



**Dobro upravljanje
stavbe ohrani in
poveča vrednost
vaše nepremičnine!**

Spoštovani!

Po uradnih podatkih več kot tretjina prebivalcev Slovenije (38 %) stanuje v večstanovanjskih stavbah z razdrobljenim lastništvom in pri storitvah upravljanja večinoma sodeluje z upravnikom. Za kakovost vašega bivanja in za vrednost vaše nepremičnine je dobro upravljanje ključnega pomena. Kakovostno upravljanje zagotavlja normalne pogoje bivanja v večstanovanjski stavbi in ohranja ali celo poveča vrednost vaše nepremičnine.

Sodobno upravljanje je multidisciplinarna panoga, ki zahteva številna različna znanja in veščine, obenem pa je zelo natančno urejena in določena s predpisi. Kljub temu mnogi upravljanje še vedno razumejo le kot razdeljevanje obratovalnih stroškov in pošiljanje položnic, kar seveda ne drži.

Za dobro upravljanje sta potrebna tako dober upravnik kot tudi uporabnik oz. stanovalec in/ali lastnik, ki se zaveda odgovornosti do svoje lastnine ter konstruktivno sodeluje z upravnikom. Glavni razlogi za nesporazume med upravniki in stanovalci večinoma izvirajo iz nepoznavanja dela in odgovornosti upravnikov.

Da bo vaše sodelovanje z izbranim upravnikom potekalo čim bolj uspešno in učinkovito, smo na GZS-Zbornici za poslovanje z nepremičninami v Združenju upravnikov nepremičnin pripravili to brošuro. V njej so navedene vse potrebne informacije in podatki, ki vam bodo pri tem sodelovanju v pomoč: kaj lahko od upravnika pričakujete, kaj od upravnika zahtevajo predpisi, česa upravnik ne more storiti itd., navedenih pa je tudi nekaj naslovov spletnih strani, na katerih dobite dodatne informacije.



Vsebina

Temeljni cilji upravljanja	4
Zakonske podlage za izvajanje storitev upravljanja	4
Pogodba o opravljanju upravniških storitev	5
Vloga upravnika	5
Seznam storitev, ki jih izvaja upravnik	7
Kaj lahko stanovalci storimo za uspešno sodelovanje z upravnikom	9
Zbori lastnikov	10
Soglasja etažnih lastnikov za odločanje pri upravljanju	12
Izbira ponudnikov za izvajanje storitev	14
Delitev obratovalnih stroškov	15
Delilniki toplote in delitev stroškov za toploto	16
Rezervni sklad	17
Dialog z upravnikom	20
Kako prepoznamo dobrega upravnika	20

Temeljni cilji upravljanja so:

- zagotavljanje pogojev za kakovostno bivanje in sobivanje v večstanovanjskih stavbah (vzdrževanje, skrb za obratovanje naprav ter odprava okvar)
- ohranjanje vrednosti stanovanj in vseh nestanovanjskih pripadajočih delov etažne lastnine
- povečevanje vrednosti stanovanj in vseh nestanovanjskih pripadajočih delov etažne lastnine

Zakonske podlage za izvajanje storitev upravljanja

V skladu z zakonskimi predpisi je imenovanje upravnika obvezno v vseh stavbah, ki imajo več kot dva lastnika in več kot osem posameznih delov (stanovanj ali poslovnih prostorov itd.).

Pravno podlago za izvajanje storitev upravljanja predstavljajo Stanovanjski zakon iz leta 2003 s spremembami, Stvarnopravni zakonik in Pravilnik o standardih vzdrževanja stanovanjskih stavb in stanovanj. Pooblastila upravnikov in način razdeljevanja stroškov pa podrobneje opredeljuje Pravilnik o upravljanju večstanovanjskih stavb.



Stanovanjski zakon

Pravilnik o upravljanju večstanovanjskih stavb

Pogodba o opravljanju upravnih storitev in nadzorni odbor

Temelj za sodelovanje z izbranim upravnikom predstavlja pogodba o opravljanju upravnih storitev. Za podpis pogodbe je potrebno soglasje lastnikov, ki imajo več kot 50 % solastniških deležev. Original te pogodbe upravnik predloži ob vpisu v javni register upravnikov, ki ga vodijo upravne enote. V tej pogodbi so točno določene storitve, ki so vključene v ceno storitev upravljanja.

Če se etažni lastniki odločijo za izvedbo storitev, ki niso vključene v ceni pogodbenih storitev, je pri odločitvi potrebno upoštevati tudi strošek teh dodatnih upravnih storitev. Te se obračunajo na osnovi cenika ali so opredeljene v dodatni pogodbi.

Etažni lastniki lahko imenujejo nadzorni odbor, ki ima v skladu s predpisi naslednja pooblastila: nadzira delo upravnika po pogodbi, predlaga sklepe, o katerih se glasuje s podpisovanjem listin in daje pobude upravniku. Nadzorni odbor lahko sestavlja več članov, med člani imenuje tudi predsednika.

