

IEDZĪVOTĀJU LĪDZDALĪBA MĀJU APSAIMNIEKOŠANAS PROCESĀ UN TO IETEKMĒJOŠO FAKTORU IZVĒRTĒJUMS *POPULATION PARTICIPATION IN THE HOUSE MANAGEMENT PROCESS AND ASSESSMENT OF THE FACTORS AFFECTING IT*

Juta Dekšne

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija, juta.deksne@inbox.lv, Rēzekne, Latvija
Zinātniskā vadītāja: *Lienīte Litavniece, Dr.oec., docente*

Abstract. *The aim of the work is to evaluate the participation of residents in the house management process and the factors influencing it, and develop proposals for improving participation.*

The problem of research - home management is a primary need of every apartment owner, and it is their duty to take part in this process, however, the public still lacks knowledge and neutral, objective information in house management and administration process.

Novelty of the research - identified the main inhibitory factor to citizen participation in the house management process.

Keywords: *apartment owner, citizen participation, house management and administration.*

Ievads

Pētījuma aktualitāte – autore sava pētījuma darba tēmas izvēli pamato ar to, ka daudzdzīvokļu namu uzturēšana dzīvošanai piemērotā stāvoklī nevar tikt nodrošināta bez apsaimniekošanas, māju apsaimniekošana ir katra dzīvokļa īpašnieka primāra vajadzība, un viņa pienākums ir līdzdarboties šajā procesā, tomēr sabiedrībai joprojām namu apsaimniekošanas un pārvaldības sfērā trūkst zināšanu, neitrālas, objektīvas informācijas. Namu pārvaldīšanā un apsaimniekošanā saduras divas diametrāli pretējas intereses – dzīvokļu īpašnieka un pārvaldnieka. Ja dzīvokļu īpašnieki vienaldzīgi izturēsies pret savas dzīvojamās mājas apsaimniekošanu un uzturēšanu, ēkas tehniskais stāvoklis turpinās pasliktināties un mūsu valstī var rasties problēmas ar ES direktīvu 2010/31/ES par ēku energoefektivitāti un 2012/27/ES par energoefektivitāti prasību izpildi, kas nosaka, lai sākot ar 2014. gada 1. janvāri, katru gadu tiktu renovēti 3 % no centrālās valdības īpašumā esošo un izmantojamo ēku kopējās platības, kuras apsilda un/vai dzesē, lai izpildītu vismaz minimālās energoefektivitātes prasības (*Ekonomikas ministrija, 2020*).

Pētījuma objekts – namu apsaimniekošanas un pārvaldīšanas process.

Pētījuma priekšmets – Latvijas iedzīvotāju līdzdalību māju apsaimniekošanas procesā kavējošie faktori.

Izvirzītā hipotēze – ja tiks risināti iedzīvotāju līdzdalību māju apsaimniekošanas procesā kavējošie faktori, tiks pilnveidots un attīstīts māju apsaimniekošanas process.

Raksta mērķis ir izvērtēt iedzīvotāju līdzdalību māju apsaimniekošanas procesā un to ietekmējošos faktoros, un izstrādāt priekšlikumus līdzdalības pilnveidošanai.

Uzdevumi:

- 1) raksturot daudzdzīvokļu dzīvojamo māju apsaimniekošanas nozari;
- 2) izpētīt iedzīvotāju līdzdalība māju apsaimniekošanas procesā un to ietekmējošos faktoros;
- 3) izanalizēt zinātniskos rakstus par iedzīvotāju līdzdalību valsts darbībās un procesos;
- 4) izdarīt secinājumus un izstrādāt priekšlikumus veiksmīgai iedzīvotāju iesaistei māju apsaimniekošanas procesā.

Pētījumā izmantotas monogrāfiskā metode, dokumentu analīze, kvantitatīvā izpētes metode – aptaujas anketa.

Pētījuma periods no 1995.gada līdz 2020.gadam.

