

Drodzy Mieszkańcy,

W związku z faktem, iż zależy nam na zapewnieniu sprawnego procesu składania skarg i zażaleń oraz skutecznego reagowania na zgłoszone problemy oraz aby poprawić komfort życia w naszym budynku i utrzymać Wasze zadowolenie ze świadczonych przez nas usług, poniżej przedstawiamy procedurę składania skarg oraz zażaleń.

Kanały komunikacji:

Mamy dla Was 3 kanały komunikacyjne, abyście mogli zgłaszać wszelkie uwagi i problemy:

- Zgłoszenie poprzez platformę SON,
- Bezpośrednia wiadomość e-mail na adres Zarządcy nieruchomości lub admin@lett.pl,
- Rozmowa telefoniczna z Zarządcą.

Formularza skargi lub zażalenia: Prosimy o wypełnienie następujących informacji w zgłoszeniu:

- Dane osobowe zgłaszającego,
- Adres mieszkania,
- Opis problemu,
- Proponowane rozwiązanie lub oczekiwane działanie.

Czas zbierania skarg i zażaleń:

Jesteśmy dostępni do odbioru Waszych zgłoszeń codziennie.

Analiza zgłoszeń:

Po zebraniu Waszych skarg i zażaleń, dokładnie je przeanalizujemy, ocenimy ich pilność i zidentyfikujemy powtarzające się problemy lub obszary wymagające natychmiastowej interwencji.

Rozwiązanie problemu:

Po dokonaniu analizy, podejmiemy odpowiednie działania w celu rozwiązania zgłoszonych problemów, co może obejmować:

- Naprawę usterek lub awarii,
- Skontaktowanie się z dostawcami usług (np. prąd, woda, gaz, usługi sprzątania),
- Organizację spotkań z mieszkańcami w celu omówienia problemów i znalezienia rozwiązań.

Informowanie Mieszkańców:

Po rozwiązaniu problemu, będziemy Was informować o podejmowanych działaniach i rezultatach.

Monitorowanie sytuacji:

Regularnie monitorujemy sytuację i reagujemy na nowe skargi i zażalenia, aby zapewnić ciągłe rozwiązywanie problemów i poprawę warunków życia.

Długoterminowe działania naprawcze:

W przypadku problemów strukturalnych lub powtarzających się, podejmiemy długoterminowe działania naprawcze lub modernizacyjne, informując Was na bieżąco o postępach.

Z góry dziękujemy za Waszą współpracę i zaangażowanie w poprawę naszej wspólnej przestrzeni!

Zarządca Nieruchomości Lett