



# BIULETYN

INFORMACYJNY SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ "JELONKI"

## Fakty i mity o służebności na ul. Mjr. H. Sucharskiego

**N**ieodłącznym elementem miejskiej infrastruktury są ukryte w ziemi sieci przesyłowe. Jedną z nich jest sieć ciepłownicza biegnąca m.in. wzdłuż parzystych numerów budynków przy ul. mjr. H. Sucharskiego (od strony Hali Wola), przecinająca ul. Świetlików i biegnąca dalej wzdłuż parzystych numerów budynków przy ul. Puszczy Solskiej.

Sieć ta, położona wiele lat temu, przez cały czas miała nieuregulowany status prawny – grunt należy do członków Spółdzielni i właścicieli wyodrębnionych lokali, lecz instalacja jest własnością operatora. Prowadzona od 2024 roku przez Veolia Energia S.A. modernizacja pozwoliła na uporządkowanie tej kwestii. Na odcinku wzdłuż ul. mjr. H. Sucharskiego procedura zmierza ku końcowi, natomiast w 2026 roku rozpoczną się prace modernizacyjne wzdłuż budynków przy ul. Puszczy Solskiej. Kolejnym krokiem po zakończeniu prac budowlanych będzie ustanowienie służebności przesyłu. Mechanizmem, który pozwala unormować relacje właściciela instalacji i właściciela gruntu, jest właśnie służebność. Polega ona na wpisie w księgę wieczystą nieruchomości gruntowej na której stoi budynek (nie lokalowej!) prawa dostępu do instalacji zakopanej w ziemi.

### Dlaczego niezbędne jest zebranie właścicieli?

Proces ten wymaga dopełnienia konkretnych formalności prawnych. W przypadku nieruchomości, w których wyodrębniono lokale, Spółdzielnia nie może samodzielnie podjąć decyzji o ustanowieniu służebności. Jest to czynność prawna „przekraczająca zakres zwykłego zarządu”. O ile np. czasowe udostępnienie terenu pod budowę jest czynnością zwykłego zarządu (którą Zarząd może wykonać samodzielnie), o tyle trwałe obciążenie gruntu służebnością wymaga zgody współwłaścicieli. Dlatego niezbędne jest zwołanie zebrania właścicieli nieruchomości. Podczas tego zebrania właściciele lokali wyodrębnionych reprezentują samych siebie wielkością swoich udziałów, natomiast przedstawiciel Spółdzielni reprezentuje wszystkie lokale niewyodrębnione w danym budynku. Bezdiskusyjnie, są to trudne

zagadnienia prawne rodzące wiele pytań i emocji podczas zebrań. Zarząd przykładą wielką wagę do tego, by w całym procesie ustanawiania służebności zabezpieczone były interesy Spółdzielni i mieszkańców.

### Co służebność przesyłu oznacza dla nas w praktyce?

**Korzyści finansowe:** Spółdzielnia Mieszkaniowa Jelonki otrzyma za to wynagrodzenie.

**Jasne zasady:** Będziemy mieć na papierze (w formie aktu notarialnego) potwierdzenie obowiązków firmy ciepłowniczej – np. naprawy wszelkich szkód powstałych w wyniku usuwania awarii.

**Zobowiązania:** W zamian na stałe upoważnimy firmę ciepłowniczą do wejścia na pas gruntu, przez który biegnie sieć, i powstrzymamy się od sadzenia drzew oraz budowania obiektów w tym pasie.

### WOKÓŁ TEJ SPRAWY NAROSŁO WIELE KŁAMSTW I PLOTEK

#### MIT 1: „Zarząd sprzedaje naszą ziemię!”

##### TO NIEPRAWDA.

Nikt nie sprzedaje ani kawałka naszej ziemi. Grunt był i będzie własnością Spółdzielni, czyli nas wszystkich. Służebność to tylko pozwolenie dla firmy ciepłowniczej na dostęp do infrastruktury (rur), która leży w naszej ziemi. Daje im prawo do wejścia na nasz teren w celu naprawy uszkodzonej sieci, gdyby wystąpiła awaria.

#### MIT 2: „To są grosze!” TO NIEPRAWDA.

Pieniądze są uczciwe i wyliczone w formie operatu szacunkowego przez niezależnego eksperta – rzeczoznawcę majątkowego, posiadającego uprawnienia z tego zakresu. Z kwoty blisko 250 tys. złotych każda złotówka trafi na konto Spółdzielni Mieszkaniowej. Cała kwota wpłynie na fundusz remontowy kolonii Sucharskiego – tak zagłosowało Walne Zgromadzenie uchwałą nr 29/2025 (wniosek o podjęcie tej uchwały zgłosił jeden z członków Spółdzielni).