1. Apsaimniekošanas un pārvaldīšanas pakalpojuma būtība

Namu apsaimniekošana ir specifisks pakalpojums, jo daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas kopīpašuma kopīga pārvaldīšana ir īpašs īpašuma tiesību īstenošanas veids, kura ietvaros katrs dzīvokļa īpašnieks nav pilnībā patstāvīgs subjekts, bet tiesības var īstenot tikai kopā ar citiem dzīvokļu īpašniekiem. Iegādājoties īpašumā dzīvokli, īpašumā tiek iegūts ne tikai atsevišķs dzīvoklis, bet arī mājas domājamā daļa un patērētājs ir īpašnieks ne vien dzīvoklim, bet arī dzīvojamās mājas kāpņu telpai, pagrabam, jumtam u.c. (*Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, 2019*).

Īpašuma tiesība uz dzīvokļa īpašumu dzīvokļa īpašniekam rada ne vien pilnīgas varas tiesību uz to, bet arī uzliek noteiktus pienākumus. Viens no šādiem dzīvokļa īpašnieka pienākumiem ir Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 5.panta pirmajā daļā noteiktais pienākums nodrošināt dzīvojamās mājas pārvaldīšanu, kas ietver arī ar dzīvojamās mājas pārvaldīšanu saistītu lēmumu pieņemšanu un darījumu slēgšanu. Ja dzīvojamā māja ir sadalīta dzīvokļu īpašumos, ar dzīvojamās mājas pārvaldīšanu saistīti lēmumi tiek pieņemti Dzīvokļa īpašuma likumā noteiktajā kārtībā (*Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, 2019*).

Vēsturiski, kamēr nebija izstrādāti, pieņemti un stājušies spēkā likumi „Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums” un „Dzīvokļa īpašuma likums”, māju apsaimniekošana un pārvaldīšana notika ļoti haotiski. Lai ieviestu kārtību daudzdzīvokļu māju apsaimniekošanas sistēmā saistībā tieši ar kopīpašuma apsaimniekošanu, 2010.gadā stājās spēkā „Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums” un 2011.gadā „Dzīvokļa īpašuma likums”, kas iedibināja jēdzienu "dzīvokļu īpašnieku kopība" kā dzīvojamās mājas pārvaldes institūcija un stingri noteica, ka dzīvokļa īpašniekam ir pienākums piedalīties dzīvojamās mājas pārvaldīšanā.

2. Apsaimniekošanas formas

Daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašnieku kopība (dzīvokļu īpašnieki) lemj par apsaimniekošanas formu (1.attēls).



1.attēls. **Apsaimniekošanas formas** (*Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, 2019*)

Mājas iedzīvotāji var brīvi izvēlēties apsaimniekošanas formu. Katram apsaimniekošanas veidam var būt savi plusi un mīnusi (pieejamie resursi, finansiālās iespējas, pārvaldīšanas process u.tml.), tomēr, ja tiek izlemts par nama apsaimniekošanas lietām rūpēties pašiem, iedzīvotāji riskē sastapties ar lieliem izaicinājumiem, piemēram, kompetenču trūkums, neprofesionāli santehniķi utt., turpretī namu apsaimniekotājs, kas darba tirgū ir jau sen, būs pieredzējis, zinošs un profesionāls.

3. Iedzīvotāju līdzdalība māju apsaimniekošanas procesā un to ietekmējošie faktori

Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumā ir noteikts, ka par mājas apsaimniekošanu un pārvaldīšanu ir atbildīgs mājas īpašnieks. Ja māja netiks apsaimniekota un ar to kaut kas notiks, piemēram, iegrūs jumts, vienlīdz atbildīgi būs visi dzīvokļu īpašnieki.

Jebkurai dzīvojamai mājai pastāvīgi ir jāveic apsekošana un kārtējie remontdarbi, kā arī jāparedz lielāki darbi nākotnē, jo māja kā jebkura celtnes laika gaitā nolietojas un tādi darbi kā jumta nomaiņa, fasādes atjaunošana u.tml. agrāk vai vēlāk būs noteikti veicami. Pretējā gadījumā ēku gadu gaitā var novest līdz avārijas stāvoklim un drošības apsvērumu dēļ to vairs nebūs iespējams ekspluatēt.

1995.gada 21.jūnijā Saeimā tika pieņemts likums "Par valsts un pašvaldību dzīvojamo māju privatizāciju", kas nosaka valsts un pašvaldību dzīvojamo māju privatizācijas kārtību. Likuma mērķis ir attīstīt nekustamā īpašuma tirgu un veicināt dzīvojamo māju sakopšanu, aizsargājot iedzīvotāju intereses (*Par valsts un pašvaldību dzīvojamo māju privatizāciju, 1995*).

