

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Ingrida MILAŠAUSKIENĖ

Viešojo administravimo studijų programos studentas (-ė)

**DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMAS:
ŠIAULIŲ MIESTO ATVEJIS**

BAKALAURO BAIGIAMASIS DARBAS

Šiauliai, 2011

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Leista ginti:
Viešojo administravimo katedros
vedėja

(Parašas, vardas, pavardė)

Ingrida MILAŠAUSKIENĖ

**DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMAS:
ŠIAULIŲ MIESTO ATVEJIS**

Viešojo administravimo studijų bakalauro baigiamasis darbas
Socialiniai mokslai, Viešasis administravimas (03S2)

Aš, Ingrida Milašauskienė NIA 6/1 gr. teigiu, kad bakalauro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu
viešojo administravimo studijų programos bakalauro kvalifikaciniam laipsniui įgyti, yra
originalus autorinis darbas

(parašas)

Darbo vadovas
asist. Genadijus Mikšys

Šiauliai, 2011

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETO
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETO
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Tvirtinu
Viešojo administravimo katedros
vedėja

(parašas)

(vardas, pavardė)

2011-.....-.....

BAKALAURO BAIGIAMOJO DARBO UŽDUOTIS

Studento vardas, pavardė, Ingrida Milašauskienė

Baigiamojo darbo tema, Daugiabučių gyvenamųjų namų administravimas: Šiaulių miesto atvejis

Baigiamojo darbo į katedrą pateikimo terminas 2011 m. gegužės 24 d.

Duomenys baigiamajam darbui

Naudoti literatūros šaltiniai: knygos, moksliniai straipsniai, LR civilinis kodeksas, Vietos savivaldos įstatymas, Bendrijų įstatymas, daugiabučių namų priežiūra, LR statybos įstatymas konferencijų metodinė medžiaga, bakalauro, magistro darbai žiūrėti.

Baigiamojo darbo turinys (išvardyti pagrindinius nagrinėtinius klausimus)

1. ADMINISTRAVIMAS: administravimas teorija ir principai, administracinis valdymas ir veikla, administracinio valdymo metodai.
2. PASTATŲ ŪKIO VALDYMO ĮMONIŲ VEIKLOS ORGANIZAVIMAS: šiuolaikinio nekilnojamo turto administravimo sistemos samprata, pastatų ūkio valdymas Lietuvoje ir eksploatavimas, pastatų priežiūros efektyvumas.
3. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS: vietos savivaldos vaidmuo šiame procese, teisinis reglamentavimas, daugiabučio namo savininkų bendrija ir jos statusas, valdymas jungtinės sutarties pagrindu, butų ir kitų patalpų savininkų administravimas ir statusas, gyvenamųjų namų naudojimo ir priežiūros privalomieji reikalavimai.
4. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMAS ŠIAULIUOSE: daugiabučių namų administratoriai, daugiabučių gyvenamųjų namų bendrijų kūrimasis, daugiabučių namų administravimo tarifai.
5. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMO TYRIMO METODOLOGIJA: teorinis interviu ir apklausos metodų apibūdinimas, tyrimo proceso eiga ir metodai, interviu rezultatai su Šiaulių miesto administratoriais ir bendrijų pirmininkais, interviu su Šiaulių miesto savivaldybės darbuotojais, gyventojų anketinės apklausos rezultatai. Išvados, rekomendacijos, naudota literatūra, priedai (interviu protokolai administratoriams, bendrijų pirmininkams, savivaldybės darbuotojams anketa daugiabučių namų gyventojams).

Užduoties įteikimo data: 2011 m. d.

Vadovas (-ė).....
(parašas, pareigos, vardas, pavardė)

Užduotį gavau.....
(studento parašas, vardas, pavardė)

2011 m. d.

Milašauskienė, I. Daugiabučių gyvenamųjų namų administravimas: Šiaulių miesto atvejis / Viešojo administravimo programos bakalauro baigiamasis darbas. Vadovas asist. Genadijus Mikšys. - Šiaulių Universitetas, Viešojo administravimo katedra, 2011. - 68 p. (p.78).

SANTRAUKA

Bakalauro baigiamajame darbe nagrinėjama Šiaulių miesto daugiabučių namų situacija: administravimas, jo būdai ir dažniausiai pasitaikančios problemos, pagrindinės gyventojų nepasitikėjimą administratoriais sąlygojančios priežastys, nepasitenkinimo teikiamų paslaugų kokybe bei mokesčių apskaitą įtakojantys veiksniai, gyventojų požiūris į pastatų atnaujinimą (renovaciją).

Tyrimo objektas: Daugiabučių namų administravimas Šiaulių mieste – administruojamų pastatų ir statinių priežiūra. Šio tiriamojo darbo metu buvo apklausiami gyvenamųjų namų bendrijų pirmininkai, administratoriai, savivaldybės darbuotojos bei daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai.

Tyrimo tikslas: Išanalizuoti, pagal surinktą informaciją, daugiabučių namų administravimą Šiaulių mieste.

Dažniausiai pasitaikančios daugiabučių ūkio valdymo problemos: sienų pelėsis, šildymo kaštai ir efektyvumas, pastato atnaujinimas (renovacija), piniginės rinkliavos iš gyventojų, tvarkos daugiabutyje ir jo teritorijoje priežiūra. Apklausos rezultatai rodo, kad gyventojai gana prieštaringai pasisako apie administratorių ir bendrijų pirmininkų vykdomą veiklą. To priežastis gali būti nepakankamas komunikavimas arba netinkami jo būdai. Gyventojai įvardija pagrindinius administratorių / bendrijų pirmininkų veiklos trūkumus: negaunama aiškos informacijos apie atliktus darbus, lėšų panaudojimą, nepateikiama išankstinė informacija apie planuojamus darbus ir jų būtinumą, skaidrumo stoka perkant remonto paslaugas.

Darbą sudaro teorinė ir praktinė dalys. Taip pat šis darbas apima įvadą, išvadas, literatūros sąrašą bei kitas baigiamojo darbo struktūrines dalis.

Milasauskienė, I. Residential Apartment Block(s) Management: Siauliai city case / Public Administration Programm Bachelor's degree Final Paper. Head Assistant Genadijus Miksys. – Siauliai University, Department of Public Administration, 2011. - 68 pages. (p. 78).

ABSTRACT

Bachelor's degree Final Paper is dealt with the situation of apartment block(s) in Siauliai city: the management, its methods and the most common problems, the main reasons leading to residents' distrust of administrators, factors that influence the dissatisfaction of service quality and charges accounting, attitudes towards renewal (renovation).

The object of the research: the management of apartment block(s) in Siauliai city – maintenance of buildings and structures. Chairmen of residential apartment blocks, administrators, municipal employees and residents of apartment blocks were interviewed during this research work.

The purpose of the research: to analyze the management of apartment block(s) in Siauliai city according to information gathered.

The most frequent problems in the management of apartment block(s): walls' mould, heating costs and efficiency, building renewal (renovation), money collection from residents, and order supervision in an apartment block and its area. The survey shows that residents have quite controversial opinion on activities executed by administrators and chairmen of communities. The reason may be lack of communication or inappropriate ways. Residents specified the main shortcomings in the activity of administrators / chairmen of the communities: there is no clear information about the activity performed and the use of funds, there is no advance information provided on the planned activities and their necessity, lack of transparency in the purchase of repair services.

The Paper consists of theoretical and practical parts. Also, this Paper encompasses the introduction, the conclusion, references and other structural parts of the Final Paper.

TURINYS

SANTRAUKA	4
PAGRINDINĖS SĄVOKOS	9
IVADAS	11
1. ADMINISTRAVIMAS	13
1.1. Administravimo teorija ir principai	13
1.2. Administracinis valdymas ir veikla	15
1.3. Administracinio valdymo metodai	16
2. PASTATŲ ŪKIO VALDYMO ĮMONIŲ VEIKLOS ORGANIZAVIMAS	18
2.1. Šiuolaikinio nekilnojamo turto administravimo sistemos samprata	18
2.2. Pastatų ūkio valdymas Lietuvoje ir eksploatavimas	19
2.3. Pastatų priežiūros efektyvumas	21
3. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS	23
3.1. Vietos savivaldos vaidmuo šiame procese	23
3.2. Teisinis reglamentavimas	24
3.2.1. Daugiabučio namo savininkų bendrija ir jos statusas	26
3.2.2. Valdymas jungtinės sutarties pagrindu	29
3.2.3. Butų ir kitų patalpų savininkų administravimas ir statusas	31
3.3. Gyvenamųjų namų naudojimo ir priežiūros privalomieji reikalavimai	35
4. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMAS ŠIAULIUOSE	38
4.1. Daugiabučių namų administratoriai	38
4.2. Daugiabučių gyvenamųjų namų bendrijų kūrimas	38
4.3. Daugiabučių namų administravimo tarifai	39
5. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMO TYRIMO METODOLOGIJA	41
5.1. Teorinis interviu ir apklausos metodų apibūdinimas	41
5.2. Tyrimo proceso eiga ir metodai	43
5.2.1. Interviu rezultatai su Šiaulių miesto administratoriais ir bendrijų pirmininkais	46
5.2.2. Interviu su Šiaulių miesto savivaldybės darbuotojais	54
5.2.3. Gyventojų anketinės apklausos rezultatai	55
IŠVADOS	61
REKOMENDACIJOS	63
Naudota literatūra:	64
PRIEDAI	68
1 priedas Interviu protokolas su administratoriais	69
2 priedas Interviu protokolas su bendrijos pirmininku	71
3 priedas Anketa daugiabučių namų gyventojams	73
4 priedas Bendro naudojimo objektų aprašas (pavyzdys)	75
5 priedas Gyvenamojo namo apžiūros aktas	77
6 priedas Gyvenamojo namo techninės priežiūros žurnalas	78

LENTELĖS

3.2.2.1 lentelė Jungtinės sutarties dalyvių įsipareigojimai.....	31
3.2.3.1 lentelė Administratorių įsipareigojimai.....	33
5.1.1 lentelė Apklausėjo užduotys apklausos etapuose.....	43
5.2.1 lentelė Apklaustų respondentų skaičius.....	44
5.2.2 lentelė Interviu apklausoje dalyvavę Šiaulių miesto administratoriai ir bendrijos.....	45
5.2.1.1 lentelė Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	46
5.2.1.2 lentelė Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	47
5.2.1.3 lentelė Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	48
5.2.1.4 lentelė Šiaulių miesto bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	50
5.2.1.5 lentelė Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	50
5.2.1.6 lentelė Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	51
5.2.1.7 lentelė Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	52
5.2.1.8 lentelė Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus.....	53
5.2.2.1 lentelė Savivaldybės darbuotojos apklausos rezultatai.....	54
5.2.2.2 lentelė Registrų centre įregistruoti daugiabučiai namai.....	55
5.2.3.1 lentelė Apklausoje dalyvavę gyventojai.....	56
5.2.3.2 lentelė Demografiniai duomenys iš apklausoje dalyvavusių respondentų.....	56
5.2.3.3 lentelė Respondentų įvardinti svarbiausi pirmininkų, administratorių veiklos trūkumai.....	58

PAVEIKSLAI

3.3.1 pav. Bendrijos steigimo schema.....	29
5.1.1 pav. Interviu klasifikacija.....	42
5.2.3.1 pav. Respondentų nuomonė apie administratoriaus, bendrijos pirmininko veiklą.....	57
5.2.3.2 pav. Respondentų nuomonė dėl konfliktų su administratoriais ir bendrijų pirmininkais.....	57
5.2.3.3 pav. Respondentų žinios apie metinę atskaitą.....	58
5.2.3.4 pav. Respondentų nuomonė apie modernizavimą (atnaujinimą).....	59

PAGRINDINĖS SĄVOKOS

-A-

Administravimas (lot. administratio – patarnavimas) – veikla, susijusi su įvairiausių institucijų organizacijų funkcionavimo užtikrinimu, instrukcijų, taisyklių, įstatymų vykdymas.

Administracinė veikla – tai veikla, kurią atliekantys darbuotojai reaguliuoja kitų darbuotojų (vykdytojų) darbą.

Administratorius - kai administracinę veiklą atlieka pagal LR civilinio kodekso 4.84 straipsnį savivaldybės administracijos direktoriaus arba jo įgalioto atstovo sprendimu paskirtas administratorius. Administratorius savo veikloje vadovaujasi LR civiliniu kodeksu, kitais LR įstatymais bei teisės aktais ir savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintais nuostatais.

-B-

Bendrija - ne pelno organizacija, įgyvendinanti šio namo patalpų savininkų bendrąsias teises, pareigas ir interesus. Bendrija yra privatusis ribotos civilinės atsakomybės juridinis asmuo. Jos veiklą nustato daugiabučių namų savininkų bendrijos įstatymas, kiti teisės aktai ir bendrijos įstatai. Bendrija negali būti įmonių steigėja ir verstis kita veikla, nesusijusia su daugiabučio namo valdymu, bendrojo naudojimo objektų ir jam priskirto žemės sklypo naudojimu, priežiūra ir tvarkymu.

Bendro naudojimo objektai - susiję su namo bendrojo naudojimo objektų ir įstatymų nustatyta tvarka namui priskirto žemės sklypo valdymu, naudojimu, priežiūra ir tvarkymu.

-C-

Civilinis kodeksas – įstatymų rinkinys, kuriame apibrėžiamos šios sritys: pardavimas, pirkimas, prekybos sandoris, prekybos susitarimas, prekybos sutartis, privatinė tarptautinė teisė, santuoka, statybos leidimas, šeimos teisė, teisės kodeksas, teismų kompetencija, žalos atlyginimas. Kiti įstatymai ir teisės aktai, galioję Lietuvos Respublikoje iki Civilinio kodekso įsigaliojimo, galioja tiek, kiek neprieštarauja Civiliniam kodeksui, išskyrus atvejus, kai šis kodeksas pirmenybę suteikia kitų įstatymų normoms.

-D-

Daugiabutis namas – trijų ir daugiau butų gyvenamasis namas. Daugiabučiame name gali būti ir negyvenamųjų patalpų – prekybos, administracinės, viešojo maitinimo ir kitos.

Daugiabučių namų administravimas – civiliniai teisiniai santykiai. Jiems apibrėžti taikomas teisinis dokumentas – civilinis kodeksas.

DNSB – daugiabučių namų savininkų bendrija

-G-

Gyvenamojo namo nuolatinė priežiūra (eksploatavimas) - namo būklės nuolatinis stebėjimas, pastato pagrindinių konstrukcijų (sienų, cokolio, stogo ir kt.) mechaninio patvarumo palaikymas, smulkių defektų šalinimas, jų profilaktika, bendro naudojimo patalpų valymas, namui priskirtos teritorijos tvarkymas.

-S-

SP UAB – specialios paskirties akcinės bendrovė.

-J-

Jungtinė sutartis - LR civilinio kodekso, nustatyta tvarka sudaryta butų ir kitų patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartis daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektams valdyti. Šios sutarties sudarymo faktas turi būti įregistruotas viešajame registre.

Juridinis asmuo – tai organizacija, turinti savo turto, galinti savo vardu įgyti turtinių arba neturtinių teisių ir turėti pareigų, būti ieškovu arba atsakovu teisme. Juridinis asmuo atlieka tam tikras ūkines, administracines ir socialines funkcijas. Jo veiksnumas ir teisnumas įtvirtinamas įstatais (nuostatais) registruojamais įstatymų numatyta tvarka. Juridinė asmens veikla pasibaigia organizaciją likvidavus ar reorganizavus.

-P-

Privalomieji darbai – atskiri ar kompleksas ir statybos darbų, kuriuos atlikus gyvenamųjų namų būklė pripažįstama atitinkanti naudojimo ir priežiūros privalomųjų reikalavimų visumą.

IVADAS

Dauguma Lietuvos žmonių gyvena daugiabučiuose pastatuose. Būstai juose populiariausi miestuose, t.y. ten, kur didesnis gyventojų tankis. Daugiabutis – lyg didelis organizmas, turintis daugybę šeiminių. Tam, kad jie visi sutartų bei daugiabutis namas sėkmingai gyvuotų (t.y. būtų tvarkingas, prižiūrėtas, su efektyviai suvaldomais ištekliais, laiku pastebėtomis remontuotinomis vietomis ir pan.), reikalingi įvairių veiklų iniciatoriai – prižiūrėtojai. Pagal V. Lepkovą ir T. Vilutienę (Vilnius, 2008, p. 9) pastatų ūkio valdymas yra plati veiklos sfera, į kurią įtraukta daugybė organizacijų, įmonių institucijų. Tai daugiabutį namą administruojanti ir eksploatuojanti įmonė, telekomunikacijų bei šilumos tinklai, vandens tiekėjas ir t. t. Šios organizacijos tvarko paslaugų apskaitą – apskaičiuoja mokesčius pagal nustatytus tarifus ir apie tai informuoja gyventojus, pateikdamos reikalingus duomenis, apie bendrą gyvenamųjų namų eksploataciją, priežiūrą ir remontą, atsako už priskaičiuotų mokesčių teisingumą ir pagrįstumą. Šių įmonių veiklą apibrėžia Lietuvos Respublikos įstatymai ir poįstatyminiai aktai (V. Lepkova ir T. Vilutienė, Vilnius, 2008, p. 133).

Be teikiamų paslaugų kokybės mokamų mokesčių, tvarkos ir dydžio, daugumai būstų savininkų svarbi nekilnojamojo turto vertė, jos kitimą įtakojantys veiksniai. Viena iš pagrindinių būsto vertės kitimo priežasčių – pastato senėjimas, kuris yra neišvengiamas. Tačiau anot V. Lepkovos ir T. Vilutienės (Vilnius, 2008, p. 9) imantis tam tikrų veiksmingų priežiūros priemonių galima jį reguliuoti bei sulėtinti. Pastatų ūkio valdytojai kasdien susiduria su naujais iššūkiais: žmonių poreikiai auga, vis didesni reikalavimai keliami pastatų priežiūrai. Taigi, reikalingos didelės pastangos tam, kad visą turtą tinkamai administruoti, prižiūrėti, prireikus remontuoti ir atnaujinti.

Temos naujumas ir aktualumas: Didelė dalis Lietuvos gyventojų gyvena daugiabučiuose namuose: daugelis jų nori gyventi tvarkingoje aplinkoje, prižiūruose ir suremontuotuose bendro naudojimo objektuose. Dėl to labai svarbi pastatų ūkių valdytojų veiklos kokybė (pvz., administruojančių organizacijų, bendrųjų pirmininkų darbas, įvairias paslaugas atliekančių įmonių atranka ir pan.). Praktikoje dažnai pasitaiko, kad daugiabučių namų gyventojai nesutaria su pastato ūkį valdančia struktūra dėl teikiamų paslaugų kokybės, mokamų mokesčio dydžio ar tvarkos. Dažnai pastato eksploatavimo klausimai sukelia daug diskusijų ne tik tarp jo gyventojų ir ūkio valdytojo, bet ir apskritai visuomenėje (pvz., renovacijos (atnaujinimo) energetinių išteklių apmokėjimo problemos ir pan.). Tačiau praktiškai nenagrinėjama daugiabučių priežiūra ir jos vykdymo dalyvių veikla, nėra mokslinio pagrindimo (N. Lepkova, T. Vilutienė, 2008, p. 9).

Tyrimo problema: Šiaulių miesto daugiabučių namų situacija: administravimas, jo būdai ir dažniausiai pasitaikančios problemos, pagrindinės gyventojų nepasitenkinimą administratoriais sąlygojančios priežastys, nepasitenkinimo teikiamų paslaugų kokybe bei mokesčių

apskaitą įtakojantys veiksniai, gyventojų požiūris į pastatų atnaujinimą (renovaciją).

Tyrimo objektas: Daugiabučių namų administravimas Šiaulių mieste – administruojamų pastatų ir statinių priežiūra. Šio tiriamojo darbo metu buvo apklausiami gyvenamųjų namų bendrijų pirmininkai, administratoriai, savivaldybės darbuotojos bei daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai.

Tyrimo tikslas: Išanalizuoti daugiabučių namų administravimą Šiaulių mieste, pagal surinktą informaciją.

Kaip administratoriai ir bendrijų pirmininkai pasirenka įmones darbams atlikti? Kokia informacija pateikiama gyventojams? Kiek miesto savivaldybė įtakoja bendrijų pirmininkų, administratorių darbą? Kaip tvarkoma daugiabučių namų aplinka ir kaip surenkami mokesčiai? Kodėl vieni namai tvarkosi savo namo teritoriją, o kiti – ne nuo ko tai priklauso? Kaip gyventojai informuojami ir kaip priima informaciją apie būstų modernizavimą (atnaujinimą)? Kokia gyventojų nuomonė apie bendrijų pirmininkus ir administratorius? Kaip vertina jų darbą?

Tyrimo uždaviniai:

1. Pateikti administravimo ir pastatų ūkio valdymo teorinę apžvalgą.
2. Išnagrinėti daugiabučių gyvenamųjų namų teisinį reglamentavimą.
3. Ištirti kaip vykdomas daugiabučių gyvenamųjų namų administravimas Šiaulių mieste.
4. Apibendrinti interviu rezultatus su administratoriais, bendrijų pirmininkais, savivaldybės darbuotojomis bei gyventojų apklausos rezultatus.

Tyrimo metu naudoti metodai: kokybinis interviu metodas, tiek kiekybinis – anketinė apklausa, duomenų sisteminimas ir apibendrinimas, lyginamoji analizė, pritaikyta interviu klasifikacija pagal - Asta Valackienę, naudotasi Cohen Manion, K. Kardelio, M. Patton rekomendacijomis.

Tyrimo laikas: Interviu apklausa su administratoriais vyko laikotarpiu nuo 2011-02-08 iki 2011-03-16, o su bendrijų pirmininkais - laikotarpiu nuo 2011-02-04 iki 2011-02-10.

Papildoma apklausa su Šiaulių miesto savivaldybės atitinkamomis darbuotojomis - vyko laikotarpiu nuo 2010-02-10 iki 2011-03-16.

Gyventojų apklausa atlikta nuo 2011-02-04 iki 2011-04-11.

Bakalauro darbo struktūra ir apimtis: santrauka, įvadas, terminai ir paaiškinimai, teorinė dalis, praktinė dalis (daugiabučių gyvenamųjų namų administravimas Šiauliuose, tyrimo metodologija, tyrimo rezultatų dalys), išvados, rekomendacijos, naudota literatūra (57 šaltiniai),.

Anketas platino ir rinko darbo autorė. Šiam tyrimui Šiaulių miesto gyventojai buvo pasirenkami atsitiktinai. Viso tyrime sudalyvavo 139 gyventojai. Išdalintų anketų skaičius – 150.

Tyrimo pateikta 18 lentelių, 6 paveikslėliai, 1 diskelis, 6 priedai

1. ADMINISTRAVIMAS

1.1. Administravimo teorija ir principai

Administravimas (lot. administratio – patarnavimas) – veikla, susijusi su įvairiausių institucijų organizacijų funkcionavimo užtikrinimu, pasižyminti vykdomąja galia, dažniausiai apibrėžta bei įteisinta juridiskai, gaunamos informacijos apdorojimu bei nurodymų perdavimais [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-02]. Prieiga per internetą: <<http://lt.wikipedia.org/wiki/Administravimas>>

Labai dažnai praktikoje susiduriame su terminais valdymas, vadovavimas, vadyba, administravimas. Šie terminai iš pirmo žvilgsnio artimi tačiau kiekvienas vartotinas konkrečiose situacijose. Įvairios institucijos, įstaigos yra administruojamos (A. Sakalas, V. Šilingienė, 2000).

