

PROCEDURA ZGŁASZANIA, PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA UWAG I REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH JAKOŚCI SPRZĄTANIA POMIESZCZEŃ W OBIEKTACH URZĘDU STATYSTYCZNEGO W BYDGOSZCZY, W TORUNIU I WE WŁOCŁAWKU

Uwagi dotyczące jakości sprzątania pomieszczeń

1. Zgłaszane uwagi dotyczyć będą niewykonania lub niewłaściwego wykonania czynności określonych w **Załączniku nr 2** do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia .
2. Uwagi Zamawiającemu mogą zgłaszać:
 - 1) pracownicy Zamawiającego,
 - 2) administratorzy obiektów,
 - 3) użytkownicy pomieszczeń biurowych i ogólnodostępnych.
3. Uwagi zgłaszane będą bezpośrednio do przedstawiciela **Zamawiającego, który będzie je przekazywał przedstawicielowi Wykonawcy telefonicznie, drogą elektroniczną oraz pisemnie, w formie reklamacji.**
4. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - 1) złej jakości świadczonej usługi,
 - 2) niedostatecznego stanu czystości w sprzątanym pomieszczeniu,
 - 3) niewłaściwego sposobu wykonywania poszczególnych czynności sprzątania,
 - 4) niewykonania przynajmniej jednej czynności wymienionej w **Załączniku nr 2** do SIWZ,
 - 5) używania niewłaściwego sprzętu podczas świadczenia usługi sprzątania,
 - 6) używania niewłaściwych środków higienicznych,
 - 7) niestosowania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym w szczególności:
 - a) nieusunięcia z obiektu worków ze śmieciami,
 - b) niezabezpieczenia odcinka sprzątej powierzchni poprzez rozstawienie tablic ostrzegawczych, w przypadku przebywania w budynku klientów lub pracowników,
 - c) nieusunięcia z ciągów komunikacyjnych sprzętu Wykonawcy,
 - d) nieusunięcia z ciągów komunikacyjnych worków ze śmieciami, zapasów materiałów higieniczno-sanitarnych, itp.,
 - e) niezapewnienia środków higieniczno-sanitarnych,
 - f) niereagowania na zgłaszane bieżące uwagi dotyczące nieprawidłowej realizacji czynności objętych umową.
5. Wykonawca może dokonać sprawdzenia zgłoszonej reklamacji do godz. 15⁰⁰ w dniu jej zgłoszenia wspólnie z Zamawiającym. Z kontroli będzie sporządzony protokół podpisany przez obie strony.
6. **Wykonawca** zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonych w reklamacji nieprawidłowości.
7. **Załatwienie reklamacji powinno nastąpić niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia. Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego telefonicznie lub drogą elektroniczną o usunięciu stwierdzonych nieprawidłowości.**