

**Az MR Lakásalap Nkft. egyes szervezeti egységeinek feladatai a 2026. január 1. napján hatályba
lépett Szervezeti és Működési Szabályzatnak megfelelően**

A Társaság szervezeti egységei

- (1) A Társaság önálló szervezeti egysége: az igazgatóság.
- (2) Az igazgatóságon belül csoportok, azon belül szakterületi csoportok működhetnek.

**A GAZDÁLKODÁSÉRT ÉS FEJLESZTÉSEKÉRT FELELŐS ÜGYVEZETŐ KÖZVETLEN IRÁNYÍTÁSA
ALATT MŰKÖDŐ SZERVEZETI EGYSÉGEK FELADATAI**

A Szolgáltatásfejlesztési Igazgatóság

- (1) A Szolgáltatásfejlesztési Igazgatóság feladatai:
 - a) Felelős a Társaság stratégiájának előkészítéséért és a Társaság éves üzleti tervének a Gazdasági Igazgatóság közreműködésével történő előkészítéséért, közreműködik a Társaság éves üzleti tervét alátámaszó éves költségvetésének megtervezésében, ezekhez kapcsolódóan elemzéseket készít, amelyek alapján javaslatokat terjeszt elő az ügyvezetés részére.
 - b) Ellátja a Társaság működése során felhalmozódó üzleti információk, folyamatok elemzésével, rendszerezésével kapcsolatos feladatokat, ezekre vonatkozóan eseti és rendszeres riportokat készít, valamint együttműködik a Gazdasági Igazgatósággal a kontrolling feladatok ellátásában.
 - c) Elkészíti és karbantartja a Társaság működéséhez illeszkedő árazási és gazdasági modelleket.
 - d) Piackutatást végez, feltérképezi a Társaság által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos potenciális megrendelői kör igényeit.
 - e) Megtervezi az ingatlanportfólió fenntartható és racionális hasznosítását, felelős az ingatlanhasznosítási stratégia végrehajtásáért, a vonatkozó belső szabályzatok kialakításáért, valamint az egyes hasznosítási – így különösen az ingatlanadásvételi – folyamatok kialakításáért és működtetéséért.
 - f) Megtervezi az új szolgáltatások körét és bevezetési folyamatát, ellátja a szolgáltatás-, illetve termékfejlesztéssel kapcsolatos feladatokat (lakáspályázatok, meghatározott célcsoportok koncepciótervének kialakítása stb.), kiemelten támogatja a szervezet digitalizációját és ebben a körben szorosan együttműködik az Informatikai Igazgatósággal.
 - g) Figyelemmel kíséri az aktuális piaci helyzetet, valamint előkészíti és becsatornázza az ügyvezetők számára a felmerülő együttműködési, szolgáltatás megrendelői és beruházási lehetőségeket, a bevezetett változtatásokra adott reakciókat figyeli, feldolgozza.
 - h) Kapcsolatot épít és tart fenn a Társaság kiemelt partnereivel (önkormányzatok, piaci szereplők, intézmények, szakmai szervezetek).
 - i) Regionális stratégiai és éves tervet készít és ezt végrehajtja.
- (2) A Szolgáltatásfejlesztési Igazgatóságon az alábbi csoportok működnek:
 - a) Portfóliómenedzsment Csoport;

- b) Üzleti elemző Csoport (BI Csoport)
- (3) Az igazgatóság a területi fejlesztési feladatokat regionális megoszlásban végzi, amely esetben a régiók az alábbiak:
- Közép-Magyarországi Régió,
 - Észak-Alföldi Régió,
 - Észak-Magyarországi Régió,
 - Dél-Alföldi Régió,
 - Dél-Dunántúli Régió,
 - Észak-Dunántúli Régió.

