

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

**VLOGA UPRAVNIKA IN ANALIZA POROČANJA
UPRAVNIKA ETAŽNIM LASTNIKOM
S PODROČJA UPRAVLJANJA**

Kandidatka: Suzana Škrinjar

Študentka študija ob delu

Številka indeksa: 11190122553

Program: računovodja

Mentor: mag. Majda Kralj

Maribor, september, 2007

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Študentka Suzana Skrinjar izjavljam, da sem (v skladu z Zakonom o avtorskih in sorodnih pravicah – UL št. 16/2007) avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal-a pod mentorstvom gospe magistre Majde Kralj.

V Mariboru, dne 24.09.2007

.....

podpis:

ZAHVALA

Za strokovno vodenje, nasvete in pomoč pri izdelavi diplomske naloge se zahvaljujem svoji mentorici magistri Majdi Kralj in Alenki Belcl za lektoriranje.

Prav tako se zahvaljujem vsem svojim sodelavcem in prijateljem, ki so mi v času študija stali ob strani in me pri študiju spodbujali.

Posebna zahvala pa velja predvsem moji družini, ki mi je v času študija stala ob strani, me pri študiju spodbujala in mi pomagala.

Suzana Škrinjar

POVZETEK

Področje upravljanja nepremičnin je na slovenskem področju že od prejšnjega stanovanjskega zakona iz leta 1991 zelo zanimivo in izjemno pomembno področje. Proces lastninjenja in privatizacije stanovanj in stanovanjskih stavb je prinesel tudi potrebo po vedno več upravniki.

Sprejem novega Stanovanjskega zakona leta 2003 pa je prinesel na stanovanjskem področju mnogo novosti in sistemskih rešitev. Zakon določa, da morajo etažni lastniki večstanovanjske stavbe, ki ima več kot dva etažna lastnika in več kot osem posameznih delov imenovati upravnika. S to določbo zakona je porast na področju izbire upravnika s strani etažnih lastnikov močno narasla, saj jih zakon zavezuje, da si morajo izbrati upravnika.

Stanovanjski zakon pa je poleg povečanega števila objektov v upravljanje prinesel tudi mnogo novosti in zakonskih določb na področju poročanja etažnim lastnikom. Postavljeni so bili roki za poročanje, določena je bila vsebina in oblika Poročila o upravnikovem delu in predvidene so tudi sankcije v primeru neupoštevanja zakonskih določb.

Upravljanje je postalo kompleksna dejavnost, s katero se ne more ukvarjati kdorkoli. Vse spremembe, ki jih je prinesel novi Stanovanjski zakon, so občutno povečale obseg dela upravnikov in razširila tudi njegova pooblastila. Interes etažnih lastnikov, tudi ni več samo posedovanje lastnine, temveč zahtevajo od upravnika gospodarno upravljanje z njimi in vodenje sprotnih in kvalitetnih evidenc za potrebe poročanja.

Zaposlena sem v podjetju, ki se ukvarja s upravljanjem večstanovanjskih objektov. Vsakodnevno se srečujemo z obvladovanjem velikega števila podatkov, ki so potrebni za oblikovanje zahtevanih poročil, tako s strani zakonskih določb, kot s strani etažnih lastnikov.

V diplomski nalogi želimo predstaviti pomen in vsebino upravljanja, še posebej pa se želimo osredotočiti na poročanje, informacijski sistem in posredovanje informacij upravnika etažnim lastnikom. Analiza posredovanja informacij bo temeljila na rezultatih opravljene ankete.

Ključne besede:

Upravnik, upravljanje, Stanovanjski zakon, poročanje etažnim lastnikom, Poročilo o delu upravnika

ABSTRACT

The real estate management in Slovenia has already been very interesting and extremely important since the former Residential Law from 1991. The process of ownership and privatization of apartments and apartment buildings has also brought with it the need for more managers.

The approval of the new Residential Law in 2003 has brought several novelties and systemic solutions in the residential area. The Law defines that flat owners in a multidwelling house with more than two flat owners and more than eight individual parts select a manager. With this provision of the law, the area of a manager selection has vigorously increased from the side of flat owners because of their obligation to a manager selection.

The Residential Law has, besides the increased number of buildings in management, also brought many novelties and law provisions in the area of a reporting to the flat owners. The terms for a reporting have been set, the contents and a report's form about the manager's work defined together with the anticipated sanctions in cases of unconsidered residential provisions.

The management has become a complex activity not everybody can be engaged in. All changes that have been brought by the new Residential Law have considerably extended the managers' nature of work and their full authority. The flat owners' interest is not only the property's ownership anymore, but they demand from the manager the property's economical management and a conduction of a qualitative record in need of a report.

I am employed in an undertaking that is engaged in the management of multidwelling houses. On daily basis we are faced with a command of a lot of data which are necessary for the formation of demanding reports, as from the side of law provisions as well as from the side of flat owners.

In this diploma paper we want to introduce the meaning and contents of management, with particular attention paid to the reporting, informational system and mediation of a manager's reporting to the flat owners. The analysis of mediated information will be based on the results of an investigated poll.

Key words:

manager, management, the Residential Law, a report giving to the flat owners, a reporting about the manager's work

KAZALO VSEBINE

POVZETEK.....	4
1. UVOD.....	10
1.1. Opredelitev obravnavane zadeve.....	10
1.2. Namen, cilji in osnovne trditve diplomske naloge.....	11
1.3. Predpostavke in omejitve.....	12
1.4. Predvidene metode raziskovanja	13
2. UPRAVLJANJE IN ORGANIZACIJA PODROČJA DELA	14
2.1. Upravljanje.....	14
2.2. Upravnik.....	16
2.3. Pooblastila upravnika.....	17
2.4. Pogodba o upravljanju upravniških storitev.....	18
2.5. Pogodba o medsebojnih razmerjih.....	19
2.6. Organizacija področja dela.....	20
3. PRAVNI VIDIK POROČANJA.....	22
3.1. Stanovanjski zakon.....	22
3.2. Stvarno pravni zakonik.....	22
3.3. Navodilo o izdelavi poročila o upravnikovem delu.....	23
3.4. Slovenski računovodski standardi.....	23
4. UPRAVLJANJE Z INFORMACIJAMI.....	25
4.1. Osnove informacijskih sistemov.....	25
4.2. Informacijska tehnologija.....	25
4.3. Računovodsko poročanje in evidentiranje računovodskih informacij.....	26
4.4. Tehnično poročanje in evidentiranje tehničnih informacij.....	28
4.5. Računalniško podprti informacijski sistemi.....	28
5. POROČILA ZA POROČANJE ETAŽNIM LASTNIKOM.....	31
5.1. Zbor lastnikov.....	32
5.2. Vrste poročil.....	33
5.2.1. <i>Letni pregled Stroškov</i>	35
5.2.2. <i>Poročilo o najemninah za lastnike</i>	35
5.2.3. <i>Dohodninsko poročilo za lastnike</i>	36
5.2.4. <i>Poročilo o stanju rezervnega sklada</i>	37
5.2.5. <i>Poročilo o dolžnikih</i>	38
5.3. Vsebina in predmet Poročila o upravnikovem delu.....	39

6. ANKETA MED ETAŽNIMI LASTNIKI.....	45
6.1. Priprava ankete.....	45
6.2. Izvedba ankete	45
6.3. Analiza rezultatov ankete	46
6.4. Predlogi in zaključki	69
7. ZAKLJUČEK	70
8. UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI	73
9. PRILOGA ANKETNI VPRAŠALNIK	74

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število anket glede na starost anketirancev	46
Tabela 2: Ali menite, da ste dovolj seznanjeni s pravicami in obveznostmi etažnih lastnikov?	47
Tabela 3: Ali se udeležujete zbora lastnikov?	49
Tabela 4: Ali ste zadovoljni z načinom posredovanja informacij s strani vašega upravnika?	51
Tabela 5: Iz katerega področja, bi želeli več informacij s strani upravnika?	53
Tabela 6: Ste seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu?	55
Tabela 7: Ali menite da je Poročilo o upravnikovem delu dovolj celovito in obširno po vsebini in obliki ?	57
Tabela 8: Ali menite, da je dovolj, da Poročilo o upravnikovem delu prejme vsak etažni lastnik osebno in ga ni potrebno obravnavati še posebej na zboru lastnikov? .	59
Tabela 9: Katero poročilo je po vašem mnenju najpomembnejše?	61
Tabela 10: Ali menite, da je bil prejšnji mesečni način informiranja o višini in delitvi stroškov preko oglasne deske primernejši od sedanjega na posameznem računu?	63
Tabela 11: Ali menite, da ste etažni lastniki v Pogodbi o medsebojnih razmerjih dovolj dobro opredelili medsebojne pravice in obveznosti, ki izhajajo iz skupne lastnine stavbe?	65
Tabela 12: Kateri dejavnik je po vašem mnenju odločujoč v primeru odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev?	67

KAZALO GRAFOV

Grafikon 1: Število anket glede na starost anketirancev	46
Grafikon 2: Ali menite, da ste dovolj seznanjeni s pravicami in obveznostmi etažnih lastnikov?	47
Grafikon 3: Ali se udeležujete zbora lastnikov?	49
Grafikon 4: Ali ste zadovoljni z načinom posredovanja informacij s strani vašega upravnika?	51
Grafikon 5: Iz katerega področja, bi želeli več informacij s strani upravnika?	53
Grafikon 6: Ste seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu?	55
Grafikon 7: Ali menite da je Poročilo o upravnikovem delu dovolj celovito in obširno po vsebini in obliki ?	57
Grafikon 8: Ali menite, da je dovolj, da Poročilo o upravnikovem delu prejme vsak etažni lastnik osebno in ga ni potrebno obravnavati še posebej na zboru lastnikov? .	59
Grafikon 9: Katero poročilo je po vašem mnenju najpomembnejše?	61
Grafikon 10: Ali menite, da je bil prejšnji mesečni način informiranja o višini in delitvi stroškov preko oglasne deske primernejši od sedanjega na posameznem računu?	63
Grafikon 11: Ali menite, da ste etažni lastniki v Pogodbi o medsebojnih razmerjih dovolj dobro opredelili medsebojne pravice in obveznosti, ki izhajajo iz skupne lastnine stavbe?	65
Grafikon 12: Kateri dejavnik je po vašem mnenju odločujoč v primeru odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev?	68

1 UVOD

1.1 Opredelitev obravnavane zadeve

Področje raziskovanja, na katerega se nameravamo osredotočiti v diplomski nalogi je poročanje in posredovanje informacij etažnim lastnikom s strani upravnika. Informacija je pri poslih upravljanja velikega pomena, tako prejeta kot posredovana. Podatki so osnova za oblikovanje vseh baz informacij, na osnovi katerih upravnik obračunava stroške upravljanja in oblikuje vsa zahtevana poročila.

Stanovanjski zakon je na področju upravljanja prinesel mnogo novosti in sistemskih rešitev, ki so olajšale upravljanje, po drugi strani pa je prinesel ogromno dodatnega dela in dodatnega angažiranja upravnikov na področju vodenja evidenc in poročanja etažnim lastnikom. Že sama uvedba obveznega plačevanja sredstev v rezervni sklad je zahtevala od upravnikov velike spremembe v načinu dela, spremljanju in evidentiranju podatkov in njihovi obdelavi za kasnejše oblikovanje poročil.

S Stanovanjskim zakonom je bilo uvedeno tudi obvezno poročanje o delu upravnika, enkrat letno, najkasneje do 30. aprila, za preteklo koledarsko leto.

Pri upravnikih se pojavlja vedno večja zahteva po posredovanju podatkov, tako s strani zakonskih določb, kot s strani samih etažnih lastnikov. Vse večje zahteve po informiranosti so od upravnika zahtevale velike spremembe v organizaciji dela in tudi stroški podjetja so se povečali.

Z leti, od sprejetja prvega Stanovanjskega zakona, narašča tudi zavest in interes etažnih lastnikov pri sodelovanju pri upravljanju njihove skupne lastnine in seveda s tem tudi njihova zahteva po vedno večji informiranosti na področju upravljanja in vodenja sredstev rezervnega sklada.

Vse spremembe zahtevajo od zaposlenih angažiranost na področju dodatnega izobraževanja in večjega obsega dela, od podjetja pa velike investicije v nadgradnjo obstoječega informacijskega sistema.

Upravniki smo se morali prilagoditi vsem zahtevanim zakonskim spremembam, tako na kadrovskem področju, kot na področju informacijskih sistemov za obdelavo podatkov in oblikovanje informacij. Upravniki so zaradi velike konkurenčnosti na trgu obdržali ceno storitve upravljanja enako, saj tudi ovrednotenje vseh zahtevanih zakonskih sprememb ni bilo nikjer predvideno.

Pri posredovanju podatkov se pojavi problem, in sicer posredovati zadostno količino podatkov, ki bo v skladu z zahtevami zakona in posredovati takšno poročilo, ki bo razumljivo tudi etažnemu lastniku.

Kot upravnik se srečujemo s problemom uskladitve zakonskih zahtev po informacijah in njihovem posredovanju, ter zahtevah etažnih lastnikov. Upravnik je dolžan o svojem delu poročati enkrat letno, in sicer na zboru lastnikov. Tudi vsebina in oblika poročil, ki jih upravnik posreduje, je za nekatere etažne lastnike preobširna, prezahtevna ali nebistvena. Kot upravnik poskušamo s svojim znanjem in delom uskladiti zakonske zahteve in zahteve etažnih lastnikov po informacijah, ki jih mora upravnik posredovati svojim zunanjim uporabnikom informacij.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomske naloge

Namen diplomskega dela je predstavitev vloge upravnika, predstavitev poročil in opredelitev informacij potrebnih za izdelavo poročil, ki jih je upravnik dolžan posredovati na osnovi zakonskih določil. Namen raziskovanja je tudi, da pri etažnih lastnikih, s pomočjo ankete pridobimo informacije o kvaliteti in ustreznosti poročil, ki smo jih kot upravnik dolžni posredovati.

Cilj diplomskega dela je analiza poročila o upravnikovem delu in dejavnikov, ki vplivajo na kvalitetno upravljanje, na osnovi kvantitativnega raziskovanja in analizo teh pridobljenih podatkov s strani etažnih lastnikov. Z rezultati analize, bi v podjetju lahko oblikovali še boljša, razumljivejša in kvalitetnejša poročila.

Osnovna trditev diplomske naloge je, da je poleg kvalitetnega opravljanja osnovne dejavnosti upravljanja in nazornega izvrševanja vsebine Pogodbe o opravljanju upravniških storitev, bistvenega pomena tudi spoznanje o spremljanju, evidentiranju in nadzoru podatkov za oblikovanje kvalitetnih in razumljivih poročil za potrebe zunanjih uporabnikov informacij. Poleg pisnega posredovanja informacij je bistvenega pomena tudi osebni kontakt in prenos informacij med upravnikom in etažnimi lastniki.

1.3 Predpostavke in omejitve

Diplomska naloga temelji na predpostavki, da so podatki in oblikovanje informacij za potrebe poročanja bistvenega pomena pri sodelovanju med upravnikom in etažnimi lastniki. Želja etažnih lastnikov po informiranosti in zakonske določbe zahtevajo od upravnikov nenehne spremembe na področju organizacije dela in informacijskih sistemov, kar pa v podjetju povzroča rast stroškov, ki pa jih upravniki ne smejo nadomestiti z dvigom cene svoje storitve, če želijo ostati konkurenčni na trgu.

Pod predpostavko, da se anketno raziskovanje nanaša na temo poročil o upravnikovem delu in informiranosti pričakujemo, da bodo rezultati ankete zadovoljivi in bodo pokazali določene prednosti v načinu dela in slabosti, na katere se bi bilo dobro osredotočiti in jih odpraviti.

Redno in kvalitetno posredovanje informacij s strani upravnika, lahko nadomesti zahtevo etažnih lastnikov po nenehnem osebnem stiku in prisotnosti upravnika na objektu.

Pri pisanju diplomske naloge bomo uporabili interno dokumentacijo in podatke podjetja, ki se ukvarja z upravljanjem večstanovanjskih objektov, kjer sem zaposlena. Zaradi varovanja

poslovnih skrivnosti organizacije bomo v diplomski nalogi podjetje imenovali Upravnik d.o.o..

Drugih omejitev razen pomanjkanja literature s področja upravljanja ni.

1.4 Predvidene metode raziskovanja

Osnovna metoda pri našem raziskovalnem delu diplomske naloge je anketa. Populacija, ki smo jo izbrali za osnovni element analize so etažni lastniki. Anketa je bila razposlana in razdeljena 200 etažnim lastnikom. Razposlanih je bilo 100 anket po vzorcu: na vsak objekt v upravljanju po enemu etažnemu lastniku in razdeljenih je bilo 100 anket na blagajni podjetja naključnim etažnim lastnikom. Analiza ankete temelji na predpostavki, da je na 200 poslanih in razdeljenih anket bilo 100 vrnjenih.

