

Sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Liepājas namu apsaimniekotājs”

Nozares un kapitālsabiedrības apraksts un vispārējie stratēģiskie mērķi

Liepājā, 2016

SATURS

Ievads.....	3
1.1. Namu apsaimniekošanas nozare.....	4
1.1.1. Namu apsaimniekošanas nozares raksturojums.....	4
1.1.2. Namu apsaimniekošanas nozares regulējošā likumdošana.....	5
1.1.3. Liepājas namu apsaimniekošanas tirgus raksturojums.....	6
1.2. SIA “Liepājas namu apsaimniekotājs”	7
1.2.1. Sabiedrības raksturojums.....	7
1.2.2. LNA darba organizācija.....	9
1.2.3. Tehniskais nodrošinājums.....	13
1.2.4. Darbs ar debitoriem.....	15
2. Darbības attīstības plāns, mērķi.....	16
2.1. Vīzija.....	16
2.2. Stratēģiskie mērķi.....	16

IEVADS

SIA “Liepājas namu apsaimniekotājs” (turpmāk tekstā – LNA) ir Liepājas pilsētas pašvaldības kapitālsabiedrība, kura veic Liepājas pilsētas dzīvojamā fonda apsaimniekošanu un uzturēšanu.

Mājoklis ir viena no cilvēka pamatavajadzībām, tāpēc ir būtiski nodrošināt mājokļu kvalitatīvu tehnisko stāvokli, pārskatāmu finanšu plūsmu un plašu informācijas apmaiņu ar pārvaldnieku.

Darbības un stratēģijas mērķis ir novērtēt ārējās un iekšējās vides faktoru ietekmi uz sabiedrības darbību, nosakot tālākās darbības pamatprincipus un uzdevumus.

Mērķu sasniegšanai, veicamo darbību noteikšanai ir nepieciešams novērtēt namu apsaimniekošanas nozari, to ietekmējošo likumdošanu, Liepājas namu apsaimniekošanas tirgu, LNA vietu tirgū, kā arī analizēt LNA saimniecisko darbību un tendences.

LNA stratēģijas izstrādē tiek ievērots sabiedrības pamata uzdevums - nodrošināt kvalitatīvu namu pārvaldīšanu un apsaimniekošanu, kas ietver plašu un pārskatāmu informācijas sniegšanu, efektīvu darba organizāciju un sabiedrības attīstību.

1.1. Namu apsaimniekošanas nozare

1.1.1. Namu apsaimniekošanas nozares raksturojums

Definīcijas:

Dzīvojamā māja – ēka, kas ir nodota ekspluatācijā un saskaņā ar tehniskās inventarizācijas lietu ir dzīvojamā māja, kā arī tai piederīgās ēkas (būves).

Dzīvojamās mājas pārvaldīšana – darbību kopums, kas nepieciešams mājas uzturēšanai un saglabāšanai lietošanai derīgā stāvoklī, kā arī mājai piesaistītā zemesgabala uzturēšanai, lai nodrošinātu to izmantošanu atbilstoši noteiktajam mērķim.

Dzīvojamo māju apsaimniekošana – tehnisko pasākumu kopums, ar kuriem tiek realizēti dzīvojamās mājas pārvaldīšanas procesā pieņemtie lēmumi dzīvojamās mājas un tai piesaistītā zemesgabala uzturēšanai un saglabāšanai.

Dzīvojamās mājas pārvaldnieks – persona, kas dzīvojamās mājas īpašnieka uzdevumā pārvalda un apsaimnieko dzīvojamo māju.

Apsaimniekošanas maksa – maksājumu kopums, kuru saņem dzīvojamās mājas pārvaldnieks un kuru veido dzīvojamās mājas pārvaldīšanai un apsaimniekošanai nepieciešamie izdevumi.

Namu pārvaldīšana un apsaimniekošana – visu veidu ēku pārvaldīšana un apsaimniekošana - pakalpojumu kopums, kurā ietilpst pārvaldīšana, teritorijas labiekārtošana, remontdarbu veikšana.

Saskaņā ar valsts statistikas datiem 2011.gada tautas skaitīšanā Latvijā saskaitīti 1025 233 mājokļi. No tiem 69,3 % ir mājokļi daudzdzīvokļu mājās. Aptuveni 70 % iedzīvotāju dzīvo daudzdzīvokļu namos.

Salīdzinot ar Eiropas Savienības (turpmāk tekstā – ES) valstīm, Latvijā ir zemāka mājokļu kvalitāte, dzīvojamās mājas ir tehniski nolietoto un ar zemu siltumnoturību. 25 % ēku no kopējā dzīvojamo māju skaita ir būvētas līdz 1940.gadam, kad celtniecībā pārsvarā tika izmantotas ķieģeļu, akmens mūra un koka konstrukcijas. Intensīva dzīvojamo māju celtniecība notika laika posmā no 1958. – 1992.gadam. Pēc 1992.gada celtās ēkas ir aptuveni 4 % no kopējā dzīvojamo māju skaita.

1995.gadā tika uzsākts privatizācijas process, kurš deva iespēju iedzīvotājiem iegādāties nekustamo īpašumu, tai skaitā, arī dzīvokli daudzdzīvokļu namā. Diemžēl privatizācijas procesā faktiski netika skaidrota kopīpašuma būtība un līdz ar to liela daļa iedzīvotāju, privatizējot dzīvokli, neapzinājās nepieciešamību iesaistīties (piedaloties dažādu lēmumu pieņemšanā) kopīpašuma uzturēšanā un labiekārtošanā. Lai mainītu situāciju un sakārtotu namu apsaimniekošanas nozari, pēdējos 10 gados ir izstrādāti vairāki normatīvie akti, kuri regulē šo nozari.

