

*Nadežda Fuksová, Peter Pittner*<sup>1</sup>

## **Efektívna komunikácia medzi správcom bytového domu a vlastníkom bytu resp. nebytového priestoru**

**Effective communication between the administrator of dwelling house and the owners of  
residential and non-residential premises**

### **Abstrakt:**

Komunikácia medzi správcom a vlastními bytov resp. nebytových priestorov v bytovom dome je dôležitým aspektom, ktorý súvisí s výkonom správy bytového domu. Práve efektívna komunikácia týchto dvoch strán vytvára predpoklady pre naplnenie myšlienky bezchybného zabezpečovania výkonu správy bytového domu samotným správcom. V súčasnej dobe sa prostriedkom pre využitie možnosti komunikácie správcu bytového domu s vlastníkom bytu resp. nebytového priestoru stal aj internet. Efektívna komunikácia medzi správcom bytového domu a vlastníkom bytu resp. nebytového priestoru je zárukou obojstrannej spokojnosti so samotnou správou bytového domu.

### **Abstract:**

The communication between the managers and the owners of flats respectively non-residential premises in the apartment house is an important aspect, which relates to the administration of the dwelling house. The effective communication between the administrator of apartment building and the owner of the flat respectively non-residential space creates the conditions for filling ideas about the ensuring of the flawless service in the administration of dwelling house. The internet is the new medium for the communication between administrator of apartment building and the owner of the flat respectively non-residential apartment. The effective communication between managers and owners of residential house or apartment respectively non-residential building ensures the mutual satisfaction with the report of the apartment building.

**Kľúčové slová:** správca bytového domu, vlastníci bytov resp. nebytových priestorov, komunikácia

**Key words:** apartment building manager, owners of the flats respectively non-residential premises, communication

---

<sup>1</sup>Ing. Nadežda Fuksová, Ústav manažmentu STU, Oddelenie chemických a potravinárskych technológií, [nadezda.fuksova@stuba.sk](mailto:nadezda.fuksova@stuba.sk)  
Ing. Peter Pittner, ImmoNova s.r.o., Správcovská spoločnosť, [immonova@stonline.sk](mailto:immonova@stonline.sk)

## Úvod

Rozoberaná problematika sa snaží poukázať na deficit v oblasti efektívnej komunikácie správcov so svojimi zákazníkmi – vlastníkami bytov alebo nebytových priestorov v bytových domoch. Tento poznatok z mnohých prieskumov je súčasťou neodmysliteľnej reality, ktorá od roku 1993 zastrešuje problematiku správy bytového domu a poukazuje tak na jeden z hlavných problémov výkonu správy bytového domu správcom (FO alebo PO) teda podnikateľským subjektom, ktorý má v predmete činnosti výkon správy bytového domu.

K uvedenej problematike niekoľko základných pojmov, ktoré súvisia s témou správy bytových domov:

**Správa bytového domu** - je obstarávanie služieb a tovaru, ktorými správca zabezpečuje pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome:

- a) prevádzku, údržbu, opravy a udržiavanie spoločných častí domu, spoločných zariadení domu, príslušného pozemku a príslušenstva,
- b) služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru,
- c) vedenie účtu domu v banke,
- d) vymáhanie škody, nedoplatkov vo fonde prevádzky, údržby a opráv a iných nedoplatkov,
- e) iné činnosti, ktoré bezprostredne súvisia s užívaním domu ako celku jednotlivými vlastníkami bytov a nebytových priestorov v dome [1].

**Správca bytového domu**- môže byť právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, ktorá má v predmete podnikania alebo v predmete činnosti správu a údržbu bytového fondu. Činnosť správcu bytového domu musí byť vykonávaná v súlade so Zákomom o vlastníctve bytov a nebytových priestorov [2].

**Komunikácia** - Termín **komunikácia** je odvodený z latinského slova *communicare* a vyjadruje styk, kontakt, dohodu, spojenie a prenos informácií [3].

