

Korisni saveti za upravnike stambenih zajednica

Cilj ovog dokumenta je da profesionalnim upravnicima i upravnicima iz redova stanara pomogne u organizaciji rada, boljoj komunikaciji sa stanarima i većoj transparentnosti upravljanja stambenim zajednicama.

1. Organizacija administracije i dokumentacije

1.1 Jedinствен email za finansijsku dokumentaciju

Koristiti namenski email za prijem XML/CSV izvoda i finansijske dokumentacije

(npr. finansije@firma.rs ili izvodi@firma.rs).

Prednosti:

- centralizovana dokumentacija,
- jednostavnije pretraživanje i arhiviranje,
- manji rizik od gubitka podataka,
- lakša automatska obrada izvoda preko portala [Troskovi.com](https://troskovi.com).

1.2 Digitalna arhiva i portal [Troskovi.com](https://troskovi.com)

Kompletno poslovanje voditi digitalno kroz portal [Troskovi.com](https://troskovi.com).

Portal omogućava:

- pregled svih stambenih zajednica,
- evidenciju stanara i vlasnika,
- pregled uplata i dugovanja,
- finansijske izveštaje,
- upravljanje dokumentacijom,
- prijavu i praćenje kvarova,
- komunikaciju sa stanarima,
- istoriju aktivnosti i intervencija.

Digitalno čuvati zapisnike, ugovore, račune, izvode, odluke skupštine i garantne listove, organizovane po godini, stambenoj zajednici i tipu dokumenta.

1.3 Poziv na broj na računima

Prilikom kreiranja računa preporučuje se definisanje jedinstvenog poziva na broj za svaku stambenu jedinicu. Na ovaj način omogućava se brže i preciznije povezivanje uplata sa odgovarajućim stanovima, smanjuje mogućnost grešaka i olakšava finansijska evidencija.

Preporuka je da poziv na broj bude formiran od **koda stambene zajednice** i oznake stana. Na primer, za stambenu zajednicu u ulici Vojvode Mišića 15 kod SZ može biti **VM15**, pa bi za stan broj 23 poziv na broj bio **VM15-23**.

Rezultat: jednostavnije knjiženje uplata, lakša kontrola potraživanja i efikasnije upravljanje finansijama stambene zajednice.

2. Komunikacija sa stanarima

2.1 Baza kontakata

Prikupiti i redovno ažurirati email adrese i brojeve mobilnih telefona svih vlasnika i stanara.

Namena:

- slanje obaveštenja, zapisnika i finansijskih izveštaja,
- hitne informacije i kvarovi,
- elektronsko glasanje,
- brza komunikacija.

Preporuka je imati najmanje dva kontakta po stanu kada je to moguće.

2.2 Mobilna aplikacija

Podsticati korišćenje mobilne aplikacije kao primarnog digitalnog kanala za razmenu informacija između upravnika i stanara. Na taj način stanari u svakom trenutku imaju pristup ključnim podacima i uslugama, bez potrebe za dodatnim telefonskim pozivima ili odlascima u kancelariju.

Kao preporučeno rešenje predlažemo aplikaciju **Troškovi**, koja omogućava:

- praćenje zaduženja i evidentiranih uplata,
- uvid u eventualna dugovanja,
- prijavu kvarova i tehničkih problema,
- pristup važnim dokumentima i obaveštenjima,
- prijem informacija u realnom vremenu.

Rezultat: veća transparentnost rada, brža komunikacija, bolja informisanost stanara i manje administrativnih upita.

3. Transparentnost rada

3.1 Redovne skupštine

Organizovati najmanje dve skupštine godišnje (jednu na svakih šest meseci), a po potrebi i dodatne.

Na skupštinama prezentovati:

- finansijski izveštaj,
- plan održavanja,
- realizovane radove,
- predloge investicija,
- stanje dugovanja.

3.2 Finansijski pregled

Omogućiti stanarima jasan uvid u prihode, rashode, stanje računa, dugovanja i planirane troškove.

Preporuka: mesečni ili kvartalni izveštaji dostupni putem portala i mobilne aplikacije.

4. Upravljanje i donošenje odluka

4.1 Uloga upravnika i stanara

Jasno komunicirati da odluke donosi stambena zajednica, dok je upravnik odgovoran za njihovo sprovođenje i organizaciju procesa.

Time se povećava poverenje, smanjuju konflikti i podstiče uključenost stanara.

4.2 Plan preventivnog održavanja

Izraditi godišnji plan održavanja koji obuhvata:

- servisiranje liftova,
- pregled elektroinstalacija,
- pregled hidrantske mreže,
- čišćenje oluka,
- kontrolu krova,
- održavanje zelenih površina.

Preventivno održavanje smanjuje hitne kvarove, troškove i nezadovoljstvo stanara.

5. Finansijska disciplina

5.1 Praćenje dugovanja

Redovno pratiti dugovanja, kašnjenja uplata i dinamiku naplate.

Preporučuje se:

- automatsko slanje opomena,
- mesečni pregled dugovanja,
- jasno definisana procedura naplate.

5.2 Namenski račun

Svaka stambena zajednica treba da ima poseban račun sa odvojenim finansijama i jasnom evidencijom svih transakcija.

6. Profesionalni odnos i kvalitet usluge

6.1 Rokovi odgovora

Preporučeni standardi:

- odgovor na email u roku od 24 časa,
- hitni kvarovi odmah po prijavi,
- transparentno informisanje o statusu rešavanja problema.

6.2 Evidencija prijava i intervencija

Voditi istoriju kvarova, prijava, intervencija i troškova radi kvalitetnijeg planiranja, analize troškova i potpune transparentnosti.

Preporuka: Portal i mobilna aplikacija **Troškovi** razvijeni su sa ciljem da podrže primenu svih preporuka navedenih u ovom dokumentu. Kroz jedinstvenu platformu dostupni su alati za upravljanje finansijama, automatsko knjiženje izvoda, evidenciju stanara, digitalnu dokumentaciju, komunikaciju i praćenje prijava kvarova.

Zbog toga **Troškovi** predstavljaju preporučeno rešenje za efikasno, transparentno i moderno upravljanje stambenim zajednicama.