PROCEDURA ZGŁASZANIA ORAZ USUWANIA AWARII/USTEREK W ZASOBACH SMB "JARY"

Awaria techniczna - gwałtowne i nieprzewidziane uszkodzenie lub zniszczenie obiektu budowlanego, urządzenia technicznego lub systemu urządzeń technicznych powodujące przerwę w ich używaniu lub utratę ich właściwości.

Regulamin porządku domowego i użytkowania lokali Spółdzielni Mieszkaniowo-Budowlanej „Jary" (Uchwała Nr 22/2017 z dnia 01 czerwca 2017 r. Rady Nadzorczej SMB "Jary" - tekst regulaminu dostępny na stronie internetowej www.smbjary.waw.pl w zakładce "PRAWO") określa jednoznacznie **obowiązki Spółdzielni** (*jak również użytkowników lokali*) **do których należy** zgodnie z § 3 regulaminu **dokonywanie w lokalach napraw lub wymian instalacji części wspólnej budynku znajdujących się w lokalu**, a w szczególności:

- **instalacji gazowej do zaworu odcinającego, z wyłączeniem kuchni gazowej i przyłącza do niej;**
- **instalacji wodociągowej ciepłej i zimnej wody do zaworów odcinających przed wodomierzami, z wyłączeniem wszelkich jej odbiorników,**
- **instalacji kanalizacyjnych (ścieków sanitarnych) oraz instalacji wód opadowych, z wyłączeniem przewodów odpływowych urządzeń sanitarnych aż do pionów zbiorczych;**
- **instalacji centralnego ogrzewania – z wyłączeniem zmian dokonanych przez użytkownika;**
- **instalacji elektrycznej do zabezpieczeń w lokalu, z wyłączeniem instalacji wewnątrzlokalowych z osprzętem.**

W przypadku stwierdzenia jakiejkolwiek awarii powstałej w powyżej wymienionych instalacjach zarówno Spółdzielnia jak i użytkownicy lokali zobowiązani są do podjęcia natychmiastowych oraz niezbędnych kroków w celu usunięcia przyczyn i ograniczenia negatywnych skutków awarii czy usterek.

Tryb zgłaszania oraz usuwania awarii/usterek o charakterze pilnym

I. Zgłoszenia wszelkich awarii i usterek, zarówno w dniach i godzinach pracy SMB "Jary" jak i poza nimi, użytkownicy lokali dokonują:

- telefoniczne - numer 22 641 69 00

lub

- osobiście - ul. W. Surowieckiego 12 (wejście główne → portiernia)

II. Przyjmujący zgłoszenie zobowiązany jest do przedstawienia się oraz wpisania do rejestru awarii i usterek:

- numer ewidencyjny sprawy oraz dzień i godzinę przyjęcia zgłoszenia
- imię i nazwisko oraz numer telefonu kontaktowego osoby zgłaszającej
- lokalizację oraz zwięzły opis awarii/usterki

III. Bezpośrednio po zarejestrowaniu osoba przyjmująca zgłoszenie przekazuje jego treść właściwemu dyżurującemu konserwatorowi (sanitarnemu lub elektrycznemu) i odnotowuje ten fakt z podaniem godziny w rejestrze awarii i usterek.

IV. Pełniący dyżur konserwator zobowiązany jest bezzwłocznie do nawiązania kontaktu z użytkownikiem lokalu zgłaszającym awarię/usterkę i na podstawie uzyskanych informacji dotyczących przedmiotu zgłoszenia ustala dalszy tok postępowania oraz, w uzasadnionych przypadkach, niezbędne kroki w celu ograniczenia negatywnych skutków awarii/usterki.
Kontakt konserwatora z użytkownikiem lokalu zgłaszającym awarię/usterkę powinien nastąpić w czasie nie dłuższym niż 60 minut od zgłoszenia awarii/usterki.
Konserwator (bez względu na swoją ocenę zgłoszenia), na żądanie zgłaszającego, nie może odmówić wizji lokalnej miejsca wystąpienia awarii/usterki.
O ustaleniach z użytkownikiem lokalu zgłaszającym awarię/usterkę konserwator niezwłocznie informuje osobę przyjmującą zgłoszenie, która zobowiązana jest do wpisania ich do rejestru awarii i usterek ze szczegółowym podaniem terminu otrzymania informacji i uzgodnionego terminu interwencji w miejscu wystąpienia awarii/usterki.

