

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Manager de condominiu

Domeniul: Administrație și management

București 2000

Unitatea pilot:

Fundația Acțiunea Civică

Coordonator proiect standard ocupațional:

Elena Grigorescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Marian Deaconu

Mihai Mereuță

Referenți de specialitate:

Dumitru Homocea

Florin Pîrvu

Standard aprobat COSA la data de 11-07-2000

Cod COSA: T - 270

© copyright 2000 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fără acordul COSA.

Manager de condominiu

Descrierea ocupației

Managerul de condominiu reprezintă interesele particulare și colective ale unui condominiu cu asumarea răspunderilor ce derivă din aceasta.

Prin condominiu se înțelege, de regulă, o proprietate imobiliară în care unele părți pot avea altă destinație decât aceea de locuință, alte părți reprezintă apartamentele, iar restul constituie proprietatea comună indiviză, aferentă în cotă-parte fiecăreia dintre proprietățile enumerate și de care nu poate fi separată. (spre exemplu: blocuri de locuințe, clădiri de birouri, diverse unități cu specific administrativ, sanitar, turism, învățământ, comercial, etc.).

Un manager de condominiu trebuie să aibă capacitatea de a organiza, planifica, rezolva și verifica buna gospodărire și întreținere a imobilelor, a acțiunilor de interes comun pentru menținerea unui climat de bună conviețuire și respect reciproc între proprietari / locatari / utilizatori, pentru protejarea mediului ambiant.

Un manager de condominiu are un rol social, de rezolvare a necesităților colectivităților / utilizatorilor / proprietarilor / locatarilor.

Un manager de condominiu se caracterizează prin capacitate de analiză și evaluare, pragmatism și interes pentru calitatea și eficiența muncii. El trebuie să fie cinstit și imparțial, să aibă abilități manageriale, precum și capacitatea de a lucra în echipă și de a-și ameliora permanent propriile performanțe.

Un manager de condominiu trebuie să fie competent în implementarea și utilizarea tuturor tehnicilor, metodelor și instrumentelor de management al calității.

Manager de condominiu

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Administrație

Unitățile de competență

Angajarea contractelor cu furnizorii / prestatorii și urmărirea realizării lor

Elaborarea documentelor și evidențelor

Gestionarea patrimoniului condominiului

Încasarea cotelor de contribuție și efectuarea plăților

Management

Coordonarea personalului

Monitorizarea stării părților de construcții și instalații ale condominiului

Reprezentarea interesului proprietarului în raport cu autoritățile publice

Organizare

Asigurarea respectării regulamentului condominiului

Planificarea activităților

Angajarea contractelor cu furnizorii / prestatorii și urmărirea realizării lor

Descrierea unității

Unitatea se referă la demersurile managerului de condominiu în scopul asigurării / alocării / gospodăririi corespunzătoare a necesarului de utilități / servicii și la urmărirea modului concret de derulare a activităților în acest sens.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Propune și stabilește necesarul de lucrări	1.1. Lucrările necesare sunt identificate în concordanță cu natura tehnică și analizate complet, corect și în detaliu. 1.2. Lucrările necesare sunt stabilite pe etape în cadrul organismului de lucru. 1.3. Lucrările sunt angajate în urma unei licitații de oferte.
2. Analizează/selectează ofertele și negociază/evaluează contractele	2.1. Criteriile care determină calitatea lucrărilor / serviciilor sunt identificate și cercetate în detaliu. 2.2. Elementele esențiale ale ofertei de lucrări/servicii sunt selectate / analizate / evaluate, în concordanță cu criteriile identificate. 2.3. Lucrările ce urmează să fie executate cu prestatorul evaluat, cotate și selectate sunt analizate în raport cu optimul : calitate / preț / timp de execuție / garanție. 2.4. Contractele de prestări lucrări/servicii sunt negociate direct în funcție de condițiile specifice lucrărilor. 2.4. Îndeplinirea cerințelor /condițiilor referitoare la indicatorii calității
3. Angajează contractele cu furnizorii de utilități și prestatorii de servicii	3.1. Utilitățile și serviciile sunt asigurate prompt și la nivelul de calitate stabilit în normativele tehnice și de standardele în vigoare pentru satisfacerea cerințelor proprietarilor. 3.2. Contractele cu furnizorii și prestatorii sunt tranzacționate printr-o relație comercială corectă conform cerințelor de consum rațional și echitabil. 3.3. Contractele sunt încheiate cu avizul organismului de lucru în raport
4. Urmărește realizarea / calitatea contractelor încheiate	4.1. Respectarea integrală a clauzelor contractuale este monitorizată permanent. 4.2. Contractele se adaptează permanent în funcție de cerințele/condițiile consumatorilor și cele referitoare la calitate. 4.3. Contractele sunt evaluate periodic în scopul asigurării indicatorilor calității și continuității serviciului. 4.4. Contractele se derulează în concordanță cu standardele de performanță în vigoare pentru servicii în vigoare și cu excluderea oricărui fel de discriminare privind furnizarea serviciului către consumator.

5. Monitorizează și recepționează lucrările

5.1. Lucrările sunt supravegheate în scopul executării la timp și în condițiile asigurării indicatorilor de calitate.

5.2. Toate eventualele obstacole, limitări și probleme existente sau potențiale care condiționează realizarea lucrărilor, sunt identificate și verificate în timp util în scopul soluționării lor.

