem emelte a lakásbérleti díjak mértékét, még aggasztóbb a kintlévőségek mértéke.

6. sz. táblázat

Megnevezés	2011. évi	
	1. félévi állomány (2011. június 01.)	3. félévi állomány (2011. december 31.)
Bérelti díj összesen	188 442 120	297 176 150
Víz-és csatornadíj	39 186 999	52 297 966
Lakásösszesen	227 629 119	349 474 116

A 2011. december 31-i állapot szerint az Önkormányzat, lakással kapcsolatos kintlévőségének a 2011. évi növekménye 116 104 e Ft. A kilakoltatási moratórium 2011. július 01. napjával történt feloldása folytán végrehajtott lakás kiürítések, a felmondott lakásbérleti szerződések, a behajtásra tett jogi lépések (pl. a bérleti szerződések közjegyzői okiratba foglalt nyilatkozattal való ellátása) a kintlévőségek nagyságrendi változását (csökkenését) még nem hozták meg. A követelések, a lakások kiürítését követően, szinte teljes egészében behajthatatlanná válnak, mert a végrehajtásban kötelezett személyek többsége állás nélküli, vagy bejelentés nélkül dolgozik, ezáltal a pénzbehajtás fizetési letiltással nem foganatosítható, továbbá lefoglalható vagyontárggyal nem rendelkeznek, azonban a kintlévőségek nagyságának növekedése lelassult. (A növekedés mértéke I. félév 73 968 e Ft, III. negyedév 31 520 e Ft, IV. negyedév 22 447 e Ft.)

A behajthatatlan követeléseket, annak analitikus alátámasztásával, az Önkormányzat felé 2012. február hónapban közöltük.

1.2. Nem lakás célú helyiségek

A nem lakás célú helyiségekhez kapcsolódó bevételek (helyiség bérleti díj, víz-és csatornadíj, területhasználati díj, reklámbevétel, nem lakás fűtés) összességében a tervezett adatokhoz mérten 90,18 %-os teljesítést mutat. A nem lakás célú helyiségek bevételi számaint 2011. augusztustól módosította az ún. S1 terület hasznosításából származó bevétel is, ami nevezett időpontig a Vagyonkezelőnél jelent meg, augusztus 1-től viszont az önkormányzati elszámolásban, amely összeggel az önkormányzati költségvetés tervezésénél nem kalkuláltunk, így a hasznosításból származó befolyt bevétel javítja a teljesülés százalékos arányát.

7. sz. táblázat

Megnevezés	2011. évi előírás			2011. évi tény		
	Nettó (eFt)	ÁFA (eFt)	Bruttó (eFt)	Nettó (eFt)	ÁFA (eFt)	Bruttó (eFt)
Nem lakás célú helyiség						
Bérelti díj	228 672	135	228 807	168 734	238	168 972
Víz-és csatornadíj	2 771		2 771	2 434		2 434
Fűtőszolgáltatás díja	42		42	41		41
Területhasználati díj	35 400	7 987	43 387	31 663	7 249	38 912
Reklámbevétel	5 020		5 020	3 900		3 900

A nem lakás célú helyiségek és területek bérbeadása terén a gazdasági válság negatív hatása szintén érezhető. Az egyéni vállalkozóknak és a kisvállalkozásoknak egyaránt gondot okoz a bérleti díjak megfizetése, a vállalkozók fizetéseképtelenné válnak, vállalkozások szűnnek meg. A

bérlők szerencsésebb esetben a meglévő helyett, kisebb területű helyiségek bérbevételét kérelmezik, azonban sok esetben néhány hónap után azokat is visszaadják. A maradó bérlők közül sokan, a részletfizetési hajlandóságuk ellenére sem tudnak teljesíteni, esetleg bérleti díjcsökkentést is kérnek.

8. sz. táblázat

Megnevezés	2011. évi	
	induló állomány (2011. január 01.)	Záró állomány (2011.12.31.)
Bérleti díj	128 847 363	189 802 853
Nyitó korrekció tévesen 2 x behajthatatlan leírás miatt		20 030 382
Víz-, és csatornadíj	3 896 203	4 233 725
Nem lakás áram		0
Távhőszolgáltatási díj	8 823 912	8 824 979
Területhasználati díj	11 884 019	16 358 707
Egyéb üzemeltetés	0	0
Nem lakás összesen:	153 451 497	239 250 646

A 2011. december 31-i állapot szerint az Önkormányzat nem lakás célú helyiséggel kapcsolatos kintlévősége 239 251 eFt, amiből a 2011. évi növekmény 85 799 eFt. A kintlévőségek növekedése, - részben - az ún. S1 területen lévő bérlményeknek 2011. augusztus havi portfólióba kerülésével is indokolható.

1.3. Egyéb bevétel

Itt jelenik meg a *késedelmi kamat* bevétel, aminek jelentős része a 2010. évi késedelmi kamatok behajtásából származik, valamint itt jelennek meg a közüzemi szolgáltatók által elismert jóváírások, illetve túlfizetések visszautalása, téves utalások, kamatok, bérleti jog megváltások megállapodás szerinti összegei, kártérítések is.

1.4. Elidegenítés bevételei

2011. évben az elidegenítés bevételei sokkal kedvezőtlenebbül alakultak, mint az előző évben, mivel a rendeletben meghatározott kondíciókat a bérlők a vételi szándékuk ellenére nem tudták teljesíteni, továbbá negatív hatás az ingatlan piac jelenlegi helyzete, a bérlők jövedelemviszonyai, valamint a jelzálogalapú hitelek felvételének lehetőségei. A bérlők részéről 19 db lakásra vonatkozó szándéknyilatkozat érkezett, azonban a részükre kiküldött árajánlatokat követően csupán egy bérlő jelezte vételi szándékát, szerződéskötésre azonban itt sem történt.

2011. évben két lakás pályáztatására került sor, melyből egy lakást sikerült (X., Petróczy u. 24. fszt. 4.) értékesíteni. Értékesítésre került továbbá a X., Sörös u. 6. szám alatti 60/840 önkormányzati tulajdoni hányad a tulajdonostárs részére.

A 2011. évben két nem lakás célú helyiség értékesítésére került sor (X., Keresztúri út 24. alagsor 4. és a X., Maglódi út 10/a.), továbbá egy helyiség (X., Vaskő u. 5.) elidegenítése folyamatban van, itt előzetes szakhatósági engedély beszerzése szükséges.

2. KIADÁSOK

A 2011. évi tény adatok alapján elmondható, hogy a működési és üzemeltetési-, a vagyoni feladatokkal kapcsolatos, valamint a beruházási kiadások tervhez képest megfelelően alakultak, míg a felújítási kiadások elmaradtak a tervezettől. Ennek okaira a későbbiekben az egyes feladatoknál adunk magyarázatot.

2.1. Működési és üzemeltetési kiadások

Itt jelennek meg az önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanokkal kapcsolatos *üzemeltetési, portfólió kezelési/közszolgáltatási és karbantartási* költségek, ami a tervhez képest 90,43 %-os teljesítést mutat.

2.1.1. Üzemeltetési kiadások

Az üzemeltetési kiadások (közös költség, gondnoki tevékenység, takarítás, közüzemi szolgáltatók díjai, egyéb üzemeltetés, közjegyzői díj, szakvélemény készíttetés) lakás és nem lakás célú helyiségre bontva, az éves tervhez viszonyítva, összességében 78,29 %-os teljesítést mutatnak.

A közös költség esetében a tervtől elmaradt teljesítést az indokolja, hogy a közös képviselők nem havi rendszerességgel küldik meg a terhelési értesítőt és ez jelentős mértékű áthúzódó tételt eredményezett, továbbá néhány jogilag rendezetlen ingatlan esetében nem történt meg a társasház által követelt közös költség kiegyenlítése.

A gondnoki tevékenység ellátása a tervezettnél megfelelően alakult, kéthavi számla kiegyenlítésére már csak 2012. évben került sor.

A takarítás esetében az időarányos teljesítés eltér a tervtől, mert a szerződéses feltételek miatt, a teljesítést követően a kifizetés hosszabb fizetési határidővel kerül kiegyenlítésre.

A közüzemi szolgáltatások díjai (84 lakásos gázdíj, áramdíj, kéményseprés, víz- és csatornadíj, szennyvízkezelés, szemétszállítás) időarányos teljesítése megfelelően alakult, az esetleges eltérésekre nincs ráhatásunk. A szolgáltatói számlázási eljárásnak köszönhetően a 2011. évet érintő fogyasztások egy része 2012. évre áthúzódó tételként jelenik meg. 2011. augusztus hónaptól kezdődően a Közszolgáltatási Szerződésből adódó változások miatt a közműszolgáltatók a számlázási rendszerben a módosításokat végrehajtották, mára az átírások, az újonnan jelentkező átírási igényeket nem számítva, teljes körűen megvalósultak.

A távfűtés sorokon a lakásoknál és a nem lakás célú helyiségeknél az üres bérlemények utáni díjfizetési kötelezettség teljesítése jelenik meg. A szolgáltatói törvényben előírt tulajdonos helytállási kötelezettsége miatt, a nem fizető bérlők távfűtési díjára a Képviselő-testület év közben további 40 222 eFt-ot (lakás) és 20 000 eFt-ot (helyiség) biztosított.

Az egyéb üzemeltetés soron azokat a kiadásokat szerepeltetjük, amelyek az üzemeltetési kiadások alatt nem kerülhetnek külön soron kimutatásara pl. végrehajtási díjak, illetékek, konténeres szemétszállítás, végrehajtáshoz kapcsolódó díjak, közbeszerzéshez kapcsolódó díjak, illetve 2011. évben még ezen a soron jelentek meg a megüresedő lakásokra és nem lakás célú helyiségekre felmerülő közüzemi díjak is.

A közjegyzői díj 2011 szeptemberéig még nem volt jelentős mértékű, elsősorban a lakások estében merült fel a bérbeadói igény a közjegyzői okiratba foglalásra. A tulajdonosi döntés alapján 2011. október hónaptól minden bérleti szerződést közjegyzői okiratba foglalt nyilatkozattal kötöttünk meg, melynek költségét az Önkormányzat viselte.

