

## **PROTOKOL ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA SUVLASNIKA TIJEKOM ENERGETSKE OBNOVE**

Kako bi se osigurala transparentnost, red i učinkovita komunikacija tijekom provedbe projekta energetske obnove, uspostavlja se sljedeći protokol za zaprimanje i obradu pritužbi suvlasnika.

### **1. Podnošenje pritužbe**

Pritužba se podnosi isključivo pisanim putem, putem obrasca za pritužbe ili e-mailom. Usmene primjedbe ne smatraju se službenim pritužbama.

### **2. Sadržaj pritužbe**

Pritužba mora sadržavati:

- ime i prezime suvlasnika
- lokaciju nedostatka
- opis problema
- fotografiju (ako je moguće)

### **3. Uloga predstavnika suvlasnika**

Predstavnik suvlasnika:

- zaprima pritužbu
- evidentira je u Registru pritužbi
- prosljeđuje je nadzornom inženjeru i izvođaču
- ne daje tehničke komentare i ne donosi tehničke odluke

### **4. Uloga nadzornog inženjera**

Nadzor:

- pregledava prijavljeni nedostatak
- utvrđuje je li opravdan
- izdaje nalog izvođaču
- određuje rokove ispravka

### **5. Uloga izvođača**

Izvođač:

- postupa prema nalogu nadzora
- ispravlja nedostatke
- potvrđuje izvršenje

### **6. Povratna informacija suvlasniku**

Nakon očitovanja nadzora, predstavnik suvlasnika obavještava podnositelja o statusu pritužbe.

### **7. Evidencija**

Sve pritužbe vode se u Registru pritužbi, koji se redovito ažurira.