Iestājoties ES, pastiprināta uzmanība tiek pievērsta energoefektivitātei mājokļos, jo, saskaņā ar Līgumu par ES darbību 4.pantu, enerģētika ir viena no jomām, kurā dalībvalstīm ir dalīta kompetence. Enerģijas taupīšana un ēku energoefektivitātes paaugstināšana ir viena no Latvijas valsts definētajām pamatnostādnēm un tai ir būtiska loma ES un Latvijas politikas dokumentos definēto mērķu sasniegšanā energoefektivitātes jomā. Ēku sektorā patērētā enerģija veido 40% no visas Latvijas energobilances. Ir izstrādātas ES fondu aktivitātes līdzfinansējuma piešķiršanai daudzdzīvokļu namu energoefektivitātes pasākumu veikšanai.

Namu apsaimniekošanas nozare ir viena no svarīgākajām saimnieciskajām nozarēm, neatkarīgi no ekonomiskās situācijas tautsaimniecībā. Daudzdzīvokļu namu uzturēšana dzīvošanai piemērotā stāvoklī nevar tikt nodrošināta bez apsaimniekošanas.

Pēc neatkarības atgūšanas, uzsākoties dzīvojamo māju privatizācijas procesam, namu apsaimniekošanas nozare Latvijā sāka attīstīties jaunā kvalitātē. Dzīvokļu īpašniekiem tika izvirzīti noteikumi, kā pārvaldīt un uzturēt savu īpašumu, un izvēles tiesības, kam uzdot veikt šīs darbības. Dzīvokļa īpašuma likuma 2. pants nosaka, ka dzīvokļa īpašums kā lietu kopība sastāv no atsevišķā īpašuma un attiecīgas kopīpašuma domājamās daļas. Dzīvokļa īpašuma sastāvā ietilpstošais atsevišķais īpašums un kopīpašuma domājamā daļa tiesiski nav atdalāmi. Līdz ar to daudzdzīvokļu dzīvojamo māju kopīpašniekiem kopīgi jālemj par jautājumiem, kas saistīti ar viņu kopīpašumu.

Latvijas daudzdzīvokļu namos dzīvo dažādu kategoriju iedzīvotāji – atšķirīgi pēc vecuma, ekonomiskā un sociālā statusa. Piemēram, vienā namā var dzīvot vientuļš pensionārs ar zemiem ienākumiem, maznodrošināta daudzbērnu ģimene, labi finansiāli situēta jaunu cilvēku ģimene, uzņēmējs u.c. Nodrošināt un vienādot atbilstoši katra dzīvokļu īpašnieka finanšu iespējām un vēlmēm kopīpašuma komforta līmeni, ir sarežģīts uzdevums. Te ļoti būtiskas ir nama apsaimniekotāja veiktās darbības iedzīvotāju izglītošanā, informēšanā un optimālākā apsaimniekošanas varianta rašanā ar mērķi pēc iespējas labāk uzturēt un sakārtot namu.

Ēkas kopīpašnieki nodod pārvaldniekam apsaimniekot konkrēto namu uz pārvaldīšanas līguma nosacījumiem. Šī konkrētā līguma nosacījumi ir tie, kas nosaka ēkas pārvaldnieka un dzīvokļu īpašnieku tiesiskās attiecības, uzskaita pārvaldīšanas uzdevumus, nosaka pārvaldnieka atlīdzības apmēru, izvirza uzdevumus nama uzturēšanai, kā arī citus ar pārvaldīšanas darbībām saistītus jautājumus.

Dzīvokļu īpašnieku kopības lēmums ir tiesiskais pamats remontdarbu, labiekārtošanas, energoefektivitātes paaugstināšanas pasākumu un tml. darbu veikšanai daudzdzīvokļu mājās.

Latvijā ir izveidota Latvijas namu pārvaldītāju un apsaimniekotāju asociācija, kurā ir apvienojušies profesionāli nozarē darbojošies speciālisti.

1.1.2. Namu apsaimniekošanas nozari regulējošā likumdošana

Latvijas Republikā namu apsaimniekošanas tiesiskā bāze balstās uz diviem likumiem – Dzīvokļa īpašuma likums un Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums, kas kopā ar Ministru kabineta noteikumiem nosaka ēku pārvaldīšanas politiku valstī.

Dzīvokļa īpašuma likums nosaka tiesības un pienākumus dzīvokļu īpašniekiem, tostarp, arī lēmumu pieņemšanas loku un kārtību, kā arī atrunā ēkas pārvaldības nepieciešamību un izvirzītās prasības pārvaldniekam.

Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums ir normatīvs noteikumu krājums ēkas pārvaldniekam, ietverot obligātās pārvaldīšanas prasības, ēkas pārņemšanu pārvaldīšanā vai nodošanu citam pārvaldniekam un tml.

Normatīvo aktu bāze ir tendēta uz to, ka noteicošais lēmuma pieņēmējs ir dzīvokļa īpašnieks, nevis pārvaldnieks. Tas zināmā mērā apgrūtina pārvaldīšanas darbības, jo ne vienmēr dzīvokļu īpašnieki akceptē pārvaldnieka priekšlikumus ēku vai to komunikāciju remontam.

