



Napirend:


ELŐTERJESZTÉS

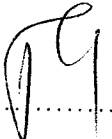
Vác Város Önkormányzat Képviselő-testülete
2018. év március hónap 22. napi ülésére

Szám: Kt3/2018.
Tárgy: Váci Városfejlesztő Kft. és tagvállalatainak 2018. év január havi beszámolója
Melléklet: -
Előterjesztő: **Benyó Balázs**
Készítette: Bálint János
Előadó: Benyó Balázs
Előzmény/korábbi döntés: -
Terjedelem: 22 oldal
Bizottsági tárgyalások: -
Döntéshozatal módja: nyilvános ülés (Mötv. 46. § (1))
egyszerű többség (Mötv. 47. § (2))

Törvényességi
véleményezésre bemutatva: dr. Zsido Szilvia Jogi Osztály osztályvezető 

Törvényességi észrevétel: Deákné dr. Szarka Anita jegyző Nincs / az alábbi: 

Véleményezésre megkapta: Kökény Szabolcs Pénzügyi és Adó Osztály osztályvezető 

Véleményezésre megkapta: Fördős Attila polgármester 

Tárgy: Váci Városfejlesztő Kft. 2018. január havi beszámoló**Tisztelt Képviselő-testület!**

A Váci Városfejlesztő Kft. 2018. január 31-ig lejárt szállítói tartozásai összesen: 160.551,- eFt.

A **Városüzemeltetés** területén az állandó feladatok mellett az alábbi jelentősebb munkákat végeztük el:

Útkarbantartás 2018. január hónapban (összeállította: Szabó Kornél):**I. Kátyúzás, kátyúzós géppel:**

- Bolgár utca, Zrínyi Miklós utca, Báthori Miklós utca, Deákvári főter, Galcsok utca, Köztársaság út, Attila utca, Liszt Ferenc sétány, Barabás Miklós utca, József Attila sétány, Migazzi Kristóf tér, Szent János utca, Hunyadi János utca, Újhegyi út, Konstantin tér, Harkály utca, Munkácsy Mihály utca, Rigó utca, Vásár utca, Budapesti főút, Kölcsey Ferenc utca, Diadal tér, Zöldfa utca, Tragor Ignác utca, Vám utca, Deákvári főút, Kazinczy Lajos utca, Althann Mihály Frigyes utca, Naszály út, Bimbó utca (zúzottkő hengerezése), Rádi út, Dózsa György út, Kodály Zoltán út

II. További munkálatok:

1. Nyílt vízvezető árok tisztítása, helyreállítása: Szőlővessző utca
2. Zárt csapadékcsatorna tisztítása: Tavasz utca – Flórián utca sarok, Köztársaság út – Althann Mihály Frigyes utca sarok, KRESZ park – Deákvári ABC parkoló
3. Beszakadt aknafedlap cseréje, helyreállítása: Erzsébet utca 22. sz., Bolgár utca LIDL
4. Útsüllyedés, útbeszakadás helyreállítása: Althann Mihály Frigyes utca 13. sz., Szinyei Merse Pál utca
5. Útpadka helyreállítása a Levél utca – Bimbó utca saroknál
6. Úttisztítás kézi erővel a Huszár utca – Szent Mihály dűlő kereszteződésénél
7. Felesleges KRESZ - táblák, oszlopok eltávolítása: Szentháromság tér, Pap Béla utca 15. sz., Zöldfa utca 24. sz., Törökhegyi utca – Mező utca sarok, Pálffy utca – Luxemburg utca sarok
8. KRESZ táblák kihelyezése, helyreállítása, áthelyezése, cseréje: Konstantin tér, Althann Mihály Frigyes utca, Piac utca – Zichy utca sarok, Rákóczi tér, Erzsébet utca, Zrínyi Miklós utca, Fonó utca, Aranka utca, Bocskai utca, Szent János utca, Diák utca, Szegfű utca, Napraforgó utca, Szület utca, Venyige utca, Degré Alajos utca, Béke tér, Katona József utca – Bauer Mihály utca sarok, Burgundia városrész, Dombay utca, Csángó utca, Mátyás király utca, Kert utca, Barabás utca, Törökhegyi utca, Telep utca – Naszály út sarok, Zrínyi utca 9. sz., Újhegyi út, Naszály út, Kossuth utca – Görgey Artúr utca sarok, Szélső sor – Gombási út sarok, Alsóvárosi vasútállomás, Ambró Ferenc utca, RÉV, Szederfa sor, Flórián utca – Szent Miklós tér sarok, Ambró Ferenc utca – Berkes András utca sarok, Kerékpárút, Táncsics utca – Rákóczi tér sarok, Külső Rádi út, Diadal tér, Rózsa utca, Kertváros sor – Deákvári fasor sarok, Tabán utca, Huszár utca
9. Eötvös utca süllyedőkapunál a tükör beállítása
10. Iskola utca – Budapesti főút kereszteződésnél a konzol helyreállítása

11. Utca javítása JCB-vel (kőszórásos utak): Felső Törökhegy út, Horgásztói utca, Tópart utca, Bolgár utca, Csatamező út, Makay utca
12. Alsóvárosi temetőben a temetői hulladék konténerekbe rakodása JCB-vel
13. Közúti tartozékok (kőbabák, kerékvető kövek) kihelyezése, helyreállítása: Iskola köz, Nagymező utca, Kölcsey Ferenc utca 17-19. sz., Földváry téren az iskola előtti zöldterület
14. Járdák kézi csúszásmentesítése: Rabtemető út, Kodály Zoltán út, Iskolaváros, Iskolaváros vasútállomás
15. Parkoló automatákat és a parkolózónákat jelző táblák kihelyezése
16. Térfelületen a parkolózóna táblákon a zónamatrixok elhelyezése