Pri pisanju diplomske naloge smo uporabili kombinacijo dveh vrst raziskovanja in sicer:

- kvantitativnega raziskovanja,
- namiznega raziskovanja.

Pri pisanju diplomske naloge smo uporabili tudi več metod pisanja in sicer:

- metodo deskripcije smo uporabili pri opisovanju določenih stanj in stališč na osnovi interne dokumentacije podjetja Upravnik d.o.o. in drugih virov,
- metodo kompilacije smo uporabili pri povzemanju opazovanj, spoznanj, stališč, sklepov in rezultatov avtorjev uporabljene literature,
- metodo komparacije smo uporabili pri primerjanju spoznanj, do katerih smo prišli na osnovi kvantitativnega raziskovanja.

2 UPRAVLJANJE IN ORGANIZACIJA PODROČJA DELA

2.1 Upravljanje

Upravljanje je beseda, ki se v razmerju med upravnikom in etažnim lastnikom pogosto pojavlja in uporablja. Stanovanjski zakon v 9. členu opredeljuje upravljanje, in sicer navaja: »Upravljanje večstanovanjske stavbe po tem zakonu je sprejemanje in izvrševanje odločitev ter nastopanje v pravnem prometu in v postopkih pred pristojnimi organi, z namenom obratovanja, vzdrževanja in ohranjanja bistvenih lastnosti večstanovanjske stavbe.«

Podobno, kot je upravljanje opredeljeno v stanovanjskem zakonu, tudi avtor v svojem delu navaja: »Upravljanje večstanovanjske stavbe je spremljanje stanja stavbe, predlaganje ukrepov, sprejemanje in izvrševanje odločitev ter nastopanje v pravnem prometu in v pravnih postopkih pred pristojnimi organi, z namenom obratovanja, vzdrževanja in ohranjanja bistvenih lastnosti večstanovanjske stavbe.« (Janevski, 2004, str. 25).

V večstanovanjski hiši, ki ima več kot dva lastnika in hkrati več kot osem stanovanj, morajo etažni lastniki v skladu s Stanovanjskim zakonom obvezno določiti upravnika. Upravnik v skladu s ustreznim aktom prevzame skrb za upravljanje njihove skupne lastnine. Upravljanje, ki ga prevzame upravnik, mora biti opravljeno strokovno in kvalitetno, v duhu dobrega gospodarja.

Etažni lastniki še vedno ne poznajo dovolj svojih pravic in obveznosti glede upravljanja večstanovanjskih stavb. Večina se vede tako, kot da so pristojnosti sedanjih upravnikov enake pristojnostim nekdanjih stanovanjskih podjetij. Ne udeležujejo se zborov lastnikov, zaradi česar so zbori lastnikov nesklepčni. Takšen odnos etažnih lastnikov do upravljanja hiše otežuje delo upravnika. Posledica tega pa je slabšanje odnosov tako med samimi etažnimi lastniki, kot tudi med etažnimi lastniki in upravnikom ter slabo vzdrževanje stavb. (Janevski, 2004, str. 17).

Stanovanjski zakon skupaj s Stvarnopravnim zakonikom je olajšal upravljanje, sprejemanje odločitev in omogočil kakovostnejše vzdrževanje večstanovanjskih stavb. Stvarnopravni zakonik vsebuje kar nekaj določb, ki urejajo upravljanje in medsebojna razmerja v večstanovanjskih stavbah. Sam Stanovanjski zakon pa nalaga upravnikom in njihovim računovodskim službam vodenje obširnih analitičnih evidenc za potrebe poročanja zunanjim uporabnikom.

Upravljanja v večstanovanjskih stavbah lahko delimo na posle rednega upravljanja in posle, ki presegajo okvir rednega delovanja.

Za posle rednega upravljanja se štejejo:

- vzdrževanje večstanovanjske stavbe,
- obratovanje večstanovanjske stavbe,
- oddajanje skupnih prostorov v najem,
- določitev hišnega reda,
- izvolitev nadzornega odbora,
- določitev in razrešitev upravnika in nadzornega odbora,
- odločanje o vgradnji dodatnih delilnikov, merilnikov in odštevvalnih števcov, ki omogočajo posebno določanje deležev za porabljeno toploto, toplo in hladno vodo v posamezni obračunski enoti, v skladu z veljavnimi predpisi (Janevski str.51).

Za posle, ki presegajo okvir rednega delovanja se štejejo:

- spremembe v razmerju med skupnimi in posameznimi deli večstanovanjske stavbe,
- posebne omejitve rabe posameznih in skupnih delov,
- spreminjanje rabe skupnih delov,
- izboljšave, ki se ne štejejo v vzdrževanje večstanovanjske stavbe ter vsi drugi posli, ki se ne štejejo za posle rednega upravljanja (Janevski, str.79).

2.2 Upravnik

Upravnik je fizična oseba ali pravna oseba, ki skrbi za sklepanje in izvrševanje poslov, potrebnih za zagotavljanje pogojev bivanja in osnovnega namena večstanovanjske stavbe kot celote ter za uporabo skupnih delov večstanovanjske stavbe (Janevski, 2004, str. 25).

Po pooblastilih ki jih ima, mora upravnik izvajati sklepe etažnih lastnikov, ki so podrobneje opredeljeni v naslednji točki tega poglavja. Upravnik je dolžan sklicati zbor lastnikov najmanj enkrat letno, voditi mora knjigovodsko ločene evidence za vsako večstanovanjsko stavbo in vsakega etažnega lastnika, razen za sredstva pridobljena od opravljanja upravniških poslov, ločeno voditi na posebnem transakcijskem računu sredstva rezervnega sklada, ki so skupno premoženje etažnih lastnikov za kritje bodočih stroškov rednega upravljanja skupne lastnine in pripravljati podatke za poročanje o upravnikovem delu.

Upravnik mora enkrat letno v skladu z zakonom, in sicer 30. aprila za preteklo koledarsko leto, pripraviti poročilo o upravnikovem delu in poročilo o finančnem stanju obratovalnih stroškov, najemnin in stroškov upravljanja za vsakega etažnega lastnika. Upravniki moramo zagotoviti, skladno z odločbo 42.člena SZ-1, tudi vse potrebne evidence pri vodenju sredstev Rezervnega sklada

Če naredimo kratki povzetek, so naloge upravnika predvsem izvajanje sklepov etažnih lastnikov, zagotavljanje rednega vzdrževanja in obratovanja stavbe, priprava načrtov, zbiranje ponudb izvajalcev in dobaviteljev, sklepanje pogodbe, upravljanje z rezervnim skladom in s skupnim denarjem, sestava mesečnih obračunov stroškov upravljanja, sprejemanje plačila etažnih lastnikov ter poročanje o svojem delu. Naštete naloge so upravnikova obveznost in v primeru neizpolnjevanja ga je mogoče kaznovati s predpisano denarno kaznijo.

Sodelovanje med upravnikom in etažnimi lastniki je v veliki meri odvisno od zalaganja upravnika na vseh področjih upravljanja, tako računovodskega kot tehničnega. Velikega pomena je prisotnost upravnikov na objektu in osebni stik s strankami. Nezadovoljstvo etažnih lastnikov ni vedno pogojeno samo s ceno upravljanja, temveč na odločitev za zamenjavo upravnika lahko vplivajo tudi drugi dejavniki. Zanimiva tema za raziskovanje so

tudi dejavniki, ki pripeljejo etažne lastnike do odločitve za zamenjavo upravnika. S analizo informacij pridobljenih z anketo, bomo kot upravnik poskušali še izboljšati sodelovanje z etažnimi lastniki in ugotovili slabosti, ki so pri izvajanju upravljanja vedno prisotne in bi se jih v bodoče poskušali izogniti.

2.3 Pooblastila upravnika

Na osnovi Stanovanjskega zakona ima upravnik naslednja pooblastila:

- izvajati sklepe etažnih lastnikov
- skrbeti za redno vzdrževanje in obratovanje skupnih delov,
- poskrbeti za porazdelitev in izterjavo obveznosti
- upravljati z rezervnim skladom in s skupnim denarjem
- zastopati etažne lastnike v poslih upravljanja in v imenu preostalih etažnih lastnikov vložiti izključitveno tožbo ter tožbo za plačilo stroškov in obveznosti, ki bremenijo etažnega lastnika,
- zastopati etažne lastnike pred upravnimi organi v zadevah izdaje dovoljenj in soglasij v geodetskih postopkih v zvezi z večstanovanjsko stavbo in zemljiščem,
- pripraviti načrt vzdrževanja večstanovanjske stavbe, terminski plan izvedbe tega načrta in skrbeti za izvedbo načrta,
- sestaviti obračun stroškov upravljanja večstanovanjske stavbe in stroške razdeliti med etažne lastnike,
- poročati etažnim lastnikom o svojem delu in jim izstaviti mesečne in letne obračune,
- sprejemati plačila etažnih lastnikov na podlagi mesečnega obračuna in plačevati obveznosti iz pogodb, sklenjenih s tretjimi osebami,
- podati letno poročilo o upravljanju objekta,
- opraviti oštevilčenje in označitev stanovanj in drugih prostorov ter zbirati podatke, potrebne za prijavo vpisa registrskih podatkov v kataster stavb,

- za obdelavo osebnih podatkov, ki jih je upravnik dolžan zbirati, voditi in posredovati pristojnim organom, v skladu s SZ1 (<http://www.inka.si/> nekaj_o _ upravljanju - 12.03.2007).

Upravnik ima lahko tudi druga pooblastila, določena z zakonom in pogodbo o opravljanju upravniških storitev.

Pooblastila, ki jih ima upravnik od etažnih lastnikov narekujejo upravniku vodenje sprotnih evidenc in poročil, ki jih je dolžan redno in izredno sestavljati za potrebe poročanja.

Upravnik lahko tudi sam presodi, da je potrebno poročati o njegovem delu in lahko to stori kadarkoli. V primeru, da upravnik presodi, da je potrebno etažne lastnike obvestiti zaradi izredne situacije, ki se pojavi na stavbi, mora sestaviti izredno poročilo o upravnikovem delu in storitvah. Takšne izredne situacije se pojavijo kadar se na hiši pojavi kakršnokoli nezaupanje v upravnika, velike investicije, ki trajajo dolga obdobja, negativna stanja na finančnem stanju stavb.

2.4 Pogodba o upravljanju upravniških storitev

Etažni lastniki morajo po sklepu o izbiri upravnika skleniti pogodbo, ki ureja pravno razmerje med etažnim lastnikom in upravnikom.

Razmerja med etažnimi lastniki in upravnikom se uredijo s pogodbo o opravljanju upravniških storitev, ki lahko, poleg pooblastil iz 50. člena Stanovanjskega zakona, določi še druge pravice in obveznosti. Pogodba o opravljanju upravniških storitev je sklenjena, ko jo podpišejo upravnik in toliko etažnih lastnikov, kot je potrebno za sprejem sklepa o določitvi upravnika. Etažni lastniki lahko, ob določitvi upravnika, za sklenitev pogodbe o opravljanju upravniških storitev, pooblastijo enega ali več etažnih lastnikov. V tem primeru se šteje pogodba za sklenjeno, ko jo podpišejo upravnik in vsi pooblaščenca za sklenitev pogodbe.

Pogodba o opravljanju upravniških storitev učinkuje tudi proti etažnim lastnikom, ki je niso

podpisali, oziroma proti etažnim lastnikom, ki so glasovali proti imenovanju pooblaščenecv za sklenitev in proti vsem pravnim naslednikom etažnih lastnikov (53. člen SZ-1).

Pogodba o upravljanju upravniških storitev mora po zakonskih določilih vsebovati:

- pooblastila in obveznosti upravnika,
- mesečno plačilo, ki pripada upravniku za opravljeno storitev,
- čas za katerega je sklenjena pogodba in
- dan začetka veljavnosti pogodbe.

Poleg predpisanih zakonskih določil, pa lahko pogodba vsebuje še druga določila, ki jih dogovorijo upravnik in etažni lastniki, v katerih se natančno opredelijo obveznosti upravnika, pa tudi obveznosti lastnikov.

Ob podpisu pogodbe o upravljanju morajo etažni lastniki upravniku izročiti tudi pogodbo o medsebojnih razmerjih.

2.5 Pogodba o medsebojnih razmerjih

Etažni lastniki morajo skleniti pogodbo o medsebojnih razmerjih, s katero uredijo način upravljanja in rabe večstanovanjske stavbe (32. člen SZ-1).

S pogodbo o medsebojnih razmerjih naj bi si etažni lastniki uredili notranja razmerja. Pogodba o medsebojnih razmerjih je pogodba, ki jo sklenejo vsi etažni lastniki v stavbi. Sklenjena je, ko jo podpišejo vsi etažni lastniki, ureja pa razmerja med etažnimi lastniki v stavbi .

S sklenitvijo pogodbe etažni lastniki uredijo:

- način razdeljevanja skupnih stroškov in obveznosti,
- način uporabe skupnih delov,

- način upravljanja skupnih delov,
- pooblastila upravniku,
- nastopanje etažnih lastnikov v pravnem prometu,
- zavarovanje zgradbe kot celote,
- omejitve rabe posameznih delov...

Zakon predvideva obvezno sklenitev take pogodbe in njeno ne-sklenitev sankcionira kot prekršek.

Zakon predvideva tudi postopek, kadar taka pogodba ni sklenjena, in sicer je v nepravdnem postopku mogoče doseči, da pogodbo nadomesti odločba sodišča v nepravdnem postopku (<http://www.spl.si> - 12.03.2007).

Pogodba o medsebojnih razmerjih je pomembna za etažne lastnike, prav tako pa je pomembna tudi za upravnika. Na osnovi pogodbe ima upravnik olajšano delo, saj mu ni potrebno za vsaki posel sproti zahtevati odločitve etažnih lastnikov, saj so te opredeljene v pogodbi in se lahko upravnik ravna po njej.

2.6 Organizacija področja dela

V podjetju, kjer sem zaposlena, se ukvarjamo z upravljanjem večstanovanjskih objektov. Organizirani smo tako, da lahko zadovoljimo potrebe, tako na tehničnem področju kot na računovodsko-finančnem področju in pravno-organizacijskem področju. Tehnična služba skrbi za tehnični del izvedbe naše dejavnosti, računovodsko-finančna služba skrbi za računovodsko-finančno izvedbo del naše dejavnosti, vodstvo podjetja pa za pravno-organizacijsko področje.

V tehnični službi strokovno usposobljen kader upravljanja z objekti, vrši nadzor nad objekti, izdeluje programe vzdrževalnih del, v sodelovanju z lastniki organizira vzdrževanje stanovanjske hiše in funkcionalnega zemljišča, organizira nujna intervencijska vzdrževalna dela, organizira odpravo poškodb v stanovanjih. Spremljajo, pripravljajo in evidentirajo se podatki za potrebe poročanja s tehničnega področja upravljanja.

V računovodski in finančni službi se vrši vodenje knjigovodstva in finančnega poslovanja, obračunavanje stroškov in izstavljanje mesečnih računov, priprava in evidentiranje pogodbenih obveznosti lastnikov in najemnikov za pokrivanje skupnih stroškov, stroškov upravljanja in drugih stroškov, priprava podatkov za prisilno izterjavo prek sodišča, izterjava neplačanih obveznosti, nastavitve in vodenje evidenc o stanovanjih in poslovnih prostorih v stanovanjski hiši po lastnikih in uporabnikih. Spremljajo, pripravljajo in evidentirajo se podatki za potrebe poročanja z računovodsko-finančnega področja upravljanja.

Vse spremembe, ki jih prinaša stanovanjska zakonodaja, so v računovodstvo, kot tudi v tehnično službo, prinesle veliko dodatnega dela, vodenja dodatnih evidenc in pripravljanja dodatnih poročil. Nadgradnje in posodobitve računalniških informacijskih sistemov so bile nujno potrebne. Tudi potreba po dodatnem izobraževanju zaposlenih v podjetju je narasla.

Rezultat dela na vseh področjih, tako tehničnem kot na računovodskem, je na koncu leta zapisan v Poročilu o upravnikovem delu. To je formalen zapis, ki je slika in prikaz celotnega zalaganja upravnika in seveda tudi etažnih lastnikov za uspešno upravljanje objekta med letom.

Tako kot je poročilo podjetja pomembno za podjetje, tako je poročilo o upravnikovem delu pomembno za etažne lastnike.

3 PRAVNI VIDIK POROČANJA

Področje upravljanja večstanovanjskih stavb celovito urejata Stvarnopravni zakonik in Stanovanjski zakon, ki sta pričela veljati leta 2003. Vsa podrobnejša pravila v računovodstvu pa po Zakonu o gospodarskih družbah določajo Slovenski računovodski standardi.