Administravimo funkcija yra visiškai atskirta nuo kitų penkių esminių funkcijų. Jos nereiktų painioti su valdymu. Administravimas yra tik viena iš šių funkcijų, kurios sklandų darbą turi užtikrinti valdymas, tačiau ji tokia svarbi, kad kartais aukštesnės grandies vadovų vaidmuo atrodo išskirtinai vadybinis (H. Fayol, 2005, p. 27).

(Herbert A. Simon, 2003, p. 192) teigia, kad „Geras“ administravimas yra elgsena, pritaikyta iškeltiems veiklos tikslams siekti o „geras“ verslas yra ekonominė elgsena, tiksliai apskaičiuota pelnui gauti, todėl administracinių sprendimų teorija, verčiama būtinybės, rūpinosi, kad būtų renkamosi racionaliai.

Administravimo kaip mokslinės disciplinos ištakos siekia Machiaveli laikus (V. Smalkys, 2002, Nr. 1). Jo ištakų galima ieškoti ir senovės civilizacijose, kuomet reikėjo stiprių administracinių aparatų darbams atlikti, kai baigėsi kurtis luominės monarchijos Europoje (MRU, 2010, P. 50-85). Administracinio valdymo srityje yra labai svarbios Napoleono reformos. Jos iš dalies ir padėjo pagrindus naujomis ekonominėmis sąlygomis vystyti tradiciniam hierarchiniam viešajam administravimui (MRU, 2010, p. 102). Tačiau administravimo teorija naujaisiais amžiais vystėsi itin lėtai. Besiformuojanti administravimo mokslinė kryptis nebuvo vieninga, įvairių šakų doktrinos skirtingai suvokė administravimo dalyką ir šios krypties tyrimo metodus (V. Smalkys, 2002, Nr. 1).

L. Von Steinė teigė, kad administracija apima beveik visą valstybės veiklą, išskyrus įstatymų leidybą, o administracijos mokslas apima visas administravimo sritis. Administravimo mokslas turi ekonomines, politines ir teisineis sąsajas.

XIX a. pabaigoje ir XX a. pradžioje administravimo, kaip atskiros mokslo šakos, raida sustojo. Vokiečių tyrinėtojai E. Forsthoff ir H. Peters aiškina tuo, kad XX a. pradžioje buvo pereinama iš administracijos mokslinės teorijos į administracinę teisę.

XX. a. pradžioje didelį indėlį į administravimo teoriją bei praktiką įnešė Henri Fayol. Jis administravimo mokslą papildė naujais sociologijos bei žmogaus pažinimo elementais. Tačiau

H. Fayol neatskyrė pramonės įmonių ir viešųjų įstaigų administravimo, agitavo už verslo vadybos patirties įdiegimą viešajame sektoriuje.

Prancūzijos administravimo tyrinėtojai M. Crozier ir R. Cotherine (administravimo autoritetai), administravimą siejo su sociologine ir politine problematika. Šis požiūris rėmėsi tuo, jog visi administravimo tyrimų metodai bei koncepcijos yra paimti iš sociologijos, taip pat išvelgė glaudų administravimo ir politikos ryšį, tvirtino, kad kai kuriose srityse administracijos tyrinėjimai apima politikos mokslų dalis [interaktyvus] [žiūrėta 2011-03-14]. Prieiga per internetą: <http://lt.wikipedia.org/wiki/Vie%C5%A1asis_administravimas#Vokie.C4.8Di.C5.B3-austr.C5.B3_administravimo_mokykla>

J. Jastrovo pabrėžė, kad administracijos mokslas gali nagrinėti dvi problemas:

- tai, kaip administruojama - deskriptyvinė (aprašomoji) tyrimų perspektyva remiasi prielaida, kad universalių administravimo normų nėra.

- tai, kaip reikia administruoti (Smalkys, 2002, p. 58) – normatyvistinė tyrimų perspektyva, remiasi prielaida, kad esama socialinė padėtis neturėtų lemti administravimo normų turinio ir daroma prielaida, kad įmanoma suformuoti administravimo modelį (MRU, 2010, p. 41-42).

Pasak H. Simon (2003) administravimo teorija su sprendimų procesais turėtų būti susijusi tiek pat, kiek ir su veikimo (įgyvendinimo) procesais (MRU, 2010, p. 184).

H. Faydas (1841-1925) perorientavo F. Tayloro valdymo principus. Tai buvo susijęs su įgaliojimų priimti sprendimus, perdavimu. H. Fayolis (1916-1923) parengė administracinės veiklos teorijos pagrindus. Jo teigimu, organizacijos veiklos kokybė pirmiausia priklauso nuo vadovaujančiojo personalo. Todėl daug dėmesio skirta vadovų rengimo ir kvalifikacijos tobulinimo sričiai.

H. Faydis suformulavo efektyvaus valdymo taisykles (Bagdonas E., Rapalienė L., 1996, p. 30; Stoner J. Et al., 1999, p. 37 ir kt.), kurios anksčiau ir šiuo metu traktuojamos kaip personalo administravimo principai:

- darbo pasidalijimas ir specializavimasis;
- valdžios ir atsakomybės arba vadovo specialistų autoritetas;
- vadovavimo vienybė arba įsakymų vienovė;
- asmeninių ir bendros gerovės tikslų derinimas;
- centralizacija;
- hierarchinė grandinė;
- nešališkumas;
- kadro stabilumo užtikrinimas;
- iniciatyvos galimybės vienybės dvasios palaikymas ir stiprinimas (R. Ginevičius, V. Sūdžius, 2008, p. 76).

W. Wilsono darbai ryškiai nukreipti į administracinių institucijų, įgyvendinančių politines doktrinas ir sprendimus, valdymo ir vadovavimo praktinių įgūdžių diegimą ir tobulinimą (E. Jasaitis, 2001, p. 19). Pasak W. Wilsono, administravimas nėra politikų veiklos sritis. Teoriškai administracinis modelis reikalauja atskirti tuos, kurie įsakinėja nuo tų, kurie vykdo (S. Puškorius, 2002, p. 63).

O. Sheldonas knygoje „Valdymo filosofija“ (1913 m.) aprašė įmonės pasidalijimo funkcijas (tarnybas). Kiekvienoje įmonėje yra trys **asmenų grupės**:

- administracija, kuri nustato veiklos taisykles;
- vadovai, kurie vykdo taisyklių reikalavimus;
- asmenys, kurie organizuoja darbus ir užtikrina mašinų veikimą.

Tyrinėjant administraciją ypač svarbus lojalumas, kuris artimai susijęs su administravimo organizacijomis ar tokių organizacijų segmentais (Herbert A. Simon, 2003, p. 29). Nors dabartiniai administracinės organizacijos apibūdinimai yra gana toli nuo šio standarto, kadangi daugiausia apsiriboja funkcijų paskirstymu ir formalia pavaldumo struktūra (Herbert A. Simon, 2003, p. 64).

1.2. Administracinis valdymas ir veikla

Administravimas – instrukcijų, taisyklių, įstatymų vykdymas (MR universitetas, 2010, p. 133). Tai bet kokios institucijos valdymas. Valdyti reikia įvairias tarnybas – technines, finansų, prekybos, aprūpinimo, apskaitos ir administravimo. Valdytojo darbas susideda iš tipinių darbų – numatymo, organizavimo, nurodymo, koordinavimo ir kontrolės (E. Bagdonas, L. Bagdonienė, 2000, p. 206).

Šiandien administracinis valdymas įgauna ypač svarbią reikšmę, nes sparčiai vystantis naujoms technologijoms vyksta spartūs pokyčiai, turintys įtakos ne tik žmonėms, bet ir darbo sistemai bei naudojamai technikai. Administravimo valdymo vadybos institutas administracinį valdymą apibrėžia kaip valdymo sritį, kuri apima informacijos gavimo, registravimo ir analizavimo paslaugas, planavimą ir komunikaciją, padeda įmonės vadovybei apsaugoti turtą, plėsti veiklą ir siekti uždavinių (Robert C. Appleby, 2003, p. 427). Visa pramonės, įmonių, paprastų ar sudėtingų, didelių ar mažų, veikla gali būti suskirstyta į šešias grupes:

- techninė veikla – produkcija, gamyba, perdirbimas;
- komercinė veikla – pirkimas, pardavimas, mainai;
- finansinė veikla – kapitalo paieška ir optimalus jo panaudojimas;
- apskaitos veikla – inventorizacija, balansas, savikaina, statistika;
- administravimo veikla – planavimas, organizavimas, koordinavimas, kontrolė (H.

Fayol, 2005, p. 24).

Specifiniai administracinės veiklos vadovavimo principai nebuvo nagrinėjami. Visi vieningai pripažįsta, kad administracinės veiklos organizavimo teorinius pagrindus suformulavo prancūzų mokslininkas H. Fayol. Vykdamas valdymo veiklą tenka reguliuoti tiek ekonominius, finansinius, tiek socialinius (žmonių veiklos ir santykių) procesus. Organizacijos valdymas – tai informacinis procesas, kuriuo metu vyksta sprendimų parengimas, priėmimas ir jų įgyvendinimo organizavimas (P. Zakarevičius, J. Kvedaravičius, T. Augustauskas, 2004, p. 25-64).

1.3. Administracinio valdymo metodai

Administracinių valdymo metodų esmė yra ta, kad vadovai savo valia tiesiogiai veikia pavaldinius, kad šie besąlygiškai laikytųsi įstatymų, nutarimų, vykdytų vadovo įsakymus, potvarkius ir nurodymus. Apima: reglamentavimą, normavimą, instruktavimą (V. Damašienė, 2002, p. 77).

Reglamentavimas – tai privalomų organizacinių nuostatų vykdymas. Tokie yra tipiniai valstybinių įmonių, akcinių bendrovių, individualių įmonių, funkcinų padalinių nuostatai, pareigybės instrukcijos.

Normavimas. Normavimu pastatomi valdymo aparatų normos ir normatyvai (darbuotojų skaičius, valdymo ir pareigų kvalifikaciniai žinyrai, algų dydžiai, valdymo aparatų struktūros, dokumentų apyvartų schemos).

Instruktavimas. Instruktuojant supažindinama su darbo sąlygomis, aiškinami tikslai ir uždaviniai, patariama ir rekomenduojama, kaip atlikti vieną ar kitą užduotį. Instruktavimas įgauna informacinės, metodologinės pagalbos formas (V. Damašienė, 2002, p. 78).

Pagal A. Maslou konkretūs valdymo metodų poveikiai:

- filosofiniai – darbuotojai, valdymo dalyviai, ilgalaikiai tikslai, korporacinė kultūra;
- psichologiniai – darbo pobūdžio pritaikymas, moralinis skatinimas, darbo vertinimas, pokalbis – įtikinimas;
- teisiniai – įsakymas, instruktavimas, normavimas, reglamentavimas, standartizavimas, pareiginiai nuostatai, dalinių ir padalinių nuostatai, vadybinė organizacijos struktūra, kolektyvinė sutartis, darbo sutartis;
- ekonominiai – lengvatos, privilegijos, apmokamos paslaugos, premijos, darbo užmokestis (F. S. Butkus, 2003, p. 170).

Teoriškai administracinis modelis reikalauja atskirti tuos, kurie įsakinėja, nuo tų kurie vykdo (S. Puškorius, 2002, p. 63). Administraciniai valdymo metodai pasiekia tikslą tik tada, kai:

- yra reglamentuoti tikslai;
- aiškios valdymo grandies pareigos;
- teisės ir atsakomybė;

- visi darbuotojai drausmingi;
- sutvarkyta valdymo sistema (V. Damašienė, 2002, p. 79).

Sunshine Laws nurodo, kad daugelio žinybų svarstymai turi būti atviri visuomenei. Administracinių procedūrų įstatymų reikalavimai riboja institucijų savivalę (Ellen Doree Rosen, p. 35). Organizacijų paskirtis tarnauti žmogui, o ne laukti, kad žmogus tarnautų organizacijai (Jucevičienė, p. 7). Organizaciją sudarantys elementai – žmonės, struktūra, technologija – ne tik sąveikauja tarpusavyje, bet ir su aplinka. Pasak R. Owen (1191) organizaciją sudaro ne grupės, o žmonės, kurie turi veikti harmoningai (V. Baršauskienė, B. Janulevičiūtė – Ivaškevičienė, 2005, p. 126).

2. PASTATŲ ŪKIO VALDYMO ĮMONIŲ VEIKLOS ORGANIZAVIMAS

2.1. Šiuolaikinio nekilnojamo turto administravimo sistemos samprata

Šiuolaikinė nekilnojamo turto administravimo sistema – tai metodiškai sutvarkyta valstybinė duomenų apie nekilnojamąjį turtą surinkimo, apdorojimo ir registravimo sistema, apimanti teisės aktais apibrėžtus duomenis ir susidedanti iš 3 pagrindinių dalių: kadastro, registro, vertinimo.

Atkūrus nepriklausomybę Lietuva priėmė visus pagrindinius nekilnojamojo turto administravimo sistemai sukurti reikalingus įstatymus: Konstitucija; Civilinis kodeksas; Žemės įstatymas; Valstybės registrų įstatymas; Nekilnojamojo turto įstatymas; Nekilnojamojo turto kadastro įstatymas; Geodezijos ir kartografijos įstatymas; nuo 1998 m. įteisintas nekilnojamojo turto Hipotekos registre; Notariato įstatymas; Elektroninio parašo įstatymas (A. Masilionis, R. Kasperavičius, Vilnius, 2006).

Nekilnojamo turto kadastro ir registro sistema užtikrina turtinių teisių apsaugą ir efektyvų turto naudojimą bei valdymą. Tai priemonė, be kurios neįmanoma efektyvi vadyba ar administravimas. Lietuvoje nekilnojamas turtas yra susietas su nekilnojamojo turto kadastro sistema, todėl toks sinertinis ryšys teikia daug pranašumų ir galimybių administruoti nekilnojamąjį turtą: privatų ir viešąjį (S. Deveikis, V. Deveikienė, 2010 1(7), p. 63-72).

1991 m. Lietuvoje buvo priimtas Butų privatizavimo įstatymas, pagal kurį piliečiams, gyvenantiems savivaldybei arba valstybei priklausančiuose būstuose, buvo leista juos išsipirkti. Privatizacijos procesas vyko labai sparčiai, gyventojai išsipirkdami butus, galėjo:

- mokėti grynaisiais pinigais;
- 80 proc. butų kainos padengti investicijų čekiais;
- išsimokėti dalimis, sumokėję pradinį 10 proc. visos kainos įnašą (M. Burinskienė, 2003, p. 86).

1999 m. pabaigoje Lietuvos būsto fondą sudarė 1 324 041 būstas arba 358 būstai vienam tūkstančiui gyventojų, turinčių vidutinį 21,5 m² bendrą naudingąjį plotą. Po privatizacijos buvo susidurta su šiomis problemomis:

- beveik visi, netgi turėję rimtų konstrukcinių ir techninių problemų bei netinkami gyventi butai galėjo būti privatizuoti;
- mažas pajamas gaunančios šeimos tapo savininkėmis, nepajėgiančiomis buto prižiūrėti.

Todėl daug neatidėliotinų uždavinių kyla atnaujinant ir prižiūrint būstus (M. Burinskienė, 2003, p. 87-89).

2.2. Pastatų, ūkio valdymas Lietuvoje ir eksploatavimas

Lietuvos turimas butų fondas yra didžiulis turtas. Valstybė turi rūpintis šio turto išsaugojimu siekdama, kad jis būtų gerai prižiūrimas. Vertinant fizinį pastatų nusidėvėjimą reikia pasakyti, kad gyvenamųjų namų būklė sparčiai blogėja dėl vidaus inžinerinių tinklų, stogų, langų defektų (M. Burinskienė, 2003, p. 93).

Apie 700 tūkstančių Lietuvos šeimų gyvena 30 tūkstančių daugiabučių gyvenamųjų namų, pastatytų tarybiniais metais pagal tais laikais galiojusias normas, nustačiusias ypač žemus reikalavimus pastatų energiniam efektyvumui. Pagal Amerikos ir Vakarų Europos šalių patirtį, galima prognozuoti, kad artimoje ateityje padidės energinių išteklių suvartojimas pastatams vėsinti ir komforto aplinkai palaikyti karštuoju metų periodu. Tam taip pat svarbios šiluminės statinio savybės (M. Burinskienė, 2003, p. 93).

Pagal susiklosčiusias tradicijas bei ilgalaikę užsienio šalių praktiką daugiabutį namą gali administruoti ir prižiūrėti:

- savivaldybės reguliavimo sferos įmonės, organizacijos;
- privačios kompanijos;
- butų savininkų bendrijos;
- privatūs vadybininkai.

Eksploatuojamos namus ir administruojamos daugumą paslaugų, savivaldybių įmonės praktiškai atstovauja namo gyventojų interesams, teikdamos jiems visas paslaugas, reikalingas namo funkcionavimui užtikrinti. Visi namo priežiūros darbai turi būti atliekami nuolat, kvalifikuotai, pagal nustatytą reglamentą, neatsižvelgiant į prieštaringas atskirų asmenų ar institucijų nuomones. Visi šie darbai, veiklos rūšys normaliomis rinkos sąlygomis privalo turėti užsakovą ir vykdytoją (M. Burinskienė, 2003, p. 93).

Literatūros šaltiniuose pastatų priežiūra apibūrinama įvairiai:

- (Mills, 1994) teigia, kad tai visų techninių ir su jais susijusių veiksmų kombinacija, siekiant pastatą išlaikyti arba atstatyti jį iki tokios būklės, kad jis atitiktų tam tikrus jam keliamus reikalavimus;

- (Лисова, 1999) teigia, kad tai atliekami darbai, siekiant pratęsti pastato gyvavimo laiką, atstatyti ir patobulinti pastatą ar jo dalį, tinklus ir aplinką (ISSN 1392-0758, 2001, Nr. 5 (31)).

Pagal (M. Burinskienė, 2003, p. 96) būstų eksploatacijoje identifikuojamos tokios pagrindinės problemos:

- per didelis šiluminės energijos suvartojimas;
- mažos gyventojų pajamos;
- daugiabučio namo savininkų bendrųjų pastatų atnaujinimo rizikos baimė;

- pasitikėjimo finansų institucijomis stoka;
- iškreipta statybos paslaugų rinka;
- teisinės bazės netobulumas;
- mažas daugiabučių namų savininkų bendrijų skaičius;
- netobula pastatų priežiūros ir administravimo rinka;
- gyventojų gebėjimų stoka prižiūrėti daugiabučius gyvenamuosius namus;
- informacijos ir skaidrumo apie vykdomus pastatų atnaujinimo projektus stoka.

Pastatų ūkio valdymas atlieka intelektualaus kliento vaidmenį nustatant reikalavimus, gerinant aptarnavimo lygį, klientų aptarnavimo ir sutarties vykdymo kontrolę. Jis apima įvairias verslo sritis vadybos ir technikos žinias bei įgūdžius ir pasiruošęs priimti didelius įsipareigojimus aukštesniu valdymo lygiu. Įgyvendinat pastatų ūkio valdymą svarbu įvertinti pastatų valdymo rinką, kuri nėra vien paprastas informacijos surinkimas. Iš šios veiklos galima gauti papildomų pajamų, naujos paslaugų organizacijos gali geriau perprasti kliento poreikius ir šitaip nustatyti reikalingą priežiūros lygį (N. Lepkova, T. Vilutienė, 2008, p. 24).

Savininkai turi rūpintis savo turtu. H. Dauderio nuomone, turtu laikytina bet kas, kas turi vertę ir yra asmens nuosavybė (CT I tomas, 2004, P.39). Tačiau tie savininkai kurių didelis kiekis valdo vieną pastatą, dažniausiai nesugeba patys jo prižiūrėti. Todėl tokių pastatų eksploatavimo darbus turi vykdyti specializuotos savivaldybės įpareigotos įmonės (N. Lepkova, T. Vilutienė, 2008, p. 107). Svarbiausia, kad visi bendruomenės gyventojai gautų visas numatytas paslaugas. Tačiau tam reikia, kad savivaldybėje būtų kas tas paslaugas teikia ir su kuo tartis, kad paslaugos būtų teikiamos laiku ir geros kokybės (R. Lazdynas, 2005, p. 107).

Viena iš savivaldybės veiklos sričių – kontroliuoti ir organizuoti pastatų ir teritorijų priežiūrą bei naudojimą (N. Lepkova, T. Vilutienė, 2008, p. 107). Reikia pastebėti, jog vadovaujančios struktūros yra skirtingos tiek kiekybine, tiek kokybine prasme, tačiau bendras vadovavimo principas yra tas, kad aukščiausias sistemos lygis koordinuoja, planuoja, numato veiklos strategiją, o žemesnės grandys, įmonės ir tarnybos realizuoja konkrečias užduotis: stato pastatus, juos eksploatuoja, organizuoja komunalinį ūkį ir kitas miesto ūkio sritis (N. Lepkova, T. Vilutienė, 2008, p. 108).

Nepaisant gana struktūrizuoto veiklos vykdymo principų, būsto priežiūros veikla nuolatos susiduria su tam tikrais sunkumais. Tai lemia išskirtiniai Lietuvos būsto sektoriaus bruožai labai didelė privačios nuosavybės dalis, mažos gyventojų pajamos ir kitoks intelektas. Norint pagerinti būsto priežiūros situaciją, reikia naudoti užsienio šalių, įveikusių būsto problemas patirtį (N. Lepkova, T. Vilutienė, 2008, p. 112).

Lietuvos būsto sektorių reglamentuoja 6 pagrindiniai įstatymai: Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Žin., 2000, Nr. 74-2262), Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas, Lietuvos Respublikos valstybės paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti įstatymas, Lietuvos Respublikos piliečių nuosavybės teisių į išlikusį nekilnojamąjį turtą atkūrimo įstatymas (Žin., 1997, Nr. 65-1558), Lietuvos Respublikos žemės įstatymas (Žin., 1994, Nr. 34-620) ir Lietuvos Respublikos statybos įstatymas (Žin., 1996, Nr. 32-788; 2001, Nr. 101-3597). Lietuvos teisinė sistema numato kreditoriaus teisę į skolininko butą, taigi paskolų teikimas už įkeičiamą butą Lietuvoje tapo pagrindine būsto kreditavimo forma. Įkeitimas ir sandoriai, susiję su bendrosios dalinės nuosavybės teise turimu turtu daugiabučiame name, galimi tik išskirtiniais atvejais, kai tam tikras pastato dalis galima išskirti kaip atskirus objektus [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-22]. Prieiga per internetą: <http://www.am.lt/VI/article.php3?article_id=2282>

2.3. Pastatų priežiūros efektyvumas

Norint užtikrinti efektyvų pastatų priežiūros procesą, būtina įvertinti ne tik pastatų naudotojų poreikius, aplinką, veikiančią priežiūros proceso efektyvumą. Pastatų priežiūros proceso dalyvių santykius tiesiogiai reguliuoja įstatymai, nusakantys proceso dalyvių veiklos ribas, siejamas su priežiūros organizacijos veiklos efektyviu subalansavimu, teikiamų paslaugų kokybe, kainomis bei strateginiu planavimu.

Pasak D. Amaratunga ir D. Baldry, (2002, p. 206-223) tyrimai parodė, kad organizacijos jau pradeda taikyti veiklos efektyvumo matavimo procedūras, kurių rezultatus taiko veiklai tobulinti ir naudingumui didinti. Efektyvumo matavimo būdai:

- veiklos kaštų apskaičiavimas ir palyginimas su standartais;
- pastato naudojimo vertinimas;
- veiklos efektyvumo indikatorių nustatymas;
- resursų sunaudojimo lyginimas su produkcijos kiekiu ir pajamomis ir kt.