#### MIT 3: „Te rury to bomba! Są niebezpieczne i stare!” TO NIEPRAWDA.

Rozumiemy obawy o bezpieczeństwo, ale te rury

nie są „bombą”. Fakt: To nowoczesna technologia. W rurach płynie tylko gorąca woda, a nie żadna niebezpieczna chemia czy para pod ogromnym ciśnieniem. Firma ciepłownicza monitoruje te rury 24 godziny na dobę i w przypadku awarii reaguje bezzwłocznie. Co więcej, dzięki nowej umowie to operator będzie musiał ponieść pełny koszt naprawy każdej szkody (np. rozkopanego trawnika czy zalanego chodnika). Dziś nie jest to takie oczywiste, a nowa umowa gwarantuje nam wyższy standard obsługi.

#### MIT 4: „Jak się nie zgodzimy, zakręcą wodę!” TO STRASZENIE MIESZKAŃCÓW.

Nikt nie może nam zakręcić ciepłej wody z tego powodu. Fakt: Dostawę ciepła gwarantują nam inne umowy i Prawo Energetyczne. Ta sprawa dotyczy tylko uregulowania prawnego dostępu do rur położonych w ziemi. Robimy to właśnie po to, by mieć nad nimi większą kontrolę, a nie mniejszą.

#### MIT 5: „Ta służebność będzie wpisana w mojej księdze wieczystej i obciąży moje mieszkanie!” TO ABSOLUTNA NIEPRAWDA.

W naszej Spółdzielni, w budynkach, gdzie są wyodrębnione lokale, mamy dwa różne rodzaje ksiąg wieczystych: „GŁÓWNA KSIĘGA” (księga nieruchomości): Założona dla gruntu, na którym stoi budynek. Właścicielem tej ziemi jest Spółdzielnia i (proporcjonalnie do metrażu) właściciele wyodrębnionych lokali. „PRYWATNE KSIĘGI” (księgi lokali mieszkalnych): Są to księgi założone dla konkretnych mieszkań.

Umowa o służebności dotyczy przebiegu instalacji przez teren otaczający budynek, dlatego **wpis o tej służebności pojawi się TYLKO I WYŁĄCZNIE w „GŁÓWNEJ KSIĘDZE”** dotyczącej gruntu.

Należy z przykrością stwierdzić, że w sprawie służebności przesyłu krąży wiele nieprawdziwych informacji. Do Spółdzielni docierają sygnały, że wiele z tych plotek rozsiewają osoby, które w przeszłości pełniły różne funkcje w naszej Spółdzielni. Dziś, zamiast pomagać wyjaśnić zawiłości prawa, działania te wprowadzają dezinformację, bazując na Państwa obawach. Takie działanie na szkodę wspólnoty jest niedopuszczalne.

# Nowy plan zagospodarowania dla Jelonek Południowych!

**W** drugiej połowie listopada (20.11) Rada Warszawy uchwaliła Miejskowy Plan Zagospodarowania Przestrzennego dla Jelonek Południowych. To kluczowy dokument, który ostatecznie ureguluje, co i gdzie można budować w naszej okolicy.



## Co to oznacza dla mieszkańców Jelonek?

Nowy plan obejmuje obszar między ulicami Człuchowską, Powstańców Śląskich, Połczyńską oraz Lazurową. Wprowadza on jasne zasady, zastępując dotychczasowe procedury. Dzięki temu zyskujemy:

- Ochronę zieleni i charakteru osiedla.
- Blokadę dla chaotycznych inwestycji deweloperskich
- Bezpieczeństwo prawne – nasz plan został uchwalony "po staremu", ale jest w pełni ważny.

## Dlaczego pośpiech był tak ważny?

Uchwalenie tego planu w listopadzie 2025 roku to duży sukces, bo zegar tykał nieubłaganie. Zgodnie z reformą przepisów, samorządy mają czas na przygotowanie nowych dokumentów planistycznych tylko do **31 grudnia 2025 r.** Po tej dacie stare dokumenty (tzw. studia uwarunkowań) tracą ważność. Gdybyśmy nie zdążyli z planem dla Jelonek, nasza okolica mogłaby wpaść w prawną "czarną dziurę" do czasu uchwalenia nowych zasad ogólnych.

