

## **Załącznik nr 1 do Umowy o zarządzanie nieruchomościami Skarbu Państwa**

### **WYKAZ CZYNNOŚCI WYKONYWANYCH SAMODZIELNIE PRZEZ WYKONAWCĘ**

#### **A. W ZAKRESIE ADMINISTROWANIA NIERUCHOMOŚCIAMI.**

1. Powiadomienie Zamawiającego w terminie 7 dni o zwolnieniu lokalu mieszkalnego wraz z opisem jego struktury, wyposażenia, stanu technicznego i zakresu prac remontowych do wykonania i podania szacunkowego kosztu. Zgłoszenie winno być zarejestrowane u Zarządcy.
2. Przekazanie niezbędnej dokumentacji w odniesieniu do najemców, którym należy wypowiedzieć umowę najmu ze względu na nieprzestrzeganie warunków tej umowy.
3. Przygotowywanie umów najmu na podstawie skierowania otrzymanego od Zamawiającego i dostarczenie jej do podpisania Zamawiającego w terminie 7 – dni od daty otrzymania skierowania.
4. Przekazywanie upoważnionym najemcom lokali i odbiór zwalnianych lokali na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego.
5. Prowadzenie i aktualizowanie dla każdego lokalu mieszkalnego „teczki lokalu” zawierającej w szczególności:
  - tytuł do zajmowanego lokalu
  - protokół zdawczo – odbiorczy
  - protokół pomiaru lokalu
  - umowę najmu wraz z aneksami
  - bieżącą korespondencję
6. Nadzór nad przestrzeganiem przez najemców obowiązków wynikających z zawartej umowy najmu oraz Regulaminu porządku domowego.
7. Wystawianie najemcom lokali, będącym w zwłocie z zapłatą czynszu i innych opłat wynikających z umowy najmu za co najmniej 2 miesiące, wezwań do zapłaty. Po bezskutecznym upływie terminu do zapłaty wyznaczonym w wezwaniu Wykonawca niezwłocznie przekazuje Zamawiającemu wezwanie do zapłaty wraz z dokumentami finansowymi, niezbędnymi do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
8. W wypadku stwierdzenia naruszenia przez najemców warunków umowy najmu lub regulaminu porządku domowego skierowanie do Zamawiającego wniosków z podaniem proponowanego sposobu postępowania. Na wniosek Zamawiającego na odrębne zlecenie prowadzenie przez Wykonawcę procedury sądowej zmierzającej do odzyskania lokalu a także spraw z zakresu: zadłużenia lokalu, dewastacji, nieprzestrzegania regulaminu porządku domowego.
9. Powiadomienie najemców o zmianach stawek czynszu i innych opłatach za lokale, w sposób określony przez Zamawiającego.
10. Sporządzanie dokumentów księgowych, stanowiących dla Zamawiającego podstawę do zapłaty opłat z tytułu wywozu odpadów komunalnych, zaliczek na opłaty eksploatacyjne, media i fundusz remontowy,
11. Przekazywanie Zamawiającemu sald najemców lokali mieszkalnych i użytkowych na koniec każdego roku kalendarzowego.
12. Bieżąca kontrola pustostanów na terenie Wrocławia i kontrola 1 raz w miesiącu nieruchomości położonych poza terenem miasta Wrocławia.
13. Sporządzanie i wysłanie w terminach prawem przewidzianych sprawozdawczości z zasobów zgodnie z wymogami GUS.
14. Informowanie Zamawiającego, na 30 dni przed terminem wygaśnięcia polis ubezpieczeniowych, o konieczności zawarcia nowych polis ubezpieczeniowych dla nieruchomości stanowiących w 100% własność Skarbu Państwa.
15. Informowanie Zamawiającego o konieczności przeprowadzenia okresowych kontroli technicznych w zakresie wynikającym z art. 62 ust. 1 pkt. 1 i 2 ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 r. (D.U. z 2023 r, poz. 682) w nieruchomościach stanowiących w 100% własność Skarbu Państwa.