R. Kaplan, (1996) pasiūlė efektyvumo vertinimo sistemą, kurioje sujungti vartotojų poreikių patenkinimo matai, veiklos finansiniai rodikliai, produkto ar paslaugos inovatyvumo rodikliai.

F. Szigeti, (2001, p. 19.1-19.36) organizacijos veiklos efektyvumui vertinti pasiūlė pastatų naudotojų apklausų rezultatus lyginti su pastatų priežiūros kokybės standartais.

M. Loosemore, (2002, p. 232-241) priežiūros veiklos efektyvumui didinti ir naudotojų poreikių tenkinimui užtikrinti pasiūlė taikyti rizikos valdymo sistemą, pritaikytą pastatų priežiūros specifikai.

S. Y. Lee, (2002, p. 224-231) nagrinėjo pastatų naudotojų požiūrį į paslaugų kokybę, priežiūros kokybės ir kainos santykį, kokybės valdymo priemonių poveikį priežiūros efektyvumui.

Pasak T. Vilutienės, P. Malinausko (2005), daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros ir administravimo paslaugas teikiančių įmonių veiklos efektyvumą veikiančių veiksnių tyrimo analizės rezultatus, buvo nustatytas organizacijos bendrasis mokumas, atsižvelgiant į:

- gyventojų išsiskolinimų sugrąžinimo trukmę, jeigu gyventojai išsiskolinimus sugrąžins per trumpesnę laikotarpį;
- priežiūros organizacijos turto panaudojimo efektyvumą, susijusį su mikro ir makro rodikliais;
- aptarnaujamų namų skaičių;
- priežiūros paslaugų kainų svyravimą;
- su būstu susijusių paslaugų kainų pokytį (ISSN 1392-8619, T. Vilutienė, P. Malinauskas, 2005, Vol XI, No 1, 50-58).

3. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS

3.1. Vietos savivaldos vaidmuo šiame procese

Vietos savivalda suprantama kaip teisė ir veiki galimybė vietos valdžios organams savo atsakomybe ir vietos gyventojų interesais tvarkyti ir valdyti žymią viešųjų reikalų dalį. Šią teisę įgyvendina tarybos arba susirinkimai, kuriuos sudaro slaptu, lygiu, tiesioginiu ir visuotiniu balsavimu laisvai išrinkti nariai ir kurie gali turėti jiems pavaldžius vykdomuosius organus (Europos vietos savivaldos chartija, 3 str.) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-04]. Prieiga per internetą: [<http://lt.wikipedia.org/wiki/Savivaldyb%C4%97>](http://lt.wikipedia.org/wiki/Savivaldyb%C4%97)

Vietos savivaldos įstatymas įpareigoja savivaldos organus įstatymų nustatyta tvarka organizuoti gyvenamųjų patalpų statybą ir eksploataciją. Dėl to miestų savivaldybės savo specialios paskirties akcinių bendrovių toliau (SP UAB) jėgomis administruoja ir eksploatuoja gyvenamuosius namus.

Pagal M. Burinskienę (2003, p. 94-95) pagrindinės specialios paskirties UAB būsto eksploatacijos veiklos sritys yra tokios:

- eksploatuoti kambarių tipo bendrabučius, vidaus inžinerinius tinklus ir įrenginius;
- koordinuoti centralizuotą šilumos tiekimą gyvenamiesiems namams ir kitiems pastatams šildyti, eksploatuoti miesto grupines boilerines ir šilumos bei karšto vandens tinklus;
- koordinuoti bei likviduoti lauko pastatų ir gyvenamųjų namų vidaus inžinerinių tinklų avarijas;
- tiekti geriamąjį vandenį, surinkti nuotekas ir valyti nutekamąjį vandenį valymo įrenginiuose;
- perduoti ir paskirstyti elektros energiją, suteikti elektros tiekimo paslaugas gyventojams;
- dujofikuoti gyvenamuosius rajonus;
- surinkti, rūšiuoti ir utilizuoti buitines atliekas.

Vietos savivaldos įstatymas nustato savivaldybių institucijų sudarymo ir veiklos tvarką įgyvendinant Lietuvos Respublikos Konstitucijos ir Europos vietos savivaldos chartijos nuostatas, apibrėžia vietos savivaldos principus, savivaldybių institucijas, jų įgaliojimus ir funkcijas, savivaldybės tarybos nario statusą, savivaldybių ūkinės ir finansinės veiklos pagrindus. Šio įstatymo nuostatos suderintos su Europos Sąjungos teisės aktais. Vietos savivaldos įstatyme nurodyta, kad savivaldybės taryba:

- tvirtina savivaldybės tarybos veiklos reglamentą. Jame, be kitų klausimų, turi būti numatytos pagrindinės bendravimo su gyventojais formos ir būdai, kurie garantuotų vietos savivaldos principų ir teisių įgyvendinimą bendruomenės interesais;
- priima sprendimus dėl socialinio būsto fondo formavimo (statybos, pirkimo ir t. t.) tvarkos, būsto suteikimo tvarkos bei dėl savivaldybės gyvenamųjų patalpų nuomos mokesčio dydžio;
- nustato kainas ir tarifus už savivaldybės įmonių, specialios paskirties bendrovių, savivaldybės biudžetinių ir viešųjų įstaigų teikiamas atlygintinas paslaugas, taip pat įstatymų nustatyta tvarka nustato centralizuotai tiekiamos šilumos, šalto ir karšto vandens kainas, nustato vietines rinkliavas bei kitas įmokas;
- gali priimti sprendimą atlikti savivaldybės įstaigų ar savivaldybės kontroliuojamų įmonių tam tikros veiklos nepriklausomą auditą [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-04]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=205338>

3.2. Teisinis reglamentavimas

Valstybės institucijos vienaip ar kitaip dalyvauja ūkio veikloje. Iš praktikos akivaizdu, kad jos neretai kišasi į paslaugų ir administravimo veiklą, taikydamos įvairius reguliavimo metodus (R. Mažeikaitė, 2002, p. 62), *pvz., civilinę teisę*.

Normų taikymas viešosios teisės reglamentuojamiems turtiniams santykiams gali būti dvejopas:

- subsidiarinės, t. y. papildomos ([*tiesiogiai šio kodekso įstatymai nereglementuoja atitinkami*]);
- tiesioginės ([*šio kodekso įstatymai nurodytais atvejais*]) (žr.: CK 1.1 str.2d.).

Subsidiarinės civilinės teisės normų taikymo pavyzdžiai gali būti sutartys tarp mokesčių administratoriaus ir mokėtojo dėl nesumokėtų mokesčių atidėjimo sąlygų bei terminų (CT I tomas, 2004, p. 42).

Nekilnojamojo daikto valdymas atsiranda nuo valdymo įregistravimo viešame registre momento (žr.: CK 4.27 str. 2 skirsnis) ir baigiasi nuo valdymo išregistravimo iš viešojo registro momento (žr.: CK 4.33 str. 3 skirsnis) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-01]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=299402>

Lietuvoje kasmet kyla daug nesutarimų ir ginčų tarp mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojų. Lietuvoje mokestinių – teisinių santykių srityje išryškėjo daug spragų ir nesklandumų tarp mokesčius mokančių fizinių bei juridinių asmenų ir mokesčių administratoriaus. Mokesčių administravimo įstatymas mokesčių administravimą apibrėžia kaip „mokesčio administratoriaus teisių ir pareigų bei mokesčio mokėtojo teisių ir pareigų įgyvendinimą, mokesčio

apskaičiavimą, sumokėjimą ir išieškojimą, mokesčio paskirstymą, informacijos mokesčių mokėtojams teikimą (ISSN 1392-6195, E. Smalakienė, 2003, t. 39(31). p. 60-62).

B. Sudavičiaus nuomone, mokesčių administravimas plačiąja prasme – tai „įvairių valstybės (savivaldybių) institucijų ir jų taikomų priemonių siekiant nustatyti ir surinkti mokesčius sistema“ (ISSN 1392-6195, A. Bertulis, 2002, t. 27(19); p. 44-48).

Daugiabučių namų administravimas – civiliniai teisiniai santykiai. Todėl jiems apibrėžti taikomas teisinis dokumentas – civilinis kodeksas. Jame įtvirtinti sąžiningumo, teisingumo ir protingumo principai taikomi sprendžiant ginčus teismine tvarka, nepaisant to, kada yra atsiradę civiliniai santykiai, iš kurių yra kilęs ginčas (žr.: CK 4 str.) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-01] Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=299402>

Pagrindinis įstatymas, reguliuojantis mokestinius teisinius santykius, yra Mokesčių administravimo įstatymas, nustatantis mokesčių sampratą, apskaičiavimą ir mokėjimą bei reglamentuojantis mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo bendras teises ir pareigas (ISSN 1392-6195, E. Smalakienė, 2003 t. 38(30) p. 112).

Plačiąja prasme mokesčių administravimas apima mokesčių įstatymų įgyvendinimą ir vykdymą, todėl siūloma jį suprasti kaip kompetentingų valstybės (savivaldybių) institucijų praktinę veiklą, atliekamą įgyvendinant ir vykdant mokesčių įstatymus. Siaurąja prasme mokesčių administravimą reikėtų traktuoti taip, kaip tai nustatyta mokesčių administravimo įstatyme, tačiau su viena išimtimi. Mokesčių administratoriaus ir mokesčių administravimo sampratų kontekste ji galėtų būti suprata dvejopai [1, 2 st.]:

- kaip mokesčių mokėtojo vykdomas mokesčių administravimas, pasireiškiantis įstatymo nustatytų teisių ir pareigų įgyvendinimu.
- kaip mokesčių administratoriaus pareiga įgyvendinti mokesčių mokėtojo teises ir pareigas, nes mokesčių administratorius už administravimą atskaitinga institucija (ISSN 1392-6195, A. Bertulis, 2002, t. 27(19)).

Įsigaliojęs 2001 m. liepos 1 d. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas reglamentuoja turtinius santykius ir numato bendrosios dalinės nuosavybės valdymo formas, metodus:

- **daugiabučio namo savininkų bendrija;**
- **valdymas jungtinės veiklos sutarties pagrindu;**
- **daugiabučio namo administratoriaus skyrimas.**

Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas nenumato privalomosios narystės bendrijoje. Tai sunkina daugiabučių namų bendrosios nuosavybės valdymą. Siekiant geriau prižiūrėti esamą būstą ir užtikrinti jo ilgaamžiškumą, būtina tobulinti esamus teisės aktus - sudarant palankesnes būsto plėtros, modernizavimo (atnaujinimo) ir priežiūros sąlygas,

skatinti privatų sektorių, taip pat įvairias finansines institucijas, plačiau dalyvauti šioje veikloje [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-22]. Prieiga per internetą: http://www.am.lt/VI/article.php3?article_id=2282

Bendrosios nuosavybės teisė yra dviejų ar kelių savininkų teisė valdyti, naudoti jiems priklausantį nuosavybės teisės objektą bei juo disponuoti. Bendraturčiu gali būti kiekvienas asmuo, galintis būti nuosavybės teisinių santykių subjektu (žr.: CK 4.72 str. 4 skirsnis).

Civiliniame kodekse (CK 73 str., 4 skirsnis) nurodytos **bendrosios nuosavybės teisės rūšys**:

- bendroji dalinė nuosavybės teisė - kai bendrosios nuosavybės teisėje nustatytos kiekvieno savininko nuosavybės teisės dalys;
- bendroji jungtinė nuosavybės teisė – kai nuosavybės teisės dalys nėra nustatytos.

Bendrosios nuosavybės teisė laikoma daline, jeigu įstatymai nenustato ko kita. Jeigu bendrosios dalinės nuosavybės teisės konkretus kiekvieno bendraturčio dalių dydis nenustatytas, tai reziumuojama, kad jų dalys yra lygios (žr.: CK 4.73 str. 4 skirsnis).

Bendrosios nuosavybės teisė yra dviejų ar kelių savininkų teisė valdyti, naudoti jiems priklausantį nuosavybės teisės objektą bei juo disponuoti. Bendraturčiu gali būti kiekvienas asmuo, galintis būti nuosavybės teisinių santykių subjektu (žr.: CK 4.72 str. 4 skirsnis).

Bendrosios nuosavybės teisės objektu gali būti kiekvienas daiktas ir kitas turtas, jeigu įstatymai nenustato ko kita (žr.: CK 4.74 str. 4 skirsnis) ir jeigu nurodytas susitarimas yra notariškai patvirtintas ir įregistruotas viešame registre, tai jis yra privalomas ir tam asmeniui, kuris vėliau įgyja dalį to namo, buto ar kito nekilnojamojo daikto bendrosios nuosavybės teisėmis (žr.: CK 4.81 str. 4 skirsnis) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-01]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=299402.

3.2.1. Daugiabučio namo savininkų bendrija ir jos statusas

Daugiabučio namo savininkų bendrija [DNSB įstatymo 3 straipsnis] (toliau - bendrija) yra ne pelno organizacija, įgyvendinanti šio namo patalpų savininkų bendrąsias teises, pareigas ir interesus, susijusius su namo bendrojo naudojimo objektų ir įstatymų nustatyta tvarka namui priskirto žemės sklypo valdymu, naudojimu, priežiūra ir tvarkymu.

Bendrija yra privatusis ribotos civilinės atsakomybės juridinis asmuo. Jos veiklą nustato daugiabučių namų savininkų bendrijos įstatymas, kiti teisės aktai ir bendrijos įstatai.

- Bendrija negali būti įmonių steigėja ir verstis kita veikla, nesusijusia su daugiabučio namo valdymu, bendrojo naudojimo objektų ir jam priskirto žemės sklypo naudojimu, priežiūra ir tvarkymu. Bendrija veikia vadovaudamasi jos narių solidarumo, lygiateisiškumo ir tarpusavio pagalbos principais [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-22]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=152833

Bendro naudojimo objektų valdymo charakteristika:

- jie priklauso namo patalpų savininkams (bendrasavininkams) bendrosios dalinės nuosavybės teise, priklausančių patalpų naudingojo ploto ir gyvenamojo namo naudingojo ploto santykiui;

- valdomi, jais naudojamas ir disponuojama daugiabučio namo patalpų savininkų (bendrasavininkų) sutarimu;

- įgaliojusieji daugiabučio namo patalpų savininkai (bendrasavininkai) turi teisę kasmet gauti iš valdančiųjų ir naudojančiųjų ataskaitą. Ataskaita taip pat pateikiama iš karto po to, kai jie nustojo valdyti bei naudoti daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektą.

- turi teisę tarpusavio susitarimu nustatyti naudojimosi atskiromis izoliuotomis šio namo patalpomis ar kito nekilnojamojo daikto konkrečiomis dalimis tvarką. Jeigu šis susitarimas patvirtintas ir įregistruotas Nekilnojamojo turto registre, jis lieka privalomas ir pasikeitus patalpų savininkams.

- valdymo ir naudojimo priimami daugiabučio namo savininkų (bendrasavininkų) balsų dauguma, jeigu daugiabučio namo savininkų jungtinės veiklos sutartyje nenumatyta kitaip. Kiekvieno buto ar kitų patalpų savininkas turi vieną balsą. Jeigu butas ar kitos patalpos nuosavybės teise priklauso keliems savininkams, jiems jų susitarimu atstovauja vienas asmuo, kuris turi vieną balsą.

- sprendimai priimami susirinkime, prieš dvi savaites viešai paskelbus jo darbotvarkę. Susirinkimus šaukia daugiabučio namo savininkų bendrijos valdyba (bendrijos pirmininkas).

Bendrasavininkų teisės ir pareigos:

- turi teisę į bendro naudojimo objektų duodamas pajamas, atsako tretiesiems asmenims pagal prievoles, susijusias su bendro naudojimo nuosavybe, taip pat privalo dalyvauti darant išlaidas jai išlaikyti ir išsaugoti, taip pat mokesčiams, rinkliavoms ir kitiems mokėjimams, susijusiems su daugiabučio namo privaloma priežiūra. Jeigu vienas iš daugiabučio namo savininkų (bendrasavininkų) nevykdo savo pareigos dalyvauti tvarkant ir išlaikant bendrą objektą, tai kiti daugiabučio namo savininkai (bendrasavininkai) turi teisę į dėl to susidariusių nuostolių atlyginimą.

- turi teisę naudotis daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektais pagal jų funkcinę paskirtį, nepažeisdami kitų patalpų savininkų (naudotojų) teisių ir teisėtų interesų.

- be kitų savininkų sutikimo imtis būtinų priemonių, kad būtų išvengta žalos ar pašalinta grėsmė bendrojo naudojimo objektams, ir reikalauti iš kitų daugiabučio namo savininkų atlyginti išlaidas, proporcingas šių savininkų daliai bendrojoje dalinėje nuosavybėje;

- privalo valdyti, tinkamai prižiūrėti, remontuoti ar kitaip tvarkyti bendro naudojimo objektus. Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektams valdyti butų ir kitų patalpų savininkai steigia daugiabučių namų savininkų bendriją arba sudaro jungtinės veiklos sutartį.

- privalo leisti tam tikslui paskirtiems asmenims remontuoti ar kitaip tvarkyti jo bute ir kitose patalpose esančią bendrojo naudojimo mechaninę, elektrotechninę ir kitokią įrangą.

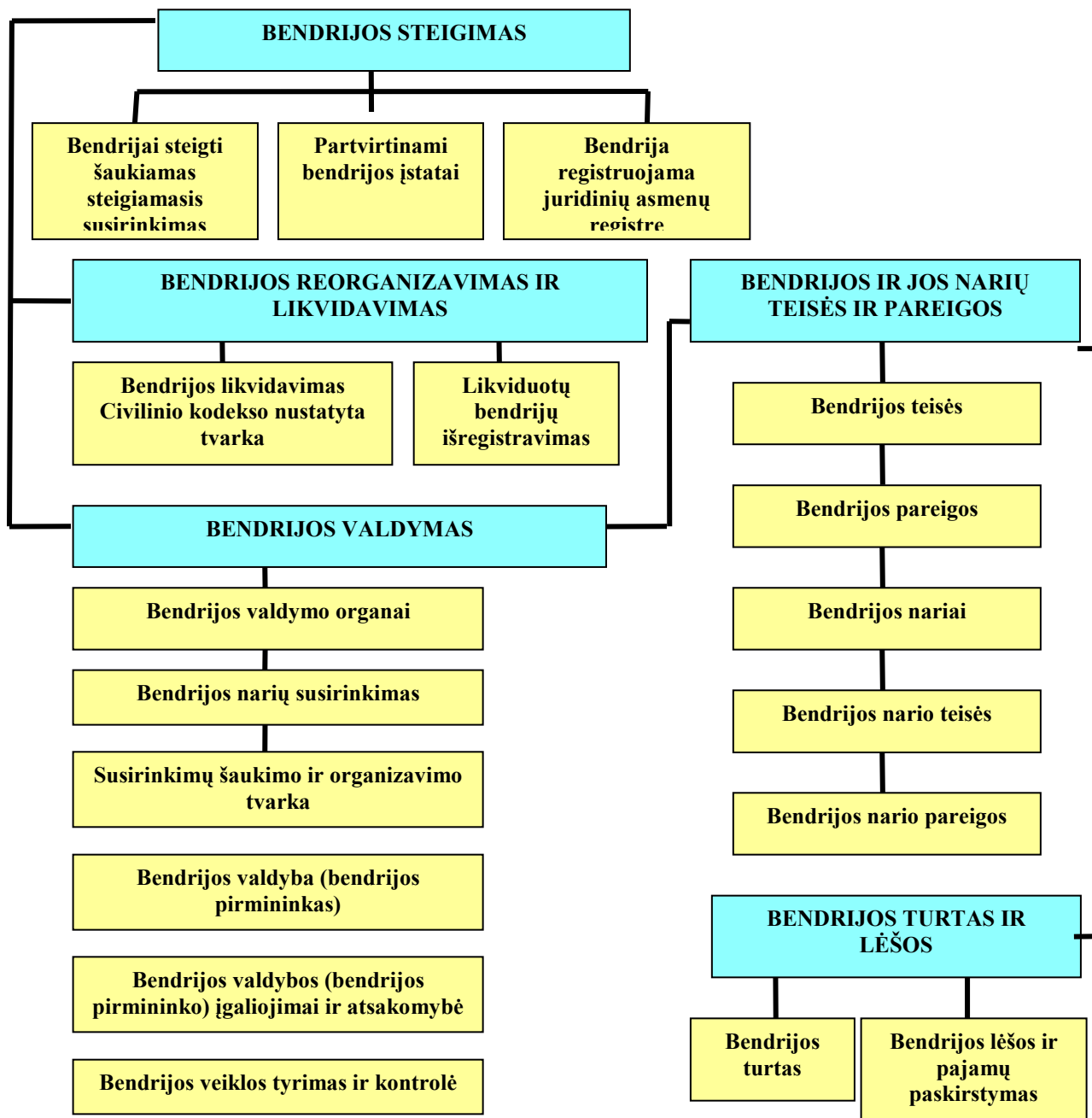
- turi teisę į bendrojo naudojimo objektų duodamas pajamas proporcingai jo daliai bendrojoje dalinėje nuosavybėje [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-22]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=152833

Bendrijos steigimas:

Bendrijos steigimo iniciatyvos teisę turi kiekvienas daugiabučio namo patalpų savininkas ar jų grupė, taip pat vietos savivaldos vykdomoji institucija, kita už namo priežiūrą atsakinga įmonė, įstaiga, organizacija .

Daugiabučiame name arba keliuose namuose, jei neįmanoma šių namų atskirai naudoti, steigiama tik viena bendrija. Atskiru namu laikomas sublokuoto daugiabučio namo korpusas ar sekcija, jeigu yra galimybė juos atskirai naudoti. Bendrijos steigimo schema (sudaryta darbo autorės, remiantis daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymu žr. 3.3.1 pav.).

OPERACIONALIZACIJA



3.3.1 pav. Bendrijos steigimo schema (sudaryta darbo autorės, pagal daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymą)

Šaltinis: Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-22]
<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=152833>

3.2.2. Valdymas jungtinės sutarties pagrindu

Daugiabučio namo savininkų jungtinės veiklos sutartis (toliau - Jungtinės veiklos sutartis) - Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) nustatyta tvarka sudaryta butų ir kitų patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartis daugiabučio namo bendrojo

naudojimo objektams valdyti. Šios sutarties sudarymo faktas turi būti įregistruotas viešajame registre.

Bendraturčiai turi vienodas teises į bendro daikto (turto) duodamas pajamas, atsako tretiesiems asmenims pagal prievolę, susijusias su bendru daiktu (turtu), taip pat privalo solidariai apmokėti išlaidas jam išlaikyti ir išsaugoti, mokesčiams, rinkliavoms ir kitoms įmokoms, jeigu jie nėra susitarę kitaip ar įstatymai nenustato ko kita. Bendrosios jungtinės nuosavybės teisė gali atsirasti tik įstatymų numatytais atvejais (žr.: CK 4.86 str. 4 skirsnis).

Jeigu bendraturtis, laikydamasis įstatymų nustatytų taisyklių, padidina bendrąjį daiktą ar jo vertę, tai į padidintą daiktą ar jo vertę bendrosios jungtinės nuosavybės teisės įgyja lygiai visi bendraturčiai (žr.: CK 4.87 str. 4 skirsnis) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-01]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=299402>

Sutarties dalyviai susitaria bendrai veikti įgyvendinat daugiabučio namo patalpų savininkų bendrąsias teises, pareigas ir interesus, susijusius su namo bendrojo naudojimo objektų ir įstatymų numatyta tvarka namui priskirto žemės sklypo valdymu, naudojimu, priežiūra ir tvarkymu.

Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektai priklauso sutarties dalyviams bendrosios dalinės nuosavybės teise. **Bendrojo naudojimo objektai yra:**

- bendrosios konstrukcijos (pamatai, sienos, perdengimai, stogas);
- bendroji inžinerinė įranga (vandentiekio kanalizacijos, dujų, elektros skydinės ir kt.).
- bendrojo naudojimo patalpos (laiptinės, holai, koridoriai, rūšiai ir kt.).

Sutarties dalyviai bendru susitarimu sprendžia šiuos klausimus:

- tvirtina, keičia pildo jungtinės veiklos sutartį, sprendžia šiuos klausimą dėl jos nutraukimo;
- skiria ir atšaukia įgaliotą asmenį bei nustato jo įgaliojimus;
- nustato namo ūkinės veiklos organizavimo ir valdymo tvarką;
- tvirtina namo metinę pajamų ir išlaidų sąmatą, bendrojo naudojimo objektų atnaujinimo metinį bei ilgalaikį planą, lėšų įstatymuose nurodytiems privalomiesiems statinių naudojimo ir priežiūros reikalavimas įgyvendinti, jų kaupimo tvarką;
- nustato disponavimo bendrojo naudojimo objektais ir lėšomis tvarką, spręsti lėšų skolinimosi bei pajamų paskyrimo klausimus;
- nustato ir patvirtina namo vidaus tvarkos ir žemės sklypo priežiūros taisykles.

Vadovauti sutarties šalių jungtinei veiklai ir tvarkyti bendrus sutarties dalyvių reikalus, susijusius su daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų ir įstatymų nustatyta tvarka priskirto žemės sklypo valdymu, naudojimu, priežiūra ir tvarkymu visų sutarties dalyvių bendru susitarimu pavedama įgaliotam asmeniui. Jungtinės sutarties **įgaliotas asmuo:**

- tvarko ir saugo daugiabučio namo ir įstatymų tvarka priskirto žemės sklypo techninę ir juridinę dokumentaciją, tvarko raštvedybą;

- pagal sutarties dalyvių susitarimą naudoja lėšas ir tvarko sąskaitas bankuose;
- atstovauja sutarties dalyviams pagal savo kompetenciją.
- laiku moka įstatymu nustatytus mokesčius, įmokas ir rinkliavas (žr. 3.2.2.1 lentelę).

3.2.2.1 lentelė

Jungtinės sutarties dalyvių įsipareigojimai

Sutarties dalyvis turi teisę:	Sutarties dalyvis privalo:
• teikti siūlymus bendrosios veiklos klausimais; • reikalauti, kad bendrosios nuosavybės naudojimas bei priežiūra atitiktų visų sutarties dalyvių bendrąsias teise, ir teisėtus interesus; • gauti informaciją apie veiklą ir finansus, turta, pajamas ir išlaidas bei privalomus mokesčius.	• laikytis sutarties dalyvių bendru susitarimu priimtų sprendimų; • tinkamai naudoti ir prižiūrėti nuosavybės teise jam priklausančias patalpas; • savavališkai, be įgalioto asmens leidimo nereguluoti, nekeisti, neremontuoti namo bendrosios inžinerinės įrangos, bendrųjų konstrukcijų ir bendrojo naudojimo patalpų; • atsakyti pagal savo prievoles.

Šaltinis: Lentelė sudaryta darbo autorės pagal (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262)) informaciją

Sutarties dalyvis neprivalo apmokėti išlaidų, dėl kurių jis nėra davęs sutikimo ir kurios nesusiję su įstatymų ir teisės aktų nustatytais privalomais statinių naudojimo ir priežiūros reikalavimais. Ši sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos, galioja iki jos dalyvių nutarimo ją nutraukti. Vienos iš sutarties šalių pateiktas pasiūlymas dėl šios sutarties sąlygų pakeitimo arba nutraukimo turi būti apsvarstytas per vieną mėnesį nuo tokio pasiūlymo gavimo. Sutarties sudarymo išlaidas šalys moka lygiomis dalimis. Sutartis sudaryta keturiais egzemplioriais, iš kurių vienas saugomas Registrų centre, o kiti 3 įteikiami sutarties šalims (LR Civilinis kodeksas, (Žin., 2000, Nr. 74-2262)).

3.2.3. Butų ir kitų patalpų savininkų administravimas ir statusas

Butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdiniai nuostatai (toliau vadinama - Nuostatai) taikomi butų ir kitų patalpų savininkų (toliau vadinama - patalpų savininkai) bendrosios dalinės nuosavybės administravimui, kai šią funkciją atlieka pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) 4.84 straipsnį savivaldybės administracijos direktoriaus arba jo įgalioto atstovo sprendimu paskirtas administratorius.

Administratorius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, kitais Lietuvos Respublikos įstatymais bei teisės aktais ir savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintais nuostatais [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-21]. Prieiga per internetą: <http://www.am.lt/VI/article.php3?article_id=4696>

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262)

4.84 straipsnio dalimi Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarė:

- patvirtinti Butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdinius nuostatus;

- butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administratoriais gali būti skiriami juridiniai asmenys ir Lietuvos Respublikos Įsteigti Europos Sąjungos valstybėse narėse ir kitose Europos ekonominės erdvės valstybinėse įsisteigusių juridinių asmenų ar kitų organizacijų padaliniai, turintys teisę teikti turto administravimo paslaugas, atrinkti savivaldybės tarybos nustatyta tvarka. Savivaldybės taryba, nustatydamą administratorių atrinkimo tvarką, vadovaujasi lygiateisiškumo, nediskriminavimo, abipusio pripažinimo proporcingumo ir skaidrumo principais.

- savivaldybės administratoriaus direktoriaus arba jo įgalioto atstovo sprendime skirti administratorių. Administravimo faktas registruojamas Nekilnojamo turto registre ir nurodomas administratorius (Žin., 2010, Nr. 31-1421) redakcija

Jeigu butų ir kitų patalpų savininkai neįsteigia gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos arba nesudaro jungtinės veiklos sutarties, taip pat jei bendrija likviduota arba nutraukta jungtinės veiklos sutartis, skiriamas bendrojo naudojimo objektų administratorius (žr.: CK 4.84 str. 4 skirsnis) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-01]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=299402>

Pagrindinis **administratoriaus uždavinys** – įgyvendinti Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytus privalomuosius reikalavimus, susijusius su daugiabučio namo (toliau vadinama – namo) bendro naudojimo objektų, taip pat Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka namui priskirto žemės sklypo naudojimui ir priežiūrai. Įgyvendinant savo pagrindinį uždavinį, **administratorius atlieka šias funkcijas:**

- tvarko namo patalpų ir jų savininkų (naudotojų) apskaitos duomenis, namo techninę ir kitą dokumentaciją;

- sudaro namo bendro naudojimo objektų aprašą (žr. 4 priedas, p. 75) prireikus jį papildo arba keičia. Apraše turi būti nurodyta bendro naudojimo objektų rūšis, jų paskirtis ir individualūs požymiai, techninė būklė, su jais susijusios patalpų savininkų teisės ir prievolės. Aprašą administratorius pateikia savivaldybės administracijos direktoriui arba jo įgaliotam atstovui, o aprašo kopiją – patalpų savininkams ir kitiems administratoriui žinomiems su administruojamu turtu susijusiems suinteresuotiems asmenims. Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų aprašo pavyzdinę formą tvirtina aplinkos ministras.

Namo administratorius:

- vadovaudamasis teisės aktais, reglamentuojančiais pastatų ir jų inžinerinių sistemų naudojimą ir techninę priežiūrą, organizuoja namo bendrojo naudojimo objektų nuolatinę techninę priežiūrą (eksploatavimą), atnaujinimą, avarijų lokalizavimą.

- vadovaudamasis darbų planais, rengia pasiūlymus dėl lėšų kaupimo namo bendro naudojimo objektams atnaujinti ir jų naudojimo tvarkos, kaupiamųjų įmokų namo bendro naudojimo objektams atnaujinti (toliau vadinama – kaupiamoji įmoka) dydžio ir teikia juos tvirtinti patalpų savininkams susirinkime ar balsuojant raštu. Sukauptos lėšos namo bendro naudojimo objektams atnaujinti laikomos atskiroje banko sąskaitoje, atskirtoje nuo administratoriaus lėšų. Atlieka kitas teisės aktų nustatytas funkcijas.

Vadovaujantis, LR Vyriausybės 2008 m. sausio 16 d. nutarimo Nr. 32 (nuo 2008 m. sausio 25 d.), (Žin., 2008, Nr. 10-343) redakcija, užtikrinti patalpų savininkams ir valstybės ar savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams galimybę pasirinkti mokėjimo būdą už administratoriaus teikiamas paslaugas (žr. 3.2.3.1 lentelę)

3.2.3.1 lentelė

Administratoriaus įsipareigojimai

Administratorius turi teisę:	Administratorius privalo:
• priimti sprendimus dėl namo bendro naudojimo objektų naudojimo ir priežiūros privalomųjų reikalavimų įgyvendinimo, teikti namo bendrojo naudojimo objektų nuolatinės techninės priežiūros (eksploatavimo) paslaugas pagal savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintą darbų sąrašą ir savivaldybės tarybos patvirtintą tarifą darbų sąrašą ir savivaldybės tarybos patvirtintą tarifą arba jo apskaičiavimo metodiką, jei teisės aktai leidžia jam teikti nurodytas paslaugas. • pagal kompetenciją kontroliuoti, kaip patalpų savininkai laikosi privalomųjų reikalavimų, ir teikti atitinkamoms institucijoms pasiūlymus dėl asmenų, pažeidusių nustatytus reikalavimus, patraukimo atsakomybėn. • pareikšti su namo bendrojo naudojimo objektų administravimu susijusius ieškinius, taip pat dalyvauti kitų asmenų pradėtose bylose, susijusiose su administruojamu turtu. • sudaryti sutartis su namo bendrojo naudojimo objektų techninės priežiūros ir komunalinių paslaugų teikėjais, taip pat kitas sutartis, susijusias su namo bendrojo naudojimo objektų administravimu. Administratorius, sudarydamas sutartis, privalo nurodyti, kad jis veikia kaip administratorius.	• pasibaigus kalendoriniams metams, ne vėliau kaip per 3 mėnesius pateikti patalpų savininkams savo veiklos, susijusios su administruojamu namu, praėjusių metų ataskaitą. Gali būti pateikta ir kita svarbi informacija, susijusi su administruojamu namu. • tvarkyti pajamų ir išlaidų, susijusių su administruojamu namu, apskaitą • atliekant namo bendrojo naudojimo objektų atnaujinimo darbus, ne vėliau kaip prieš 3 dienas iki jų pradžios pranešti patalpų savininkams, valstybės ir savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams apie planuojamus atlikti konkrečius darbus, jų apimtį, kainas, atlikimo terminus, darbų rangovus. Informaciją skelbti skelbimų lentoje ir administratoriaus interneto tinklapyje, jeigu jis tokį turi. • patalpų savininkų, valstybės ir savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkų rašytiniu pageidavimu per 30 kalendorinių dienų nuo prašymo pateikimo dienos raštu pateikti paaiškinimus ir duomenis apie jiems apskaičiuotus mėnesinius mokesčius, kaupiamąsias įmokas, atliktus darbus, suteiktas paslaugas

Šaltinis: Lentelė sudaryta darbo autorės pagal (Lietuvos Respublikos Nutarimo 2001 m. gegužės 23 d. Nr. 603, Vilnius) informaciją

Administratoriaus santykiai su patalpų savininkais. Pagal LR Vyriausybės 2010 m. kovo 10 d. nutarimą Nr. 235 (nuo 2010 m. kovo 19 d.), (Žin., 2010, Nr. 31-1421):

- namo laiptinėse ar kitose patalpų savininkams, valstybės ir savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams gerai prieinamose vietose turi būti įrengtos skelbimų lentos, kuriose teikiama informacija.
- patalpų savininkai susirinkime ar balsuodami raštu gali išsirinkti įgaliotąjį atstovą (atstovus) atstovauti patalpų savininkams turint santykių su administratoriumi.
- administratorius organizuoja patalpų savininkų susirinkimą arba balsavimą raštu dėl namo šildymo ir karšto vandens sistemos prižiūrėtojo pasirinkimo, jeigu nėra paskirtas šios sistemos prižiūrėtojas.
- administravimas pasibaigia įregistravus daugiabučio namo savininkų bendriją ir jos įstatus arba sudarius patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartį, taip pat kitais Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatytais atvejais (žr.: CK 4.84 str. 4 skirsnis).

Pasibaigus administravimui, administratorius perdavimo ir priėmimo aktu perduoda įsteigtai daugiabučio namo savininkų bendrijai ar jungtinės veiklos sutarties dalyviams valdyti ir prižiūrėti namo bendrojo naudojimo objektus ir nepanaudotas surinktas lėšas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 2 d. nutarimu Nr. 125 „Dėl daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų, su jais susijusių dokumentų ir lėšų perdavimo daugiabučio namo savininkų bendrijai tvarkos“ (Žin., 2001, Nr. 12-345).

Administratorius gali atsisakyti savo įgaliojimų, ne vėliau kaip prieš 3 mėnesius apie tai pranešęs savivaldybės administracijos direktoriui ir patalpų savininkams.

Administratorius pakeičiamas savivaldybės administracijos direktoriaus arba jo įgalioto atstovo sprendimu, jeigu tokį reikalavimą raštu pateikia patalpų savininkai, priėmę sprendimą pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 4.85 straipsnį. Administratorius gali būti pakeičiamas, jeigu savivaldybės administracijos direktorius arba jo įgaliotas atstovas pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą (Žin., 1994, Nr. 55-1049; 2008, Nr. 113-4290) vykdydamas administratoriaus funkcijų priežiūrą ir kontrolę nustato, kad administratorius nevykdo arba netinkamai vykdo šių Nuostatų 5 punkte išvardytas administratoriaus funkcijas.

Administratoriaus funkcijas atliekančios įmonės likvidavimo ar bankroto atveju nustatytąją tvarką skiriamas kitas administratorius (1996-2006 teisinės informacijos centras).

3. 3. Gyvenamųjų namų naudojimo ir priežiūros privalomieji reikalavimai

Statinio priežiūros dokumentai. Nuo 2002 m. liepos 1 d. įsigaliojus naujai LR statybos įstatymo redakcijai, į kurią buvo įtrauktas naujas skirsnis „Statinių naudojimas ir priežiūra“, 43 straipsnyje apibrėžti privalomi statinio techninės priežiūros dokumentai, kurie yra:

- statinio techninis pasas (ar techninės apskaitos kontrolė);
- apšildomų pastatų, kurių naudingasis plotas didesnis kaip 1000 kv. m., – pastato techninis energinis pasas;
- statinio techninės priežiūros aktai žurnalas;
- statinio periodinių ir specialiųjų patikrinimų aktai ir kt..
- vyriausybės įgaliotų institucijų ar statinio naudotojo nustatyti dokumentai.

Išvardytų dokumentų formas, jų pildymo ir saugojimo tvarką nustato normatyviniai statybos ir specialieji techniniai dokumentai, kuriuos, atsižvelgdamos į statinio paskirtį ir jo konstrukcijos sudėtingumą, tvirtina Vyriausybės įgalios institucijos (N. Lepkova, T. Vilutienė, 2008, p. 125).

Statybos techninis reglamentas str 1.12.05:2002 (toliau – Reglamentas) apibrėžia gyvenamųjų namų naudojimo ir priežiūros privalomuosius reikalavimus ir nustato jų įgyvendinimo tvarką. Jis privalomas gyvenamųjų namų savininkams (bendraturčiams), daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijoms, fiziniams asmenims, įgaliotiems valdyti ir prižiūrėti daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektus pagal namo patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartį, įmonėms, įgaliotoms administruoti daugiabučių gyvenamųjų namų bendrąją nuosavybę pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 4.84 straipsnį, įmonėms, vykdančioms daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūrą pagal sutartis su šių namų savininkais (bendraturčiais) ar su daugiabučių namų savininkų bendrijomis, savivaldybių institucijoms. Privalomųjų reikalavimų teisinis pagrindas yra:

- 1) Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas;
- 2) Lietuvos Respublikos statybos įstatymas;
- 3) Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas.

Privalomųjų reikalavimų visumą sudaro gyvenamojo namo konstrukcijų ir inžinerinių sistemų savybės, atitinkančios esminius statinio reikalavimus:

- mechaninio atsparumo ir pastovumo;
- gaisrinės saugos;
- higienos, sveikatos ir aplinkos apsaugos;
- saugaus naudojimo;
- apsaugos nuo triukšmo;
- energijos taupymo ir šilumos išsaugojimo;

Yra nustatyti reikalavimai gyvenamąjį namą ir jo aplinką naudoti, prižiūrėti ir tvarkyti taip, kad:

- patalpų naudojimas atitiktų paskirtį, įregistruotą Nekilnojamojo turto kadastrė;
- būtų išlaikyta estetiška namo ir jo aplinkos išvaizda;
- būtų nepažeistos trečiųjų asmenų gyvenimo ir veiklos sąlygos.

Gyvenamojo namo savybės turi atitikti privalomųjų reikalavimų visumą per visą ekonomiškai pagrįstą statinio naudojimo trukmę arba iki sprendimo statinį nugriauti priėmimo datos.

Gyvenamojo namo būklė ir jos atitikimas privalomųjų reikalavimų visumai įvertinami atliekant:

- nuolatinis stebėjimas – (vykdo gyvenamojo namo priežiūros vadybininkas, turintis ne žemesnį kaip aukštesnįjį inžinerinį techninį išsilavinimą);
- kasmetinės pastato, apžiūros (atliekamos pasibaigus žiemos sezonui – specialistų grupė (komisija), kurios vadovas privalo turėti bet kurios statybos techninės veiklos pagrindinės srities vadovo atestatą);
- neeilinės apžiūros (atliekamos po stichinių nelaimių);
- statybinius tyrinėjimus, jeigu jie reikalingi namo ar atskirų jo elementų būklei nustatyti (atestuotos inžinerinių paslaugų įmonės (laboratorijos), ekspertai, turintys eksperto kvalifikacijos atestatą);
- energetinį gyvenamojo namo auditą (energetikos konsultavimo paslaugas teikiančios įmonės, įstaigos ar organizacijos) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-24]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_bin?p_id=179370.

Asmuo, kuriam pranešta apie namo, jo konstrukcijų ar inžinerinės įrangos kritinę būklę, turi nedelsdamas imtis veiksmų, apsaugančių žmones, aplinką ir pastatą nuo galimų pasekmių. Pašalinus grėsmę, surašomas atliktų darbų aktas. Jis įregistruojamas namo techninės priežiūros žurnale.

Pagal apžiūrų rezultatus organizuojami ir vykdomi nuolatinės priežiūros darbai, sudaromi metiniai ir ilgalaikiai pastato ir jo inžinerinės įrangos privalomųjų remonto (ar rekonstrukcijos) darbų ir jų finansinio aprūpinimo planai. Statinio remonto ir rekonstravimo darbai atliekami, vadovaujantis Lietuvos Respublikos statybos įstatymu [4.2] ir statybos techniniu reglamentu STR 1.08.02:2002 „Statybos darbai“ [4.7].

Gyvenamojo namo priežiūrą organizuoja namo savininkas (bendraturčiai) ar naudotojas – fizinis ar juridinis asmuo arba įstatyminiu ar sutartiniu pagrindu jo įgalioti asmenys – daugiabučio namo savininkų bendrija (bendrijos valdyba arba bendrijos pirmininkas) [4.4] būtų ir kitų patalpų savininkų jungtinės veiklos sutartimi įgaliotas asmuo, įstaiga, įmonė ar organizacija,

sutarties pagrindu teikianti pastatų priežiūros administravimo paslaugas arba Civilinio kodekso nustatyta tvarka paskirtas daugiabučio namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administratorius, toliau – namo priežiūros administratorius.

Gyvenamojo namo techninės priežiūros žurnale (žr. 6 priedas, p. 78) registruojami nuolatinių stebėjimų metu pastebėti konstrukcijų bei inžinerinės įrangos defektai ar deformacijos, jeigu jie (jos) reikalauja statybinių tyrinėjimų arba remonto darbų, taip pat apžiūros (žr. 5 priedas, p. 77) nurodant jų atlikimo datą, apžiūros vadovus ir vykdytojus, apžiūros akto registravimo duomenis, pastebėtus svarbesnius defektus ir rekomendacijas jiems pašalinti (žurnalo forma pridedama).

Techninės priežiūros žurnalas saugomas per visą pastato gyvavimo laikotarpį. Atiduodant techninės priežiūros žurnalą saugojimui arba keičiantis gyvenamojo namo savininkui ar už jo priežiūrą atsakingam administratoriui, surašomas šio žurnalo perdavimo priėmimo aktas dviejuose egzemplioriuose. Už šiame Reglamente nustatytų reikalavimų pažeidimus atsako Reglamento 2 punkte išvardyti subjektai.

Gyvenamųjų namų naudojimo priežiūrą vykdo savivaldybės meras (jo įgaliotas savivaldybės administratorius ar kitas savivaldybės administracijos tarnautojas) [4.3]. Ginčai dėl šio Reglamento taikymo nagrinėjami įstatymų nustatyta tvarka [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-24]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_bin?p_id=179370>

4. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMAS ŠIAULIUOSE

4.1. Daugiabučių namų administratoriai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 25 d. nutarimu Nr. 603 „Dėl daugiabučių namų patalpų savininkų (bendrasavininkų) bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdinių nuostatų patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 4.84 Str., Šiaulių miesto savivaldybės valdyba yra patvirtinusi:

- Šiaulių miesto daugiabučių namų savininkų (bendrasavininkų) bendrosios nuosavybės administravimo nuostatus;
- daugiabučių namų bendro naudojimo objektų priežiūros administratoriaus skyrimo arba pakeitimo kitu tvarką;
- daugiabučio namo naudojimo objektų, su jais susijusių dokumentų ir lėšų perdavimo administratoriui tvarką (PATVIRTINTA Šiaulių miesto savivaldybės valdybos sprendimas 2001-12-22, Nr. 473)

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 4.84 straipsnio 2 dalimi, Daugiabučio namo bendro naudojimo objektų priežiūros administratoriaus skyrimo arba pakeitimo kitu tvarkos 4.2.2; 6 punktais, Šiaulių miesto savivaldybės valdybos yra patvirtinti, butų ir kitų patalpų savininkų susirinkimuose pasirinktų daugiabučio namo bendrosios nuosavybės objektų priežiūros administratoriai: UAB „Mūsų butas“, UAB „Saulės valda“ (2010 m. apjungtos 2 įmonės UAB „Ūkvedys“ ir UAB „Atidumas“) UAB „Šiaulių namų valda“, UAB „Paskirtis“, UAB „Apkaba“, UAB „Šiaulių butų ūkis“. UAB „Bendrabutis“ - priklauso savivaldybei (100 proc. akcijų turi savivaldybė), (PATVIRTINTA Šiaulių miesto savivaldybės valdybos, sprendimas 2002-04-02, Nr. 99). UAB „Bendrabutis“ yra akcinio kapitalo pagrindu pagal Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymą veikianti Lietuvos Respublikos įmonė (Įstatai įregistruoti 1995-03-13 Šiaulių miesto savivaldybėje, nauja redakcija įregistruota 2003 m. birželio 30 d).