Plan dla Jelonek to nasza lokalna "konstytucja", ale to Plan Ogólny zdecyduje, w jakim kierunku podąży cała Warszawa przez najbliższe dwie dekady.

Tymczasem w całej Warszawie trwają **Wielkie konsultacje #Warszawa2040+** Podczas gdy

my na Jelonkach możemy odetchnąć z ulgą, reszta miasta debatuje nad przyszłością. Właśnie trwają konsultacje społeczne dotyczące dwóch kluczowych dokumentów: Strategii #Warszawa2040+ oraz nowego planu ogólnego.

Te dokumenty wyznaczą wizję rozwoju stolicy na kolejne kilkanaście lat, zastępując dotychczasową strategię i stare studium. To rewolucja, ponieważ nowy "plan ogólny" będzie ściśle powiązany ze strategią rozwoju gminy i stanie się podstawą do wydawania decyzji o warunkach zabudowy (WZ).

**Chcesz mieć wpływ na resztę miasta?** Działaj teraz! Mimo że plan dla Jelonek jest gotowy, warto zabrać głos w sprawie rozwoju całej Warszawy (np. transportu, ekologii czy ogólnych kierunków zmian). Proces konsultacji już ruszył – trwa do **19 stycznia 2026 r.**

Oto co możesz zrobić:

- **Przyjdź na spotkanie:** To okazja, by zgłosić swoje uwagi osobiście.
- **Wypełnij formularz online:** Opinie można zgłaszać wygodnie przez internet na miejskiej platformie konsultacyjnej.
- **Opcja dla tradycjonalistów:** Jeśli nie korzystasz z internetu, uwagi możesz zgłosić ustnie w punktach Wydziału Obsługi Mieszkańców w urzędzie.

# Mienie wspólne a opłaty – porządkujemy zasady i sprawiedliwie dzielimy koszty

**Z**arząd Spółdzielni Mieszkaniowej „Jelonki” w Warszawie podjął istotne działania mające na celu uporządkowanie struktury mienia wspólnego na części terenów Spółdzielni. Proces ten dotyczy gruntów o nieuregulowanym stanie prawnym (tzw. bezumowne korzystanie) oraz dostosowania ich statusu do Miejskiego Planu Zagospodarowania Przestrzennego.

## Na czym polega problem?

Do tej pory wiele terenów pełniących funkcje ogólnodostępne – takich jak drogi wewnętrzne, chodniki, ścieżki rowerowe, parkingi czy tereny zieleni i place zabaw – było przypisanych do konkretnych budynków mieszkalnych.

W praktyce oznaczało to, że właściciele lokali w danym bloku ponosili koszty utrzymania (sprzątanie, odśnieżanie, pielęgnacja zieleni, podatek) terenu, z którego w rzeczywistości korzystają wszyscy mieszkańcy osiedla, a czasem nawet osoby z zewnątrz.

Taki stan rzeczy prowadził do niesprawiedliwego obciążenia finansowego części mieszkańców i był

niezgodny z rzeczywistą funkcją tych gruntów.

Miasto Stołeczne Warszawa na podstawie Miejskiego Planu Zagospodarowania Przestrzennego określi granice obszarów przeznaczonych dla Spółdzielni Mieszkaniowej "Jelonki"

Działania te są niezbędne, aby gospodarka zasobami naszej Spółdzielni była transparentna, a podział kosztów – uczciwy dla każdego mieszkańca. O postępach prac będziemy Państwa informować na bieżąco.

Działania te mają na celu:

- Wyłączenie terenów ogólnodostępnych z przyporządkowania do pojedynczych budynków.
- Formalne przypisanie tych obszarów do mienia wspólnego całej Spółdzielni.
- Dostosowanie dokumentacji do stanu faktycznego i prawnego.

## Co to oznacza dla mieszkańców?

Zmiana ta ma przede wszystkim charakter porządkujący i prospołeczny. Główne korzyści to:

- **Sprawiedliwy podział kosztów:** Skończymy z praktyką obciążania kosztami utrzymania dróg czy dużych parków wyłącznie mieszkańców przyległych bloków. Koszty utrzymania przestrzeni, które służą nam wszystkim, będą ponoszone solidarnie.
- **Przejrzystość:** Dostosowujemy sposób naliczania opłat eksploatacyjnych do rzeczywistego przeznaczenia terenu.

