



**Vartotojų  
aljansas**  
Lithuanian Consumers Alliance

**DAUGIABUČIŲ NAMŲ BUTŲ GYVENTOJŲ BEI  
ADMINISTRATORIŲ APKLAUSA**

## 1. APKLAUSOS METODIKA

Vartotojų aljansas 2024 metų rugpjūčio 1 – rugsėjo 13 dienomis atliko daugiabučių namų butų gyventojų bei daugiabučių namų administratorių apklausą. Šis tyrimas skirtas įvertinti administratorių veiklą, paslaugų teikimo kokybę ir gyventojų pasitenkinimą daugiabučių namų priežiūros paslaugomis. Apklausos duomenys buvo renkami siekiant objektyviai įvertinti aktualias problemas ir pateikti rekomendacijas dėl administratorių veiklos tobulinimo.

### 1.1. Tyrimo tikslas

Pagrindinis šio tyrimo tikslas yra identifikuoti realiai taikomus daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų tarifus ir nustatyti vartotojų teisių situaciją daugiabučių namų administravimo sektoriuje. Apklausos būdu vertinama ar administratorių veikla atitinka gyventojų lūkesčius, kokie pagrindiniai trūkumai pastebimi paslaugų teikimo srityje ir kaip skaidriai pateikiamos sąskaitos už administravimo paslaugas.

### 1.2. Tyrimo tikslinės grupės

Tyrimo pagrindinės grupės buvo dvi: 5 daugiabučių namų butų gyventojai dvejose skirtingose savivaldybėse ir Lietuvos daugiabučių namų administratoriai. Vilniaus mieste buvo apklausti trijų daugiabučių namų butų gyventojai, o Šiaulių mieste – dviejų daugiabučių namų gyventojai. Taip pat buvo apklausti daugiabučių namų administratoriai iš visos Lietuvos. Šių grupių apklausa leido palyginti skirtingų daugiabučių namų situacijas bei įvertinti, kokios nuomonės vyrauja apie skirtingus administratorius tarpe gyventojų.

### 1.3. Tyrimo atranka

Vilniaus mieste, naudojantis Vilniaus miesto interaktyviu žemėlapiu „Pastatų administravimas“<sup>1</sup>, atsitiktinės atrankos būdu buvo pasirinkti trys daugiabučiai pastatai, kuriuos administruoja skirtingi daugiabučių namų administratoriai. Šiauliuose buvo naudojama Šiaulių miesto savivaldybės tinklalapyje<sup>2</sup> patalpintu „Asmenų, pretenduojančių Šiaulių miesto savivaldybėje teikti daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų administravimo paslaugas“, sąrašu. Iš šio sąrašo buvo pasirinkti du daugiabučiai namai, kuriuos administruoja įmonė „Mano būstas Šiauliai“. Toks sprendimas priimtas siekiant įvertinti ar po įvykusio teismo ginčo tarp Šiaulių miesto savivaldybės ir įmonės „Mano būstas Šiauliai“ pasikeitė administratoriaus teikiamų paslaugų tarifo taikymo metodika.

---

<sup>1</sup> Vilniaus miesto interaktyvūs žemėlapiai. Pastatų administravimas. Prieiga per internetą: [https://maps.vilnius.lt/maps\\_vilnius/?theme=theme-buildings](https://maps.vilnius.lt/maps_vilnius/?theme=theme-buildings) [žiūrėta: 2024 m. liepos 15 d.]

<sup>2</sup> Šiaulių miesto savivaldybė. Daugiabučių namų administravimas. Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/list/view/daugiabuciu-namu-administravimas> [žiūrėta: 2024 m. liepos 16 d.]

#### 1.4. Tyrimo metodas

Gyventojų apklausa buvo atliekama spausdintų anketų forma, kurias savarankiškai užpildė respondentai. Tyrime buvo išdalintos 177 anketos, iš kurių 39 respondentai pateikė atsakymus. Kiekvienas tyrimo dalyvis buvo pakviestas atsakyti į dešimt klausimų, susijusių su daugiabučio administravimo paslaugomis, įskaitant klausimus apie administratorių veiklos skaidrumą ir sąskaitų aiškumą. Be to, Lietuvos būsto rūmų organizacijos pagalba buvo išsiųsta 30 online anketų daugiabučių namų administratoriams. Su penkių Vilniuje ir Šiauliuose apklaustų daugiabučių namų administratoriais buvo bandoma susisiekti telefonu ir elektroniniu paštu. Galiausiai buvo gauti keturi administratorių atsakymai.

#### 1.5. Duomenų analizė

Duomenys buvo analizuojami naudojant SPSS/PC programinę įrangą. Tai pažangi ir profesionali programinė įranga, skirta statistinių duomenų rinkimui ir analizavimui. SPSS yra plačiai naudojama rinkos tyrimuose dėl savo tikslumo ir duomenų apdorojimo greičio. Surinkti duomenys buvo išsamiai analizuojami, siekiant identifikuoti pasikartojančias problemas ir tendencijas, susijusias su administravimo paslaugų kokybe.