16. Weryfikowanie dokumentów rozliczeniowych tj. kosztorysów, faktur, zestawień kosztów wykonania danej usługi pod względem merytorycznym, formalnym i rachunkowym za usługi wykonane przez osoby trzecie w lokalach Zamawiającego, których wykonanie obciąża wynajmującego.
17. Współdziałanie ze Zamawiającym w zakresie przedmiotu umowy oraz niezwłoczne przekazywanie mu informacji o konieczności podjęcia niezbędnych działań w celu wykonania zadań przekraczających kompetencje Wykonawcy.
18. Przechowywanie i archiwizowanie źródłowych dokumentów finansowo – księgowych, eksploatacyjnych i technicznych dot. lokali mieszkalnych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
19. Zawiadamianie najemców o wysokości opłat za dostawę mediów do zajmowanego lokalu.
20. Składanie do 5-go dnia następnego miesiąca miesięcznych sprawozdań sporządzonych wg ustalonych wzorów z tytułu:
  - czynsz – lokale mieszkalne,
  - media- lokale mieszkalne,
  - czynsz - lokale użytkowe,
  - media – lokale użytkowe
  - czynsz – garaże
  - media – garaż

## **B. ROZLICZENIA WYKONAWCY ZE WSPÓLNOTAMI MIESZKANIOWYMI**

1. Prowadzenie rozliczeń finansowych Zamawiającego ze wspólnotami mieszkaniowymi przez niego zarządzanymi, również z tymi wspólnotami mieszkaniowymi, w których Wykonawca nie jest zarządcą.
2. Sporządzenie dokumentów księgowych wraz z zestawieniami, na zaliczki pokrywające koszty zarządu nieruchomością wspólną oraz opłaty niezależne od właścicieli w części przypadającej na Zamawiającego. Dostarczania dokumentów księgowych do 19 – tego dnia każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc rozliczeniowy, według stanu nieruchomości Skarbu Państwa powierzonych w zarząd na dzień 15 – tego każdego miesiąca. Dokumenty księgowe stanowić będą podstawę zapłaty.
3. Podstawą zapłaty kwot, o których mowa w pkt. 4, w których Wykonawca nie jest zarządcą, będą dokumenty księgowe dostarczone w terminach określonych w pkt. 4, wraz z zestawieniem wystawionym przez Wykonawcę na podstawie dokumentów otrzymanych od zarządców wspólnot mieszkaniowych w szczególności rocznych planów gospodarczych w rozumieniu UWL.
4. Sporządzanie i przedkładanie w ciągu 30 dni po upływie okresu rozliczeniowego zestawień nadpłat i niedopłat z tytułu rozliczenia zaliczek na pokrycie kosztów dostawy mediów do lokali Skarbu Państwa w budynkach wspólnot.
5. Sporządzanie i przedkładanie, do 30 kwietnia następnego roku zestawień nadpłat i niedopłat z tytułu rozliczenia zaliczek na pokrycie kosztów nieruchomości wspólnej przypadających na Zamawiającego za poprzedni rok rozliczeniowy, z podziałem na wspólnoty mieszkaniowe i przeznaczenie nadpłat zgodnie z podjętymi uchwałami wspólnot mieszkaniowych.
6. Rozliczenie zaliczek z tytułu dostawy mediów do lokali Skarbu Państwa w budynkach wspólnot mieszkaniowych, odpowiednio na zasadach określonych w pkt. 15.

## **C. BIURO OBSŁUGI KLIENTÓW**

Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia Biura Obsługi Klienta (BOK), do którego zadań należało będzie min.: przyjmowanie i ewidencjonowanie korespondencji (zgłoszeń, interwencji, wniosków, skarg) Klientów oraz zainteresowanych osób, obsługiwanie ich i udzielanie odpowiedzi zgodnie z obowiązującymi przepisami.