Vloga upravnika

Delo upravnika je organizacija stičnih točk vseh posameznih stanovalcev tako, da je bivanje v stavbah prijetno.

Stanovalci oz. lastniki stanovanj v večstanovanjskih stavbah kot svoj dom večinoma dojemamo le stanovanje, v katerem bivamo, treba pa se je zavedati, da smo odgovorni tudi za vso skupno lastnino, ki jo uporabljamo skupaj, npr.:

- stopnišča, skupne prostore v kletah ali na podstrešjih, fasade,
- garažne prostore,
- zelenice,
- vse naprave, ki so vgrajene v stavbo,
- razsvetlavo na stopniščih, v kolesarnici, v skupnih prostorih shramb,
- dvigala itd.

Upravnik skrbi za delovanje vseh skupnih naprav v stavbi ter za urejeno in čisto skupno bivalno okolje.

- Upravnik ureja pogodbeno razmerja v zvezi z vzdrževanjem stavbe in obratovanjem (npr. za hišniška opravila, čiščenje stopnišč in zunanje okolice, dobavo električne energije, toplotne energije, odvoz odpadkov, dobavo vode itd.).
- Upravnik skrbi za naprave stavb, zagotavlja serviserje toplotnih postaj, kotlovnice, dvigal, skupnih klimatskih naprav, organizira večja popravila gradbenih in strojnih elementov stavb, ki se pojavijo zaradi poškodb stavb, ter investicijske posege, ki izboljšujejo značilnosti stavbe.
- Ko se stavbe postarajo, upravnik organizira izvedbo večjih popravil na gradbenih in strojnih elementih stavb: npr. prenavo fasad, strehe, oken v skupnih prostorih, energetske sanacije, itd.

Zaradi številnih zahtev, ki jih upravnikom postavljajo tako predpisi kot tudi realne potrebe stanovalcev v večstanovanjskih stavbah, je zelo pomembno, da ima upravnik strokovnjake z različnih področij, npr. strojništva, elektroinstalacij, gradbeništva, prava, financ itd. Le na ta način lahko etažnim lastnikom zagotavlja:

- določanje in izbor storitev, ki jih je potrebno izvesti v večstanovanjski stavbi,
- izbor izvajalcev, ki jih lahko nadzoruje ter storitve ustrezno obračuna,
- kakovostno izvedbo (npr. da bo fasada ne le lepa, ampak tudi kakovostno prenovljena, pravilno izolirana, specifikacija materialov pa bo takšna, kot bo na koncu tudi zaračunana),
- izvajanje storitev, ki postajajo šele v zadnjem času bolj aktualne, npr. energetska prenova stavb, ozaveščanje stanovalcev glede učinkovite rabe energije, podporo pri delitvi stroškov ogrevanja na osnovi individualnih delilnikov in merilnikov itd.

Upravniki so zavezani delati po merilih vzdrževanja stavb, ki so natančno določena v Pravilniku o standardih vzdrževanja stanovanjskih stavb in stanovanj. Ta služi kot osnova za pripravo načrta vzdrževanja.



Seznam storitev, ki jih izvaja upravnik

Poleg prej naštetih, bolj »otipljivih« opravil so upravniki obvezani izvajati še vrsto drugih storitev, na katere običajno ne pomislimo, od vodenja evidenc do pravnega zastopanja stanovalcev. Seznam storitev upravnika je zelo širok in vključuje opravila in storitve z različnih področij, pri čemer mora dober upravnik s sodelavci strokovno obvladati vsa ta področja: administrativnega, tehnično-strokovnega, računovodsko-finančnega, pravno-premoženjskega. Za boljšo predstavbo navajamo celovitejši seznam upravnikovih storitev, razvrščenih po vsebinskih sklopih.

Administrativne storitve:

- vzpostavitev in vodenje evidenc o lastnikih, zastopnikih in najemnikih ter o posameznih delih stavbe,
- koordiniranje in spremljanje izvajanja sprejetih odločitev lastnikov ter njihovo obveščanje,
- omogočanje vpogleda v pogodbe, sklenjene s tretjimi osebami za obratovanje in vzdrževanje večstanovanjske stavbe.



Tehnično-strokovne storitve:

- izdelava finančno-termanskega načrta vzdrževanja (za obdobje enega do petih let) stanovanjske stavbe ter njegova potrditev pri lastnikih,
- izračun mesečnega prispevka v rezervni sklad in obveščanje etažnih lastnikov o njegovi višini,
- popis, objava del ter zbiranje ponudb, cenikov, predračunov,
- naročanje vzdrževalnih del manjše vrednosti,
- organizacija odprave napak v garancijski dobi,
- oštevilčenje in označitev stanovanj in drugih prostorov z identifikacijskimi oznakami po 7. členu stanovanjskega zakona,
- izdelava letnega poročila o delu upravnika za posamezno večstanovanjsko stavbo,
- izvedba zborov lastnikov,
- organizacija nujnih intervencijskih vzdrževalnih del,
- organizacija izdelave energetske izkaznice,
- priprava podlag za zavarovanja stavb.

