

BRM.0003.145.2024

Miasta Pabianic
Grzegorz Mackiewicz
02.01.2025
Wzrost

STASIAK ALEKSANDRA
ZABOROWSKA ANNA

radne Rady Miejskiej
w Pabianicach

Pabianice, dn. 30.12.2024 r.

**BIURO RADY MIEJSKIEJ
w PABIANICACH**

W PABIANICACH

31-12-2024

Ilość załączników.....
Liczba dz. 672 Podpis.....

SEKRETARIAT
Prezydenta Miasta Pabianic

wpł. **02.01.2025**

Ilość załączników.....
Liczba dz. Podpis.....

Sz. P.

Grzegorz Mackiewicz
Prezydent Miasta Pabianic

Szanowny Panie Prezydencie,

W imieniu mieszkańców Pabianic zwracamy się z zapytaniem dotyczącym ścieżki postępowania pracowników Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej (ZGM) w przypadku zgłaszania przez mieszkańców usterek, awarii oraz konieczności podjęcia interwencji.

W ostatnim czasie do Biura Rady wpłynęły dwie skargi dotyczące opieszałości działań ZGM, które w efekcie doprowadziły do zalania mieszkań lokatorów. Większość mieszkańców zgłasza problemy telefonicznie, jednak zgłoszenia te często pozostają bez reakcji. Nawet wielokrotne próby kontaktu nie prowadzą do podjęcia działań przez pracowników ZGM.

Wielu mieszkańców wskazuje także na nieuprzejme traktowanie ze strony pracowników, którzy bywają niemili i opryskliwi, co dodatkowo zniechęca do podejmowania dalszych prób rozwiązania problemu. W konsekwencji mieszkańcy czują się bezradni i nie wiedzą, jak skutecznie dochodzić swoich praw, nie zdając sobie sprawy, że takie sprawy powinny być zgłaszane na piśmie.

W związku z powyższym prosimy o odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy w ZGM obowiązuje określona procedura postępowania po zgłoszeniu telefonicznym? Jeśli tak, prosimy o jej przedstawienie.
2. Czy pracownicy ZGM są zobligowani do raportowania telefonicznych zgłoszeń mieszkańców oraz ich dalszego monitorowania? Jeśli tak, w jaki sposób raportowanie jest dokumentowane?
3. Czy istnieje formalna kontrola nad realizacją zgłoszeń telefonicznych? Jeśli tak, kto jest odpowiedzialny za jej prowadzenie?
4. Czy reakcja na zgłoszenia zależy wyłącznie od decyzji i dobrej woli pracownika przyjmującego zgłoszenie?
5. Czy pracownicy ZGM zostali odpowiednio przeszkoleni w zakresie obsługi zgłoszeń telefonicznych, a także w komunikacji z mieszkańcami?
6. Czy zgłoszenia telefoniczne są w jakikolwiek sposób rejestrowane i archiwizowane? Jeśli tak, czy istnieje system umożliwiający mieszkańcom sprawdzenie statusu zgłoszenia?
7. Czy w ZGM przewidziano zasady postępowania wobec pilnych zgłoszeń, takich jak awarie prowadzące do zalania mieszkań lub innych poważnych szkód?



AleksandraStasiakLewica
AnnaZaborowskaLewica



stasiak.aleksandra@vp.pl
zaborowska881127@gmail.com

8. Jakie działania podejmowane są przez miasto w celu poprawy standardów obsługi mieszkańców przez ZGM?

Dodatkowo, w trosce o poprawę jakości obsługi mieszkańców, sugerujemy:

- Opracowanie i udostępnienie mieszkańcom jasnej instrukcji postępowania w przypadku zgłaszania usterek.
- Wprowadzenie systemu rejestracji zgłoszeń telefonicznych wraz z numerem zgłoszenia, co umożliwi mieszkańcom monitorowanie postępu realizacji sprawy.
- Zorganizowanie szkoleń dla pracowników ZGM z zakresu obsługi interesantów oraz efektywnego zarządzania zgłoszeniami.

Zwracamy się z prośbą o szczegółową odpowiedź na powyższe pytania oraz przedstawienie działań planowanych w celu rozwiązania zgłaszanych problemów.

Z wyrazami szacunku

Aleksandra Stasiak Lewica
Aleksandra Stasiak