V. Konserwator zobowiązany jest fizycznie przystąpić do usuwania awarii/usterki w możliwie najkrótszym czasie od jej zgłoszenia, który nie powinien przekroczyć 120 minut od momentu powzięcia informacji o niej.
Tylko w uzasadnionych przypadkach (np konserwator uzgodnił inny termin z użytkownikiem zgłaszającym lub aktualnie usuwa inne, wcześniej przyjęte i niecierpiące zwłoki w usunięciu) dopuszczalne jest przystąpienie przez konserwatora do usuwania awarii/usterki w terminie późniejszym niż 120 minut od zgłoszenia przez użytkownika lokalu.

VI. Konserwator zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań, aby usunąć przyczynę awarii/usterki a także uciążliwość jej skutków i procesu usuwania dla użytkowników lokalu/lokali.
Po zakończeniu usuwania awarii/usterki konserwator sporządza protokół zawierający przebieg działań od zgłoszenia przez użytkownika lokalu awarii/usterki aż do zakończenia prac konserwatora. Ponadto należy w nim dokonać opisu przyczyny powstania awarii/usterki oraz przeprowadzonych prac i po podpisaniu go (wskazane również podpisanie przez osobę dokonującą zgłoszenia), nie później niż następnego dnia roboczego, przekazać wyznaczonemu Inspektorowi Działu Technicznego Spółdzielni odpowiedzialnemu za kontrolę przyjmowanych zgłoszeń i rozliczanie usunięcia awarii/usterek.

VII. W przypadku, gdy usunięcie awarii/usterki wymaga wykonania określonych prac, do których przeprowadzenia niezbędny jest potencjał przekraczający aktualne możliwości konserwatora (ludzki, sprzętowy, materiałowy) lub ustalenie przyczyn wymaga specjalistycznej wiedzy technicznej konserwator zobowiązany jest do podjęcia działań zabezpieczających celem zminimalizowania przyczyn i skutków awarii/usterki.

Po wykonaniu w/w czynności konserwator zobowiązany jest do osobistego przekazania wyznaczonemu Inspektorowi Działu Technicznego (odpowiedzialnemu za kontrolę przyjmowanych zgłoszeń i rozliczanie usunięcia awarii/usterek) informacji na okoliczność awarii/usterki i w uzgodnieniu z Inspektorem Nadzoru, ustalenie dalszego toku postępowania w formie protokołu.

VIII. Wszelkich informacji i wyjaśnień związanych ze zgłoszoną awarią/usterką użytkownikowi lokalu, na jego wniosek, udziela w godzinach pracy Spółdzielni, w pierwszym dniu roboczym po dokonaniu zgłoszenia, Inspektor Działu Technicznego Spółdzielni odpowiedzialny za kontrolę przyjmowanych zgłoszeń i rozliczanie usunięcia awarii/usterek, po podaniu numeru ewidencyjnego sprawy:

tel. **22 641 66 96, e:mail:awaria@smbjary.waw.pl**

lub osobiście - **ul. Surowieckiego 12 pok. 101A**.

IX. Inspektor Działu Technicznego odpowiedzialny za kontrolę ewidencji przyjmowanych zgłoszeń i rozliczanie usunięcia awarii/usterek może następnego dnia roboczego po zgłoszeniu awarii/usterki, w godzinach pracy Spółdzielni, zwrócić się do zgłaszającego o informacje w sprawie oceny przestrzegania procedury zgłaszania oraz usuwania awarii/usterek w zasobach SMB "JARY".

X. Użytkownik lokalu zobowiązany jest do zapewnienia stałego kontaktu telefonicznego ze sobą lub osobą upoważnioną na wypadek awarii/usterki i zdarzeń losowych.

Jeżeli konieczne do usunięcia awarii/usterki jest przeprowadzenie prac wewnątrz lokalu każdy użytkownik zobowiązany jest udostępnić lokal do naprawy w dniach i godzinach pracy Spółdzielni.

XI. Poza godzinami pracy Spółdzielni oraz w dni wolne od pracy będą usuwane wyłącznie awarie/usterki, w wyniku których może nastąpić uszkodzenie obiektu budowlanego lub bezpośrednie zagrożenie takim uszkodzeniem, mogące spowodować zagrożenie życia lub zdrowia ludzi oraz bezpieczeństwa mienia i niecierpiące zwłoki.

Pozostałe awarie będą usuwane w godzinach pracy Spółdzielni.