Finančno-računovodske storitve:

- razdelitev stroškov v skladu s Pravilnikom o upravljanju, izdelava in dostava obračunov, opominjanje dolžnikov, izterjava,
- poravnava obveznosti v višini plačil etažnih lastnikov,
- vodenje sredstev računa rezervnega sklada in gospodarno ravnanje z njimi,
- vodenje knjigovodstva in finančnega poslovanja,
- izdelava letnih obračunov obveznosti in vplačil upravljanja,
- sklepanje pogodb za zavarovanje stavbe.



Pravne storitve:

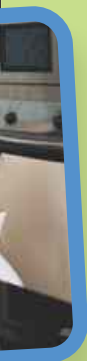
- zastopanje lastnikov pred upravnimi organi,
- vlaganje tožb v imenu etažnih lastnikov za plačilo stroškov in obveznosti, ki bremenijo etažne lastnike,
- vložitev izključitvene tožbe v imenu etažnih lastnikov,
- pravna pomoč in svetovanje o upravljanju ter priprava pogodb.



Kaj lahko etažni lastniki/ stanovalci storimo za uspešno sodelovanje z upravnikom

Vse storitve upravnik lahko dobro izvaja le v aktivnem sodelovanju z etažnimi lastniki. Za dobro upravljanje, ki daje rezultate, s katerimi smo etažni lastniki zadovoljni, je nujno potrebno da:

- se stanovalci oz. etažni lastniki zavedamo, da lastnina pomeni tudi odgovornost in obveznost,
- z nepremičnino odgovorno ravnamo, jo ustrezno vzdržujemo in ohranjamo ali celo povečujemo njeno vrednost,
- dejavno sodelujemo z upravnikom stavbe pri odločitvah o večjih prenovah na stavbi in potrebnih vzdrževalnih delih,
- razumemo, da je velik del upravnikovih obveznosti predpisan z zakoni in to pri svojih zahtevah upoštevamo,
- od upravnika ne zahtevamo, da zaradi zadovoljevanja naših interesov krši zakon,
- redno poravnavamo svoje finančne obveznosti,
- upoštevamo zakonske predpise, ki tudi nas obvezujejo ter ne poskušamo presegati svojih pristojnosti, določenih z zakonom,
- spoštujemo pravila skupnega bivanja v večstanovanjski stavbi in hišni red,
- dejavno in strpno sodelujemo pri reševanju problemov,
- se udeležujemo zborov lastnikov in tam konstruktivno sodelujemo pri odločitvah ter sprejemanju sklepov,
- nadzorni odbori ne dajejo upravniku navodil brez soglasja ostalih lastnikov,
- z upravnikom in sostanovalci strpno ter dostojno komuniciramo.



V praksi se upravniki srečujejo tudi z življenjskimi situacijami, ko med stanovalci zaradi vedenja posameznikov prihaja do nesoglasij, izjemoma ravnanje posameznika lahko tudi ogroža ostale solastnike. Zakonodaja upravniku v zvezi z ukrepanjem zoper lastnike, ki so ali se ostalim stanovalcem zdijo moteči, ne daje nikakršnih pooblastil. Zato upravnik takšnih položajev ne more reševati. Vendar pa je dober upravnik sposoben lastnikom, ki so se znašli v konfliktu s svojim sosedom, objektivno predstaviti njihove možnosti ter v primeru, da se lastniki odločijo za postopke zoper motečega lastnika, poskrbeti za izvršitev njihove odločitve.

Dobro usposobljen upravnik mora skrbeti za vse lastnike stavbe. Zato mora znati obvladati tudi zahteve posameznikov ali skupine posameznikov, ki si včasih jemljejo pristojnosti, ki jih nimajo, s tem ovirajo celotno izvajanje upravnikovega dela ter tako škodijo tudi drugim lastnikom.

Zbori lastnikov

Zbori lastnikov so ena najpomembnejših priložnosti za direktno komuniciranje z upravnikom in z ostalimi lastniki. Vse skupne odločitve v zvezi s stavbo oz. z upravljanjem ter skupnim bivanjem se vsaj obravnavajo, če ne sprejemajo na zborih lastnikov. Uspešen in učinkovit zbor lastnikov lahko poteka le v aktivnem sodelovanju med upravnikom in lastniki. Za uspešen potek zbora lastnikov in s tem za učinkovitejše upravljanje je bistvenega pomena, da:

- se upravnik na zbor dobro pripravi (ustrezno prej o zboru obvesti lastnike, napove vsebine zbora, na obvestilih posebej poudari, če gre za pomembnejše odločitve, pripravi gradiva in podatke o temah, ki bodo obravnavane itd.)
- upravnik določi in predstavi cilje zbora lastnikov ter poskrbi, da bo sestanek voden,
- se lastniki zborov udeležujejo,
- se tudi lastniki nanje pripravijo (si preberejo potrebna gradiva, pripravijo vprašanja, sprejmejo odločitve itd.),
- lastniki na zboru sporočijo svoje mnenje ter odločitve,
- je na zboru zagotovljeno dostojno in jasno komuniciranje (npr. do besede z dvigom roke ipd.), ki vsem udeležencem omogoča enakovredno sodelovanje in informiranost, ne glede na siceršnje odnose med lastniki.