A szakvélemény készíttetés soron megvalósult kisebb teljesítés a feladat esetlegességéből adódik.

2.1.2. *Portfólió kezelés*

Itt jelenik meg a Vagyonkezelő tevékenységének részbeni finanszírozása, ami 2011. év júliusáig a 2010. április 1. napjától hatályos Ingatlankezelési Szerződés alapján történt. 2011. augusztus 01. napjától az Ingatlankezelési Szerződést a Közzolgáltatási Keretszerződés és a 2011. évi Éves Közzolgáltatási Szerződés váltotta fel, ennek megfelelően a portfóliókezelési díj helyett az átalánydíj lépett érvénybe. A portfóliókezelési díj teljesülése azért 100%-os, mert a sorokon fennmaradó keretösszegek átcsoportosításra kerültek az új, átalánydíj sorra. Az átalánydíj sor a 2011. évi Éves Közzolgáltatási Szerződés alapján kiállított átalánydíj előleg és a 08-11. havi átalánydíj számla pénzügyi teljesítését tartalmazza.

2.1.3. *Karbantartás*

A karbantartási feladatok a lakás és nem lakás célú helyiségek, valamint az intézmények karbantartási feladataira bonthatók. A karbantartási feladatok éves teljesítése, a tervezetthez képest 86,48 %-os teljesítéssel történt meg.

Lakás és nem lakás célú helyiség

Gyorsszolgálat, hibaelhárítás, kisebb karbantartás munkaként az azonnali beavatkozást igénylő, halaszthatatlan feladatok, illetve a nem tervezhető kisebb javítások kerültek elvégzésre. A feladatokat a felmerülésük alapján, folyamatosan végeztetjük a közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott vállalkozókkal. Jelentősen sok hibaelhárítási feladat jelentkezik a tiszta önkormányzati tulajdonú ingatlanokban, azok műszaki állapota miatt. A keret felhasználása a terv szerint alakul, csak a számlák pénzügyi rendezése miatt kisebb az időarányos teljesülés. Az áthúzódó munkák műszaki teljesülése december hónapban megtörtént.

A *Mellékvízmérők felszerelésre és cseréje* munkát folyamatosan végeztetjük mind a lakásokban, mind a helyiségekben. A mellékvízmérők cseréje befejezési határideje 2012. február és március hónapban lesz a vállalkozási szerződések alapján.

Az *Egyéb (lomtalanítás, fertőtlenítés, költöztetés)* soron felmerülő feladatokat az igény felmerülése esetén végezzük el.

Intézmények

Az intézmény *Karbantartási* feladatok az átalánydíjas karbantartási szerződések alapján végzett munkákra (kazánok és melegvíz-termelő, gázkészülékek, gázvérszjelző berendezések és felvonók karbantartása), a gyorsforgalmi, hibaelhárítási munkákra és kisebb javításokra, valamint a tervezett karbantartási munkákra oszthatók.

Az intézmények esetében is folyamatosan, a felmerülő igényeknek megfelelően végeztetjük a gyorsforgalmi munkákat és kisebb javításokat (pl.: beázások megszüntetése, csőtörések javítása, dugulások elhárítása, elektromos hibák javítása), 2011. augusztus 1. napjától 383 db, bruttó 30 512 648 Ft összegű gyorsforgalmi munka került elvégzésre.

A kötelező és 2011. évben esedékes érintés-, tűz- és villámvédelmi felülvizsgálatokat elvégeztettük.

A tervezett nyári karbantartási feladatok elvégzése az intézmények nyári zárva tartásának figyelembe vételével megtörtént.

A *bonyolítási díj* a 2011. augusztus 1. napjáig, az addig érvényes megbízási szerződés alapján jelenik meg.

2.2. Vagyonügyi feladatok

Összességében nézve a Vagyonügyi feladatok elvégzése a tervhez képest 79,37 %-os teljesítést mutat.

Épületbiztosítás

A Vagyonkezelő kezelésében lévő önkormányzati tulajdonú lakóépületek biztosítási díját jelenti. A biztosítás díja éves egyszeri díjfizetési kötelezettségű. A lakóingatlanok vagyonbiztosítását közbeszerzési eljárás keretében módosítottuk, mely alapján a keretösszegben megtakarítás keletkezett. A biztosítás egységesítésének céljával a közbeszerzés eljárás továbbiakban is folytatódik. Díjfizetési kötelezettség a 2011. évre tervezett kereten belüli teljesítéssel megtörtént.

Értékbecslés

A soron az elidegenítendő ingatlanok értékbecslési-, a pályázat útján meghirdetett ingatlanok hirdetési-, továbbá a külön megbízási szerződés alapján végzett önkormányzati tulajdonú lakások értékbecslési költségei szerepelnek. Ez utóbbi esetében 2011. évben elkészült 1 979 db, míg 2012. évre áthúzódó tételként jelenik meg mintegy 600 db lakás értékbecslési szakvéleményének költsége.

Zöldterület karbantartás

A zöldterületek jogszabályban előírt kaszálási munkáit – aminek jelentős részét a nyári időszakban kell elvégezni – a szükséges mértékben és időközönként végeztetjük. Ezen túlmenően bejelentések, illetve kötelezvény alapján számos ingatlanon gallyazást, fakivágást végeztettünk.

Állomás u. 2. átköltöztetés

Az Önkormányzat egyes irodáinak – a Bp. X., Szent László tér 16. sz. alatti irodaépület kiürítésével, illetve – a Bp. X., Állomás u. 2. sz. alá költözésével kapcsolatban felmerült költöztetési (bútorok, irattári anyagok...) költségei.

Felelős őrzés (hagyatéka és végrehajtás)

A keretösszeg biztosít forrást az elhalálozás, illetve egyéb okból megüresedő önkormányzati bérleményekben található ingóságok átmeneti tárolására, őrzésére, továbbá az üresen álló lakás és nem lakás célú bérlemények (pl. Csősztorony 24 órás) őrzésére. Az üres lakásokat, 48 órás rendszerben, 2011. augusztus hónaptól ellenőriztetjük. Az önálló bírósági végrehajtók a kilakoltatási moratórium miatt hosszú időn keresztül nem tűztek ki lakáskiürítéssel fogantatosított végrehajtásokat.

Méltányossági nyílászáró csere

A 2011. évi méltányossági nyílászáró cseréket két ütemben hajtottuk végre. Az első ütem elkészült 2011. évben, azonban a kifizetés áthúzódott 2012. évre, míg a második ütem befejezése 2012. februárban várható.

S1 korcsolyapálya létesítése

A 2011. évben létesítendő korcsolyapálya építése befejeződött, az átadás-átvétel 2011. november 14-én megtörtént.

Kőbánya-Gergely Kft beolvadási költség

2011. évben a Kőbánya-Gergely Kft beolvadt a Vagyonkezelőbe. A beolvadás finanszírozására (könyvvizsgáló, ügyvédi költség) a Képviselő-testület határozata alapján elkülönített összeg felhasználásra került.

Kátyúzások, gyorsjavítások, lakossági panaszok

Az Önkormányzat tulajdonában lévő közterületeken lakossági vagy hatósági igényként jelentkező kisebb problémák megoldása, valamint az önkormányzat üzemeltetésében lévő utak és

járdák felületi hibáinak javítása a közútkezelő jelzése alapján. A szükséges feladatok elvégzésre kerültek, a keret december elejére kimerült.

Utcanév táblák

Az Önkormányzat közigazgatási határain belül az utcanév táblák pótlását, javítását, valamint új táblák kihelyezését kell elvégezni. A rendelkezésünkre álló felmérés alapján a táblák pótlása megtörtént.

Óhegy park pince szellőztetés, karbantartás

A feladat az Óhegy-park elzárt terület alatti pincerendszer szellőztetéséhez, világításához szükséges gépek, berendezések ellenőrzésére, javítására és oxigénmérésre terjed ki. A feladat 2011. év júliusában elkészült.

Felülvizsgálat elkészítése, Óhegy-park geofizikai felmérés

El kellett végezni az Óhegy-park elzárt területén kívül 2010. évben elvégzett geofizikai felmérés által előírt vizsgálatokat. Augusztusban az előzetesen kijelölt pontok dinamikus talajszondázása készült el, amely több helyen, így a létesítendő Csősztorony játszóvár közelében is problémákat jelezett. Ezért ott utólagos fúrást és szakértői vizsgálatot is kellett végezni.

Felfestések, prizmák kihelyezése

A meglévő burkolati jeleket kellett felújítani, valamint prizmákat elhelyezni a rendőrséggel egyeztetett, balesetveszélyes helyeken. A munkavégzés 2011 augusztusában megtörtént.

Hungária kert 5-7 sz. alatti helyiség

A repedéskárok kijavítása megtörtént.

Zágrábi 13. DOWN Alapítvány

A feltárások, majd azt követően - közbeszerzési eljárás után - a felújítási munkák elkészültek.

Karácsonyi díszkivilágítás

A feladatot, illetve az eszközöket átvettük a Körösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Központtól. Jelentős fejlesztésre is sor került, megújult a Körösi Csoma sétány és az Újhegyi sétány díszkivilágítása is. 2011. november 27. napjától 2012. január 08. napjáig folyamatosan működtek a fényelemek. A pénzügyi teljesítés áthúzódott 2012. évre.

S1 telep hasznosítási javaslat

A javaslat elkészült, a képviselő-testület tárgyalta.

Gergely park rekultiváció

A környezetvédelmi felülvizsgálat elkészült, az anyagot a képviselő-testület a novemberi ülésén tárgyalta, a felülvizsgálat intézkedési tervét és annak költségvetését elfogadta. Az intézkedési terv 2012-2013. évben kerül végrehajtásra.

Maglódi u. 143. tábor őrzése (Őrzés-védelem)

Az Önkormányzat az ingatlan további hasznosításáig 2011. augusztustól kezdődően az ingatlan 24 órás őrzéséről döntött. A keretfelhasználás a szerződéses fizetési határidőnek megfelelően arányosan teljesült, a tevékenység ellenértékének szerződés szerű teljesítése áthúzódott 2012. évre.