5.3. Responsabilitățile pentru efectuare a recepției lucrărilor sunt stabilite cu organismul de lucru.

5.4. Documentațiile sunt verificate și completate periodic în scopul asigurării/actualizării acestora conform procedurilor stabilite de legislația în vigoare.

5.5. Toate acțiunile preventive pe întreaga durată de execuție a lucrărilor

Gama de variabile

1. Utilitățile :

- apa rece potabilă;
- energia electrică;
- gaze naturale;
- apa caldă menajeră și termoficare;
- telefonie, fax, Internet;
- antenă, cablu tv.;
- ascensor.

2. Servicii:

- întreținere/reparații/înlocuiri/modernizări;
- salubritate (curățenie), gestionarea deșeurilor, deratizare, dezinsecție;
- plata furnizorilor/prestatorilor;

3. Documentație:

- cartea tehnică a condominiului
- registrul de evidență a lucrărilor efectuate asupra condominiului
- cartea tehnică a utilajelor / instalațiilor

4. Indicatorii calității se pot referi la:

- calitatea utilităților, serviciilor, lucrărilor;
- evaluarea și optimizarea costurilor

5. Cerințele/condițiile referitoare la calitate se referă simultan la:

- cerințele/condițiile pieței
- cerințele/condițiile interne ale condominiului
- cerințele/condițiile contractuale

6. Furnizorii/prestatorii pot fi clasificați :

- furnizorii/prestatorii preferați
- furnizorii/prestatorii acceptați
- furnizorii/prestatorii neacceptați

7. Criteriile de evaluare pentru furnizori / prestatori se pot referi la:

- cantitățile livrate
- neconformitățile furnizate
- termenele livrărilor

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe privind:

- legislația contractelor economice (responsabilitate juridică, jurisprudență);
- noțiuni aplicative de drept comercial, administrativ, civil și penal;
- tehnici și metode de negociere cu furnizorii/prestatorii;
- tehnici și metode de evaluare, cotare și selecție a furnizorilor/prestatorilor;

2. Sunt necesare aptitudini/deprinderi :

- capacitatea de analiză și sinteză
- discernământul critic
- spiritul de observație
- spirit metodic/analitic/practic
- comunicare eficientă

3. Sunt necesare atitudini :

- obiectivitate
- corectitudine
- responsabilitate
- onestitate
- tenacitate
- principialitate
- creativitate.

- prețurile / tarifele lucrărilor. 4. La evaluare se vor urmări:
- capacitatea de obiectivare la stabilirea necesarului de lucrări
 - modul de manifestare a discernământului critic la analiza / selectarea și negocierea / evaluarea contractelor
 - capacitatea de evaluare rapidă a situațiilor
 - capacitatea de comunicare eficientă
 - cunoașterea modurilor de rezolvare a problemelor calității lucrărilor și capacitatea de a stabili acțiuni corective și preventive
 - cunoașterea legislației și standardelor în vigoare, referitoare la contracte de prestări de servicii / lucrări și la executarea acestora în condiții optime.

—

Elaborarea documentelor și evidențelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Întocmește fișele individuale de evidență a cotelor de contribuție și listele lunare de plată

2. Înregistrează operațiuni

3. Întocmește și păstrează documentele de evidență contabilă

CRITERII DE REALIZARE

1.1 Fișele individuale sunt elaborate și completate periodic în scopul evidenței debitelor persoanelor fizice sau juridice.

1.2 Listele lunare de plată se întocmesc pentru a fi afișate la loc vizibil și la timp.

1.3 Întocmirea fișelor și listelor (colective și individuale) se face în mod riguros și periodic pentru a putea fi oricând verificate de către organismele de lucru.

2.1 Înregistrarea operațiunilor patrimoniale se face cu scopul asigurării cunoașterii, gestionării și controlului patrimoniului în orice moment.

2.2 Înregistrarea operațiunilor se face cronologic și sistematic.

2.3 Informațiile sunt prelucrate, publicate și păstrate în funcție de necesitățile condominiului în relațiile cu proprietarii, furnizorii, prestatorii, băncile, organele fiscale, persoanele fizice sau juridice.

2.4. Operațiunile patrimoniale se consemnează în momentul efectuării lor .

2.5 Controlul operațiunilor patrimoniale efectuate și al procedeelelor de prelucrare utilizate se efectuează riguros, integral și periodic.

3.1 Documentele de evidență contabilă se stabilesc în conformitate cu legislația / prevederile legale specifice, în vigoare.

3.2. Contabilitatea furnizorilor/prestatorilor, a celorlalte creanțe și obligații se ține pe categorii, precum și pe fiecare persoană fizică și juridică.

3.3. Contabilitatea cheltuielilor se ține pe feluri de cheltuieli după natura lor.

3.4. Contabilitatea veniturilor se ține pe feluri de venituri, după natura lor.

3.5 Documentele de evidență contabilă se utilizează în strictă concordanță cu destinația acestora și se prezintă în mod ordonat și complete, așa încât să permită. în orice moment, identificarea și controlul operațiunilor efectuate.