Zbor lastnikov lahko veljavno odloča le, če je na njem prisotna večina, ki je v skladu z zakonom potrebna za odločanje. O poslih rednega upravljanja npr. lahko zbor lastnikov odloča, če so na njem prisotni lastniki več kot 50 % solastniških deležev. Posamična odločitve na veljavno sklicanem zboru lastnikov je sprejeta, če se z njo strinja več kot polovica lastnikov glede na njihove solastniške deleže.

Če prvi sklic zbora lastnikov ni sklepčen, lastniki na takem zboru ne morejo odločati o predlaganih sklepih. Lahko se pa z večino prisotnih na sicer nesklepčnem zboru odločijo, da upravnik v roku največ 14 dni skliče ponovljeni zbor lastnikov. Na ponovljenem zboru lastnikov se odloča z večino prisotnih lastnikov po solastniških deležih. Teoretično lahko torej o vsem odloča en sam lastnik, vendar s pomembnim pridržkom in sicer, da se na ponovljenem zboru lahko odloča zgolj o tistih sklepih, ki so bili navedeni v vabilu za sklic ponovljenega zbora in ki se nanašajo na redno upravljanje.

Na ponovljenem zboru ni mogoče odločati o ničemer, kar ni bilo kot predlog sklepa navedeno v vabilu na ponovljeni zbor in o ničemer, kar presega posel rednega upravljanja. Ponovljenega zbora ni možno izvesti prej kot v 14 dneh po prvem zboru.



Upravnik o zboru lastnikov pripravi tudi razumljiv, popoln zapisnik, ki povzema sprejete sklepe in odločitve ter tako omogoča upravniku, da sklepe z zbora tudi uresniči.

Po izkušnjah se zborov lastnikov redko udeleži zadostna večina, zato zakon omogoča, da lastniki odločajo tudi s podpisovanjem listine. V takšnem primeru je odločitev treba sprejeti v največ 3 mesecih, izid pa je obvezno objaviti na oglasni deski. To velja tako za odločitve rednega upravljanja, kot za tiste, ki presegajo redno upravljanje.



Soglasja etažnih lastnikov za odločanje pri upravljanju

Za različne posle upravljanja so potrebne različne večine soglasij po solastniških deležih. Lastniki odločitve sprejemajo na zboru lastnikov ali s podpisovanjem listine.

50%

Več kot 50 % soglasja je potrebnih za odločitve pri poslih rednega upravljanja.

Pri poslih rednega upravljanja se lastniki odločajo o:

- obratovanju in vzdrževanju stavb,
- določitvi ter razrešitvi upravnika,
- imenovanju in razrešitvi nadzornega odbora,
- oddajanju skupnih delov v najem,
- sprejemanju načrta vzdrževanja in s tem tudi o zagotavljanju virov sredstev za njegovo izvedbo,
- morebitnem povečanju prispevkov vplačevanja v rezervni sklad,
- hišnem redu,
- vgradnji dodatnih merilnih naprav za določanje porabe, npr. za toploto, vodo ipd.,
- izdelavi energetske izkaznice,
- ostalih poslih, ki so potrebni za normalno bivanje v stavbi.





Več kot 75 % soglasja je potrebnih za odločitve pri poslih, ki presegajo redno upravljanje.

75%

Več kot 75 % soglasja je potrebno pri odločitvah o:

- sklenitvi pogodbe o medsebojnih razmerjih,
- soglasju za opravljanje dovoljene dejavnosti v delu stanovanja,
- zavarovanju objekta,
- vseh izboljšavah, ki ne sodijo med vzdrževanje in za katere ni potrebno dobiti gradbenega dovoljenja, t.j. vgraditev novih naprav, opreme ali instalacij ali njihova nadomestitev pred potekom pričakovane dobe trajanja, npr. namestitev klimatskih naprav na skupne dele stavbe, prenovo kurilnice ali toplotne postaje, kadar gre za prehod na drug energent, vgradnjo toplotne izolacije ali materialov zaradi učinkovitejše rabe energije, namestitev zapornic na pripadajočih zemljiščih lastnikov ipd.

100%

100 % soglasja je potrebno za odločitve pri vprašanjih, ki posegajo v lastninske pravice.