Körösi Csoma Sándor út 43-51. balesetveszély elhárítása

Az épület belső oldalán, közterületen jelentkezett kiüregelődés. A csapadék csatorna elzáródásából adódó veszélyhelyzet elhárítása és a helyreállítás júliusban elkészült.

ZÁÉV Zrt. kártérítés

A Képviselő-testület felkérése alapján került sor a Halom utcai bölcsőde építés projekt lezárására, és kártérítést kifizetésére a ZÁÉV Zrt. részére.

Mázsa u. úttest beszakadás

A 2011. december 12-én történt úttest beszakadás után azonnal intézkedtünk a terület lezárásáról, a szükséges vizsgálatok elvégzéséről, az előírt forgalomtechnikai munkák elvégzéséről. Az eddig elvégzett feladatok 90%-a még 2011. évben megtörtént, de a kifizetésekre 2012 évben került sor, ezért a teljes költségkeret felhasználása áthúzódott 2012. évre.

2.3. Felhalmozási célú pénzeszköz átadások

A felhalmozási célú pénzeszköz átadások teljesítése is elmarad a tervezetthez képest, azonban ezekre a folyamatokra a Vagyonkezelőnek nincs ráhatása.

Nem lakóházzal kapcsolatos felújítás, Társasházban lévő önkormányzati lakások felújítására

A társasházak, illetve szövetkezeti ingatlanok által létrehozott felújítási alap szolgál az épület közös tulajdonú illetőségek felújításának fedezetére, mely a társasházak éves költségvetésében jelenik meg tulajdonosi kötelezettségként. Ezeken a sorokon terveztük az esetleges – közgyűlési döntésen alapuló – célbefizetéseket is.

A tervadatokhoz képest teljesítésben elmaradás van. Az elmaradásban közrejátszott az is, hogy a társasházi felújítási pályázatok hiánya arra ösztönözte a társasházakat, hogy a felújítási alapok képzésének mértékét ne emeljék, csökkentsék, illetve esetenként el is hagyják, továbbá, kizárólag a már kötelezettséggel érintett állagmegóvási, és karbantartási munkákat végeztessék el.

Jelzálog megváltás társasházakban

A társasházak és szövetkezeti ingatlanok hitelfelvételénél önkormányzati tulajdonrészre vonatkozó esetleges jelzálogbejegyzés kiváltására felhasználható keretösszeg. 2011. évben felhasználás nem történt, a társasházak részéről ilyen jellegű kötelezettségvállalás nem keletkezett.

Önkormányzati lakásért fizetett pénzbeli térítés

2011 évben történt kifizetések összege 40 150 eFt volt, ami 12 db bérleti jog megváltását jelentette. A Népjelölési Bizottság a 2011. októberi ülésén további két megváltási kérelmet hagyott jóvá.

2.4. Beruházások

A beruházási feladatok időarányos teljesítése összességében 11,73 %-os teljesítést mutat, azonban, az egyes fejezetekben ettől eltérő teljesítések találhatók. (Figyelembe kell venni, hogy a két legnagyobb beruházás (Halom utcai bölcsőde, Sibrik M. u. 66.) az összes beruházási feladatra jóváhagyott összeg felét teszi ki, 986 838 eFt értékben.) Az egyéb – nem a Vagyonkezelő hibájából – elmaradt beruházások összes értéke 189 346 eFt, a Szent László átjáró projekt értéke 31 769 eFt. A többi beruházás elkészült, illetve áthúzódott 2012. évre.

2.4.1. Vagyoni értékű jogok vásárlása

A pincékkel összefüggő térinformatikai rendszer kialakítása feladat magába foglalja a felszín alatti területek grafikai nyilvántartását, és a felszíni elemekkel való összekapcsolását. A feladat megvalósítására nem kerül sor.

2.4.2. Vagyonkezelő beruházási munkái

Állagmegóvási munkák, Pince és kút állagmegóvás bányahatóság, Villa födém szerkezet állagmegóvás, Élet és balesetveszélyes szellőztetők felújítása, S1 Felhalmozási munkáinak

bonyolítása (Sörgyár I. teleppel kapcsolatos beruházási feladatok) Az életveszély elhárítási, illetve állagmegóvási munkái a szűkített költségvetési kereten belül megtörténtek. Az életveszélyes "mosoda" épület elbontásra került. A 800 m²-es raktárhelyiség életveszélyes beszakadt tetőjének felújítása megtörtént. CCTV rendszer kiépítése, illetve bővítése is elkészült. Ugyancsak megtörtént a kétszintű pincerendszer, illetve a 142-156-ig számozott picék bányabiztonsági felülvizsgálata, takarítása és világítás kiépítése 2011. II. félévben. A villa életveszélyes földem szerkezet állagmegóvása és az élet- és balesetveszélyes szellőző tetők felújítása is elkészült.

A Bonbonetti ház lakóinak átköltöztetéséhez szükséges felújítási munkák más ingatlanon (Maláta u. 21. festés) munka elkészült.

A Bihari u. 8/c. szociális rehabilitáció a program szerint megvalósult, a 73 db komfortos lakás, az iroda, a műhely, a kertrendezés és a gépkocsi parkolók kivitelezése. Megtörtént a beruházás műszaki átadás-átvétele. A használatbavételi engedélyezési eljárás során a szakhatóságok által előírt feladatok – tűzcsapok szerelése, kémények felújítása, csatornázási művek és vízművek engedélyének beszerzése – is elvégzésre kerültek, melyet követően a használatbavételi engedély kiadása 2011. negyedik negyedévben megtörtént, ami jogerőre is emelkedett.

2.4.3. *Intézményi beruházások*

A Mádi 4-6. Óvoda (tornaszoba) építése 2011. november 30-án a sikeres műszaki átadás-átvételi eljárással megtörtént. 2011 decemberében a használatba vételi engedélyezési eljárást megindítottuk. A végszámla kifizetése 2012 évre áthúzódó tételként jelentkezik.

A Halom u. 33. bölcsőde építésére a ZÁÉV Zrt-vel megkötött generálkivitelezői vállalkozási szerződés teljesíthetőségével és a beruházás kivitelezési munkáinak tényleges megkezdésével kapcsolatos, a beruházás előkészítésének alapvető hibáira visszavezethető akadályok elhárítása (kiviteli tervekre vonatkozó jogerős építési engedély hiánya, FŐTÁV vezeték kiváltásának és egyéb közműcsatlakozások megoldatlanságának hiánya) 2011. június 30-ig folyamatban volt. Tekintettel arra, hogy a felmerült akadályok elhárítására tett kísérletek nem vezettek eredményre - az Önkormányzat felhatalmazása alapján - a projektben érintett összes szerződéses partnerrel a szerződés, illetve a pénzügyi elszámolás - közös megegyezéssel - lezárásra került.

Egy „80 férőhelyes bölcsőde megvalósíthatósági tanulmány és beruházási programterv” tárgyában kötöttünk szerződést, mely alapján a tanulmány 2012. február végére készül el.

A Sibrik M. út 66-68. intézményi átépítés esetében szükségessé vált a meglévő építési engedélyezési tervek módosítása, és az alapján a kiviteli tervek elkészítése. A szükséges egyeztetéseket lefolytattuk, amely alapján a módosított építési engedélyezési tervdokumentáció és kiviteli tervdokumentáció elkészült. A módosított építési engedély kérelem ügyében az engedélyezési eljárás folyamatban van.

Mentőállomás létesítése a Bp. X., Téglavető u. 36. – Sörgyár u. 31. szám alatti ingatlanon lévő épület felújításával a jogerős építési engedély alapján elkészített kiviteli tervek alapján nem kezdődött meg, mert a becsült megvalósítási költség (bruttó 133 000 eFt) nem állt rendelkezésre.

A Mádi 4-6. - extenzív zöldtető kialakítása a 2011. október 31-ei műszaki átadás-átvétellel befejeződött.

Az Újhegyi sétány ügyfélszolgálati iroda kialakítása és az Újhegyi sétány szolgáltató ház nem valósult meg, mert nem kaptunk terveket.

Szent László Általános Iskola hátsó telekhatároló kerítés kiépítése 2011. október hónapban elkészült.

2.4.4. Egyéb építmény beruházás

A kijelölt feladatokat elvégeztük. Az alacsony százalékos teljesülés (20,71 %) az alábbiakkal magyarázható:

- vannak olyan címsorok, ahol a kivitelezés és/vagy a pénzügyi teljesítés nem történt meg 2011. évben - az áthúzódó tételeket, ahol van, külön jelöljük;
- vannak olyan feladatok, ahol a kifizetés értéke nem éri el a 100%-ot, az a takarékos és eredményes pályáztatás és kivitelezés eredménye; és
- van olyan feladat, amely esetében az önkormányzatnak a fennmaradó keretösszeget vissza kell utalni az államkincstár részére (földutak).

A Közműépítés Rákosvölgyi vízvezeték feladat tartalmazza a tervezés, a vízjogi engedély beszerzés és a teljes kivitelezés költségét, valamint a Fővárosi Vízművek felé az üzemeltetésre átadást. A kivitelezés októberben megtörtént.

Az Óhegy park - beszakadás feladat végrehajtása során a KRESZ park területe mellett körbekerített rész alatti 2009-ben felszakadt pinceüreg betömedékelése megtörtént, a bányászati szakértő nyilatkozata alapján a kerítés elbontásra került, a park ezen része használható.

Az Illemhely építésre nem került sor, mivel a közbeszerzési eljárás fedezet hiánya miatt eredménytelen lett.

Az Óhegy park elzárt terület vészhelyzet megszüntetése feladat az Óhegy park óriás pince felszíni beszakadásokat okozó üregeinek megszüntetését tartalmazza. A vállalkozó kiválasztása megtörtént, a feladat elvégzése 2012 évre húzódik át.

A Forgalomtechnikai munkák végrehajtására a rendőrséggel és a közútkezelővel történt egyeztetés alapján került sor. A kivitelezési munkák novemberben fejeződtek be, melynek eredményeként a Kápolna téren, a Kozma utcában, Dorogi utcában, valamint a kerékpárúton az Újhegyi sétánynál és az Óhegy-parkban vált biztonságosabbá a közlekedés.