4.2. Daugiabučių gyvenamųjų namų bendrijų kūrimas

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos 1995-02-21 daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymu Nr. I-798 ir Šiaulių miesto valdybos 1995-11-13 sprendimu Nr. 285, kuriant bendriją Juridinių asmenų registre išduodamas Registravimo pažymėjimas. Šiaulių miesto savivaldybėje turto valdymo skyriuje Šiaulių miesto meras pasirašo potvarkį, kur perregistruojami daugiabučio namo savininkų bendrijos įstatai (teisės ir pareigos, turtas ir lėšos, bendrijos valdymo organai, valdyba, bendrijos veiklos kontrolė ir ginčų nagrinėjimas). Įstatai patvirtinami namo bendrijos steigiamajame susirinkime, apie kurį gyventojai informuojami raštu paskelbiant

darbotvarkę. Susirinkimo protokolas, patvirtintas susirinkimo dalyvių parašais, pateikiamas Šiaulių miesto savivaldybės Turto valdymo skyriui (Šiaulių miesto savivaldybės Turto valdymo skyrius).

4.3. Daugiabučių namų administravimo tarifai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 55-1049; 2000, Nr. 91-2832) 11 straipsnio 2 dalimi, 17 straipsnio 49 dalimi, Butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdinių nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 23 d. nutarimu Nr. 603 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. sausio 5 d. nutarimo Nr. 3 redakcija) (Žin., 2004, Nr. 5-94), 8.1 punktu, Šiaulių miesto savivaldybės tarybos patvirtinta:

- bendrosios nuosavybės administravimo tarifų skaičiavimo metodika;
- nustatytas administravimo tarifas be pridėtinės vertės mokesčio (daugiabučiams namams – 0,20 Lt už 1 kv. m., bendrabučio tipo daugiabučiams namams – 0,35 Lt. už 1 kv. m), (PATVIRTINTA Šiaulių miesto savivaldybės taryba, sprendimas 2008-01-31, Nr. T-6).

Bendro nuosavybės administravimo tarifų metodika reglamentuoja daugiabučių namų bendrosios nuosavybės administravimo tarifų skaičiavimo tvarką (išskyrus UAB „Bendrabutis“), kai administravimas įgyvendinamas pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 4.84 straipsnį. Ši metodika skirta gyvenamųjų namų administravimo tarifams apskaičiuoti ir rekomenduojama taikyti daugiabučių namų savininkų bendrijoms, taip pat namo priežiūros jungtinės veiklos sutarties dalyviams sudarant sutartis su įmonėmis dėl bendrosios nuosavybės aprašą, administravimo darbų sąrašą, tarifus, apskaičiuotus pagal šią metodiką, turi būti skelbiami viešai. Metodika parengta vadovaujantis namų bendrosios nuosavybės administravimą reglamentuojančiais teisės aktais:

- Lietuvos Respublikos statybos įstatymu;
- Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymu;
- LR Vyriausybės 2004 m. sausio 9 d. nutarimu Nr. 3 „Dėl Butų ir kitų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdinių nuostatų patvirtinimo pakeitimo“;
- Statybos techniniu reglamentu STR 1.12.05:2002 „Gyvenamųjų namų naudojimo ir priežiūros privalomieji reikalavimai“;
- Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėmis, patvirtintomis LR Ūkio ministro 2003 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 4-258;
- Pastato šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūros tvarka, patvirtinta LR Ūkio ministro 2003 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 4-259;
- Statybos techniniu reglamentu STR 2.01.01(6): 1999 „Esminiai statinio reikalavimai. Energijos taupymas ir šilumos išsaugojimas“;

- Valstybės kainų ir energetikos komisijos 2003 m. rugpjūčio 7 d. nutarimu Nr. O3-54 patvirtinta daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros maksimalių tarifų nustatymo metodika;
- Rekomendacijomis daugiabučių namų bendrosios nuosavybės administravimo ir nuolatinės techninės priežiūros tarifams apskaičiuoti, aprobuotos Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos sekretoriaus 2003 m. vasario 11 d. raštu Nr. 13-6-855 (PATVIRTINTA Šiaulių miesto savivaldybės tarybos, 2008-01-31, Nr. T-6).

5. DAUGIABUČIŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMO TYRIMO METODOLOGIJA

5.1. Teorinis interviu ir apklausos metodų apibūdinimas

Planuojant tyrimą ypač svarbu apgalvoti strategiją. Šią strategiją ir aptarė J. A. Maxwellas. Organizuodami tyrimą svarbu suderinti su tiriamaisiais klausimais svarbu kaskart tikrinti ir konkretinti atranką (A. Valackienė, 2005, p. 36). Kokybiniuose tyrimuose taikomų individualiųjų interviu tipologija remiasi M. Patton (1990) idėja, gali būti skirstomi į šešis interviu klausimų tipus:

- **elgesio** (ką informantas yra daręs arba daro);
- **nuomonės** (ką informantas mano apie tiriamą problemą);
- **jausmų** (ką jaučia);
- **žinojimo** (ką žino apie tiriamą problemą);
- **pojūčių** (ką matė, prie ko prisilietė, ką girdėjo, užuodė, ragavo);
- **demografinis** (koks amžius, išsilavinimas, lytis, kt.), (B. Bitinas, L. Rupšienė, V. Žydzūnaitė, 2008, p. 153).

Darbo metu naudotas tiek kokybinis (interviu metodas) tyrimas, tiek kiekybinis (apklausos rezultatai paversti skaičiavimais).

Kokybinis tyrimas – toks empirinis tyrimas, kai duomenys nėra pateikiami kiekybine išraiška skaičiais. Kokybinio sociologinio tyrimo atveju tirama nedidelė aibė (keli atvejai), tačiau analizuojama daug kintamų. Kokybiniai tyrimai naudingi siekiant išsiaiškinti esamą reiškinių (požiūrio, elgsenos) kokybę ir nustatyti ją ne išoriškai (kaip atrodo), o tarsi iš vidaus – per asmeninio santykio su tuo reiškiniu prizmę. Kokybiniai tyrimai pasirenkami:

- kai mažai tirta sritis;
- kai norima sužinoti subjektyvią respondentų nuomonę (A. Valackienė, 2005, p. 31-33).

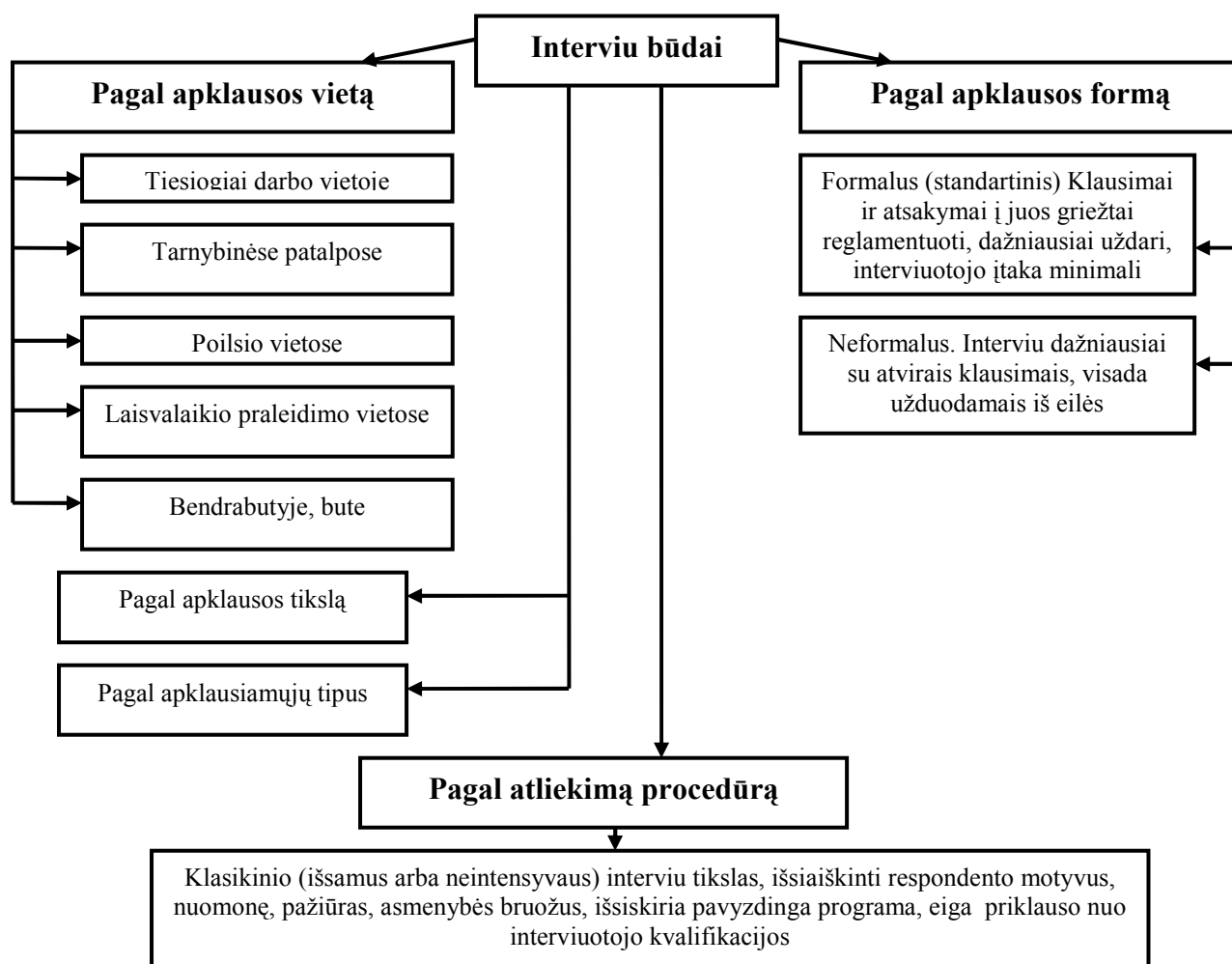
Kiekybinio tyrimo bruožas – duomenys pateikiami skaičiais, diagramomis. Naudotas kokybinio tyrimo būdas, **interviu**, viena iš apklausos rūšių, kaip atskiras tyrimo metodas. Jo tikslai gali būti labai platūs. Nors konkretaus interviu stilius, jo strategija gali būti įvairi, tačiau bendra yra tai, kad interviu - tai abipusis sandėris tarp klausiančiojo ir atsakančiojo, kur klausimų seka bei jų formalizavimas visiškai laisvi. Taigi interviu papildo ir stebėjimo, ir apklausos metodais gautus duomenis (K. Kardelis, 2002). Pagal K. Kardelį (2002) interviu yra procedūra, kurios metu iš asmens žodinio atsakymo į žodinius klausimus gaunama tam tikra informacija. Interviu metu gali būti užduodami tiek atviro, tiek uždaro tipo klausimai, kitaip dar vadinami tiesioginio tipo klausimai. **Atviri** klausimai – neturi galimų atsakymų variantų. Apklaustajam teikia visišką laivę.

Tinka kai norima išžvalgyti problemą. Tinka interviu pradžioje. **Tiesioginiai** klausimai – rodo jog klausimas konkretus (K. Kardelis, 2002).

Pagal Cohen, Manion (1989) dėl interviu metodo patikimumo yra įvairių prielaidų, teorijų, ir visos jos nulemtos tyrėjo ir respondento tarpusavio santykių. Interviu gali būti:

- **struktūrizuotas** – klausimai numatomi iš anksto, ir interviu eigoje mažai kas keičiasi;
- **kryptingas** – klausinėjantysis ypatingą dėmesį kreipia į atsakymus apie jam žinomą situaciją, iš gautų atsakymų tyrėjas gali spręsti, ar pasitvirtino jo iškelta hipotezė.

Žr. 5.1.1 pav. pateikta interviu klasifikacija pagal Valackienę (2005, p. 104).



5.1.1 pav. Interviu klasifikacija

Šaltinis: Asta Valackienė “ Sociologinis tyrimas”, Kauno Technologijos universitetas, 2005, p. 104

Veiksniai galintys turėti įtakos sąveikaujant tarp apklausėjo ir respondento, socialiniai ir fiziniai apklausėjo skirtumai gali labai pakeisti duomenų kokybę. Interviu procesą galima suskirstyti į tris etapus, kiekviename jų apklausėjas atlieka tam tikras užduotis ir sprendžia tam tikras problemas (E. Jasaitis, 2001, žr. 5.1.1 lentelę).

Apklausėjo užduotys apklausos etapuose

INTERVIU ETAPAS	APKLAUSĖJO UŽDUOTYS
Prisistatymas	• Pasakyti, kam atstovauja. • Papasakoti apie savo tyrimą. • Papasakoti kaip respondentas buvo pasirinktas. • Parodyti laiškus, iškarpas iš spaudos apie buvusius tyrimus. • Teigiamai žiūrėti į respondentą.
Problemų sprendimas, respondentui atsisakius būti apklaustam	• Įtikinti respondentą, jog interviu reikalingas ir naudingas. • Jei tarp respondento atsiranda neigiama sąveika, mandagiai pasitraukti. • Grįžti pas respondentą dar kartą, jei pirmą kartą jis buvo labai užsiėmęs.
Interviu	• Pateikti klausimus taip, kaip jie suformuluoti klausimyne. • Pateikti klausimus iš eilės. • Nenukreipti respondento dėmesio, nesufleruoti atsakymų.

Šaltinis: E. Jasaitis, 2001, p. 418, 4.6 lentelė

Labai plačiai paplitęs kokybinio tyrimo metodas yra apklausa. Interneto prieigoje pateikta informacija apie tai, kad tai gali rodyti metodo patikimumą, o antra vertus, - jo populiarumą dėl tariamo paprastumo, manant, jog nėra nieko lengvesnio, kaip atlikti apklausą. Teigiama, kad tokia pažiūra į šį metodą ir masinis jo taikymas gali sumenkinti jo reikšmę moksliniuose tyrimuose. Į apklausą galima žiūrėti kaip į komunikacijos procesą, kuris nustato šiuos pagrindinius kintamuosius:

- asmuo, atliekantis apklausą, vadinamas interviu gavėjas arba apklausėjas;
- žmogus arba grupė, kuriuos apklausia, vadinami respondentais;
- apklausos dažniausiai atliekamos standartizuotomis metodikomis;
- apklausa atliekama įvairiomis sąlygomis, galinčiomis turėti įtakos, jos eigai bei rezultatams;
- apklausa - vienpusė komunikacija, kurią valdo interviu gavėjas.

Literatūroje pažymima, kad mokslinių apklausų pagrindinis uždavinys yra gauti kuo objektyvesnę informaciją, todėl apklausos vedėjui keliama tam tikri reikalavimai bei elgesio taisyklės bei nurodoma, kad draugai, pažįstami, bendradarbiai, viršininkai nėra rekomenduotini interviu gavėjais [interaktyvus] [žiūrėta 2011-01-09]. Prieiga per internetą: <http://ik.ku.lt/lessons/konspekt/mokslidarb/apklausa.htm#Apklausa#Apklausa>

5.2. Tyrimo proceso eiga ir metodai

Tiriamąjį darbo metu tyrimas buvo atliekamas dviem etapais: pirmajame buvo apklausiami bendrijų pirmininkai, namų administratoriai bei savivaldybės darbuotojos naudojant interviu metodą, antrajame pagal iš anksto sudarytą anketą apklausti daugiabučių namų gyventojai.

Interviu apklausos tikslinė grupė – daugiabučių gyvenamųjų namų bendrijų pirmininkai, administratoriai bei savivaldybės darbuotojai.

Rengiant interviu klausimus vadovautasi K. Kardelio (2002), A. Valackienės (2005), M. Patton (1990), Cohen Manion, (1989) nurodymais. Tyrimo metu apklausti Šiaulių miesto 5 administratoriai bei 9 bendrijų pirmininkai, dirbantys ir suprantantys savo darbą. Interviu metu, informantų atsakymai laisvi, neribojami pasiūlytų atsakymų variantų. Naudotas tyrimo metodas ir instrumentai aprašyti detaliau, parengus **tyrimo planą**, kurį sudarė pasirengimas interviu, klausimų sudarymas, kas dalyvaus tyrime, kaip bus susisiekiama su respondentais, kokia metodika bus pritaikoma. Sudarant interviu klausimus, siekta, kad respondentas suteiktų kuo daugiau naudingos informacijos. Interviu buvo atliekamas pagal iš anksto paruoštą išsamų klausimyną, kurį sudarė 30 klausimų administratoriams ir 31 klausimas bendrijų pirmininkams.

Tyrimo organizavimas ir eiga. Su bendrijų pirmininkais telefonu buvo iš anksto buvo susitarta dėl susitikimo imti interviu, todėl nesklandumų nekilo. Su administratoriais nebuvo iš anksto susitarta, taip pat jokių nesklandumų nekilo. Maksimali interviu trukmė buvo 45 min, minimali trukmė 10 min.

Apklausiant bendrijų pirmininkus taikytas netikimybinis tiriamųjų grupių pasirinkimo būdas t. y. sniego kamuolio atranka, kuomet tyrėjas parenka nedaug asmenų, pasižyminčių tam tikromis tiriamosiomis savybėmis. Paskui šie asmenys nurodo kitus, turinčius analogiškų savybių, ir taip toliau pagal (A. Valackienę, 2005, p. 110). *Atsirenkant respondentus pagrindinis reikalavimas buvo, daugiabučių namų administravimo patirties turėjimas.* Bendri duomenys apie tyrime dalyvavusius respondentus pateikti (5.2.1 lentelėje).

5.2.1 lentelė

Apklaustų respondentų skaičius

Nr.	Apklausos dalyviai	Kiekis
1.	Bendrijų pirmininkai	9
2.	Jungtinės veiklos dalyviai (gyventojai)	6
4.	Administratoriai (igalioji asmenys)	5
5.	Savivaldybės darbuotojai	2
6.	Gyventojai	139
7.	Viso:	161

Kiekvienai atskirai respondentų grupei apklausti pritaikyto interviu apibūdinimas pagal (A. Valackienės, 2005, p. 104) pateiktą metodiką. Interviu apklausas vykdė darbo autorė (žr. 5.1.1 pav.):

Vykdytos apklausos vieta:

- Tiesiogiai darbo vietoje apklausti – administratorių vadovai ar šiai informacijai teikti įgalioti asmenys pvz. (vyr. buhalterė, juristė, vyr. inžinierius, vadybininkė). Administratorių interviu apklausa vyko laikotarpiu nuo 2011-02-08 iki 2011-03-16.

- Butuose, bendrabučiuose apklausti – bendrijų pirmininkai. Interviu apklausa vyko laikotarpiu nuo 2011-02-04 iki 2011-02-10.

Vykdytos apklausos forma:

Vykdytas neformalus interviu buvo su atvirais klausimais. Jie buvo užduodami iš eilės. Šiais struktūrizuotais kryptingais klausimais buvo siekiama gauti konkrečią informaciją.

Interviu apklausoje dalyvavusių administratorių ir bendrijų apibendrinimas pateiktas (žr. 5.2.2 lentelėje).

5.2.2 lentelė

Interviu apklausoje dalyvavę Šiaulių miesto administratoriai ir bendrijos

Eil. Nr.	Administratoriai ir bendrijos	Namų skaičius (vnt.)	Pareigos	Apklausos data
1.	UAB „Bendrabutis“	20	Juristė	2011-02-08
2.	UAB „Saulės valda“	250	Vadybininkas	2011-02-08
3.	UAB „Šiaulių namų valda“	85	Vyr. buhalterė	2011-02-10
4.	UAB „Apkaba“	96	Vyr. buhalterė	2011-02-10
5.	UAB „Paskirtis“	68	Vyr. inžinierius	2011-03-16
6.	Architektų g. 38	1	Pirmininkas	2011-02-04
7.	Dainų g. 39	1	Pirmininkas	2011-02-07
8.	Vytauto g. 42	1	Pirmininkas	2011-02-08
9.	Dainų g. 50	1	Pirmininkas	2011-02-08
10.	Gardino g. 5	3	Pirmininkas	2011-02-09
11.	Gardino g. 7	1	Buhalterė	2011-02-09
12.	Dainų g. 41	1	Pirmininkas	2011-02-09
13.	Gardino g. 11	1	Pirmininkas	2011-02-09
14.	Lieporių g. 11	2	Pirmininkė	2011-02-10

Iš gautų duomenų matyti, kad šiuo metu daugiausiai namų administruoja neseniai susijungusi (po reorganizavimo) įmonė UAB „Saulės valda“. Dauguma pirmininkų administruoja vieną daugiabutį namą, t. y. tą kuriame gyvena. Apklausos duomenys parodė, kad du apklausti pirmininkai dirba keliuose bendrijose, atstovauja, gyventojų interesams. Iš respondentų atsakymų galima teigti, kad visos apklaustos įmonės įsikūrusios panašiu laikotarpiu. Bendrijos įsikūrimo istorija skirtinga: anksčiau buvo valdiški ir kooperatiniai butai. Valdiškiems butams buvo paskirti namo administratoriai. To nenorėję gyventojai iniciavo reikiamų dokumentų su parašais susirinkimą

bendrijos įkūrimui. Lengviau buvo toms bendrijoms, kur buvo kooperatiniai namai susitvarkę dokumentus ir įsikūrė bendriją.

5.2.1. Interviu rezultatai su Šiaulių miesto administratoriais ir bendrijų pirmininkais

Administratoriai neatsisakė duoti interviu, mielai priėmė organizacijų vadovai, nukreipė pas darbuotojus su kuriais būtų galima pasikalbėti apie jų darbą bei veiklą. Interviu vyko darbo vietose darbuotojams įprastoje aplinkoje, siekiant sudaryti skatinančias sąlygas atvirai pasikalbėti. Kiekvieno respondento išsakomos mintys interviu metu buvo registruojamos iš anksto pasirengtame protokole iš 30 klausimų (žr. 1 priedą, p. 69). Keturiose įmonėse interviu protokolą pildė darbo autorė, vienoje administruojančioje įmonėje pageidavo patys atsakyti raštu. Vykdam interviu apklausą vienoje įmonėje „paklausė ar neįrašinėsime, ar tai ne žiniasklaidai“.

Bendrijų pirmininkai maloniai priėmė, tačiau kai kurie lyg ir bijojo dalyvauti, teko įkalbinėti, patvirtinant kad tyrimas konfidencialus, reikalingas tik bakalauro darbui parengti. Dėl interviu buvo susitarta iš anksto telefonu. Interviu vieta – bendrijų pirmininko gyvenamieji butai. Taikyta atranka pagal sniego kamuolio metodą, t. y. respondentus rekomenduodavo apklausiamieji. Respondento išsakomos mintys interviu metu buvo užrašomos iš anksto parengtame protokole, sudarytame iš 31 klausimo (žr. 2 priedą, p. 71). Interviu apklausoje dalyvavusių bendrijų pirmininkų amžius maždaug 50 ir daugiau metų. Apklausoje iš viso dalyvavo 9 bendrijų pirmininkai. Gauti duomenys sugrupuoti ir apibendrinti.