3.6 Utilizarea sistemelor de prelucrare a datelor se stabilește astfel încât să asigure respectarea normelor contabile, stocarea, păstrarea sub forma suporturilor tehnice și controlul datelor înregistrate în contabilitate.

3.7 Documentele de evidență contabilă (documente justificative) care stau la baza înregistrărilor în contabilitate se arhivează conform

4. Întocmește contracte de muncă și state de plată
- 4.1. Obiectul contractului de muncă este identificat și definit în detaliu.
- 4.2 Condițiile de angajare, salariul, drepturile specifice și obligațiile generale ale părților sunt stabilite și asigurate în cadrul contractului de muncă.
- 4.3 Contractele de muncă se încheie, modifică, suspendă și încetează numai în cadrul și cu respectarea legislației muncii.
- 4.4. Statul de plată a salariilor este întocmit periodic, în conformitate cu prevederile contractului de muncă.
- 4.5. Întocmirea, completarea, păstrarea și evidența statelor de plată este asigurată conform procedurilor aplicabile în vigoare.
5. Elaborează documente specifice
- 5.1 Documentele sunt identificate în detaliu și precis în scopul prezentării organismelor de lucru.
- 5.2 Documentele sunt întocmite și transmise în conformitate cu normele legale în vigoare și la termenele prestabilite cu organismele de lucru.
- 5.3 Rezultatele documentelor sunt comunicate imediat organismelor de lucru / proprietarilor.
6. Înregistrează și rezolvă corespondența
- 6.1 Corespondența pentru comunicarea cu furnizorii/prestatorii sunt elaborate conform procedurilor stabilite de organismul de lucru.
- 6.2 Corespondența pentru comunicarea cu proprietarii din condominiu este elaborată cu promptitudine.
- 6.3 Datele colectate periodic și referitoare la elementele managementului condominiului sunt prelucrate și comunicate destinatarilor .

Gama de variabile

1. Debitelile se referă la:

- cote la zi;
- restanțe;
- penalizări.

2. Documente de evidență contabilă (înscrișuri) :

- fișa individuală;
- chitanța;
- registrul-jurnal de încasări și plăți;
- registrul pentru evidența fondului de rulment și a altor fonduri;
- registrul pentru evidența bunurilor asociației;
- registrul pentru evidența operațiunilor bănești;
- lista de plată a cotelor de contribuție;
- balanța de verificare contabilă;
- buget de venituri și cheltuieli;
- calculul profitului / pierderilor.

3. Documente specifice :

- rapoarte;
- propuneri;
- înștiințări;

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe privind:

- legislația financiar-contabilă și legislația muncii în vigoare ;
- modurile de rezolvare a problemelor reclamate;
- noțiuni aplicative de drept comercial, administrativ, civil și penal;
- redactarea corespondenței;
- proceduri de arhivare a documentelor.

2. Sunt necesare aptitudini/deprinderi :

- capacitatea de analiză rapidă și sinteză;
- discernământ;
- scris citeț;
- exprimare scrisă clară, corectă gramatical;
- seriozitate.

3. Sunt necesare atitudini :

- obiectivitate;
- corectitudine;
- principialitate;
- responsabilitate.

4. La evaluare se vor urmări:

- cunoașterea legislației specifice în vigoare și aplicarea acesteia în consecință;
- exprimare clară în vederea întocmirii evidențelor corecte și ordonate;
- discernământ, capacitatea de analiză și sinteză îmbinate cu temeinice cunoștințe, probate în înregistrarea corectă a operațiunilor patrimoniale;
- corectitudine, obiectivitate, seriozitate la întocmirea și păstrarea documentelor de evidență contabilă și a contractelor de muncă.

Gestionarea patrimoniului condominiului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigură resursele necesare funcționării condominiului	1.1 Resursele necesare sunt identificate și stabilite în detaliu pe baza necesarului de activități, în cadrul organismului de lucru. 1.2 Resursele necesare sunt asigurate în timp util. 1.3 Resursele necesare sunt evaluate periodic. 1.4 Resursele consumate sunt evaluate periodic
2. Propune și stabilește modul de încasare/actualizare a fondurilor	1.5 Resursele sunt verificate periodic, cantitativ și calitativ. 2.1 Fondurile necesare sunt stabilite funcție de destinația determinată prin statutul de funcționare a condominiului 2.2 Fondurile sunt înregistrate în evidențele condominiului. 2.3 Fondurile se reîntregesc pe măsura diminuării lor. 2.4 Fondurile se încasează la data și locul stabilite de organismele de lucru.
3. Propune crearea unor fonduri speciale	2.5 Fondurile se actualizează în funcție de estimarea cheltuielilor viitoare. 3.1 Fondurile speciale necesare diferitelor activități suplimentare sunt identificate și stabilite în funcție de strategia de administrare. 3.2 Fondurile speciale sunt utilizate conform destinației stabilite de organismul de lucru.
4. Asigură realizarea unor sisteme de protejare a patrimoniului	3.3 Fondurile suplimentare parțial consumate, sunt contabilizate. 4.1 Sistemele de protejare sunt identificate, definite și stabilite cu responsabilitate în funcție de natura condominiului . 4.2 Sistemele de protejare sunt aprobate în organismele de lucru. 4.3 Tehnicile și metodele de protejare sunt asigurate în conformitate cu legislația în vigoare și cu interesele proprietarilor.
5. Coordonează procurarea mijloacelor materiale pentru întreținere și reparații	4.4 Eficiența utilizării sistemelor de protejare este evaluată periodic. 5.1 Mijloacele materiale sunt stabilite în funcție de necesitățile tehnice ale condominiului. 5.2 Mijloacele materiale sunt asigurate conform procedurilor stabilite de organismul de lucru. 5.3 Cerințele/condițiile de calitate ale mijloacelor materiale sunt analizate și verificate cu responsabilitate.

