

## Szakmai beszámoló

- SZT-138629 számú Közzolgáltatási Szerződés -

Az MR közösségi Lakásalap Közhasznú Nkft. az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény (Karitatív törvény) által rögzített feladat ellátására a törvény elfogadása után azonnal megkezdte a felkészülést.

A törvényalkotáshoz kapcsolódó 2222/2021. számú kormányhatározat (2021.05.14) a NET Program részletvevőkhöz kapcsolódó egyes lebonyolító feladatellátásra való felkészüléshez 200 millió forint forrást biztosított az MNV Zrt által.

A támogatás kereteit és a felhasználás tervezett költségvetését az MNV Zrt. és az MRKL Közhasznú Nkft. között SZT-138629 számon létrejött és 2021. augusztus 18-án aláírt közzolgáltatási szerződés írja le.

A közzolgáltatási szerződés mellékletét képező költségvetés összeállításakor még egy, 2021. júniusában kezdődő aktív időintervallummal számoltunk. Ez a szerződés tényleges aláírását követően lerövidült, majd a 2021. decemberében történt módosítással végül is újra hat havi időszakra változott.

A feladat ellátásra való felkészülés az addigi lebonyolító TLA Kft-vel megvalósított közös projekttel indult. A projekt keretében szakmai csoportokra osztottan a két szervezet vezetői és szakértői azonosították azt az átadásra kerülő feladatok jogi, informatikai, pénzügyi, szervezeti és humánerőforrást érintő kérdéseket, azt, hogy mennyiben és milyen formában tudja az MRKL adaptálni a TLS megoldásait, rendszereit.

A projekt során azonosításra került, hogy a részletvevői ügykörben az alapnyilvántartó rendszer és a kapcsolódó számlázó és elszámoló rendszer az addig is alkalmazott NETInfó-NETKontó lesz. A feladatellátáshoz az MRKL munkatársai olvasási és részben módosítási jogosultságot kapnak, illetve a hatékony ügyfélszolgálati munkához az MRKL saját ügyfélszolgálati rendszert fejleszt.

Ugyanakkor azt is rögzítettük, hogy jelentős tartalék van a TLA Kft-nél az adott ügycsoport kezelésében közreműködő munkatársak átvételében.

Ezt követően – és a felkészülés költségeire fedezetet adó forrás jóváírását követően – kezdődött meg az érdemi felkészülés.

2021. május 15-e és augusztus 26-a közötti időtartamban – felelős gazdálkodó módjára eljárva – jelentősebb kötelezettségvállalást nem tehetett a társaság. A támogatási előleg megérkezését követően a feladatokra történő felkészülés a munkavállalók felvételével, a beszerzési folyamatok megindításával, az informatikai eszközök és rendszerek kiválasztásával, valamint iroda keresésével megkezdődött.

Az elszámolással érintett az időszakban a szervezet az alapítók támogatták a következő erőforrások rendelkezésre bocsátásával:

- informatikai eszközök és kapcsolódó szolgáltatások (laptop, nyomtató, internet, share point szolgáltatás), 2021. december 8-ig;
- telekommunikációs eszközök 2021. november végéig;
- felszerelt irodahelyiség rendelkezésre bocsátása, kapcsolódó rezszi, takarítási, épületkarbantartási feladatok ellátásával együtt, 2021. december 8-ig;

- gépjármű használat 2021. december 31-ig;
- irodabútok rendelkezésre bocsátása 70 fő részére.

Az alapítók szakértői segítséggel szintén támogatták a Lakásalap működését a következők szerint:

- 1 fő ügyfélszolgálat (2021. augusztus 31-ig)
- 1 fő projekt koordináció (2021. augusztus 31-ig)
- 2 fő jog (2021. augusztus 31-ig)
- 1 fő jogász szakértő (2021. június 30-ig)
- 1 fő műszaki szakértő (2021. szeptember 30-ig)
- 1 fő HR szakértő (2021. július 31-ig)
- 1 fő közbeszerzési szakértő, ad hoc jelleggel
- 2 fő ügyvezető megbízási díja

A támogatók által rendelkezésre bocsátott erőforrások lehetővé tették a költségtakarékos gazdálkodást a felkészülés előrehaladása mellett.