Diemžēl privatizācijas procesā faktiski netika skaidrota kopīpašuma būtība, dzīvokļa īpašnieka pienākumi un atbildība, līdz ar to liela daļa iedzīvotāju, privatizējot dzīvokli, neapzinājās nepieciešamību iesaistīties (piedaloties dažādu lēmumu pieņemšanā) kopīpašuma apsaimniekošanas procesā. Lai ieviestu kārtību daudzdzīvokļu māju apsaimniekošanas sistēmā saistībā tieši ar kopīpašuma apsaimniekošanu, 2010.gadā stājās spēkā „Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums” un 2011.gadā „Dzīvokļa īpašuma likums”, kas iedibināja jēdzienu "dzīvokļu īpašnieku kopība" kā dzīvojamās mājas pārvaldes institūcija un stingri noteica, ka dzīvokļa īpašniekam ir pienākums piedalīties dzīvojamās mājas pārvaldīšanā. Kopš 2010.gada ir izstrādāti arī vairāki normatīvie akti, kas regulē šo nozari.

Autore analizēja vairāku autoru pētījumu „Uzticēšanās, informētība un neatkarība: ieskats no sociāli psiholoģisko faktoru analīzes par pilsoņu zināšanām un līdzdalību sabiedrības enerģijas sistēmās.” Autori vienprātīgi atzīst, ka iedzīvotājiem ir jāmainās no pasīvā patērētāja uz aktīvu patērētāju, kas iesaistās enerģijas sistēmās. Tika arī izpētīti faktori, kas ietekmē iedzīvotāju līdzdalību. Kā galvenie ietekmes faktori tika uzskaitīti demogrāfiskais, sociālekonomiskais, sociāli institucionālais un vides. Pētījuma secinājums ir tāds, ka sabiedrībai ir jāpārveidojas. Jāparedz vienādi konkurences apstākļi kolektīvās darbības nodrošināšanai. Politikas veidotājiem jākoncentrējas uz šķīstamo šķēršļu novēršanu, dodot iespēju vietējām kopienām, un jāpalielina pilsoņu vēlmi vadīt vietējās enerģijas sistēmas. Neskatoties uz to, šis pētījums parādīja, ka, uzsākot vietējās enerģētikas iniciatīvas, piemēram, nevajadzētu atstāt novārtā dažādus demogrāfiskos, sociālekonomiskos, vides un sociāli institucionālos faktoros. Šo faktoru atbilstība uzsver pilsoņu dalības dinamiku, kurām ir pārveidojoša loma pārejā uz ilgtspējīgāku un iekļaujošāku sabiedrību (*Koirala, Araghi, Kroesen, Ghorbani, Hakvoort, Herder, Trust, 2018, 33-40*).

Lai noskaidrotu iedzīvotāju izpratni par māju apsaimniekošanu un pārvaldīšanu, par līdzdalību un iesaistīšanos māju apsaimniekošanas procesā un to ietekmējošiem faktoriem, autore veica pilotaptauju - elektronisku aptaujas anketu vietnē visidati.lv. Tika saņemta 31 anketa, kas tika izmantotas pētījuma rezultātu apstrādei.

Aptaujā piedalījās 30 sievietes vecumā no 28 līdz 46 gadiem un 1 vīrietis 30 gadi. 18 respondenti dzīvo pilsētā, 12 mazpilsētā vai ciematā un 1 laukos. 4 respondentiem ir vidējā izglītība, pārējiem 27 - augstākā un maģistra.

40% aptaujāto paši ir dzīvokļa īpašnieki, 33,3% ir tuvi dzīvokļa īpašnieka radnieki un 26,7% aptaujas dalībnieku ir dzīvokļu īrnieki. Visi 100% zina atšķirību starp dzīvokļa īpašnieku un īrnieku.

Pētījuma dati parādīja, ka lielākajai daļai respondentu (46%) māju apsaimnieko apsaimniekošanas uzņēmums, 40% - apsaimnieko pašvaldība vai pašvaldības uzņēmums, 7% aptaujas dalībnieku māju apsaimnieko paši, starp respondentiem nav neviena cilvēka, kura māju apsaimnieko biedrība vai kooperatīvā sabiedrība un 7% (2 respondenti) nemaz nezina, kas un kā apsaimnieko viņu māju.

