Друштво за сервисни услуги ФРЕШ КЛИНИНГ И СЕРВИС ДООЕЛ Дебар
Ул: 8ми Септември бр 25 Дебар, моб:+38975 277 774
емаил: contact@cleaningservisefresh.com

ПРАВИЛНИК
за типот на интервенции, начинот на пријавување на дефекти, начин на евидентирање на дефекти и изготвување работни налози, начин на отклонување на дефекти, начинот на пополнување на работни налози, начин на пресметка на трошоците и начинот на рекламација на цената

I. ТИП НА ИНТЕРВЕНЦИИ

Во зависност од степенот на итноста и расположивите финаниски средства, интервенциите за пријавени дефекти ги делиме на: итни; тековни (редовни) и нужни. Сличноста помеѓу итни, тековни и нужни интервенции е голема, а главната разликата е во тоа што потребата за обавување на итни интервенции се јавува ненадејно и за истата е потребно брза реакција и санација, додека кај тековните (редовни) и нужните интервенции во принцип не постои моментот на изненадување, и не е потребно да се реагира со толкава брзина како кај итните интервенции.

1. Итни интервенции

Работи кои на зградата се извршуваат без одлагање поради заштитата на животот и здравјето на луѓето, нивната сигурност, заштитата на имотот од оштетување и доведување на зградата, нејзините делови, уреди, инсталации и опрема во состојба на исправност, употребливост и сигурност, се сметаат за итни интервенции. Управителот е овластен и без претходно донесена одлука на собир на сопственици да ги преземе потребните мерки за изведување на работите кои се сметаат за итни интервенции. На име трошоци за тековни (редовни) интервенции на зградата, сопствениците на посебните делови на зградата плаќаат соодветен износ во согласност со Законот најдоцна до крајот на тековниот месец.

<u>Итни интервенции вклучуваат, но не се ограничени на:</u>

- ✓ ослободување лица и работи во заглавен лифт и негово повторно ставање во погон;
- ✓ отстранување малтер, фасадни облоги и други елементи на фасадата и покривот за кои ќе се утврди дека ја загрозуваат безбедноста на луѓето и имотот;
- ✓ поправка или замена на заедничка водоводна инсталација во зградата или станот кога ќе дојде до нејзино оштетување, пукање на нејзини делови или затнување;
- ✓ одзатнување на заедничка канализациската мрежа во зградата или станот, отстранување на изливните отпадоци и дезинфекција на просториите во зградата или станот; ⎫ чистење на затнати оџаци и димоводни канали;
- ✓ исфрлање вода од поплавени подрумски простории;
- ✓ отстранување на причините за прекин на струја во електроинсталациите од струјомерното ормарче до разводната табла во станот;
- ✓ отстранување на дефекти и недостатоци кои може да доведат до пожар

<u>2. Тековни (редовни) интервенции</u>

Тековна (редовна) интервенција подразбира редовно вршење на работи кои се утврдени со одлука на собир на сопственици каде е прецизирано тековното одржување на заедничките делови на станбената зграда кое ќе се врши во тековната година за заштита на зградата, односно нејзините заеднички и посебни делови, уреди, инсталации и опрема, поправка на оштетените и замена на дотраените делови со кои се обезбедува нивната исправност, употребливост и сигурност. На име трошоци за тековни (редовни) интервенции на зградата, сопствениците на посебните делови на зградата плаќаат соодветен износ во согласност со Законот, а најдоцна денот на доспевање на месечната пресметка.

- **Тековни (редовни) интервенции вклучуваат, но не се ограничени на:**
  - ✓ одржување хигиена во заедничките простории на зградата;
  - ✓ редовно сервисирање на лифтот;

- ✓ поправка или замена на автоматот за заедничко осветлување, прекинувачи, сијалици, неонки и слично;
- ✓ дезинфекција, дезинсекција и дератизација на заедничките простории во зградата;
- ✓ преглед и сервисирање на инсталациите и уредите за гасење пожар во зградата, громобранската инсталација, водоводната инсталација и канализацијата во зградата и електроинсталациите;
- ✓ чистење олуци и олучни цевки на зградата;
- ✓ поправка или замена на оков, брави, катанци и други уреди за затворање на заеднички простории, орманите за струјомери и слично;
- ✓ фарбање на заедничките простории во зградата;
- ✓ фарбање на цевната мрежа во заедничките делови на зградата;
- ✓ други работи со кои се обезбедува тековно одржување на зградата на задоволително ниво за нејзина употреба.