XII. W przypadku usterki/awarii niewymagającej natychmiastowej interwencji (niezagrażającej bezpieczeństwu jw.) lub konieczności wykonania innych napraw niezbędnych do utrzymania nieruchomości w należytym stanie technicznym i należących do obowiązków Spółdzielni zgłoszenia można dokonywać również:

- poprzez Administratorów Działu Eksploatacji lub Inspektorów Nadzoru Działu Technicznego właściwych dla nieruchomości, których dotyczy zgłoszenie
- w formie elektronicznych zgłoszeń na adres e: mail:

awaria@smbjary.waw.pl lub **info@smbjary.waw.pl**

lub w formie pisemnych zgłoszeń - w sekretariacie SMB "Jary" - pok. 206

XIII. Inspektor Działu Technicznego odpowiedzialny za kontrolę ewidencji przyjmowanych zgłoszeń i rozliczanie usunięcia awarii/usterek zobowiązany jest do:

a) bieżącego informowania bezpośredniego przełożonego (Kierownika Działu Technicznego) o realizacji postanowień PROCEDURY ZGŁASZANIA ORAZ USUWANIA AWARII/USTEREK W ZASOBACH SMB "JARY" ze szczególnym uwzględnieniem przypadków nieprzestrzegania ich przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za formalną obsługę zgłaszanych awarii/usterek oraz ich usuwanie

b) składania do Kierownika Działu Technicznego w każdy pierwszy dzień roboczy tygodnia informacji za poprzedni tydzień o zakresie, charakterze, ilości, itp zgłoszonych awarii/usterek i ich usunięciu

c) wspólnie z Kierownikiem Działu Technicznego, nie później niż do piątego dnia miesiąca za poprzedni miesiąc, informacji jak w pkt b) do Zastępcy Prezesa Zarządu ds. eksploatacyjno-technicznych

d) do 15 stycznia każdego roku, po akceptacji Kierownika Działu Technicznego, sprawozdania dla Zarządu SMB "Jary" za rok poprzedni z realizacji postanowień PROCEDURY ZGŁASZANIA ORAZ USUWANIA AWARII/USTEREK uwzględniającego informacje jak w pkt b) oraz wnioski i propozycje usprawnienia obsługi w zakresie przyjmowania zgłoszeń i usuwania awarii, usterek oraz innych napraw niezbędnych do utrzymania nieruchomości w należytym stanie technicznym i należących do obowiązków Spółdzielni

XIV. Postanowienia końcowe.

1. Rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących przestrzegania PROCEDURY ZGŁASZANIA ORAZ USUWANIA AWARII/USTEREK W ZASOBACH SMB "JARY" należy do kompetencji Zarządu Spółdzielni.
2. W przypadku uzasadnionej skargi użytkownika lokalu zgłaszającego awarię/usterkę na pracę konserwatora Zarząd Spółdzielni może stosować sankcje upomnienia a przy powtarzającym się nie przestrzeganiu postanowień niniejszych procedur - może nałożyć karę pieniężną.
3. W przypadku zgłoszenia awarii/usterki której usunięcie należy do obowiązków użytkownika lokalu, a w szczególności gdy na podstawie uzyskanych informacji dotyczących przedmiotu zgłoszenia konserwator dodatkowo informuje o tym (pkt IV PROCEDURY), na wniosek konserwatora, Zarząd Spółdzielni może stosować sankcje upomnienia a przy powtarzającym się nie przestrzeganiu postanowień niniejszych procedur - może nałożyć karę pieniężną w wysokości odpowiadającej kosztowi poniesionemu przez konserwatora w związku z nieuzasadnionym jego wezwaniem (minimum 3% minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego na dzień jej naliczenia - zgodnie z Ustawą z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę).
4. Wniesione kary pieniężne zwiększają przychody na eksploatację i utrzymanie nieruchomości SMB "JARY".

5. Niniejsza PROCEDURA ZGŁASZANIA ORAZ USUWANIA AWARII/USTEREK W ZASOBACH SMB "JARY" została przyjęta Uchwałą Nr ...../2018 Zarządu SMB "Jary" w dniu .... stycznia 2018 r. i wchodzi w życie z dniem podjęcia uchwały.

Zastępca Prezesa
Bogumiła Sikorska

Z-ca Prezesa Zarządu
Marek Mieszanowski

PREZES ZARZĄDU
mgr inż. Piotr Janowski