100 % soglasje je npr. potrebno pri odločitvah o:

- spremembi solastniških deležev na stavbi in o določitvi posebnih skupnih delov, npr. prodaji hišniškega stanovanja ali drugega skupnega dela,
- spremembi namembnosti posameznega stanovanja,
- izvedbi izboljšav za katere je potrebno gradbeno dovoljenje,
- morebitni spremembi rabe skupnih delov,
- morebitni omejitvi uporabe skupnih delov stavbe,
- najemu kredita v breme rezervnega sklada stavbe.

Izbira ponudnikov za izvajanje storitev

Ena izmed ključnih odgovornosti upravnika stavb je pravilna izvedba postopka pri izbiri ponudnika za izvedbo posameznih del. Postopek izbire najboljšega ponudnika je predpisan z zakonom, za pridobivanje ene ali več ponudb dobaviteljev ter za preverjanje cene in izvedbo postopka pa je odgovoren upravitelj. Ponudnike za izvedbo storitev lahko predlaga tudi nadzorni odbor in upravitelj je dolžan tudi te ponudnike pozvati k oddaji ponudbe.

Če ponudbe formalno niso popolne, ima upravitelj pravico, da ponudnike pozove, naj ponudbo dopolnijo oz. pojasnijo, pri tem pa ni dovoljeno spreminjati ali dopolnjevati ponudbe v delih, ki bi lahko vplivala na njeno razvrstitev, npr. pri ceni ali tehničnih specifikacijah. V skladu s predpisi je upravitelj dolžan vse prispele ponudbe pregledati, pripraviti poročilo in predlagati izbiro najugodnejšega ponudnika. Upravitelj in nadzorni odbor oz. predstavniki etažnih lastnikov skupaj izbereta ponudnika.

Izbira ponudnika pomeni tudi odgovornost za potek projekta. Zato je soglasje lastnikov in upravnika pri tej izbiri resnično pomembno za uspešnost izvedbe storitve in za zadovoljstvo etažnih lastnikov. Le na ta način se je namreč možno izogniti morebitnim prevaram ali nekakovostno in nepopolno izvedenim storitvam.

Pri izbiri ponudnikov je treba upoštevati, da včasih najcenejši ponudnik, ki ga morda na vsak način priporoča kateri od stanovalcev, ker je njegov znanec ipd., ni nujno tudi najugodnejši ponudnik. Zelo nizko ceno lahko kasneje pri popravljanju napak in iskanju novega izvajalca, ki bo storitev res izvedel tako, kot je treba, večkrat preplačamo. V Sloveniji so znani skrajni primeri, ko so lastniki sami izbrali ponudnika, mu celo vnaprej plačali storitev, ponudnik pa je z denarjem izginil in nikoli ni izvedel dogovorjenih storitev. Poleg razočaranja in neizvedenih opravil so pred etažnimi lastniki še dolgi sodni postopki dokazovanja prevare itd.

Pri izbiri je treba preveriti tudi finančno stanje ponudnika, njegove reference, zahtevati jamstvo za storitve in si zagotoviti možnost nadzora nad njegovim delom. Če upravitelj in nadzorni odbor oz. predstavniki v prvem postopku ne izbereta nobenega od ponudnikov, upravitelj ponovi celoten postopek izbiranja.





Delitev obratovalnih stroškov

Če so v posameznih enotah večstanovanjske stavbe vgrajene merilne naprave, ki omogočajo individualni odjem in obračun dobav, se stroški delijo po dejanski porabi. Če pa naprave tega ne omogočajo, se obratovalni stroški, ki nastajajo na skupnih delih in po posameznih enotah delijo na tri načine:

- **po površini** stanovanjskih oz. poslovnih enot (npr. dimnikarske storitve, obratovalni stroški kotlovnice, toplotne postaje, plačila kurjača, kemična priprava vode za ogrevanje itd.)
- **po posameznih enotah** (npr. hišniška opravila, deratizacija, dezinfekcija, čiščenje in vzdrževanje bivalnega okolja - košnja zelenic, obrezovanje živih mej, čiščenje dostopnih poti, odprtih parkirnih površin, nabava drobnega orodja, drobna popravila, čiščenje snega itd.)
- **po številu uporabnikov** (npr. poraba vode in kanalščine, skupna poraba elektrike za dvigala, razsvetljavo itd., odvoz smeti in odpadkov, najem zabojnikov za odpadke ter drugi komunalni stroški, čiščenje skupnih prostorov, čiščenje kanalizacije ter odmašitve kanalizacijskih cevi in praznjenje septičnih jam)



Delilniki toplote in delitev stroškov za toploto

V zadnjih dveh letih javnost precej razburjajo težave in zapleti pri obvezni vgradnji delilnikov in obračunavanju porabe toplote na osnovi delilnikov.

Zaradi ne povsem jasno opredeljenih zakonskih nalog upravnika oz. njegove možne trojne vloge v procesu obračuna stroškov po dejanski porabi (kot upravnik stavbe/upravitelj kurilnice/izvajalec obračuna) ter nevednosti etažnih lastnikov se upravniki pogosto znajdejo v neprijetnem položaju, ko zaradi zahtev zakonodaje in specifične vloge ne morejo ustreči interesom etažnih lastnikov.