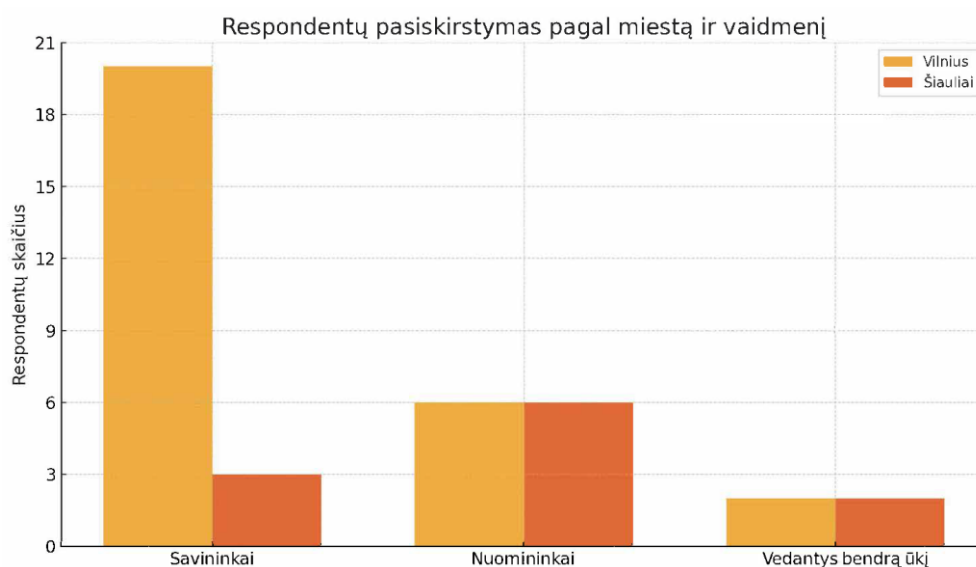
#### 1.6. Duomenų paklaida

Tyrimo metu buvo identifikuoti keli atvejai, kai respondentai neatsakė į visus klausimus arba pateikė neaiškius atsakymus. Tokiais atvejais duomenų interpretacija buvo atliekama atsižvelgiant į galimas atsakymų priežastis. Duomenų paklaida buvo minimaliai reikšminga ir neturėjo didelės įtakos galutiniams rezultatams, tačiau šie atvejai buvo užfiksuoti duomenų analizės procesuose.

## 2. TYRIMO REZULTATAI

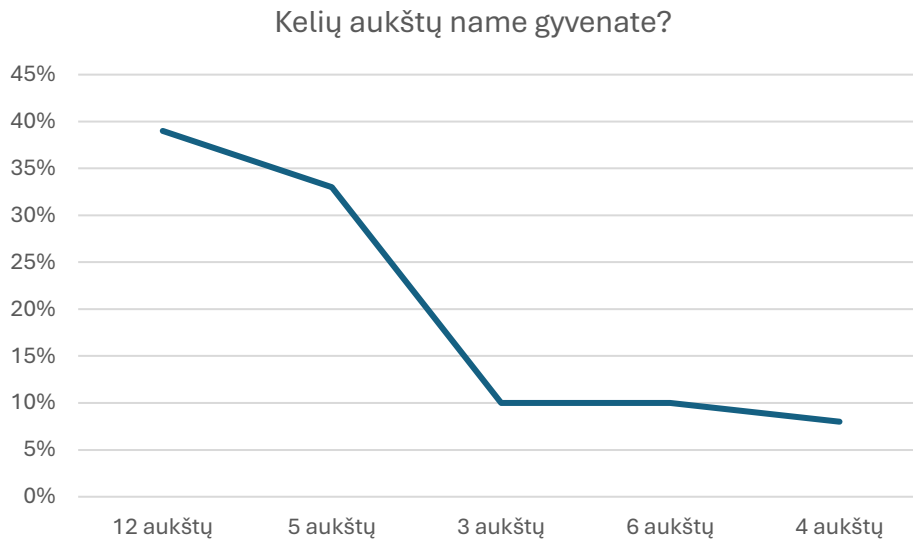
### 2.1. Daugiabučių namų gyventojų apklausa

Apklausoje dalyvavo Vilniaus (78%) ir Šiaulių (32%) miesto daugiabučių namų gyventojai. Iš viso apklausoje dalyvavo 59% buto savininkų ar bendrasavininkų, 28% – buto nuomininkų ir 13% – asmenų, kurie veda bendrą ūkį su savininku ar nuomininku (2.1.1. pav.). Dauguma apklaustų respondentų gyvena 2 arba 3 kambarių butuose, atitinkamai 44% ir 41%. Mažiau gyventojų gyvena vieno kambario bute (13%), o vienas respondentas nurodė, kad gyvena 1,5 kambario bute.