3.1 Stanovanjski zakon

Poleg celovite ureditve upravljanja, Stanovanjski zakon določa, da mora upravnik vsaj enkrat letno poročati o svojem delu. Ne glede na določbo tega zakona, mora upravnik poročati o svojem delu, če tako zahtevajo lastniki ali pa, da sam presodi, da je takšno poročilo potrebno. Minister na osnovi zakona izda navodilo o izdelavi poročila o upravnikovem delu.

Poleg poročila o svojem delu, zakon upravniku nalaga še obveznost poročanja za:

- izstavljanje obračunov stroškov (na ta obračun ima velik vpliv tudi Zakon o davku na dodano vrednost),
- potrdilo o stanju neplačanih obveznosti,
- vpogled v pogodbe, sklenjene s tretjimi osebami,
- vodenje sredstev računa rezervnega sklada.

Zakon poleg obveznosti poročanja določa še rok za oddajo poročila o upravnikovem delu in predvidene sankcije v primeru neupoštevanja zakonskih določil s področja poročanja upravnika o svojem delu.

3.2 Stvarno pravni zakonik

Ta zakon ureja temeljna načela stvarnega prava, posest in stvarne pravice ter način njihove pridobitve, prenosa, varstva in prenehanja. V petem delu zakonika je opredeljena etažna lastnina, razmerja med etažnimi lastniki, upravljanje in upravnik. Stvarnopravni zakonik

opredeljuje bolj pomen, obveznosti in dolžnosti upravnika in upravljanja in se ne opredeljuje na obveznost poročanja upravnika kot to določa Stanovanjski zakon.

3.3 Navodilo o izdelavi poročila o upravnikovem delu

Stanovanjski zakon v svojem 64. členu določa, da Minister za okolje in prostor izda Navodilo o izdelavi poročila o upravnikovem delu. Na podlagi tretjega odstavka navedenega člena stanovanjskega zakona izda minister navodilo, ki je zakonska podlaga za sestavljanje poročil upravnika. To navodilo določa obliko in roke izdelave poročila o upravnikovem delu ter način njegovega poročanja.

Poročilo se oblikuje po naslednjih sklopih:

- organizacijsko-administrativna opravila,
- tehnično-strokovna opravila,
- finančno-računovodska in knjigovodska opravila,
- ter pravno premoženjska opravila.

3.4 Slovenski računovodski standardi

Stanovanjski zakon in stvarnopravni zakonik določata način, obliko, vsebino in roke poročanja. Osnova za oblikovanje mnogih zahtevanih poročil s strani upravnika so računovodski podatki, ki so predmet obravnavanja pri računovodenju. Na področju računovodenja se uporabljajo Slovenski računovodski standardi, ki so obvezna pravila o strokovnem ravnanju na področju računovodenja in jih je oblikoval Slovenski inštitut za revizijo.

Slovenski računovodski standardi so izvirna združitev domače računovodske teorije z mednarodnimi zahtevami, zlasti mednarodnimi standardi. Njihova posebnost pa je, da

obravnavajo računovodenje kot celoto za notranje in zunanje potrebe organizacije (Turk, 2004, str.516)

4 UPRAVLJANJE Z INFORMACIJAMI

4.1 Osnove informacijskih sistemov

Informacije so eno glavnih sredstev, ki jih potrebujemo za učinkovito vodenje podjetij. Informacije postajajo vse kompleksnejše. Na srečo pa je hiter razvoj računalništva omogočil njihovo obvladovanje, lažji vnos, prikaz in obdelavo.

Obstajajo tri faze pri upravljanju informacij:

- pridobivanje (vnos podatkov),
- uporaba,
- opustitev (brisanje/arhiviranje starih podatkov (Grošelj, 2000, str.9)).

Dobre informacije pa se lahko dobijo le s pomočjo dobrega informacijskega sistema. Treba je razlikovati med podatki in informacijo. Informacija so organizirani podatki, npr. mesečno poročilo o poslovanju podjetja, mesečno poročilo o obratovalnih stroških etažnega lastnika ali poročilo o delu upravnika. Podatek postane informacija, ko ga nekdo uporabi. Čim boljša je informacija, tem lažji je pregled nad stanjem ter lažje se sprejemajo odločitve. Osnovo za posredovanje velike količine dobrih informacij, pa predstavlja računalniško podprt informacijski sistem.

4.2 Informacijska tehnologija

Za vsakim informacijskim sistemom v današnjem času stoji dobro oblikovana programska oprema, podprta z sodobno računalniško tehnologijo. Informacijsko tehnologijo bi lahko, kot je zapisal Bojan Grošelj razdelili na:

- programsko opremo, s katero se nadzira delovanje strojne opreme, izvajajo računalniške operacije in omogoča razvoj nove programske opreme,

- sistemsko programsko opremo, kot so MS_DOS, Windows, Unix, Linux, Novell Netware...,
- namenski programi za podporo informacijskega sistema, ki omogočajo izvajanje neke poslovne funkcije, npr.fakturiranje, saldakonte, materialno knjigovodstvo.
- računalniška oprema v pisarnah,
- standardni programski paketi, ki jih najbolj pogosto uporabljamo v pisarniškem poslovanju, so urejevalnik besedila, elektronska preglednica in spletni brskalnik,
- internet – orodje globalnega podjetništva.

Znaten del sodobnega poslovanja poteka z informacijsko tehnologijo, tako tudi v našem podjetju vsa obdelava in oblikovanje informacij poteka računalniško, tako lahko tudi mi govorimo o elektronskem poslovanju. Raziskave kažejo, da elektronsko poslovanje lahko do 30 % zmanjša stroške poslovanja ter do 80 % zmanjša število napak. Tudi izkušnje pri delu s računalniško obdelavo podatkov so pokazale, da je v večini primerov napak, kriv človeški faktor kot pa sam računalniški sistem.

4.3 Računovodsko poročanje in evidentiranje računovodskih informacij

Računovodska služba v podjetju Upravnik d.o.o. pokriva tako finančno računovodstvo, kot tudi stroškovno računovodstvo. Na enem mestu se evidentirajo podatki, potrebni za poročanje zunanjim uporabnikom, kot za poročanjem notranjim uporabnikom.

Vsakodnevno v računovodstvo sprejemamo dokumente, ki so osnova za končno izdelavo poročil, ki jih tako zakonodaja in etažni lastniki od upravnika zahtevajo. Dokumenti, ki se s pomočjo informacijskega sistema evidentirajo v računovodstvu, vsebujejo podatke iz preteklega poslovanja. Vsak poslovni dogodek se evidentira na podlagi knjigovodske listine, ki dokazuje, da se je dogodek pri poslovnem procesu res zgodil.

Knjigovodske listine morajo biti sestavljene ob nastanku poslovnega dogodka, iz njih mora biti razviden kraj, čas, vsebina in osebe, vpletene vanj. Pri knjigovodskih listinah, ki se vežejo na obračun davka na dodano vrednost, pa je potrebno paziti, da vsebujejo vse elemente, ki so

predpisani z Zakonom o davku na dodano vrednost. Paziti je potrebno, tako pri prejetih kot izdanih dokumentih. Dokumenti se ažurirajo sprotno, kar v računovodstvu pomeni osem dni od prejema dokumenta v računovodsko službo.

Osnova za oblikovanje poročil so podatki, ki so vneseni na osnovi dokumentov. Vsi podatki, ki se vnašajo v računovodstvu, morajo imeti osnovo, in sicer dokument. Dokumenti, ki v računovodstvu upravljanja stavb, pomenijo osnovo za vnos podatkov so:

- knjigovodske listine, za katere so pravne osebe odgovorne, in s podpisom na listini jamčijo, da resnično in pošteno prikazujejo podatke o poslovnih dogodkih. Te knjigovodske listine so računi, obračuni, izpiski plačilnega prometa...
- pogodbe, kot je Pogodba o opravljanju upravniških storitev, ki določa mesečno plačilo, ki pripada upravniku za opravljene storitve in Pogodba o medsebojnih razmerjih, ki opredeljuje najpomembnejše pogoje za obratovanje in vzdrževanje večstanovanjske zgradbe.
- sklepi zborov lastnikov, ki so osnova za delitev in obračun določenih stroškov na večstanovanjski zgradbi
- vse pogodbe, ki dokazujejo spremembo lastništva etažnih lastnikov.

V finančno računovodski službi podjetja Upravnik d.o.o. se evidentirajo na osnovi prej omenjenih listin vsi računi za obratovalne stroške (voda, elektrika, smeti, drobna vzdrževalna dela, čistilka, itd.), računi za investicijsko vzdrževanje iz rezervnega sklada, računi za kurilnice, bremenitve na osnovi sklepov Zbora lastnikov, računi za naše stroške upravljanja in obratovanja.

Podatki, ki se vnašajo in se s pomočjo informacijskega sistema obdelajo, omogočajo izpis kumulativnih pregledov in izpis pregledov po posameznih etažnih lastnikih.

4.4 Tehnično poročanje in evidentiranje tehničnih informacij

Podatki, ki se spremljajo na tehničnem področju, zagotavljajo etažnim lastnikom podatke iz tehničnega področja upravljanja stanovanj in računovodstvu osnovo za pravilno delitev stroškov.

Tehnična služba je zadolžena za spremljanje in evidentiranje podatkov:

- o novo pridobljenih zgradbah in vseh tehničnih podatkov za vnos matičnih podatkov za obračun (lastniški deleži etažnih lastnikov, površine, število oseb),
- spremljanje sprememb tehničnih podatkov na stavbah, ki jih upravljamo,
- spremljanje odločb strokovnih služb
- spremljanje večinskega soglasja etažnih lastnikov po večinskem lastniškem deležu v stavbi, pri prehodu v naše upravljanje,
- točkvalni zapisniki za stanovanja v upravljanju,
- pridobivanje predračunov izvajalcev za investicij na stanovanjskih stavbah.

Pomemben poudarek pri upravljanju stavb, je potrebno dati na točnost osnovnih podatkov, ki jih pridobijo v tehnični službi ali pa jih že imamo v svojih evidencah. Točni podatki o lastniških deležih, osebah, površinah, stroških planiranih investicij, dajejo osnovo za kvalitetno in točno obračunavanje vseh nastalih stroškov in posredno tudi za točnost vseh poročil, ki jih upravnik pripravlja za svoje kliente.

Podatki, ki se spremljajo na tehničnem področju, zagotavljajo etažnim lastnikom podatke iz tehničnega področja upravljanja stanovanj in računovodstvu osnovo za pravilno delitev stroškov.

4.5 Računalniško podprti informacijski sistemi

Zaradi obvladovanja velike mase podatkov in problematike glede zagotavljanja normalnega obratovanja in poročanja smo morali v podjetju zagotoviti zahtevnejši informacijski sistem.

Že pred tremi leti smo v podjetju investirali v nov informacijski sistem, katerega glavne prednosti so:

- obvladovanje velike količine podatkov
- obvladovanje velikega števila hkratnih uporabnikov
- dostop in manipulacija s podatki s pomočjo ukazov jezika SQL (poljubne poizvedbe)
- povezljivost z drugimi Microsoft orodji (Excel, Word, Access)

Programi so pripravljeni za delo na operacijskih sistemih Windows 95/98/2000/XP in višjih ter imajo oznako Designed for Windows. V samem programu je dodana možnost oblikovanja lastnih poročil iz baze podatkov, uporaba Microsoft-ove relacijske baze pa zagotavlja odlično povezanost z izdelki iz družine Microsoft Office ter drugimi orodji.

Tako kot vsaka novost in sprememba, tudi takšni programi zahtevajo od zaposlenih v podjetju, da ne spremljajo samo spremembe in novosti, ki se dogajajo na računovodskem in zakonskem področju, temveč so prisiljeni, da se nenehno izobražujejo na področju računalništva. Če želi knjigovodkinja dobro uporabljati program, mora biti dobro seznanjena z aplikacijami, ki jih program ponuja. Istočasno pa mora obvladati Microsoft orodja, kot so Excel in Word, da lahko oblikuje vsa poljubna poročila, ki jih lahko oblikuje poljubno z vsemi podatki, ki si jih prenese iz osnovne baze podatkov.

Novost v podjetju pa je tudi novi računalniški program Manager. Program je zasnovan na predpisani obliki Poročila o upravnikovem delu. Program zagotavlja podatke za vsa predpisana področja. Deluje na sistemu šifrantov, ki si jih v podjetju poljubno oblikujemo, in sicer šifranti za stanovanjske celote, vrste zborov in sestankov, postavke plana/zborov/sestankov, vrste pogodb in vrste dogodkov. Šifranti omogočajo hitrejši vnos ponavljajočih se podatkov in spremljanje velike količine podatkov.

Tehnični službi, je s programom UPS manager omogočeno spremljanje in evidentiranje vseh dogodkov, ki so se med letom zgodili na vsakem posameznem objektu. V program se vnašajo vabila za zборе lastnikov, zapisniki zbora lastnikov, vsi zapiski del izvršenih na stavbah itd.

Na koncu leta program omogoči izpis kvalitetnega, točnega in oblikovno ustreznega Poročila o upravnikovem delu. Zagotoviti je potrebno le sprotno vnašanje vseh sprememb med letom.

Program je v podjetju še novost in še ni povratnih informacij o razumljivosti in ustreznosti poročila s strani etažnih lastnikov. Program omogoča tudi povezanost podjetja z uporabniki informacij preko spleta. Vpogled v informacije, ki jih zagotavlja upravitelj preko spleta, je storitev, ki jo ponuja že kar nekaj upravnikov. Trend dostopov in povezanosti prek spleta se vedno bolj povečuje in tudi od upravnikov zahteva določene aktivnosti na tem področju.

5 POROČILA ZA POROČANJE ETAŽNIM LASTNIKOM

Upravnik mora v skladu z SZ-1 vsaj enkrat letno lastnikom poročati o svojem delu. Ne glede na določbo zakona, mora upravnik poročati o svojem delu, če sklepa, da je takšno poročilo potrebno ali pa da tako sklenejo etažni lastniki.

Poročanje upravnika lahko delimo na redno in posredno. Redno poročanje je na zboru lastnikov, posredno pa z izstavljanjem mesečnih obračunov, vpogledom v sklenjene pogodbe z izdajo potrdil (Janevski, 106).

Na podlagi tretjega odstavka 64. člena SZ-1 je minister za okolje, prostor in energijo izdal podrobno Navodilo o izdelavi poročila o upravnikovem delu. Priloga k tem navodilom je tudi podroben seznam opravil upravnika, ki določa upravnikova opravila na organizacijsko - administrativnem področju, tehnično – strokovnem področju, finančno – računovodskem in knjigovodskem področju ter pravno – premoženjskem področju.

Upravnikova naloga je, da natančno in z veliko truda ter dodatnega dela izpolni vse zahtevane rubrike v poročilu in ga pravočasno pošlje lastnikom. Poročanje upravnikov seveda ni nič novega, saj so v veliki večini že prej upravniki redno informirali etažne lastnike o zadevah, ki so bile za lastnike pomembne in so jih želeli, le da je sedaj z SZ-1 poročanje formalizirano v vseh njegovih elementih (Poslovanje z nepremičninami, 2004, 187).

Poročilo o upravnikovem delu je edino poročilo, katerega vsebina je določena z zakonom. Vsa ostala poročila upravnik prilagodi zahtevam etažnih lastnikov, razumljivosti poročila, smiselni vsebini in računalniškemu programu, ki mu omogoča izpis različnih poročil.

Vsak etažni lastnik prejme Poročilo o upravnikovem delu po pošti, sočasno pa se predstavi še na zboru lastnikov, ki je osnovna oblika odločanja o zadevah upravljanja večstanovanjske stavbe.

Če še pogledamo na področje združenih držav Amerike, se poročanje s strani upravnika razlikuje od upravnika do upravnika. Upravniki mesečno pošiljajo obračune stroškov

upravljanja in enkrat letno nekje med mesecem januarjem in marcem pošljejo letni obračun stroškov. V članku avtorja David V. Tran in Andrew H. La opozarjata na vsebino mesečnega poročila o stroških upravljanja. Pravita, da lastnik v objektu z 10 stanovanji, naj ne bi za pregled poročila porabil več kot 30 minut. Če se porabi več časa, je upravnik v poročilu uporabil preveč informacij ali pa je poročilo neustrezno urejeno (vir: http://www.ideamarketers.com/?Understanding_Your_Monthly_Commercial_Property_Management_Report&articleid=168877&from=PROFILE – 05.08.2007).