A Gazdasági Igazgatóság

- (1) A Gazdasági Igazgatóság feladatai:
- a) Ellátja a Társaság könyvelési és pénzügyi-számviteli feladatait, ennek keretében többek között
- biztosítja a számlázási tevékenységet, gondoskodik a beérkező számlák könyveléséről – főkönyvi és gyűjtőzési szinten a számviteli politikának megfelelően, biztosítja a követelések és befizetések nyilvántartását -, az operatív pénzügyi működést;
 - ellátja a támogatások elszámolásával kapcsolatos költségvetés tervezési feladatokat, ezek teljesülését folyamatosan nyomon követi, valamint gondoskodik a támogatás elszámolási feladatok ellátásáról;
 - elkészíti és aktualizálja a Társaság számviteli politikáját és egyéb gazdálkodási szabályzatait;
 - vezeti a Társaság tulajdonában álló ingatlanállomány számviteli nyilvántartását.
- b) Ellátja az építmény- és telekadóbevallással, valamint a kommunális adó vonatkozásában adatbejelentési kötelezettség teljesítésével összefüggő feladatokat.
- c) Elkészíti az elszámolásokat és adatszolgáltatásokat a hatóságok, illetve támogatást biztosító szervezetek részére.
- d) Biztosítja az éves beszámoló és közhasznúsági jelentés elkészítését, kapcsolatot tart a könyvvizsgálóval.
- e) Felelős a Társaság éves üzleti tervét alátámasztó éves költségvetésének a Szolgáltatásfejlesztési Igazgatóság közreműködésével történő megtervezéséért, részt vesz az éves tervek (így különösen a Társaság éves üzleti terve), és a fejlesztési célok kidolgozásában, továbbá az üzleti terv visszamérésben.
- f) Ellátja a kontrolling feladatokat, a tervezés, visszamérés, riportálás vonatkozásában.
- g) Ellátja a beszerzési eljárások lebonyolításával kapcsolatos feladatokat, elkészíti a Társaság éves beszerzési tervét a Szolgáltatásfejlesztési Igazgatóság közreműködésével, a Társaság éves üzleti tervével és az azt alátámasztó éves költségvetéssel összhangban, valamint közreműködik a Társaság éves közbeszerzési tervének elkészítésében. A beszerzési terv megvalósulásának

figyelemmel kísérése érdekében – a beszerzéssel érintett igazgatósággal együttműködve, annak szakmai és beszerzési igényeit figyelembe véve - nyilvántartja a beszerzési eljárások keretében kötött szerződéseket.

- h) Ellátja a Társaság székhelyeként és fióktelepeként bejegyzett ingatlanok és a társaság ingóeszközeihez kapcsolódó üzemeltetési, így különösen a gépjárműflottakezelési feladatokat.
- i) Gondoskodik a közműszámlák ellenőrzéséről, könyvelésre történő előkészítéséről, esetleges reklamációjáról.
- j) Gondoskodik a szerződések elektronikus nyilvántartásáról – ide nem értve a Társaság által a Társaság tulajdonában álló ingatlanok tekintetében megkötött lakásbérleti szerződéseket.

(2) A Gazdasági Igazgatóságon az alábbi csoport működik:

- a) Beszerzési és Üzemeltetési Csoport.

Az Informatikai Igazgatóság

(1) Az Informatikai Igazgatóság feladatai:

- a) Felelős a Társaság informatikai támogatásának biztosításáért és annak működtetéséért.
- b) Részt vesz a Társaság informatikai struktúrájának kialakításában.
- c) Elkészíti és időszakosan felülvizsgálja a Társaság informatikai stratégiáját.
- d) Meghatározza a feladatellátáshoz szükséges informatikai eszközök körét, típusát, közreműködik az informatikai eszközök beszerzésében.
- e) Ellátja a munkavállalók által használt IT eszközök karbantartását, javítását.
- f) Közreműködik a feladatellátáshoz szükséges szoftver megoldások és szolgáltatók kiválasztásában, a bevezetés folyamatában, felelős azok fejlesztéséért és működtetéséért.
- g) Elkészíti és végrehajtja a rendszerintegrációs tervet. Ellátja az egyes szoftver megoldások között felmerülő, adatcserével megoldható eseti adatmigrálási igényeket.
- h) Koordinálja a szoftver megoldások és/vagy saját fejlesztésű IT környezet integrálásával kapcsolatos feladatokat, összehangolja a külső fejlesztések és a többlépcsős fejlesztési folyamatok végrehajtását.
- i) Közreműködik a feladatellátáshoz kötődő munkafolyamatok informatikai megoldásokkal történő optimalizálásában.
- j) Biztosítja a számlázási feladatok informatikai támogatását és az elektronikus fizetési megoldásokat.
- k) Biztosítja a Társaság kezelésében lévő adatok biztonságos tárolását, az adatbázisok karbantartását.
- l) Felméri a Társaság üzleti folyamatait, közreműködik a folyamatleírások elkészítésében és optimalizálásában, valamint a biztosítja az ehhez kapcsolódó informatikai támogatást.
- m) Véleményezi a Társaság informatikai beszerzéseihez kapcsolódó műszaki tartalmat.