Efektívna komunikácia medzi správcom bytového domu a vlastníkami bytov resp. nebytových priestorov je dôležitým aspektom, ktorý predstavuje nevyhnutný atribút pre výkon správy domu. Naplánovanie a správne zvládnutie jej organizácie správcom patrí medzi nevyhnutné predpoklady na dlhodobý výkon správcovskej činnosti, ktorý pre podnikanie správcu prináša ďalších spokojných zákazníkov.

Základné východisko pre úpravu vzájomného vzťahu správcu bytového domu a vlastníkov bytov resp. nebytových priestorov tvorí Zákon NRSR o vlastníctve bytov a nebytových priestorov č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov.

## Všeobecné (základné) práva a povinnosti správcu bytového domu

Povinnosti správcu bytového domu sú základným prvkom, ktorý je pre samotnú komunikáciu spomínaných subjektov nevyhnutný.

Na vytvorenie predpokladov efektívnej komunikácie správcu bytového domu a vlastníkov bytov resp. nebytových priestorov v dome, je v prvotnej fáze potrebné uzatvorenie písomnej zmluvy o výkone správy, o ktorej uzatvorení so správcom domu rozhoduje hlasovanie väčšiny všetkých vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome v zmysle úpravy podľa zákona NRSR č. 182/1993 Z. z. [4].

Zákonnou povinnosťou (Zákon NRSR č. 182/1993 Z. z.) správcu je doručenie schválenej zmluvy o výkone správy každému vlastníkovi bytu resp. nebytového priestoru v dome. Správca je povinný uskutočniť doručenie v byte, v sídle (miesto podnikania), na pracovisku alebo kdekoľvek bude vlastník bytu resp. nebytového priestoru zastihnutý. Medzi doplnkové formy doručenia zmluvy o výkone správy vlastníkom môžeme považovať aj jej zverejnenie na internete, na webovej stránke správcu, na webovej stránke zriadenej pre spravovanú nehnuteľnosť alebo doručenie e-mailom na známe adresy vlastníkov.

Medzi všeobecné (základné) povinnosti správcu upravené zákonom NRSR č. 182/1993 Z.z. patrí najmä predloženie správy o správe domu za predchádzajúci rok, v termíne najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka, ktorá sa týka jeho činnosti za predchádzajúci kalendárny rok v súvislosti s výkonom správy domu, najmä však finančného hospodárenia domu, tvorbe a spôsobe čerpania Fondu údržby a opráv domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o ďalších významných skutočnostiach, ktoré súvisia so samotnou správou domu. Dôležitou súčasťou výročnej správy by mala byť aj informácia o výške nedoplatkov na zálohových platbách a odvodov do Fondu údržby a opráv jednotlivých vlastníkov k termínu 31.12., o spôsobe ich vymáhania správcom a úspešnosti pri ich vymáhaní.

## **Správca a vlastníci bytov a nebytových priestorov**

Schválená zmluva o výkone správy je záväzná pre všetkých vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome tzn. aj pre tých, ktorí sa hlasovania na schôdzi vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytov nezúčastnili. Tu často dochádza k negatívnemu efektu z hľadiska komunikácie správcu bytu so samotným vlastníkom bytu resp. nebytového priestoru, ktorý sa schôdze, *počas ktorej sa rozhoduje o podstatných záležitostiach samotnej správy domu*, nezúčastní a spätne nesúhlasí so skutočnosťami, o ktorých sa na schôdzi vlastníkov bytov resp. nebytových priestorov hlasovaním vlastníkov kladne rozhodlo.

V tejto súvislosti je možné konštatovať, že práve zmluva o výkone správy je *"základným pravidlom"* pre ďalšiu komunikáciu vlastníkov bytov resp. nebytových priestorov a samotného správcu. Zmluva o výkone správy bytového domu predstavuje základné „obmedzenia“ práv i povinností pri výkone správy bytového domu správcom (FO alebo PO).