Ez így biztosított erőforrások különösen az infokommunikációs, az üzemeltetési és szakértői szolgáltatások díjaiban eredményeztek jelentős csökkenést.

Az felkészülési projekt időbeli eltolódása, a Lebonyolítóval kialakuló együttműködési modell, valamint az alapító szervezetek közreműködése alapján át kellett/át lehetett tervezni az előzetesen, meghatározóan becslésekre alapuló költségvetést.

A végleges és a tervezett felhasználás közötti különbséget a következő táblázat foglalja össze:

Költségvetési kategória	2021. terv	2021. tény
	Bruttó	Bruttó
<b>1. Személyi juttatások összesen (költségtétel)</b>	<b>56 787 500</b>	<b>38 007 587</b>
<b>Személyi juttatások (bérek)</b>	<b>54 112 500</b>	<b>35 750 136</b>
<i>Utazási napidíj költsége</i>	675 000	2 397
<i>Reprezentáció nettó kiadásai</i>	500 000	755 054
<i>Egyéb személyi juttatások FB díjazása</i>	1 500 000	1 500 000
<b>2. Munkaadókat terhelő járulékok (költségtétel)</b>	<b>8 802 063</b>	<b>5 739 676</b>
<b>3. Dologi kiadások összesen (költségtétel)</b>	<b>56 940 437</b>	<b>46 969 515</b>
<b>3.1. Készletbeszerzések összesen</b>	<b>1 905 000</b>	<b>1 574 367</b>
<i>Szakmai anyagok beszerzése</i>	0	0
<i>Üzemeltetési anyagok beszerzése</i>	1 905 000	1 574 367
<i>Árubeszerzés</i>	0	0
<b>3.2. Szolgáltatási kiadások összesen</b>	<b>53 765 437</b>	<b>45 302 824</b>
<i>Kommunikációs szolgáltatások</i>	2 540 000	1 392 850
<i>Infokommunikációs szolgáltatások</i>	1 312 500	56 141
<i>Bérelti és lízing díjak</i>	11 430 000	25 406 342
<i>Bankköltségek</i>	662 437	144 255
<i>Hatósági és biztosítási díjak</i>	2 070 000	2 554 037
<i>Szállítási szolgáltatás</i>	190 500	276 264
<i>Közüzemi díjak</i>	635 000	83 194
<i>Karbantartási, kisjavítási szolgáltatás</i>	635 000	0
<i>Üzemeltetési szolgáltatás</i>	12 700 000	2 680 366
<i>Szakértői szolgáltatások díja</i>	21 590 000	12 709 375
<b>3.3. Kiküldetés, reklám</b>	<b>1 270 000</b>	<b>92 324</b>
<i>Utazási költség (napidíj nélkül)</i>	0	92 324
<i>Szállásköltség</i>	0	0
<i>Reklám- és propaganda kiadások</i>	1 270 000	0
<b>3.4. Fentiekbe nem sorolható dologi kiadások</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Reprezentáció vissza nem igényelhető ÁFA-ja</i>	0	0
<i>Felhalmozási kiadások fordított ÁFA-ja</i>	0	0
<b>4. Felhalmozási kiadások (költségtétel)</b>	<b>77 470 000</b>	<b>109 283 222</b>
<b>4.1. Felújítás (ingatlan, gép, berendezés, felszerelés, jármű felújítása)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>4.2. Beruházások</b>	<b>77 470 000</b>	<b>109 283 222</b>
<i>Immateriális javak vásárlása, létesítése</i>	3 500 000	11 584 396
<i>Ingtatlanok, földterület vásárlása, létesítése</i>	0	0
<i>Gépek, berendezések, felszerelések vásárlása</i>	12 500 000	28 184 796
<i>Kisértékű tárgyi eszköz, szellemi termék</i>	25 000 000	2 292 899
<i>Járművek vásárlása</i>	20 000 000	43 987 690
<i>Beruházási célú előzetesen felszámított ÁFA</i>	16 470 000	23 233 441
<b>5. Tartalék</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kiadás összesen (1+2+3+4+5):</b>	<b>200 000 000</b>	<b>200 000 000</b>