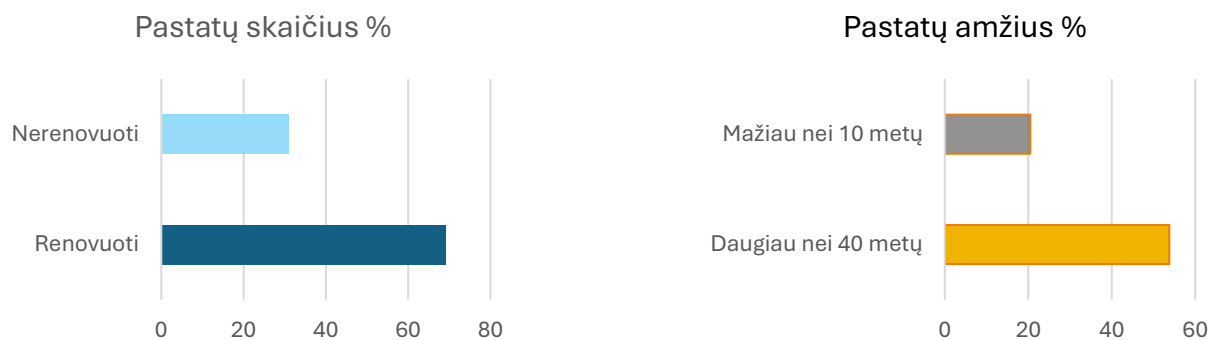
#### 2.1.1. pav. Vilniaus ir Šiaulių miestų respondentų pasiskirstymo lentelė pagal atsakymus į klausimą „Jūs esate“

Daugiausiai anketų užpildė gyventojai, gyvenantys 12 aukštų name (39%). Gyventojų pasiskirstymas pagal daugiabučio namo aukštų skaičių rodo (2.1.2. pav.), kad dalis respondentų gyvena 5 aukštų namuose (33%). Kiti gyventojai gyvena 3 ir 6 aukštų pastatuose (po 10% respondentų), o mažiausia dalis gyvena 4 aukštų pastatuose – 8%.



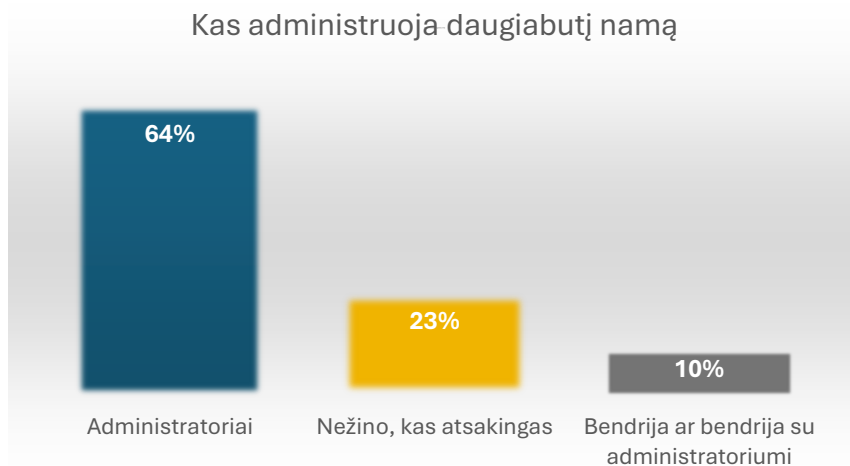
**2.1.2. pav. Respondentų pasiskirstymas pagal daugiabučio namo aukštų skaičių.**

Remiantis apklausos duomenimis, dauguma respondentų (53,8%) gyvena pastatuose, kurie buvo pastatyti daugiau nei prieš 40 metų (2.1.3. pav.). Toks pastatų senumas gali paaiškinti, kodėl net 69% gyventojų nurodė, kad jų daugiabučiai yra renovuoti, nes senesni pastatai dažniau reikalauja kapitalinių remontų ir atnaujinimo darbų. Tuo tarpu 31% gyventojų gyvena nerenovuotuose namuose (2.1.3. pav.), kurie gali būti arba neseniai pastatyti (pvz., per pastaruosius 10 metų – 20,5% respondentų gyvena naujuose pastatuose), arba jie dar laukia renovacijos darbų.



**2.1.3. pav. „Ar namas renovotas?“ ir „Prieš kiek laiko pastatytas namas?“**

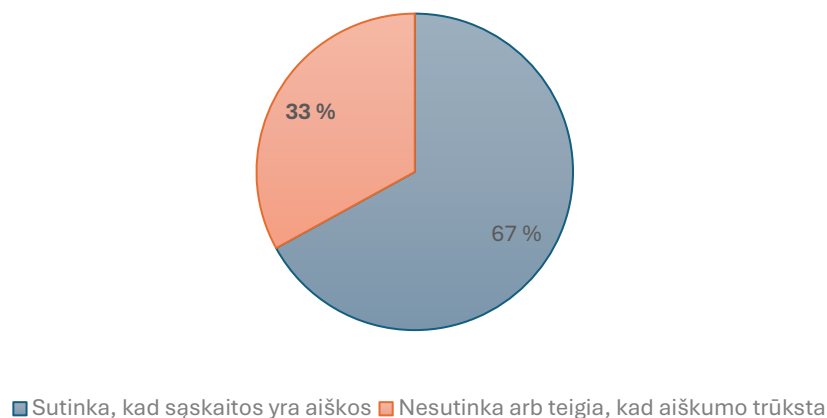
Analizuojant atsakymus, kuriuose prašoma nurodyti, kas prižiūri šiuos namus, nustatyta, kad 64% daugiabučių prižiūri administratoriai, tačiau net 23% respondentų nežino, kas atsakingas už jų daugiabučio namo priežiūrą. Tai gali būti susiję su prasta informacijos sklaida apie pastato priežiūros darbus, ypač tarp gyventojų, kurie gyvena nerenovuotuose arba senesniuose pastatuose. Kai kurie respondentai (10%) nurodė, kad namą prižiūri bendrija ar bendrija su administratoriumi, tačiau šie atsakymai taip pat rodo, kad ne visi gyventojai yra susipažinę su pastato bendrojo naudojimo objektų valdytoju ar jo atsakomybe (2.1.4. pav.). Tokia informacijos trūkumo problema gali lemti prastesnę komunikaciją ir gyventojų nepasitenkinimą administratorių veikla.