6 .Verifică starea condominiului

6.1 Datele referitoare la calitatea / starea condominiului sunt monitorizate și comparate periodic cu elementele stabilite prin cartea tehnică .

6.2 Starea condominiului este evaluată periodic în cadrul analizelor organismului de lucru.

6.3 Concluziile formulate în urma verificărilor stării condominiului sunt prezentate în cadrul analizelor din organisme de lucru, cu scopul

Gama de variabile

1 Resurse necesare :

- financiare;
- materiale;
- umane;
- informaționale;
- energetice

2. Organisme de lucru (structurile de comunicare și coordonare) ale managementului condominial :

- adunarea generală;
- comitetul executiv;
- comisia de cenzori;

3. Activități suplimentare :

- monitorizarea stării condominiului;
- asigurarea/plata furnizorilor și prestatorilor;
- reparații, înlocuiri, modernizări;
- angajarea, retribuirea, inspectarea, evaluarea personalului;
- ordine și pază;

4. Natura condominiului :

- blocuri de locuințe;
- clădiri de birouri;
- diverse unități cu specific administrativ, sanitar, turism, învățământ, comercial;

5. Sisteme de protejare :

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe privind:

- legislație, normative, standarde de referință; (legislația locuinței, legislație tehnică, legislație financiar contabilă, legislația în domeniul administrației publice etc.);
- coordonarea / corelarea activităților, responsabilităților și autorităților;
- cunoștințe tehnice generale de construcții și instalații;
- noțiuni aplicate financiar contabile;
- noțiuni aplicate de drept administrativ, civil și penal;

2. Sunt necesare aptitudini/deprinderi :

- spirit de observație;
- capacitatea de analiză și sinteză;
- corectitudine/coerență/obiectivitate;
- atenție distributivă;

3. Sunt necesare atitudini :

- conștiință profesională;
- spirit critic;
- responsabilitate;

- realism;
- flexibilitate;
- principialitate;
- spirit de echipă;
- perseverență;
- delegarea responsabilităților;
- diagnosticare/comparare/identificare/inventariere;

4. La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a stabili resursele și fondurile necesare funcționării condominiului;
- capacitatea de a analiza, sintetiza și evalua cantități mari de date;
- capacitatea de a stabili cerințele referitoare la calitatea resurselor;
- cunoașterea legislației, standardelor de calitate, reglementarilor, normativelor tehnice aplicabile;
- capacitatea de a comunica eficient, pe baza cunoașterii unor tehnici de comunicare adecvate;
- interfon;
- modul de manifestare a discernământului critic (la evaluarea/cotarea/clasificarea furnizorilor și prestatorilor);
- capacitatea de evaluare rapidă a situațiilor;
- acuratețea, rigoarea și obiectivitatea cu care se asigură utilizarea și menținerea sub control a gestiunii patrimonialului condominial;

—

Încasarea cotelor de contribuție și efectuarea plăților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1.Întocmește și afișează listele de plată a cheltuielilor	<p>1.1 Cheltuielile comune se stabilesc în funcție de legislația în vigoare și de normele de repartizare legale și stabilite cu organismele de lucru.</p> <p>1.2 Componentele cheltuielilor de plată sunt determinate periodic (lunar), conform normelor, procedurilor și instrucțiunilor financiar-contabile aplicabile.</p> <p>1.3 Costurile utilităților și serviciilor, administrării și gestionării condominiului sunt monitorizate și evaluate periodic.</p> <p>1.4 Repartizarea cheltuielilor se stabilește în conformitate cu normele legale de repartizare.</p> <p>1.5 Costurile utilităților se repartizează după verificarea facturilor eliberate de furnizorii de utilități și prestatorii de servicii, de înregistrările echipamentelor de măsurare sau de baremurile în vigoare de consum paușal.</p> <p>1.6 Restanțele sunt monitorizate și inventariate în scopul evaluării periodice.</p> <p>1.7 Specificarea tuturor elementelor și cheltuielilor efectuate lunar în vederea contabilizării, sunt monitorizate și inventariate în scopul</p>
2.Încasează cotele de contribuție	<p>2.1 Listele de plată se întocmesc în numărul de exemplare necesar, sunt avizate de organismele de lucru și sunt afișate la loc vizibil.</p> <p>2.2 Încasarea cotelor se face la locul și cu respectarea programului, stabilite de organismele de lucru.</p> <p>2.3 Stabilirea de penalizări / acționarea în justiție a debitorilor se face conform procedurilor legale, stabilite cu organismele de lucru.</p>
3.Efectuarea plăților și încasarea veniturilor	<p>3.1 Plățile sunt efectuate pe baza actelor legale justificative.</p> <p>3.2 Plata utilităților/serviciilor se efectuează în termenele legale, conform criteriilor de plată stabilite în organismul de lucru.</p> <p>3.3 Veniturile sunt identificate, evaluate, și colectate conform procedurilor financiar-contabile aplicabile.</p>

Gama de variabile

1. Cheltuieli comune :

- folosința condominiului;
- întreținerea patrimoniului;
- reparații patrimoniu;
- înlocuiri patrimoniu;
- modernizări patrimoniu;
- administrare patrimoniu;
- gestionare patrimoniu.

