

**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 zgłaszane będą **przedstawicielowi Wykonawcy telefonicznie, drogą elektroniczną lub pisemnie do godziny 9<sup>00</sup>, w formie reklamacji.**
3. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
  - 1) złej jakości świadczonej usługi,
  - 2) niewłaściwego sposobu wykonywania poszczególnych czynności sprzątania,
  - 3) niewykonania przynajmniej jednej czynności wymienionej w **Załączniku nr 2** do SIWZ,
  - 4) używania niewłaściwego sprzętu podczas świadczenia usługi sprzątania,
  - 5) używania niewłaściwych środków higienicznych,
  - 6) 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.
4. Wykonawca może dokonać sprawdzenia zgłoszonej reklamacji do godz. 15<sup>00</sup> w dniu jej zgłoszenia wspólnie z Zamawiającym. Z kontroli będzie sporządzony protokół podpisany przez obie strony.
5. **Wykonawca** zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonych w reklamacji nieprawidłowości.
6. **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.**