# Podsumowanie inwestycji w Spółdzielni w 2025 roku

**M**ijający rok 2025 był dla naszej Spółdzielni czasem intensywnych prac modernizacyjnych. Skupiliśmy się przede wszystkim na poprawie bezpieczeństwa mieszkańców, uszczelnieniu budynków oraz modernizacji starzejącej się infrastruktury.

## BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA PRZECIWOŻAROWA

Bezpieczeństwo mieszkańców było naszym priorytetem. Zrealizowaliśmy szereg kluczowych inwestycji w tym zakresie:

- **Wymiana drzwi i domofonów:** W budynkach przy ul. Borowej Góry 10, mjr. H. Sucharskiego 3 oraz Synów Pułku 1 i 2 wymieniliśmy stare drzwi na certyfikowane drzwi przeciwpożarowe wraz z nową instalacją domofonową
- **Drzwi strychowe:** Nowe drzwi ppoż. prowadzące na strych zamontowano przy ul. Anieli Krzywoń 2, 4, 6. Dodatkowo wymieniono drzwi wejściowe przy ul. Synów Pułku 1.
- **Usuwanie azbestu:** Przeprowadziliśmy bezpieczny demontaż i utylizację lei zsypanych oraz kanałów wentylacyjnych zawierających azbest, wraz z remontem pomieszczeń w budynkach przy ul. mjr. H. Sucharskiego 1 i 4.
- **Usuwanie zagrożeń:** Ze wszystkich budynków w zasobach SM Jelonki usunięto nieczynne, zagrażające bezpieczeństwu anteny i maszty.
- **Drugi pożarowe:** Opracowaliśmy projekty budowlane zagospodarowania terenu i dróg ppoż. dla budynków przy ul. Puszczy Solskiej 6-8 oraz Borowej Góry 7-9 (realizacja zaplanowana na 2026 r.).

## DACHY I TERMOMODERNIZACJA

Aby zapewnić ciepło i szczelność budynków, przeprowadziliśmy niezbędne prace na wysokościach:

- **Remonty dachów:** Prace objęły budynki przy ul. Puszczy Solskiej 2, 3, 6, ul. Powstańców Śląskich 4, ul. mjr. H. Sucharskiego 4, ul. Synów Pułku 3, 6, 7 oraz budynek usługowy przy ul. Świetlików 3.
- **Docieplenie:** Oczyszczono i docieplono stropodachy przy ul. Synów Pułku 5 i 7.

## INFRASTRUKTURA TECHNICZNA I SANITARNA

Dbałość o to, co niewidoczne na pierwszy rzut oka, gwarantuje bezawaryjność:

- **Windy:** Wymieniono dźwig osobowy w budynku przy ul. Puszczy Solskiej 4.
- **Instalacje wod-kan i C.O.:** Wyremontowano hydrofornię przy ul. Synów Pułku 11 i 13. Wymieniono membrany w naczyniach przeponowych w 17 budynkach oraz zawory kołnierkowe w 4 lokalizacjach. Prowadzono też bieżące naprawy instalacji c.o. i c.c.w.
- **Pomieszczenia techniczne:** Kompleksowe remonty pomieszczeń technicznych w zasobach spółdzielni.

## OTOCZENIE I KOMFORT MIESZKAŃCÓW

Dbamy również o estetykę osiedla i wygodę lokatorów:

- **Nowe wiaty śmietnikowe:** Powstały przy ul. Anieli Krzywoń 2, Synów Pułku 4, 9, 10, 12, Powstańców Śląskich 8 oraz mjr. H. Sucharskiego 1, 4 i 10
- **Rowerownie:** Pomieszczenia po dawnych węzłach ciepłych przy ul. Synów Pułku 8 i 10 zyskały nowe życie jako rowerownie.
- **Ciągi piesze:** Wyremontowano chodniki w Kolonii Borowej Góry i Kolonii Anieli Krzywoń.

**Dziękujemy za wyrozumiałość w trakcie trwania prac remontowych. Cieszymy się, że nasze osiedle staje się coraz bezpieczniejsze i bardziej przyjazne.**

## Przebudowa sieci ciepłowniczej przenosi się na ul. Puszczy Solskiej

**Z**arząd Spółdzielni Mieszkaniowej „Jelonki” podpisał kluczową umowę z firmą Veolia Energia Warszawa S.A. Przedmiotem porozumienia jest kompleksowa modernizacja magistrali ciepłowniczej przebiegającej przez nasze tereny. Cały proces przebiegnie pobonie jak na odcinku wzdłuż ul. Mjr. H. Sucharskiego.

