

Przed wszystkim spokój!

Wspólnota Mieszkaniowa CICHY DOM przy ul. Słonecznej 21/23/25/27 postanowiła zmniejszyć liczbę nieproszonych gości na swoim terenie obejmującym poza budynkami mieszkalnymi także plac zabaw oraz spory i zadbane trawnik. Po konsultacji z zarządcą podjęto stosowną uchwałę i wkrótce całą nieruchomość ogrodzono wysoką siatką, wyposażoną w zamykaną na klucz furtkę i sterowaną elektronicznym pilotem uchylną bramę. Już po kilkunastu dniach okazało się, że decyzja była słuszna i spokój wrócił na wspólne podwórko.

Niespełna pół roku później zarządcę zaalarmował telefon od jednego z mieszkańców tej wspólnoty. Okazało się, że przez nieuwagę kierowcy samochodu firmy świadczącej usługi komunalne poważnie uszkodzona została brama, której nie można było zamknąć. Poza ewidentną szkodą na majątku wspólnoty ucierpiała znacząco estetyka ogrodzenia oraz poczucie bezpieczeństwa jej mieszkańców.

Korzystając z oprogramowania firmy Mieszczanin, zarządca zarejestrował fakt zgłoszenia awarii i tym samym zainicjował elektroniczną ewidencję wszystkich zdarzeń mających z nią jakikolwiek związek. Zgłoszenie zostało wprowadzone do bazy danych i opatrzone dodatkowymi informacjami, m.in. kto i kiedy zgłosił awarię, jakiej nieruchomości i urządzenia dotyczyła oraz komu z pracowników powierza się likwidację tej awarii. Zdjęcia zdemolowanej bramy oraz samochodu sprawcy zrobione telefonem komórkowym na miejscu zdarzenia zostały dodane do elektronicznej notatki, jak się później okazało jednej z wielu towarzyszących tej sprawie.

Pracownik uruchomił edytor i uzupełnił kilka zdań w przygotowanym wcześniej na podobną okoliczność szablonie pisma, które udostępnił mu program Zarządzania Obiegiem Dokumentów firmy Mieszczanin. Gotowe pismo adresowane do dostawcy usług komunalnych z żądaniem naprawie-

nia szkody trafiło do elektronicznego dziennika korespondencji wychodzącej, a w klasycznej drukowanej wersji trafiło na pocztę. Drugie pismo (powstałe równie szybko jak pierwsze, lecz w oparciu o inny szablon) pracownik skierował do producenta bramy z prośbą o wycenę niezbędnej naprawy. Także to pismo po zeskanowaniu wzbogaciło bazę danych.

Średni czas likwidacji usterek Rok 2009

	Dni
Dźwigi	0,0
Elektryczne	2,5
Hydrauliczne	21,9
Malarskie	14,2
Murarskie	3,9
stolarskie	1,7
ślusarskie	8,7
Ogółem średnio w roku	7,6

Odpowiedzi na obydwie pisma zbiegły się ze sobą w jednym czasie. Firma, w której zatrudniony był sprawca wyraziła wolę pokrycia strat i oczekiwała przedstawienia kosztorysu. Zeskanowanie obrazu obu pism zostały dołączone do kolejnej notatki sporządzonej w programie firmy Mieszczanin. Aby przyspie-

ścić załatwienie sprawy pracownik przy pomocy tego samego programu wysłał maila do dostawcy usług komunalnych z załączeniem zeskanowanego kosztorysu. Po tygodniu przyszła pisemna odpowiedź, w której dostawca negocjował wartość kosztorysu i przedstawił przygotowaną przez siebie wycenę – niższą o ponad 30%. Kolejne skanowanie pisma, wymiana dwóch maili, trzy telefoniczne rozmowy właścicieli obu firm i jednogłośnie decyzja o powołaniu rzeczoznawcy. Kolejne pisma i kolejne zeskanowane odpowiedzi trafiły do bazy danych.

Od dnia awarii minęło ponad miesiąc. Praktycznie każdego dnia do zarządcy telefonowali mieszkańcy tej wspólnoty, rozgoryczeni brakiem postępu prac przy likwidacji szkody. Rzeczowe wyjaśnienia, w których informowano o podejmowanych działaniach nie były w stanie ich przekonać, iż przed podjęciem prac niezbędne jest zagwarantowanie zwrotu przyszłych kosztów remontu.

Kiedy zarządowi wspólnoty przedstawiono komplet informacji jakie zgromadzono przy pomocy oprogramowania (ilustrując przejrzystość wszystko co zarządca w tej sprawie zrobił) a producent niezwłocznie wykonał remont, ustały pretensje mieszkańców. Spokój wrócił na ogrodzony teren wspólnoty, a także do biura zarządcy.

Adam Jabłoński