#### 2.1.4. pav. „Kas prižiūri namą?“

Vertinant daugiabučių namų administratorių teikiamas paslaugas, matyti, kad gyventojų patirtis ir nuomonės dažnai skiriasi. Iš pateiktų duomenų galima daryti išvadą, kad administratorių veikla apima įvairias paslaugas, tačiau jų kokybė ir skaidrumas nėra vienodai vertinami. 67% gyventojų pritaria, kad administratorių paruoštos sąskaitos už suteiktas paslaugas yra aiškios ir išsamios. Tai rodo, kad dauguma respondentų susipažinę su teikiamomis paslaugomis ir jų kainodarą. Vis dėlto, egzistuoja 33% gyventojų, kurie arba nesutinka su šiuo teiginiu, arba teigia, kad sąskaitų aiškumas ir jų pateikimo forma gali būti nepakankama (2.1.5. pav.):

#### Administratorių sąskaitos gyventojams

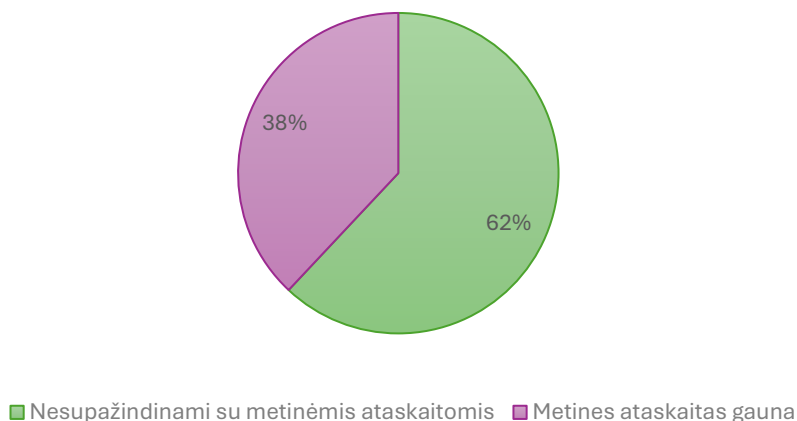


#### 2.1.5. pav. Administratorius tinkamai parengia sąskaitas už suteiktas paslaugas, aišku už ką ir kiek mokėti?

Vienas iš svarbiausių administratorių atsakomybės aspektų yra reguliarus ir skaidrus gyventojų informavimas apie atliktus darbus bei išlaidas. Tyrimas rodo, kad 62% respondentų nėra supažindinami su metinės veiklos ataskaita, o tai reiškia, kad administratoriai šios informacijos nerenka arba neskelbia (2.1.6. pav.). Tai yra reikšmingas trūkumas, nes metinės veiklos ataskaita suteiktų gyventojams aiškesnį supratimą apie administravimo išlaidas, jų paskirtį ir būtinus priežiūros darbus. Metinės veiklos ataskaitos yra svarbios, nes leidžia gyventojams įvertinti, kokios paslaugos buvo suteiktos per tam tikrą

laikotarpį, kokios yra tikrosios išlaidos bei kaip jos atitinka suplanuotą biudžetą. Šių ataskaitų trūkumas mažina gyventojų pasitikėjimą administratoriais ir skatina nepasitenkinimą, nes žmonės dažnai nežino, kur yra panaudojamos jų sumokėtos lėšos.