Autore secina, ka neskatoties uz to, ka tika aptaujāts neliels respondentu skaits, starp iedzīvotājiem ir daudz tādu cilvēku, kas joprojām neko nezina par māju apsaimniekošanu.

Apkopotā informācija par apsaimniekošanas maksu atklāj, ka 40% no respondentiem zina, kā tika noteikta apsaimniekošanas maksas apmērs un var secināt, ka viņi arī ir piedalījušies šī jautājuma pieņemšanā, savukārt 20% no aptaujātajiem nezina, ka tika noteikta apsaimniekošanas maksa un 40% ir atbildējuši, ka to nosaka apsaimniekotājs, kas nozīmē, ka viņi arī nezina savas tiesības un, ka viņi nepiedalās mājas apsaimniekošanas procesā.

Apkopotā informācija par apsaimniekošanas maksas izlietojumu atklāj, ka 40% no respondentiem nezina, kā tiek izlietota apsaimniekošanas maksa viņu mājā un 7% respondentu uzskata, ka to nosaka apsaimniekotājs, kas atkārtoti apstiprina faktu, ka iedzīvotāji nav informēti. 33% aptaujas dalībnieku zina, kā tiek izlietoti viņu līdzekļi un 20% respondentu ir snieguši atbildes, ka zina daļēji vai arī vēlētos zināt vairāk par mājas līdzekļu izlietojumu.

Saistībā ar iedzīvotāju zināšanām un informētību, autore analizēja Mišela Goldberga (*Michal Goldberg*), Ednas Pašeres (*Edna Pasher*) un Majas Levinas-Sagi (*Maya Levin-Sagi*) pētījumu, kurā tiek aplūkota pilsoņu līdzdalība lēmumu pieņemšanas procesos. Darbā tiek aplūkota pilsonības zināšanu tēma no līdzdalības viņu pilsētas lēmumu pieņemšanas procesos. Tā koncentrējas uz Izraēlas Holonas pilsētas gadījuma izpēti. Holona stāsts iepazīstina ar dialoga veidošanas metodēm un procesiem ar pilsoņiem, lai pilsēta kļūtu par zināšanu pilsētu. Rakstā ir parādītas trīs atšķirīgas iedzīvotāju līdzdalības procesu metodes, kuras izmantoja Holons: uz pilsoņiem balstīta konsensa konference, sarunas ar apkārtējiem un zināšanu sesijas kafējnīcās, kas visas ļauj pašvaldībai īstenot pilsoņu līdzdalību ikdienas darbībā (*Goldberg, Pasher, Levin-Sagi, 2006*).

Savukārt Kiras Somersas (*Kyra Somers*) un Isas Baudas (*Isa Baud*) rakstā par lēmumu pieņemšanas procesiem un vietējo iedzīvotāju līdzdalību mājokļu projektā *Minha casa, Minha vida* Salvadorā da Bahijā, tiek uzsvērts, ka valdībai vai augstākiem varas orgāniem lēmumu pieņemšanā jāiesaista iedzīvotājus, jāuzklausā viņu priekšlikumus, jāņem vērā zināšanas, tomēr praksē valdības pārstāvji mēdz dot priekšroku ekspertu zināšanu avotiem un zināšanām, kas balstītas uz praksi nevis vietējiem pilsoņiem, līdz ar to var secināt, ka līdzdalības lēmumu pieņemšanas struktūras ir oficiāli uzstādītas, bet reāli nav pietiekami ieviestas. Tiek apgalvots, ka demokratizācija un pilsoņu līdzdalība ir attīstības stadijā, taču tā notiek lēni, tas ir birokrātisks process, kurā jāuzlabo daudzi aspekti (*Somers, Baud, 2013*).

Autore uzskata, ka rakstā pielietotās metodes viegli varētu izmantot arī, lai iesaistītu iedzīvotājus māju apsaimniekošanas procesā.

Uz jautājumu par to, vai respondentiem ir zināms, ka viņi izvēlas mājas apsaimniekotāju un var to mainīt, ja esošais apsaimniekotājs vai apsaimniekošanas forma nav apmierinoša, 86,7% respondentu atbildēja apstiprinoši un 13,3% - nav lietas kursā.