A Csomópont (Kőér-Gergely) csomópont átépítése pénzeszköz átadással, fővárosi beruházásban valósul meg 2012-ben.

A Polgári Védelem alatti pince veszélyelhárítása a Bebek utca 1. alatti kétszintes üreg alsó részénél korábban elhelyezett, de már elkorhadt és kidőlt dúcolat miatt fennálló veszélyhelyzet megszüntetésére irányult.

A Rendőrséggel egyeztetett címeken közvilágítás kiépítése (Medveszőlő u., Pázsitfű u., Pára u.) A feladat elvégzése során a Medveszőlő utcában a játszótérnél, Pára utcában a játszótérnél és a Pázsitfű utca 18. előtt épült ki a közvilágítás, melyet a BDK Kft. üzemeltetésre átvett.

A Kabai-Váltó-Keresztúri-Rákosvölgyi utca csökkentett sebességű övezet kialakítása során a tervezési feladatokat is megkaptuk. A munkavégzés során csak a belépő helyeken került forgalomcsillapító küszöb kiépítésre, a belső részeken terelőszigeteket építettünk.

A Cserkesz-Gergely-Kerecseny-Kada u. forgalomtechnikai kiépítését követően a területen biztonságosabb lett a közlekedés, szabályozottabb a parkolás, a jobb lett a zöldterületek védelme.

A Medveszőlő utcai parkoló melletti vízvezetés feladat magában foglalta a tervezést, az engedélyezést és a kivitelezést. A feladat elvégzését követően a közcsatornára csatlakozást a Fővárosi Csatornázási Művek üzemeltetésre átvette.

A Gépmadár u. vízvezetés kiépítése a lakosság nagy elégedettségére megépült 110 fm beton szegélyfolyóka, 51 fm közcsatorna csatlakozás 2db 48x48-as víznyelő akna. A kiépített vízvezetési rendszert a Fővárosi Csatornázási Művek üzemeltetésre átvette.

Az Óhegy park feltöltött területére monitoring rendszer kiépítése során 7 db mágneses extenzométeres mérőkút került elhelyezésre, a geofizikai vizsgálat által megjelölt, mozgásveszélyes helyekre. A felszín alatti zárófedéllel, a feltöltés egyes rétegeinek mozgási folyamatainak nyomon követésére.

Földutak szilárd burkolattal való ellátása normatív támogatásból két helyen készült el, a *Rákosvölgyi köz (Rákosvölgyi utcától – Rákosvölgyi köz vége)* és a *Grafit utca (Maglódi út és Szőlőtelep utca)*

A Balkán-Somfa-Ceglédi csomópontban a gyalogátkelőhely kiépítésére nem került sor, mivel a terveket októberig nem kaptuk meg.

Gyakorló utcai parkoló zóna kialakítása nem készült el, mivel nem kaptuk meg a terveket.

A Máltai típusú játszótér építésére, pontosabban két játszótér építésére a közbeszerzési eljárás decemberben indulhatott el (a tervek pontosítása miatt), így majdnem a teljes költségkeret áthúzódott 2012. évre. Az év közben felhasznált keretből játszótér közvilágítás és járda felújítás valósult meg:

A Termásvíz kút kutató fúrás a Sportligetben – a visszasajtoló kút helyére tervezett kutatófúrás - a szükséges engedélyek beszerzését követően 2012. január 9-én kezdődött meg, s várhatóan 2012. március végére fejeződik be. Az előkészítéshez szükséges összesen kívül 101.125 eFt költségkeret felhasználása áthúzódott 2012-re.

2.5. Felújítások

2.5.1. Épületek felújítása (feladás)

Az itt felsorolt feladatok teljesítése az átcsoportosítások után 100%-osan megtörtént, az alábbiakban kerülnek ismertetésre.

A Maglódi u. 38. I-IV. épületek nyomóvezeték és lefolyóstrang csere kivitelezése megtörtént.

A Vaspálya u. 57. kéménybélelés és Vaspálya u. 58. kéményfelújítás munkák elkészültek.

A Petróczy u. 21. fszt. 4. kéménybélelés munkát nem kell elvégezni, mivel a jelenleg működő Héra készüléknek megfelelő a bélelés.

A Kolozsvári u. 29-31. A. ép. TT/77. üres lakás felújítás nem került elvégzésre, mivel az előző bérlő megfelelő műszaki állapotban adta át.

A Maglódi u. 38. 3. ép. fsz. 2. üres lakás felújítása, a Tárna u. 4. 2/60. üres lakás felújítás, a Tárna u. 4. 2/73. üres lakás felújítása, a Tárna u. 4. 2/75. üres lakás felújítása és a Halom u.15. I/24. üres lakás felújítása elkészült.

A Kőrösi Cs. út 1. 6/25. üres lakás felújítás nem készül, mivel az előző bérlő megfelelő műszaki állapotban adta át.

Az Ihász u. 28. méretlen gázhálózat csere kiépítése korábban megtörtént, a Kerepesi u. 81. méretlen gázhálózat csere kivitelezése befejeződött, a Bolgár utca 10. méretlen gázhálózat csere elkészült.

A Cserkesz utca 73. méretlen gázhálózat csere és a Halom utca 4. méretlen gázhálózat csere munkák, a sürgősségre való tekintettel, a költségvetés elfogadása előtt, gyorszállagati munka keretében elkészültek.

Hárslevelű u. 17. KMB iroda felújítása elkészült.

2.5.2. *Épületek felújítása (intézmények)*

Az ezen sor alatt szereplő feladatok feladatokat végrehajtottuk, amelyeket az alábbiakban ismertetünk.

A Fővárosi Társasház felújítási pályázat önrész feladat nem készült el.

A Bihari u. 15. tető felújítás 2011. december hónapban elkészült, a pénzügyi teljesítés 2012-re áthúzódott.

A Feltámadt Krisztus templom felújítását megelőzően a csatornázás terveit át kellett tervezettni, mivel a templom vizesedését okozó utcai ejtővezetékek csatornahálózatba történő bekötését az eredeti terv nem tartalmazta, és nem rendelkezett végleges Csatornázási Művek- és vízjogi engedéllyel sem. A módosított terv elkészült, a Csatornázási Művek jóváhagyása megtörtént, 2012. január hónapban a vízjogi engedélyt is megkaptuk, a közműegyeztetések megtörténtek (Gázművek, Vízművek, Tűzoltóság).

A Bem József Általános Iskola - nyílászáró csere az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

A Szt. László Ált. Isk. - vizesblokk felújítás strangcserével munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

A Széchenyi Ált. Isk. - nyílászáró csere (tornaterem+ kapcsolódó helyiség) munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

Az Orvosi rendelők nyílászáró csere munkák két orvosi rendelőben (Pongrác út 19. és az Újhegyi sétány 13-15.) 2011. október 31-éig elkészültek.

A Gyerm. Á. O. – hiányzó helyiségek tervezése, a Zsivaj u. óvoda – magastető ép., hiányzó helyiségek tervezése, a Salgótarjáni u. óvoda – hiányzó helyiségek tervezése, a Zsivaj u. bölcsőde – magastető ép., hiányzó helyiségek tervezése, a Salgótarjáni u. bölcsőde – hiányzó helyiségek tervezése és a Salgótarjáni u. bölcsőde – kertépítészeti tervezés munkákkal kapcsolatos tervezési szerződések – pénzügyi elszámolásokkal - megszüntetésre kerültek, a számlák kifizetése 2012. évre áthúzódik.

Az Újhegyi stny. 5-7. óvoda - vizesblokk felújítás strangcserével munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

Az Újhegyi stny. 17-19. óvoda - vizesblokk felújítás strangcserével munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

A Mádi u. 86-94. óvoda - vizesblokk felújítás strangcserével munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

A Mádi u. 4-6. - óvoda - lefolyó alapvezeték csere munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

A Zsivaj u. bölcsőde - vizesblokk felújítás strangcserével munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

A Salgótarjáni u. 47. orvosi rendelő felújítása a 2011. december 8-ai befejezési határidővel elkészült, ezért a befejezést követően elindítottuk a használatba vételi engedélyezési eljárást. A végszámla kifizetése 2012. évre áthúzódó tételként jelentkezik.

Az Orvosi rendelők veszélyelhárítása és vagyonvédelme, valamint az Orvosi rendelők felújítása feladatok végrehajtása keretében 2011. évben az alábbi hét orvosi rendelőben hajtottunk végre felújítási-karbantartási munkákat.

- 1105 Budapest, Zsivaj u. 2. - Felnőtt és Gyermekek Háziiorvosi Rendelő
- 1105 Budapest, Gergely u. 26. - Felnőtt Háziiorvosi Rendelő
- 1106 Budapest, Hárslevelű u. 19. - Felnőtt Háziiorvosi Rendelő
- 1105 Budapest, Kőbányai út 47. - Gyermekekfogászati Rendelő
- 1101 Budapest, Máv telep 39. - Felnőtt Háziiorvosi Rendelő
- 1101 Budapest, Pongrác út 19. - Felnőtt Háziiorvosi Rendelő
- 1108 Budapest, Újhegyi sétány 13-15. – Felnőtt és Gyermekek Háziiorvosi és Fogászati Rendelő

A Fokos u. 5-7. felújítási munka esetében a feladatok pontos meghatározására nem került sor.

2.5.3. *Egyéb építmények felújítása*

Az itt felmerülő feladatok maradéktalanul végrehajtásra kerültek, annak ellenére, hogy Vagyonkezelő a városüzemeltetési feladatokat csak az év második negyedévétől vette át az Önkormányzattól.

A Száva utca felújítását (I. ütem) teljes szerkezetben kellett elvégezni (egyirányú forgalom folyamatos fenntartása mellett) az Üllői út - Basa utca között. A korábbi nagykockakő burkolat helyett teljes szerkezetű aszfalt burkolat készült, járda burkolat-építéssel, gyephézagos új parkolókkal és új kopóréteget kapott a Basa utcai csomópont.

