

## Описание

Рассмотрение обращений и жалоб клиентов в компанию «Главстрой-СПб» регламентируется внутренними документами, в частности - **Регламентом выполнения работ по устранению недостатков перед участниками долевого строительства и иными приобретателями квартир и нежилых помещений.**

### 1. Порядок действий по устранению недостатков, выявленных в процессе приема-передачи квартир

Прежде всего, осуществляется осмотр квартиры, при наличии дефектов составляется акт о несоответствиях. Скан акта передается в гарантийный отдел в течение дня. После чего происходит обработка и анализ замечаний владельца квартиры. Далее в зависимости от характера недостатков гарантийный отдел осуществляет организацию устранения недостатков силами подрядной организации. Срок выполнения работ - 14 рабочих дней. Контроль и приемка выполненных работ осуществляется силами гарантийного отдела.

Если дефекты являются негарантийного характера, то комиссия осуществляет осмотр помещения и составляет акт о причинении ущерба. В состав комиссии входят: сотрудник гарантийного отдела, сотрудник управления строительного контроля и уполномоченный представитель подрядной организации. Максимальный срок устранения недостатков негарантийного характера – 28 календарных дней на все виды работ. Контроль и приемка работ осуществляется силами гарантийного отдела.

После получения информации об устранении всех недостатков сотрудник отдела приема-передачи квартир связывается с владельцем квартиры и осуществляет повторный осмотр помещения.

### 2. Порядок действий по устранению недостатков гарантийного характера, выявленных в процессе эксплуатации

В случае, если в процессе эксплуатации владельцем обнаружены недостатки, входящие в гарантийные обязательства, он должен подать заявку. Заявки принимаются по телефону, по электронной почте и через сайт. Все претензии аккумулируются в отделе по работе с клиентами. Сотрудники отдела фиксируют информацию в специальной программе.

Порядок и сроки вызова подрядной организации, составление акта, устранение недостатков аналогичен порядку, описанному выше, при приеме-передаче квартир. Приемка работ по устранению недостатков осуществляется с участием владельца квартиры, представителя подрядной организации и сотрудника гарантийного отдела. После чего начальник гарантийного отдела доводит информацию об устранении недостатков до сведения отдела по работе с клиентами, которые в свою очередь проверяют качество проведенной работы.

### 3. Выполнение линейных заявок от Эксплуатирующей организации

В случае выявления недостатков гарантийного характера в МОП, сотрудник эксплуатирующей организации размещает заявку в специальной программе и направляет письмо в гарантийный отдел. Порядок и сроки вызова подрядной организации, составление акта, устранение недостатков аналогичен порядку, описанному выше (в 1 и 2 пунктах). Прием работ по устранению недостатков проходит с участием представителя эксплуатирующей организации,

уполномоченного представителя подрядной организации и сотрудника гарантийного отдела, о чем составляется соответствующий акт с подписями указанных лиц. В случае возникновения спорных ситуаций для составления данного акта возможно привлечение сотрудника управления строительного контроля в качестве стороны, принимающей выполненные работы.