## A felkészülési projekt megvalósítása

### 1. Személyi juttatások és munkáltatót terhelő járulékok:

A 2021 évben benyújtott tervezethez képest a személyi juttatások terén -33%-os eltérés mutatkozott melynek háttérében a Társaság fokozatos szervezeti épülésével párhuzamos humán erőforrás állomány beléptetésének hosszabb periódusa illetve a nagyobb munkavállalói állomány belépésének év végéhez történő eltolódása áll mely összefüggésben áll azzal is, hogy a TLA Kft/MVH Zrt-től is nagyobb létszámban érkeztek munkavállalók illetve a munkavégzéshez szükséges nagyobb irodaterület is decembertől állt rendelkezésre. A fentiek miatt a munkáltató által megfizetett járulékok terén is -35%-os eltérés mutatkozott. A reprezentáció költségei terén a rendszeres belső TEAM egyeztetések és közreműködő szolgáltatói kör kialakításához szükséges gyakoribb egyeztetések, illetve ehhez kapcsolódóan céges logóval eszközök beszerzése miatt a tervezethez képest többletköltségek keletkeztek.

### 2. Dologi kiadások:

A 2021 évben benyújtott tervezethez képest a dologi kiadások terén -18%-os eltérés keletkezett. Az üzemeltetési anyagok beszerzések és üzemeltetés és infokommunikációs szolgáltatások, valamint a karbantartási-, és közüzemi költségek terén történő költségmegtakarítás háttérében főként az áll, hogy 2021 decemberéig az alapító szervezetek által biztosított helyiségekben voltak biztosítva Társaságunk működéséhez szükséges alapfeltételek szolgáltatások. A kommunikációs, illetve szakértői szolgáltatások terén jelentkező nagyobb mértékű költségmegtakarítás egyrészt a tervezetthez képest kisebb mértékű közreműködés igény, illetve a szakértői kör egy részének munkaszerződéssel vagy megbízási szerződéssel történő foglalkoztatása, illetve az informatikai fejlesztői szolgáltatások helyett történő szoftver beszerzésekre történő átállás miatt következett be. Ezzel szemben megnövekedett költségek jelentkeztek a tervezetthez képest az iroda bérleti díj illetve kapcsolódó költségek terén tekintettel a tervezetthez képes nagyobb alapterületű iroda bérlésére volt szükség és a szerződéskötés kapcsolódó költségei is magasabbak voltak a tervezettnél. A közbeszerzési eljárásokhoz, illetve biztosításokhoz kapcsolódó díjak terén is növekedés következett be, melynek oka az, hogy a tervezetthez képes több közbeszerzési kiírást kellett közzé tennünk ugyanis a koronavírus járvány okozta gyártási és ellátási problémák, nyersanyaghiány miatt az eredeti kiírás szerinti szállítási időket az ajánlattevők nem tudták tartani és így eredménytelenek lettek az első körös beszerzéseink. Társaságunk tevékenységéhez kapcsolódó reklámköltsége nem keletkezett, ugyanakkor az ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó vidéki hálózat felépítése során kiküldetési költségek keletkeztek.

### 3. Felhalmozási kiadások

A 2021 évben benyújtott tervezethez képest a beruházások terén 41%-os költségtöbblet mutatkozott, melynek háttérében a tervezett informatikai környezet biztosításában beálló stratégiai változás áll. A korábban a feladatellátáshoz kapcsolódó komplett rendszer működését biztosító szoftverkörnyezet átvétele nem volt megoldható, azon további fejlesztések végrehajtása sem volt lehetséges. Ezért piackutatás során a tervezett tevékenységhez szükséges szoftverkörnyezet biztosítását szakrendszerek beszerzésével tudta Társaságunk biztosítani, emiatt az immateriális javak vásárlása terén jelentős költségnövekedést eredményezett.