Istniejąca sieć ciepłownicza, wykonana w starej technologii kanałowej, wymaga pilnej wymiany. Inwestycja polega na zastąpieniu jej nowoczesnymi rurami preizolowanymi. Dzięki temu znacząco zmniejszy się ryzyko awarii w sezonie zimowym oraz straty ciepła na przesył, co przekłada się na bezpieczeństwo energetyczne mieszkańców.

**Gdzie i kiedy?** Prace obejmą rejon ulic Krysztalowej, Puszczy Solskiej oraz Człuchowskiej. Zgodnie z umową, roboty ziemne będą prowadzone wyłącznie poza sezonem grzewczym (w II i III kwartale roku). Główny front robót przewidziany jest w okresie od 30 kwietnia do 30 września. Inwestycja może być realizowana etapami w latach 2026–2027.

**Czy zabraknie ciepłej wody?** Umowa zobowiązuje wykonawcę (Veolię) do wybudowania tymczasowej sieci ciepłowniczej (tzw. by-passu). Dzięki temu, mimo trwających wykopów i wymiany głównych rur, dostawy ciepłej wody do mieszkań mają zostać zachowane. Ewentualne przerwy będą krótkotrwałe i związane jedynie z momentem przepinania sieci.

**Zieleń i porządek:** Skala inwestycji wymaga prac ziemnych, co wiąże się z koniecznością usunięcia części drzew i krzewów rosnących bezpośrednio nad siecią lub w strefie ochronnej (tzw. pasie eksploatacyjnym). Zadbaliśmy jednak o środowisko: w umowie zawarto twarde zapisy o nasadzeniach kompensacyjnych. Każde wycięte drzewo czy krzew zostanie zastąpione nowym w stosunku 1:1, w lokalizacjach uzgodnionych ze Spółdzielnią. Po zakończeniu prac wykonawca jest zobowiązany do pełnego odtworzenia nawierzchni chodników, alejek oraz trawników.



# Nowy Regulamin Organizacyjny SM „Jelonki” – sprawniejsze zarządzanie, lepsza obsługa

Chcąc sprostać współczesnym wyzwaniom i rosnącym oczekiwaniom mieszkańców, nasza Spółdzielnia unowocześnia swoje struktury. W dniu 16 grudnia 2025 r. Rada Nadzorcza podjęła Uchwałę nr 44/2025 przyjmującą nowy Regulamin organizacyjny SM „Jelonki”. Głównym celem zmian jest odejście od skostniałych schematów na rzecz przejrzystości i efektywności. Chcemy, aby struktura Spółdzielni była jasna dla każdego mieszkańca.

## Co się zmienia?

Nowa organizacja pracy to nie tylko kosmetyka, ale realne usprawnienia w funkcjonowaniu biura i służb technicznych. Oto najważniejsze zmiany:

- **Elastyczność działania:** Zamiast sztywnego przypisania zadań do pojedynczych osób, nowy system kładzie nacisk na zadania realizowane przez całe działy (komórki organizacyjne). Pozwala to na płynniejsze zastępstwa i szybszą reakcję w przypadku nagłych awarii czy problemów.
- **Wydzielenie Działu Prawno-Członkowskiego:** W nowej strukturze wyraźnie zaakcentowano rolę obsługi spraw członkowskich i prawnych. Utworzenie dedykowanego obszaru (Dział prawno-członkowski) ma na celu zapewnienie Członkom Spółdzielni szybszego dostępu do informacji dotyczących członkostwa i lokalu.
- **Przyszłościowy charakter zmian:** przyjęty Regulamin pozwala na rozwijanie nowych obszarów działalności Spółdzielni

przewidzianej w Statucie, bez konieczności ingerencji w jego treść.

- **Zmiana nazwy stanowiska Zastępcy Prezesa:** Dotychczasowa funkcja „Zastępcy Prezesa ds. Techniczno-Exploatacyjnych” zyskuje nową nazwę „Zastępcę Prezesa Zarządu”. Nazwa ta wynika bezpośrednio ze Statutu. Ponadto podkreśla współodpowiedzialność Zarządu za wszystkie obszary działania Spółdzielni, nie ograniczając kompetencji wyłącznie do spraw technicznych, co pozwoli na bardziej elastyczne zarządzanie. Jest również naturalną konsekwencją zmian dotychczasowych nazw działów podlegających Zastępcy.