Saistošie Ministru kabineta noteikumi nosaka kārtību kādā veicama ēku un to mezglu tehniskā apsekošana, teritorijas sanitārā kopšana, ēku energoefektivitātes paaugstināšana, kā arī ieteicamā komunālo un citu pakalpojumu maksas sadales kārtība ēkā, ja īpašnieki nav lēmuši citādi.

Diemžēl, ņemot vērā namu apsaimniekošanas nozares specifiku, normatīvajos aktos joprojām ir nianse, kas ļauj dažādi interpretēt likuma normas. Īpaši tas ir attiecināms uz parādu piedziņas kārtību, jo normatīvie akti neparedz efektīvu cīņu ar, tā saucamajiem,

“dinamiski augošajiem parādiem”, t.i., ja tiesvedība nenotiek operatīvos termiņos, viena īpašnieka izveidots parāds turpina augt, ietekmējot ēkas uzkrājumu un radot situāciju, ka nav nomaksāti komunālie pakalpojumi pilnā apmērā, kas, savukārt, var novest līdz šī pakalpojuma nepiegādāšanai pārējiem īpašniekiem.

Balstoties uz normatīvo aktu bāzi, namu apsaimniekošanu regulē dzīvojamo māju pārvaldīšanas līgums, kas ir obligāts, ar likumu noteikts dokuments. Tas skaidri atrunā pārvaldnieka un dzīvokļu īpašnieku savstarpējās attiecības un iztīrā abām pusēm interesējošas pārvaldīšanas nianšes, tai skaitā, pārvaldnieka atalgojumu, sanitārās kopšanas izmaksas un atspoguļo ēkas ieņēmumu un izdevumu bilanci gada griezumā. Jāpiebilst, ka pārvaldīšanas maksas lielumu nosaka paši īpašnieki likumā noteiktajā kārtībā.

Ņemot vērā nozares sarežģītību, gan pārvaldniekam, gan dzīvokļu īpašniekiem saistošas ir arī citas tiesību normas, kā, piemēram, Enerģētikas likums, Būvniecības likums, likums “Par dzīvojamo telpu īri”, kā arī citi saistīti normatīvi akti.

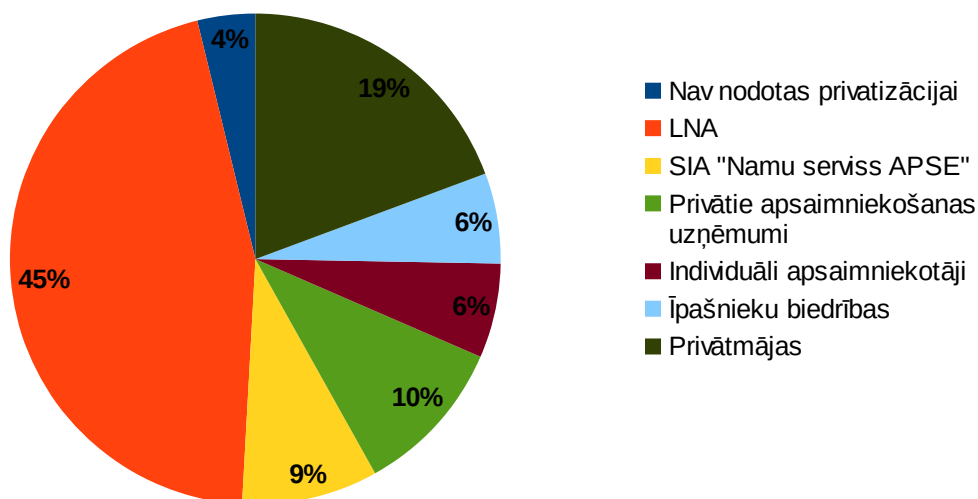
1.1.3. Liepājas namu apsaimniekošanas tirgus raksturojums

Liepājā ir 1447 dzīvojamo māju, no tām 1392 nodotas privatizācijai. Ar Liepājas pilsētas domes lēmumu nodotas apsaimniekošanā dzīvokļu īpašnieku biedrībām – 1163 mājas.

Namu apsaimniekošanas jomā Liepājā šobrīd ir brīva tirgus konkurence. Liepājas namu apsaimniekošanas tirgus sadalījums attēlots 1.1. att..

Lielākais namu apsaimniekošanas uzņēmums ir LNA, kas ir Liepājas pilsētas pašvaldības kapitālsabiedrība. Lielākais privātais namu apsaimniekošanas komersants ir SIA “Namu serviss APSE”, kura apsaimniekošanā ir aptuveni 130 māju. Ir arī vairāki privātie namu apsaimniekotāji ar salīdzinoši nelielu apsaimniekojamo māju skaitu: SIA “ENNA”, SIA “Livonijas nami”, un privāti pārvaldnieki kā E.Zemele, D.Āreniece u.c. Aktīvākie daudzdzīvokļu māju īpašnieki izveido dzīvokļu īpašnieku biedrības un paši saviem spēkiem apsaimnieko māju.

Liepājas namu apsaimniekošanas nozares sadalījums



1.1.att. Liepājas namu apsaimniekošanas tirgus sadalījums

1.2. SIA „Liepājas namu apsaimniekotājs”

1.2.1. Sabiedrības raksturojums

LNA ir 1992.gadā dibināta Liepājas pilsētas pašvaldības kapitālsabiedrība, kura sniedz namu un teritoriju pārvaldīšanas un apsaimniekošanas pakalpojumus Liepājas pilsētā.