2. Componente ale cheltuielilor :

- costurile utilităților;
- costurile serviciilor/lucrărilor;
- costurile de personal angajat;
- costurile administrativ-gospodărești.

3. Normele legale de repartizare se referă la:

- numărul de persoane;
- suprafața stabilită în normele legale pentru repartizarea cheltuielilor de încălzire;
- cota-parte de proprietate în indiviziune asupra părților și instalațiilor de folosință comună.

4. Lista de plată (tipizată sau nu) conține:

- numărul părții individuale a condominiului și numele titularului;
- numărul de persoane care locuiesc efectiv;
- cheltuielile repartizate după numărul de persoane;
- cheltuielile pentru încălzire;
- cheltuielile repartizate după cota de proprietate;
- alte cheltuieli specifice;
- totalul contribuției la cheltuielile comune;
- restanțele.

5. Penalizările se pot referi la:

- majorări de întârziere de plată către furnizori/prestatori;
- majorări stabilite de organisme de lucru pentru restanțieri.

6. Acte de plată, legale justificative :

- facturi

7. Criteriile de plată se referă la:

- plata cu numerar;
- plata cu instrumente bancare.

8. Veniturile pot proveni :

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe privind:

- noțiuni aplicate financiar-contabile;
- legislația de referință (legislația locuinței, legislație tehnică, legislație financiar contabilă, legislația în domeniul administrației publice etc.);

2. Sunt necesare aptitudini/deprinderi :

- capacitatea de comunicare;
- amabilitate / corectitudine;
- seriozitate;
- spirit metodic;
- atenția distributivă.

3. Sunt necesare atitudini :

- acuratețe;
- rigurozitate;
- obiectivitate.

închirieri de spații / anexe / terenuri; 4. La evaluare se vor urmări:
darea în folosință de utilaje / echipamente - cunoașterea legislației de referință și a modului de repartizare a cheltuielilor;
- perseverența și corectitudinea cu care monitorizează modul de achitare a cotelor de către utilizatori;
- seriozitatea și promptitudinea cu care încasează cotele și efectuează plățile;
- capacitatea de comunicare eficientă, fermitatea și amabilitatea probate în relațiile cu debitorii și creditorii;

—

Coordonarea personalului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Angajează personal	<p>1.1. Angajarea personalului este făcută pe baza delegării de competență de către organismul de lucru.</p> <p>1.2. Stabilirea necesarului de personal este făcută în funcție de caracteristicile imobilului.</p> <p>1.3. Personalul necesar este recrutat, selectat și evaluat în timp util.</p> <p>1.4. Selecționarea personalului pentru angajare se face prin teste specifice / adecvate tipului de activitate ce urmează a fi prestat.</p> <p>1.5. Drepturile și obligațiile personalului sunt identificate, stabilite și asigurate în cadrul în cadrul organismului de lucru și corespund specificului condominiului.</p> <p>1.6. Stabilirea remunerației se face prin negociere, în funcție de pregătire, competențe, posibilități financiare prin bugetul alocat.</p>
2. Stabilește programul de lucru al personalului angajat	<p>2.1. Programul de lucru este stabilit conform legislației în vigoare și a salariului negociat.</p> <p>2.2. Programul de lucru este adecvat specificului condominiului, în vederea bunei funcționări a sectorului respectiv.</p> <p>2.3. Comunicarea clară a sarcinilor de realizat se face periodic sau atunci când este necesar.</p>
3. Organizează/supraveghează activitatea personalului prestator de servicii	<p>3.1. Instrucțiile privind protecția, securitatea și igiena muncii sunt efectuate periodic pentru asigurarea performanței profesionale / calității serviciilor.</p> <p>3.2. Verificarea încadrării în programul de lucru se face prin sondaj.</p> <p>3.3 Verificarea și analizarea calității lucrărilor se face în scopul constatării eficienței acestora .</p> <p>3.4. Personalul angajat este evaluat periodic calitativ și cantitativ.</p> <p>3.5. Urmărirea modului de utilizare calitativă / cantitativă a resurselor materiale și financiare se face în mod riguros.</p>
4. Remunerează personalul	<p>4.1. Plata salariilor se face la termenul planificat și la locul stabilit.</p> <p>4.2. Calcularea, reținerea și virarea impozitelor și a contribuțiilor aferente salariilor se face conform reglementărilor în vigoare.</p> <p>4.3. Premiarea personalului se propune în funcție de evaluarea calitativă a activității acestuia.</p>

Gama de variabile

1. Specificul condominiului :

- Număr de etaje / scări
- imobil cu / fără ascensor/ascensoare
- imobil cu / fără curte, grădină, garaje, spații cu altă destinație
- imobil cu / fără personal tehnic propriu

2. Tip de activitate de prestat :

- întreținere / curățenie
- reparații periodice / curente
- pază și ordine

3. Resurse materiale și financiare:

- materiale pentru curățenie și iluminat
- materiale de construcții și de instalații

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe privind:

- legislație și noțiuni aplicate de drept administrativ
- noțiuni aplicate de contabilitate
- norme de igienă publică
- minimum de cunoștințe tehnice aplicabile domeniului (instalații, gaze, electricitate etc.)
- norme de protecția și securitatea muncii.