Upravnik ima pri delitvi stroškov ogrevanja lahko različne vloge:

- **Prva možnost je, da upravnik z delitvijo nima ničesar**, razen da po sklepu etažnih lastnikov poskrbi za montažo ustreznih delilnikov. V takšnem primeru za delitev stroškov poskrbi distributer ogrevanja. Če etažni lastniki s čimer koli pri tej verigi niso zadovoljni, jim v takšnem primeru upravnik ne more pomagati, saj za to nima niti informacij niti pristojnosti.
- **Druga možnost je, da je upravnik hkrati izvajalec obračuna in delitve stroškov.** S tem nase prevzame vse naloge v procesu obračuna porabe po dejanski rabi. Izvaja odčitavanja in določa deleže porabe. V takšnem primeru ima upravnik vse podatke o skupni porabi in deležih porabe posameznih delov. Lastnikom lahko da celostno informacijo o porabi iz prve roke. Izkušnje kažejo, da je to najboljša rešitev, saj se potem natančno ve, kdo je odgovoren stranki, etažni lastniki se z vprašanji lahko obrnejo na upravnika itd. Seveda pa je to ustrezna rešitev le, če je upravnik te storitve s svojimi sodelavci sposoben izvajati.
- **Tretja možnost**, ki je pri nas najpogostejša, pa je, **da upravnik od izvajalca delitve prejme izračunane deleže porabe toplote in izvede obračun na osnovi tako izračunanih deležev.** Čeprav upravnik na obračunane zneske ne more vplivati in običajno tudi nima dostopa do informacij, mu lastniki zaradi povezanosti v procesu (zaračunavanje) pripisujejo odgovornost za morebitne napake in nanj naslavljajo pritožbe, ki jih ne more reševati.

Pri tej problematiki težave povzroča tudi nezainteresiranost in nedejavnost etažnih lastnikov. Znani so primeri, ko imajo stavbe vgrajene ustrezne delilnike, etažni lastniki pa niso sprejeli ustreznih sporazumov za obračun, tako se ne da izvesti delitve stroškov ogrevanja.

Tudi reševanje problemov pri delilnikih toplote zahteva strpno in dejavno sodelovanje vseh, ki sodelujejo v verigi dobave toplote. Pri tem seveda najbolj pomaga usposobljen upravnik, ki lastnikom lahko posreduje prave informacije.

Rezervni sklad

Precej vprašanj med uporabniki se nanaša tudi na sredstva rezervnega sklada. Poslovanje z rezervnim skladom je zelo natančno predpisano. Ko stavba dopolni deset let, so lastniki posameznih delov stavbe obvezani vplačevati v rezervni sklad. Sredstva rezervnega sklada postanejo skupno premoženje, ki je vezano na stavbo.

Če kateri od lastnikov stanovanje in pripadajoči del etažne lastnine proda, vplačana sredstva rezervnega sklada ostanejo stavbi.



Sredstva rezervnega sklada se lahko uporabljajo le za:

- poravnavo stroškov vzdrževanja, ki so predvideni v sprejetem načrtu vzdrževanja,
- dela, ki pripomorejo k učinkovitejši rabi energije,
- plačilo izboljšav,
- plačilo nujnih vzdrževalnih del,
- izdelavo energetske izkaznice,
- odplačevanje posojil, ki so bila najeta za te namene,
- zalaganje stroškov izterjave plačil v rezervni sklad.



Med nujna vzdrževalna dela uvrščamo dvojne vrste opravil:

- dela, ki niso predvidena v načrtu vzdrževanja in s katerimi bi bilo nerazumno odlašati, ker bi posledice teh neizvedenih opravil povzročile znatno poslabšanje pogojev bivanja v vseh skupnih ali posameznih skupnih delih večstanovanjske stavbe ali pa bi povzročile večjo škodo na posameznih ali skupnih delih večstanovanjske stavbe oz. pri tretjih osebah,
- dela, ki jih je potrebno izvesti in jih odreja inšpekcijska odločba, če skupni deli večstanovanjske stavbe niso vzdrževani v skladu z normativi za vzdrževanje stanovanj in stanovanjskih stavb ter niso primerni za normalno rabo.

Poraba sredstev rezervnega sklada je z zakonom izredno omejena. Rezervni sklad omogoča kontinuirano in načrtovano vzdrževanje stavb, hkrati pa zagotavlja sredstva za plačilo morebitnih intervencijskih del. S sredstvi rezervnega sklada gospodari upravnik, ki je po zakonu tudi odgovoren za porabo sredstev iz sklada, nadzor izvaja stanovanjska inšpekcija.