A Követeléskezelési Igazgatóság

(1) A Követeléskezelési Igazgatóság feladatai:

- a) Felelős a Társaság követeléskezelési stratégiájának kialakításáért és működtetéséért, ennek keretében a fizetési könnyítésekre, illetve a tartozások megfizetésére vonatkozó szabályok meghatározásáért.
- b) Ellátja Társaság feladatkörében felmerülő lejárt követelésekkel kapcsolatos állománykezelési feladatokat, intézkedik a behajthatatlan követelések engedményezéséről.
- c) A behajtási folyamatokon keresztül tájékoztatja az ügyfeleket a nemfizetés következményeivel kapcsolatban.
- d) Közreműködik a fizetési meghagyásos, illetve végrehajtási eljárások indításához szükséges adatok és feltételek megteremtésében.
- e) Részt vesz a nemfizető ügyfelekkel kapcsolatos mentori szolgáltatásbiztosítására irányuló folyamat elindításában, ebben a körben együttműködik az Ügyfélmenedzsment Igazgatósággal.
- f) Kialakítja és működteti a lejárt követelésekkel összefüggő jelentési rendszert.
- g) Részt vesz a számlázási feladatok ellátásában és a befizetések feldolgozási folyamatában.
- h) Részt vesz a részletvételes ügykezelés során bekövetkező hagyatéki eljárások ügyintézésének ellátásában és a részletvevői előteljesítések kezelésének folyamatában.

(2) A Követeléskezelési Igazgatóságon az alábbi csoport működik:

- a) Követeléskezelési és részletvételes Csoport.

AZ ÜGYFÉL- ÉS INGATLANMENEDZSMENTÉRT FELELŐS ÜGYVEZETŐ KÖZVETLEN IRÁNYÍTÁSA ALATT MŰKÖDŐ SZERVEZETI EGYSÉGEK FELADATAI

A Jogi és Igazgatási Igazgatóság

(1) A Jogi és Igazgatási Igazgatóság feladatai:

- a) Biztosítja a Társaság működésével összefüggő szerződések előkészítését – a szerződés tárgya szerinti szakterülettel szoros együttműködésben, a szakterület által rendelkezésre bocsátott műszaki tartalom és adatok alapján -, valamint a külső szolgáltatókkal, illetve állami szervekkel kötendő szerződések véleményezését.
- b) Állásfoglalásokat készít a Társaság működésével, tevékenységével kapcsolatos jogi kérdésekben.
- c) Közreműködik a belső szabályozók kialakításában, továbbá gondoskodik a belső szabályozók, az ügyrendek, az ügyvezetői utasítások és folyamatleírások közzétételéről, nyilvántartásáról és megőrzéséről.
- d) A Szolgáltatásfejlesztési Igazgatóság kezdeményezésére közreműködik az ingatlan adásvételi szerződések megkötésével kapcsolatos feladatok ellátásában.

- e) Elkészíti a Társaság által alkalmazandó iratmintákat.
 - f) Figyelemmel kíséri az aktuális jogszabályi környezet alakulását, és biztosítja a Társaság jogszabályoknak megfelelő működését.
 - g) Biztosítja a Társaság jogi képviseletét peres, nemperes eljárásokban és a hatóságok előtt.
 - h) Nyilvántartja a peres és nemperes bírósági, végrehajtási eljárásokat, elkészíti a szükséges beadványokat.
 - i) Gondoskodik a Társaság által a Társaság tulajdonában álló ingatlanok tekintetében megkötött lakásbérleti szerződések elektronikus nyilvántartásáról.
 - j) Felelős a Társaság iratkezelési rendjének kialakításáért.
 - k) Ellátja a közérdekű adatok közzétételével kapcsolatos feladatokat.
- (2) A Jogi és Igazgatási Igazgatóságon az alábbi csoport működik:
- a) Szerződéskezelési Csoport.