Alapító szervezeti támogatással, a korábbi tervekkel ellentétben és tekintettel az elhúzódo közbeszerzési folyamatokra az irodabútorok biztosítását adományfelajánlás útján biztosítottuk, így a

kisértékű tárgyi eszközök tekintetében jelentős megtakarítás következett be. A gépjárművek beszerzési darabszáma megnövekedett összesen 14 autót szerez be Társaságunk tevékenységéhez, melyből a felkészülési támogatás megosztására tekintettel 7 db kerül az MNV Zrt által biztosított felkészülési támogatás terhére elszámolásra, amelyeknek tervezett költségeire a beszerzési lehetőségek szűkülése és ezzel párhuzamosan az árak növekedése is kihatott. A munkavégzéshez és a központi iroda működéséhez szükséges beszerzett informatikai eszközök vonatkozásában is a tervezetthez képest magasabb beszállítói árak eredményezték a költségnövekedést a gépek berendezések költségsoron.

## **A felkészülési projekt eredményei**

### **1. Szervezeti, működési keretek kialakítása**

Az előkészítő projekt kiemelt feladata volt az új szervezet kialakítása. A projekt ebben a tekintetben két részre tagolódtott; az előkészítési szakasz működési kereteinek kialakítása, majd a feladatellátást 2022. január 1-étől biztosító keretek létrehozása.

Az előkészítő projekt humánerőforráskerete 2021. szeptemberére alakult ki. A részterületek előkészítését jellemzően már a későbbi felelős vezetők végezték, de néhány területen – jog, közbeszerzés, pénzügy, követeléskezelés – külső szakértők működtek közre.

A projekt eredményeként biztosítani tudtuk a 2022. január 1-ei induláshoz szükséges munkatársi kört. A toborzás során mintegy 70 jelentkezőt hallgattunk meg.

Szabályozásra kerültek – az MVH Zrt szakértőivel egyeztetve – a feladatellátást biztosító folyamatok.

Kiírásra és lezárásra kerültek azok a beszerzési eljárások, amelyekkel a működéshez szükséges informatikai és egyéb eszközök rendelkezésre állása megvalósult. A munkatársaink számára olyan eszközöket adtunk, amelyekkel az otthoni munkavégzést, a rendszereinkhez való távoli hozzáférést is biztosítani tudjuk. A munkaállomások megfelelnek a munkavédelmi szakértő által előírt ergonómiai és biztonsági szempontoknak.

Az ügyfélreferenci munkatársainknak beszereztük az ügyféllátogatáshoz szükséges gépkocsikat.

Az MRKL Közhasznú Nkft. működéséhez szükséges irodahelyiséget bérleti szerződéssel oldottuk meg. Az iroda helyének kiválasztásakor figyelembe vettük a jó megközelíthetőséget, számítva arra, hogy a vészhelyzet lezárása után a személyes ügyfélszolgálatot újra kell nyitni.

### **2. Informatika**

A hatékony és minőségi feladatellátás alapja a megbízható, biztonságos és támogató informatika. Ennek érdekében olyan nagy kapacitású és többszörösen biztosított informatikai infrastruktúrát alakítottunk ki, amely magasszintű adatbiztonsági standardok mellett biztosítja az online elérést valamennyi munkakörben. Ez lehetővé teszi, hogy esetleges szigorúbb járványügyi szabályok esetén is csatlakozni tudnak az ügyfélszolgálati, backoffice vagy az adminisztratív munkatársaink is a rendszereinkhez.

A részletvevői ügykörben az alapnyilvántartási rendszereket az MVH Zrt, illetve megbízottja a DBH Zrt. kezeli. Munkatársaink ezekhez a rendszerekhez a tevékenységüknek megfelelő jogosultsággal csatlakoznak.

Az MRKL sajátos ügyfélszolgálati, követeléskezelési feladatai ellátásához IVR, CRM, valamint iktatási rendszert telepítettünk és paramétereztünk.