Prav pri rezervnem skladu pa se največkrat dogaja, da etažni lastniki od upravnika zahtevajo ravnanje v nasprotju z zakonom. Upravniki so večkrat postavljeni pred zahtevo, naj iz rezervnega sklada plačajo različne račune za opravljena vzdrževalna dela, ki jih dostavijo lastniki, (največkrat člani nadzornega odbora). Upravnik takšnih računov ne sme plačati iz rezervnega sklada, čeprav so bila popravila potrebna in koristna. Globa, ki jo za upravnika predpisuje zakon za nezakonito porabo sredstev rezervnega sklada, je izjemno visoka in znaša od 4.000 do 125.000 evrov.



Sredstva rezervnega sklada tako niso namenjena npr. košnji trave in urejanju zelenic ali kupovanju varčnih sijalk in kosilnic, prav tako ne urejanju vpisa v zemljiško knjigo (razen kadar sodišče s sklepom odredi plačilo teh stroškov v breme rezervnega sklada). Verodostojnost in strokovnost upravnika se kažeta tudi tako, da se argumentirano sooči z zahtevami posameznikov v stavbah, ki si jemljejo pravico gospodariti s sredstvi rezervnega sklada stavbe, in da zagotovi, da bodo sredstva rezervnega sklada porabljena v skladu z zakonom v dobro vseh lastnikov stavbe.

Upravnik je dolžan pripraviti načrt vzdrževanja stavbe in njegov obvezen sestavni del je ovrednotenje potrebnih sredstev ter možnih virov za izvedbo. Med njimi je lahko tudi povečan prispevek v rezervni sklad stavbe. Sprejet načrt vzdrževanja je osnova za porabo sredstev rezervnega sklada, uresničevanje v njem sprejetih sklepov pa je dolžnost upravnika.

Višina prispevka v rezervni sklad se določi na osnovi naslednjih dejavnikov:

- velikosti površine posameznega dela v etažni lastnini,
- starosti nepremičnine,
- letnice obnove nepremičnine,
- načrta vzdrževanja in ocenjene vrednosti vzdrževalnih del.

Etažni lastniki se ob načrtu vzdrževanja lahko odločijo, da bodo v rezervni sklad prispevali več, kot je najnižji določen prispevek. Po sprejetju sklepa o višjem prispevku so tega dolžni plačevati vsi etažni lastniki, tudi tisti, ki so glasovali proti.

Transparentnost pri poslovanju z rezervnim skladom

Upravnik je po zakonu dolžan etažnemu lastniku na njegovo zahtevo (a ne več kot enkrat mesečno) omogočiti vpogled v stanje rezervnega sklada večstanovanjske stavbe. V skladu s pravilnikom si te podatke lahko lastniki pri upravniku ogledajo v času uradnih ur ob navzočnosti upravnika ali njegovega predstavnika. Če lastnik želi, upravnik listine kopira, vendar je to plačljivo. Poslovna praksa upravnikov je, da o stanju sredstev rezervnega sklada stavbe etažne lastnike obveščajo mesečno skupaj z računom, s katerim jim obračunajo prispevek v rezervni sklad stavbe. O stanju sredstev rezervnega sklada upravnik poroča tudi v letnem poročilu. Etažni lastniki so upravičeni tudi do podatkov o morebitnih dolžnikih.

Dialog z upravnikom

Pri vsakem sodelovanju lahko pride do nesporazumov, ki lahko v skrajnih primerih privedejo do sporov in celo do prekinitve sodelovanja oz. pogodbe. Pri tem se je treba zavedati, da vsak nesporazum, tudi z upravnikom, laže in učinkoviteje rešujemo v čim krajšem času in v dialogu.

Pomembno je, da smo odprti za razloge nasprotne strani ter da poslušamo in razumemo tudi razloge upravnika. Bistveno je, da pri reševanju morebitnih problemov etažni lastniki aktivno sodelujemo. To je osnova in nujni pogoj za dobro upravljanje in uspešno doseganje skupne koristi za vse.

Kako prepoznamo dobrega upravnika?

Kakovost upravnika prepoznamo po strokovnosti, odzivnosti, obvladovanju sodobnih izzivov in izpolnjevanju tradicionalnih zahtev.

Dober upravitelj ponuja celovite storitve, je zanesljiv, je sposoben dolgoročno gledati na vzdrževanje stavb, posluje pregledno, je odziven in prilagodljiv ter sposoben razvijati nove storitve.

Imeti mora strokovno znanje za postavljanje pravih prioritet pri vzdrževanju. Obnove fasad, energetske sanacije, menjava stavbnega pohištva, prenova instalacij so le nekatere od investicij, ki lahko na dolgi rok znižajo stanovanjske stroške in povečajo vrednost vaše nepremičnine. Pomembno je, da imate pri teh projektih strokovno usposobljenega in skrbnega upravnika, ki vam pomaga tudi pri finančnih vprašanjih.

Dober upravitelj je pri vzdrževanju nepremičnine vaš najpomembnejši zaveznik.