Sabiedrībai reorganizējot pievienota:

08.06.1999. Liepājas pašvaldības dzīvokļu saimniecības bezpeļņas organizācija “BURA”;
08.06.1999. Liepājas pašvaldības dzīvokļu saimniecības bezpeļņas organizācija “Ezerkrasts-2”;
08.06.1999. Liepājas pašvaldības dzīvokļu saimniecības bezpeļņas organizācija “Spāre”;
08.06.1999. Liepājas pašvaldības dzīvokļu saimniecības bezpeļņas organizācija “Pērkons”;
08.06.1999. Liepājas pašvaldības dzīvokļu saimniecības bezpeļņas organizācija “Ozols”;
01.09.2010. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Jaunliepāja”;
01.09.2010. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Karosta”.

Pamatkapitāls:

Parakstītais: 57764 EUR

Apmaksātais: 57764 EUR

100 % statūtkapitāls pieder Liepājas pilsētas pašvaldībai.

Sabiedrības valdes sastāvā ir viens loceklis. Valdes loceklis ir sabiedrības izpildinstitūcija.

LNA pārvaldīšanā un apsaimniekošanā šobrīd ir 642 daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas Liepājā, kopējais klientu (dzīvokļu) skaits tajās ir 15900, apsaimniekojamā dzīvojamā platība 802852 m². Pakalpojumi tiek sniegti gan Liepājas pilsētas domes pārziņā esošām mājām, gan atsevišķām dzīvokļu īpašnieku kopībām vai biedrībām.

LNA pamatpakalpojums ir dzīvojamo namu un tiem piegulošo teritoriju pārvaldīšana un apsaimniekošana, kas sevī ietver namu tehnisko uzturēšanu, teritoriju sanitāro kopšanu un pārvaldīšanas darbību administrēšanu.

LNA galvenās darbības funkcijas ir:

- Dzīvojamo māju pārvaldīšana un apsaimniekošana atbilstoši normatīvo aktu prasībām, ņemot vērā māju īpašnieku finanšu iespējas;
- Dzīvojamo māju un tām piegulošo teritoriju sanitārā apkope;
- Liepājas pilsētas īpašumā esošo dzīvojamo telpu īres līgumu un neapdzīvojamo telpu nomas līgumu slēgšana, saskaņā ar normatīvajiem aktiem un Liepājas pilsētas domes lēmumiem;
- Pārvaldīšanas līgumu slēgšana ar daudzdzīvokļu māju dzīvokļu īpašniekiem par kopīpašumu un mājai piesaistīto zemes gabalu un palīgēku domājamo daļu pārvaldīšanu un apsaimniekošanu;
- Līgumu slēgšana ar sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem, kuri saistīti ar pakalpojumu nodrošināšanu dzīvojamo māju iedzīvotājiem;
- Dzīvojamo ēku un to būvkonstrukciju, komunikāciju apsekošana;
- Remontdarbu un apkopes darbu organizēšana un veikšana;
- Dzīvojamo māju īrnieku, īpašnieku, nomnieku iemaksāto naudas līdzekļu pārvaldīšana, nodalot ieņēmumu un izdevumu uzskaiti katrai atsevišķai ēkai, un regulāru atskaišu sniegšana par līdzekļu izlietojumu;

- Īres, apsaimniekošanas, nomas maksas, kā arī maksas par sabiedrisko (komunālo) pakalpojumu sniegšanu iekasēšana un norēķināšanās ar pakalpojumu sniedzējiem un citiem kreditoriem;
- Parādu piedziņa;
- Dzīvojamo māju lietu vešana;
- Informācijas sniegšana.

LNA ir reģistrēta:

- Dzīvojamo māju pārvaldnieku reģistrā;
- Būvkomersantu reģistrā;
- Personu datu apstrādes reģistrā;
- kā Latvijas namu pārvaldītāju un apsaimniekotāju asociācijas biedrs.

Dzīvojamās mājas pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksa (turpmāk apsaimniekošanas maksa), LNA klientiem ir no **0,37 EUR/m² līdz 1,60 EUR/m²**. Vidēji LNA pārvaldīšanā esošo namu apsaimniekošanas maksa ir noteikta 0,53 EUR/m².

Būtisks ir apsaimniekošanas maksā ietilpstošo dzīvojamās mājas uzturēšanas un apsaimniekošanas izdevumu sadalījums – administratīvie izdevumi, sanitārās kopšanas izdevumi, tehniskās uzturēšanas izdevumi vai uzkrājuma veidošanai paredzētie līdzekļi. Apsaimniekošanas maksā ietilpstošo izdevumu sadalījums un izmaksu amplitūda attēlota 1.1. tabulā.

1.1. tabula

Apsaimniekošanas maksas sastāvs

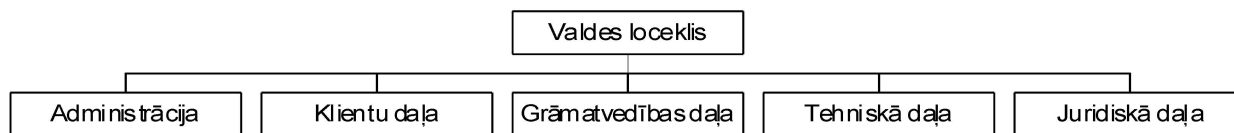
Administrēšana	Piegulošās teritorijas uzkopšana	Remontdarbiem vai uzkrājuma veidošana
0.10 – 0.135 EUR/m ²	0.011 – 0.12 EUR/m ²	0.25 – 1.35 EUR/m ²

Namu pārvaldīšanas un apsaimniekošanas darbības tiek noteiktas dzīvojamo māju pārvaldīšanas līgumos.