2. Sunt necesare aptitudini/deprinderi :

- spirit de observație;
- discernământ critic;
- comunicare eficientă;
- lucru în echipă.

3. Sunt necesare atitudini :

- corectitudine;
- obiectivitate;
- responsabilitate;
- orientarea serviciilor către beneficiar;
- înțelegerea între persoane;
- principialitate.

4. La evaluare se va urmări :

- corectitudinea și discernământul în stabilirea necesarului de personal
- capacitatea de decizie în stabilirea programului de lucru, adaptat sarcinilor și responsabilităților, potrivit tipurilor de activități de prestat
- conștiințiozitatea cu care verifică calitatea lucrărilor și modul de utilizare a resurselor (materialelor)
- responsabilitatea cu care face plata salariilor și a contribuțiilor aferente acestora

Monitorizarea stării părților de construcții și instalații ale condominiului

Descrierea unității

Unitatea se referă la activitățile desfășurate de managerului de condominiu în scopul prevenirii, identificării și înlăturării avariilor, degradărilor, deteriorărilor și risipei pentru buna funcționare și integritate a părților de construcții și instalații.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Inspectează apartamentele și / sau spațiile cu altă destinație	<p>1.1. Organizarea inspecției și verificării spațiilor condominiului se face în cadrul organismului de lucru</p> <p>1.2. Motivele inspecției sunt stabilite conform intereselor condominiului în spiritul legilor în vigoare.</p> <p>1.3. Toate inspecțiile sunt riguros planificate, cu excepția cazurilor de forță majoră.</p> <p>1.4. Consemnarea rezultatelor inspecției se face în conformitate cu procedurile și instrucțiunile aplicabile.</p> <p>1.5. Rezultatele inspecției sunt prelucrate și analizate în scopul elaborării deciziilor adecvate.</p>
2. Verifică existența și prevederile contractelor cu furnizorii de servicii	<p>2.1. Responsabilitățile pentru verificarea prevederilor contractuale sunt stabilite cu organisme de lucru.</p> <p>2.2. Prevederile contractuale trebuie să se încadreze în prevederile legislative și normative în vigoare.</p> <p>2.3. Constatările verificărilor sunt analizate detaliat în scopul identificării acțiunilor corective și preventive necesare.</p>
3. Verifică, diagnostichează și inspectează funcționarea și integritatea elementelor condominiului	<p>3.1. Elementele supuse verificării sunt identificate și definite în detaliu.</p> <p>3.2. Rezultatele diagnosticărilor sunt evaluate periodic calitativ și cantitativ.</p> <p>3.3. Datele rezultate sunt monitorizate, analizate și comparate cu prevederile tehnice în vigoare.</p> <p>3.4. Programele de menținere a funcționării și integrității elementelor condominiului sunt elaborate pe baza acțiunilor corective și preventive necesare, ce vor fi implementate în următoarea perioadă.</p>

Gama de variabile

1. Spațiile condominiului se referă la:

- apartamente;
- sedii de firme;
- subsolul tehnic;
- terasa hidrofugă;
- casa ascensoarelor;
- uscătorii, podul, camera de depozitare a deșeurilor;

2. Motive ale inspecției :

- starea părților și instalațiilor de folosință comună;
- starea părților și instalațiilor de folosință individuală;
- utilizarea rațională a utilităților;
- protejarea sănătății și a mediului
- igiena
- securitatea
- siguranța.

3. Cazuri de forță majoră :

- inundații
- emisii de gaze naturale
- incendii.

4. Părți implicate :

- utilizator;
- proprietar;
- organ de control;
- organism de lucru

5. Elemente ale condominiului inspectate :

- apartamentele;
- spațiile cu altă destinație;

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe privind:

- legislația în domeniu; (legislația locuinței, legislație tehnică, legislație financiar contabilă, legislația în domeniul administrației publice etc.)
- tehnici de comunicare;
- tehnici și metode de monitorizare.

2. Sunt necesare aptitudini/deprinderi:

- spirit de observație
- comunicarea eficientă
- discernământ critic
- capacitatea de analiză rapidă
- lucrul în echipă.

3. Sunt necesare atitudini :

- responsabilitate
- onestitate
- principialitate
- obiectivitate
- corectitudine.