Parkfenntartási ágazat 2018. január hónapban (összeállította: Mezei Helga):

- Ütemezés szerinti darabos szemétszedések a város területén az alábbi területeken: Főtér, Szent István tér, Posta park, KRESZ park, Rózsa kert, Duna-part, Belváros, Deákvár, Földváry lakótelep – Rádi úti lakótelep, 2. főút – Kisvác, Kálvária (a munkák elvégzése a hét 5 munkanapján történik, kivétel a Főtér és a Posta park, ahol szombaton és vasárnap is elvégzésre kerül a szemétszedés)
- Főutca – Főtér program területein kézi szemetesek ürítése a burkolat szükség szerinti takarításával a hét minden napján
- Buszmegállók takarítása a város területén
- Honvéd utcai és Naszály úti alagút takarítása
- Kézi szemetesek ürítése a város területén hétfőtől péntekig
- Vasútállomásokon P + R parkolók területén kézi szemetesek ürítése, darabos szemét összegyűjtése, parkolók takarítása
- Piac utcai nyilvános illemhely üzemeltetése
- **Lombgyűjtés, szállítás kézi úttisztítással és járdatarakítással:** Zrínyi utca, Vám utca, Nagymező utca, Konstantin tér, Kőhíd lakótelep, fekete utca, Wolkóber utca, 2. sz. főút (Széchenyi utcától Szent János utcáig)
- **Törpe ostorfák gallyazása:** Nagymező utca, Damjanich utca, Rádi út, Budapesti főút
- **Japán akácok és kőrisek gallyazása:** Rádi út
- **Duna melletti kerékpárúton balesetveszélyes fák gallyazása Ligettől Sződligetig**
- **Hótakarítás, sózás:** Főutca – Főtér területein és a mélygarázs fölött
- Városi karácsonyfák ledíszítése és elszállítása, a város területén a karácsonyi díszítés lebontása

Magasépítési részleg 2018. január hónapban (Összeállította: Szabados Krisztián):

I. Külső vállalkozó által:

1. Külső Rádi út 23. 2. épület 3. szám – kémény bontása, újraépítése
2. Széchenyi utca 8. szám – ereszcatorna tisztítása
3. Törökhegyi utca 1. szám – kilyukadt ereszcatorna javítása
4. Budapesti főút 29. szám – tetőjavítás (elmozdult cserepek, beázás megszüntetése)
5. Március 15. tér 22. 1/11. szám – kúpcserepek pótlása
6. Pálffy utca 47. szám – tetőjavítás, villanszerelés

II. Saját állománnyal:

1. Óvodákban WC tartály, WC bekötőcső, WC tölcser, szűrők, kifolyószelep, sarokcsap, csaptelep, flexicső, csapbetét, mosdószifon, vízcsap, lengőszár cseréje, dugulás elhárítása, radiátor szelep javítása
2. Óvodákban záruk, kilincsek cseréje, betört ablaküveg cseréje, ablakkeretek, asztal javítása
3. Óvodákban villanykapcsoló, világítás javítása, villanyégők, fénycső, gyújtó, biztosítók, csengő nyomógombjának cseréje, armatúrák áthelyezése, elosztószekrény, konnektor javítása
4. Óvodákban festési munkálatok elvégzése, tornapadok csiszolása, lakkozása, mázolása
5. Óvodákba anyagszükséglet biztosítása, alumínium létra javítása
6. Általános iskolai konyhákban csaptelepek, flexibilis perlátor, mosogató szifon, üstcsap lengőszár tömítés, konyhai összefolyó csere, páraelszívó berendezés csövének kivezetése
7. Általános iskolai konyhákban kapcsoló, égők, gyújtó cseréje, világítás javítása
8. Általános iskolai konyhában kapu javítása, zár cseréje
9. Általános iskolai konyhában járólapok cseréje
10. Bérleményben víztelenítés, szifon, csővezeték, golyóscsap flexicső, WC öblítő szelep cseréje, vízóra ellenőrzése
11. Bérleményben gázbojler reteszelő javítása, kazán termosztát cseréje, gázkonvektorok felszerelése, beüzemeltetése, cseréje, gázüzemű készülékek felülvizsgálata
12. Bérleményben égők cseréje, zártatos dugaljzat megszüntetése
13. Bérleményben ablaküveg, záruk cseréje, ablakszárny visszazárása, bejárati ajtó, ajtótok javítása, OSB pótlása
14. Bérleményben tetőjavítás, beázás megszüntetése
15. Bérleményben fugázás, szigetelés
16. Szociális Szolgáltatások Háza, Bálványfa General Kft.: radiátorok légtelenítése, bejárati ajtó, kilincs, zsanér javítása, kerékpártároló áthelyezése, villanyvezeték szigetelése, vezeték rögzítése
17. Közterületen lévő vízórák ellenőrzése, víztelenítés a Liszt Ferenc sétányon
18. Nyilvános illemhelyen bádogtető újraförasztása, villanyszerelési munkálatok
19. Damjanich utcai játszótéren a kapuzár javítása
20. Kézi hulladékgyűjtő edényzet javítása, kihelyezése: Március 15. tér, Földváry tér – Petőfi utca kereszteződés, Naszály úti alagút
21. A közterületekről a telephelyre behozott sérült fém kézi hulladékgyűjtő edényzetek javítása, hegesztése, festése
22. Mélygarázsban: a kijáratokat jelző kék és a jegyolvasók használatát prezentáló táblák felragasztása, internet kiosztásához szükséges hálózat kiépítése, a köszönőház bejárati ajtaján a mágneszár javítása, a hátsó lépcsőház ajtónyitó gombjának javítása, inverter cseréje, armatúra felszerelése, balesetveszélyes csatornafedők rögzítése, mozgásérzékelő lámpák beállítása
23. Zrínyi utca 9. sz Parkolási részlegben tisztasági festés, kábelek dübelelése, beltéri ajtók zárcseréje, bútorok javítása, elhelyezése, iroda átrendezése