## Korzyści dla Mieszkańców

Wprowadzone zmiany mają bezpośrednie przełożenie na codzienny kontakt ze Spółdzielnią:

- **Łatwiejsza komunikacja:** Przejrzysty podział na działy (np. Dział Techniczno-Inwestycyjny, Dział Zarządzania Nieruchomościami) ułatwia zidentyfikowanie, gdzie należy udać się z konkretną sprawą, bez konieczności szukania nazwiska konkretnego pracownika.
- **Płynność obsługi:** Dzięki pracy zespołowej wewnątrz działów, nieobecność jednego pracownika (np. z powodu choroby czy urlopu) nie wstrzymuje biegu Państwa spraw – zadania przejmują inni członkowie zespołu.
- **Szybsze decyzje:** Spłaszczenie struktury i jasny podział kompetencji skracają drogę „od zgłoszenia do decyzji”.

# Aktualizacja zasad pracy biura Spółdzielni: Środa dniem pracy wewnętrznej i terenowej

Zarząd Spółdzielni wprowadza istotną zmianę w funkcjonowaniu biura. Dotychczasowa, często niejednocie interpretowana formuła „dnia bez interesanta”, zostaje zastąpiona precyzyjnie zdefiniowanym „Dniem Pracy Wewnętrznej i Terenowej”.

Zgodnie z treścią zarządzenia, środa została przeznaczona na realizację zadań wymagających skupienia i ciągłości, których nie można efektywnie wykonywać w warunkach bieżącej obsługi interesantów. Działy merytoryczne (m.in. księgowość, dział prawno-członkowski, dział techniczno-inwestycyjny) wykorzystują ten czas na przygotowywanie rozliczeń, analiz, sprawozdań oraz procedowanie wniosków o udostępnienie dokumentów.

Dzięki wyłączeniu bezpośredniej obsługi przez pracowników, możliwe jest sprawniejsze i terminowe załatwianie spraw, które wpłynęły do Spółdzielni w pozostałe dni tygodnia. Dokumenty złożone w tym dniu podlegają standardowej rejestracji i dekretacji, co zapewnia płynność obiegu korespondencji..

Istotnym elementem nowej organizacji jest nacisk na pracę poza biurem. Człon „Dzień Pracy Terenowej” kieruje działy techniczno-inwestycyjny i administrowania nieruchomościami do fizycznej obecności na zasobach. W miarę potrzeb pracownicy dokonują w tym czasie wizji lokalnych, odbiorów prac, weryfikacji zgłoszeń technicznych oraz analizy potrzeb remontowych. Takie rozwiązanie ma na celu poprawę nadzoru nad stanem technicznym nieruchomości oraz jakością usług świadczonych przez firmy zewnętrzne.

## Zasady obsługi interesantów w środy

Wprowadzenie Dnia Pracy Wewnętrznej i Terenowej nie oznacza całkowitego zamknięcia Spółdzielni dla mieszkańców. Obsługa odbywa się jednak na zmienionych zasadach:

- **Punkt Obsługi Mieszkańca (POM):** Funkcjonuje w trybie standardowym. Pracownik obsługujący POM (oraz w razie potrzeby Sekretariatu) przyjmują zgłoszenia, pisma, wnioski i oferty, a także udzielają informacji ogólnych. Jest to jedyne miejsce, w którym w środy odbywa się bezpośrednia obsługa interesantów.
- **Pracownicy działów:** W tym dniu nie przyjmują interesantów. Wyjątkiem są wyłącznie sytuacje nagłe i awaryjne.
- **Kontakt telefoniczny:** Telefony stacjonarne i służbowe są odbierane przez pracowników. Należy jednak pamiętać, że zgłaszane sprawy – o ile nie są pilne – są jedynie notowane do realizacji w następnym dniu roboczym.

**W sytuacjach awaryjnych, wymagających natychmiastowej reakcji (np. awaria grożąca szkodą na mieniu), standardowe ograniczenia nie obowiązują.**

Wdrożenie jednolitych zasad ma na celu ujednoczenie zasad obsługi mieszkańców oraz zapewnienie pracownikom warunków do wykonywania obowiązków wymagających precyzji i skupienia.