A Járda felújítás a Pázsitfű utcában (Juhar utca – Mádi utca között páros oldal), Rákosvölgyi utcában (Keresztúri úttól – Paprika utca között páros oldal), Váltó utcában (Váltó utca páros oldal – Rákos-patak gyaloghíd), Hárslevelű utcában (Bojtocska utca – Dombhát utca) páros oldal, Marga utcában (Gergely utca - Marga köz) páros oldal, Újhegyi sétányon és a SPAR áruház előtt készült.

Az Útfelújítások (KEKÖBI lista alapján) az Alkér utcában (Óhegy utca – Dér utca), Veszprémi utca (Havas I. utca – Halom utca), a Nagyicce utcában (Pilisi utca – Dömsödi utca), a 97 /2011. (IV.28.) KEKÖBI döntés alapján elkészültek.

2.5.4. *Egyéb építmények (intézmények) felújítása*

A Kada M. Ált. Isk. – kerítés felújítás 2010. évben készült el, a bonyolítói díj kifizetése húzódott át.

A Kada u. 27-29. óvoda – utcai kerítés felújítása munka az intézmény nyári zárva tartása alatt elkészült.

IV. 2011. ÉVI KOMPENZÁCIÓ ELSZÁMOLÁSA

A 2011. évi Éves Közszolgáltatási Szerződés 2. sz. mellékletét képző Előírányzott Kompensáció elszámolását az alábbiakban foglaljuk össze.

9. sz. táblázat

Sorszám	Megnevezés	FK szám	Közszolgáltatás (a)	Egyéb tevékenység	
				Saját vagyon kezelés, hamisítás (b)	Egyéb szolgáltatások (c)
1	Költségek (2+6+10)	81,58	221 634 639	76 403 132	9 222 653
2	Anyagjellegű ráfordítások (3+4+5)		52 725 617	35 161 340	1 750 088
3	ebből: Anyagjelleg		11 099 226	3 576 020	454 718
4	Izongybevetett szolgáltatás		39 715 346	30 873 998	1 286 597
5	Egyéb szolgáltatás		1 911 045	711 322	8 773
6	Személyi jellegű ráfordítások (7+8+9)		162 164 517	27 480 662	7 332 523
7	ebből: Bérjelleg		108 201 398	16 960 725	5 041 304
8	Személyi jellegű egyéb		20 126 445	5 158 668	746 569
9	Bérijelleg		31 836 674	5 361 298	1 544 650
10	Értékpapírok		6 744 555	43 761 105	130 042
11	Környezeti szolgáltatás, alvállalkozás (12+13+14+15)		331 003 005	735 139	0
12	Hibaelhárításhoz, karbantartáshoz, javításhoz kapcsolódó külön szolg.		109 147 587	0	
13	Üzemeltetéshez kapcsolódó külön szolg.		134 631 026	735 139	0
14	Hamisításokhoz kapcsolódó külön szolg.		0	0	
15	Biztonságokhoz, Szolgáltatásokhoz kapcsolódó külön szolgáltatások		87 224 392	0	
16	Egyéb ráfordítások és bevételek különbsége	86,96	8 867 702	1 418 073	789 568
17	Fizetési ráfordítások és bevételek különbsége	87,97	242 854	347 336	0
18	Összes költség, ráfordítás (1+16+17)		561 743 056	78 249 208	9 242 217
19	Fizetési Nyereség	(n)	5 030 544		
20	Egyéb Tevékenység Nyereség (Összes tevékenység Összes Eredmény)		0		
21	Egyéb: Fizetési Nyereség Meghosszított Tartalékkorrekció (10%)	(n)	0		
22	Költségek (18(a)+19(a)+20(a)+21(a))	91,92,9)	566 786 594	78 249 208	9 242 217
	Költségek (18(a))		566 786 594		
	Bérijelleg (8(a))		31 836 674		
	Anyagjelleg (3(a)+4(a)+5(a))		52 725 617		
	Tartalékkorrekció (21(a))		0		

2011. évi Éves Működési Jelentés

Az Ésszerű nyereség számítása a Jogos Kompenzációigény számításához.

10. sz. táblázat

Nyitó saját tőke	717 553 421
Saját ingatlanok könyv szerinti értéke	560 499 114
ST-SV	157 054 307
Tárgyévi fogyasztói árindex 3,9% + 5%	8,9%
$(ST - SV) \times (1 + 5\%)$	13 977 833
Közzolgáltatási költség	561 748 050
Társaság önzert költsége	649 329 475
Arány	86,51%
Elszámolás	12 092 506
Elszámolás	13 015 341

A 2011. évi Kompenzáció elszámolása

11. sz. táblázat

2011. évi Kifizetett Kompenzáció	573 549 290
2011. évi Jogos Kompenzációigény	566 262 594
2011. évi Túlkompenzáció	6 286 696

A 2011. évi Túlkompenzáció elszámolása a Közzolgáltatási Keretszerződés 7.9. pontja szerint történik.

V. 2012. ÉVI ÜZLETI TERV

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

A 2012-es évre vonatkozó Önkormányzati költségvetés elkészítésében jelentős szerepet vállaltunk, hiszen az Önkormányzat működési és felhalmozási kiadásainak tervsorai nagymértékben a Vagyonkezelőre vonatkozó tételek. A tervezés időszakában folyamatos egyeztetéseket és tárgyalásokat tartottunk az Önkormányzattal, hogy a tervszámok beállítása a lehetőségekhez mérten a legpontosabban kerüljenek meghatározásra.

A költségvetés tervezés azért is fontos momentum, mert a következő évi üzleti tervünket ahhoz igazítva kell megterveznünk. Bevételeink – túl a saját bérleményeink bérbeadásából származó díjakon – nagy százalékban ettől függenek: a közzolgáltatással járó átalánydíj, 2012-re tervezve nagy részét képezi bevételünknek. Az átalánydíj fedezi az anyag- illetve személyi jellegű költségeink jelentős hányadát, amely önköltségszámítással kerül meghatározásra.

A tervszámok analitikájának elkészítése, annak alátámasztása pontos munkát, körültekintést és szakirányi (műszaki, kezelési, pénzügyi) felkészültséget igényel, és nagy hangsúlyt fektetünk az elkészítésére, annak naprakész figyelésére.

2012. évi Üzleti Tervünket a 2012. évi Éves Működési Jelentéssel, valamint a 2012. évi Éves Közzolgáltatási Szerződéssel egy időben terjesztjük az Önkormányzat elé elfogadásra.

VI. 2012. ÉVI ELŐIRÁNYZOTT KOMPENZÁCIÓ

A 2012. évi Éves Közzolgáltatási Szerződés 2. sz. mellékletét képező Előirányzott Kompensáció szerves része az Üzleti Tervnek, valamint mellélete az Éves Szerződésnek. Az anyagköltségek, személyi jellegű kifizetések, illetve a közvetített szolgáltatások meghatározott arányban befolyásolják a kompensáció mértékét, amely alapján kiszámíthatóvá válik a Vagyonkezelő bevételi igénye: a Költségtérítés (a Vagyonkezelő éves közzolgáltatási feladataihoz rendelt külső szolgáltatásokat fedező bevétel) valamint az Átalánydíj.

12. sz. táblázat

Sorszám	Megnevezés	FK szám	Közzolgáltatás (a)	Egyéb tevékenység	
				Saját vagyon kezelés, hasznosítás (b)	Egyéb szolgáltatások (c)
1	Költségek (2+6+10)	51-58	524 787 840	169 334 571	19 207 724
2	Anyagjellegű ráfordítások (3+4+5)		142 683 286	83 368 089	
3	ebből: Anyagköltség		24 873 719	7 785 256	
4	Igénybevett szolgáltatás		110 612 660	72 846 802	
5	Egyéb szolgáltatás		7 196 907	2 736 031	
6	Személyi jellegű ráfordítások (7+8+9)		355 933 582	63 500 801	19 207 724
7	ebből: Bérköltség		239 845 322	39 933 878	14 760 000
8	Személyi jellegű egyéb		39 385 391	8 211 192	1 381 107
9	Bérfelrakások		76 702 869	15 355 731	3 066 617
10	Értékesítésként		26 170 973	22 465 682	
11	Közvetített szolgáltatás, alvállalkozók (12+13+14+15)		1 735 999 369	1 209 349	2 697 978
12	Hibaelhárításhoz, karbantartáshoz, javításokhoz kapcsolódó külső szolgáltatások		410 080 628	0	
13	Üzemeltetéshez kapcsolódó külső szolgáltatások		712 975 503	1 209 349	2 697 978
14	Hasznosításhoz kapcsolódó külső szolgáltatások			0	
15	Beruházásokhoz, felújításokhoz kapcsolódó külső szolgáltatások		612 943 238	0	
16	Egyéb ráfordítás és bevétel különbsége	86-96	39 243 954	28 001 827	-25 886 325
17	Pénzügyi ráfordítás és bevétel különbsége	87-97	-834 267	-174 233	
18	Összes költség, ráfordítás (1+11+16+17)		2 299 196 896	198 371 515	-3 980 623
19	Ésszerű Nyereség	(+)	9 086 817		
20	Egyéb Tevékenység Nyeresége (Önkormányzat döntése szerint)	(-)	0		
21	Egyedi Év közbeni Közzolgáltatási Mégbízás Tartalékkeret (10%)	(+)	0		
22	Bevétel igény (18(a)+19(a)-20(a)+21(a))	91,92,93	2 308 283 712	198 371 515	-3 980 623
23	Kompensáció 22(a)]		2 308 283 712		
	ebből: Költségtérítés [11(a)]		1 735 999 369		
	Átalánydíj összege [22(a)-11(a)]		572 284 343		
	Tartalék keret [21(a)]				

VII. ÉRTÉKELÉS

2011. évi tevékenységeink a közszolgáltatóvá válással kibővültek, a meglévők kiegészültek, némileg megváltoztak, amely eseményeket leginkább divízióként lehet szemléltetni.