4. La evaluare se vor urmări:

- cunoașterea legislației și a normativelor de referință în domeniu
- capacitatea de evaluare rapidă a situațiilor și capacitate organizațională, înțelegere între persoane, lucrul în echipă;
- capacitatea de corelare a evenimentelor și de constituire a relațiilor;
- exigența și principialitatea la verificarea, diagnosticarea și inspectarea funcționării și integrității elementelor

Reprezentarea interesului proprietarului în raport cu autoritățile publice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Reprezintă proprietarii în acțiunile judecătorești	<p>1.1. Sesizarea cazurilor de litigiu se face în timp util, în conformitate cu legislația în vigoare.</p> <p>1.2. Litigiile sunt identificate și definite în detaliu.</p> <p>1.3. Litigiile sunt analizate și monitorizate în funcție de evoluția situației urmărindu-se reactualizarea resurselor și acțiunilor pentru aplanarea sau rezolvarea acestora.</p> <p>1.4. Reprezentarea în acțiunile judecătorești se face în urma delegării de către organismele de lucru.</p> <p>1.5. Rezultatele acțiunilor judecătorești sunt comunicate părților</p>
2. Reprezintă proprietarii în relațiile cu furnizorii, prestatorii și cu organele locale (reprezentarea în relația cu terții)	<p>2.1. Reprezentarea în relația cu terții se face în urma delegării de către organismele de lucru.</p> <p>2.2. Interesele proprietarilor în relația cu terții sunt identificate, stabilite și evaluate periodic.</p> <p>2.3. Acțiunile preventive și corective în relația cu terții sunt asigurate obiectiv și continuu.</p> <p>2.4. Rezultatele intermedierei sunt corect interpretate și complet valorificate.</p> <p>2.5. Informațiile referitoare la furnizorii/prestatorii/ organele locale sunt comunicate periodic și sistematic solicitanților.</p>

Gama de variabile

1. Litigiile se referă la:

- restanțele de plată
- pagube produse condominiului
- conflicte interne
- nerespectarea contractelor
- risipa utilităților;
- delapidări;
- sesizări ale personalului de pază și ordine, locatari, organe de poliție.

2. Informațiile pot fi:

- notificări ale furnizorilor/prestatorilor
- hotărâri ale administrației publice
- notificări ale organismelor de lucru.

3. Terți:

- membri ai condominiului
- furnizorii de utilități
- prestatorii de servicii
- administrația publică locală
- administrația publică centrală.

4. Interesele proprietarilor în raport cu terți se referă la:

- termene
- drepturi
- obligații
- bani
- riscuri.

5. Organism de lucru :

- adunare generală
- comitetul executiv

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe :

- legislația managementului de condominiu
- noțiuni de drept administrativ și penal.

2. Sunt necesare aptitudini / deprinderi :

- exprimare verbală clară, directă;
- inițiativă, spirit de observație;
- înțelegerea între persoane.

3. Sunt necesare atitudini :

- construirea relațiilor interpersonale;
- dezvoltarea relațiilor cu terți;
- responsabilitate.

4. La evaluare se urmărește:

- capacitatea organizațională, spiritul de observație și inițiativa în sesizarea situațiilor de litigiu și comunicarea acestora în cadrul organismelor de lucru;
- hotărârea, responsabilitatea, claritatea cu care susține în instanță interesele proprietarului;

Asigurarea respectării regulamentului condominiului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Avizează proprietarii / locatarii / utilizatorii asupra regulilor de locuit în condominiul	1.1. Obiectivele privind asigurarea unui climat de bună conviețuire sunt stabilite în cadrul organismului de lucru și cuprinse în regulamentul condominiului. 1.2. Informațiile necesare sunt identificate și reactualizate periodic. 1.3. Afișarea capitolelor referitoare la regulile de locuit se face permanent și ori de câte ori se impune, la locurile special destinate. 1.4. Condițiile generale de funcționare a echipamentelor din dotarea condominiului sunt aduse la cunoștința utilizatorilor prin diverse modalități. 1.5. Modul de stabilire a cheltuielilor curente de funcționare și întreținere a condominiului sunt comunicate permanent proprietarilor / locatarilor /
2. Comunică condițiile în care pot fi realizate serviciile de întreținere și reparații	2.1 Informațiile referitoare la calitatea serviciilor sunt identificate și discutate în organismele de lucru. 2.2 Informațiile sunt clasificate în funcție de condițiile specifice de aplicare. 2.3 Eficiența serviciilor este evaluată periodic și optimizată ori de câte ori este necesar. 2.4 Calitatea și cantitatea serviciilor sunt permanent monitorizate , iar rezultatele sunt interpretate cu organismele de lucru, periodic.
3. Propune spre soluționare disfuncționalitățile (soluționează)	3.1 Colectarea informațiilor referitoare la disfuncționalități se face corect și obiectiv. 3.2 Informațiile sunt verificate din punct de vedere al pertinentei lor. 3.3 Disfuncționalitățile sunt soluționate cu principialitate și responsabilitate.
4. Asigură soluționarea reclamațiilor și cererilor	4.1 Emitentul și destinatarul cererilor și reclamațiilor referitoare la managementul condominiului sunt contactați cu promptitudine. 4.2 Reclamațiile primite sunt evaluate și soluționate conform procedurilor stabilite de organismele de lucru. 4.3 Modul de soluționare este comunicat petenților conform modalităților și la termen. 4.4 Cauzele care au determinat satisfacția /insatisfacția petenților sunt analizate periodic cu organismele de lucru în scopul elaborării deciziilor adecvate.