1.2.2. SIA “Liepājas namu apsaimniekotājs” darba organizācija

LNA valdes loceklis ikdienā veic sabiedrības vadīšanas funkcijas. LNA ir 132 darbinieki, no tiem 62 administratīvie darbinieki, 56 strādnieki un 14 sētnieki/apkopēji. LNA pamata struktūrā attēlota 1.2. attēlā.

LNA pamata struktūra



1.2. att. LNA struktūra

Struktūrvienības un darbinieku profesionalitāte

Administrācija – nav kā atsevišķa struktūrvienība, bet sastāv no speciālistiem, kur ir tiešā valdes locekļa pakļautībā un veic uz visām struktūrvienībām attiecināmu darbu.

Klientu daļa – nodrošina klientu apkalpošanu izveidotajos klientu centros. Klientu daļa veic sabiedrības būtiskāko funkciju – ikdienas darbu ar klientiem un darbu organizēšanu mājās. Iedzīvotāju kopsapulču organizēšanu, aptauju un lēmumu pieņemšanas procedūru organizēšanu, māju apsekošanu, remontdarbu plānošanu, organizēšanu un izpildes kontroli, namiem piegulošo teritoriju sanitārās uzkopšanas nodrošināšanu u.c. no namu apsaimniekošanas izrietošas darbības.

Grāmatvedības daļa – uzskatāmi atspoguļo visus sabiedrības saimnieciskos darījumus, faktus vai notikumus, kas rada pārmaiņas sabiedrības mantas stāvoklī – veic finanšu grāmatvedības: pamatlīdzekļu, noliktavas, kases, bankas, debitoru, kreditoru, darba algu un nodokļu uzskaiti, kā arī analizē finanšu datus, sagatavo finanšu pārskatus un organizē apsaimniekojamo māju finanšu uzskaiti – sagatavo dzīvojamo māju uzturēšanas un apsaimniekošanas darbu tāmes, aprēķina maksu par pārvaldīšanu un apsaimniekošanu, sagatavo pārskatus par māju pārvaldīšanas un apsaimniekošanas maksas izlietojumu pārskata gadā.

Tehniskā daļa – veic remontdarbus mājās, nodrošina avārijas dienesta funkcionēšanu, vada projektus, tai skaitā organizē ES finanšu piesaisti namu energoefektivitātes paaugstināšanas procesiem, piesaista firmas remontdarbu veikšanai, nodrošina darba drošības sistēmu sabiedrībā.

Uzņēmuma apsaimniekošanā esošo māju uzturēšanas darbi un remontu tiek veikti un nodrošināti, kā slēdzot uzņēmuma līgumus ar darbu veicējiem, tā arī pašu spēkiem, t.i. sabiedrības Tehniskās daļas spēkiem. Tehniskās daļas darbs organizēts divās nodaļās – Inženierkomunikāciju nodaļa un Remontu un celtniecības darbu nodaļa.

Būvdarbu vadīšanu un kontroli veic atbildīgie būvdarbu vadītāji, kuri sertificēti ēku būvdarbu vadīšanā un būvuzraudzībā, kā arī ūdensapgādes, kanalizācijas, siltumapgādes un ventilācijas sistēmu būvmontāžas darbu vadīšanā un būvuzraudzībā.

Juridiskā daļa – organizē likumdošanas ievērošanu sabiedrībā, konsultē un informē darbiniekus un klientus juridiskajos jautājumos.

Juridiskās daļas būtiska funkcija sabiedrībā ir līgumu izstrāde. Pirmkārt, tas attiecas uz Pārvaldīšanas līgumiem, sekundāri uz sadarbības līgumiem ar uzņēmumiem, kas nodrošina komunālos pakalpojumus vai veic remonta vai cita rakstura darbus apsaimniekojamās mājās.

Augstāk minēto līgumu slēgšanas pamats ir dzīvokļu īpašnieku kopību lēmumi, kuru tiesisko pamatu un iespējamo izpildījumu analizē juridiskā daļa.

Viens no komunikāciju veidiem sabiedrībā ir sarakste ar iedzīvotājiem. Sniegto atbilžu likumiskais pamatojums ir viens no juridiskās daļas ieguldījumiem šajā komunikācijā.

Juridiskajā daļā ietilpst parādu piedziņas nodaļa, kura nodrošina parādu piedziņu. Parādu piedziņas nodaļas uzdevums ir darbs ar debitoriem, aptverot visu klientu parādu saistības, kuru starpnieks ir LNA.