1. Kezelési Divízió

A bérlemények kezelése magában foglalja a szerződéskötéstől egészen a végrehajtási feladatokig a divízió tevékenységét. Csoportonként foglalkoznak a divízió tagjai a szerződéskötésekkel (Szerződéskötő Csoport), a tulajdonosi képvisellel (Tulajdonosi Csoport), a 100%-ban önkormányzati bérlemények kezelésével, a nem lakás céljára szolgáló helyiségek kezelésével, a társasház kezelési, illetve a bérleményellenőrzési feladatok ellátásával.

Az idei évben, ahogy azt táblázatokkal is alátámasztottuk, bevezettük a közjegyző által ellenjegyzett szerződéskötést (amely az ingatlan kiürítését teheti könnyebbé), a bérleményellenőrök minden lakásban, illetve a helyiségek 80%-ban végeztek ellenőrzést, és bár a közüzemi számlák – Szerződésekéből fakadó – átíratása – nem várt – nehéz feladatnak bizonyult, mára már minimálisra csökkentettük a problémás tételek számát. A divízió a 2011. évi feladatait jól teljesítette.

2. Műszaki Divízió

Az divízió korábbi feladatai - az Önkormányzat, illetve a Vagyonkezelő tulajdonában lévő lakóépületek, lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek, helyiségcsoportok, valamint oktatási-, egészségügyi-, szociális-, kulturális és sport célú intézmények teljes körű, vagy részleges üzemeltetése -, a beruházási feladatokkal egészültek ki az előző évben, amihez az egység szervezeti felépítését is át kellett alakítani. A divízió a 2011. évi feladatait, mind műszaki, mind határidő, mind pénzügyi szempontokat figyelembe véve, jól teljesítette.

3. Ingatlanjogi Csoport

A szervezeti egység célja a Vagyonkezelő tevékenységei közül az ingatlanok tulajdonba vételi, nyilvántartási és tulajdonból történő kiadási feladatok, valamint az ingatlanok forgalmazásával, közvetítésével, cseréjével és értékbecslésével kapcsolatos tevékenységek elvégzése. 2011-ben elindult a teljes lakásállomány értékbecslésének folyamata, 1979 db elkészült, a 2012-es évre várható még mintegy 600 db.

A 2012-es évben a Vagyonkezelő veszi át az Önkormányzat által értékesített ingatlanok hátralékkezelését - mely feladattal korábban a Város fM Kft. volt megbízva -, amely feladat átvétel előkészítése már 2011. évben megkezdődött.

4. Városüzemeltetési Divízió

A divíziót 2011. évben hoztuk létre, azzal a céllal, hogy az Önkormányzat egyik Főosztálya megszűnését követően, átvegyük a városüzemeltetéssel kapcsolatos alábbi feladatokat:

- az Önkormányzat tulajdonában és kezelésében lévő utak és járdák építése, felújítása, valamint balesetmentes közlekedésre alkalmas állapotban tartása;
- ezen területeken a burkolati jelek elhelyezése, szükség szerinti felújítása;
- az Önkormányzat tulajdonában lévő közterületeken parkolók kialakítása, s azok üzemeltetése;
- csökkentett sebességű zónák kialakításának kivitelezése, forgalomcsillapító küszöbök kiépítése, meglévő balesetveszélyes küszöbök átépítése;
- közterületen létesítendő, és átépítendő közművek kivitelezése;

- a földalatti üregek veszélyelhárítása, hasznosításra előkészítése;
- a közterületeken lévő minden egyéb beruházási igény kivitelezésének megvalósítása.

A divízió a 2011. évi feladatait, mind műszaki, mind határidő, mind pénzügyi szempontokat figyelembe véve, jól teljesítette.

5. *Gazdasági Divízió*

A közszolgáltatóvá válás a pénzügyi-számviteli területen igényelte talán a legtöbb változtatást, mivel a költséghely és költségviselő kódok rendszerét át kellett alakítani, hogy a könyvelés illetve az elszámolások elkészítése minél gördülékenyebben, történjen. A számlák kifizetésének módszere, illetve körülménye módosult, mivel a számlák – a Keretszerződésnek megfelelően – a Vagyonkezelő nevére érkeznek, a számviteli jogszabály szerint eljárva, saját számláról történik a kifizetés, amely utólagosan kerül rendezésre. Külön számlakezelési csoportot hoztunk létre a munka hatékonyabb elvégzésének érdekében.

6. *Összefoglalás*

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

A 2012. évi Üzleti Tervünket – mint ahogy azt fentebb is jeleztük – jelen 2011. évi Éves Működési Jelentéssel egy időben terjesztjük az Önkormányzat elé.

Működésünk során érezhető az a változás, amit az Önkormányzat és a Vagyonkezelő együttműködési rendszerének átláthatóbbá tétele idézett elő, amely a Szerződések létrejöttét megalapozta.

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

FÜGGELÉK

Tájékoztató
a lakásbérlemények 2011. évi ellenőrzésének
tapasztalatairól

Budapest, 2012. február

Készítette: Pfeifer Istvánné kezelési igazgató

1. Előzmények

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) 68/2008. (XII.20.) számú, az Önkormányzat tulajdonában álló lakások bérbeadásának feltételeiről, és lakások béréről szóló rendelet 25.§. (4) bekezdése, valamint az Önkormányzat és a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: Vagyonkezelő) között érvényben lévő Közzolgáltatási Keretszerződés 1. számú melléklete 1.1.19 pontja egyaránt éves beszámolási kötelezettséget ír elő Vagyonkezelőnek a lakásbérlemények ellenőrzésének tapasztalatairól.

2. Statisztikai adatok

Az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő **lakások számának** alakulása

(db)

év	január 01-jei állapot	változás (előző évi)
2010	2 542	142
2011	2 502	36
2012	2 495	7

Az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő lakások **lakóépület-fajta** szerinti megoszlása

(db)

	önkormányzati lakóépületben (ÖL)	társasházban (TH)	összesen
Összesen:	1 200	1 295	2 495

Az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában és a Vagyonkezelő kezelésében 2011. év januárjában 2 502 db lakás volt. Az állomány alig kevesebb, mint fele az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő lakóingatlanban (107 épületben 1 205 db lakás), míg a többi társasházban (305 társasházban 1 297 db lakás) helyezkedik el.

2011. december 31. napjára a lakásállomány száma 7 darabbal, összesen 2 495 darabra csökkent. A csökkenés oka, hogy 2011. évben 3 db lakás elidegenítésre, 1 db lakás összevonásra, 1 db lakás lebontásra és 2 db lakás a lakásállományból való törlésre került. A csökkenés az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő lakóingatlanokban (a lakásállományból való törlés miatt) és a társasházakban (az elidegenítés és a lakásállományból való törlés miatt) lévő lakások esetében is tapasztalható. Ennek okán, a 2011. évi záró állomány szerint az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő lakóingatlanban (107 épületben) 1 200 db lakásra, illetve a 303 társasházban 1 295 db lakásra módosult.

Az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő lakások **komfortfokozat** szerinti megoszlása 2011. december 31.-én.

(db)

	szükség lakás (SZ)	komfort nélküli (KN)	fél-komfortos (FK)	komfortos (K)	össz-komfortos (ÖK)	összesen
ÖL	18	383	69	543	187	1 200
TH	14	242	149	342	548	1 295
Összesen:	32	625	218	885	735	2 495

Az Önkormányzat kizárólagos tulajdonában lévő lakások **szobaszám** szerinti megoszlása
2011. december 31.-én.

(db)

		1	1,5	2	2,5	3	>3	összesen
SZ	ÖL	16	1	1	0	0	0	18
	TH	14	0	0	0	0	0	14
	<i>összesen:</i>	<i>30</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>32</i>
KN	ÖL	332	20	28	2	1	0	383
	TH	234	3	5	0	0	0	242
	<i>összesen:</i>	<i>566</i>	<i>23</i>	<i>33</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>625</i>
FK	ÖL	48	8	12	1	0	0	69
	TH	84	46	18	0	1	0	149
	<i>összesen:</i>	<i>132</i>	<i>54</i>	<i>30</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>218</i>
K	ÖL	267	47	190	20	16	3	543
	TH	220	37	69	10	6	0	342
	<i>összesen:</i>	<i>487</i>	<i>84</i>	<i>259</i>	<i>30</i>	<i>22</i>	<i>3</i>	<i>885</i>
ÖK	ÖL	54	58	50	11	11	3	187
	TH	72	121	198	29	118	10	548
	<i>összesen:</i>	<i>126</i>	<i>179</i>	<i>248</i>	<i>40</i>	<i>129</i>	<i>13</i>	<i>735</i>
összesen:		<u>1 341</u>	<u>341</u>	<u>571</u>	<u>73</u>	<u>153</u>	<u>16</u>	<u>2 495</u>

3. A bérleményellenőrzésről általánosságban

A bérleményellenőrzések három kategóriába sorolhatók:

- ütemezett (tervszerű);
- rendkívüli; valamint
- folyamatos.

Az *ütemezett bérleményellenőrzést* előre meghatározott (éves) terv alapján, a bérlő előzetes értesítése alapján végezzük. A bérleményellenőrzés alapvetően a bérbeadó (Önkormányzat) érdekeit szolgálja, hiszen ez által a bérbe adott lakás állapotáról, állagáról, illetve az ott lakók személyéről többnyire valós képet kaphat. Határozott szándékunk volt azonban az is, hogy az ellenőrzéskor a hátralékos bérlőinket felvilágosítsuk adósságkezelési lehetőségeikről.

A *rendkívüli bérleményellenőrzések* minden esetben valamilyen meghatározott kérésre, probléma felvetés kivizsgálására irányulnak (lakossági panaszbejelentés, jogi eljáráshoz kapcsolódó kérés, Önkormányzat felkérése, illetve Vagyonkezelő által helyszíni bejárásakor vélelmezett probléma kivizsgálása).

A *folyamatos bérleményellenőrzést* az üres lakások önkényes lakásfoglalók elleni védelme teszi szükségessé. Ez 48 óránkénti ellenőrzését jelent, amit 2011. augusztus hónapjától megbízott szakcég végez. (Ez nem teljesen új eleme a lakásgazdálkodás feladatkörében végzett ellenőrzésnek, hiszen több évvel ezelőtt már sikeresen alkalmazott ellenőrzés volt.) A folyamatos ellenőrzés megelőző és elrettentő funkciója csökkentheti a lakásfeltörések számát, valamint így lehetnek sikeresek az azonnali észlelést követő lakáskiürítések is.