Gama de variabile

1. Obiective privind asigurarea unui climat bun de conviețuire:

- asigurarea liniștii și ordinii
- asigurarea unui climat sanogenic corespunzător
- asigurarea înțelegerii între locatari.

2. Informații necesare:

- legislația privind ordinea publică
- normele de igienă
- regulamentul interior al condominiului
- hotărârile organismelor de lucru.

3. Modalități de comunicare :

- afișare;
- dezbateri în ședințe operative;
- scrisori;
- verbal.

4. Organismele de lucru:

- adunarea generală
- comitetul executiv
- comisia de cenzori.

5. Informații referitoare la calitatea serviciilor :

- părți comune;
- părți folosite în exclusivitate;
- schimbarea destinației unor spații.

6. Disfuncționalități posibile :

- restanțe mari la plata cotelor curente ;
- nerespectarea ordinii, curățeniei, liniștii;
- raporturi neprincipiale între locatari sau între aceștia și organismele de lucru; delapidări;
- acte de distrugere, huliganism;

Ghid pentru evaluare

1. Sunt necesare cunoștințe privind:

- legislația specifică, normative, standarde de referință (legislația locuinței, legislație tehnică, legislație financiar contabilă, legislația în domeniul administrației publice etc.);
- tehnici de tratare/rezolvare a conflictelor / problemelor
- noțiuni aplicabile de drept administrativ, civil și penal.

2. Sunt necesare aptitudini/deprinderi :

- spirit de observație
- diagnosticare/comparare/identificare/inventariere
- capacitatea de analiză și sinteză
- corectitudine / coerență / obiectivitate
- capacitate de comunicare; înțelegerea între persoane;
- simț gospodăresc
- lucru în echipă
- simț analitic, lucid și critic.

3. Sunt necesare atitudini :

- conștiință profesională;
- spirit critic;
- responsabilitate;
- realism;
- flexibilitate;
- principialitate;

- ; - perseverență;
- fermitate
- corectitudine.

4. La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a preveni, identifica și soluționa conflicte și disfuncționalități în mod principial, corect și responsabil;
- cunoașterea tehnicilor de comunicare eficientă și aplicarea acestora în scopul asigurării și menținerii unui climat bun de conviețuire;
- capacitatea de evaluarea rapidă a situațiilor, modul de manifestare a discernământului critic, în scopul detensionării situațiilor conflictuale

Planificarea activităților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Planificarea reviziilor tehnice și reparațiilor	<p>1.1. Stabilirea lucrărilor de revizie și reparație constatate în cadrul inspecțiilor sau semnalate de beneficiarii obiectivului, se face în cadrul organismului de lucru.</p> <p>1.2. Planificarea lucrărilor de revizie și reparație se face în funcție de costurile estimate.</p> <p>1.3. Întocmirea ordinii de executare a lucrărilor se face în baza priorităților și a specificului lucrărilor.</p> <p>1.4. Stabilirea graficului de realizare a lucrărilor de întreținere și reparație se face cu acceptul părților contractante.</p> <p>1.5. Planificarea regimului de lucru al lucrărilor se face cu diminuarea</p>
2. Planificarea cheltuielilor	<p>2.1. Stabilirea / refacerea fondurilor financiare se face pe baza estimării periodice a cheltuielilor.</p> <p>2.2. Repartizarea cheltuielilor pentru plăți curente se face în baza contractului cu furnizorii și a consumurilor estimate periodic.</p> <p>2.3. Planificarea cheltuielilor pentru plata lucrărilor de întreținere și reparații se face la termenele stabilite prin contract.</p> <p>2.4. Planificarea cheltuielilor ocazionale se face în funcție de situațiile survenite pe parcursul anului.</p>
3. Planificarea încasărilor	<p>3.1. Planificarea încasărilor se face pe baza legislației comerciale în vigoare și după necesități</p> <p>3.2. Planificarea cotelor de încasat se face prin corelarea termenului scadent al facturilor transmise de furnizori / prestatori.</p>

Gama de variabile

Lucrări specifice de revizie și reparație:

- revizia și reparația instalațiilor de încălzire la fiecare pornire anuală;
- revizia și reparația terasei anual și de câte ori este necesar

2. Organism de lucru :

- adunare generală
- comitet executiv
- comisie de cenzori.

3. Specificul lucrărilor :

- este variat în funcție de problemele concrete întâlnite la fața locului;

4. Plăți curente :

- utilități
- servicii
- impozite
- salarii.

5. Furnizori:

- de utilități

Ghid pentru evaluare

1. Cunoștințe :

- minimum de cunoștințe tehnice în domeniu
- legislație administrativă
- noțiuni aplicate de contabilitate

Sunt necesare aptitudini / deprinderi :

- capacitatea organizațională;
- inițiativă;
- înțelegere între persoane;
- onestitate.

Sunt necesare atitudini :

- responsabilitate;
- corectitudine;
- promptitudine.

4. La evaluare se urmărește :

- capacitatea de analiză, spiritul tehnic și gospodăresc în stabilirea lucrărilor de revizii și reparații
- capacitatea de organizare și corectitudinea la planificarea cheltuielilor și a încasărilor.