Komunikācija

Iekšējā komunikācija:

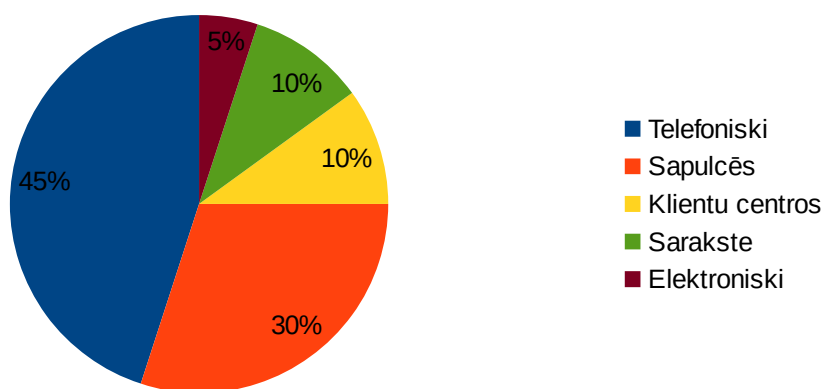
Iekšējā komunikācija LNA tiek nodrošināta, izmantojot visaptverošu datorprogrammu HansaWorld Enterprise (turpmāk tekstā – Hansa), kurā tiek kārtota finanšu grāmatvedība, namu apsaimniekošanas grāmatvedība, lietvedība, klientu vadība un tiek nodrošināta savstarpējā ikdienas darba jautājumu risināšana starp darbiniekiem. Hansa ir viens no LNA galvenajiem instrumentiem darbu organizēšanā, jo tajā notiek pilna informācijas aprīte – ievietoti skenēti dokumenti, uzdoti darba uzdevumi, kontrolēta to izpilde, saglabāta informācija par mājām (Mājas lietas), klientu rēķiniem, par noslēgtajiem līgumiem, parādiem un to piedziņas procesu, sarakste par visiem sabiedrības darbības jautājumiem u.c.

Ārējā komunikācija:

Komunikācija ar klientiem un sadarbības partneriem notiek:

- klātienē, klientu apkalpošanas centros;
- rakstiski;
- telefoniski (zvanu centrs);
- dzīvojamās mājās, kopsapulcēs, veicot apsekošanu vai remontdarbus;
- gatavojot informatīvas un izglītojošas publikācijas, skaidrojumus;
- elektroniski – saziņai un informācijas sniegšanai.

Procentuālais sadalījums pa ārējās komunikācijas veidiem



1.3. att. LNA komunikāciju struktūra

Klientu apkalpošanas centri:

Klientu apkalpošanas centros darbinieki klientiem sniedz priekšstatu par visu sabiedrību un tā pakalpojumu kvalitāti. Tiek pieņemti iesniegumi un pretenzijas, veikti skaidrojumi par izrakstītajiem rēķiniem, aprēķinu kārtību, slēgti īres līgumi, novirzīti klienti pie atbildīgajiem speciālistiem.

Sarakste:

LNA ir apjomīga dokumentu plūsma. Sarakste notiek ik dienas gan ar klientiem, gan dažādām iestādēm, organizācijām, uzņēmumiem. LNA ir izstrādāti "Lietvedības noteikumi", kuros noteikta dokumentu saņemšanas, dokumentu virzības, atbilžu nosūtīšanas kārtība un kontrole, dokumentu noformēšanas prasības. LNA dokumenta iekšējā aprīte notiek Hansā.

Telekomunikācija:

Lielākā daļa komunikācija ar klientiem notiek telefoniski. Klienti zvana, lai noskaidrotu vispārīgu informāciju, kontaktinformāciju, lai saņemtu atbildes par rēķiniem, ziņotu skaitītāju rādījumus, pieteiktu nepieciešamos remontdarbus, izteiktu pretenzijas u.tml. Klienti telefoniski risina jautājumus gan ar klientu apkalpošanas darbiniekiem, gan namu pārziņiem un tehnisko personālu. 2014.gada vidū ir ieviesta mūsdienīga komunikāciju sistēma – IP Telefonija. Vienotā datortīklu sistēmā tiek nodrošināta komunikācija, kuras būtiskākās priekšrocības ir vienota zvanu saņemšana (uz vienu telefona numuru), pāradresēšanas iespēja, sarunu ieraksts, iespējama sasaiste ar datu bāzi. Ieviešot šo moderno tehnoloģiju, ir izveidots Zvanu centrs – atsevišķi klientu apkalpošanas darbinieki pieņem klientu zvanus un reģistrē tos vienotā datorprogrammā Hansa. Minētās sistēmas sakaru pakalpojumus nodrošina SIA „Latvijas mobilais telefons”, kas sniedz iespēju pēc zvana reģistrēšanas pāradresēt zvanu uz jebkuru mobilo telefonu. Zvanu centra darbību iespējams raksturot, kā perspektīvu un pilnveidojamu, jo tā selektīvā darbība var paaugstināt kopējo LNA pakalpojuma kvalitāti.

LNA nepieciešams turpināt darbu pie jaunizveidotā zvanu centra funkciju paplašināšanas un darba organizācijas pilnveidošanas.

Tiešā informēšana:

LNA pārvaldīšanā un apsaimniekošanā esošās ēkas uzrauga namu pārziņi, kuri pārzina situāciju tajos un organizē darbus, t.sk., veic vizuālo apsekošanu, defektāciju, informē dzīvokļu īpašnieku kopības, kuras pieņem lēmumus par turpmāk veicamajām pārvaldnieka darbībām. Ja ēkās ir nepieciešams veikt remontdarbus un to ir akceptējušas dzīvokļu īpašnieku kopības, namu pārziņi piesaista tehniskās daļas speciālistus darbu veikšanai.

Elektroniskā saziņa:

LNA elektroniski ir nodrošinājusi klientus un jebkuru ieinteresēto personu ar publiski pieejamu mājaslapu - www.lna.lv (vizualizācija 1.4. att.), kur ir visa aktuālā informācija par sabiedrību, pārvaldīšanā un apsaimniekošanā esošām mājām, ēku renovāciju, nozari regulējošiem normatīviem aktiem, kā arī skaidrojumi, aktualitātes, iepirkumi u.c.