Analizējot aptaujas datus par apsaimniekotāju sniegto pakalpojumu kvalitāti (1.tabula), autore secina, ka, ņemot vērā iepriekšējos datus, nelielo skaitu neapmierināto respondentu un diezgan stabilu neitrālo nostāju, iedzīvotāji lielākoties nav gatavi iesaistīties pārvaldīšanas un apsaimniekošanas procesā, jo, autore uzskata, ka, ja iedzīvotājs pakalpojumu novērtē neitrāli, tas nozīmē, ka viņam nav viedokļa vai arī tas norāda uz vienaldzību pret sniegto pakalpojuma kvalitāti.

1.tabula

Respondentu māju apsaimniekotāju un to sniegto pakalpojumu novērtējums
(autores veidota)
(%)

Sniegtie pakalpojumi	Pilnībā neapmierina	Drīzāk neapmierina	Neitrāli	Drīzāk apmierina	Pilnībā apmierina
Mājas apsaimniekošana, uzturēšana	6.7	20	20	46.7	6.7
Avārijas situāciju novēršana	6.7	6.7	33.3	40	13.3
Teritorijas sakopšana un labiekārtošana	6.7	6.7	46.7	26.7	13.3
Siltumapgāde	0	6.7	26.7	26.7	40
Ūdensapgāde	0	0	33.3	26.7	40
Atkritumu izvešana	0	6.7	33.3	26.7	33.3
Iedzīvotāju informēšana par remontdarbiem u.c. notikumiem mājā	20	6.7	20	40	13.3

Aptaujas dati par to, kā respondenti var ietekmēt māju apsaimniekošu parādīja, ka lielākā daļa respondentu (46%) uzskata, ka ir jāpiedalās kopsapulcēs, kur jāizsaka savs viedoklis un jāvēršas pie apsaimniekotāja ar ieteikumiem un sūdzībām. 8% sniedza atbildes, ka lēmumus var pieņemt aptaujas veidā (kas ir patiesi) un vēl kā iespēja tiek minēta apsaimniekotāja kontrolēšana.

Kā savā rakstā „Pilsoņu līdzdalības jaunās kāpnes” uzsver autors Desmond Konors (*Desmond M. Connor*) - pilsoņu līdzdalība ir greznība un augsta ir tās cena, jo, kad dažādi praktiķi sāk apspriest alternatīvas pieejas konkrētiem jautājumiem, rezultāts dažkārt atgādina Bābeles torni, kad visi ir aizņemti celtnieki, kas nespēj savstarpēji komunicēt. Pētnieks, pamatojoties uz plašu klāstu projektu dažādās vidēs pēdējos 15 gados, ir izstrādājis pieeju-kāpnes, ko neatbalsta neviena teorija, bet, kas, šķiet, darbojas praksē, lai novērstu un atrisinātu sabiedriskās domstarpības par dažādiem jautājumiem. Šo kāpņu mērķis ir nodrošināt sistemātisku pieeju, novēršot un risinot sabiedriskās domstarpības par īpašām politikām, programmām un projektiem pilsētās, piepilsētās vai laukos un sponsorējot valdības vai privāto sektoru. Šīs pilsoņu līdzdalības kāpnes ir paredzētas, lai orientētu vadītājus un citus par daudzajām pieejām, lai novērstu un atrisinātu sabiedriskās domstarpības par dažādiem jautājumiem. Tas nozīmē, ka:

- sabiedrības līdzdalības programmas izstrādei un vadībai nav viena labākā veida - tai jāatspoguļo dotās situācijas specifika;
- starp augšdaļas pakāpieniem ir kumulatīvas attiecību kāpnes - katrs nākamais pakāpiens balstās uz iepriekšējo;
- reizēm secīgi tiks izmantotas vairākas pieejas apmierināt iesaistīto pušu vajadzības;
- sarežģīts ekonomikas, sociālais, kultūras un politiskais jautājums jāatrisina ar ziņu izlaidumu un publisku sapulci;
- ir jāizstrādā un jāievieš sistemātisks process atbilstoši katrai konkrētajai situācijai (*Connor, 1988*).