HIBAJEGYEK

Az online hibabejelentő rendszerbe 2017. december 1-31. között összesen 168 db bejelentés érkezett. Ebből 155 db bejelentést elvégeztünk, a hibajegyek lezárásra kerültek.

Az akkor fennmaradó 13 db hibajegyből a mai napig 1 db elvégzésre, lezárásra került.

Maradt 12 db, ebből 5 db útkarbantartással, 5 db növényzet metszésével és egyéb parki munkákkal, 1 db intézményi hibák kijavításával, 1 db egyéb feladattal kapcsolatos.

Az online hibabejelentő rendszerbe 2018. január 1-31. között összesen 243 db bejelentés érkezett. Ebből 209 db bejelentést elvégeztünk, a hibajegyek lezárásra kerültek.

A fennmaradó 34 db hibajegyből 8 db útkarbantartással, 13 db növényzet metszésével és egyéb parki munkákkal, 7 db intézményi hibák kijavítás, 2 db önkormányzati lakással, 4 db egyéb feladattal kapcsolatos.

A fennmaradó hibajegyek feldolgozása megkezdődött, folyamatban vannak, vagy megrendelésre kerültek.

Le nem zárt hibajegyek száma 2018. január 31-én, db: 315

Benyó Balázs s.k.
ügyvezető igazgató
Váci Városfejlesztő Kft.

Beszámoló a Váci Városimázs Nonprofit Kft. által vállalt kötelezettségek 2018. januári teljesítéséről:

Váci Hírnök

A Váci Városimázs Nonprofit Kft. az önkormányzattal kötött szerződése alapján a Váci Hírnök havilap kiadását január hónapban teljesítette. A januári szám lapzártája 19-e volt, a tördelést követően a nyomda 24-én megkezdte a munkát, a lap terjesztése január 30-tól zajlott.

Online felületek

A szerződésben meghatározott online felületek, így a www.vac.hu -ra igény szerint helyeztünk el cikkeket, a www.estv.hu tartalmának előállítását és frissítését január hónapban is teljesítettük. A szerződés alapján a tartalmakat frissítettük.

A Városimázs az ES Facebook oldalt hétköznaponként frissítette.

A www.estv.hu oldalon a televízió műsorainak nagy része írott és video formában is elérhető.

ES Térségi Televízió

Az ES Televízió január hónapban is legyártotta és adásra tűzte a Vác Város Önkormányzatával kötött szerződésben meghatározott műsorokat, amelyeket az NMHH-val kötött szerződés szerint készített el. Heti háromszor gyártottunk friss híradót, hetente készült a Spiritusz sport-életmód magazin, Hazai kulturális magazin és a Nagyító c. hírháttér műsor. A testületi ülést mind szerkesztett, mind vágatlan formában közzétettük, a filmsávban a megváltott jogdíjú mozifilmek mellett további térségi anyagokat, illetve a Katolikus Televízió műsorát is levetítettük. Az Elektro Szignál Térségi Televízió az NMHH-tól megkapta a lineáris műsorszolgáltatási jogosultságot, így adását 2018. január 1-től kizárólag kábelhálózatokon, a Vác Város Kábelszolgáltató, az Invitel, és a UPC térséget érintő hálózatain lehet fogni. A televízió megkezdte a Magyar Telekom Nyrt.-vel az egyeztetést, hogy az adásai Váctól északra lévő településeken is láthatóak maradjanak. A Váci Városimázs Nonprofit Kft. egyben megkezdte az ES Térségi Televízió részére a közösségi műsorszolgáltatói státusz megszerzését. Az ezzel kapcsolatos iratokat az ES TV benyújtotta az NMHH felé.

ES Képűjság

A 24 órás adásidő szerkesztett műsoron kívüli részében folyamatosan látható az ES Képűjság, amelynek tartalma a hétvége kivételével szinte óránként frissül. A Képűjságon a kereskedelmi tartalmú hirdetések mellett közérdekű információkat is közzéteszünk.

Tisztelettel:

Vác, 2018. februári 02.

Kegyess Zoltán sk.
ügyvezető igazgató

Beszámoló 2018. 01. hó

A fogyasztói tartozások összege a 2017. december 31-i állapot szerinti **132,17** millió Ft-ról 2018. január 31-re **133,26** millió Ft-ra nőtt.

Ebből az önkormányzati bérlakásokban lakók tartozása a december havi **21,2** millió Ft-ról január végén **21,42** millió Ft-ra változott.

Vác Város Önkormányzatának jelenleg nincs tartozása a Kft. felé, saját tulajdonú üresen álló lakóingatlana után.