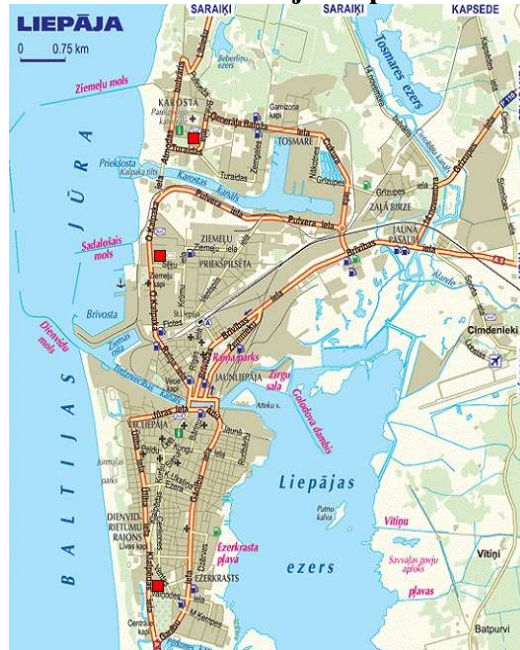
1.4. att. LNA mājaslapa

Būtiskākais esošajiem klientiem – mans.lna.lv ir portāls, kur klienti reģistrējoties iegūst informāciju par savu dzīvokli un māju – pieejami rēķini, veiktie maksājumi, iespēja ziņot skaitītāju rādījumus, iepazīties ar aktuālo mājas finanšu situāciju, tai skaitā, parādiem. Klientiem ir iespēja regulāri saņemt rēķinu e-pastā.

1.2.3. Tehniskais nodrošinājums

LNA ir 3 klientu centri: Vecļiepājā (Tukuma ielā 1A), Jaunļiepājā (Lapu ielā 7), Karostā (Imantas ielā 7).

Klientu centru izkārtojums pilsētas kartē



1.5. att. Klientu apkalpošanas centru atrašanās vietas

Sabiedrībā ir pastāvīgi 24 stundas diennaktī strādājošs Avārijas dienests.

Lai nodrošinātu LNA darbību, sabiedrībai ir dažādu pielietojuma transportlīdzekļi:

- vieglās automašīnas klientu daļas darbības nodrošināšanai (namu pārziņi, projektu vadība, administrācija u.c.);
- tehniskās daļas remontbrigāžu vajadzībām ir vieglās automašīnas, mazizmēra kravas transporta līdzekļi un kravas mikroautobusi;
- tehniskās daļas speciālais transports - autopacēlāji un traktori.

Katra tehniskās daļas remontbrigāde atsevišķi ir nodrošināta ar profesionāliem rokas darba instrumentiem atbilstoši tās darbu specifikai – t.sk. metināmās iekārtas, perforatori, elektrourbjmašīnas, akumulatorurbjmašīnas un skrūvgrieži, kā arī speciālie instrumenti apkures un santehnikas darbu veikšanai. Visi instrumenti tiek uzglabāti apsargājamā instrumentu novietnē un periodiski atjaunoti.

Tehniskās daļas rīcībā ir bāze Imantas ielā 7, Liepājā, kur izvietotas darbnīcas ar stacionāriem instrumentiem – darbgaldiem, noliktavu telpām un atbilstoši aprīkotām personāla ģērbtuvēm.

Remontdarbi

Sabiedrības Tehniskā daļa veic dažāda veida remontdarbus, to organizēšanu, kontroli gan pašu spēkiem, gan piesaistot citus uzņēmumus.

1.2. tabula

Darba veicējs	2013.gads, EUR	2014 gads, EUR	2015 gads, EUR
LNA	1 027 236	1 097 742	1 552 992
Piesaistīti darbu veicēji - apakšuzņēmēji	918 562	1 141 481	1 183 369
Iekšpagalmu rekonstrukcija, piesaistot Liepājas pilsētas domes līdzfinansējumu.	28 148	458 371	85 500

1.3. tabula

Ēku energoefektivitātes paaugstināšanas pasākumi

Veiktā darbība	Faktiskais skaits/apjoms 2014.gadā	Faktiskais skaits/apjoms 2015.gadā
Noslēgti jauni līgumi ar VA "Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra" par energoefektivitātes projekta realizēšanu	3	0
Pabeigta energoefektivitātes paaugstināšanas projekta realizēšana	3	9
Kopējais realizēto energoefektivitātes paaugstināšanas projektu skaits	21 ēkas, 6071607 EUR	
No Eiropas Reģionālā attīstības fonda saņemts atbalsta finansējums	2032077 EUR	

1.2.4. Darbs ar debitoriem

Par debitoru kontroli atbildīgā struktūrvienība ir parādu piedziņas nodaļa (PPN). Debitori tiek iedalīti trijās kategorijās: apsaimniekošanas klienti, pakalpojumu klienti un nomnieki.

Katram debitoram tiek piešķirta parādu piedziņas klasifikācija, atbilstoši statusam parādu piedziņas procesā un veiktajām aktivitātēm.

Parādu piedziņa darbā ar debitoriem tiek sadalīta trīs svarīgākajos procesos:

- 1) ārpus tiesas parādu piedziņas process;
- 2) tiesvedības process;
- 3) piespiedu parāda piedziņas process.