Pētījuma dati par dalībnieku piekrišanu apsaimniekošanas maksas paaugstinājumam mājas tehniskā stāvokļa uzlabošanai, saņemot pārskatu par līdzekļu izlietojumu, atklāja, ka 66.7% tam piekrītu, 20% nepiekrītu un 13.3% aptaujāto sniedza atbildes, ka piekrītu, ja uzlabojumi būtu tiešām tehniski un ekonomiski pamatoti un nepieciešami, ja paaugstinājums nebūtu liels vai tas būtu saprātīgās robežās.

Autores praktiskā pieredze pierāda, ka realitātē iedzīvotāji nelabprāt piekrīt apsaimniekošanas maksas paaugstinājumam vai lielāku mājas rezervju veidošanai. Te varētu ņemt piemēru no Vācijas. Autors Ozgürs Vildizs (*Özgür Yildiz*) ir veicis pētījumu par to, kā Vācijā pilsoņi tiek piesaistīti finansiāli ieguldīt enerģijas atjaunošanai un kā tiek strādāts pie iedzīvotāju līdzdalības. Dažas no shēmām ir tādas, kā, piemēram, ka ieguldot savus līdzekļus, pilsonim tiek piešķirtas balss un kontroles tiesības, pat 50% balsstiesību pieder pilsoņiem. Vēl viens variants ir tāds, ka tiek veidota sadarbība starp iesaistītajām pusēm, vienu grupu, kas iegulda noteiktā projektā, veido privātpersonas, individuāli lauksaimniecības uzņēmumi vai juridiskas personas, kas var būt izdevīgi (*Yildiz, 2014*).

Secinājumi un priekšlikumi

Secinājumi

1. Mājoklis ir viena no cilvēka pamata vajadzībām, tāpēc ir būtiski nodrošināt mājokļu kvalitatīvu tehnisko stāvokli, pārskatāmu finanšu plūsmu un plašu informācijas apmaiņu ar pārvaldnieku.
2. Dzīvojamās mājas pārvaldīšanai jābūt ilgtermiņa pasākumam, kur mājas pārvaldnieks kopā ar dzīvokļu īpašniekiem var izstrādāt darbības plānu ilgtermiņā, paredzot tam finanšu līdzekļus.
3. Lai ieviestu kārtību daudzdzīvokļu māju apsaimniekošanas sistēmā saistībā tieši ar kopīpašuma apsaimniekošanu, 2010.gadā stājās spēkā „Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums” un 2011.gadā „Dzīvokļa īpašuma likums”, kopš šī laika ir pieņemti vairāki normatīvie akti, kas regulē nozari.
4. Liela daļa iedzīvotāju nepilda LR „Dzīvokļa īpašuma likumā” noteiktās normas, kas nosaka arī pienākumu piedalīties dzīvojamās mājas pārvaldīšanā. Daudziem šī pienākuma pildīšana aprobežojas ar apsaimniekošanas maksājuma veikšanu.
5. Starp iedzīvotājiem ir daudz tādu cilvēku, kas joprojām neko nezina par māju apsaimniekošanu vai arī šīs zināšanas nav pilnīgas, vai pat ir aplamas.
6. Galvenais faktors, kas ietekmē dzīvokļu īpašnieku pasīvo līdzdalību māju apsaimniekošanas procesā ir zināšanu trūkums par apsaimniekošanu, uzturēšanu un pārvaldīšanu un to procesiem.
7. Sabiedrībā pastāv stereotips, ka, ja mājai ir noteikts apsaimniekotājs, tad viņš par visu ir atbildīgs un viņš visu nosaka.
8. Daļai sabiedrības nav izpratnes par kopīpašumu un kopīpašuma domājamām daļām, tiek uzskatīts, ka dzīvokļa īpašnieka īpašums ir tikai dzīvoklis.