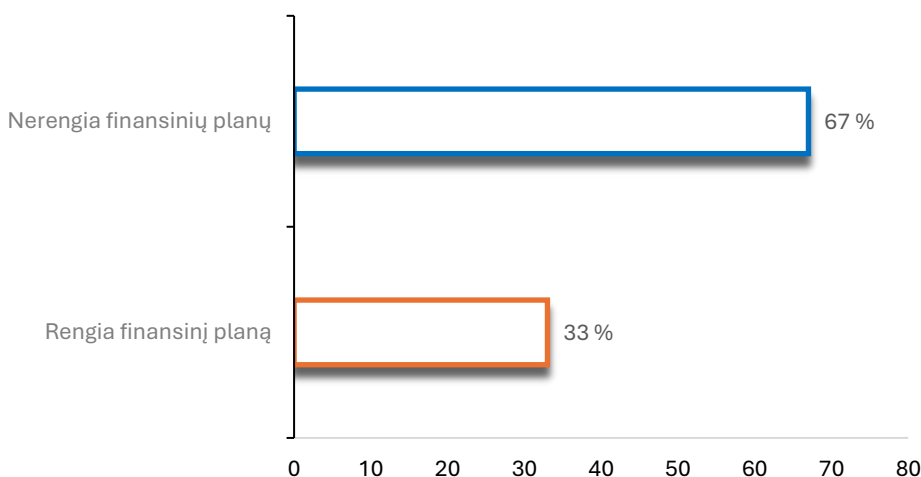
Metinės veiklos ataskaitos



#### 2.1.6. pav. Administratorius parengia metinės veiklos ataskaitą ir su ja supažindina?

Kitas svarbus aspektas, kurį pastebi gyventojai, yra informacijos trūkumas apie ūkinį ir finansinį planus. 67% respondentų teigia, kad jų namo administratorius nerengia namo priežiūros ūkinio ir finansinio plano (2.1.7. pav.). Ūkinis ir finansinis planas yra būtinas sklandžiam pastato priežiūros procesui užtikrinti, nes jis padeda numatyti artimiausius priežiūros darbus, renovacijos poreikius ir jų kaštus. Be tokio plano gyventojams yra sudėtinga suvokti, kiek realiai kainuoja pastato priežiūra ir kokie darbai yra būtini. Daugelis gyventojų gali manyti, kad be šio plano jie yra palikti nežinioje ir negali tinkamai planuoti savo išlaidų. Todėl administratorių įsipareigojimas pateikti finansinį planą būtų ne tik teisėtas, bet ir gerintų pasitikėjimą jų veikla.

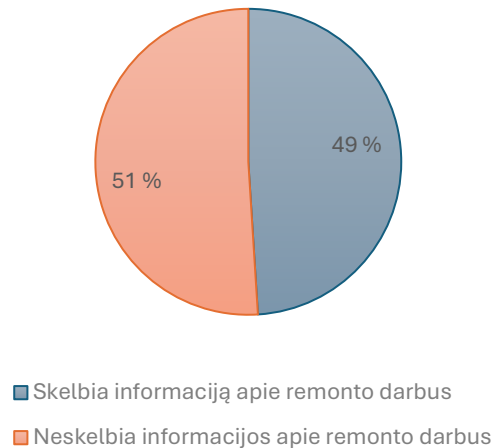
Finansinių planų pateikimas gyventojams



#### 2.1.7. pav. Administratorius rengia namo priežiūros ūkinį ir finansinį planus?

Remonto darbų planavimas yra dar viena sritis, kurioje atsiskleidžia administratorių ir gyventojų bendravimo spragos. 49% respondentų teigia, kad jų namo administratorius skelbia informaciją apie planuojamus remonto darbus, tačiau beveik tiek pat gyventojų (51%) nesutinka su šiuo teiginiu (2.1.8. pav.). Tai reiškia, kad daugelis gyventojų gali nesulaukti išsamių paaiškinimų, kada ir kokie darbai bus atliekami jų namuose. Informacijos trūkumas gali sukelti ne tik nepasitenkinimą, bet ir nesusipratimus dėl darbų kainos ir būtinybės. Informuoti apie planuojamus remonto darbus yra itin svarbu, nes tai leidžia gyventojams tinkamai pasiruošti tiek finansiškai, tiek praktiškai. Pavyzdžiui, gyventojai turi teisę žinoti, kada bus atliekami išorinės pastato fasado ar inžinerinių sistemų remonto darbai, nes tai gali paveikti jų kasdienį gyvenimą ir išlaidas.

Gyventojų nuomonė dėl informacijos apie planuojamus darbus



#### 2.1.8. pav. Ar administratoriai skelbia informaciją apie planuojamus remonto darbus?

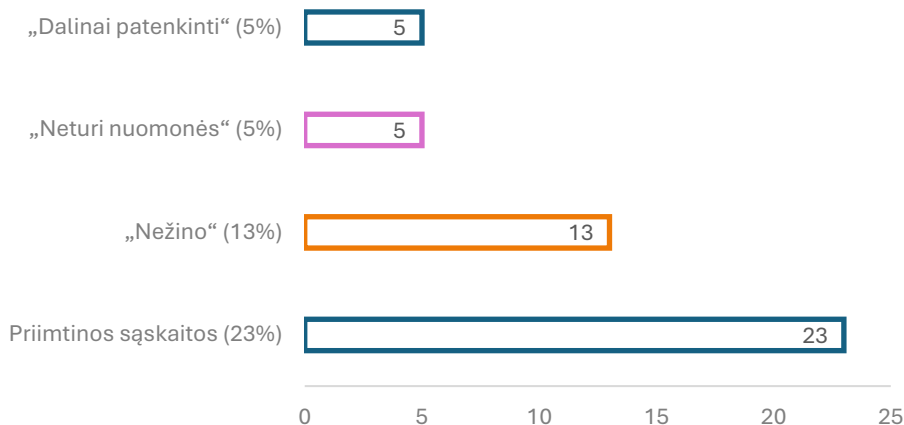
Nepaisant to, kad 67% respondentų teigia, jog administratorių sąskaitos yra aiškios ir išsamios, 44% gyventojų vis dėlto yra nepatenkinti administratorių pateikiamomis sąskaitomis. Šis skaičius rodo, kad nemaža dalis gyventojų mano, kad jų sąskaitos nėra teisingos arba neatitinka suteiktų paslaugų kokybės. Tai gali būti susiję su sąskaitų skaidrumu, neaiškiu darbų atlikimu ar perteklinėmis išlaidomis. Gyventojai, kurie mano, kad sąskaitos yra per didelės, dažnai mini, kad nėra aišku, už ką jie moka. Tai gali kilti iš nepakankamo bendravimo tarp administratorių ir gyventojų, ypač dėl darbų, kurie gali būti atliekami be aiškaus pranešimo arba susitarimo. Be to, kai kurie gyventojai jaučiasi bejėgiai, nes negali įtakoti sprendimų dėl administravimo paslaugų arba, jų teigimu, privalo mokėti už paslaugas, kurios nėra reikalingos.