A Humánerőforrás Igazgatóság

- (1) A Humánerőforrás Igazgatóság feladatai:
- a) A Társaság működéséhez és céljaihoz kapcsolódó humánstratégiai tervet készít.
 - b) A Társaság működéséhez szükséges munkaerő rendelkezésre állásának biztosítása keretében toborzási, kiválasztási feladatokat lát el.
 - c) Ellátja a munkaügyi, munkavédelmi és ezzel kapcsolatos nyilvántartási feladatokat, valamint a jogszabályon alapuló munkaügyi adatszolgáltatási kötelezettségek előkészítésével, teljesítésével összefüggő feladatokat.
 - d) Ellátja a tűzvédelmi oktatással összefüggő feladatokat.
 - e) Jövedelem-, juttatási- és béren kívüli juttatási politikát alakít ki és működtet, éves bér és juttatási tervet készít a költségvetés részeként.
 - f) A munkavállalók feladatellátáshoz kapcsolódó továbbképzéseket, átképzéseket szervez.
 - g) Szervezeti kohéziót erősítő tréningeket és közösségi alkalmakat szervez, a munkatársak részére egyedi humánszolgáltatások biztosítását szervezi.
 - h) Támogatja a Társaság vezetőit a munkatársak menedzsmentjével, így különösen a munkatársak teljesítménycéljai kitűzésével és teljesítményértékelésével kapcsolatos kérdésekben.
 - i) Felelős a Társaság belső kommunikációs feladatainak ellátásáért.
 - j) Ellátja a bérszámfejtéshez és járulékvalláshoz kapcsolódó feladatokat.

Az Ügyfélmenedzsment Igazgatóság

(1) Az Ügyfélmenedzsment Igazgatóság feladatai:

- a) Az ügyfelek részére integrált ügyfélszolgálatot biztosít, mely magába foglalja az ügyfelekkel való kapcsolattartást, így különösen a különböző csatornákon (személyes és írásos) érkező megkeresések elintézését, ideértve azok feldolgozását, egyeztetését, szükség esetén az illetékes szakmai területek bevonásával.
- b) Kezeli és nyilvántartja az ügyfelek (az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek jogát vagy jogos érdekét a Társaság tevékenysége érinti, illetve akire vonatkozóan a Társaság nyilvántartása adatot tartalmaz, továbbá az is, akinek a Társaság tulajdonában lévő ingatlanra vonatkozóan egyéb, az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett joga van) adatait, adattisztítást végez.
- c) Az ügyfelekkel való hatékonyabb kapcsolattartás érdekében országos hálózatot működtet.
- d) Felelős a szociális, segítő-szolgáltató és – a nemfizető ügyfelekkel kapcsolatban a mentori tevékenység ellátásáért.
- e) Gondoskodik az ügyfélszerződésekkel kapcsolatos teljeskörű ügyfél és partner-megkeresések kezeléséről.
- f) Ellátja az ügyfélszerződésekből eredő panaszkezelési feladatokat.
- g) Biztosítja az üzleti folyamathoz kapcsolódó kampányok lefolytatását.
- h) Minősbiztosítási tevékenységet folytat az ügyfél-visszajelzések feldolgozásával, az ügyfélelégedettség növelése, valamint a folyamathatékonyság érdekében.
- i) Vegyes rendszerű (központosított és osztott ügyiratkezelés együttes alkalmazásával) ügyiratkezelés mentén menedzseli (oktat, felügyel és támogat) a postai és elektronikus úton érkező küldemények fogadásával, kiküldésével, iktatásával, archiválásával, továbbá az ezekkel összefüggő egyéb iratkezelési feladatok ellátását. Menedzseli a társasházi és szövetkezeti ingatlanok jogviszonyával kapcsolatos feladatokat és a fizetési kötelezettségeket a Közös képviselőkkel történő kapcsolattartáson keresztül.
- j) Figyelemmel kíséri az ügyfelekre ható külső-belső szabályzatok és folyamatok alakulását annak érdekében, hogy az Igazgatóság munkatársai naprakész információval rendelkezzenek az ügyfelek szükség szerinti tájékoztatása érdekében.
- k) Nyomon követi a szerződéses jogviszonyból eredő jogok, kötelezettségek teljesítését, különös tekintettel a bekövetkezett adatváltozásokra, fizetési kötelezettségek teljesítésére, a szerződés teljesítésére, státuszának változására, illetve a szerződő fél személyében bekövetkező változásra, valamint ellátja az ügyfelek elhalálozásával összefüggésben felmerülő egyes feladatokat a Jogi és Igazgatási Igazgatósággal és az Ingatlanmenedzsment Igazgatósággal együttműködésben.