### 3. A feladatellátás szakmai előkészítése

A vonatkozó szabályozás az MRKL felelősségi körébe utalta a követeléskezelési stratégia kialakítását és az ügyfelek lakhatása stabilitásának a megőrzését segítő-szociális munka által.

Az MRKL. alapítói tevékenységén keresztül, már számos ügyféllel kapcsolatban volt, de a gazdasági környezet, - különösen a COVID-19 vírus okozta – változások hatásairól még nincsenek ismereteink. Épp ezért a vészhelyzethez kapcsolódó moratórium lejárta előtt képet kívánunk kapni arról, hogy mit is jelentett a vírusveszély a részletvevői körben, milyen időszakai vagy maradandó hatások érték őket, amelyek hatással lehetnek a moratóriumot követő fizetőképességükre. Ezt a kutatást külső szolgáltatóval végeztetjük el. A felkészülési projektbe a kutatás előkészítő szakasza fért bele (az adatkezelés korlátjai miatt 2021-ben nem tudtuk a célcsoportot közvetlenül megszólítani).

A vírusveszélyhez kapcsolódó szabályok 2020. márciusi bevezetése miatt a TLA Kft. számára még nem keletkezett a részletvevői körben követeléskezelési feladat, a veszélyeztetett családok száma még nagyon alacsony volt, a kritikus hathavi késedelmet még nem érte el senki. Ezeket a folyamatokat az MRKL már a saját szervezetéhez igazítottan alakította ki. A megvalósításra vonatkozó, az MVH Zrt-vel aláírt együttműködési megállapodás szerint a vonatkozó szabályokat és az esetlegesen szükséges fejlesztéseket az előkészítési projekten kívül alakítjuk ki.

2022. március 31.

A támogatási összeg tervezett és tényleges felhasználása

Költségvetési kategória	MNV terv			MNV tény		
	Nettó	ÁFA	Bruttó	Nettó	ÁFA	Bruttó
<b>1. Személyi juttatások összesen (kölségtétel)</b>	<b>56 787 500</b>		<b>56 787 500</b>	<b>38 007 587</b>		<b>38 007 587</b>
<b>Személyi juttatások (bérek)</b>	<b>54 112 500</b>		<b>54 112 500</b>	<b>35 750 136</b>		<b>35 750 136</b>
<i>Utazási napidíj költsége</i>	675 000		675 000	2 397		2 397
<i>Reprezentáció nettó kiadásai</i>	500 000	Reprezentáció vissza nem igényelhető ÁFA-ja (3.4.)	500 000	755 054	Reprezentáció vissza nem igényelhető ÁFA-ja (3.4.)	755 054
<i>Egyéb személyi juttatások FB díjazása</i>	1 500 000		1 500 000	1 500 000		1 500 000
<b>2. Munkaadókat terhelő járulék (kölségtétel)</b>	<b>8 802 063</b>		<b>8 802 063</b>	<b>5 739 676</b>		<b>5 739 676</b>
<b>3. Dologi kiadások összesen (kölségtétel)</b>	<b>45 632 437</b>	<b>11 308 000</b>	<b>56 940 437</b>	<b>37 003 498</b>	<b>9 966 017</b>	<b>46 969 515</b>
<b>3.1. Készletbeszerzések összesen</b>	<b>1 500 000</b>	<b>405 000</b>	<b>1 905 000</b>	<b>1 239 659</b>	<b>334 708</b>	<b>1 574 367</b>
<i>Szakmai anyagok beszerzése</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Üzemeltetési anyagok beszerzése</i>	1 500 000	405 000	1 905 000	1 239 659	334 708	1 574 367
<i>Árubeszerzés</i>	0	0	0	0	0	0
<b>3.2. Szolgáltatási kiadások összesen</b>	<b>43 132 437</b>	<b>10 633 000</b>	<b>53 765 437</b>	<b>35 671 515</b>	<b>9 631 309</b>	<b>45 302 824</b>
<i>Kommunikációs szolgáltatások</i>	2 000 000	540 000	2 540 000	1 096 732	296 118	1 392 850
<i>Infokommunikációs szolgáltatások</i>	1 250 000	62 500	1 312 500	44 206	11 935	56 141
<i>Bérelti és lízings díjak</i>	9 000 000	2 430 000	11 430 000	20 004 994	5 401 348	25 406 342
<i>Bankköltségek</i>	662 437	0	662 437	113 587	30 668	144 255
<i>Hatósági és biztosítási díjak</i>	2 070 000	0	2 070 000	2 011 053	542 984	2 554 037
<i>Szállítási szolgáltatás</i>	150 000	40 500	190 500	217 531	58 733	276 264
<i>Közüzemi díjak</i>	500 000	135 000	635 000	65 507	17 687	83 194
<i>Karbantartási, kisjavítási szolgáltatás</i>	500 000	135 000	635 000	0	0	0
<i>Üzemeltetési szolgáltatás</i>	10 000 000	2 700 000	12 700 000	2 110 525	569 842	2 680 366
<i>Szakértői szolgáltatások díja</i>	17 000 000	4 590 000	21 590 000	10 007 382	2 701 993	12 709 375
<b>3.3. Kiküldetés, reklám</b>	<b>1 000 000</b>	<b>270 000</b>	<b>1 270 000</b>	<b>92 324</b>	<b>0</b>	<b>92 324</b>
<i>Utazási költség (napidíj nélkül)</i>	0	0	0	92 324	0	92 324

