

Na czym polega działalność Biuro Obsługi Mieszkańca

Biuro Obsługi Mieszkańca, to „miejsce pierwszego kontaktu” między mieszkańcami a spółdzielnią. O jego funkcjonowaniu mówi inż. Włodzimierz Winkler, kierownik BOM-u.

- Stworzenie nowoczesnego, kompleksowego Biura Obsługi Mieszkańca wprowadziło zupełnie nowe standardy w funkcjonowaniu spółdzielni.

To prawda, znacząco zmieniła się jakość pracy z obu stron. Przyjmowanie interesantów przez Biuro powoduje, że inne działy są odciążone z bezpośredniego kontaktu ze spółdzielcami. Z kolei dla mieszkańców to wygoda - wszystkie sprawy mogą załatwić w jednym miejscu. BOM powstało z połączenia pięciu jednostek organizacyjnych spółdzielni: księgowości, spraw członkowsko-mieszkaniowych, obsługi inkasentów, ogólnej informacji, częściowo także obsługi technicznej. Przed powstaniem biura przyjęcia interesantów odbywały się od 11 do 15, teraz to 40 godzin tygodniowo, cały czas mieszkaniec ma dostęp do potrzebnych informacji.

Z czym można przyjść do BOM?

W sprawach związanych z zamiarą, czy sprzedażą mieszkania. Tutaj prawie że od ręki dostaniemy wszystkie dokumenty potrzebne do obrotu mieszkaniem (wymagane przez sąd, banki, notariusza). Tutaj otrzymamy także wyjaśnienie dotyczące rozliczeń ciepła, wody, poświadczenia do urzędu miejskiego dotyczące dodatku mieszkaniowego. Uprawnienia, które otrzymaliśmy od zarządu pozwoliły przyspieszyć procedurę podpisywania dokumentów potrzebnych mieszkańcom, teraz nie muszą już one czekać na podpis prezesów, wystarczy, że przejdą



Włodzimierz Winkler związany jest z SM Na Skarpie od 20 lat, jego zadania początkowo były związane z działem technicznym, z utrzymaniem i eksploatacją osiedla, nadzorem nad konserwatorami, nad pogotowiem technicznym. Teraz kieruje Biurem Obsługi Mieszkańca.

przez moje biuro. W Biurze Obsługi Klienta mamy też dostęp do informacji związanych z funkcjonowaniem działu technicznego - dotyczących wymiany grzejników, stolarki okiennej. Na miejscu sprawdzimy saldo opłat za mieszkanie - czy nie mamy zadłużenia, albo jak duża jest nadpłata wynikająca ze zwrotu za wymianę okien. Nawiązanie współpracy z firmą ubezpieczeniową i uruchomienie agent - serwisu umożliwiło zawieranie ubezpieczeń NW, autocasco, OC. Wszystkie stanowiska są opisane, ale każda z osób pracujących w Biurze jest w stanie dać sobie radę z każdym problemem, z którym przyjdzie mieszkaniec - to niweluje kolejki do jednego obsługującego.

BOM jest też miejscem przystosowanym do obsługi osób niepełnosprawnych.

Tak jak cały budynek spółdzielni, tak i oczywiście Biuro Obsługi Klienta jest w pełni przygotowane

do przyjęcia osób starszych, czy niepełnosprawnych. Biuro jest na parterze, automatycznie rozsuwane drzwi ułatwiają wygodny wjazd osobie na wózku. Wśród obsługi jest nawet osoba, która posługuje się językiem migowym.

Biuro Obsługi Mieszkańca jest czynne od poniedziałku do środy, w godz. 8 - 16, w czwartki od 7-17, w piątki od 7-13 (40 godzin). Mieszkańcy są obsługiwani przy sześciu stanowiskach:

- członkowsko - mieszkaniowym
- rozliczeń wody i energii cieplnej
- czynszów i wkładów mieszkaniowych
- technicznym
- ubezpieczeń mieszkań i ewidencji mieszkańców (tzw. meldunków)
- informacyjno - podawczym, gdzie przyjmowane są wszystkie pisma i wydawane gotowe druki (np. wniosek o dofinansowanie stolarki okiennej)