1. Biuro Obsługi Klienta winno:

- a) mieć lokalizację na terenie miasta Wrocławia wraz z obszarem księgowości obsługującym nieruchomości Skarbu Państwa zarządzane na podstawie niniejszej umowy oraz działem technicznym,
  - b) odpowiadać warunkom określonym w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz. U. Nr 169, poz. 1650),
  - c) posiadać minimum adres poczty elektronicznej oraz aktywny numer telefonu przeznaczony do kontaktu z klientami przez całą dobę,
  - d) być otwarte w środy i czwartki w godzinach 7.30 – 17.30, a w pozostałe dni robocze w godzinach 7.30 – 15.30,
  - e) mieć umieszczoną w widocznym miejscu tablicę ogłoszeń z informacjami zawierającymi poniższe dane:
    - nazwę i siedzibę zarządcy, godziny przyjęć
    - godziny otwarcia biura
    - numery telefonów Wykonawcy i służb całodobowego pogotowia technicznego
    - regulamin porządku domowego.
2. Zadaniem BOK jest min.:
- a) utrzymanie właściwych relacji z Klientami w zakresie stosunków międzyludzkich oraz dbanie o dobry wizerunek w oczach Klientów tak Wykonawcy, jak i Zamawiającego,
  - b) wydawanie na wniosek Klienta i potwierdzanie wszelkich druków wymaganych przez Zamawiającego np. druk meldunkowy, wniosek mieszkaniowy, itp.
  - c) pomaganie najemcom w sprawie dodatków i pomocy mieszkaniowej z MOPS,
  - d) przyjmowanie, przechowywanie i prowadzenie rejestru wszelkiej korespondencji otrzymanej od Klientów. W przypadku spraw, w których decyzje może podjąć wyłącznie Zamawiający - dostarczanie do Zamawiającego korespondencji wraz z propozycją Wykonawcy co do sposobu załatwienia sprawy, powinno nastąpić w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia otrzymania korespondencji przez Wykonawcę.
  - e) Prowadzenie ewidencji korespondencji dotyczącej nieruchomości Skarbu Państwa z rozbiciem na dokumenty „przychodzące” i „wychodzące”.
  - f) niezwłoczne udzielanie odpowiedzi pisemnej na otrzymaną korespondencję wraz z jej doręczeniem,
  - g) ewidencjonowanie interwencji Klientów, inspekcji własnych Wykonawcy, min. w sprawach:
    - awarii
    - konserwacji
    - remontów
    - ulepszeń,
  - h) opiniowanie wszelkich wniosków Klientów, w tym, min. o podnajem lokali mieszkalnych i użytkowych, zameldowanie dodatkowych osób zgodnie z ustawą o ewidencji ludności,
  - i) prowadzenie archiwizacji dokumentów BOK w oparciu o przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67).

## **D. CZYNNOŚCI FINANSOWO - KSIĘGOWE**

Prowadzenie obsługi finansowo – księgowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami, przy użyciu programu komputerowego umożliwiającego uzyskanie na każdorazowe żądanie Zamawiającego niezbędnych danych związanych z realizacją umowy.

Czynności finansowo – księgowo obejmują bieżące ewidencjonowanie w imieniu Zamawiającego wszystkich czynności związanych z rozliczeniem zarządzanych nieruchomości Skarbu Państwa, a w szczególności:

- 1) naliczanie czynszu i opłat dla każdego najemcy oraz odszkodowań dla posiadaczy zajmowanych lokali bez tytułu prawnego;