5.1 Zbor lastnikov

Zbor lastnikov je osnovna oblika odločanja o zadevah upravljanja večstanovanjske stavbe in ga je upravnik dolžan sklicati enkrat letno. Na zboru lastnikov se izrazijo različna mnenja in stališča o načinu upravljanja večstanovanjske stavbe. Zbor lastnikov je odličen način, da etažni lastniki odločijo o skupnem upravljanju njihove lastnine in pridejo do skupnih načrtov in odločitev. Upravnik na zboru lastnikov tudi predstavi poročilo o upravnikovem delu, ne glede na to, da vsak etažni lastnik prejme poročilo po pošti. Kot upravnik se na zboru etažnih lastnikov osebno srečamo z največjim številom lastnikov in tako dobimo največje število povratnih informacij o poročilu.

Zbor skliče upravnik, in sicer s pisnim vabilom, ki mora vsebovati dnevni red z oblikovanimi predlogi sklepov. Vabilo mora biti poslano najmanj 14 dni pred zborom. V primeru, da upravnik ne skliče najmanj enkrat letno zbora lastnikov, so po Stanovanjskem zakonu predvidene tudi denarne kazni.

Zbor lastnikov praviloma vodi upravnik, lahko ga pa tudi eden od etažnih lastnikov. Na zboru lastnikov etažni lastniki odločajo z glasovanjem o poslih rednega vzdrževanja in o poslih, ki presegajo okvir rednega vzdrževanja. Glasujejo lahko samo »za« ali »proti«, vzdržati glasovanja se ne morejo. V primeru odločanja o poslih rednega vzdrževanja morajo sklep sprejeti z večino solastniških deležev, to je več kot 50% etažnih lastnikov. V primeru odločanja o poslih, ki presegajo okvir rednega vzdrževanja, morajo etažni lastniki s 100% soglasjem sprejeti sklep, saj tako določa 29. člen SZ-1. Posle rednega vzdrževanja in posle, ki

presega okvir rednega vzdrževanja, smo že opredelili v drugem poglavju pod temo upravljanje.

Odločanje etažnih lastnikov o vodenju njihove etažne lastnine je v SZ-1 opredeljeno do potankosti. Problem pa nastane takrat, kot sem že omenila v uvodu, da etažni lastniki še vedno ne poznajo dovolj svojih pravic in obveznosti glede upravljanja večstanovanjskih stavb in se zbora lastnikov ne udeležijo.

Zakon predvideva tudi to možnost in predpisuje postopek, če na zboru ni prisotna večina etažnih lastnikov, da bi se potrdili vsi sklepi. Zbor lastnikov se mora sklicati ponovno, z navedbo, da se bo na ponovnem zboru odločalo o sklepih, ne glede na to, koliko etažnih lastnikov bo prisotnih.

Narava dela upravnika je takšna, da se v času sklicevanja sestankov poveča obseg njegovih opravljenih delovnih ur. Stroški plač v podjetju so v tistem obdobju povečani, zaradi opravljenih nadur. Vsaka ponovitev zbora lastnikov povečuje število opravljenih nadur in s tem se povečujejo stroški plač podjetja. Ponavljanje zborov lastnikov, pa ne sme dvigovati cene storitve upravnika.

Kot upravniki poskušamo dvigovati zavest in vpliv etažnih lastnikov in jim predstaviti pomembnost sodelovanja pri upravljanju, saj se upravlja z njihovo lastnino. Postavlja se vprašanje, koliko so etažni lastniki seznanjeni s svojimi dolžnostmi in pravicami, ki jim jih nalaga SZ-1.

5.2 Vrste poročil

Poročilo o upravnikovem delu pa seveda ni edino poročilo, ki ga mora upravnik posredovati etažnim lastnikom in drugim uporabnikom informacij o upravljanju. Etažni lastniki želijo biti redno obveščeni preko svojih predstavnikov o številu oseb v objektu. Ta podatek je bistvenega pomena pri nekaterih stroških, ki se delijo po osebah, o stanju dolžnikov in stanju rezervnega sklada.

Na tehničnem področju se pripravljajo poročila kot so:

- poročilo o upravnikovem delu,
- zapisniki zborov lastnikov,
- načrt vzdrževanja večstanovanjske stavbe iz naslova rezervnega sklada,
- poročila o izstavljenih odločbah raznih inšpekcijskih služb,
- poročila mnenj ministrstev, kot je Ministrstvo za okolje in prostor,
- delilniki stroškov,
- pridobitev lokacijske informacije za potrebe pri investicijskih delih.

Na računovodskem področju se pripravljajo poročila kot so:

- letni pregled rednih stroškov,
- letni pregled stroškov poljubnih obračunov,
- poročilo o najemninah za lastnike,
- dohodninska poročila za lastnike,
- poročilo stanja rezervnega sklada,
- dohodninska poročila za komitente,
- vsa predpisana letna računovodska poročila.

Pri poročanju etažnim lastnikom, pa je potrebno paziti, da so podatki v skladu Zakona o varovanju osebnih podatkov, kar se nanaša predvsem na poročila o stanju dolžnikov na posameznem objektu. Upravnik ne sme v skladu z zakonom posredovati poimenskih seznamov dolžnikov, čeprav v dosti primerih etažni lastniki ali zbor lastnikov od upravnika to zahteva.

Pomembnost poročil za etažne lastnike je tudi v tem, katere informacije jim ta poročila nudijo. V naslednjih podpoglavjih je predstavljenih nekaj poročil, ki so za etažne lastnike bistvenega pomena.

5.2.1 Letni pregled stroškov

Letni pregled stroškov, ki je sestavni del Poročila o upravnikovem delu, zagotavlja računovodsko-finančne podatke. Je del poročila, ki ga etažni lastniki vsako leto že nestrpno pričakujejo. Na zgradbah, kjer imajo zavzete predstavnike lastnikov, ta poročila zahtevajo že med letom. S pregledom vseh stroškov se etažni lastniki, seznanijo z vsemi stroški, za katere so bili med letom obremenjeni in neplačanimi obratovalnimi stroški.

Računovodstvo je dolžno po SZ-1 vsem etažnim lastnikom posredovati enkrat letno kumulativno poročilo o stanju obračunanih in plačanih stroškov. Poročila posredujejo upravniki v večini primerov na zboru lastnikov.

Upravnik stavbe prejema račune dobaviteljev za vsak posamezen stanovanjski objekt, in to za vodo, za elektriko za skupne prostore, za ogrevanje, kanalizacijo, vzdrževanje naprav, dimnikarske storitve, varovanje in podobno. Dobaviteljev račun z vsemi podatki, ki so predpisani v 82. členu ZDDV-1, se glasi na celotni objekt s posamezno navedenimi lastniki in najemniki poslovnih in stanovanjskih objektov. Prejete zneske z računov porazdeli upravnik med udeležence skupnega večstanovanjskega objekta po vnaprej določenih merilih oziroma ključih in sestavi obračun oziroma razdelilnik.

Letni pregled stroškov je kumulativni prikaz vseh obračunanih stroškov na posameznem objektu. Pri izpisu poročila se lahko opredelimo za izpis po objektu ali komitentu, za vse komitente ali posamezne komitente ali pa se omejimo po eni vrsti stroška. Iz poročila za objekt in vse vrste stroškov je razvidno, koliko stroškov je bilo obračunanih in plačanih v tekočem letu za celo stavbo skupaj. Naprej se poročilo deli še na vsak obračunan in plačan strošek posebej, in sicer je razvidno za vsak mesec posebej, koliko je bilo obračunanih stroškov za vodo, smeti, elektrika, zavarovanje zgradbe, podjemne pogodbe, deratizacija itd.

5.2.2 Poročilo o najemninah za lastnike

Kot upravnik smo na osnovi pogodbe z lastniki tudi agencija za pobiranje najemnin. V skladu z stanovanjskim zakonom, ki opredeljuje oblikovanje in obračunavanje neprofitnih najemnin,

v imenu lastnikov obračunavamo mesečne najemnine najemnikom in izstavljamo račune. O mesečnih obračunih najemnin in plačanih najemninah vodimo posebne evidence in na podlagi teh podatkov oblikujemo poročila za vsakega lastnika posebej.

Poročilo o najemninah zagotavlja podatke o obračunanih najemninah za obdobje enega meseca ali pa obdobje celega leta, odvisno od kriterijev, ki jih oblikujemo v računalniškem programu, plačanih najemninah in obresti iz naslova neplačanih najemnin. Poročila se v skladu s pogodbo mesečno pošiljajo lastnikom, istočasno pa se izvrši prenakazilo plačanih najemnin lastnikom.

Podatki, ki se vodijo v obračunu najemnin, so osnova za kasnejšo izdelavo dohodninskih poročil.

5.2.3 Dohodninsko poročilo za lastnike

Upravniki, na podlagi Zakona o dohodnini, izstavljamo etažnim lastnikom dohodninska poročila o doseženem dohodku iz oddajanja premoženja v najem in dohodninska poročila vplačanih sredstev v rezervni sklad, podatke posredujemo pristojnemu davčnemu organu.

Dohodninska poročila iz naslova oddajanja skupnih prostorov se oblikujejo za vsakega etažnega lastnika posebej po njegovem odstotnem deležu etažne lastnine. Obračunajo se normirani stroški in osnova za izračun dohodnine. Vsak etažni lastnik je dolžan prijaviti v svoji dohodninski napovedi Dohodek iz oddajanja premoženja v najem.

Dohodninska poročila o plačanih sredstvih v rezervni sklad, se oblikujejo na osnovi računovodskih podatkov za vsakega etažnega lastnika posebej. Etažni lastniki najkasneje do konca meseca februarja prejmejo obvestila o vplačanih sredstvih v rezervni sklad. Navedena plačila etažni lastniki lahko uveljavljajo kot davčno olajšavo v napovedi za odmero dohodnine.

5.2.4 Poročilo o stanju rezervnega sklada

V 43. členu SZ-1 je določeno, da s sredstvi rezervnega sklada gospodari upravnik. V primeru upravljanja rezervnega sklada imajo lastniki pravico, da se z upravnikom dogovorijo o podrobnostih tega upravljanja, saj niti Stvarnopravni zakonik, niti SZ-1 ne govori o podrobnostih.

Temeljno načelo za razumevanje in pravilno obravnavanje rezervnega sklada je, da je le-to skupno premoženje. To načelo je pomembno pri polnjenju in črpanju rezervnega sklada.

Poročilo rezervnega sklada zagotavlja podatke za celoten vhod, oziroma stavbo. Po stanovanjskem zakonu je rezervni sklad skupno premoženje etažnih lastnikov tiste večstanovanjske stavbe, ki je sredstva zbrala in temu primerno imamo oblikovana vsa poročila o stanju rezervnega sklada.

Upravni odbor Združenja za poslovanje z nepremičninami pri Gospodarski zbornici Slovenije je 25.januarja 2005 sprejel standardiziran nabor podatkov in tabel o poročanju upravnika o rezervnem skladu lastnikom stanovanj. Podlaga za sprejetje takšnega standardiziranega nabora tabel je bilo Navodilo o izdelavi poročila o upravnikovem delu (Uradni list RS št.108/04). Standardiziran nabor tabel in podatkov predstavlja priporočilo upravnega odbora, ki naj predstavlja priporočljivo vsebino poročanja podatkov in tabel upravnika (<http://www.gzs.si/DRNivo2.asp?ID=19648&IDpm=442> – 05.04.2007).

Viri za poročanje o rezervnem skladu so za upravnika naslednji:

- na podlagi predporočila banke,
- na podlagi lastnih evidenc.

V poročilu se zagotavljajo podatki o obračunu rezervnega sklada, vseh vplačilih s strani etažnih lastnikov in investicijah v tekočem letu. Etažnim lastnikom se poročilo o rezervnem skladu posredujejo skupaj z vabilom na zbor lastnikov, kot priloga Poročila o upravnikovem delu.

Poročilo o rezervnem skladu etažnih lastnikov je trenutno poročilo, poleg poročila o stroških obratovanja in vzdrževanja, na katerega dajo etažni lastniki velik poudarek in zahtevajo temeljite evidence. Upravnik je dolžan po zakonu zagotavljati evidenco o skupnem stanju in skupni porabi na vsak posamezen vhod in pa seveda zagotavljati evidenco o odprtih vplačilih v rezervni sklad in njihovi izterjavi. Stvarno pravni zakonik določa, da je rezervni sklad skupna lastnina in ne solastnina. Upravnikom ni potrebno voditi analitičnih evidenc za vsakega lastnika posebej. Pri tem nastajajo manjša nesoglasja, saj marsikateri etažni lastniki ne želijo razumeti dejstva, da zakon določa, da je rezervni sklad skupna lastnina in se tako vodijo tudi evidence.

Za kvalitetno opravljene storitve pa smo kot upravnik primorani, za nekatere etažne lastnike, pripravljati dodatne evidence za vsakega posameznika. Največkrat v primeru prodaje stanovanj, saj lastnik želi vedeti točne podatke o svojem individualnem stanju. Tega deleža lastnik ne more dobiti izplačanega, ampak se ta s skupno lastnino prenese na novega lastnika.

5.2.5 Poročilo o dolžnikih

Poročilo o dolžnikih je poročilo, ki je med etažnimi lastniki, zraven obračuna stroškov upravljanja, najbolj zaželeno poročilo. Pred uvedbo rezervnega sklada, so bili dolžniki težava, s katero so se ubadali predvsem upravniki in ne toliko etažni lastniki. Vsak etažni lastnik je poskrbel za plačilo svojih stroškov upravljanja, plačevanje drugih etažnih lastnikov v stavbi pa ga v večini primerov niti ni zanimala. Vse pa se je spremenilo s rezervnim skladom. Vplačana sredstva so postala skupna lastnina, ki je namenjena vzdrževanju njihove stavbe. In v primeru velikega števila dolžnikov na določeni stavbi je tudi teh skupnih sredstev za vzdrževanje manj, dosti krat tudi premalo za kakšna večja vzdrževalna dela.

Zaradi vpogleda v dolžnike želijo etažni lastniki tudi več informacij s področja rezervnega sklada. Dolžniki v veliki meri vplivajo na stanje rezervnega sklada, saj se le ta obravnava kot skupno premoženje in je le to manjše, če je na objektu dosti dolžnikov.

Niso pa samo dolžniki vzrok za poročanje etažnim lastnikom o stanju rezervnega sklada, tudi skrb za gospodarno trošenje in črpanje teh sredstev veča željo etažnih lastnikov po informiranosti s tega področja.

Pri dolžnikih so izkušnje iz preteklih let pokazale, da so včasih »sosedje najboljše sredstvo izterjave«.

Upravniki moramo pazljivo ravnati s poročili o stanju dolžnikov. Posredovati smemo samo finančno stanje dolžnikov ne pa tudi poimensko.

Koncept varstva osebnih podatkov v Republiki Sloveniji izhaja iz 38. člena ustave RS, kjer je v drugem odstavku določeno, da zbiranje, obdelovanje, namen uporabe, nadzor in varstvo tajnosti osebnih podatkov določa zakon.

Temeljni zakon, ki v Republiki Sloveniji določa področje varstva osebnih podatkov, je Zakon o varstvu osebnih podatkov. Zakon o varstvu osebnih podatkov kot sistemski zakon določa le splošna pravila, obveznosti in ukrepe, s katerimi se preprečujejo nezakoniti, neustavni in neupravičeni posegi v zasebnost posameznika pri obdelavi osebnih podatkov (Volk, 2004, str.113) .

5.3 Vsebina in predmet Poročila o upravnikovem delu

Upravnik pripravi poročilo o svojem delu enkrat letno, in sicer najkasneje do 30.aprila za preteklo koledarsko leto . Poročilo je sestavljeno v skladu z Navodili o sestavi poročila.

Poročilo se oblikuje po naslednjih sklopih:

Glede na izvajanja organizacijsko administrativnih opravil upravnik poroča zlasti:

- o stanju posameznih delov in skupnih prostorov objekta (število najemnih stanovanj, število lastnih stanovanj, število sprememb lastništva posameznih delov ipd.);

- o zbiranju, vodenju in obdelovanju osebnih podatkov, ki jih je dolžan posredovati pristojnim organom v skladu s predpisi;
- o sprejetih sklepih in o izvrševanju sprejetih sklepov v poslovnem letu (sprejetih na zborih etažnih lastnikov ali s podpisovanjem listine);
- o morebitnem inšpekcijskem nadzoru ter morebitnih inšpekcijskih odločbah s tem v zvezi.

Glede izvajanja tehnično-strokovnih opravil upravnik poroča zlasti:

- o sprejetju in izvajanju sprejetega načrta vzdrževanja večstanovanjske stavbe, v poslovnem letu – terminski in finančni pregled;
- o izvajanju obratovanja večstanovanjske stavbe (organizacija hišniških storitev, organizacija čiščenja skupnih prostorov, nabava in poraba energentov ipd.);
- o izvajanju rednih vzdrževalnih del manjše vrednosti – terminski in finančni pregled;
- o morebitnem izvajanju intervencijskih del.