Žemiau pateikti interviu metu gauti duomenys, suskirstyti pagal grupes ir apibendrinti. Apklausoje iš viso dalyvavo 5 administruojančios įstaigos ir 9 bendrijų pirmininkai. Jiems buvo užduodami atviri klausimai, atsakymai pateikti lentelėje (žr. 5.2.1.1 lentelę)

5.2.1.1 lentelė

Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Administratoriai	Bendrija
Ar yra informacija skelbimų lentoje? <i>Taip, yra informacija skelbimų lentoje. Gyventojai gauna su mokesčių lapeliais. Kokia? Susirinkimai, telefonai, lėšų panaudojimo ataskaitos.</i> Ar duomenys apie (gyventoją) apsaugoti ir neplatinami? <i>Taip, duomenys apie klientą apsaugoti ir neplatinami.</i> Kaip dažnai teikiate informaciją gyventojams apie atliktus darbus, jų lėšų panaudojimą? <i>Apie atliktus darbus, jų kaštus ir lėšų panaudojimą informacija pateikiama kai atliekami darbai, pastoviai stende, iškabiname, ataskaitą kartą metuose, kas mėnesį, su gyventojais bendraujame dėl planuojamų darbų, namo atstovams ataskaitą pateikiame kas mėnesį, gyventojams vieną kartą metuose.</i>	Kokia informacija skelbimų lentoje? <i>Skelbimų lentoje yra telefonai, mokesčiai, susirinkimai, nutarimai, reikalavimai, 2 proc. Mokesčius pirmininkas (-ė) įteikia į rankas.</i> Kokiais būdais gyventojas gali susisiekti su Jumis jam rūpimu klausimu? <i>Gyventojas gali užėiti į namus ir asmeniškai pasikalbėti, telefonu, žinute.</i> Ar duomenys apie klientą (gyventoją) apsaugoti ir neplatinami? <i>Taip, duomenys apie gyventoją apsaugoti ir neplatinami.</i>

Apibendrinimas

Iš interviu duomenų matyti, kad viena iš pagrindinių bendravimo formų tiek administratorių, tiek bendrijų atveju – skelbimų lenta. Gyventojų patogumui joje skelbiami kontaktiniai telefonai, lėšų panaudojimo ataskaitos, informacija apie susirinkimus, atliekamus remonto darbus (pvz., elektros instaliacijos patikra, vamzdynų remontas, sienų siūlių remontas), papildoma informacija. Duomenys apie gyventoją saugomi ir neviešinami. Šiuo metu administratoriai gyventojų duomenų apskaitos neveda, bet sudaro sutartis ir surašo į gyventojų korteles reikalingus kontaktus. Ataskaitą apie namo išlaidas, sukauptus pinigus administratoriai pateikia gyventojams kas mėnesį, kartą metuose, susirinkimo metu. Papildomai teikiamos ir mėnesinės ataskaitos apie namo išlaidas ir sukauptus pinigus. Jei pageidauja, gyventojai gali ateiti pas administratorius papildomai pasiklausti, pasidomėti kam išleidžiami pinigai.

Paklausus bendrijų pirmininkų, kokia informacija skelbimų lentoje dažniausiai atsakė, kad yra telefonai, mokesčiai, susirinkimai, vietinė informacija. Ataskaitą apie namo išlaidas, sukauptus pinigus bendrijose pateikia gyventojams kartą metuose, susirinkimo metu. Nors atėjus į namą pastebėta, kad skelbimų lentoje informacijos nėra. Iš apklausoje dalyvavusių bendrijų tik dviejų bendrijų skelbimų lentose buvo iškabinta informacija. Gyventojai su namo pirmininku gali susisiekti telefonu, gali užėiti ir pasikalbėti. Į klausimą bendrijų pirmininkai atsakė vienareikšmiškai, kad duomenys apsaugoti ir neplatunami.

5.2.1.2 lentelė

Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Administratoriai	Bendrija
Ar atsižvelgiate į gyventojų norus ir pageidavimus? Taip, visada atsižvelgia į gyventojų norus ir pageidavimus. Ar suteikiat galimybę pasirinkti gyventojams, kuri įmonė atliks paslaugos darbus? Taip, skelbia konkursus, didesniems darbams atlikti, patys gyventojai ateina su pasiūlymais, leidžia pasirinkti (stogus, vamzdynus). Įmonė, kur privalo atlieka pati, nes turi savo servisą. Ar Jūs pasiūlote įmonę su kuria bendradarbiaujate? Taip, rekomenduoja, skelbia konkursus, pasiūlo, ir gyventojai patys sprendžia. Ar dažnai skelbiat konkursus pasirenkant įmonę (durų, langų) darbams atlikti? Skelbia konkursus pasirenkant įmones (langų, durų) pagal poreikį, apklausos būdu, kasmet, įmonės pateikia komercinius pasiūlymus. Skelbiame konkursus stogams.	Ar visada atsižvelgiate į gyventojų norus ir pageidavimus? Taip, atsižvelgia į gyventojų norus ir pageidavimus. Atsakė įvairiai: į įstatyminius, būtinai jei jie patenkinami, ieško kompromiso, tariausi su žmonėmis, dažniausiai, susirinkime susitinka, dėl šilumos kyla problemų. Ar suteikiate gyventojams pasirinkti, kuri įmonė atliks darbus? Taip, suteikia galimybę gyventojams pasirinkti, kuri įmonė atliks darbus. Nutaria susirinkimo metu, pasitaria, susiplanuoja darbus. (Pirmininkas) atsirenka, kuri įmonė atliks darbus. Sprendžia pirmininkas (-ė) kur pigiau, konkurso tvarka, kad įmonė būtų žinoma. Pasirenka kelias įmones ir nusprendžia, tariausi, derina su valdybos nariais. Pagal kokius kriterijus Jūs pasirenkate įmonę darbams atlikti? Įmones darbams atlikti bendrijų pirmininkai pasirenka įvairiai: pagal kainą ir kokybę, pigiausią, iš 5 įmonių, stogo remonto darbams nėra iš ko rinktis, žinomus, kolegų pasiklausia, pasikalba su kitais pirmininkais, žiūri kainą ir kokybę.

Apibendrinimas

Iš lentelėje respondentų pateiktų atsakymų į klausimus (žr. 5.2.1.2 lentelę), matyti, kad administratoriai dažniausiai atsižvelgia į gyventojų norus, pageidavimus, suteikia galimybę jiems pasirinkti, kuri įmonė atliks darbus, skelbiami konkursai didesniems darbams atlikti. Kiekvienais metais apklausos būdu įmonės administratoriams pateikia komercinius pasiūlymus (langų, durų) darbams atlikti. Administratoriai gyventojams rekomenduoja ir pasiūlo įmones darbams atlikti. Privalomus darbus tokius, kaip nuolatiniai stebėjimai ir jų rezultatų registravimas techninės priežiūros žurnale, elektros įrenginių, vamzdynų, rūšio patalpų tvarkymas iki skaitiklio administruojančios įmonės atlieka pačios iš eksploataavimo lėšų. Tam dažniausiai naudoja turimą savo servisą, o prireikus samdo ir kitas įmones.

Bendrijose susirinkimo metu planuoja darbus, tariausi, derina, pasirenka kelias įmones, bet sprendžia pirmininkas (-ė) arba valdybos nariai, kuri įmonė atliks darbus. Renkamasi daugiausia pagal paslaugų kainas ar kainos ir kokybės santykį iš kelių įmonių, kad užtikrinti atrankos patikimumą. Taip pat atsižvelgiama į kokybę, kitų namų pirmininkų rekomendacijas. Vieno namo pirmininkas teigia, kad stogo darbams nėra iš ko rinktis Šiauliuose. Jei bendrijų pirmininkai neatsižvelgtų į gyventojų norus ir pageidavimus, jie nebūtų išrenkami dirbti kitais metais todėl, ieško kompromiso, tariausi su žmonėmis, vadovaujasi įstatymais.

5.2.1.3 lentelė

Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Administratoriai	Bendrija
Kokią dalį sudaro savivaldybei priklausančių butų? 5 proc. - 20 proc. sudaro savivaldybės butai, nuomininkai yra savivaldybės balanse, moka nuomos mokestį, gyventojai sudaro nuomos sutartį su savivaldybe. Kokiomis priemonėmis savivaldybė įtakoja Jūsų darbą? Savivaldybė įtakoja mūsų darbą metodinėmis priemonėmis, susirinkimais, pasitarimais, posėdžiais, informacinio pobūdžio. Kontroliuoja statinių priežiūrą statybos skyrius, kontroliuoja finansus, derina darbus, dėl planuojamų darbų. Savivaldybė neįtakoja mūsų darbo, bendradarbiauja dėl neišpirktų butų ir surenka mokesčius už gyvūnus. Tvirtina administravimo nuostatus, tvirtina tarifus, eksploataavimo darbų sąrašus. Ar savivaldybės butų gyventojai moka mokesčius reguliariai? Dėl mokesčių mokėjimo su savivaldybės butų gyventojais turi daug problemų, gauna „asocialių gyventojų“. Didesnės problemos su savivaldybės butų gyventojais. Dauguma mokasi. Kaip sprendžiate savivaldybei priklausančių butų problemas? Savivaldybei priklausančių butų problemas sprendžia įvairiai: ieško teismo keliu, perduoda informaciją savivaldybei, kad iškeldintų, pati savivaldybė rūpinasi, derina su turto valdymo skyriumi.	Kokią dalį sudaro savivaldybei priklausančių butų? Savivaldybei priklausančių butų yra puse buto, 1 butas, 2 butai, nėra. Kokiomis priemonėmis savivaldybė įtakoja Jūsų darbą? Neįtakoja, nesikiša, informacinėmis priemonėmis, būna susirinkimai savivaldybėje kviečiasi. Nėra skundų. Nėra problemų. Savivaldybė kviečiasi į seminarus, apie renovaciją kalbasi, užsiima politine agitacija. Dirba savarankiškai, paramą skyrė vamzdynui 4000 Lt. Davė inkilą įsikelti, Ikastuvą, pinigų neskyrė, plytelių davė šaligatviui tvarkyti, medžiams nupjauti leidimą išduoda. Atsiunčia, kad pasikeičia įstatymai. Ar savivaldybės butų gyventojai moka mokesčius reguliariai? Savivaldybės butų gyventojai moka mokesčius, neturi skolininkų, moka bendrijai už apšvietimą. Kaip sprendžiate savivaldybei priklausančių butų problemas? Nėra pas mus savivaldybės butų, nieko nespėdžia, jei yra skolininkų neša pareiškimą į savivaldybę ir kad savivaldybė spręstų.

<i>Atlieka darbus pagal bendro naudojimo objektų nuolatinės techninės priežiūros darbų sąrašą. Apie kitas problemas bute derina klausimus su savivaldybės atstovais.</i> Ar savivaldybei priklausanti įmonė atlieka techninę priežiūrą? <i>Taip, kur yra savivaldybė 100 proc. savininkė, turime savo servisą. Ne savivaldybei priklausanti įmonė atlieka techninę priežiūrą, bendro naudojimo darbus atliekame patys.</i>	
---	--

Apibendrinimas

(žr. 5.2.1.3 lentelę). Respondentai atsakydami į klausimą - Kokiomis priemonėmis savivaldybė įtakoja Jūsų darbą? – neabejodami atsakė kad, Šiaulių mieste savivaldybė daugiabučių namų administratorių darbo neįtakoja, bet skliausteliuose surašyta informacija rodo, kad vis tik kažkiek įtakoje. Su savivaldybe administratoriai bendrauja metodinėmis priemonėmis (*„susirinkimais, pasitarimais, posėdžiais, informacinio pobūdžio, savivaldybė kontroliuoja finansus, derina darbus, dėl planuojamų darbų bendradarbiauja dėl neišpirktų butų, surenka mokesčius už gyvūnus, tvirtina administravimo nuostatus, tvirtina tarifus, eksploatavimo darbų sąrašus“*). Savivaldybės butų gyventojai moka mokesčius nereguliariai, pasitaiko, kad kol negauna paraginimo iš savivaldybės, tol nemoka. Šių butų problemas sprendžia pati savivaldybė, administratoriai tik perduoda informaciją, derina su turto valdymo skyriumi. Didžiausia problema yra nuomininkai, kurie yra sudarę nuomos sutartį su savivaldybe dėl nuomos mokėjimo. Ši padėtis po truputį keičiasi, mažėja skolos, nes savivaldybė komunikuoja su gyventojais, po pokalbio dažniausiai susimoka. Administratoriai informuoja savivaldybę apie stambesnius remonto darbus, jei šių butų gyventojai kreipiasi, ir negali išspręsti problemos yra nusiunčiami į savivaldybę. Apie kitas problemas bute administratoriai derina klausimus su savivaldybės atstovais.

Šiaulių miesto savivaldybė bendrųjų pirmininkų darbo neįtakoja. Su savivaldybe bendrauja tik (*informacinėmis priemonėmis, kviečiasi į susirinkimus, seminarus, renovacijos (atnaujinimo) klausimais, politinę agitaciją*). Savivaldybė į pirmininkų darbą nesikiša, *jei nėra skundų ir problemų*. Jei gyventojai skundžiasi, savivaldybė kviečiasi bendrijos pirmininką pokalbiui. Bendrijose su savivaldybei priklausančiais butais problemų nėra, o jei ir pasitaiko neša bendrijos pirmininkas į savivaldybę *pareiškimą ir savivaldybė sprendžia*. Bendrijose savivaldybei priklausančių butų yra (*mažai 1 - 2 butai*), dažniausiai (*nėra*).

5.2.1.4 lentelė

Šiaulių miesto bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Kas atlieka bendrijos techninę priežiūrą? Bendrijos techninę priežiūrą atlieka, <i>pirmininkas, kai kur samdo, kai kur patys tvarkosi, metines apžiūras samdo, santechniką samdo, metines inventorizacijas, turi žmogų, kuris sutvarko smulkius darbelius.</i> Ar sunku buvo įkurti bendriją? <i>Ne. Nesunku. Seniai įkurta. Tai laikais nebuvo sunku, kai kūrėsi, niekas nekainavo. Savaitė perėjo, dalį apmoka savivaldybė iš fondo, kuriant bendriją. Labai sunku buvo išeiti iš namų valdybos, iki šiol neatsikaitė. Susirinkimo metu gąsdino, pražūsite, grįšite.</i> Su kokiomis problemomis susidūrėte steigiant bendriją? <i>Daug vaikščiojimo, parašus susirinkti teko. Nesusidūrė, seniai įkurta, su jokiais, reorganizavosi. Eini tvarkaisi ir susitvarko. Kliūčių nebuvo buvo didelės agitacijos, kad bus blogai, grįšit.</i>

Apibendrinimas

(žr. 5.2.1.4 lentelę) Bendrijos namų techninę priežiūrą dažniausiai atlieka pirmininkai,

samdo darbuotojus, šiluminį mazgą prižiūri pirmininkai – turi išsilaikę licenziją. Metinėms apžiūroms samdo kitas organizacijas, atvyksta savivaldybės skirtas žmogus, kuris įvertina namo stovį, rekomenduoja ką reikėtų padaryti artimiausiu metu. Namo techninei priežiūrai bendrijos pirmininkas samdo darbuotojus, šiluminį mazgą prižiūri pirmininkai turi išsilaikę licenziją.

Iš interviu duomenų paaiškėjo, kad bendrijos įkūrimas nebuvo labai sudėtingas procesas. Jį apsunkino tik biurokratiniai formalumai – dokumentų tvarkymas, parašų rinkimas.

5.2.1.5 lentelė

Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Administratoriai	Bendrija
Kokiais būdais stengiatės išsiaiškinti kliento (gyventojų) poreikius su juo bendraujat? Stengiasi išsiaiškinti gyventojų poreikius įvairiais būdais: vyksta pas gyventojus į namus, raštu, susirinkimo metu, suderina kainas, gyventojai pateikia prašymus, yra skambučių centras, kur gyventojai kreipiasi patys. Kaip dažnai stengiatės įtikti konkrečių klientų (gyventojų, namo atstovų) reikalavimams? Su gyventojais bendrauja: pagal svarbą, vadovaujasi protingumo principu, svarbus daugumos sprendimas, bendrauja su namo atstovais. Pagal įstatymą, sprendžia gyventojų problemas. Atsižvelgia į reikalavimų tikslumą, galimybes. Kaip dažnai gyventojai kreipiasi į Jus raštu, kokios didžiausios problemos? Dažniausia gyventojai kreipiasi per „pilnatį“, „etatiniai“. Kreipiasi dėl remontų, vamzdinių, stogo, elektros, triukšmo, kaminų valymo, siūlių, šildymo. Pagrindas - raštiškas prašymas. Kreipiasi, dėl namo bendro naudojimo objektų remonto. Ar dažnai kreipiasi klientai (gyventojai) su prašymu dėl bendrijos steigimo? Dėl bendrijos steigimo gyventojai paprastai nesikreipia. Jei pasitaiko susirinkimo metu paaiškina, kad yra galimybė įsteigti bendriją. Keletą bendrijų įsisteigė, Medelyno 5, Tilžės 28, Gumbinės 110, Gegužių 49 a.	Kokiais būdais stengiatės išsiaiškinti kliento (gyventojų) poreikius su juo bendraujant? Gyventojų poreikių būna įvairių: dažniausia gyventojai patys prašo, jei įmanoma visada sprendžia, kiek įmanoma sprendžia teisiškai, pagal įstatymą, raštiškai susirinkimo metu, išsiaiškina, bet ne visi patenkinti, ieško kompromiso, pasikalba, jei matau trūkumus pats sprendžiu. Susitinku gatvėje, užėinu į butą, jei nesimato gyventojų užėinu į namus, jei žinau, kad gyvena vienišas senukas. Dėl turėklų buvo nemalonumas, nukrito senutė, buvo paskelbta laikraštyje. Kaip dažnai stengiatės įtikti konkrečių klientų (gyventojų, namo atstovų) reikalavimams? Pagrindas yra įstatymas, užklauskis savivaldybei, jei gyventojų reikalavimai teisėti. Stengiuosi su namo gyventojais nekonfliktuoti, vadovautis daugumos nuomone ir nutarimu. Kol kas nėra didelių reikalavimų, nėra name konfliktuojančių asmenų, dėl šilumos, kada terminas ir atsuku, kartais nori, kad bute sutvarkytų iš bendro naudojimo lėšų. Kokios didžiausios problemos yra Jūsų vadovaujamoje bendrijoje? Didžiausios problemos: pinigų rinkimas, apšildymas, pelėsis, yra sienos, šiluminis mazgas pasenęs, nėra visos išsprendžiamos.

Apibendrinimas

(žr. 5.2.1.5 lentelę) Apie gyventojų problemas, pageidavimus administratoriai sužino: susirinkimo metu, per skambučių centrą. Gyventojai turi galimybę pasiskambinti, išsikviesti, jei įvyko avarija arba patys kreipiasi, su raštišku prašymu. Pagal interviu atsakymus išsiaiškinta, kad gyventojai dėl bendrijos steigimo į administratorius kreipiasi retai. Administratoriai teigia, kad į susirinkimus gyventojai renkasi įvairiai, priklauso nuo namo, net kelis kartus tenka pakartoti.

Bendrijų pirmininkai bendraujant su gyventojais stengiasi analizuoti jų problemas: diskutuoja, aptaria trūkumų taisymą, ieško kompromiso, tai daro susirinkimo metu ar raštu pagal įstatymų numatytą tvarką. Dauguma pirmininkų atsakė, kad didelių problemų kaip ir nėra. Jeigu pasitaiko, tai visos išsprendžiamos, pirmininkai paminėjo, kad dažniausios problemos kyla dėl sienų pelėsio, šildymo („vieniems per šilta, kitiems per šalta“), pastato modernizavimo, pinigų rinkimo, pasenusių šiluminių mazgų.

5.2.1.6 lentelė

Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Administratoriai	Bendrija
Ar Jūsų įmonė naudoja Juristo teisinę pagalbą, išieškant skolas iš gyventojų? <i>Taip naudojasi juristo teisine pagalba išieškant skolas iš gyventojų. Patys informuoja ir paduoda į teismą. Patys susitvarko, nes yra įmonėje juristas.</i> Kokią procentinę dalį daugiabučiame name, sudaro skolininkai? <i>Daugiabučiame name, skolininkai sudaro trečdalį apie 10 proc. Anksčiau buvo daugiau negu pusė, dabar iš 4000 skolininkų likę 1500. Kituose administruojančiose įmonėse nėra daug skolininkų, teisininkų darbas ir naudojasi Juristo teisine pagalba, išieškant skolas iš gyventojų.</i> Kaip sprendžiate gyventojų nemokumo problemą? <i>Sprendžia lanksčiai, per kiek laiko gali susimokėti, kalbamės, sudarome palankias sąlygas. Įvairiais būdais aiškinamės situaciją, dėl kokių priežasčių nemoka, teismine tvarka, įspėjimų pagalba, nuvyksta į namus, raginimais, sudaro sutartį, leidžia mokėti dalimis. Pasirašo skolų išmokėjimo lapelį nurodant terminą.</i>	Ar Jūsų bendrija naudoja Juristo teisinę pagalbą išieškant skolas iš gyventojų? <i>Juristo teisine pagalba išieškant skolas iš gyventojų, nesinaudoja, neprireikia, kol kas ne, dar neteko, naudojasi dėl pagąsdinimo.</i> Kokią procentinę dalį daugiabučiame name sudaro skolininkai? <i>Skolininkai sudaro 3proc. 7proc. 10 proc. 1 butas, iš 108 butų 6 butai nemoka, nedidelę dalį, šiai dienai 1 butas, bet jis po truputį mažina skolą.</i> Kaip sprendžiate gyventojų nemokumo problemą? <i>Gyventojų nemokumo problemą sprendžia, kalbasi, įtikinėja, sunkiai, yra ir nemokių, yra tyčinių 2 butai, mokasi, neturi skolininkų, prašo gražiuoju, eina kalbasi, dėl kokių priežasčių nemoka. Virš 500 Lt., 0,2 proc. už kiekvieną pavėluotą dieną.</i>

Apibendrinimas

(žr. 5.2.1.6 lentelę) Pagal interviu surinktą informaciją nustatyta, kad administratoriai naudoja Juristo dirbančio įmonėse teisinę pagalbą. Juristai ruošia dokumentus teismui, įspėjamuosius raštus, kuo remiantis, bus išieškoma skola. Daugiausiai skolininkų yra savivaldybei priklausančioje įmonėje. Pagrindinė to priežastis – išvykę ar mirę, kai kurių butų gyventojai.

Bendrijose teisinę pagalbą mažai naudojamosi, nes neprireikė kol kas. Juristo teisinę pagalbą naudoja tik kaip prevencinę priemonę – „dėl pagąsdinimo“ nemokantiems gyventojams. Bendrijose gyventojai yra sudarę tiesiogines sutartis su paslaugas teikiančiomis įmonėmis, bendrija

neatsako už gyventojų padarytas skolas. Vienoje bendrijoje jei viršija 500 lt. eina į teismą, kitoje skaičiuoja 0,2 proc. už kiekvieną pavėluotą dieną, yra ir tokių bendrijų kur skolininkų neturi.