Beveik ketvirtadalis respondentų (23%) teigia, kad administratorių pateikiamos sąskaitos jiems yra priimtinos (2.1.9. pav.). Tai rodo, kad šie gyventojai mato sąskaitas kaip pagrįstas, tačiau didesnei daliai respondentų vis dar kyla abejonių dėl sąskaitų skaidrumo ar pateiktų paslaugų kokybės. Įdomu tai, kad 23% gyventojų nuomonės dėl sąskaitų yra neutralios arba neaiškios. Tai reiškia, kad dalis gyventojų teigia „neturintys nuomonės“ (5%), kiti „nežino“ (13%), o dar kiti yra „dalinai patenkinti“ (5%). Tai gali rodyti, kad gyventojai yra nesusipažinę su administratorių veikla, sąskaitų sudėtimi arba nėra įsigilinę į pateiktus duomenis. Šiuo atveju administratoriams svarbu pateikti daugiau aiškios



informacijos apie savo veiklą ir teikiamas paslaugas, kad gyventojai galėtų susidaryti nuomonę ir įvertinti paslaugų kokybę.

### Gyventojų pasitenkinimas sąskaitomis



#### 2.1.9. pav. Gyventojų nuomonė apie gaunamas sąskaitas iš administratorių

26% gyventojų neatsakė į paskutinį anketos klausimą, o tai rodo, kad dalis respondentų nesusidūrė su problema, susijusia su administravimo paslaugomis. Taip pat 15% respondentų teigė neturintys pasiūlymų administratoriams, o tai gali rodyti, kad jie yra patenkinti teikiamomis paslaugomis arba nėra pakankamai informuoti, kad galėtų pateikti pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo.

Daugiau aiškumo pateikiant informaciją apie atliekamus darbus ir sąskaitas galėtų padidinti gyventojų įsitraukimą į sprendimų priėmimo procesus, kurie susiję su jų daugiabučio namo administravimu. Aiškiai pateikti sprendimai ir išlaidos padėtų gyventojams jaustis labiau įtrauktiems ir suprasti, už ką jie moka.

5% gyventojų teigia nežinantys, koks yra jų namo administravimo tarifas, o 3% gyventojų nurodo, kad nesigilina į šiuos klausimus, tiesiog automatiškai mokėdami už paslaugas. Tai rodo, kad dalis gyventojų negauna pakankamai aiškios informacijos apie jų namo administravimą ir neįsitraukia į šį procesą. Tai yra ne tik administratorių atsakomybė – gyventojai turėtų būti labiau informuojami apie savo teises ir galimybes dalyvauti sprendimų priėmime. Šis neaiškumas gali būti susijęs su administravimo proceso skaidrumo trūkumu arba su tuo, kad gyventojai nesiekia gilintis į detales. Vis dėlto, aiškesnė komunikacija apie tarifus ir paslaugas galėtų padėti sumažinti nepasitenkinimą ir nesusipratimus dėl administravimo paslaugų kaštų.

Dalyje (24%) respondentų atsakymų paminėta, kad jie jaučiasi permokantys už administratoriaus paslaugas. Gyventojai teigia, jog administravimo ir remonto darbų kainos dažnai neatitinka suteiktų paslaugų kokybės, o tarifai nėra pagrįsti aiškiais kriterijais. Tai gali reikšti, kad administratorių paslaugos nėra pakankamai skaidrios arba atitinkamai nekomunikuojama, kodėl tam tikri darbai kainuoja tiek, kiek nurodoma sąskaitose.

Keli respondentai išreiškė savo nepasitenkinimą dėl to, kad administratoriai nėra pasiekiami tada, kai reikia skubiai atlikti būtinus darbus. Gyventojai jaučiasi bejėgiai, kai negali gauti greitos pagalbos, o darbai atliekami tik tada, kai jie pradeda daryti spaudimą administratoriui. Ši situacija rodo, kad administratorių bendravimo ir reakcijos į problemas greitis yra svarbi problema, kurios neišsprendus, gyventojų nepasitenkinimas gali didėti.

18% respondentų pabrėžė, kad administratorių veiklai trūksta kontrolės ir atskaitomybės. Vienas iš gyventojų teigia, jog problemos, reikalaujančios dėmesio, nėra tinkamai sprendžiamos, o administratoriaus teikiamas paslaugas reikia kontroliuoti. Tai gali būti susiję su netinkamai vykdomu rangovų darbų priežiūra arba su atsakomybės stoka, kai administratoriai neatlieka savo pareigų.

Gyventojai mano, kad trūksta aiškios atskaitomybės, kaip administratoriai panaudoja iš gyventojų surenkamas lėšas, kokie darbai atliekami ir kaip priimami sprendimai dėl būtinų investicijų į pastatų priežiūrą. Šis atsiskaitymo trūkumas lemia pasitikėjimo trūkumą ir daro įtaką bendram gyventojų požiūriui į administravimo paslaugas.