Glede izvajanja finančno-računovodskih in knjigovodskih opravil upravnik poroča zlasti:

- o obračunu letnih stroškov upravljanja;
- o stanju plačil in neplačanih obveznosti etažnih lastnikov na podlagi pogodb s tretjimi osebami;
- o morebitnih škodah na skupnih prostorih, objektih, delih in napravah, ki se krijejo iz naslova pogodbe z zavarovalnico;
- o stanju rezervnega sklada, porabi sredstev ter morebitnemu zadolževanju.

Glede izvajanja pravno-premoženjskih opravil upravnik poroča zlasti:

- o izdanih dovoljenjih in soglasjih Geodetske uprave Republike Slovenije v geodetskih postopkih v zvezi z večstanovanjsko stavbo in zemljiščem;
- o posredovanju dokumentacije stanovanjski inšpekciji, upravnim organom, odvetnikom in sodiščem;

- o zastopanju etažnih lastnikov v morebitnih upravnih in sodnih postopkih (Uradni list RS, št.69/03).

Upravnik sestavi poročilo v pisni obliki, opremljeno z ustreznimi zneski, številkami in kratkimi komentarji. Poročilo mora biti posredovano vsakemu etažnemu lastniku posebej ali pa objavljeno na oglasni deski in dostopno vsem etažnim lastnikom. V primeru, da upravnik poroča o svojem delu na zboru lastnikov, mora najmanj 14 dni pred sklicem zbora, skupaj z vabilom posredovati tudi Poročilo o upravnikovem delu vsem etažnim lastnikom.

Zbori lastnikov se na vsakem objektu skličejo enkrat letno, in sicer do 30. aprila po zaključku koledarskega leta. V izjemnih primerih etažni lastniki skličejo sestanek med letom.

Upravni odbor Združenja za poslovanje z nepremičninami pri Gospodarski zbornici Slovenije je leta 2004 ustanovil delovno komisijo, ki je pripravila standardiziran nabor podatkov in tabel o poročanju upravnika lastnikom stanovanj. Podlaga za delo komisije je bilo Navodilo o izdelavi poročila o upravnikovem delu. Tabele so bile oblikovane le kot priporočilo, le kot napotek, kaj se s strani ponudnikov upravniških storitev smatra kot običajen obseg poročanja. Vsi tisti upravniki, ki imajo informacijsko podporo, katera omogoča boljše in bolj podrobno poročanje, so prav gotovo presegli minimalen standard poročanja, ki ga je skupaj dogovorila delovna komisija.

V nadaljevanju sledi priporočen prikaz nabora podatkov s strani Združenja za poslovanje z nepremičninami.

POROČILO O UPRAVNIKOVEM DELU ZA LETO (SHEMA¹ POROČANJA ZPN pri GZS)

Naziv in sedež upravnikovega podjetja

Na podlagi 64. člena Stanovanjskega zakona (Ur.l. RS, št. 69/03), Navodila o izdelavi poročila o upravnikovem delu (Ur.l. RS, št. 108/04) in Pogodbe o opravljanju upravniških storitev v večstanovanjski stavbi na naslovu _____ podajamo

¹ Shema se nanaša na 3. člen predpisanega Navodila. Zato imajo vse tabele začetnico 3. nato pa si tabele zaporedno sledijo, po alinejah iz 3. člena.

A) ORGANIZACIJSKO – ADMINISTRATIVNA OPRAVILA			
3.1	Večstanovanjska stavba _____ (naslov in/ali identifikacijska številka)) _____ ima _____ posameznih delov, od tega jih je v najemu _____. Skupni prostori so opredeljeni v Načrtu (elaborat) etažne delitve oz. v Pogodbi o medsebojnih razmerjih z dne _____ oziroma še niso opredeljeni (tak tekst le za 2004, kasneje bo potrebno te prostore naštet).		
3.2	Osebnne podatke smo v skladu s predpisi, zbirali, obdelovali in posredovali pristojnim organom.		
3.3	Sprejeti sklepi na zborih lastnikov z dne: _____, so bili v realizirani v celoti, razen _____ (naštej, kar ni bilo) _____. V realizaciji so _____.		
3.4	V vaši stavbi v ____ letu ni bilo opravljenega inšpekcijskega nadzorstva./ V vaši stavbi je bil opravljen inšpekcijski pregled dne, _____, inšpekcijska odločba je realizirana in je shranjena v našem arhivu.		
B) TEHNIČNO – STROKOVNA OPRAVILA			
3.5 Sprejetje in izvajanje sprejetega načrta vzdrževanja večstanovanjske stavbe, v poslovnem letu-terminski in finančni pregled	Načrt vzdrževanja skupnih delov in naprav je izdelan v skladu s Pravilnikom o standardih vzdrževanj stanovanjskih stavb in stanovanj (Ur. list 20/2004). Načrt vzdrževanja je bil sprejet na zboru lastnikov dne _____. V letu _____ je realiziran plan v celoti, razen _____.		
	Vrsta del (na primer)	Vrednost v SIT	Realizirano v mesecu
	1. Menjava oken-vrat-aluminijski izdelki		
	2. Prekritje strehe		
	3. ...		
4 VREDNOST IZVEDENIH VZDRŽEVALNIH DEL	Σ =	Σ =	opomba
3.5. komentar	Po potrebi ga prilagodi upravnik sam.		
3.6 + 3.7 + 3.8 Izvajanje obratovanja, rednih vzdrževalnih in drugih del večstanovanjske stavbe	Obseg stroškov obratovanja je prikazan v PRILOGI št. 1 —»Poročilo za stavbo«		
3.6 + 3.7 + 3.8	Po potrebi prilagodi upravnik sam.		

PRILOGA št.1: Poročilo za stavbo: _____, za obdobje od _____ do _____
Poročilo o izvajanju obratovanja, rednih vzdrževalnih in drugih del za stavbo _____.

	VRSTA STORITVE ALI MATERIALA	Prefakturirani + drugi stroški v SIT
	a) stroški obratovanja	
	b) stroški vzdrževanja	
	c) drugi stroški	
	SKUPAJ	Σ =

C) FINANČNO – RAČUNOVODSKA IN KNJIGOVODSKA OPRAVILA	
3.9	Letni stroški upravljanja v preteklem koledarskem letu so obračunani v skladu s sklenjeno Pogodbo o opravljanju upravniških storitev in Stanovanjskim zakonom, ter znašajo _____. To so vsi obračunani stroški lastnikom in najemnikom, razen vplačil v rezervni sklad.
3.10	Znesek neplačanih obveznosti etažnih lastnikov in najemnikov iz točke 3.9 znašajo _____ SIT
3.11	V _____ letu ni bilo škod na skupnih prostorih, za katere bi v vašem imenu vložili pri zavarovalnici odškodninski zahtevek za izplačilo odškodnine./ V _____ letu smo v vašem imenu vložili pri zavarovalnici odškodninske zahtevke, zavarovalnica pa vam je iz tega naslova priznala odškodnino v skupni višini _____ znesek _____.
3.12 Rezervni sklad	Na dan 31.12. _____ imate na računu rezervnega sklada vaše stavbe stanje _____ znesek _____. V letu _____ ste za poravnavo stroškov vzdrževanja in potrebnih izboljšav predvidenih v načrtu vzdrževanja in za nujna vzdrževalna dela porabili iz rezervnega sklada _____ znesek _____. zbranih sredstev vaše stavbe. V letu _____ ni bilo najetih posojil v breme rezervnega sklada vaše stavbe. Znesek neizvršenih vplačil etažnih lastnikov v rezervni sklada vaše stavbe na dan 31.12. _____ znaša _____ znesek _____. ²

D) PRAVNO – PREMOŽENJSKA OPRAVILA	
3.13	O izdanih sodbah, odločbah, dovoljenjih in soglasjih sodišč, upravnih enot, Geodetske uprave Republike Slovenije in drugih organov poda poročilo upravnik sam.
3.14	Upravnik je (ni) v letu _____ posredoval stanovanjski inšpekciji, upravnim organom, odvetnikom in sodiščem zahtevano dokumentacijo, razen _____
3.15	Skladno s stanovanjskim zakonom, stvarnopravnim zakonikom in pogodbo o opravljanju upravniških storitev, pri izterjavi neplačanih stroškov lastnikov in najemnikov in v drugih zadevah, kjer je imel ustrezno pooblastilo.

² Upravnik poroča o znesku neizkoriščenih vplačil po potrebi.

Upravni odbor priporoča članicam združenja (ZPN pri GZS) – upravnikom, da se z lastniki dogovorijo za racionalnejši način poročanja, to je v elektronski obliki.

Pri takšnem načinu poročanja upravnika naj slednji pridobijo izjavo volje lastnikov, da je na takšen način zadovoljeno 7. členu Navodila o izdelavi poročila o upravnikovem delu (Ur. list 108/2004).

Sprejeto na seji UO ZPN dne _____.

Vir: http://www.gzs.si/slo/panoge/zdruzenje_za_poslovanje_z_nepremicninami/sekcije/sekcija_upravnikov_v_ustanavljanju_/arhiv_obvestila_za_upravnike/19468– 09.08.2007

Okvir poročila je predpisan in naj bi ga uporabljali vsi upravniki. Poročilo poskušamo oblikovati in prilagoditi tako, da je razumljivo široki množici uporabnikov in da jih napeljemo k tesnemu sodelovanju pri upravljanju njihovega stanovanjskega objekta.

6 ANKETA MED ETAŽNIMI LASTNIKI

V diplomski nalogi smo se osredotočili na področje upravljanja in posredovanja informacij etažnim lastnikom. Do sedaj smo v podjetju Upravnik d.o.o. vsa poročila oblikovali v skladu z zahtevami zakona, podzakonskimi predpisi, priporočili državnih institucij in zmožnostmi svojih informacijskih sistemov. Podrobnejše analize oblikovanja in posredovanja informacij s strani etažnih lastnikov nismo opravili.

V raziskovalnem delu diplomske naloge, ki smo jo opravili na osnovi anketnega vprašalnika etažnim lastnikom, smo želeli pridobiti čim bolj konkretno sliko o delu upravnika ter pomenu in ustreznosti poročil, ki jih pripravlja upravnik.

6.1 Priprava ankete

Za raziskavo smo pripravila anketni vprašalnik z enajstimi visokostrukturiranimi vprašanji. Osem vprašanj je bilo oblikovanih tako, da so zahtevala en odgovor, pri treh vprašanjih, pa so etažni lastniki lahko označili več možnih odgovorov.

6.2 Izvedba ankete

Anketo smo izvedli med etažnimi lastniki na večstanovanjskih stavbah, katere upravlja podjetje Upravnik d.o.o. kjer sem zaposlena. Uporabili smo dopisno in osebno metodo spraševanja. Dopisno je bilo razposlanih 100 anket, kjer je vsak etažni lastnik poleg anketnega vprašalnika prejel še kuverto z naslovom in znamko, za vračilo izpolnjene ankete. Osebno anketiranje pa se je vršilo na blagajni podjetja, kjer etažni lastniki plačujejo svoje mesečne obveznosti za stroške upravljanja. Anketa je bila anonimna.

6.3 Analiza rezultatov ankete

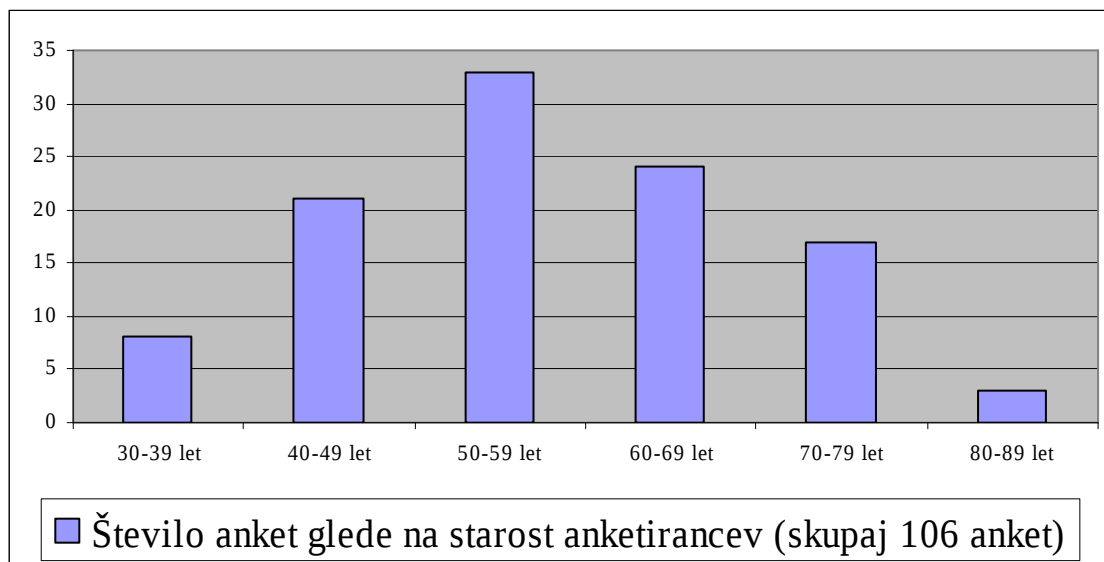
Analizo rezultatov ankete smo izvedli na osnovi vzorca 106 izpolnjenih anketnih vprašalnikov. Dobljene rezultate smo obdelali v programu Exel in jih opremili z ustreznimi grafikoni.

V uvodnem delu ankete smo pridobili splošne informacije o izvajanju ankete. Kraj in datum sta določila kraj izvajanja ankete in časovno obdobje v katerem se je anketa izvajala, starost pa nam je bil zanimiv podatek za določitev starostne strukture anketiranih etažnih lastnikov.

Starostna struktura anketiranih etažnih lastnikov je sledeča:

	30-39 let	40-49 let	50-59 let	60-69 let	70-79 let	80-89 let	Skupaj
Število anket glede na starost anketirancev (skupaj 106 anket)	8	21	33	24	17	3	106

Tabela 1: Število anket glede na starost anketirancev



Grafikon 1: Število anket glede na starost anketirancev

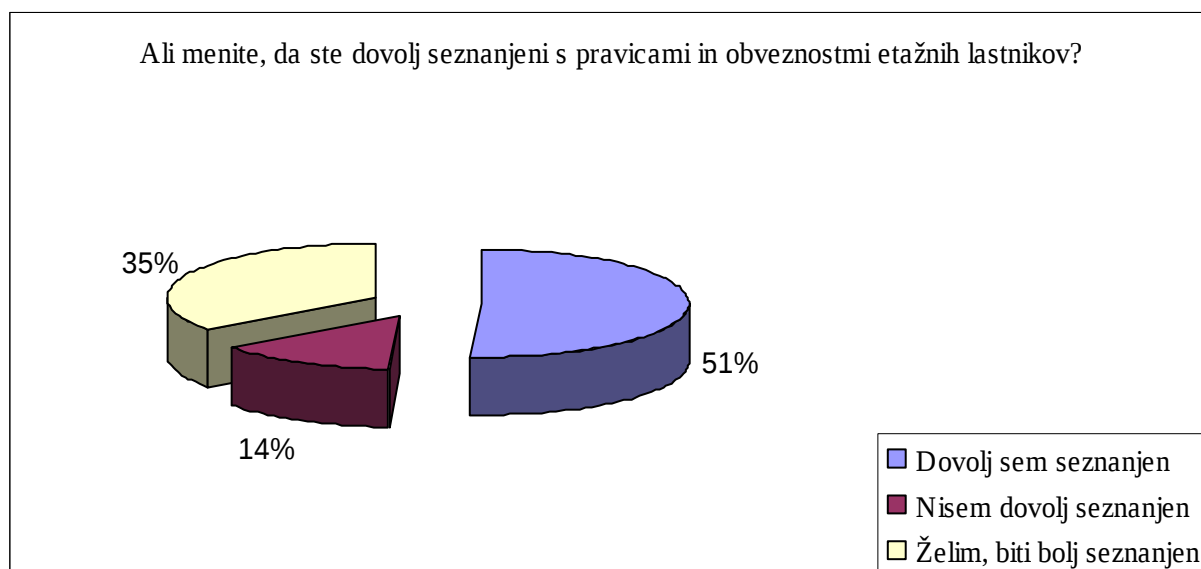
Iz grafa številka ena je razvidno, da je bilo največ anketiranih etažnih lastnikov starih med 50 in 59 let. Če izvzamemo tri najstarejše etažne lastnike, pa je bilo najmanj anketiranih starih med 30 in 39 let.