3. Нужни интервенци

Нужни работи на заедничките делови во станбена зграда се поправки со поголем обем и истите се финансираат од дополнително обезбедени средства, а се реализираат на основа на посебно склучен договор со управителот.

• Нужни интервенции вклучуваат, но не се ограничени на:

- ✓ санација на кровната конструкција;
- ✓ санација на темелите;
- ✓ санација на меѓукатна конструкција;
- ✓ санација на рамни и коси кровови;
- ✓ санација на оџаци;
- ✓ замена на електрична инсталација;
- ✓ поправка на фасадата на зградата;
- ✓ изолација на ѕидови, подови и темели на зградата;
- ✓ санација на клизишта.

II. НАЧИН НА ПРИЈАВУВАЊЕ НА ДЕФЕКТИ

Итни интервенции

Пријава на дефект за кој е потребна итна интервенција се врши веднаш по неговото вочување по писмен, усмен, телефонски или електронски пат. Дефектот го пријавува Овластениот претставник на станарите или друг сопственик на посебен дел кој го има забележано дефектот.

Тековни (редовни) интервенции

Пријава на дефект за кој е потребна тековна интервенција се врши по писмен, усмен, телефонски или електронски пат. Дефектот го пријавува Овластениот претставник на станарите или друг сопственик на посебен дел кој го има забележано дефектот.

Нужни интервенци

Пријави за големи поправки (работи од поголм обем) ги врши Овластениот претставник на станарите или друг сопственик на посебен дел исклучиво со писмено барање. За потребата на нужните интервенции неопходно е да се направат соодветни припреми и во договор со сопствениите на посебни делови да се пристапи кон нивното реализирање.

III. НАЧИН НА ЕВИДЕНТИРАЊЕ НА ДЕФЕКТИ И ИЗГОТВУВАЊЕ РАБОТНИ НАЛОЗИ

Секоја пријава на дефект се евидентира на формулар „Пријави дефект“. Дефект кој не е евидентиран во формуларот нема да биде сметан за уредно пријавен дефект и по истиот нема да се постапува; Работен налог за поправка на пријавен дефект се изготвува исклучиво врз база на целосно пополнет формулар *„Пријави дефект“;*

Лицето кое пријавува дефект е должно целосно да го пополни формуларот со сите неопходни информации за пријавувачот наведени на истиот;

Доколку лицето кое пријавува дефект истиот го пријавува по телефон, формуларот го пополнува вработениот во „ФРЕШ КЛИНИНГ СЕРВИС “ кој го прима повикот и неопходно е

да ги пополни сите информации за пријавувачот. Нецелосно пополнет формулар се смета за неважечки и по истиот нема да се изготви работен налог;

Тековни (редовни) интервенции од помал обем (замена на сијалица, приклучоци, мали молерски работи, замена на резервни делови и слично) се санираат во редовно закажани инспекции (два пати месечно) од страна на хаусмајстор служба на ФРЕШ КЛИНИНГ СЕРВИС. За сите тековни (редовни) интервенции неопходно е Хаусмајсторот во фирмата да приложи уредно пополнет формулар „Извештај за направени поправки". Под уредно пополнет формулар се смета само формулар кој покрај потписот на сопственикот на посебен дел со кој ја потврдува поправката содржи и прецизно наведени количини на потрошениот материјал.

Неуредно пополнет формулар се смета за неважечки и истиот нема да биде основа за фактурирање на трошоците. Трошоците за тековни (редовни) интервенции ги поднесуваат сопствениците на посебни делови засметани во фактурите за месечно одржување пресметани согласно тарифникот. Интервенција за дефект од помал обем вон термините за редовни инспекции врши исклучиво Овластен претставник на сопствениците или членовите на надзорниот одбор.

За интервенции за дефект од помал обем вон термините за редовно одржување следи паричен надомест согласно тарифникот на ФРЕШ КЛИНИНГ СЕРВИС.

