Załącznik nr 1 do Procedury USUWANIA USTEREK, AWARII ZGŁOSZONYCH PRZEZ NAJEMCĘ I **PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI NAJEMCÓW**

NUMER DZIENNIKA ………………....

*(wypełnia ŚTBS)*

ŚWIDNICA, dnia ………………………..

Pan/Pani:

ul……………………………………………

tel. ………………………………………….

**Świdnickie Towarzystwo**

**Budownictwa Społecznego**

**ul. Głowackiego 39a**

**58-100 Świdnica**

Przedmiot interwencji/sprawy :

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………..

Podpis zgłaszającego

*SKIEROWANO DO*

*PODPIS PREZESA ZARZĄD …………….*

*(wypełnia ŚTBS)*

Sposób załatwienia sprawy :

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

PROCEDURA

USUWANIA USTEREK, AWARII i ZAŁATWIANIA SPRAW ZGŁOSZONYCH PRZEZ NAJEMCÓW **W ŚWIDNICKIM TOWARZYSTWIE BUDOWNICTWA SPOŁECZNEGO, SP. Z O.O.**

Zarząd Świdnickiego Towarzystwa Budownictwa Społecznego niniejszym ustala procedurę usuwania usterek, awarii i załatwiania spraw zgłoszonych przez najemców :

1. Prezes Zarządu Spółki przyjmuje najemców w dniach pracy spółki, w godzinach od 700 do 1500.
2. Sprawy, których dotyczy procedura mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej lub ustnie (osobiście lub telefonicznie) na druku stanowiącym załącznik nr 1 i powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni roboczych.
3. Ewidencja spraw winna być prowadzona w dzienniku przez pracownika spółki mającego w zakresie obowiązków sprawy sekretariatu i zawierać następujące dane:
4. numer dziennika
5. datę przyjęcia
6. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby zgłaszającej
7. przedmiot interwencji
8. do kogo interwencja została skierowana
9. uwagi

Osobę odpowiedzialną za poprowadzenie sprawy ustala pisemnie Prezes Zarządu poprzez dekretację na zgłoszeniu.

1. W przypadku zgłoszenia awarii, wyznaczony pracownik ……… winien wystawić zlecenie na roboty awaryjne wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 2 i skierować go do firmy obsługującej daną branżę, której zgłoszenie dotyczy.
2. Zgłoszenia awarii i usterek winno być rejestrowane w rejestrze awarii i usterek przez pracownika : ……… i zawierać następujące dane:
3. numer zlecenia
4. datę przyjęcia
5. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby zgłaszającej
6. przedmiot interwencji
7. do kogo interwencja została skierowana
8. uwagi
9. Usterki o charakterze budowlanym upoważniony pracownik winien przed wystawieniem zlecenia zgłosić inspektorowi nadzoru inwestorskiego w celu dokonania ich oględzin, ustalenia wymaganego zakresu robót i ich kosztu .
10. Kopię rozliczonego zlecenia należy wpiąć do teczki najemcy, którego zlecenie dotyczyło a oryginał podpiąć pod fakturę za wykonane zlecenie.
11. Skargi i wnioski nie zawierające imienia, nazwiska (bądź nazwy) oraz adresu pozostają bez nadawania im biegu .
12. Jeśli z treści wniosku nie można należycie ustalić ich podmiotu, wzywa się wnoszącego wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
13. W sytuacji, gdy możliwe jest uzyskanie ogólnych informacji w trakcie rozmowy telefonicznej, a także wszelkie informacje odnośnie trybu składania skargi i wniosków są udzielane przez telefon lub w siedzibie ŚTBS przez pracowników.
14. Odpowiedzi na zgłoszone sprawy winny być podpisane przez Prezesa Zarządu Spółki i być wyczerpująco uzasadnione pod względem prawnym i faktycznym a kopię odpowiedzi łącznie ze zgłoszeniem sprawy należy umieścić w teczce najemcy .

Świdnica, 2017-02-27