Analiza 11 zastavljenih vprašanj z interpretacijo

Vprašanje številka 1: Ali menite, da ste dovolj seznanjeni s pravicami in obveznostmi etažnih lastnikov?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Dovolj sem seznanjen	54	51
Nisem dovolj seznanjen	15	14
Želim, biti bolj seznanjen	37	35
SKUPAJ	106	100

Tabela 2: Ali menite, da ste dovolj seznanjeni s pravicami in obveznostmi etažnih lastnikov?



Grafikon 2: Ali menite, da ste dovolj seznanjeni s pravicami in obveznostmi etažnih lastnikov?

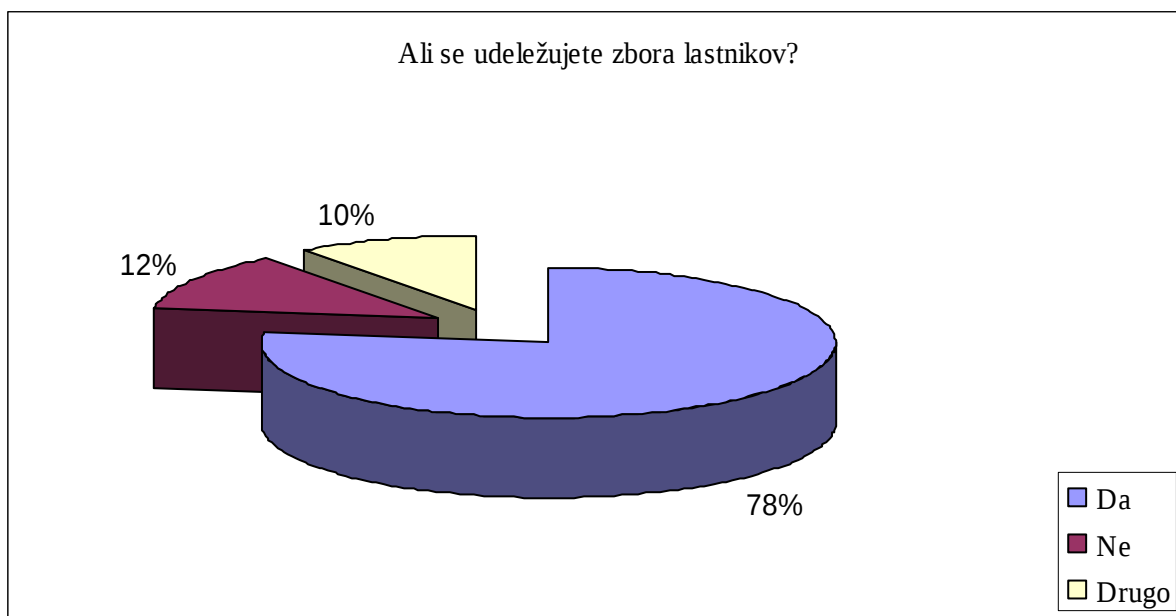
Na osnovi analize prvega vprašanja lahko ugotovimo, da je 51 % anketiranih etažnih lastnikov dovolj seznanjenih s pravicami in dolžnostmi etažnih lastnikov, 35 % jih ni dovolj seznanjenih, ostalih 14 % etažnih lastnikov, pa želi biti bolj informiranih o svojih pravicah in dolžnostih.

V prvem delu diplomske naloge smo ugotovili, da je za uspešno sodelovanje med upravnikom in etažnim lastnikom zelo pomembno, ali so etažni lastniki dovolj seznanjeni s svojimi pravicami in obveznostmi. Analiza je pokazala, da je samo polovica anketiranih dovolj seznanjena s svojimi pravicami in obveznostmi kot etažni lastnik. Kot upravnik lahko na osnovi teh rezultatov poskušamo preko svojih sredstev obveščanja dvigniti raven seznanjenosti etažnih lastnikov, saj bi to pripomoglo k še boljšemu sodelovanju med upravnikom in etažnimi lastniki.

Vprašanje številka 2: Ali se udeležujete zbora lastnikov?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Da	82	78
Ne	13	12
Drugo	11	10
SKUPAJ	106	100

Tabela 3: Ali se udeležujete zbora lastnikov?



Grafikon 3: Ali se udeležujete zbora lastnikov?

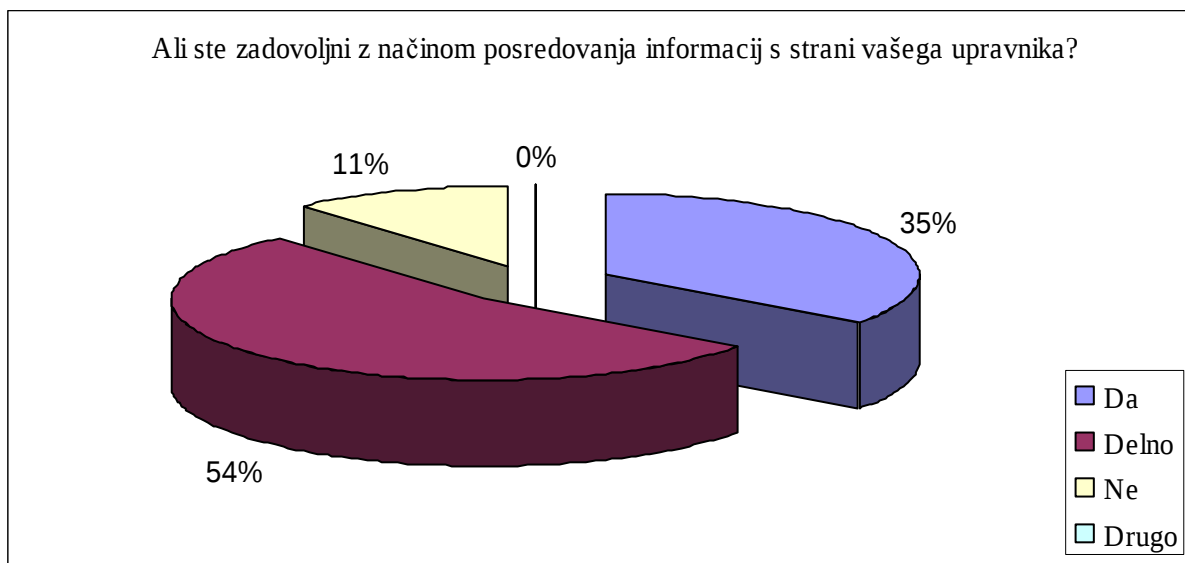
Na osnovi analize drugega vprašanja lahko ugotovimo, da se 78% anketiranih etažnih lastnikov udeležuje zbora lastnikov, ki je osnovna oblika odločanja o zadevah upravljanja večstanovanjske stavbe, 12% anketiranih etažnih lastnikov se ne udeležuje zbora lastnikov, 10% pa se je opredelilo pod drugo. Pod drugo so se anketirani etažni lastniki v največ primerih napisali, da se samo občasno udeležujejo zbora lastnikov.

Odstotek udeležbe na zboru lastnikov po analizi ankete je zelo visok. Rezultati ankete kažejo, da se lastniki udeležujejo zborov lastnikov, kjer si lahko neposredno z upravnikom izmenjajo stališča in informacije, ki so potrebne za uspešno upravljanje. Zavedajo se, da nezadostna udeležba pripelje do nesklepčnosti in da je potrebno naknadno sklicevati ponovljene zборе lastnikov. Za prejem sklepov v okviru rednega vzdrževanja večstanovanjske stavbe je potrebna večina solastniških deležev, to je več kot 50% etažnih lastnikov.

Vprašanje številka 3: Ali ste zadovoljni z načinom posredovanja informacij s strani vašega upravnika?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Da	37	35
Delno	57	54
Ne	12	11
Drugo	0	0
SKUPAJ	106	100

Tabela 4: Ali ste zadovoljni z načinom posredovanja informacij s strani vašega upravnika?



Grafikon 4: Ali ste zadovoljni z načinom posredovanja informacij s strani vašega upravnika?

Na osnovi analize tretjega vprašanja lahko ugotovimo, da je 35% anketiranih etažnih lastnikov zadovoljna z načinom posredovanja informacij, kar 54% jih je delno zadovoljnih in 11% etažnih lastnikov ni zadovoljnih z posredovanjem informacij s strani upravnika.

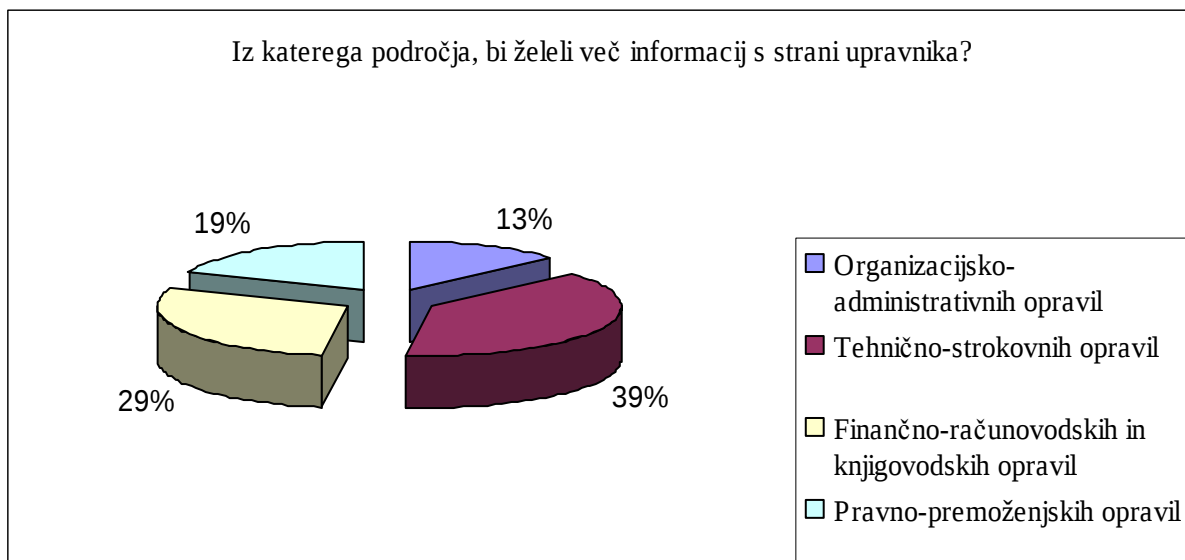
Rezultati kažejo, da bomo morali na področju posredovanja informacij narediti določene spremembe. Odstotek zadovoljnih etažnih lastnikov v primerjavi z ostalimi delno zadovoljnimi in nezadovoljnimi je prenizek, da bi lahko sklepali, da je naš način posredovanja informacij etažnim lastnikom zadovoljiv. Analize naslednjih vprašanj, ki zajemajo področje posredovanja informacij, vsebinsko in oblikovno sestavo poročila, tudi kažejo na določene pomanjkljivosti in slabosti pri posredovanju informacij s strani upravnika.

Vprašanje številka 4: Iz katerega področja, bi želeli več informacij s strani upravnika?

Nekateri anketirani etažni lastniki so na vprašanje, iz katerega področja bi želeli več informacij, podali več možnih odgovorov.

Odgovor	Število odgovorov	Delež (%)
Organizacijsko-administrativnih opravil	19	13
Tehnično-strokovnih opravil	56	39
Finančno-računovodskih in knjigovodskih opravil	42	29
Pravno-premoženjskih opravil	27	19
SKUPAJ	144	100

Tabela 5: Iz katerega področja, bi želeli več informacij s strani upravnika?



Grafikon 5: Iz katerega področja, bi želeli več informacij s strani upravnika?

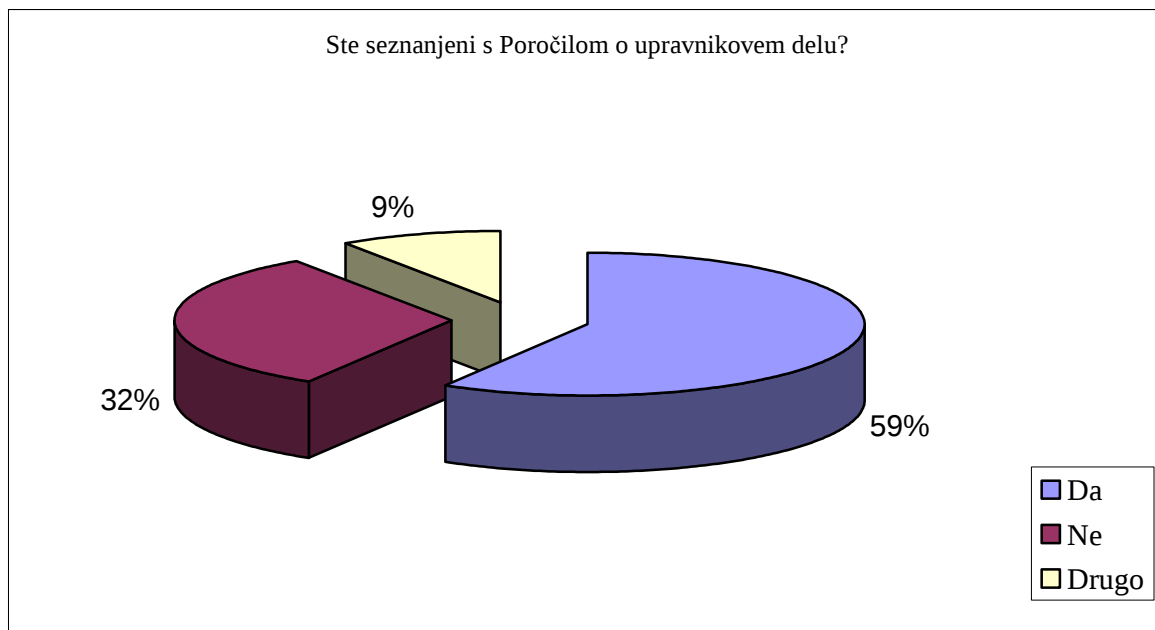
Na osnovi rezultatov analize četrtega vprašanja lahko ugotovimo, da bi s področja Tehnično-strokovnih opravil imelo več informacij 39% etažnih lastnikov, s področja Finančno-računovodskih in knjigovodskih opravil 29% etažnih lastnikov, s področja Pravno-premoženjskih opravil 19% etažnih lastnikov in s področja Organizacijsko-administrativnih opravil 13% etažnih lastnikov.

Ugotovimo lahko, da si etažni lastniki želijo še več informacij iz vseh področij, ki so določena v skladu z Navodili o sestavi poročila. Iz rezultatov analize področja informacij, lahko sklepamo, da je eden od vzrokov za samo 35% zadovoljnih etažnih lastnikov z načinom posredovanja informacij, kar smo analizirali pri prejšnjem vprašanju, tudi ta, da želijo še več informacij iz vseh področij upravljanja.

Vprašanje številka 5: Ste seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Da	62	59
Ne	34	32
Drugo	10	9
SKUPAJ	106	100

Tabela 6: Ste seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu?



Grafikon 6: Ste seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu?

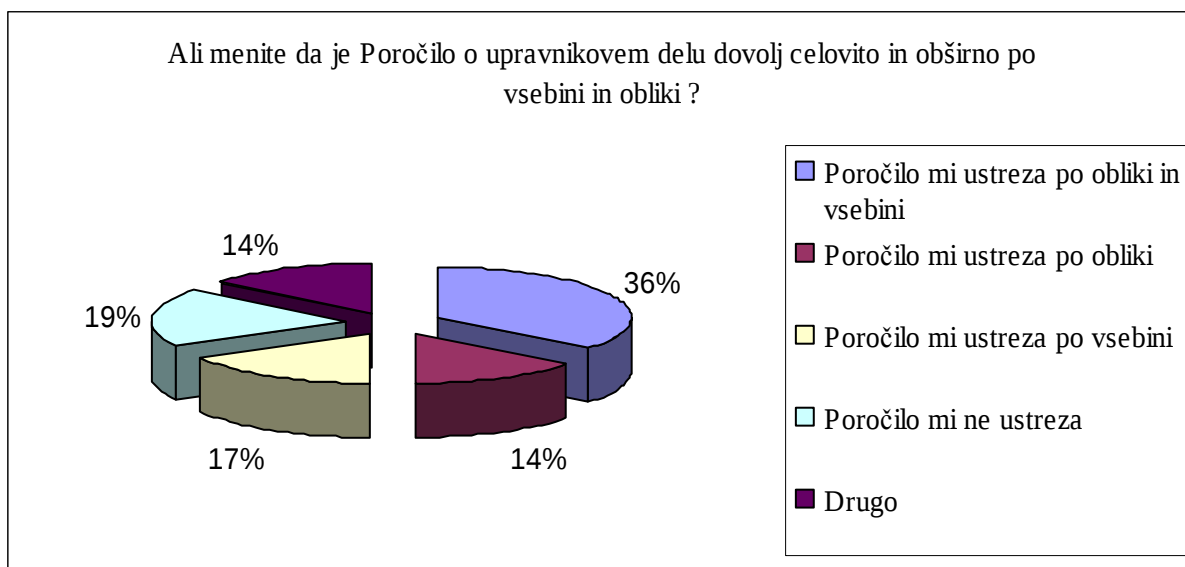
V petem poglavju diplomske naloge smo predstavili Poročilo o upravnikovem delu in ugotovili, da je to poročilo celoletni pregled področij delovanja upravnika in da ga je ta dolžan posredovati enkrat letno vsakemu etažnemu lastniku.