Szállásköltség	0	0	0	0	0	0
Reklám- és propaganda kiadások	1 000 000	270 000	1 270 000	0	0	0
Egyéb (megnevezéssel)	0	0	0	0	0	0
<b>3.4. Fentiekbe nem sorolható dologi kiadások</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Reprezentáció vissza nem igényelhető ÁFA-ja	0	0	0	0	0	0
Felhalmozási kiadások fordított ÁFA-ja	0	0	0	0	0	0
<b>4. Felhalmozási kiadások (kölségtétel)</b>	<b>61 000 000</b>	<b>16 470 000</b>	<b>77 470 000</b>	<b>86 049 781</b>	<b>23 233 441</b>	<b>109 283 222</b>
<b>4.1. Felújítás (ingatlan, gép, berendezés, felszerelés, jármű felújítása)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ingtatlanok felújítása	0	<del>0</del>	0	0	<del>0</del>	0
Informatikai eszközök felújítása	0	<del>0</del>	0	0	<del>0</del>	0
Egyéb tárgyi eszközök felújítása	0	<del>0</del>	0	0	<del>0</del>	0
Felújítási célú előzetesen felszámított ÁFA	<del>0</del>	0	0	<del>0</del>	0	0
<b>4.2. Beruházások</b>	<b>61 000 000</b>	<b>16 470 000</b>	<b>77 470 000</b>	<b>86 049 781</b>	<b>23 233 441</b>	<b>109 283 222</b>
Immateriális javak vásárlása, létesítése	3 500 000	<del>0</del>	3 500 000	11 584 396	<del>0</del>	11 584 396
Ingtatlanok, földterület vásárlása, létesítése		<del>0</del>	0	0	<del>0</del>	0
Gépek, berendezések, felszerelések vásárlása	12 500 000	<del>0</del>	12 500 000	28 184 796	<del>0</del>	28 184 796
Kisértékű tárgyi eszköz, szellemi termék	25 000 000	<del>0</del>	25 000 000	2 292 899	<del>0</del>	2 292 899
Járművek vásárlása	20 000 000	<del>0</del>	20 000 000	43 987 690	<del>0</del>	43 987 690
Beruházási célú előzetesen felszámított ÁFA	<del>0</del>	16 470 000	16 470 000	<del>0</del>	23 233 441	23 233 441
<b>5. Tartalék</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Kiadás összesen (1+2+3+4+5):</b>	<b>172 222 000</b>	<b>27 778 000</b>	<b>200 000 000</b>	<b>166 800 542</b>	<b>33 199 458</b>	<b>200 000 000</b>