A január havi hőértékesítés **18 818GJ** volt, az öt éves átlag **20 811GJ**, vagyis az öt éves havi átlagnál **10%-al** kevesebb.

Január hónapban, a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. 2018. 01. 29-én 12:00h körül a 6,4MW-os 5-ös számú LÁNG-Ygnis LHF 700 jelű kazánunkból vízfolyást tapasztaltunk. A kazánt azonnali hatállyal leállítottuk, és megkezdtük a tartalékra történő átállást. Ez idő alatt a fogyasztók részéről panasz, megkeresés sem a műszaki ügyeletre, sem az ügyfélszolgálatra nem érkezett. A további vizsgálat feltárta, hogy a vízfolyást a kazán 4 db füstcsövének törése okozta. A javítást 2 hét alatt elvégeztettük a törött füstcsövek cseréje megtörtént, 2018.02.16-án a kazánbiztos a Műszaki Biztonsági Hatóság részéről engedélyezte a kazán újbóli üzembe helyezését, azzal a feltétellel, hogy a fűtési szezont követően a kazán további állapotvizsgálata indokolt. 2018.01.23-án a C-4 jelű tömbben (Zöldfa u. 6-18) a használati melegvíz ellátását biztosító hőcserélőn a gumitömítés kiszakadt. A javítás, illetve a tartalék hőcserélő beépítésének idejére 8:30-tól 13:30-ig a Használati melegvíz ellátást szüneteltetni voltunk kénytelenek.

2017/2018. évi Fogyasztói elégedettségi vizsgálat a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. szolgáltatási területén.

1. Vezetői összefoglaló

A Vác Város Önkormányzata és a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. között létrejött közszolgáltatási szerződés 3.3. pontjában leírtaknak értelmében a Közszolgáltató a 2017/2018. évi fűtési időszak folyamán ügyfél elégedettségi felmérést végzett fogyasztói körében.

A felmérés módja papír alapú, kérdőíves anonim adatgyűjtés volt. A kérdőívek 5,95%-a érkezett vissza. A kérdőívet visszaküldő fogyasztók közel 76%-a elégedett (4.-5.-elégedettségi szint), 12%-a közepesen elégedett (3. elégedettségi szint) és 12% elégedetlen (1.-2. elégedettségi szint) a szolgáltatás minőségével, a panaszok kezelésével és a Közszolgáltató elérhetőségével. Az 1 évvel korábban végzett azonos tematikájú felmérés eredményeivel összehasonlítva minden területen szignifikáns javulás tapasztalható, a szolgáltató megítélése minden területen legalább 5%-ot, legfeljebb 18 %-ot javult. A legszembetűnőbb javulást az ügyfélszolgálat ügyfélközpontúsága érte el.

A részletes számokat a 2-6. melléletek foglalják össze.

A szöveges beérkezett javaslatok és észrevételek alapján, a Közszolgáltatónak több energiát kell fordítania arra, hogy Fogyasztói tisztább képet kapjanak tevékenységi köréről, szolgáltatásának jogszabályi háttéréről és műszaki lehetőségeiről.

2. Bevezetés

A Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. 2009. évben Vác Város Önkormányzatával megkötött Közszolgáltatási szerződés keretében köteles Fogyasztói elégedettség mérést végezni és annak eredményét az Önkormányzat rendelkezésére bocsájtani.

2017/2018. évben a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. a teljes Fogyasztói körre kiterjedő kérdőíves anonim felmérést végzett valamennyi ellátási területén. A Közműszolgáltató a kérdőíveket 2017. október havi közüzemi számlához csatoltan 2017. november elején juttatta el valamennyi lakossági díjfizetője részére. A kérdőívek visszajuttathatók voltak személyesen, postai úton, e-mailben, vagy a társasházak közös helységében található, Közszolgáltató által kezelt postaládán keresztül.

A kérdőívben 5 kérdés szerepelt a szolgáltatással összefüggő megelégedettséggel és a díjfizetői panaszok kezelésével kapcsolatban.

Az első 5 kérdést 1-5-ig lehetett minősíteni, úgy, hogy az 1-es az egyáltalán nem elégedett, az 5-ös a teljes mértékben elégedett kategóriát jelenti.

A kérdőív 6. pontjában lehetőség volt a jobbító szándékú javaslatok vélemények rövid kifejtésére.

A kiküldött kérdőívet a beszámoló 1. sz. mellélete tartalmazza.

A visszaérkező kérdőíveket a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. összesítette és kiértékelte (2-6. számú melléletek).

3. A felmérés eredményeinek részletes ismertetése

A Fogyasztói elégedettség mérésére a teljes Díjfizetői kört érintően 2772 db az 1. sz. melléklet szerinti kérdőív került kiküldésre. Négy hónapos várakozást követően az összes kitöltött és visszaérkezett kérdőívek száma 167db volt. Ez a kiküldött mennyiség 6%-a, mely az ilyen típusú felmérések esetén alacsony aránynak minősíthető, de jóval meghaladja a tavalyi 3,8%-os arányt.

Az összesített adatok alapján arányait tekintve legtöbb negatív értékelést a fűtésszolgáltatás minősége, illetve a panaszkezelés szakszerűsége kapta (előbbi 16,27%, utóbbi 12,8% összesített 1. és 2. értékelés). A legpozitívabb visszajelzést a melegvíz szolgáltatás minősége, illetve hasonlóan az előző évihez a szolgáltató elérhetősége kapta (előbbi 78,05% utóbbi 81,13% összesített 4. és 5. értékelés).