4. A 2011. évi bérleményellenőrzések

A bérleményellenőrzéseket – a folyamatos bérleményellenőrzéseket kivéve – a Vagyonkezelő 2009. évben létrehozott bérleményellenőrzési csoportjának munkatársai végzik. Az ellenőrzések hatékonyságának növelése, illetve a feladat maradéktalan teljesítése miatt, a csoport létszámát a korábbi két főről, 2011. évben hat főre (öt fő ellenőr, és egy fő adminisztratív ügyintéző) növeltük.

A 2011. évi bérleményellenőrzések tervezése során – az elmúlt évek tapasztalatai alapján – többek között az alábbi szempontokat is figyelembe vettük:

- a bérlővel rendelkező lakást is ellenőrizni kell;
- ellenőrizni kell, hogy bérlő a lakást rendeltetésszerűen használja-e;
- ellenőrizni kell, hogy a lakásban a bejelentett személyek tartózkodnak-e;
- vizsgálni kell, hogy a bérlőnek van-e bérleti-, illetve közüzemi díj tartozása;
- érkezett-e bármilyen bejelentés a bérlővel vagy a lakáshasználattal kapcsolatban.

A 2011. évi ütemezett bérleményellenőrzések statisztikai adatai

	(db)
végrehajtott bérleményellenőrzések száma	2 469
első alkalommal sikeres	1 617
második, harmadik alkalommal ellenőrzött	852
bérleti díj tartozással érintett bérlemény*	1 543
közüzemi díj tartozással érintett bérlemény	457
műszaki jellegű probléma miatt felszólított bérlemény	113

* Az adat a már kilakoltatott (kiürített), de még behajtás alatt lévő lakásokat is tartalmazza.

2011. évben az ütemezett bérleményellenőrzések – tervezetten – már az év elején megkezdődtek, azért, hogy a szükséges „utóellenőrzések” is tervezhetőek, illetve elvégezhetőek legyenek. 2011. évben 2 469 db ütemezett bérleményellenőrzést tartottunk. Mint az a fenti táblázat számaiból is látszik, az ütemezett bérleményellenőrzések több mint egyharmada esetében az első ellenőrzés eredménytelen volt, mivel bérlők az előzetes kiértesítés ellenére nem tartózkodtak a lakásban az általunk megjelölt időpontban. Ennek ellenére az ütemezett bérleményellenőrzést 2011. december 31. napjáig – a bérlővel rendelkező lakások esetében – 100 %-os mértékben teljesítettük.

2011. évben db rendkívüli bérleményellenőrzést végeztünk bérlői vagy egyéb bejelentés alapján, melyeket problémafeltárás vagy megelőzés céljából.

2011. évben (augusztustól) folyamatos bérleményellenőrzést – az üres lakásokban – kb. 5 000 esetben végeztettünk szakcég bevonásával, ami 48 óránkénti ellenőrzést jelentett.

5. A 2011. évi bérleményellenőrzések tapasztalatai

Jelentős probléma, hogy a kiértesített bérlők több mint egyharmada, a kiértesítés ellenére nem biztosítja első alkalommal a lakásba való bejutásunkat, ami a munkavégzés hatékonyságát jelentősen csökkenti.

Visszatérő probléma a bérleményt ténylegesen és rendszeresen használók létszámának megállapítása. Az ellenőrzéskor bérlők a lakásba bejelentettek számát mondják jegyzőkönyvbe, azonban a lakásban ténylegesen, életvitel szerűen lakók számát nem tudjuk megállapítani, hiszen az ellenőrzés időpontjában a lakásban tartózkodók létszáma nem biztos, hogy megegyezik a ténylegesen ott lakók számával, illetve amennyiben az ellenőrzéskor más személy is tartózkodott a bérleményben, arra hivatkoznak, hogy csak vendégségben van. Ez a rendkívüli bérleményellenőrzések esetében is fennáll.

A bérleményellenőrzések során, a bérlői kötelezettségként megjelenő karbantartási munkák közül általában a festési munkák elvégzésének hiányát kifogásoltuk, de a bérlők általában arra hivatkoztak, hogy tervbe vették a lakás festését, de anyagi helyzetük miatt csak a következő évben tudják elvégeztetni.

A jegyzőkönyvben is rögzített bérlőre tartozó munkák pótlására időszaktól függően minimum 90 napot adtunk, melynek teljesülését a tárgyévét követő bérlemény ellenőrzésekor vesszük számba.

Továbbra is probléma a rossz műszaki állapotú gazdaságosan fel nem újítható épületek lakásaiban lakók karbantartási kötelezettségének megállapítása. Ezek a lakások rossz műszaki állapotúak, a falak szigeteletlenek, vizesek, salétromosak, stb. Az épület műszaki állapota miatt csak részben lehet kötelezni, előírni a bérlő számára, hogy mely karbantartási munkákat végeztessen el.

Problémát jelentett az ún. „renitens”, az együttélés szabályait megsértő bérlők, bérlőtársak és családtagok, valamint együttlakók ellenőrzése, az ellenőrzésre irányuló magatartás fennállásának bizonyítása. A sérelmezett viselkedést, illetve az ellenőrzést kiváltó problémát az ellenőrzés során nem tapasztaltuk, azt rögzíteni az esetek szinte teljes egészében nem lehetett.

Azt is tapasztaltuk, hogy 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 nyilatkoznak ezekről a dolgokról, valamint elzárkóztak a további együttműködéstől is. 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 számos esetben az derült ki, hogy a bejelentés megalapozatlan, azt a személyi ellentétek motiválták. Megjegyezzük, hogy az írásbeli felszólításon kívül más, hathatós intézkedés megtételére a Vagyonkezelőnek nincs lehetősége.

Több esetben tartottunk az Önkormányzat Polgármesteri Hivatala Hatósági Irodája munkatársaival közösen bérleményellenőrzést – az iroda megkeresésére – amelyek a bérlő magatartásával, illetve az ebtartás szabályainak megszegésével kapcsolatban történt panaszok kivizsgálására irányult.

Gyakoribb rendkívüli bérleményellenőrzést végeztünk a lakásállományból kiemelt figyelemmel kezelt területeken (Noszlopy u. 15-17, Bihari u. 8/b. Szállás u. 32-24, Maglódi út 5, Hős u. 15/a-b, stb.). Ezekben az épületekben mindennaposak a rongálások, panaszbejelentések, rendőrségi intézkedések. A Bp. X. kerület Bihari utca 8 szám alatti lakások bérlőit érintő bejelentett és észlelt problémák száma az elmúlt évhez képest jelentősen csökkentek. A javulást ebben az esetben az ingatlanon alkalmazott gondnok állandó jelenléte eredményezte.

Az üres lakások folyamatos ellenőrzése folytán csökkentek a lakásfeltörések, valamint sikeresek az azonnali észlelést követő lakáskiürítések is.

6. A 2011. évi bérleményellenőrzések általános megállapításai

A bérleményellenőrzések során a bérlők jelentős része együttműködő. A nem együttműködő bérlők túlnyomó része a már peresített bérlői körből, illetve a tartozást (bérleti díj, közüzemi díj), míg kisebb hányaduk a rendszeresen fizető, de bérleményéből bejelentés nélküli távollévők közül áll (pl. külföldön dolgozik).

A bérlők jelentős része a bérleményt rendeltetésszerűen használja, lehetőségeihez képest a bérleményt karbantartja, de a bérlemények állapotának folyamatos romlása tapasztalható az ellenőrzések és felszólítások mellett is.

Előfordul az is, hogy bérlő a bérleményt nem rendeltetésszerűen használja, és egyúttal elmulasztja a bérlői kötelezettségi körbe 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 problémák, szinte kivétel nélkül továbbra is azokban a lakásokban és azoknál a bérlőknél fordulnak elő, akiknek a szociális helyzete olyan, hogy a napi megélhetési problémák mellett nincs anyagi fedezete a lakás karbantartására, illetve akik bérleti díj hátralékkal is rendelkeznek 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 bérlő többszöri felszólításunk ellenére sem tesz eleget a bérleti szerződésben vállalt kötelezettségeinek.

A bérlők egy része - bár számított az ellenőrzésre - felesleges háborgatásnak ítélte meg.

Az együttélés szabályait megszegő bérlők zömében azon bérlői körből kerülnek ki, ahol már jelentős a bérleti díj tartozás, és közműtartozás is.

7. A 2011. évi bérleményellenőrzések képei

- az Önkormányzat tulajdonában lévő lakások (vegyes, részleges mintavételezés alapján)

Falvizesedési problémák



Budapest X., Maglódí u. 32-38.



Budapest X., Gergely u. 6.

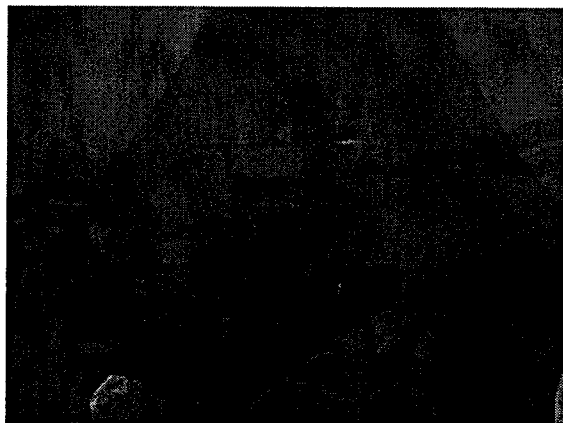


Budapest X., Gergely u. 6.



Budapest X., Maglódi u. 5.