**Skoraj
pol milijona
zavarovancev
že ima
Triglav komplet.**

Kaj pa vi?



**Združite tudi vi
vsa zavarovanja
in **prihranite**
do 50 %.**

Na dan 30. 4. 2014 je bilo v Triglav komplet
vključenih že 473.615 zavarovancev



Triglav Group



Vse bo v redu.

triglav

www.triglav.si

V Zavarovalnici Triglav so pripravljeni na nemirno in nepredvidljivo naravo, zato skrbijo, da vaših sanj ne odplakne voda ali pogoltne požar. Pri zavarovanju DOM, ki je namenjeno lastnikom stanovanjskih hiš, etažne lastnine in tistim, ki želijo zavarovati le stanovanjske premočnine, lahko izbirate med tremi paketi A, B in C. Med seboj se razlikujejo po obsegu zavarovalnega kritja in limitih kritja pri določenih nevarnostih.

Odlika zavarovanja je, da poleg klasičnih zavarovalnih jamstev, ki jih običajno nudijo posamično sklenjene zavarovalne police, nudi širok nabor dodatnih oziroma dopolnilnih zavarovalnih jamstev. Premoženje lahko zavarujete tudi na novo vrednost, kar pomeni, da v primeru poškodovanja ali uničenja zgradbe in/ali stanovanjskih premočnin zavarovalnica povrne znesek, ki je enak novi vrednosti zavarovanih predmetov. Zavarovanje DOM lahko vključite tudi v bonitetni program Triglav komplet, za katerega velja: več zavarujem, več privarčujem. Člani Triglav kompleta lahko prihranijo do 25 % pri obnovi zavarovanj in do 50 % pri sklenitvi novih zavarovanj. Več o zavarovanju DOM si lahko preberete na spletni strani http://www.triglav.si/zavarovanja/posamezniki/zavarovanje_doma.

Vsa energija
za dom
pod eno streho



Preklopite na**Petrol**

BREZ
DODATNIH
STROKOV

MOŽNOST
E-RAČUNA

UGODNA
CENA

POPUSTI
Z ZLATIMI
TOČKAMI

Izkoristite ugodne cene **električne energije** ali **zemeljskega plina** ter tevilne Petrolove prednosti.

Preverite ponudbo na najbližjem bencinskem servisu Petrol ali na www.petrol.si. POSREDOVANJE **(080 2266)**

PETROL

Energija za življenje

Delo upravnika je organizacija stičnih točk vseh posameznih stanovalcev tako, da je bivanje v stavbah prijetno.

Dobro usposobljen upravnik mora skrbeti za vse lastnike stavbe. Zato mora znati obvladati tudi zahteve posameznikov ali skupine posameznikov, ki si včasih jemljejo pristojnosti, ki jih nimajo, s tem ovirajo celotno izvajanje upravnikovega dela ter tako škodijo tudi drugim lastnikom.

Več kot 75 % soglasja je potrebnih za odločitve pri poslih, ki presegajo redno upravljanje.

100 % soglasja je potrebno za odločitve pri vprašanjih, ki posegajo v lastninske pravice.

Izbira ponudnika pomeni tudi odgovornost za potek projekta. Zato je soglasje lastnikov in upravnika pri tej izbiri resnično pomembno za uspešnost izvedbe storitve in za zadovoljstvo etažnih lastnikov. Le na ta način se je namreč možno izogniti morebitnim prevaram ali nekakovostno in nepopolno izvedenim storitvam.

Dober upravnik je pri vzdrževanju nepremičnine vaš najpomembnejši zaveznik.



"Ministrstvo za infrastrukturo in prostor podpira aktivnosti, ki lahko pripomorejo k boljšemu poznavanju vsebine upravljanja in posledično gospodarjenju z večstanovanjskimi stavbami.

Prepričani smo, da bo brošura Kakovostno upravljanje večstanovanjskih stavb, ki jo je izdalo Združenje upravnikov nepremičnin pri GZS-Zbornici za poslovanje z nepremičninami, lastnikom posameznih delov večstanovanjskih stavb zagotovila ustrezne informacije in podatke, pomembne za dobro upravljanje in pripomogla k boljšemu sodelovanju med izbranim upravnikom in etažnimi lastniki."

Ministrstvo za infrastrukturo in prostor, Direktorat za prostor

"Zloženka bo prispevala k lažjemu reševanju odprtih vprašanj v pogodbenih razmerjih med upravniki in etažnimi lastniki, saj je za dobro sodelovanje ključno poznavanje in upoštevanje pravic in dolžnosti tako enih kot drugih."

Zveza potrošnikov Slovenije

www.gzs.si/nepremicnine, zpn@gzs.si



**Združenje
Upravnikov
Nepremičnin**

Izdelavo in izid brošure so omogočila podjetja upravniki, člani Združenja upravnikov nepremičnin pri GZS - Zbornici za poslovanje z nepremičninami.