A szöveges értékelések az alábbi módon oszlottak meg:

A Vásártéri ellátási területről 152 értékelés érkezett vissza a támogató, illetve az elismerést kifejező szöveges üzeneteken túl 48 db kérdőíven érdemi javaslatot, illetve észrevételt fogalmaztak meg, illetve adtak hangot elégedetlenségüknek.

Ezek megoszlása a következő:

-11 fő nem találja kielégítőnek a használati melegvíz hőfokát. Sajnos előfordul olyan panasz, ahol a szolgáltatónak rónak fel, társasházi hatáskörbe tartozó üzemeltetési hiányosságot, illetve karbantartás elmaradását.

-22 fő a fűtésszolgáltatás minőségével kapcsolatban fejezi ki véleményét. A díjfizetőink egy része kevesli a leadott hőmennyiséget, azonban a túlnyomó többség az időjárásfüggő szabályozás hiányát kéri számon a Közszolgáltatón.

- 5 válaszadó szerint a díjak magasak,

- 5 fogyasztónk pedig a légtelenítési gyakorlatunkkal szemben fogalmazott meg kritikát,
- 2 fő a közös képviselővel való kapcsolattartás fontosságára hívta fel a figyelmet,
- 2 fő pedig szeretne online fizetési lehetőséget (ez rendelkezésre áll), illetve egyéni számla nyomon követést kér a Távhő honlapon,
- 1 fogyasztónk az ügyfélfogadás gyakoriságát tartja elégtelennek.

A Deákvári főúti kazánház szolgáltatási területéhez tartozó fogyasztóink közül 10 fő, míg az Újhegyi úti kazánházhoz tartozó területről 4 küldte vissza a kérdőívet. A Szent István téri kazánház szolgáltatási területéhez tartozó fogyasztóink közül mindössze 1 fő juttatta vissza a kérdőívet. E három területről a kérdőív 6. kérdésére öt észrevétel érkezett. Minden, észrevételt tevő fogyasztónk az időjárásfüggő szabályozást hiányolja.

4. A felmérés értékelése

Az előző év eredményeihez képest, minden területen tapasztalható szignifikáns javulás több okra vezethető vissza:

- A 2017 évben elvégzett C-15/2 és C-16 tömbök hőközponti szétválasztásával sikerült megoldani egy akut beszabályozási problémát, ezáltal 145 felhasználónk (a teljes állomány 5%-a) ellátása került magasabb színvonalra.
- Különböző hírlevelek segítségével hívtuk fel felhasználóink figyelmét tevékenységi körünkre, illetve illetékességi határainkra.
- Informatikai fejlesztést hajtottunk végre telefonos ügyfélszolgálati rendszerünkön.

A szöveges értékeléseknél a legnagyobb kritikát a használati melegvíz ellátás minősége, illetve a fűtési rendszerek szabályozhatóságának hiánya kapta. Ezen panaszok a legtöbb esetben nem a távhőszolgáltató illetékességi körébe tartozó műszaki problémákra vezethetők vissza (egycsöves fűtési rendszerek még mindig magas aránya, elégtelen keresztmetszetű, elvízkövesedett HMV cirkulációs vezetékek, stb.). A visszajelzések egyértelműen arra utalnak, hogy a fogyasztói hálózat felújítása egyre sürgetőbb kérdéssé válik a közeljövőben.

A felmérés a Közszolgáltató részére valós információkkal szolgált a Díjfizetői igények megismeréséhez, tájékoztatottság szintjének felméréséhez, illetve összemérve a korábbi időszak eredményeivel, lehetőséget ad saját teljesítményének értékelésére. A fentiek miatt a jövőben ismételt újabb kontroll felmérés elvégzése indokolt.

Vác, 2018.03.07.

Völgyesi Viktor sk.
ügyvezető

Mellékletek: 6db

1.sz. Melléklet

Vevői elégedettséget mérő kérdőív a Váci Távhő Nonprofit Kft szolgáltatási területén

(A kérdőív kitöltése névtelen és önkéntes!)

Ön melyik szolgáltatási területet veszi igénybe?

(kérem jelölje X -el a megfelelő választ.

1. Vásártéri, vagy Alsóvárosi fűtőmű szolgáltatási területe:

2. Deákvári főúti kazánház szolgáltatási területe:

3. Újhegyi úti kazánház szolgáltatási területe:

4. Szent István téri kazánház szolgáltatási területe:

Kérem, az alábbi kérdéseket értékelje egy ötös skálán, a kiválasztott értéket karikázza be.

A kitöltött kérdőívet leadhatja személyesen az ügyfélszolgálaton (Vác, Zrinyi 9.

H- Sze- P) ügyfélszolgálati napokon, vagy e-mailen (vactavho@vacholding.hu) vagy posti úton (2600 Vác, Zrinyi. u. 9.)

1-es jelentése: egyáltalán nem elégedett,

5-ös jelentése: teljes mértékben elégedett

- | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|
| 1. Mennyire elégedett Ön a fűtésszolgáltatással? | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| 2. Mennyire elégedett Ön a meleg víz szolgáltatással. | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| 3. Elégedett-e a Szolgáltató elérhetőségével? | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| 4. Panasz, probléma esetén a Szolgáltatóhoz fordult mennyire volt elégedett: | | | | | |
| a). az ügyintézés gyorsaságával? | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| b). az ügyintézés szakszerűségével? | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| 5. Ügyfélbarátnak tartja-e a Szolgáltatót? | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| 6. Milyen javaslatot szeretne tenni annak érdekében, hogy még gyorsabban, szakszerűbben, rugalmasabban tudjunk eleget tenni? (kérem röviden tegyen javaslatot.) | | | | | |

Köszönjük válaszait! Vác, 2016.

