



Rutin för avvikelse- och felanmälan	Version 2025 01 21	Godkänd av styrelsen	Distr. Via hemsida	Flik 7
--	---------------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------

1. Syfte

Att säkerställa att felanmälan och avvikelser dokumenteras och hanteras på ett tillfredsställande sätt.

2. Ansvar

Styrelsen bär ansvar för att alla klagomål och avvikelserapporter tas emot och dokumenteras.

Vidare har styrelsen ansvar för att bedöma klagomålen/avvikelseerna och för att lämpliga åtgärder vidtas. Varje bostadsrättsinnehavare och hyresgäst bär ansvar för att rapportera felanmälan/avvikelser på ett tydligt och informativt sätt.

3. Beskrivning

Varje enskild bostadsrättsinnehavare och hyresgäst bär rätt att rapportera alla fel/avvikelser de upplever till bostadsrättsföreningen. Detta är något som främjas av bostadsrättsföreningen, med syfte att allt ska fungera tillfredsställande och att alla ska trivas i bostadsrättsföreningen. Nedan följer en genomgång av hur fel/avvikelser skall rapporteras, dokumenteras och hanteras.

3.1 Rapportering av fel/avvikelser

Fel/avvikelser skall företrädesvis rapporteras skriftligt, via e-post, till Bostadsrättsföreningen eller förvaltaren enligt rutin beskriven på hemsida ravsaxen.bostadsratterna.se. Bostadsrättsföreningens e-postadress, ravsaxens-styrelsen@googlegroups.com se även vår anslagstavla vid porten för kontaktuppgifter.

När fel/avvikelser rapporteras skall alltid följande uppgifter lämnas:

- Datum för rapporteringen av felet/avvikelsen
- Fullständigt namn, telefonnummer och lägenhetsnummer på den som anmäler
- Utförlig beskrivning av felet/avvikelsen

OBS! Gäller felet/avvikelsen akuta fel eller haverier som riskerar generera följdskador bör felanmälan göras omgående. Detta gäller t.ex. fel och haverier avseende fastighet, värmeanläggning, ventilation, elinstallation, hiss, kabel-TV etc. Kontaktuppgifter för sådan felanmälan finns på vår hemsida ravsaxen.bostadsratterna.se under rubriken "Felanmälan".

3.2 Dokumentering av klagomål/avvikelser

Alla i styrelsen ansvarar för att dokumentera de felanmälan/avvikelser de mottager från bostadsrättsinnehavare och hyresgäster.

3.3 Hantering av klagomål/avvikelser

På varje styrelsemöte bör alla nya och gamla icke avklarade klagomål/avvikelser granskas av Styrelsen och dokumenteras i protokollet.

Brf Rävsaen

Hemsida: <https://ravsaxen.bostadsratterna.se>

E-post: ravsaxens-styrelse@googlegroups.com

Adress: Artemisgatan 55, 115 42 Stockholm



Alla nya fel/avvikelser, sedan senaste styrelsemötet, kompletteras med:

- Styrelsens kommentarer
- Beslut om åtgärd (om felet/avvikelsen anses relevant och befogad att åtgärda)
- Ansvarig för åtgärd/återrapportering

Alla avklarade klagomål/avvikelser, sedan senaste styrelsemötet, skall återrapporteras av den som utsetts till ansvarig, samt ges statusen "KLART".

3.3 Åtgärdande av klagomål/avvikelser

Den styrelsemedlem som utses som ansvarig för en felanmälan (en avvikelse), bär ansvaret för att den åtgärd styrelsen beslutat om också genomförs, samt att detta återrapporteras både till styrelsen och till den bostadsrättsinnehavare eller hyresgäst som anmält felet/avvikelsen.

4. Hjälpdokument

- Styrdokumentet "Rutin för fastighetsronder, felanmälan, riskhantering"