Väčšina správcov bytových domov sa zhoduje na dvoch veciach. Základnými problémami, ktoré od roku 1993, kedy sa právne zaviedol a rozvinul pojem správca ako podnikateľský subjekt, sú vzájomná komunikácia a zrozumiteľné vykazovanie čerpania finančných prostriedkov. Komunikácia však zohráva asi najviac problémový okruh v súčasnej dobe hlavne u vlastníkov v starších domoch vo výhodnej lokalite a v novostavbách. Druhý problém a to zrozumiteľnosť vo výkazníctve finančných prostriedkov, najmä v súvislosti s problematikou nevyhnutného zvyšovania príspevkov do fondu údržby a opráv domu majú

najmä vlastníci vo vyššom veku, ktorí v niektorých prípadoch nie sú buď schopní alebo ochotní prísť na zvyšovanie príspevku do vyššie spomínaného fondu. Tento problém v komplexnom chápaní problematiky bytových domov však nesúvisí len s problematikou správy bytového domu formou správcu bytového domu, ale nájdeme ho aj v prípade spoločenstva vlastníkov bytov.

### **Spôsoby komunikácie správcu bytového domu s vlastníkami bytov a nebytových priestorov**

Efektívnu komunikáciu môže správca bytového domu však zabezpečiť len svojím aktívnym prístupom a kreativite pri správe bytového domu. V súčasnosti sa správa bytových domov, okrem verbálnej a klasickej písomnej komunikácie formou oznamov na výveske domu, vyvíja i cestou komunikácie pomocou internetu formou web stránok správcu bytového domu, alebo web stránok zriadených osobitne pre konkrétnu skupinu vlastníkov, kde sa správca bytového domu snaží komunikovať a riešiť úlohy v súvislosti s výkonom správy formou aktívneho interaktívneho kontaktu s vlastníkami.

Keďže formy interaktívneho prístupu sa neustále rozvíjajú a podnikatelia, ktorý podnikajú v oblasti správy bytových domov hľadajú stále účinnejšie formy rozvíjania komunikácie medzi nimi a vlastníkami bytov a nebytových priestorov, vo všeobecnosti možno hovoriť o viacerých spôsoboch komunikácie pomocou internetu. Interaktívna komunikácia prostredníctvom internetu je jedna z týchto možností, ktorá umožňuje prístup vlastníkom bytu alebo nebytového priestoru prakticky 24 hodín denne a môže tak upozorniť správcu na problém, ktorý v bytovom dome nastal. Okrem toho, vhodným rozvrhnutím funkcionality webovej stránky, môže správca vytvárať a moderovať napríklad diskusné fóra vlastníkov na témy, ktoré sa neskôr prerokujú a rozhodne sa o nich na zhromaždení vlastníkov, alebo zriadiť FAQ - sekciu stránky (fórum častých otázok). Týmto spôsobom, okrem nezanedbateľnej úspory času na zhromaždeniach vlastníkov, ktoré internetovou komunikáciou nie je možné nahradiť, správca dáva možnosť vlastníkom dôkladne sa na plánované témy schôdze pripraviť, zoznámiť sa s informáciami a problematikou v dostatočnom predstihu. Výsledkom takéhoto prístupu správcu je jednoznačne znížená miera nervozity a stresu vlastníkov s ktorou prichádzajú na schôdze, ktorá je výsledkom ich stálej informovanosti o stave objektu, prebiehajúcich výberových konaniach na dodávateľov služieb, prehľadoch uzavretých dodávateľských zmlúv a podobne.

### **Efektívna komunikácia formou efektívnej webovej stránky**

Dôležitou súčasťou efektívnej komunikácie je efektívny nástroj. Úlohu jedného zo skupiny nástrojov predstavuje aj internet. Webové stránky a osobitné stránky s užívateľským prístupom sa stali populárnym prostriedkom sprostredkovania informácie aj pre správu bytových domov [5].