(2) Az Ügyfélmenedzsment Igazgatóságon az alábbi csoportok működnek:

- a) Front Office Csoport;
- b) Országos Hálózat.

Az Ingatlanmenedzsment Igazgatóság

(1) Az Ingatlanmenedzsment Igazgatóság feladatai

- a) Az üzleti terv alapján és a forrásbiztosítás mellett elvégzi a Társaság tulajdonában és kezelésében lévő ingatlanok üzemeltetési-, gondnokolási- karbantartási és felújítási feladatait. A székhely, telephely üzemeltetésében együttműködik a Gazdasági Igazgatósággal. A Társaság tulajdonában és kezelésében lévő ingatlanokra vonatkozóan ellenőrzési és karbantartási, terveket készít elő, a Szolgáltatásfejlesztési Igazgatóság által meghatározott felújítási, beruházási feladatokra, a tervek megvalósítását szervezi, ellátja, koordinálja.
- b) Biztosítja a sürgős karbantartási, vagyonbiztonsági és gondnokoltatási feladatok ellátását.
- c) Megszervezi és lebonyolítja a bérlemények – műszaki állapotának és szerződésszerű használatának – ellenőrzését, továbbá gondoskodik az ingatlanok vagyonleltárának felvételéről.
- d) Támogatja, illetve ellenőrzi az ellenőrzések során azonosított, bérlői felelősségi körbe tartozó karbantartási feladatok megvalósítását, valamint egyéb engedélyezett bérlői műszaki beavatkozások megvalósítását.
- e) Ellátja a Társaság ingatlanállományának kezelésével, üzemeltetésével, vagyonbiztosításával kapcsolatos feladatokat.
- f) Ellátja az új építésű ingatlanberuházások tervezési, előkészítési, engedélyeztetési feladatait.
- g) Biztosítja a Társaság saját kivitelezésében történő karbantartási és gondnoki folyamatait.
- h) Végzi a Társaság feladatellátásai körébe tartozó ingatlanokhoz kapcsolódó műszaki adatok nyilvántartását a nyilvántartási rendszerben.
- i) Működteti a műszaki diszpécseri rendszert és szolgáltatást.
- j) A feladatai ellátásához szükséges beszerzéseket azonosítja, megfogalmazza az igényeket, a Társaság beszerzési tervéhez javaslatot állít össze, továbbá az igazgatóság tevékenységével összefüggő közbeszerzési eljárások lefolytatásához szükséges műszaki tartalmat meghatározza és a Gazdasági Igazgatósággal együttműködve az eljárás tárgya szerinti szakértőt biztosítja a beszerzési eljáráshoz
- k) Gondoskodik a bérbeadásra kijelölt ingatlanok esetében a meghatározott közműszerződések megkötéséről, a közművek kiépítéséről. A bérleti szerződésekben előírtak szerint gondoskodik, szolgáltatások visszaállításáról továbbá a közművek kiépítéséről. Szolgáltatja a műszaki alap adatokat a közműügyintézésel összefüggő feladatokhoz.
- l) Gondoskodik az üres ingatlanokkal kapcsolatos teljeskörű ügyfél és partner-megkeresések kezeléséről.
- m) Gondoskodik a közös tulajdonban álló ingatlanokkal kapcsolatos használati megállapodásokkal kapcsolatos ügyek intézése felől.

(2) Az Ingatlanmenedzsment Igazgatóságon az alábbi csoportok működnek:

- a) Ingatlankezelői Csoport;
- b) Villanyszerelő Csoport;

c) Közműszerződések Csoport.

(3) Az Igazgatóság az ingatlanállományára vonatkozó karbantartásokat, hibajavításokat, üzemeltetési és ellenőrzési feladatokat, valamint a beruházások végrehajtását regionális megoszlásban végzi, amely esetben a régiók az alábbiak:

- Közép-Magyarországi Régió,
- Észak-Alföldi Régió,
- Észak-Magyarországi Régió,
- Dél-Alföldi Régió,
- Dél-Dunántúli Régió,
- Észak-Dunántúli Régió.