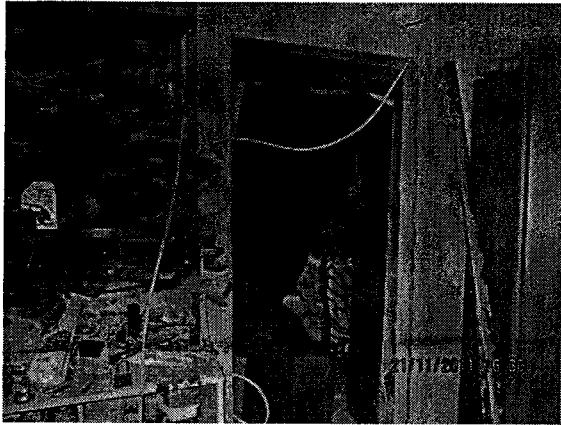
Nem rendeltetésszerű használat, illetve a bérlői karbantartás hiánya miatt amortizálódott lakások



Budapest X., Harmat u. 23/b.



Budapest X., Kőér u. 42.



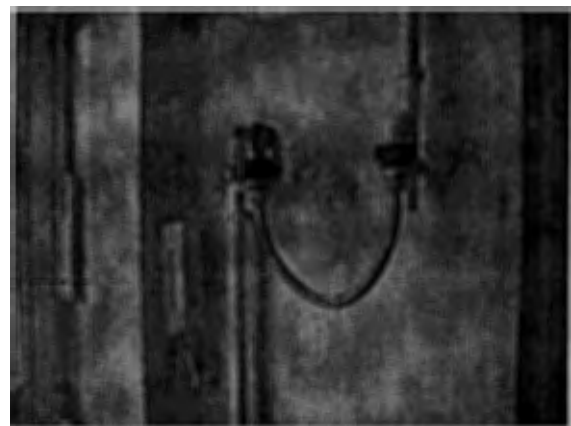
Budapest X., Kőér u. 42.



Budapest X., Maglódi u. 32-38.



Budapest X., Jászberényi u. 147.

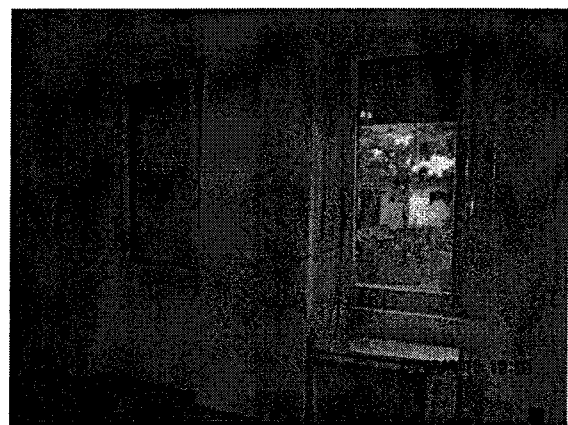


Budapest X., Füzér u. 38.

Rendeltetésszerűen használt lakások



Budapest X., Bolgár u. 10.



Budapest X., Gergely u. 6.



Budapest X., Bolgár u. 10.



Budapest X., Gergely u. 6.

- az Önkormányzat tulajdonában lévő lakóépületek (vegyes, részleges mintavételezés alapján)



Budapest X., Cserkesz u. 77.



Budapest X., Füzér u. 42.



Budapest X., Kolozsvári u. 29-31.



Budapest X., Cserkesz u. 80.



Budapest X., Kada u. 34.



Budapest X., Korponai u. 11.



Budapest X., Kőér u. 42.



Budapest X., Noszloy u. 15-17.



Budapest X., Mádi u. 120.



Budapest X., Óhegy u. 1.

Ügyfél elégedettségi kérdőív 2011.

Tájékoztatás a ügyfél elégedettség felmérésének tapasztalatairól

Budapest, 2012. március

Készítette: Pfeifer Istvánné kezelési igazgató

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. pontja (*ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT, ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS*) 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.”

2. Mintavételezés, felmérés

Vagyonkezelő – kötelezettségének eleget téve - 2011. évben elkészítette a felmérést ügyfelei körében. A kutatást Vagyonkezelő ügyfélfogadást ellátó munkatársai időszakosan, Vagyonkezelő ügyfélfogadási idejében, Vagyonkezelő hivatalos helyiségeiben végezték el.

A kérdőívek feldolgozását követően készítettük el jelen dokumentumot, melynek célja, hogy egy rövid összefoglalást adjon az ügyfelek szolgáltatásokról alkotott általános véleményéről, valamint a felmérés eredményét összegezve szolgáltatassa azt a megkérdezők felé

3. Metodológia

A kérdőívek két különböző megkérdezési technikával, de eljárását tekintve közvetlen módszerrel készültek. A mintavételezés megkérdezéssel, valamint az ügyfelek személyes kérdőív kitöltésével vegyesen folyt. Az interjúba bevonható ügyfelek ötfokozatú (1 – 5-ig) skálán pontozhatták a Vagyonkezelőt (1 a legjobb, 5 a legrosszabb minősítés) érintő kérdéseket. A felmérés előkészítése és végzése során az alábbi három legfontosabb etikai alapelv érvényesüléséhez tartottuk magunkat:

- a tájékozott beleegyezés elve;
- a minimális ártalom elve; valamint
- a személyiségi jogok elve.

A válaszadók több mint egyharmadát szállítói minőségben lévő ügyfeleink tették ki, kétharmadát viszont bérlőink köre szolgáltatta.

4. A kérdőív tartalma

A kérdőív többek között kitért az adatszolgáltatás minőségére, a tájékoztatás minőségére, az ügyfélszolgálat munkájára, az információk elektronikus (internetes) elérhetőségére, tartalmára, az ügyfélfogadó helyiségekben kihelyezett tájékoztatók tartalmára, valamint a Vagyonkezelő arculatára. Ügyfeleink személyiségi jogainak védelme érdekében semmilyen személyes adat megadását nem kértük a kitöltés során, annak megadása csak önkéntes döntéssel alapulhatott.

5. Átfogó elégedettség

Örömünkre szolgált, hogy a vélemények többnyire pozitívak voltak.

Általánosságban ügyfeleink elégedettek voltak a Vagyonkezelő teljesítményével és a szolgáltatás minőségével, ugyanakkor a felmérésből az is kiderül, hogy mely területeket érdemes fejlesztenünk a jövőben. Az alábbi táblázatban az átfogó elégedettségre adott válaszok megoszlása látható.

Az Ön tapasztalata szerint mennyire jellemzőek az alábbi megállapítások? (a kérdéseket 1...5-ös skálán értékelje: 1=Rendkívül ... 5=Egyáltalán nem ha valamelyik kérdés az Ön számára nem értelmezhető vagy nincs elegendő információja, kérjük hagyja üresen)	Válaszok száma						Átlag	Értékelés					
	Össz	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1 Mennyire elégedett a váróterbe kihelyezett írásos tájékoztatóval?	34	6	15	11	2	0	2,3						
2 Mennyire elégedett szolgáltatásaink, ügyintézésünk menetével?	38	10	21	6	0	1	2,0						
3 Mennyire elégedett munkatársaink szakértelmével, tájékoztatásával?	38	15	16	7	0	0	1,8						
4 Mennyire elégedett az ügyfélfogadó területtel?	37	3	11	15	8	0	2,8						
5 Mennyire elégedett az információk elektronikus (internetes) elérhetőségével?	28	4	13	10	1	0	2,3						
6 Mennyire elégedett munkatársaink segítőkészségével?	38	18	15	5	0	0	1,7						
7 Mennyire elégedett a kapcsolattartás színvonalával?	38	15	19	3	1	0	1,7						
8 Mennyire elégedett a bérleti és egyéb díjak költségek kiközlésének módjával?	25	9	8	7	1	0	2,0						
9 Mennyire elégedett a bérleti és egyéb díjak költségek kiközlésének átláthatóságával?	26	4	12	10	0	0	2,2						

Miután ügyfeink leginkább a kapcsolattartó személyeken keresztül, az ügyfélfogadó várakozó területén, valamint szolgáltatásaink minősége alapján ítélik meg a Vagyonkezelő tevékenységét, illetve teljesítményét, érdemes elsődlegesen az ügyfélszolgálati tevékenységben érintett területekre koncentrálni, az ott használt szoftverekre, helyezni a minőség javítására irányuló további vizsgálatokat, és az ezt követően szükségesnek ítélt fejlesztéseket, módosításokat lefolytatni.

Fontos kritériuma a megelégedettség növelhetőségének a tájékoztatás útjának helyes megválasztása, és minősége is. Az interneten elérhető oldal az időközben megfogalmazódó igények figyelembe vételével folyamatos kontroll és módosítás alatt áll. Az év során az ügyfélfogadó földszinti területén kialakításra került egy ún. „aktív” tájékoztató tábla. A táblán rögzített, a bérlok részére is fontos információkon felül, (mint pl. a lakástörvény, helyi lakásrendelet, házirend, egyéb aktuális tájékoztatók) szórólapként elvihető tájékoztatók, formázott kérvények (pl. részletfizetési kérelem) kihelyezését kezdtük meg.

Az eredményeket tekintve, célként fogalmazható meg munkatársaink ismereteinek folyamatos szélesítése, illetve egy átfogóbb tudásbázis kialakítása, valamint a Vagyonkezelőnél használatban lévő szoftverek gyorsaságának és hatékonyságának növelése.

6. Összefoglalás

Meggyőződésünk, hogy a ránk bízott feladatokat sikerrel csak akkor teljesíthetjük, ha ügyfeink véleményét, elvárásait megismerve végezzük munkánkat, és azt figyelembe véve, javítjuk tovább működésünket. A megkérdezések és javítótevékenységek párhuzamos folyamata mind az ügyfelek megelégedettségének javulását szolgálja, mind a tevékenység

minőségének javulását eredményezi.

A válaszadók két területet emeltek ki, amelyre nagyobb figyelmet kell összpontosítanunk a jövőben. Egyrészt a Vagyonkezelőnek jobban kell alkalmazkodnia az egyedi igényekhez, másrészt meg kell felelnünk a piac kihívásainak is. Igyekszünk a jövőben még több figyelmet fordítani ezekre a területekre.

Köszönetnyilvánítás

Vagyonkezelő köszöni minden ügyfelének - aki részt vett a felmérésben – a munkáját segítő a felmérésben való közreműködést. Bízunk benne, hogy ahogy eddig is, úgy a jövőben is, mind az egyéni, mind a piaci igényeknek mind jobban meg tudunk felelni.