V prípade riešenia hlavne spoločných problémov vlastníkov bytov a nebytových priestorov, akými sú prevádzka a stav spoločných priestorov a zariadení domu a to najmä vchod, strecha, výťahy, dodávka tepla a TUV, zatepl'ovanie,...atď. je na správnom mieste účinná a rýchla komunikácia. Základnú úlohu tu plní užívateľský prístup (heslo + login) s predchádzajúcou

bezplatnou registráciou vlastníka na portál, ktorý je určený len vlastníkom bytov a nebytových priestorov v danom bytovom dome na komunikáciu medzi sebou a na komunikáciu so správcou bytového domu. Správca nemusí pre takúto formu komunikácie obstarávať finančne náročné autorské programátorské riešenia, na trhu je dostatok poskytovateľov lacných, ale pritom účinných a dizajnovo pekných, interaktívnych šablónových aplikácií webových stránok.

Správca bytového domu môže zriadením funkcie odberu noviniek oznamovať pravidelne dôležité informácie vlastníkom bytov a nebytových priestorov aj formou adresného e-mailu, ktorého súčasťou môžu byť hyperodkazy, obrazové prílohy, alebo prílohy ako zápisnica zo schôdze, uzavretá zmluva s dodávateľom, faktúra za zabezpečené služby, návrh projektového riešenia na opravu domu a podobne. Samozrejme, vymenované prílohy môžu tvoriť aj stály obsah pravidelne aktualizovanej web stránky, aby si ich mohli kedykoľvek prezrieť resp. stiahnuť noví registrovaní vlastníci, alebo vlastníci s nezverejnenou e-mailovou adresou.

Správca však nesmie zanedbávať ani svoje povinnosti na plnenie obvyklej informovanosti vlastníkov, formou oznamov na výveske domu a doručenia tlačенých výročných správ. Tieto povinnosti správcovi ukladá priamo zákon o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, ktorý nepredpokladá náhradné formy doručenia. Internet je preto zatiaľ potrebné považovať len za doplnkovú činnosť pri výkone správy domu, ktorá prináša síce významné zjednodušenie v toku a prístupe k informáciám, no nie je možné a priori predpokladať, že týmto informačným kanálom sa informácia dostane platne ku každému vlastníkovi a včas.

Užívateľské prostredie internetu, príjemná a intuitívna navigácia po web stránke, a najmä prehľadne a presne zoradené informácie prinesú vlastníkom oprávnený pocit dokonalej, čestnej a prehľadnej informovanosti zo strany správcu, čím je podmienená aj ich spokojnosť so spôsobom výkonu správy domu. Na druhej strane, správcovi prináša prehľadne pripravená FAQ – sekcia stránky odbremenenie od opakujúcich sa vysvetľovaní jednej a tej istej, alebo podobnej, problematiky osobitne telefonickým kontaktom alebo osobne zamestnancom správcu, čím sa šetria aj nezanedbateľné finančné a personálne náklady.

Správne naformulovaná možnosť hlásenia porúch na spoločných častiach a zariadeniach domu prináša vlastníkom možnosť kontroly priebehu ich odstraňovania, formou krátkych priebežných správ zverejňovaných v sekcii porúch. Výhodou správcu pri takejto forme evidencie hlásených porúch je okrem kontroly vlastných zamestnancov aj optimálna možnosť plánovania nasadenia prostriedkov a techniky na ich odstránenie, pretože podnety na opravy neprichádzajú v kvantách na schôdzach prípadne neformálnych stretnutiach s vlastníkami, ale priebežne podľa frekvencie ich výskytu. Vlastník, ktorý preňho dôležitú poruchu spozoruje (porucha v osvetlení chodby pred bytom, hlučné zastavovanie výťahu v stanici a pod.) si automaticky pri otvorení sekcii porúch na web stránke všimne, či už takúto poruchu niekto hlásil, prípadne v akom štádiu odstraňovania sa táto vec nachádza. Tak môže správca efektívne predísť opakovaným hláseniam identických porúch, a s tým spojeným vysvetľovaním, čo v ročnej sume vynaloženého času na takúto činnosť určite nie je zanedbateľné.