- 2) księgowanie wpłat z tytułu czynszu i opłat na indywidualnych kontach poszczególnych Klientów oraz wszystkich pozostałych operacji wskazanych na wyciągach z rachunków bankowych, na których gromadzone są środki z tytułu opłat mieszkaniowych;
- 3) pisemne powiadamianie Klientów o zmianach wysokości czynszów i opłat;
- 4) sporządzanie zestawienia zakupu i sprzedaży w terminie do 5- go następnego miesiąca za miesiąc bieżący, a w szczególności:
  - a) czynsz – lokale mieszkalne,
  - b) media – lokale mieszkalne,
  - c) czynsz - lokale użytkowe,
  - d) media – lokale użytkowe,
  - e) czynsz- garaże,
  - f) media – garaże;
- 5) rozliczanie kosztów i dochodów z nieruchomości;
- 6) dokonywanie rozliczeń zużycia mediów na każdego odbiorcę w okresach:
  - a) zimna woda i ścieki - 2 razy w roku,
  - b) CO/CW i śmieci – jeden raz w roku;
- 7) Miesięczne analizowanie sald rachunków z tytułu czynszów i opłat.

### **E. WYKAZ CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z KONSERWACJĄ I USUWANIEM AWARII**

1. Opracowanie harmonogramu remontów i konserwacji na następny rok budżetowy w oparciu o protokoły kontroli okresowej budynków oraz nakazy pokontrolne wydane przez uprawnione organy i przekazane Zamawiającemu nie później niż do 1 października roku poprzedzającego rok budżetowy realizacji planów za wyjątkiem planu dotyczącego pierwszego roku budżetowego świadczenia usługi.
2. Prowadzenie ewidencji zadań z zakresu remontów, konserwacji i usuwania awarii w budynkach, obiektach małej architektury i na terenach zewnętrznych w układzie ilościowym i wartościowym, tak w skali pojedynczych nieruchomości, jak i w skali wszystkich powierzonych w zarząd nieruchomości Skarbu Państwa objętych umową.
3. Zapewnienie przygotowania do pracy na następny sezon grzewczy węzłów cieplnych i kotłowni lokalnych, o ile czynności te nie są obowiązkiem dostawcy ciepła.
4. Przygotowanie, nadzór i rozliczenie czynności w zakresie konserwacji i usuwania awarii wyszczególnionych w załączniku nr 2, a w szczególności:
  - a) przygotowanie: np.: przyjęcie zgłoszenia, wystawienie zlecenia,
  - b) nadzór: np.: nad prawidłowością wykonanych robót i ich odbiór
  - c) rozliczenie robót wykonanych przez wykonawców na podstawie odrębnych umów w zakresie konserwacji i usuwania awarii, w okresach miesięcznych, w oparciu o kosztorysy powykonawcze sporządzone przez wykonawców tych umów i sprawdzonych przez inspektora nadzoru Wykonawcy

### **F. WYKAZ CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z EKSPLOATACJĄ BUDYNKÓW I TERENÓW ZEWNĘTRZNYCH**

1. Opracowanie harmonogramu eksploatacji na następny rok budżetowy i przekazanie Zamawiającemu nie później niż do 1 października roku poprzedzającego rok budżetowy realizacji planów.
2. Nadzór nad realizacją zatwierdzonego przez Zamawiającego rocznego planu eksploatacji za wyjątkiem planu dotyczącego pierwszego roku budżetowego świadczenia usług.
3. Prowadzenie ewidencji zadań z zakresu eksploatacji budynków i terenów zewnętrznych w układzie ilościowym i wartościowym dla nieruchomości Skarbu Państwa powierzonych w zarząd objętych umową.
4. Przygotowanie, nadzór i rozliczenie czynności wyszczególnionych w załączniku nr 2, w zakresie eksploatacji budynków i terenów zewnętrznych:

- a) przygotowanie np. przyjęcie zgłoszeń Klientów, wystawienie zleceń,
- b) nadzór: np. kontrola czystości budynków i terenów zewnętrznych
- c) rozliczenie zadań przez wykonawców na podstawie odrębnych umów w zakresie eksploatacji budynków i terenów zewnętrznych, w okresach miesięcznych, na podstawie uwierzytelnionych kopii faktur, umów, zleceń, protokołów odbioru robót związanych z ich zamówieniem, zleceniem, potwierdzających poniesione koszty (oryginały do wglądu na żądanie Zamawiającego).