Ugotovimo lahko, da rezultati analize petega vprašanja kažejo, da je 59% odstotkov anketiranih etažnih lastnikov seznanjena s Poročilom o upravnikovem delu, 32% etažnih lastnikov ni seznanjeno in 9% etažnih lastnikov se je opredelilo pod drugo. Pod drugo so v največ primerih navajali, da so delno seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu.

Vprašanje številka 6: Ali menite da je Poročilo o upravnikovem delu dovolj celovito in obširno po vsebini in obliki ?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Poročilo mi ustreza po obliki in vsebini	38	36
Poročilo mi ustreza po obliki	15	14
Poročilo mi ustreza po vsebini	18	17
Poročilo mi ne ustreza	20	19
Drugo	15	14
SKUPAJ	106	100

Tabela 7: Ali menite da je Poročilo o upravnikovem delu dovolj celovito in obširno po vsebini in obliki ?



Grafikon 7: Ali menite da je Poročilo o upravnikovem delu dovolj celovito in obširno po vsebini in obliki ?

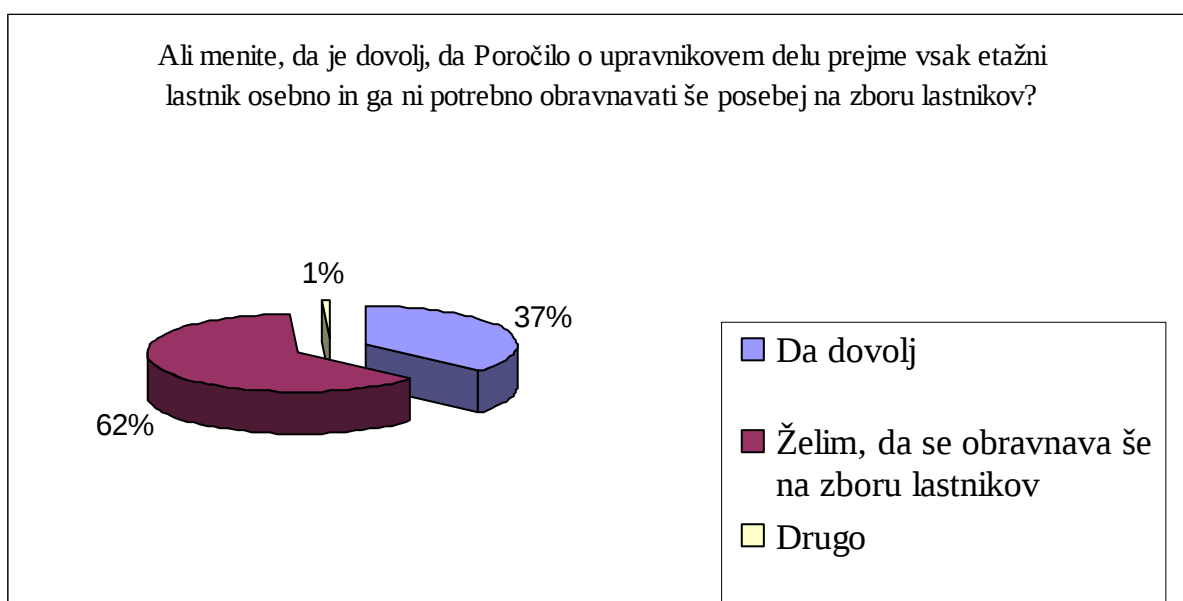
Analiza šestega vprašanja, kjer nas je zanimala oblikovna in vsebinska plat Poročila o upravnikovem delu 36% etažnih lastnikov pravi, da jim poročilo ustreza tako po vsebini kot po obliki, 14% etažnim lastnikom ustreza samo po obliki, 17% etažnim lastnikom ustreza po vsebini, 19% etažnim lastnikom poročilo ne ustreza in 14% etažnih lastnikov se je opredelilo pod drugo. Največ etažnih lastnikov, ki niso seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu se je opredelilo pod drugo.

Rezultati analize kažejo, da je samo dobra tretjina anketiranih etažnih lastnikov zadovoljna s Poročilom o upravnikovem delu, ostali pa s poročilom niso zadovoljni ali pa ga ne poznajo.

Vprašanje številka 7: Ali menite, da je dovolj, da Poročilo o upravnikovem delu prejme vsak etažni lastnik osebno in ga ni potrebno obravnavati še posebej na zboru lastnikov?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Da dovolj	39	37
Želim, da se obravnava še na zboru lastnikov	66	62
Drugo	1	1
SKUPAJ	106	100

Tabela 8: Ali menite, da je dovolj, da Poročilo o upravnikovem delu prejme vsak etažni lastnik osebno in ga ni potrebno obravnavati še posebej na zboru lastnikov?



Grafikon 8: Ali menite, da je dovolj, da Poročilo o upravnikovem delu prejme vsak etažni lastnik osebno in ga ni potrebno obravnavati še posebej na zboru lastnikov?

Rezultati analize sedmega vprašanja so pokazali, da 62% etažnih lastnikov želi, da se poročilo poleg tega, da ga prejme vsak etažni lastnik po pošti, to obravnava še na zboru lastnikov, 37%

anketiranih etažnih lastnikov je mnenja, da ga ni potrebno obravnavati še na zboru lastnikov in 1% etažnih lastnikov se je opredelilo pod drugo.

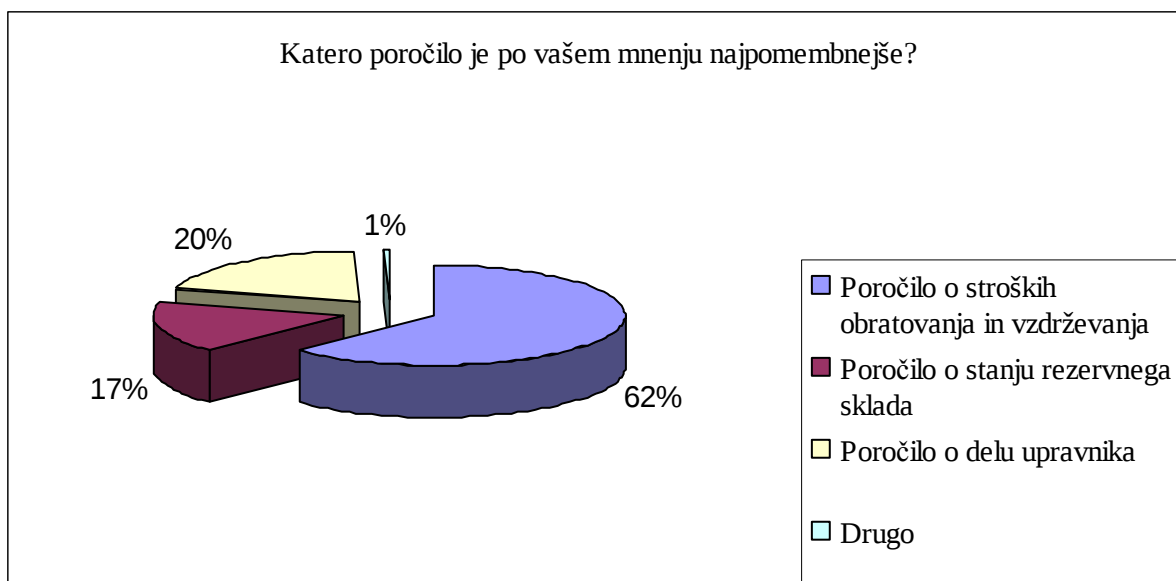
Sklepamo lahko, da so rezultati prejšnje analize, kjer smo anketirance spraševali o ustreznosti Poročila o upravnikovem delu pripeljali do teh rezultatov. Velik odstotek etažnih lastnikov želi, da se poročilo obravnava še na zboru lastnikov, kjer lahko osebno od upravnika dobijo še dodatne informacije, ki jih v Poročilu o upravnikovem delu niso zasledili ali pa niso bile podane.

Vprašanje številka 8: Katero poročilo je po vašem mnenju najpomembnejše?

Pri vprašanju katero poročilo je po mnenju etažnih lastnikov najpomembnejše so se nekateri anketiranci odločili za več možnih odgovorov.

Odgovor	Število odgovorov	Delež (%)
Poročilo o stroških obratovanja in vzdrževanja	93	62
Poročilo o stanju rezervnega sklada	25	17
Poročilo o delu upravnika	30	20
Drugo	1	1
SKUPAJ	149	100

Tabela 9: Katero poročilo je po vašem mnenju najpomembnejše?



Grafikon 9: Katero poročilo je po vašem mnenju najpomembnejše?

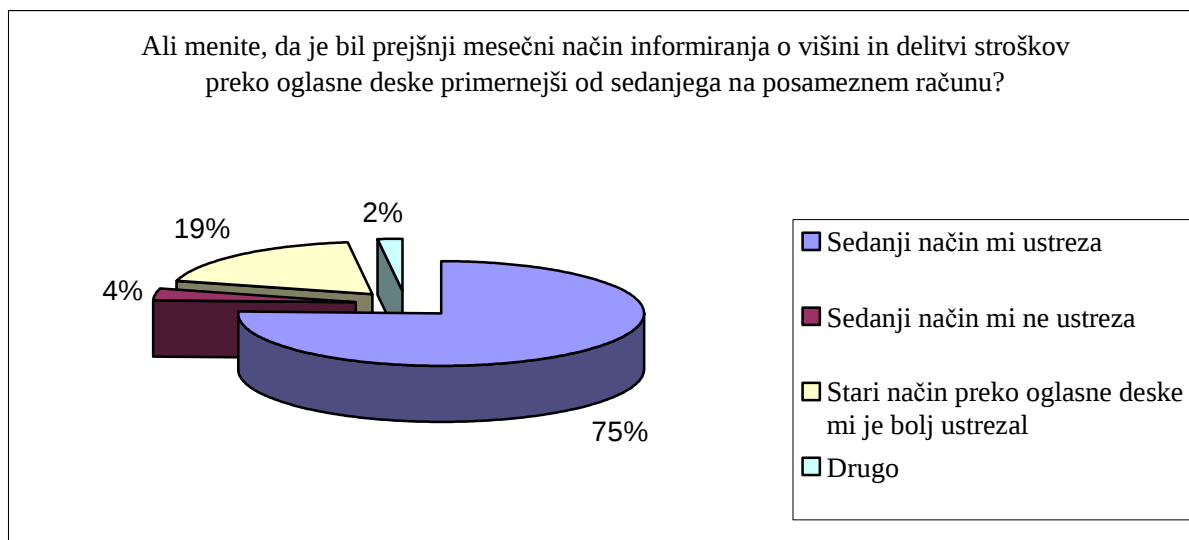
Rezultati analize osmega vprašanja kažejo, da se je za Poročilo o stroških obratovanja in vzdrževanja odločilo 62% anketiranih etažnih lastnikov, za Poročilo o delu upravnika 20% anketiranih etažnih lastnikov, za Poročilo o rezervnem skladu 17% anketiranih etažnih lastnikov in 1% se je opredelil pod drugo.

Ugotovimo lahko, da je mesečno posredovanje informacij o stroških obratovanja in vzdrževanja še vedno najpomembnejše področje, iz katerega želijo biti etažni lastniki dobro seznanjeni, sledi pa mu Poročilo o delu upravnika, ki jih seznanja še z ostalimi področji delovanja upravnika.

Vprašanje številka 9: Ali menite, da je bil prejšnji mesečni način informiranja o višini in delitvi stroškov preko oglasne deske primernejši od sedanjega na posameznem računu?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Sedanji način mi ustreza	80	75
Sedanji način mi ne ustreza	4	4
Stari način preko oglasne deske mi je bolj ustrezal	20	19
Drugo	2	2
SKUPAJ	106	100

Tabela 10: Ali menite, da je bil prejšnji mesečni način informiranja o višini in delitvi stroškov preko oglasne deske primernejši od sedanjega na posameznem računu?



Grafikon 10: Ali menite, da je bil prejšnji mesečni način informiranja o višini in delitvi stroškov preko oglasne deske primernejši od sedanjega na posameznem računu?

Rezultati analize devetega vprašanja, kjer nas je zanimalo ali jim sedanji mesečni način informiranja o višini in delitvi stroškov ustreza, so bili zadovoljivi.

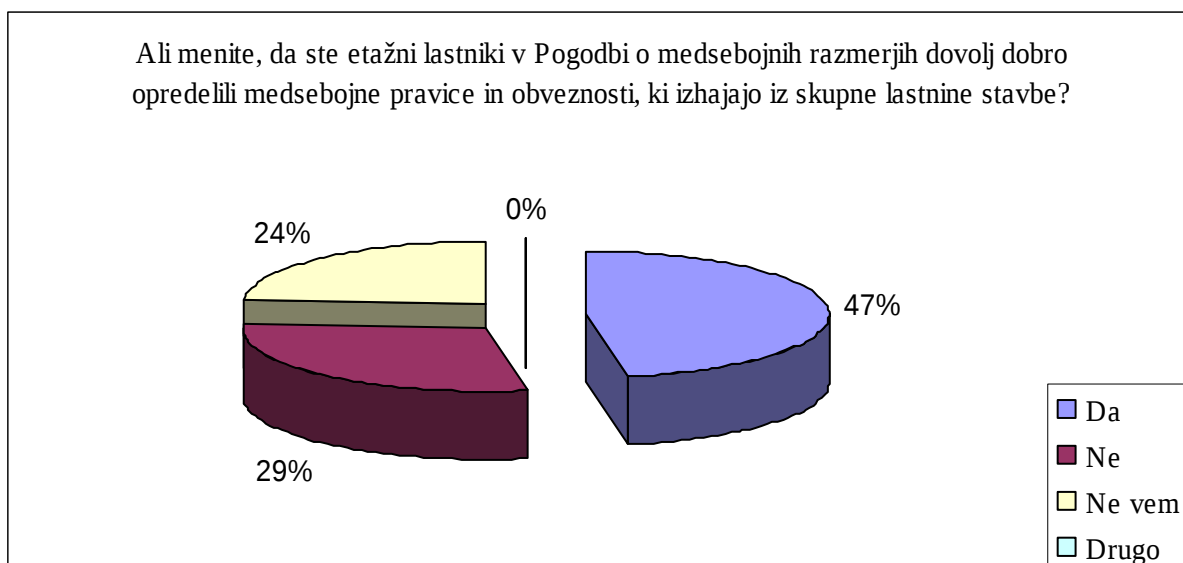
Anketa je pokazala, da je 75% anketiranih etažnih lastnikov zadovoljna z načinom informiranja o stroških upravljanja, 19% etažnim lastnikom je ustrežal prejšnji stari način informiranja preko oglasne deske, 4% etažnim lastnikom sedanji način ne ustreza in 2% anketiranih se je opredelilo pod drugo.

Etažni lastniki mesečno prejmejo račun za stroške upravljanja, na katerem so razvidne vse informacije o višini in delitvi stroškov in analiza rezultatov je pokazala, da je sedanji način informiranja o stroških ustrezen in zadovoljiv.

Vprašanje številka 10: Ali menite, da ste etažni lastniki v Pogodbi o medsebojnih razmerjih dovolj dobro opredelili medsebojne pravice in obveznosti, ki izhajajo iz skupne lastnine stavbe?

Odgovor	Število anketirancev	Delež (%)
Da	50	47
Ne	31	29
Ne vem	25	24
Drugo	0	0
SKUPAJ	106	100

Tabela 11: Ali menite, da ste etažni lastniki v Pogodbi o medsebojnih razmerjih dovolj dobro opredelili medsebojne pravice in obveznosti, ki izhajajo iz skupne lastnine stavbe?



Grafikon 11: Ali menite, da ste etažni lastniki v Pogodbi o medsebojnih razmerjih dovolj dobro opredelili medsebojne pravice in obveznosti, ki izhajajo iz skupne lastnine stavbe?

Pri vprašanju številka deset nas je zanimalo ali so etažni lastniki Pogodbo o medsebojnih razmerjih, v kateri lastniki med seboj uredijo notranja razmerja, dovolj dobro opredelili.