Итни интервенции се санираат во најкус можен рок и за истите задолжително се изготвува ***„Работен налог"*** и ***„Записник од увид на лице место";***
За Тековни (редовни) интервенции не се изготвува „Записник од увид на лице место"; Формуларот ***„Пријави дефект"*** по завршена поправка се архивира во регистерот на зградата заедно прикачен со ***„Работен налог"*** и ***„Записник од увид на лице место"*** (доколку има таков). Редовно закажаните инспекции (два пати месечно) се архивираат само со ***„Записник од увид на лице место".***

IV. ОТКЛОНУВАЊЕ НА ДЕФЕКТОТ И НАЧИНОТ НА ПОПОЛНУВАЊЕ НА РАБОТНИ НАЛОЗИ

Итни интервенции

Работи кои на зградата се извршуваат без одлагање поради заштитата на животот и здравјето на луѓето, нивната сигурност, заштитата на имотот од оштетување и доведување на зградата, нејзините делови, уреди, инсталации и опрема во состојба на исправност, употребливост и сигурност, се сметаат за итни интервенции.

Пријава на дефект за кој е потребна итна интервенција се врши веднаш по неговото воочување по писмен, усмен, телефонски или електронски пат. Дефектот го пријавува Овластениот претставник на станарите или друг сопственик на посебен дел кој го има забележано дефектот.

Управителот по пријава на дефект е должен да издаде работен налог до дежурната екипа на лице место да изврши поправка односно да го одтстрани дефектот. Поради потребата за итна интервенција во работниот налог за овој вид на интервенции секогаш полето за приоритет се означува со „Приоритет 1 (нужна интервенција без одлагање)“ со што по работниот налог мора да се постапи веднаш без одлагање се до неговото завршување.

Тековни (редовни) интервенции

Тековна интервенција подразбира редовно изведување на работите на заштита на зградата, односно нејзините заеднички и посебни делови, уреди, инсталации и опрема, поправка на оштетените и замена на дотраените делови со кои се обезбедува нивната исправност, употребливост и сигурност. Тековните (редовни) интервенции за поправки од помал обем ФРЕШ КЛИНИНГ СЕРВИС   ги изведува со сопствен хаусмајстор.

Пријава на дефект за кој е потребна тековна (редовна) интервенција се врши по писмен, усмен, телефонски или електронски пат. Дефектот го пријавува Овластениот претставник на станарите или друг сопственик на посебен дел кој го има забележано дефектот.

Управителот по пријава на дефект е должен да изготви работен налог до надлежната служба. Зависно од итноста на овој вид на интервенции приоритетот во работниот налог може да биде:

- **Приоритет 2 (рок на завршување 48 часа)**
- **Приоритет 3 (рок на завршување 96 часа)**
- **Приоритет 4 (рок на завршување 2 недели)**

Нужни интервенци

Нужни интервенции на заедничките делови во станбена зграда се поправки со поголем обем и истите се финансираат од дополнително обезбедени средства, а се реализираат на основа на посебно склучен договор со управителот.

Пријави за големи поправки (работи од поголм обем) ги врши Овластен претставник исклучиво со на писмено барање. За потребата на нужните интервенции неопходно е да се направат соодветни припреми и во договор со сопствениите на посебни делови да се пристапи кон нивното реализирање.

Управителот по пријава на дефект е должен да изготви работен налог до надлежната служба. Овој тип на дефекти за кој е потребен подолг период за реализација секогаш се обележуваат со „**Приоритет 5 (Нема утврден временски распоред)“**

V. ПРЕСМЕТКА НА ТРОШОЦИТЕ

Врз база на потребните количини на материјал како и нивните единечни цени согласно официјалниот тарифник на ФРЕШ КЛИНИНГ СЕРВИС (јавно истакнат во официјалната веб страница на ФРЕШ КЛИНИНГ СЕРВИС) Управителот изготвува „Предлог-Понуда“ за санирање на дефектот која се доставува до Овластениот претставник на зградата. Со потпишување на приложената „Предлог-Понуда“ од страна на Овластениот претставник и членовите на надзорниот одбор „Предлог-Понудата“ се смета за прифатена и по истата Управителот изготвува работен налог на надлежната служба за санација на дефектот. По завршување на предвидените работи Управителот согласно прифатената понуда врши наплата на средствата од фондовите на зградата.

VI. РЕКЛАМАЦИЈА НА ТРОШОЦИТЕ

Овластениот претставник на станарите има право на рекламација на трошоците во случај кога количината наведена во месечната пресметка (фактура) не е идентична со колиината од предлог понудата и од работниот налог или кога единечната цена на материјалите не е иста како единечната цена во официјалниот тарифник на **ФРЕШ КЛИНИНГ СЕРВИС**

Телефон	**+389 75 277 774**
емаил	**contact@claninigservisefresh.com**
Веб страница	**www.claningservisefresh.com**
Адреса	**Ул.8ми Септември бр 25 Дебар**
Лице за контакт:	