Atlikus gyventojų apklausą toliau buvo vertinama administratorių veikla daugiabučių namų priežiūros srityje.

## 2.2. Daugiabučių namų administratorių apklausa

Apklausoje sudalyvavo 4 daugiabučių pastatų administratoriai iš įvairių Lietuvos vietovių, - Kelmės, Šiaulių, Skuodo ir Mažeikių. Tyrimo duomenys padeda suprasti, kaip administratoriai organizuoja pastatų priežiūrą ir kokie veiklos modeliai naudojami dažniausiai.

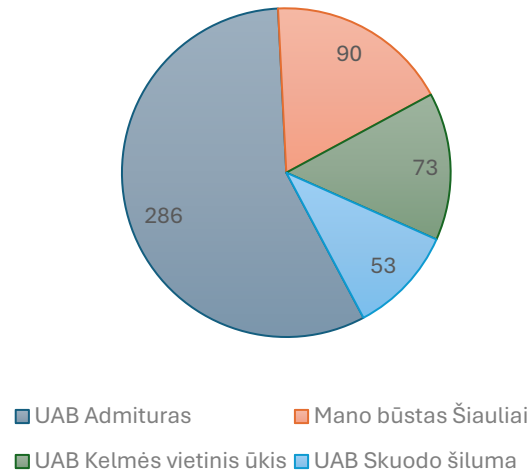
Trys administratoriai užpildė online anketą, o vienos įmonės, UAB „Mano būstas Šiauliai“, vadybininkė, administruojanti du Šiauliuose apklaustus daugiabučius namus, atsakymus pateikė telefonu.

Vienas iš svarbiausių rodiklių, atspindinčių administratorių veiklos apimtį, yra administruojamų daugiabučių skaičius. Apklausoje metu paaiškėjo, kad administruojamų daugiabučių namų skaičius skiriasi. Daugiausiai pastatų prižiūri UAB Admituras, kuri atsakinga už 286 daugiabučius. Tai rodo, kad ši įmonė turi plačias administravimo galimybes ir gerai išvystytą veiklos struktūrą.

Antroje vietoje pagal administruojamų pastatų skaičių yra UAB „Mano Būstas Šiauliai“. Tai didelė įmonė, kurios viena vadybininkė, nevertinant kitų įmonės vadybininkų prižiūrimų daugiabučių skaičiaus, prižiūri net 90 daugiabučių mieste. Interviu metu, įmonės atstovė negalėjo atsakyti į klausimą, kiek iš viso daugiabučių ši įmonė administruoja Šiaulių mieste.

Trečioje vietoje yra UAB „Kelmės vietinis ūkis“, administruojantis 73 daugiabučius namus. Ketvirtasis respondentas - UAB „Skuodo šiluma“, kuris atsakingas už 53 namus. Vertinant šiuos duomenis matyti, jog mažesniuose regionuose daugiabučių namų yra mažiau, lyginant su didesniais Lietuvos miestais (2.2.1. pav.):

## Administruojamų daugiabučių skaičius



### 2.2.1. pav. Apklausoje dalyvavusių administratorių administruojamų daugiabučių skaičius

Apklausoje siekta išsiaiškinti ar administratoriai savo veikloje bendradarbiauja su daugiabučių namų bendrijomis ir įgaliotinais. Bendrijų ir įgaliotinių vaidmuo daugiabučių namų priežiūroje gali būti svarbus faktorius užtikrinant sklandų bendravimą tarp administratoriaus ir gyventojų.

Iš apklausos rezultatų matyti, kad vienas administratorius neatsakė į klausimą kiek daugiabučių prižiūri bendradarbiaujant su bendrijų pirmininkais ar įgaliotinais. Tai gali reikšti, kad šis aspektas nėra svarbus šio administratoriaus veikloje. Kitas administratorius atsakė, jog šiuo klausimu neturi tikslios informacijos, kas parodo tam tikrą informacijos valdymo spragą ar nenorą atskleisti duomenis.

Trečiasis administratorius nurodė, kad visus savo administruojamus daugiabučius prižiūri savarankiškai, be bendrijų ar įgaliotinių pagalbos. Tai gali reikšti, kad šiame regione daugiabučių namų gyventojai nejaučia poreikio ir neįtraukia papildomų subjektų į pastato administravimo procesus. Tuo tarpu kitas administratorius nurodė, kad 17,52% daugiabučių prižiūri savarankiškai, 23% - bendradarbiaudamas su bendrijų pirmininkais, o 1,46% - su įgaliotinais. Šis atsakymas rodo, kad yra įvairių bendradarbiavimo modelių, tačiau kyla klausimų, kaip prižiūrimi likusieji daugiabučiai, kurių administratorius nepaminėjo apklausoje. Tai gali reikšti, kad administratorių veikla ne visuomet yra aiškiai struktūruota.

Techninės priežiūros paslaugos yra esminė administravimo veiklos dalis. Iš apklausos duomenų matyti, kad pusė respondentų teikia techninės priežiūros paslaugas patys, o kita pusė šias paslaugas perka iš išorės tiekėjų. Tai rodo, kad administravimo veikloje naudojami skirtingi veiklos modeliai.