## Výsledky a diskusia

Keďže internet dokáže sprostredkovať a šíriť informácie veľmi rýchlo, je práve internet jedným z možných riešení efektívnej komunikácie medzi vlastníkami bytov resp. nebytových priestorov a správcom bytového domu. V rámci konkurenčného boja možno konštatovať, že hlavne pri správe novostavieb už nie je považované využívanie efektívnej komunikácie formou internetu za neobvyklé. Správcovia bytových domov sa tak ako všetky podnikateľské subjekty v zásade delia na trhu na tých, ktorý ponúkajú služby štandardné a tých, ktorý ponúkajú nadštandardné služby.

Dôležitým aspektom pri poskytovaní služieb v súvislosti s výkonom správy bytového domu správcom je i veková štruktúra vlastníkov v bytovom dome a ich finančné možnosti, ktoré ovplyvňujú využitie internetu ako nástroja, ktorý podporuje komunikáciu medzi správcom bytového domu a samotnými vlastníkami v bytovom dome.

Na základe vyššie rozobratej problematiky možno dospieť k názoru, že do značnej miery efektívnu komunikáciu ovplyvňujú i finančné prostriedky, ktoré vlastníci bytov a nebytových priestorov uhrádzajú z hľadiska dohodnutých podmienok (zmluva o výkone správy) správcovi bytového domu. Komunikáciu správcu bytového domu a vlastníkov bytov a nebytových priestorov podmieňuje aj motivácia správcu a stimuly správcu bytového domu (formou dohodnutej odmeny) za výkon správy.

## Záver

Efektívnu komunikáciu medzi správcom bytového domu a vlastníkami bytov resp. nebytových priestorov možno zvýšiť aj formou využívania internetu ako nástroja neverbálnej komunikácie. Je veľa možností ako rozvíjať komunikáciu a zabezpečiť obojstrannú informovanosť, ktorá dopomôže k dokonalému plneniu služieb v súvislosti so správou bytového domu z pohľadu správcu bytového domu.

Pri správe bytového domu je nutné pozerať sa na požiadavky vlastníkov bytov a nebytových priestorov a zosúladiť ich k zákonným požiadavkám, čo v konečnom dôsledku podmieňuje efektívnu komunikáciu medzi spomínanými subjektmi.

Rozpracovaním problematiky možno získať aj poznatok, že *"každý správca ponúka rozdielny obsah a rozsah služieb v rámci správy bytového domu, jedno však zostáva spoločné, kvantita služieb poskytovaná správcom bytového domu pri správe bytového domu nesmie prekročiť kvalitu služieb."* Ako vyplýva z prieskumov z pohľadu správcov je práve **komunikácia medzi nimi a vlastníkami bytov resp. nebytových priestorov** jedným z najväčších problémov, s ktorými sa pri svojej činnosti stretávajú.

## Literatúra

- [1] Zbierka zákonov, Zákon NRSR č. 182/1993 o vlastníctve bytov a nebytových priestorov Z.z, IURA, 2009
- [2] Zbierka zákonov, Zákon NRSR č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, IURA, 2009
- [3] Križanová M. a kol., Nové podnikateľské modely pre rozvoj sociálnej ekonomiky číslo projektu 34/04 – I/33 – 2.1, 2006
- [4] Fíger, J. a kol., Nebytové a bytové priestory, ich správa a prenajímanie, Verlag Dashofer, 2009
- [5] Kotler, P.- Armstrong, G., Marketing, Grada Publishing,2007

## Zoznam skratiek:

NRSR – Národná rada Slovenskej republiky

FAQ - je skratka Frequently Asked Questions - často kladených otázok. FAQ je dokument, ktorý tieto otázky zodpovedá

TÚV – teplá úžitková voda

FO – fyzická osoba

PO- právnická osoba