2.sz. Melléklet

Elégedettségi kérdőív kiértékelése: 2017/18 összesítés

Kiküldött összes kérdőív száma:

2772 db

Visszaérkezett kérdőívek száma:

167 db

5,95%

Ssz.	Vásártér	1.	2.	3.	4.	5.	Összesen
1.	Mennyire elégedett a fűtésszolgáltatással?	12 7,23%	15 9,04%	21 12,65%	45 27,11%	73 43,98%	166
2.	Mennyire elégedett a meleg víz szolgáltatással?	12 7,32%	7 4,27%	17 10,37%	35 21,34%	93 56,71%	164
3.	Elégedett-e a Szolgáltató elérhetőségével	5 3,14%	6 3,77%	19 11,95%	30 18,87%	99 62,26%	159
4/a.	Panasz esetén mennyire volt elégedett az ügyintézőssel?	9 5,45%	8 4,85%	27 16,36%	26 15,76%	95 57,58%	165
4/b.	Panasz esetén mennyire volt elégedett a szakszerűséggel?	8 4,88%	13 7,93%	20 12,20%	23 14,02%	100 60,98%	164
5.	Ügyfélbarátnak tarja-e a Szolgáltatót?	7 4,43%	13 8,23%	17 10,76%	25 15,82%	96 60,76%	158
	Mindösszesen	53	62	121	184	556	976

Elégedettségi kérdőív kiértékelése: 2016/17 összesítés

Kiküldött összes kérdőív száma:

2751 db

Visszaérkezett kérdőívek száma:

104 db

3,78%

Ssz.	Vásártér	1.	2.	3.	4.	5.	Összesen
1.	Mennyire elégedett a fűtésszolgáltatással?	19 18,63%	10 9,80%	10 9,80%	26 25,49%	37 36,27%	102
2.	Mennyire elégedett a meleg víz szolgáltatással?	13 14,77%	8 9,09%	13 14,77%	19 21,59%	35 39,77%	88
3.	Elégedett-e a Szolgáltató elérhetőségével	6 6,06%	3 3,03%	14 14,14%	26 26,26%	50 50,51%	99
4/a.	Panasz esetén mennyire volt elégedett az ügyintézőssel?	11 14,10%	4 5,13%	10 12,82%	16 20,51%	37 47,44%	78
4/b.	Panasz esetén mennyire volt elégedett a szakszerűséggel?	8 8,70%	6 6,52%	16 17,39%	19 20,65%	43 46,74%	92
5.	Ügyfélbarátnak tarja-e a Szolgáltatót?	10 13,33%	16 21,33%	6 8,00%	8 10,67%	35 46,67%	75
	Mindösszesen	67	47	69	114	237	534

3.sz. Melléklet

Elégedettségi kérdőív kiértékelése: Vásár utcai ellátási körzet

Kiküldött kérdőív

2387 db

Visszaérkezett

152 db

6,37%

Ssz.	Vásártér	1.	2.	3.	4.	5.	Összesen
1.	Mennyire elégedett a fűtésszolgáltatással?	12	14	20	38	67	151
		7,95%	9,27%	13,25%	25,17%	44,37%	
2.	Mennyire elégedett a meleg víz szolgáltatással?	12	7	15	29	87	150
		8,00%	4,67%	10,00%	19,33%	58,00%	
3.	Elégedett-e a Szolgáltató elérhetőségével	4	5	17	25	94	145
		2,76%	3,45%	11,72%	17,24%	64,83%	
4/a.	Panasz esetén mennyire volt elégedett az ügyintézővel?	8	8	25	22	89	152
		5,26%	5,26%	16,45%	14,47%	58,55%	
4/b.	Panasz esetén mennyire volt elégedett a szakszerűséggel?	7	12	17	22	93	151
		4,64%	7,95%	11,26%	14,57%	61,59%	
5.	Ügyfélbarátnak tarja-e a Szolgáltatót?	6	13	14	23	90	151
		3,97%	8,61%	9,27%	15,23%	59,60%	
Mindösszesen		49	59	108	159	520	900

4.sz. Melléklet

Deákvári főúti ellátási körzet

Kiküldött kérdőív

196 db

Visszaérkezett

10 db

5,10%

Ssz.	Vásártér	1.	2.	3.	4.	5.	Összesen
1.	Mennyire elégedett a fűtésszolgáltatással?	0	0	0	5	5	10
		0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	
2.	Mennyire elégedett a meleg víz szolgáltatással?	0	0	1	5	3	10
		0,00%	0,00%	10,00%	50,00%	30,00%	
3.	Elégedett-e a Szolgáltató elérhetőségével	0	0	1	5	3	9
		0,00%	0,00%	11,11%	55,56%	33,33%	
4/a.	Panasz esetén mennyire volt elégedett az ügyintézással?	0	0	2	2	5	9
		0,00%	0,00%	22,22%	22,22%	55,56%	
4/b.	Panasz esetén mennyire volt elégedett a szakszerűséggel?	0	0	3	1	5	9
		0,00%	0,00%	33,33%	11,11%	55,56%	
5.	Ügyfélbarátnak tarja-e a Szolgáltatót?	0	0	3	2	4	9
		0,00%	0,00%	33,33%	22,22%	44,44%	
Mindösszesen		0	0	10	20	25	56