Priekšlikumi

1. Lai nodrošinātu kvalitatīvu namu pārvaldīšanu un apsaimniekošanu, kas ietver plašu un pārskatāmu informācijas sniegšanu, efektīvu darba organizāciju un sabiedrības attīstību, katram mājas apsaimniekotājam būtu jāizglīto dzīvokļu īpašnieki, piemēram, iepazīstinot ar likumiem, uzskatāmi parādot viņu pienākumus un tiesības, informējot par aktualitātēm apsaimniekošanas nozarē, publicējot šo informāciju mājas lapā vai sūtot iedzīvotājiem uz e-pastu bukleta veidā.
2. Vismaz vienu reizi gadā katram pārvaldniekam aptaujāt (papīra aptaujas anketa, elektroniskā anketa) dzīvokļu īpašniekus par dažādiem svarīgiem jautājumiem un veikt datu analīzi, lai konstatētu problēmas un iespējamus riskus, kas var kavēt mājas apsaimniekošanas procesu un saņemtu ieteikumus veiksmīgai turpmākai uzņēmuma darbībai un sadarbībai ar dzīvokļu īpašniekiem.
3. Mājas pārvaldniekam kopā ar dzīvokļu īpašniekiem kopsapulcē izstrādāt darbības plānu ilgtermiņā, kurā tiktu atrunāta gan savstarpējā informācijas apmaiņa, gan secīga nepieciešamo remontdarbu mājā veikšanas gaita, paredzot tam finanšu līdzekļus, tādējādi iedzīvotāji tiktu iesaistīti apsaimniekošanas procesā un būtu ieinteresēti līdzdarboties.

Izmantotie avoti un literatūra

1. *Par valsts un pašvaldību dzīvojamo māju privatizāciju* (21.06.1995.). Latvijas Republikas likums. <https://likumi.lv/doc.php?id=35770>, sk. 16.12.2019.
2. Connor, D.M. (1988). A New Ladder of Citizen Participation. *National Civic Review*, 77 (3), pp. 249-257. Retrieved 14.12.2019 from https://geog.sdsu.edu/People/Pages/jankowski/public_html/web780/Connor_1988.pdf
3. Ekonomikas ministrija (2020). *No direktīvas 2012/27/ES par energoefektivitāti izrietošās prasības*. https://www.em.gov.lv/lv/nozares_politika/majokli/eku_energoefektivitate/no_direktivas_2012_27_es_par_energoefektivitati_izrietosas_prasibas/, sk. 16.03.2020.
4. Goldberg, M., Pasher, E., Levin-Sagi, M. (2006). Citizen Participation in Decision-Making Processes: Knowledge Sharing in Knowledge Cities. *Journal of Knowledge Management*, 10 (5), pp. 92-98. Retrieved 14.12.2019 from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673270610691206/full/html>
5. Koirala, B., Araghi, Y., Kroesen, M., Ghorbani, A., Hakvoort, R., M.Herder, P. (2018). Trust, Awareness, and Independence: Insights From a Socio-Psychological Factor Analysis of Citizen Knowledge and Participation in Community Energy Systems. *Energy Research & Social Science*, 38, pp. 33-40. Retrieved 14.12.2019 from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0960148114001293>
6. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (2019). *Apsaimniekošanas un komunālie pakalpojumi*. <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/apsaimniekosanas-un-komunalie-pakalpojumi>, sk. 16.12.2019.
7. Somers, K., Baud, I. (2013). My House, My Life: Decision-making Processes and Local Citizen Participation in Housing Project Minha Casa, Minha Vida in Salvador da Bahia. *N-AERUS XIV*. Retrieved 14.12.2019 from http://n-aerus.net/web/sat/workshops/2013/PDF/N-AERUS14_Somers_Kyra_FINAL.pdf
8. Yildiz, Ö. (2014). Financing Renewable Energy Infrastructures Via Financial Citizen Participation – The Case of Germany. *Renewable Energy*, 68, pp. 677-685. Retrieved 14.12.2019 from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0960148114001293>

Summary

Residential property management should be a long-term activity where the home manager and the apartment owners can develop a long-term action plan with financial resources.

The study reveals that a large part of the population still does not know anything about home management or that knowledge is incorrect, or even be mistaken, as well as does not comply with the norms of the Republic of Latvia Law on Apartment Property, which also imposes an obligation to participate in the house management. For many, this obligation is limited to paying a management fee.

The main factors that influencing the passive participation apartment owners in the house management process are lack of knowledge about house management, maintenance and their processes, stereotype, that if the house has a manager, he is responsible for everything, and part of the public has no understanding of co-ownership and putative parts of co-ownership, they think, that the apartment owner's property is only the apartment, not all house (roof, basement, attic).

The study confirmed the hypothesis - if barriers to civic participation will be resolved, the house management process will be improved and developed. The study accomplished all set tasks. Novelty of the research - identified the main inhibiting factors to citizen participation in the house management process.