5.2.1.7 lentelė

Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Administratoriai	Bendrija
Kas tvarko daugiabučių namų aplinką? <i>Daugiabučių namų aplinką patys gyventojai tvarkosi. Kai kuriuos namus gyventojų pageidavimu tvarko įmonės darbuotojai. Aplinka tvarkyti priklauso savivaldybei įmonės kompetenciją neįeina.</i> Ar atsižvelgiate į gyventojų pageidavimą teritorijos tvarkymui samdyti valytoją? <i>Atsižvelgia į gyventojų pageidavimą samdyti valytoją, kol kas kelis namus bandome.</i> Kokiu būdu surenkami mokesčiai už teritorijos valymą? <i>Mokesčių už teritorijos valymą įmonė nerenka, kur gyventojai tvarkosi patys tai jų problemos, kur įmonė tai per komunalinių mokesčių lapelius. Tik vienoje įmonėje, užtenka 50+1 parašų, kitose turi būti 100 proc. gyventojų parašų.</i> Kaip vertinate gyventojų pastangas tvarkant teritoriją? <i>Gyventojų pastangas tvarkant teritoriją vertina teigiamai, gyventojai skundžiasi, kad ne visi moka. Kai kurie namai patys susitvarko, o kai kurie prašo įmonės pagalbos. Gerai vertiname suteikia visapusio grožio. Skelbia akcijas nudažė stovus, padarė akciją „Mūsų kiemas“, eglutė vaikams buvo, skatina žmones gražinti savo aplinką, ir visa tai ne iš namo lėšų. Patenkinamai.</i>	Ar Jūsų vadovaujamos bendrijos gyventojai noriai renkasi į organizuojamas talkas? <i>Gyventojai į organizuojamas talkas renkasi įvairiai: talkų nedaro, kai darydavo ateidavo 20 proc. renkasi, ne, abejingi, ir patys daro talkas, neprivalamos.</i> Kas tvarko daugiabučio namo aplinką? <i>Daugiabučio namo aplinką tvarko dažniausiai valytoja. Pirmininkas (-ė) pjauna žolę, darželius prižiūri. Valytoja samdomsi oficialiai.</i> Ar atsižvelgiate į gyventojų pageidavimą teritorijos tvarkymui samdyti valytoją? <i>Samdyti valytoją nutaria susirinkimo metu. Atsižvelgia į gyventojų pageidavimą.</i> Kokiu būdu surenkami mokesčiai už teritorijos valymą? <i>Už teritorijos valymą mokesčiai surenkami oficialiai.</i> Kokia daugiabučio namo gyventojų dalis ateina į susirinkimus? <i>Į susirinkimus ateina įvairiai iš (108 butų) – 20, 25, per kelis kartus, virš 30, nevisada susirenka iš pirmo karto, pagerėjo situacija 50 proc. 55 proc., kai reikia visi, pagal įstatymą, iš (45 butų) - 17, 18.</i>

Apibendrinimas

(žr. 5.2.1.7 lentelę) Gyventojų pageidavimui samdyti valytoją visi administratoriai pritaria vienareikšmiškai, tačiau reikia surinkti 100 proc. gyventojų parašų. Tik viena administruojanti įmonė kol kas bando tvarkyti kelis namus, ir tokiu atveju užtenka 51 proc. gyventojų parašų. Administruojančiose įmonėse mokesčiai surenkami, per mokesčių mokėjimo lapelius, jei to pageidauja gyventojai. Į teritorijos tvarkymą administratoriai nesikiša, mokesčių nerenka. Į gyventojų pastangas administratoriai žiūri teigiamai. Daugiabučių namų aplinką gyventojai tvarkosi patys, į administruojamų įmonių kompetenciją neįeina. Nors priklauso tvarkyti savivaldybei, bet dėl lėšų stokos savivaldybė netvarko.

Bendrijose pirmininkai dažniausiai talkų nedaro ir neorganizuoja, nes praeityje kai organizuodavo ateidavo maža gyventojų dalis. Bendrijose už teritorijos valymą mokesčiai surenkami oficialiai, įdarbinamas žmogus ir priskaičiuojama prie mokesčių. Bendrijose daugiabučių namų aplinkas tvarko samdomi valytojai. Kai kur pirmininkai patys pjauna žolę, prižiūri darželį.

Šiaulių miesto administratorių ir bendrijų pirmininkų atsakymai į klausimus

Administratoriai	Bendrija
Kokia daugiabučio namo gyventojų dalis ateina į susirinkimus? Į susirinkimus dažniausiai ateina, kurie rūpinasi. Įvairiai, kiti nesidomi, net kelis kartus tenka pakartoti, priklauso nuo namo kokie gyventojai. ½, ¼. Kiek Jūsų administruojamų namų per paskutinius 5 metus pareiškė norą modernizuoti (atnaujinti) daugiabučius gyvenamuosius namus? Vienoje įmonėje namo sienas gyventojai tvarkosi savo jėgomis per paskutinius 5 metus pareiškė norą modernizuoti 3 namai pagal „Jesika“ programą. Ir dar pageidaujančių bus. Kituose keturi, nei vienas. Ar gyventojams susirinkimo metu teikiama informacija apie modernizavimą (atnaujinimą)? Taip, apie modernizavimą atnaujinimą gyventojams užsimena. Daug skolininkų, gyventojai materialiai nepajėgūs, per daug problemų. Kaip gyventojai priima informaciją apie modernizavimą (atnaujinimą)? Gyventojai priima informaciją įvairiai teigiamai, nelabai nori kyla triukšmas, neigiamai, ne maži pinigai, būtų gerai ??? finansinis klausimas, kad būtų valstybės galimybės didesnės.	Kiek gyventojų pareiškė norą modernizuoti (atnaujinti) daugiabutį gyvenamąjį namą? 75 proc. (šis namas modernizuotas). Įvairiai: kol kas ne, iš šešių laiptinių (108 butų) – 30 butų norėtų modernizuoti, labai mažai pagrinde jaunimas nori. Ne daugiau kaip 10 proc. 1/3 santykinai. Jei pradėtų pelyti visiems namo gyventojams tai modernizuotų. Ar gyventojams susirinkimo metu teikiama informacija apie modernizavimą (atnaujinimą)? Gyventojams apie modernizavimą teikiama informacija. Teko įkalbinėti 2 m. (šis namas modernizuotas). Atsakė įvairiai: nėra dar pasiruošę, laukia, kad būtų tikra modernizacija, dar nesubrendo, didelis proc. pensininkų, pateiks vasario mėn., įtrauks punktą dėl renovacijos, be abejo teikia informacija, būna skelbimų lentose iš savivaldybės atsiusta, neteikia informacijos nes nėra susirinkimų. Ar gyventojai noriai priima informaciją apie modernizavimą (atnaujinimą)? Atsakė įvairiai: nežino, nenoriai, buvo visko (namas renovuotas), seni gyventojai nelabai nori, langus susidėjo, neturi iš ko, nelabai priima pasikalba tarpusavyje, nes nėra susirinkimų. Buvo visko, bet namą modernizavo.

Apibendrinimas

(žr. 5.2.1.8 lentelę) Gyventojai pasyvūs: į susirinkimus ateina 45-55 proc. gyventojų, kai kada susirinkimas neįvyksta, nes susirenka mažiau nei pusė žmonių – tokiu atveju susirinkimas organizuojamas dar kartą. Iš interviu duomenų matyti, kad renovacijos (atnaujinimo) klausimu gyventojai taip pat pasyvūs. Administruojamuose įmonėse per paskutinius 5 metus dėl modernizavimo (atnaujinimo) pageidavimų praktiškai nėra. Tik vienoje įmonėje yra atnaujinti „3 namai pagal „Jesika“ programą ir teigia, kad dar bus pageidaujančių“, kita administruojanti įmonė paminėjo, kad norėtų modernizuoti „keturi“, daugiabučiai gyvenamieji namai.

Bendrijoje modernizuoti (atnaujinti) daugiabutį gyvenamąjį namą pareiškė norą 75 proc. gyventojų ir namą susitvarkė, tačiau prieš tai bendrijos pirmininkui juos teko įkalbinėti 2 metus.

Taigi, tiek administratoriai tiek bendrijų pirmininkai dažnai susiduria su gyventojų neigiamu požiūriu į namo atnaujinimą. Pagrindinė priežastis – finansinis gyventojų nepajėgumas mokėti už šiuos atnaujinimus.

Kokias problemas norėtumėte paminėti, ko nepaklausiau šio pokalbio metu?

Administratoriai, tokių kaip problemų neįvardijo, (visos išsprendžiamos arba padeda išspręsti kitiems). Viena administruojanti įmonė teigia, kad (reikalinga elektros rekonstrukcija keliuose bendrabučiuose). Bendrijų pirmininkai paminėjo keletą problemų (dėl šilumos mazgo senas, kad

automatizuotas mazgas, šilumos tinklai užstato ir nieko nepakeisi, nepamažinsi), kaip ir pažeidžiamos gyventojų teisės. Jie taip pat pageidauja, kad (savivaldybė daugiau skirtų, dėmesio, dėl šunų - siūlo bausti gyventojus, kurie nesurenka išmatų). Pirmininkai užsimena, kad reikalinga būtų finansinė parama iš Šiaulių miesto savivaldybės, didesnės pastangos sprendžiant per mažų automobilio stovėjimo aikštelių problemą.

5.2.2. Interviu su Šiaulių miesto savivaldybės darbuotojais

Siekiant gauti informacijos apie statistinius duomenis ir daugiau duomenų apie daugiabučių namų administravimą, buvo atliekama papildoma apklausa užduodant klausimus Šiaulių miesto savivaldybės atitinkamiems darbuotojams. Interviu apklausa vyko laikotarpiu nuo 2010-02-10 iki 2011-03-16. Šios apklausos rezultatai pateikiami žemiau (žr. 5.2.2.1. lentelę).

5.2.2.1 lentelė

Savivaldybės darbuotojos apklausos rezultatai

Klausimai	Gautas atsakymas
Kiek yra namų daugiabučių gyvenamųjų namų Šiaulių mieste?	apie 1130 (užregistruota registru centre).
Kiek yra administratorių?	8 (šiuo metu 2 įmonės apjungtos)
Kiek administratoriai administruoja daugiabučių gyvenamųjų namų?	600
Kiek yra bendrijų Šiauliuose?	490
Kiek yra jungtinės sutarties dalyvių?	40
Kiek savivaldybė realiai įtakoja jų darbą?	<i>Daugumoje Lietuvos miestų yra kitaip, t.y. prižiūri ir administruoja daugiabučius namus, skaičiuoja mokesčius, prižiūri savivaldybės. O Šiauliuose yra kitaip t.y. minėtos veiklos yra patikėtos privačioms įmonėms. Tik vienos iš jų akcininkė yra pati savivaldybė. Esant skundams savivaldybė kviečiasi pokalbiui bendrijų pirmininkus ar administratorius.</i>
Domėtasi, kas administruoja UAB „Bendrabutis“?	<i>Savivaldybė yra akcininkai, nes bendrabutyje gyvena vargingiausi žmonės. Susirinkimo metu teikiama informacija dėl bendrijos kūrimo, problema, ta kad nėra gyventojų motyvacijos, steigti bendriją.</i>
Kiek modernizuota (atnaujinta) daugiabučių namų Šiauliuose?	27
Kiek ruošiasi atnaujinti daugiabučių namų?	<i>2 namai pritarė modernizacijai (atnaujinimui), 7 namai yra apsisprendę ir ruošiami projektai.</i>
Kodėl steigiasi bendrijos?	<i>Savivaldybėje yra rėmimo fondas tik bendrijoms. Apmokamos investicinio projekto bei jų steigimo išlaidos, taip skatinamas bendrijų kūrimasis.</i>

Žemiau lentelėje pateikiama gauta apibendrinus Šiaulių miesto savivaldybės turto valdymo skyriaus specialistų pateiktus duomenis. Šią informaciją parodytą lentelėje pateikė savivaldybės specialistės iš turto valdymo skyriaus (žr. 5.2.2.2 lentelę).

5.2.2.2 lentelė

Registru centre įregistruoti daugiabučiai namai (vnt.)

Pavadinimas	Daugiabučiai namai (vnt.)
Bendrijos	490
Administratoriai (valdo)	600
Jungtinės sutarties dalyviai	40
Viso:	1130

Pagal M. Patton kokybinio interviu kaip **elgesio** idėja (ką informantas yra daręs arba daro), tai pastebėta, papildomo interviu metu susidurta su skirtingu respondentų elgesiu: kad viena savivaldybės darbuotoja mielai pasidalino savo patirtimi, suteikė informaciją, atspausdino keletą dokumentų, patarė kur dar būtų galima rasti papildomų duomenų, kita savivaldybės darbuotoja nemaloniai priėmė, demonstravo nenorą dalyvauti interviu (grubus pakeltas tonas, nemandagus elgesys).

5.2.3. Gyventojų anketinės apklausos rezultatai

Gyventojų apklausa atlikta laikotarpiu nuo 2011-02-04 iki 2011-04-11. Apklausos metu anketas platino ir rinko darbo autorė. Šiam tyrimui Šiaulių miesto gyventojai buvo pasirenkami atsitiktinai.

Apklausos tikslas – sužinoti gyventojų nuomonę ir surinkti informaciją apie bendrijų pirmininkų ir administratorių veiklą: Kokia gyventojų nuomonė apie bendrijų pirmininkus ir administratorius? Kaip vertina jų darbą? Kaip sutaria? Ar žino apie modernizavimą (atnaujinimą)? Ar gyventojai nori modernizuoti (atnaujinti) daugiabutį gyvenamąjį namą? Ar sutiktų modernizuoti (atnaujinti)?

Tyrimo imtis. Anketos išdalintos 150 gyventojų. Daugiau kaip pusė apklausoje dalyvavusių gyventojų mielai sutiko užpildyti anketas, kita dalis - nelabai noriai atsakinėjo, teko įkalbinėti. Apklausa vyko sklandžiai. Keliems respondentams teko pagelbėti užpildyti anketą dėl regėjimo sutrikimų. Apklausos anketa sudaryta pagrįdė iš uždarų klausimų, keli klausimai – atviri. Gyventojai į atvirus klausimus nelabai noriai atsakinėjo. Anketa sudaryta iš 18 klausimų (žr. 3 priedą p. 73). Anketų grįžtamumas 92,7 proc. (t. y. iš 150 išdalintų anketų užpildytos sugrįžo 139). Tai rodo atlikto tyrimo rezultatų patikimumą. Duomenys buvo sukaupiti ir apdoroti su SPSS programa, lentelė sudaryta darbo autorės (žr. 5.2.3.1 lentelę).

5.2.3.1 lentelė

Apklausoje dalyvavę gyventojai

	40	Administratorių valdomų namų gyventojai
	88	Bendrijų gyventojai
	6	Jungtinės veiklos gyventojai
	5	Gyventojai kurie nežino kas valdo ar administruoja namą
	6	Atsisakę pildyti anketą gyventojai
	5	Anketų negražinę gyventojai
Viso:	150	

Toliau darbe pateikiami anketinės apklausos surinkti duomenys, siekiant gauti apibendrintą charakteristiką ir atskleisti apklausos rezultatus. Naudota anketa - anoniminė, kas skatina didesnę respondentų atsakymų nuoširdumą, o tuo pačiu leidžia teigti, kad gauti duomenys yra patikimesni. Surinkti duomenys susisteminti, sugrupuoti, pavaizduoti lentelėse ir diagramuose (žr. 5.2.3.2 lentelėje).

5.2.3.2 lentelė

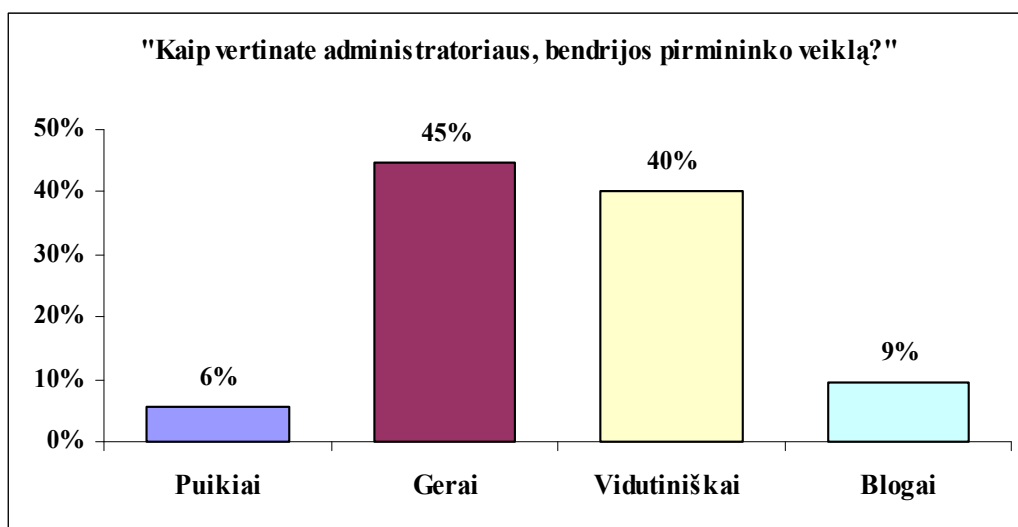
Demografiniai duomenys iš apklausoje dalyvavusių respondentų (N=139), G=%

	Atsakymai	
	Vnt.	Proc.
Lytis:		
Moteris	107	77%
Vyras	32	23%
Amžius:		
18-25	4	3%
26-35	29	21%
36-45	43	31%
46-55	30	22%
Virš 55	33	24%
Šeimyninė padėtis:		
Nevedęs - netekėjusi	17	12%
Vedęs - ištekęsios	80	58%
Našlys - našlė	12	9%
Išsiskyręs - išsiskyrusi	27	19%
Kita	3	2%
Išsilavinimas:		
Pagrindinis	5	4%
Vidurinis	23	17%
Spec. vidurinis	37	27%
Profesinis	14	10%
Aukštasis	59	42%
5 klasės	1	1%
Veikla šiuo metu:		
Mokausi	1	1%
Studijuojau	5	4%

5.2.3.2 lentelės tęsinys

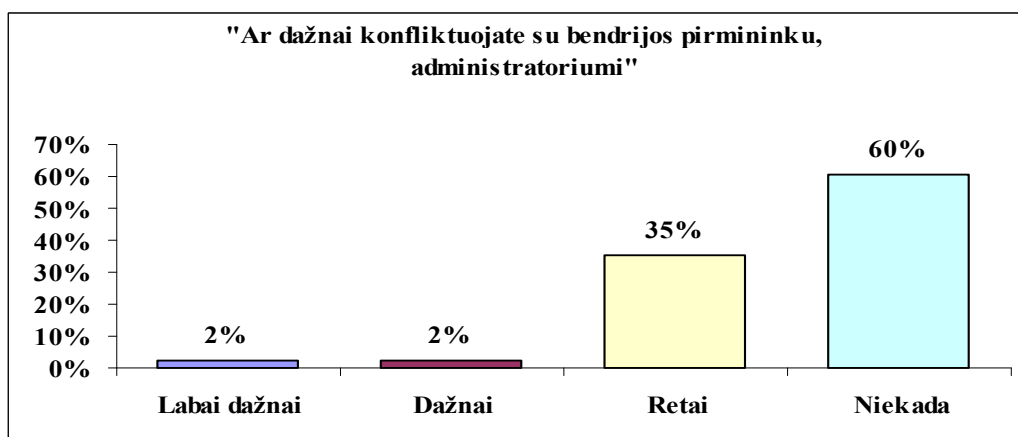
Dirbu	102	73%
Dirbu ir studijuojau	5	4%
Pensininkas	20	14%
Bedarbis	4	3%
Verslininkas	1	1%
Kita	1	1%

Kaip matome (žr. 5.2.3.2 lentelę) iš 139 apklaustų respondentų, nagrinėjant anketos (demografinę) dalį buvo aktyvesnės moterys - (77 proc.). Dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų - 36-45 m. amžiaus (31 proc.). Pagal šeimyninę padėtį apklausoje dalyvavę respondentai – vedę-ištekėjusios (58 proc.). Dauguma apklaustųjų su aukštuoju išsilavinimu (42 proc.). Iš anketas pildžiusiųjų (73 proc.) – dirbantys asmenys.



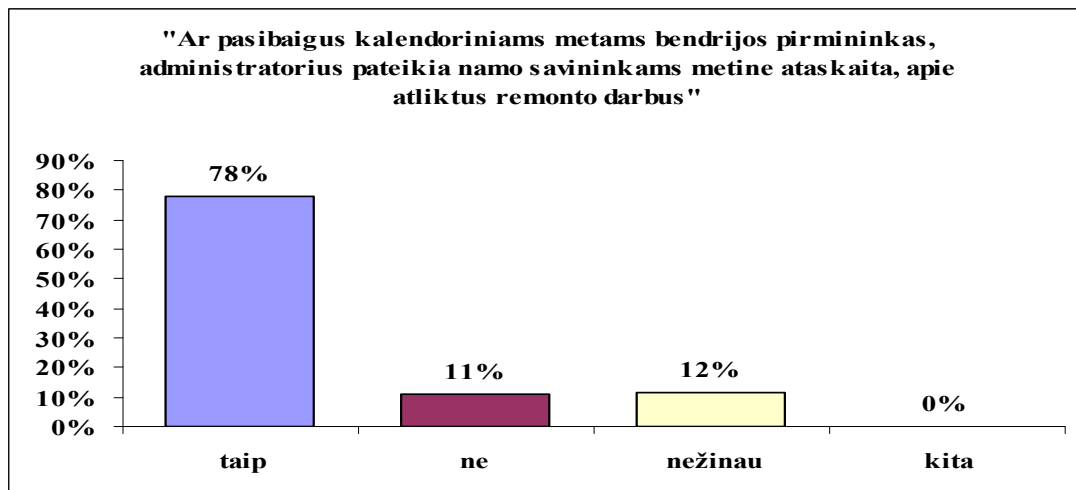
5.2.3.1 pav. Respondentų nuomonė apie administratoriaus, bendrijos pirmininko veiklą

Pagal apklausos rezultatus matyti, kad gyventojai gana teigiamai vertina administratorių, bendrijų pirmininkų veiklą – beveik pusė (45 proc.) respondentų įvertino gerai. Kaip matome iš atsakymų, ne maža dalis respondentų įvertino vidutiniškai (40 proc.) namų ūkio valdybų ir bendrijų pirmininkų veiklą.



5.2.3.2 pav. Respondentų nuomonė dėl konfliktų su administratoriais ir bendrijų pirmininkais

Atsakinėjant į klausimą – „Ar dažnai konfliktuojate su bendrijos pirmininku, administratoriumi ar jungtinės sutarties įgaliotu asmeniu? - (60 proc.) tiek administratorių, tiek bendrijų gyventojų (žr. 5.2.3.2 pav.) niekada nekonfliktuoja – atsakymų „retai“ paminėjo (35 proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų.



5.2.3.3 pav. Respondentų žinios apie metinę ataskaitą

Kaip matyti diagramoje, tiek administratoriai, tiek bendrijų pirmininkai pateikia gyventojams metines ataskaitas (žr. pav. 5.2.3.3) kuriose informacija susijusi su daugiabučio ūkio valdymu. (78 proc.) respondentų patvirtino, kad kartą metuose pateikiama apibendrinta informacija apie daugiabutį, kuriame jie gyvena. Taip pat rodo gyventojų aktyvumą – jiems įdomu kas vyksta jų gyvenamajame pastate.

Lentelėje (nr. 5.2.3.3) pateikiami svarbiausi namų ūkio valdytojų veiklos trūkumai, kuriuos respondentai paminėjo apklausos metu.