Tie administratoriai, kurie techninės priežiūros paslaugas teikia patys, gali užtikrinti geresnę paslaugų kokybės valdymą, nes jie turi tiesioginę kontrolę ir gali greičiau reaguoti į problemas ar gyventojų iškvietimus. Tačiau tai taip pat gali būti brangu, nes įmonės privalo turėti pakankamai darbuotojų ir įrangos, kad galėtų tinkamai prižiūrėti pastatus.

Tuo tarpu tie administratoriai, kurie techninės priežiūros paslaugas perka, dažnai susiduria su iššūkiais, susijusiais su paslaugų kainodara ir kokybės kontrole. Administratoriai, kurie techninės priežiūros paslaugas perka iš išorės, nurodė, kad paslaugos tarifas apskaičiuojamas pagal savivaldybės patvirtintą tarifą. Tai rodo, kad techninės priežiūros paslaugų kaina gali būti reguliuojama valdžios institucijos ir

tai gali užtikrinti skaidrią kainodarą. Tačiau tai negarantuoja šių paslaugų kokybės ir gyventojai negali būti tikri, kad išlaikomas geriausias kainos ir kokybės santykis.

Administratoriams, kurie teikia techninės priežiūros paslaugas arba jas perka iš kitų tiekėjų, vienas svarbiausių aspektų yra paslaugų tarifų nustatymas. Tarifų nustatymo procesas gali būti sudėtingas, nes jis turi atitikti tiek gyventojų lūkesčius, tiek padengti administravimo paslaugų sąnaudas. Netinkamai nustatyti tarifai gali sukelti nepasitenkinimą tarpe gyventojų, nes jie gali manyti, kad už paslaugas moka per daug ir jų kokybė neatitinka nustatytos kainos. Svarbu, kad administratoriai tinkamai paaiškintų, kaip apskaičiuojami tarifai, ir pateiktų išsamias sąskaitas.

### 3. IŠVADOS

Pagrindinės gyventojų apklausos tyrimo metu išryškėjusios problemos yra susijusios su informacijos skaidrumo ir administratorių bei gyventojų bendravimo stoka. Didžioji dalis apklaustųjų teigė, jog daugiabučių namų administratoriai neteikia gyventojams metinių veiklos ataskaitų, iš kurių būtų aiškiai matyti, kaip panaudojami surinkti mokesčiai ir kokius darbus atlieka daugiabučio namo administratorius. Taip pat, buvo pastebėta, kad daugelis gyventojų nesupranta pateiktų sąskaitų struktūros arba laiko jas neaiškiomis.

Apklausoje dalyvavusių respondentų vertinimu, daugiabučio namo administratoriai dažnai nesuteikia išsamios informacijos apie planuojamus remonto darbus, kas sukelia gyventojų nepasitenkinimą ir nepasitikėjimą administratorių veikla. Gyventojai taip pat teigė, kad nėra įtraukiami į sprendimų priėmimo procesus dėl daugiabučių namų priežiūros, o tai tik gilina nepasitikėjimą. Taip pat kyla abejonių dėl administratorių teikiamų paslaugų kokybės ir išlaidų pagrįstumo, ypač tarp gyventojų, kurie mano, kad už suteiktas paslaugas moka per daug.

Rekomenduojama administratoriams skaidrinti savo veiklą, gerinti komunikaciją su gyventojais teikiant išsamias ataskaitas apie atliktus ir planuojamus atlikti darbus administruojant daugiabučius namus.

Daugiabučių namų administratorių apklausa atskleidė, kad administratorių veiklos apimtys ir veiklos modeliai skiriasi. Didesnės įmonės administruoja daugiau pastatų, nes jų resursai – personalas, įranga ir finansinės galimybės – yra gerokai didesnės, leidžiantys efektyviau prižiūrėti didesnę pastatų skaičių. Mažesniuose regionuose administruojama mažiau daugiabučių, nes tokiuose regionuose pastatų iš esmės yra mažiau – dauguma gyventojų linkę gyventi individualiuose namuose. Pusė apklaustųjų administratorių teikia techninės priežiūros paslaugas patys, o kita pusė jas perka iš išorės tiekėjų, tačiau abiem atvejais kyla iššūkių dėl kainodaros ir paslaugų kokybės. Apklausos rezultatai rodo, kad bendradarbiavimo su daugiabučių bendrijomis ir įgaliotiniais forma nėra plačiai taikoma administratorių veikloje, o tai gali turėti įtakos efektyviam, pasitikėjimą administratorių veikla skatinančiam administravimui. Be to, dalis administratorių nepakankamai informuoja gyventojus apie prižiūrimum pastatų būklę ir planuojamus darbus, kas lemia nepasitikėjimą ir nepasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Siekiant pagerinti administravimo kokybę, rekomenduojama stiprinti komunikaciją su gyventojais bei užtikrinti administratoriaus veiklos skaidrumą.

Ši apklausa atlikta Vartotojų aljansui vykdant Teisingumo ministerijos/Vartotojų teisių apsaugos tarnybos finansuojamą projektą „Vartotojų teisių stiprinimas daugiabučių namų priežiūros sistemoje“