Visi šie procesi ir saistīti. Ja pirmajā procesā parādu piedziņa ir bijusi neveiksmīga, tad tiek uzsākts otrais process. Ja pēc otrā procesa parāds vēl nav nomaksāts, tad tiek uzsākts trešais.

Katrā no parādu piedziņas procesiem tiek veiktas sekojošas darbības:

- Ārpus tiesas parādu piedziņas process – līgumu un vienošanos slēgšana ārpus tiesas, to kontrole, zvanu pieņemšana, brīdinājumu sagatavošana, izsūtīšana, telefonakcijas, darbs ar Parādu piedziņas aģentiem.
- Tiesvedības process – prasības pieteikumu un citu dokumentu sagatavošana un iesniegšana tiesās, pārstāvība tiesās, pārrunas tiesvedību laikā, izpildu dokumentu nodošana PP speciālistam.
- Piespiedu parāda piedziņas process – Līgumu un vienošanos slēgšana pēc tiesvedības, un to kontrole, tiesas spriedumu/lēmumu izpildes nodrošināšana, kontrole un uzraudzība, sadarbība ar tiesu izpildītājiem, izsoļu rīkošana utt.

PPN pienākumos ietilpst arī debitoru uzraudzība un kontrole Maksātnespējas / tiesiskās aizsardzības procesos un Mantojumu lietās, kontrolējot to izsludināšanu, lai laicīgi pieteiktu kreditoru prasījumus / pretenzijas.

2. Darbības attīstības plāns, mērķi

2.1. Vīzija

LNA ir namu apsaimniekošanas tirgus līderis Liepājā, kurš sniedz profesionālus un kvalitatīvus namu un teritoriju pārvaldīšanas un apsaimniekošanas pakalpojumus.

2.2. Stratēģiskie mērķi

- **Noturēt tirgus daļu**

Sniegt kvalitatīvi pakalpojumus, saglabājot pārvaldīšanā un apsaimniekošanā esošo apsaimniekojamo platību.

- **Līgumattiecību sakārtošana**

Pārvaldīšanas līgumu noslēgšana ar visām pārvaldīšanā esošām mājām.

- **Namu apsaimniekošanas administratīvā darba kvalitātes celšana**

Pilnveidot informāciju par ēku tehnisko stāvokli un veicamo remontdarbu plāniem, uzlabot fotofiksāciju, kopsapulču un komunikācijas ar klientiem kvalitāti.

- **Komunikācijas kvalitātes celšana**

Attīstīt zvanu centru, kurā kvalitatīvi veic komunikāciju ar klientiem telefoniski, organizējot saņemto zvanu reģistrāciju, jautājumu/problēmu operatīvu risināšanu, klientu informēšanu par darbu gaitu. Sapulcēs tiek sniegta pilnvērtīga informācija, izmantojot informāciju tehnoloģiju sniegtās iespējas (fotofiksāciju demonstrēšanu, programmas HansaWorld atskaites). Pilnveidot sabiedrības portālu mans.lna.lv. Ar plašsaziņas līdzekļu starpniecību skaidrot klientiem aktuālos jautājumus, uzlabot LNA reputāciju un tēlu.

- **Remontdarbu veikšanas organizācijas uzlabošana**

Nodrošināt nepārtrauktu plānotu remontdarbu veikšanu, kas vērsta uz dzīvojamo ēku tehniskā stāvokļa kvalitatīvu saglabāšanu un uzlabošanu.

- **Energoefektivitātes paaugstināšanas pasākumu veikšana.**

Organizēt nepieciešamo darbus dzīvojamo ēku energoefektivitātes paaugstināšanai gan izmantojot iedzīvotāju uzkrātos, gan piesaistot pieejamos Eiropas fondu finanšu līdzekļus.

- **Kvalitatīva namu sanitārā kopšana un tehniskā uzturēšana**

Aktualizēt jautājumu par māju kāpņu sanitāro uzkopšanu, pārskatīt un pilnveidot vizuālās apsekošanas akta formu un saturu.

- **Mūsdienīgu tehnoloģisko risinājumu izmantošana**

Pilnveidot datorprogrammu Hansa.

- **Jaunu pakalpojumu attīstīšana**

Iespējamo jaunu klientiem aktuālu pakalpojumu apzināšanu.

- **Maksājumu iekasējuma paaugstināšana un debitoru parādu samazināšana**

Parādu piedziņas darba organizācijas uzlabošana, pastiprinot rēķinu apmaksas kontroli un rezultātā paaugstinot iekasējumu: brīdinājumu gatavošana, atgādinājumi, klientu aicināšana meklēt problēmas risinājumus u.tml.

- Tehniskās bāzes uzlabošana

Autoparka pakāpeniska nomaiņa uz ekonomiski izdevīgākiem transporta līdzekļiem.

- Informācijas tehnoloģiju iespēju izmantošana

Veikt datorprogrammas HansaWorld pilnveidošanu. Datu attālināta izmantošana un iespēju paplašināšana informācijas iegūšanai, uzglabāšanai un darbu organizēšanai. Daudzfunkcionālu sakaru līdzekļu ieviešana, datortehnikas modernizēšana. Nodrošināt klientu centrus ar iespēju sapulcēs izmantot IT risinājumus (datortehniku, projektoru).

- Finanšu līdzekļu piesaiste

Piesaistīt finanšu līdzekļus energoefektivitātes pasākumiem, teritoriju labiekārtošanas projektiem, kā arī klientu izglītošanas un informēšanas pasākumiem.