5.2.3.3 lentelė

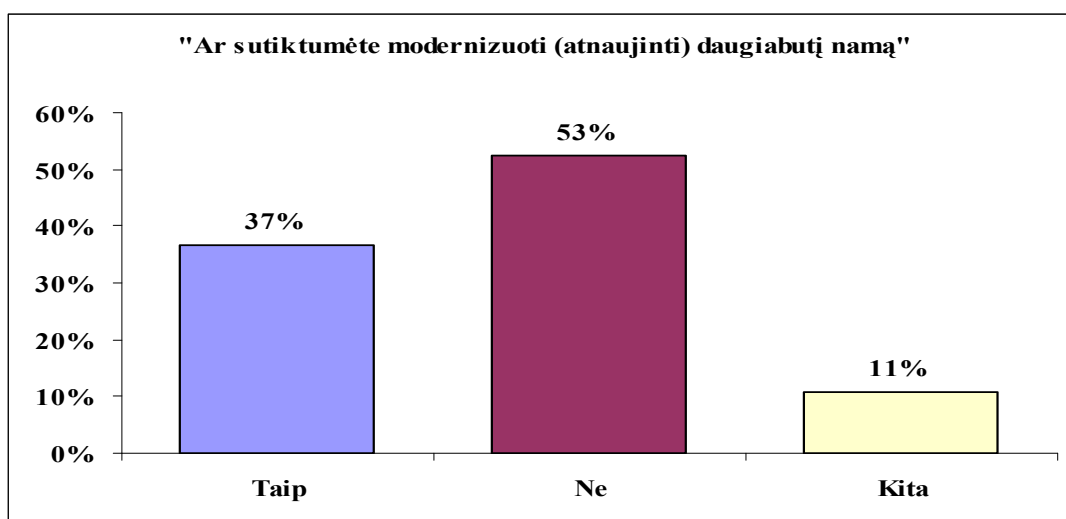
Respondentų įvardinti svarbiausi pirmininkų, administratorių veiklos trūkumai

Teiginiai	Atsakymų skaičius
Negaunama aiški informacija apie atliktus darbus, kaštus ir lėšų panaudojimą	34
Nepateikiama išankstinė informacija apie planuojamus darbus ir jų pagrįstumą (būtinumą)	42
Skaidrumo stoka perkant remonto rangos darbus ar sudarant šių darbų sąmatas	37
Žema personalo kvalifikacija ir darbo kultūra	6
Blogai vykdoma techninė priežiūra	6
Nepatenkinti administratoriaus darbu	4
Nepatenkinti pirmininko darbu	4

5.2.3.3 lentelės tęsinys

Nepatenkinti jungtinės sutarties įgalioto asmens darbu	2
Kita	42
Viso:	177

Kaip matyti lentelėje (5.2.3.3) pateiktų duomenų pagrindiniai namų ūkio valdytojų veiklos trūkumai tokie: neaiški informacija apie atliktus darbus, išteklių panaudojimą, neinformavimas apie planuojamus darbus ir jų poreikį, skaidrumo stoka. Atsakydami į šį klausimą galėjo rinktis kelis atsakymų variantus, o neradę tinkamo atsakymo galėjo žymėti variantą „**kita**“ - (42) respondentai rinkosi pastarąjį atsakymą, kai kurie iš jų papildomai išreiškė savo komentarus: „viskas gerai“, „nėra trūkumų“, „viskuo patenkinti“, „viskas vykdoma gan gerai“, „nusiskundimų neturiu“, „iš dalies patenkinti, išsireikalaujame“, „nepilnai atliekami darbai, pagal numatytą planą“, „viskas yra pateikiama, pirmininko darbu patenkinti“, „nedalyvauju susirinkimuose“.



5.2.3.4 pav. Respondentų nuomonė apie modernizavimą (atnaujinimą)

Tyrimo metu respondentai buvo klausiami ar sutiktų renovuoti daugiabutį, kuriame gyvena. Anksčiau parodytame paveiksle matyti, kad modernizuoti (atnaujinti) daugiabutį gyvenamąjį namą sutiktų apie (37 proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų, nesutiktų net (53 proc.). (11 proc.) apklaustųjų pažymėjo atsakymą „**kita**“, prie kurio paliko komentarus: „sutikčiau“, „jeigu būtų dengiamas didesnis procentas“, keletas respondentų paminėjo „gal“, „galbūt“, „ko gero ne“, „reiktų pagalvoti“, „jeigu būtų suteiktos geresnės sąlygos“, „esant finansinėms galimybėms“, „jei apmokėtų valstybė“, „nežino“, „plačiau supažindintų žmones su daugiabučių modernizavimo programa“, „renovacija – tai eilinis žmonių mulkinimas“, „renovacija nereikalinga nes neatsipirks“, „sutiktų atnaujinti daugiabutį namą, jei valstybė remtų 100 proc.“,

„daugiau lėšų ir dėmesio iš Lietuvos vyriausybės daugiabučių gyvenamųjų namų klausimui“, „daugiabutis – tai miesto veido dalis, juo turėtų rūpintis savivaldybės“.

Pagal atsakymus anketose galima spręsti, kad gyventojai gana pasyviai žiūri į renovaciją. Kai kurie kol kas neapsisprendę. Didžiąją dalį žmonių gąsdina tai, kad pastato atnaujinimas (renovacija) brangus procesas, todėl apie jį pagalvotų tik tuomet, jei valstybė dengtų didžiąją dalį išlaidų.

Paskutinis anketinės apklausos klausimas buvo atviro tipo ir skambėjo taip: „Kokie Jūsų pasiūlymai?“ Į šį klausimą atsakė ne visi apklausos dalyviai. Iš 139 tik 15 respondentų pateikė savo nuomonę. Visi kiti neturėjo jokių pasiūlymų, pageidavimų.

Tarp pateiktų atsakymų buvo **pageidavimas** turėti „automobilių stovėjimo aikštelės“, komentavo, kad „skaidrumo stoka sudarant darbų sąmatas“, „trūksta aiškumo“, „patys turime daugiau tvarkytis“, pageidautų kad, „suprastų žmonių norus“, kai kreipiasi „norėtų aiškesnių atsakymų“, daugiabučio „namo gyventojai turėtų, atsakingiau elgtis su bendru turtu, daugiau tausoti savo nuosavybę“, „daugiau viešumo namo reikaluose“. Taigi galima daryti išvadą, kad apklaustieji norėtų, kad kiti (pvz., valstybė, pamininkas, administratoriai, kaimynai) tvarkytų jų gyvenamąjį namą. Patys šiuo klausimu nenusiteikę rodyti iniciatyvos.

IŠVADOS

Remdamasi bakalauro baigiamojo darbo nagrinėjamos problematikos specifika, atlikta išsamia analize bei įvadinėje darbo dalyje iškeltomis užduotimis, atsižvelgiant į darbo tikslą, darbo autorė daro šias išvadas:

- Šio tiriamojo darbo metu buvo apklausiami gyvenamųjų namų bendrijų pirmininkai, administratoriai, savivaldybės darbuotojos bei daugiabučių gyvenamųjų namų gyventojai.
- Tyrime dalyvavo 9 bendrijų pirmininkai, 6 jungtinės veiklos dalyviai, 5 administratoriai, 2 Šiaulių savivaldybės darbuotojai. Naudojant anketinės apklausos metodą dalyvavo 139 gyventojai. Bendras tyrimo dalyvių slaičius – 161.
- Šiaulių miesto savivaldybės valdybos patvirtinti butų ir kitų patalpų savininkų susirinkimuose pasirinkti administratoriai: UAB „Mūsų butas“, UAB „Ūkvedys“, UAB „Atidumas“, UAB „Šiaulių namų valda“, UAB „Paskirtis“, UAB „Apkaba“, UAB „Šiaulių butų ūkis“. UAB „Bendrabutis“ - pastarojo administratoriaus 100 proc. akcijų valdo Šiaulių miesto savivaldybė. Daugiausia namų Šiauliuose UAB „Saulės valda“ (2010 m. apjungtos 2 įmonės UAB „Ūkvedys“ ir UAB „Atidumas“) – ji valdo 250 daugiabučių.
- Šiaulių mieste yra 1130 daugiabučių namų. 600 iš jų administruoja 6 administratoriai. Bendrijų skaičius Šiauliuose – 490, o jungtinės sutarties dalyvių – 40.
- Šiaulių miesto savivaldybė šiek tiek įtakoja administratorių bei bendrijų pirmininkų darbą: tvirtina eksplotavimo darbų sąrašus, administravimo tarifus bei nuostatus, organizuoja seminarus, pasitarimus, kontroliuoja: finansus, reaguoja – į gyventojų skundus.
- Viena iš pagrindinių komunikavimo su daugiabučių gyventojais priemonių – skelbimų lenta (tiek administratorių, bendrijų atveju). Kita priemonė susirinkimai. Dar viena svarbi bendravimo su gyventojais forma – skambučių centras.
- Bendrijų pirmininkai ataskaitinę informaciją gyventojams pateikia kartą per metus, o administratoriai – kas mėnesį ir kartą metuose. Tam organizuojami susirinkimai.
- Gyventojai susirinkimuose dalyvauja pasyviai taip teigia administratoriai ir bendrijų pirmininkai. Tačiau gyventojų apklausa rodo, kad net (78 proc.) respondentų žino apie kartą metuose pateikiamą informaciją.
- Dažniausiai pasitaikančios daugiabučių ūkio valdymo problemos: sienų pelėsis, šildymo kaštai ir efektyvumas, pastato renovacija (atnaujinimas), piniginės rinkliavos iš gyventojų, tvarkos daugiabutyje ir jo teritorijoje priežiūra, per mažos automobilių stovėjimo aikštelės.
- Tiek administratoriai, tiek bendrijų pirmininkai dažnai susiduria su gyventojų neigiamu požiūriu į namo renovaciją. Pagrindinė priežastis – finansinis žmonių nepajėgumas mokėti už šiuos atnaujinimus. Neigiamą gyventojų požiūrį patvirtino vykdytos apklausos rezultatai:

net (53 proc.) apklaustųjų atsakė, kad nesutiktų renovuoti namo, (11 proc.) sutiktų, jei būtų geresnės finansinės galimybės (pvz., daugiau remtų valstybė). Daugiabučio renovacijos pageidautų (37 proc.) respondentų. Apklausą parodė, kad gyventojai nenusiteikę rodyti iniciatyvos namo atnaujinimo atžvilgiu. Jie norėtų, kad tuo rūpintųsi valstybė, pirmininkai, administratoriai, kaimynai.

- Iš 139 apklaustų respondentų, nagrinėjant anketos (demografinę) dalį buvo aktyvesnės moterys - (77 proc.). Dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų - 36-45 m. amžiaus (31 proc.). Pagal šeimyninę padėtį apklausoje dalyvavę respondentai – vedę-ištekėjusios (58 proc.). Dauguma apklaustųjų su aukštuoju išsilavinimu (42 proc.). Iš anketas pildžiusiųjų (73 proc.) – dirbantys asmenys.

- Apklausos rezultatai rodo, kad gyventojai gana prieštaringai pasisako apie administratorių ir bendrijų pirmininkų vykdomą veiklą: (45 proc.) respondentų vertina ją gerai, tačiau net (40 proc.) tik vidutiniškai. To priežastis gali būti nepakankamas komunikavimas arba netinkami jo būdai. Tačiau (60 proc.) respondentų niekada nekonfliktuoja su administruojančiais daugiabutį, (35 proc.) retai patenka į konfliktines situacijas.

- Gyventojų įvardijami pagrindiniai administratorių / bendrijų pirmininkų veiklos trūkumai:

- negaunama aiški informacija apie atliktus darbus, lėšų panaudojimą,
- nepateikiama išankstinė informacija apie planuojamus darbus ir jų būtinumą,
- skaidrumo stoka perkant remonto paslaugas,
- „kita“ - apklausoje dalyvavę gyventojai pažymėjo (30 proc.), teigia, kad „viskas gerai“, „nėra trūkumų“, „viskuo patenkinti“, „viskas vykdoma gan gerai“, „nusiskundimų neturiu“, „iš dalies patenkinti, išsireikalaujame“, „nepilnai atliekami darbai, pagal numatytą planą“, „viskas yra pateikiama, pirmininko darbu patenkinti“, „nedalyvauju susirinkimuose“.

REKOMENDACIJOS

- Administruojantieji daugiabučius turėtų tobulinti komunikavimo su gyventojais procesą: išnaudoti elektronines ryšio priemones (pvz., el paštą, socialinius tinklus ar internetinę svetainę, atliekant gyventojų nuomonės apklausas ir ar įrengiant atsiliepimų / pasiūlyimų dėžutę lengvai prieinamoje gyventojams vietoje. Tai padėtų namų ūkio valdytojams būti “arčiau“ gyventojų ir sužinoti lūkesčius tų, kurie paprastai nedalyvauja organizuojamuose susirinkimuose.

- Patys gyventojai turėtų būti aktyvesni: rodyti iniciatyvą namo procesų valdyme, rūpintis ne tik savo turtu, bet ir bendro naudojimo objektais (kiemu, laiptinėmis ir pan.), noriai dalyvauti organizuojamose talkose.

- Sudaryti namo gyventojų grupę, kuri vykdytų administratoriaus arba bendrijos pirminko veiklos kontrolę (pvz., periodiškai patikslintų paslaugų pirkimo ir kitus dokumentus. Atlikti patikimumo rezultatai galėtų būti skelbiami viešai. Tai galėtų sumažinti gyventojų nepasitikėjimą administratorių ar pirminko darbu.

Naudota literatūra:

Teisės aktai ir kiti norminiai dokumentai:

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262).
2. PATVIRTINTA Lietuvos Respublikos Vyriausybės Nutarimas „Dėl butų ir kitų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdinių nuostatų patvirtinimo, 2001 m. gegužės 23 d. Nr. 603, / Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gegužės 28 d. nutarimo Nr. 752 (nuo 2002 m. birželio 1 d.) (Žin., 2002, Nr. 54-2123) redakcija, / nustatyti LR Vyriausybės 2010 m. kovo 10 d. nutarimo Nr. 235 (nuo 2010 m. kovo 19 d.), (Žin., 2010, Nr. 31-1421) redakcija, / Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) 4.84 straipsnio dalimi.
3. Įstatai įregistruoti 1995-03-13 Šiaulių miesto savivaldybėje, nauja redakcija įregistruota 2003 m. birželio 30 d.
4. 1996-2006 teisinės informacijos centras
5. PATVIRTINTA Šiaulių miesto savivaldybės valdybos, Sprendimas „Dėl daugiabučių namų patalpų savininkų (bendrasavininkų) bendrosios nuosavybės administravimo nuostatų, administratorių skyrimo tvarkos, bendro naudojimo objektų ir lėšų perdavimo administratoriaus tvarkos patvirtinimo, 2001-12-22, Nr. 473
6. PATVIRTINTA Šiaulių miesto savivaldybės valdybos, Sprendimas Dėl daugiabučio namo patalpų savininkų bendrosios nuosavybės objektų priežiūros administratoriaus patvirtinimo ir skyrimo, 2002-04-02, Nr. 99
7. PATVIRTINTA Šiaulių miesto savivaldybės taryba, Sprendimas Dėl DNBN administravimo tarifų ir jų skaičiavimo metodikos patvirtinimo / DNBN administravimo tarifų skaičiavimo metodika 2008-01-31, Nr. T-6.
8. Vilkpedija laisvoji enciklopedija. Administravimas [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-02] Prieiga per internetą: <<http://lt.wikipedia.org/wiki/Administravimas>>
9. Daugiabučių namų valdymas ir priežiūra. PATVIRTINTA Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 23 d. nutarimu Nr. 603. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 20001-05, Nr. 3 nuo 2004-01-10 (Žin., 2004, Nr. 5-94) redakcija. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-21] <http://www.am.lt/VI/article.php3?article_id=4696>
10. Lietuvos būsto strategija, Patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės Nutarimu 2004-01-21 Nr.60 [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-22]. Prieiga per internetą: <http://www.am.lt/VI/article.php3?article_id=2282>
11. Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas, 1995-02-21 Nr. I-798 *Straipsnio pakeitimai: Nr. IX-532, 2001-10-09, Žin., 2001, Nr. 91-3187 (2001-10-26)*

12. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2010-10-22]
<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=152833>
13. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-01]
<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=299402>
14. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-04]
<<http://lt.wikipedia.org/wiki/Savivaldyb%C4%97>>
15. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-04]
<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=205338>
16. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2010-11-24]
<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_bin?p_id=179370>
- 4.7. statybos techninį reglamentą STR 1.08.02:2002 „Statybos darbai“ (Žin., 2002, Nr. 54-2150);
- 4.2. Lietuvos Respublikos statybos įstatymą (Žin., 1996, Nr. 32-788; 2000, Nr. 78-2360; 2001, Nr. 101-3597);
- 4.3. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 55-1049; 2000, Nr. 91-2832; 2001, Nr. 64-2323, Nr. 71-2515, Nr. 85-2969, Nr. 99-3519, Nr. 110-3984; 2002, Nr. 33-1256, Nr. 43-1604);
- 4.4. Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymą (Žin., 1995, Nr. 20-449; 2000, Nr. 56-1639; 2001, Nr. 91-3187);
17. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2011-01-09]
<<http://ik.ku.lt/lessons/konspekt/mokslidarb/apklausa.htm#Apklausa#Apklausa>>
18. Prieiga per internetą: [interaktyvus] [žiūrėta 2011-03-14]
http://lt.wikipedia.org/wiki/Vie%C5%A1asis_administravimas#Administracinio_reglamentavimo_teis.C4.97s_aktai_yra_dviej.C5.B3_r.C5.AB.C5.A1i.C5.B3:

Specialioji (mokslinė) literatūra:

1. Ellen Doree Rosen „Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas“ sąvokos ir praktika, p. 35.
2. Eugenijus Bagdonas, Liudmila Bagdonienė „Administravimo principai“ KTU, 2000, p. 206
3. Algimantas Sakalas, Violeta Šilingienė „Personalo valdymas“ Kaunas Technologijos universitetas, 2000
4. Knyga Prof., Edvardas Jasaitis straipsnis „Įvadas į viešąjį administravimą“ Kauno Technologijos Universitetas, 2001, p.7, „Viešasis administravimas“ monografija
5. K. Kardelis „Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai“, 2- pataisytas ir papildytas leidimas, Kaunas, 2002.

6. Knyga „Viešojo sektoriaus institucijų administravimas“ Vilnius, 2002 m. puls, 63, monografija Lietuvos teisės universitetas Atsakingas redaktorius Prof. Habil.. dr. Stasys Puškorius
7. Knyga „Paslaugų marketingo pagrindai“ Rita Mažeikaitė, Vilnius, 2002, p. 62
8. Violeta Damašienė „Valdymo pagrindai“ Mokomoji knyga ŠU 2002, p. 77, 78, 79.
9. Knyga Herbert A. Simon „Administracinė elgsena“ Vilnius, 2003, p. 29, 64, 192.
10. M. Burinskienė. Subalansuota miestų plėtra. Vilnius: „Technika“, 2003, p. 87 - 96.
11. Knyga Robert C. Appleby „Šiuolaikinio verslo administravimas“ Vilnius, 2003 p. 427, Iš anglų kalbos vertė Joana Vanagienė
12. Knyga Povilas Zakarevičius, Jonas Kvedaravičius, Tadas Augustauskas “Organizacijų vystymosi paradigma” Kaunas, 2004, p. 25 - 64
13. Knyga Fabijonas Saulius Butkus „Organizacijos veiklos operatyvaus valdymo pagrindai“ personalo valdymas, Vilnius, 2003, p. 170
14. Civilinė teisė, bendroji dalis I tomas. Julija Kiršienė, Vytautas Pakalniškis, Ramutė Juškytė, Pranciškus Vaitkevičius, Vilnius, 2004, p. 39 - 42.
15. Knyga Asta Valackienė, „Sociologinis Tyrimas“, Kauno technologijos Universitetas, 2005, p. 31 -104
16. Viktorija Baršauskienė, Birytė Janulevičiūtė – Ivaškevičienė „Komunikacija: teorija ir praktika“ Kaunas, 2005, p. 126
17. Henri Fayol „Administravimas teorija ir praktika“ Vilnius Eugrimas, 2005, Iš anglų kalbos vertė Vladimiras Obrazcovas
18. Knyga, Rimantas Lazdynas „Savivalda: filosofija, teorija, praktika“, Šiauliai 2005, p. 258
19. Knyga „Nekilnojamojo turto administravimas“, A. Masilionis, R.Kasperavičius, Vilnius, 2006
20. Fabijonas Saulius Butkus „Vadyba kiekvienam“, Vilnius, 2008, p. 49
21. Liongina Juozaitienė, Rigita Tījūnaitienė „Studijų darbų rengimo“ metodinės rekomendacijos pirmosios pakopos (bakalauro) studijoms, ŠU, 2008.
22. Knyga „Pastatų ūkio valdymas“ teorija ir praktika, N. Lepkova, T. Vilutienė, Vilnius „Technika“ 2008, p. 9 - 135
23. Knyga „Kokybinių tyrimų metodologija“, Socialinių mokslų kolegija, Bronislavas Bitinas, Liudmila Rupšienė, Vilma Žydzūnaitė Klaipėda, 2008, p.
24. Romualdas Ginevičius, Vytautas Sūdžius „Organizacijų teorija“ Vilnius Technika, 2008, p. 76 - 98
25. Steponas Deveikis, Vaiva Deveikienė / Miestų želdynų formavimas/ 2010 1(7) 63-72, „Viešosios erdvės ir želdynai nekilnojamojo turto kadastro ir registro sistemoje“

26. Knyga Mykolo Romerio Universitetas „Viešasis valdymas“ Vilnius, 2010, p. 41 - 102.
27. ISSN 1392-0758, Pranas Malinauskas, Tatjana Vilutienė, Edmundas Kazimieras Zavadskas, straipsnis „Daugiabučių namų priežiūros problemų analizė“. Socialiniai mokslai, 2001, Nr. 5 (31).
28. Szigeti, F.; Davis, G. Supporting the Mission of the Organization: An Approach to Portfolio Management. In: Facility Design and Management Handbook. NY, McGraw-Hill, 2001, P. 19.1 - 19.36.
29. Amaratunga, D. & Baldry, D. Performance measurement in facilities management organizations: transition from measurement to management. In: Proceedings of the CIB W070 2002 Global Symposium, 2002, p. 206 - 223.
30. Kaplan, R. S. & Norton, D. P. The Balanced Score Card. Boston: Harvard Business School Press, 1996.
31. Loosemore, M.; McGeorge, D.; Reilly, Ch.; McCormik, J. A customer-focused risk and opportunity management system for facilities management. In: Proceedings of the CIB W070 2002 Global Symposium, 2002, p. 232 - 241.
32. Lee, S. Y. A facility manager's role to provide quality service through reflecting user needs. In: Proceedings of the CIB W070 2002 Global Symposium, 2002, p. 224 - 231.
33. Šaltinis: ISSN 1648-2603 Viešojo politika ir administravimas, 2002, Nr. 1 „Kontinentinės Europos viešojo administravimo genezė“ Vainius Smalkys KTU
34. ISSN 1392-6195, Jurispundencija, 2002, t. 27(19); p. 44 - 48 Dr. Arūnas Bertulis „Mokesčių administravimo samprata“.
35. ISSN 1392-6195 Jurispundencija, 2003, t. 38(30); p. 112 Dr. Egidija Smalakienė „Mokesčių mokėtojo patikrinimas“.
36. ISSN 1392-6195, Jurispundencija, 2003, t. 39(31); p. 60 - 62 Dr. Egidija Smalakienė „Mokestinių ginčų proceso ribos ir vieta administraciniame procese“
37. ISSN 1392-8619, Ūkio technologinis ir ekonominis vystymas, Tatjana Vidutienė, Pranas Malinauskas, Straipsnis „Išorės aplinkos poveikio priežiūros organizacijų veiklos efektyvumui tyrimas“, 2005, Vol XI, No 1, 50 - 58.
38. Anketa sudaryta naudojantis Viešojo administravimo magistro studijų studentės Linos Kurmanskienės „Anketa daugiabučių namų gyventojams“
39. Šiaulių miesto savivaldybė Turto valdymo skyrius

PRIEDAI