Rezultati analize kažejo, da je 47% anketiranih etažnih lastnikov zadovoljno s svojo Pogodbo o medsebojnih razmerjih, 29% anketiranih etažnih lastnikov ni zadovoljnih s svojo pogodbo in 24% anketiranih etažnih lastnikov ne ve ali so dobro opredeli svojo Pogodbo o medsebojnih razmerjih.

Iz rezultatov analize lahko sklepamo, da bodo na področju medsebojnih pogodb med etažnimi lastniki potrebne določene spremembe. Dobro opredeljene pravice in obveznosti med etažnimi lastniki so pogoj in osnova za uspešno upravljanje s čim manj spori. Potrebno je tudi aktivnejše sodelovanje vseh lastnikov v večstanovanjski stavbi. Rezultati analize pa kažejo, da je manj kot polovica anketiranih etažnih lastnikov zadovoljna s opredelitvijo svoje Pogodbe o medsebojnih razmerjih, ostali pa ali niso zadovoljni ali pa sploh niso seznanjeni s pogodbo, ki ureja njihove medsebojne odnose.

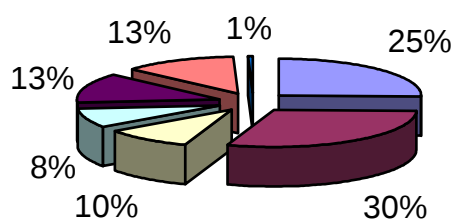
Vprašanje številka 11: Kateri dejavnik je po vašem mnenju odločujoč v primeru odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev?

Nekateri anketirani etažni lastniki so se pri vprašanju, kateri dejavnik je po njihovem mnenju odločujoč za odpoved Pogodbe o upravljanju upravniških storitev, opredelili za več možnih odgovorov.

Odgovor	Število odgovorov	Delež (%)
Cena storitve	40	29
Neizvajanje sklepov etažnih lastnikov	48	35
Nestrokovnost kadra	16	12
Prisotnost upravnika na stavbi	13	9
Nezadostno poročanje s strani upravnika	21	15
Drugo	1	1
SKUPAJ	139	100

Tabela 12: Kateri dejavnik je po vašem mnenju odločujoč v primeru odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev?

Kateri dejavnik je po vašem mnenju odločujoč v primeru odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev?



- Cena storitve
- Neizvajanje sklepov etažnih lastnikov
- Nestrokovnost kadra
- Prisotnost upravnika na stavbi
- Nezadostno poročanje s strani upravnika
- Sestavljanje in razdeljevanje stroškov upravljanja
- Drugo

Grafikon 12: Kateri dejavnik je po vašem mnenju odločujoč v primeru odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev?

Analiza rezultatov enajstega vprašanja je pokazala, da se je za neizvajanje sklepov etažnih lastnikov opredelilo 30% anketiranih etažnih lastnikov, 25% anketiranih za ceno storitve, 13% anketiranih za sestavljanje in razdeljevanje stroškov upravljanja, 13% anketiranih za nezadostno poročanje s strani upravnika, 10% za nestrokovnost kadra, 8% za prisotnost upravnika na zgradbi in 1% anketiranih etažnih lastnikov se je opredelil pod drugo.

Ugotovimo lahko da je najpomembnejši dejavnik, ki bi pripeljal do odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev, neizvajanje sklepov etažnih lastnikov.

6.4 Predlogi in zaključki

Izvedba ankete v podjetju je potekala zelo uspešno. Stranke so bile pripravljene sodelovati. Rezultati ankete so lahko dobra iztočnica podjetju, da poskrbi za še boljše upravljanje in posredovanje informacij etažnim lastnikom.

Ugotovimo lahko, da bo potrebno na področju informiranosti etažnih lastnikov in načinom posredovanja informacij narediti določene spremembe. Anketa je pokazala, da se etažni lastniki sicer udeležujejo zbora lastnikov, v bistvu pa niso seznanjeni z vsemi svojimi pravicami in dolžnostmi, ki izhajajo iz upravljanja skupne lastnine. Tudi informacije, ki jim jih posreduje upravnik jim ne zadoščajo.

Ugotovimo lahko, da je trenutno po rezultatih ankete, najpomembnejše za etažne lastnike mesečni obračun stroškov obratovanja in vzdrževanja, s katerim so zadovoljni. Mesečni obračun stroškov pa ne zagotavlja vseh informacij o delu upravnika.

Podjetju predlagamo, da prvenstveno s svojimi sredstvi obveščanja (bilten, zbor lastnikov, osebni stik upravnika...), poskuša informirati oziroma poučiti etažne lastnika s področja Pogodbe o medsebojnih razmerjih, kjer lastniki kvalitetno uredijo medsebojne odnose, ki pa so najboljša osnova upravniku za dobro in lažje opravljanje dela.

Nadalje pa predlagamo podjetju, da na podlagi rezultatov ankete poskuša na področjih, kjer je to anketa pokazala, izboljšati kvaliteto ali pa tudi količino posredovanih informacij.

Rezultati ankete so pokazali, da poročanje etažnim lastnikom ni najpomembnejši dejavnik pri poslih upravljanja, je pa velikega pomena za uspešno sodelovanje med upravnikom in etažnimi lastniki.

Ob upoštevanju navedenih sprememb na področju informiranja in tesnim sodelovanjem s predstavniki lastnikov, lahko kot upravnik oblikujemo kvalitetna in ustrezna poročila, ki bi zadovoljila potrebe etažnih lastnikov.

7. ZAKLJUČEK

Upravljanje večstanovanjskih stavb obsega tako široko področje, da je težko oceniti in prikazati vso aktualno problematiko, ki se je pojavila po uveljavitvi nove zakonodaje s tega področja. Pri pisanju diplomske naloge smo se osredotočili na vlogo upravnika in na področje oblikovanja in posredovanja informacij etažnim lastnikom. Opredelili smo upravljanje kot dejavnost, predstavili obveznosti in dolžnosti upravnika, kot tudi obveznosti in dolžnosti etažnih lastnikov pri upravljanju njihove lastnine. Upravnik je pri opravljanju del vezan na odločitve, ki jih sprejemajo lastniki, prav tako pa je vezan na vsa določila, ki mu jih nalaga zakon.

Posredovanje informacij je področje, ki od upravnika zahteva nenehno prilagajanje in spreminjanje, tako na področju načina dela, kot na področju informacijskih sistemov. Vse večja zahteva po informiranosti in obvladovanje velikega števila podatkov za izdelavo vseh zahtevanih poročil za potrebe poročanja etažnim lastnikom, nas je pripeljala do namena, raziskati področje poročanja etažnim lastnikom. Zakon določa vsebino, obliko in roke za predložitev Poročila o upravnikovem delu.

Upravniki poskušamo svoje delo na področju posredovanja informacij prilagoditi zahtevam zakona, prav tako pa se prilagodimo potrebam etažnih lastnikov. Koliko nam to uspeva, so pokazali rezultati ankete. Rezultati so slika tega, kako težko je uskladiti zakonske zahteve s tem, kar si želijo v našem primeru etažni lastniki.

Namen diplomske naloge je potrditev trditve, da je poleg poslov rednega upravljanja večstanovanjske stavbe, odločujočega pomena za upravljanje tudi kvalitetno in sprotno informiranje etažnih lastnikov. V današnjem času tudi vedno bolj narašča želja po informiranosti s strani etažnih lastnikov. S kvantitativnim raziskovanjem smo s strani etažnih lastnikov pridobili informacije, s katerimi bomo lahko še izboljšali kvaliteto posredovanih informacij.

V prvem, teoretičnem delu diplomske naloge, smo predstavili pomen in vlogo upravnika ter upravljanja. Predstavili smo pooblastila upravnika, ki mu jih nalaga stanovanjski zakon in

pogodbe, ki so osnova za sklenitev posla upravljanja. S pooblastili so določene naloge upravnika, Pogodba o upravljanju upravniških storitev pa dovoljuje upravniku opravljanje vseh nalog, ki mu jih nalaga zakon in etažni lastniki. Nadalje smo predstavili pravno podlago za delo upravnika in zakone, ki urejajo upravljanje večstanovanjskih objektov in predpisujejo osnovo za poročanje etažnim lastnikom.

V naslednjem poglavju smo predstavili področje upravljanja z informacijami, osnove informacijskih sistemov in tehnologije, ki je nujno potrebna za podpiranje sodobnih informacijskih sistemov pri poslovanju podjetja. Na primeru podjetja Upravnik d.o.o. smo predstavili evidentiranje in spremljanje računovodskih in tehničnih podatkov, za pripravo poročil s področja upravljanja.

Peto poglavje je namenjeno celoviti predstavitvi poročil, ki jih upravnik pripravlja za etažne lastnike. Predstavili smo Poročilo o delu upravnika, ki ga po vsebini in obliki predpisuje stanovanjski zakon, kot tudi druga poročila, ki jih upravnik oblikuje na podlagi dolgoletne prakse na področju upravljanja. Upravniki smo se morali prilagoditi vsem zahtevam pri oblikovanju poročil, prilagoditi informacijski sistem, dodatno angažirati zaposlene in spremeniti način dela, kar je imelo tudi vpliv na stroške podjetja.

V zadnjem delu diplomske naloge smo predstavili rezultate analize, ki smo jo izvedli na osnovi anketnega vprašalnika. Analiza je bila opravljena med etažnimi lastniki. Dobljeni rezultati analize so statistično obdelani in grafično prikazani.

Iz grafov smo lahko ugotovili, da so etažni lastniki na področju medsebojnih razmerij slabo informirani. Niti polovica anketiranih etažnih lastnikov ni seznanjena s Pogodbo o medsebojnih razmerjih, ki je osnova za dobro upravljanje na večstanovanjskih objektih, dobra polovica pa bi si želela več informacij s tega področja. Tudi pri ugotavljanju zadovoljstva etažnih lastnikov z načinom posredovanja in zadostno količino prejetih informacij rezultati ankete niso bili zadovoljivi. Povečan interes etažnih lastnikov na področju informiranosti se odraža tudi v analizi opravljene ankete med etažnimi lastniki. Izkazalo se je, da je področje mesečnih obračunov za stroške obratovanja in vzdrževanja edino področje, kjer so rezultati

ankete pokazali, da smo z leti oblikovali poročilo, ki ustreza večini anketiranih etažnih lastnikov.

Rezultati analize so pokazali, da bomo v podjetju morali narediti določene spremembe na področju informiranosti etažnih lastnikov, kot tudi posredovanju zahtevanih poročil. S pomočjo novega informacijskega sistema, bomo lahko izboljšali kvaliteto informacij na vseh področjih, kjer je anketa pokazala nezadovoljstvo med etažnimi lastniki.

8. UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI

Seznam literature

1. Grošelj Bojan, Prešeren Saša, Informatika za podjetnike, Portorož, Visoka strokovna šola za podjetništvo, 2000
2. Gruban Brane, Verčič Dejan, Zavrl Franci, Pristop k odnosom z javnostmi, Ljubljana, Pristop 1997
3. Ivanuša-Bezjak Mirjana, Kralj Majda, Kuhar Sonja, Moja pot do diplome, Maribor, Višja strokovna šola Academia 2007
4. Janevski Stevan, Upravljanje večstanovanjskih stavb, Delo Repro, 2004
5. Kalton Graham, Vehovar Vasja, Vzorčenje v anketah, Ljubljana, Fakulteta za družbene vede 2004
6. Poslovanje z nepremičninami, zbornik referatov, Gospodarska zbornica, 2004
7. Poslovanje z nepremičninami, zbornik referatov, Gospodarska zbornica, 2005
8. Poslovanje z nepremičninami, zbornik referatov, Gospodarska zbornica, 2006
9. Slovenski računovodski standardi (SRS), 2006, Uradni list RS, št.118/2005
10. Stanovanjski zakon (SZ-1), 2003, Uradni list RS, št.69/2003
11. Stvarno pravni zakonik (SPZ), 2002, Uradni list RS, št.87/2002
12. Turk Ivan, Melavec Dane, Korošec Bojana, Uvod v računovodstvo, Slovenski inštitut za revizijo 2004
13. Volk Dida, Kokošar Jernej, Petrič Robert, Šoltes Igor, Modra knjiga o podatkih, Ljubljana, GV Izobraževanje 2004

Seznam virov

1. <http://www.gzs.si/DRNivo2.asp?ID=19648&IDpm=442> – 05.04.2007
2. http://www.gzs.si/slo/panoge/zdruzenje_za_poslovanje_z_nepremicninami/sekcije/sekcija_upravnikov_v_ustanavljanju_/arhiv_obvestila_za_upravnike/19468 - 09.08.2007
3. http://www.inka.si/nekaj_o_upravljanju - 12.03.2007
4. http://www.ideamarketers.com/?Understanding_Your_Monthly_Commercial_Property_Management_Report&articleid=168877&from=PROFILE – 05.08.2007
5. <http://www.slonep.si>
6. <http://www.spl.si> – 12.03.2007
7. <http://www.rentmanager.com/reports.htm> - 05.08.2007
8. http://en.wikipedia.org/wiki/Property_management - 05.08.2007
9. Interna dokumentacija podjetja Upravnik d.o.o.

9. PRILOGA ANKETNI VPRAŠALNIK

Višja strokovna šola ACADEMIA Maribor



VPRAŠALNIK O POROČANJU IN POSREDOVANJU INFORMACIJ S STRANI VAŠEGA UPRAVNIKA

Pozdravljeni! Sem Suzana Škrinjar, študentka Višje strokovne šole ACADEMIA Maribor, program računovodstvo. Za diplomsko nalogo pripravljam raziskavo s področja posredovanja informacij in kvalitete prejetih poročil s strani vašega upravnika.

Anketa je anonimna in vas prosim, da pri naslednjih vprašanjih ustrezno označite oziroma dopolnite!

Kraj:_____ **Starost:**_____

Datum:_____

1. Ali menite, da ste dovolj seznanjeni s pravicami in obveznostmi etažnih lastnikov?

- ☐ Dovolj sem seznanjen
- ☐ Nisem dovolj seznanjen
- ☐ Želim, biti bolj seznanjen

2. Ali se udeležujete zbora lastnikov?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Drugo:_____

3. Ali ste zadovoljni z načinom posredovanja informacij s strani vašega upravnika?

- ☐ Da
- ☐ Delno
- ☐ Ne
- ☐ Drugo:_____

4. Iz katerega področja, bi želeli več informacij s strani upravnika?

- ☐ Organizacijsko-administrativnih opravil
- ☐ Tehnično-strokovnih opravil
- ☐ Finančno-računovodskih in knjigovodskih opravil
- ☐ Pravno-premoženjskih opravil

5. Ste seznanjeni s Poročilom o upravnikovem delu?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Drugo: _____

6. Ali menite da je Poročilo o upravnikovem delu dovolj celovito in obširno po vsebini in obliki?

- ☐ Poročilo mi ustreza po obliki in vsebini
- ☐ Poročilo mi ustreza po obliki
- ☐ Poročilo mi ustreza po vsebini
- ☐ Poročilo mi ne ustreza
- ☐ Drugo: _____

7. Ali menite, da je dovolj, da Poročilo o upravnikovem delu prejme vsak etažni lastnik osebno in ga ni potrebno obravnavati še posebej na zboru lastnikov?

- ☐ Da dovolj
- ☐ Želim, da se obravnava še na zboru lastnikov
- ☐ Drugo: _____

8. Katero poročilo je po vašem mnenju najpomembnejše?

- ☐ Poročilo o stroških obratovanja in vzdrževanja
- ☐ Poročilo o stanju rezervnega sklada
- ☐ Poročilo o delu upravnika
- ☐ Drugo: _____

9. Ali menite, da je bil prejšnji mesečni način informiranja o višini in delitvi stroškov preko oglasne deske primernejši od sedanjega na posameznem računu?

- ☐ Sedanji način mi ustreza
- ☐ Sedanji način mi ne ustreza
- ☐ Stari način preko oglasne deske mi je bolj ustrezal
- ☐ Drugo: _____

10. Ali menite, da ste etažni lastniki v Pogodbi o medsebojnih razmerjih dovolj dobro opredelili medsebojne pravice in obveznosti, ki izhajajo iz skupne lastnine stavbe?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem
- ☐ Drugo: _____

11. Kateri dejavnik je po vašem mnenju odločujoč v primeru odpovedi Pogodbe o upravljanju upravniških storitev?

- ☐ Cena storitve
- ☐ Neizvajanje sklepov etažnih lastnikov
- ☐ Nestrokovnost kadra
- ☐ Prisotnost upravnika na stavbi
- ☐ Nezačuden poročanje s strani upravnika
- ☐ Sestavljanje in razdeljevanje stroškov upravljanja večstanovanjske stavbe med etažne lastnike
- ☐ Drugo: _____

Zahvaljujem se vam za sodelovanje!