5.sz. Melléklet

Újhegyi úti ellátási körzet

Kiküldött kérdőív

72 db

Visszaérkezett

4 db

5,56%

Ssz.	Vásártér	1.	2.	3.	4.	5.	Összesen
1.	Mennyire elégedett a fűtésszolgáltatással?	0	1	1	2	0	4
		0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	
2.	Mennyire elégedett a meleg víz szolgáltatással?	0	0	1	1	2	4
		0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	
3.	Elégedett-e a Szolgáltató elérhetőségével	1	1	1	0	1	4
		25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%	
4/a.	Panasz esetén mennyire volt elégedett az ügyintézővel?	1	0	0	1	1	3
		33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	
4/b.	Panasz esetén mennyire volt elégedett a szakszerűséggel?	1	1	0	0	1	3
		33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	
5.	Ügyfélbarátnak tarja-e a Szolgáltatót?	1	0	0	0	1	2
		50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	
	Mindösszesen	0	1	8	6	1	21

6.sz. Melléklet

Szent István téri ellátási körzet

Kiküldött kérdőív

116 db

Visszaérkezett

1 db

0,86%

Ssz.	Vásártér	1.	2.	3.	4.	5.	Összesen
1.	Mennyire elégedett a fűtésszolgáltatással?	0	0	0	0	1	1
		0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	
2.	Mennyire elégedett a meleg víz szolgáltatással?	0	0	0	0	1	1
		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
3.	Elégedett-e a Szolgáltató elérhetőségével	0	0	0	0	1	1
		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
4/a.	Panasz esetén mennyire volt elégedett az ügyintézással?	0	0	0	1	0	1
		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
4/b.	Panasz esetén mennyire volt elégedett a szakszerűséggel?	0	0	0	0	1	2
		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
5.	Ügyfélbarátnak tarja-e a Szolgáltatót?	0	0	0	0	1	1
		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
	Mindösszesen	0	0	0	1	10	7

BESZÁMOLÓ

2018. január

SPORTCSARNOK

Az iskolai téli szünet után, a testnevelés órák ismét az alap órarend szerint kezdetét vették. Januárban az egyesületek bajnoki mérkőzései mellett ismét volt Mega Játsszóház. Új rendezvényként üdvözlünk a Futsal7végét, mely a Pest megyei labdarúgó szövetség egész napos programját tette ki, és hagyományosan megrendezésre került a Zollner Foci torna is. A Sportcsarnok teljes kihasználtsággal, szünnap nélkül üzemelt.

Sportcsarnok karbantartási munkái :

- A VIP teremben lévő asztalok csavarozása, megerősítése,
- A Konditeremben ablakzár javítása, a gépek átolajozása,
- Büfénél a védőháló felragasztása,
- Sporteszközök karbantartása, számolyok csavarozása,
- Kapu feletti szellőzők hegesztése,
- Klíma gépházban a szigetelés visszarakasztása, szűrők tisztítása, befújó járat tisztítása, zsaluk beállítása,
- Karcher takarító gép szelep tisztítása, kefe cseréje,
- Fekete asztalok javítása,
- Kordon állványok festése, (8db),
- Parkoló takarítása,
- Radiátorok karbantartása, (folyások megszüntetése, ahol nincs tömítés azt pótoltuk),
- Füstérzékelők átvizsgálása, (zárlat miatt),
- Mindkét kézilabda kapun hálótartó szem hegesztése,
- Biztonsági zárok cseréje,

Január havi bevételek:

Egyéb működési bevétel (pálya bérbeadás küzdőtér, egyéb)	405 100,-Ft.
Bérbeadás bevétele (büfé)	0,-Ft.
Összesen nettó:	405 100,-Ft.

STADION

A stadion területén a január hónap kimondottan a pályák pihentetésének, teletetésének ideje. A füves pályákon edzés és mérkőzés bonyolítása nem engedélyezett. A sportesemények, edzések és mérkőzések bonyolítására stadion területén lévő műfüves pálya és a sportcsarnok melletti műfüves pálya szolgál. Hét közben zömmel az idősebb utánpótlás csapatok bonyolítják edzéseiket a stadionban, míg a fiatalabb generáció a szérűskertben, tartja foglalkozásait. Hét végén rendszerint szombat és vasárnap a délelőtti órákban edzőmérkőzések csak a sportcsarnok/műfü pályáján kerülnek lebonyolításra.

A stadionban edzések nem voltak, az utánpótlás csapatok edzéseiket a szérűskerti műfüves pályán,

illetve az évszakhoz megfelelően a városi és környékbeli települések iskoláinak tornatermeiben bonyolították.

Stadion karbantartási munkái:

- Műfüves pályák fésülése, ablakok javítása, égő cserék,
- új kompresszorok helyének kialakítása,
- Lombsöpítés, szemét összeszedés,
- Fűves pályák hengerelese,
- Kerítésjavítások,
- Új reflektorok felszerelése, (főbejárat, salakos pálya)
- Biztonsági zárok beszerelése (iroda, raktár)

Január havi bevételek:

Egyéb működési bevétel (pálya bérbeadás)	24 540,-Ft.
Egyéb bevétel (büfé)	160 000,-Ft.
Összesen nettó:	184 540,-Ft.

USZODA

Január havi adataink szerint összes belépés száma 10106 amelyből: bérlettel való belépések száma 7863, míg a jeggyel való belépés száma 1041, iskolai/egyéb szervezett belépések 1202.

Strand, uszoda karbantartási munkái:

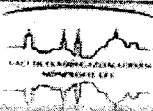
- 25m medencetérben, valamint az előtérben izzó cserék,
- Vizesblokkokban zuhany javítása,
- Akna fed lapok felcsavározása, a régi légtechnika aknanyílására,
- FLYGT szivattyú ki és beszerelése, javítása,
- FLYGT szivattyú hő kioldó javítása,
- A 33m sátor polikarbonát részeinek rögzítése lemezekkel,
- Klórpalack rögzítéséhez + 3 hely kialakítása,
- A 33m medence légtechnikájának ékszíjcsereje,
- Az uszoda és a strand előtti járdán a hó eltakarítása, síkosság mentesítés,
- Infra szauna előtti csempe ragasztása,

Január havi bevételek:

Jegy eladásból származó bevételek	2 981 228,-Ft.
Bérlet, csoportos használat bevétele	651 563,-Ft.
Bérbeadás bevétele	123 930,-Ft.
Összesen nettó:	3 756 721,-Ft.

Vác, 2018. március 5.

Zábó Edina
„sk”



- 2015. április 1-től a Váci Hulladékgazdálkodási Kft. üzemelteti a szelektív gyűjtőszigeteket, melyeket hetente két alkalommal (kedden és pénteken) ürítünk. Január havi mennyiség 20,08 tonna volt.
- 2015. július 1-től az egész városra kiterjesztettük a házhoz menő szelektív hulladékgyűjtést. A januárban összegyűjtött mennyiség 22,36 tonna volt.
- Lakossági bejelentések alapján folytattuk az illegális hulladék lerakatok felszámolását, január hónapban az összegyűjtött és elszállított mennyiség 21,16 tonna volt.
- Január hónapban 14,57 tonna zöldhulladékot (fenyők) gyűjtöttünk.
- Kommunális hulladékgyűjtési adatok (tonna):

	Január	Február	Március	Április	Május	Június	Július	Auguszt.	Szept.	Október	Novemb.	Decemb.
Vác 2011	656,00	429,10	656,12	664,58	635,88	687,12	761,35	909,93	753,79	695,18	824,97	690,48
Vác 2012	622,00	504,62	724,37	690,14	744,55	664,86	761,35	909,93	753,79	695,18	824,97	690,48
Vác 2013	645,87	561,48	653,56	748,18	777,80	643,01	809,33	726,96	696,96	770,20	734,33	683,91
Vác 2014	667,05	596,67	691,10	752,37	709,26	702,92	833,58	771,00	840,42	803,79	661,24	752,04
Vác 2015	705,10	636,03	761,7	732,97	729,47	723,66	766,44	747,13	746,52	742,05	728,38	718,99
Vác 2016	650,16	686,68	764,74	747,22	708,82	800,5	792,18	867,31	789,07	743,44	792,33	736,69
Vác 2017	691,92	606,63	805,83	728,53	941,36	812,74	786,09	929,28	821,41	821,5	813,89	766,42
Vác 2018	821,75											

A Váci Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. lejárt tartozása a beszámoló készítésének napján bruttó 252 millió Ft.

Vác, 2018. 03. 05.

Pintér Zoltán sk.
ügyvezető

2018. évi előirányzat	2018.01	2018.02	2018.03	2018.04	2018.05	2018.06	2018.07	2018.08	2018.09	2018.10	2018.11	2018.12	Összesen
	VÁROSÜZEMELTETÉS												
Közműüzemi feladatok	85 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	157 179 Ft
Kiegészítő mezőgazdasági szolgáltatás	244 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	17 447 854 Ft
Közutak, hidak, járdák üzemeltetése	125 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	4 227 038 Ft
Városgazdálkodási szolgáltatások (utcabútorok)	18 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	689 025 Ft
Szennyvízvezetés és kezelés	18 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	564 853 Ft
Településszervezés és kezelés	85 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	2 564 856 Ft
Térelőmelegítés	5 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
VÁROSÜZEMELTETÉS KÖLTSEGEK ÖSSZESEN	680 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	25 650 805 Ft
GAMESZ													
Épület karbantartás	120 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	14 549 067 Ft
GAMESZ KÖLTSEGEK ÖSSZESEN	120 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	14 549 067 Ft
VAGYONHASZNOSÍTÁS													
Saját v. bérelt ingatlan hasznosítása	125 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	5 834 928 Ft
VAGYONHASZNOSÍTÁS KÖLTSEGEK ÖSSZESEN	125 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	5 834 928 Ft
VÁROSFEJLESZTŐ													
Stadion karbantartás	12 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	750 564 Ft
Közbiztosítás	23 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	756 257 Ft
Monitoring	40 000 000 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Parkolási mélygarázs	60 000 000 Ft	2 453 654 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	2 453 654 Ft
Parkolási létesítmény	10 000 000 Ft	1 385 023 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	1 385 023 Ft
VÁROSFEJLESZTŐ KÖLTSEGEK ÖSSZESEN	145 000 000 Ft	5 345 498 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	5 345 498 Ft
ÖSSZESEN	970 000 000 Ft	61 380 298 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	61 380 298 Ft



Határozati javaslat

Vác Város Önkormányzat Képviselő-testülete megtárgyalta és elfogadja a Váci Városfejlesztő Kft. és tagvállalatainak 2018. év január havi beszámolóját.

Határidő: azonnal

Felelős: VV Kft. ügyvezető igazgató