

Prezydent Miasta Jeleniej Góry  
Jerzy Łuźniak



Jelenia Góra, 3 stycznia 2020 r.  
PA.0003.36.2019

BIURO RADY MIEJSKIEJ JELENIEJ GÓRY	
Data wpływu	3.01.2020/12/2020
Załączniki	-17-
Podpis	[Signature]

Pan  
Hubert Papaj  
Radny Rady Miejskiej Jeleniej Góry

*Szanowny Panie Radny*

W odpowiedzi na Pańską interpelację z dnia 20 grudnia 2019 roku, zgodnie z kolejnością zadanych pytań, informuję co następuje:

1. W Urzędzie Miasta Jelenia Góra nie zarejestrowano skarg ze strony mieszkańców oraz podmiotów gospodarczych na działalność MPGK Sp. z o.o. w Jeleniej Górze, w latach 2017, 2018, 2019.

2. Pracownicy Urzędu Miasta Jelenia Góra we wskazanym okresie przeprowadzili jedną kontrolę w Miejskim Przedsiębiorstwie Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Jeleniej Górze, w grudniu 2017 roku. Tematem kontroli była analiza kosztów pośrednich ze szczególnym uwzględnieniem kosztów ogólnych i zarządu oraz ich udział w rekompensacie wypłaconej za 2016 rok w ramach Umowy wykonawczej z dnia 30 kwietnia 2015 roku. Kontrole w terenie wykonywane były przez pracowników Urzędu Miasta Jelenia Góra w poszczególnych latach, następującą ilość razy:

- 2017 r. - 335 kontroli,
- 2018 r. - 90 kontroli,
- 2019 r. - 567 kontroli.

Kontrole w terenie obejmowały swoim zakresem:

- weryfikację realizacji usługi wykonywanej przez MPGK Sp. z o.o., polegającej na utrzymaniu należytego porządku przy gniazdach ogólnodostępnych,
- weryfikację zaopatrzenia przez MPGK Sp. z o.o. pojemników w worki, zgodnie z wymogami określonymi w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia,
- weryfikację realizacji usługi wykonywanej przez MPGK Sp. z o.o., polegającej na odbiorze odpadów wielkogabarytowych,
- sprawdzenie wyposażenia i stanu sanitarnego pojemników na odpady,
- kontrolę wykonanych przez MPGK Sp. z o.o. reklamacji,
- weryfikację realizacji usługi mycia i dezynfekcji pojemników na odpady zmieszane, wykonywanej przez MPGK Sp. z o.o.,
- weryfikację realizacji usługi odbioru odpadów segregowanych wykonywanej przez MPGK Sp. z o.o.,
- weryfikację przestrzegania przez właściciela nieruchomości obowiązków i wymagań wynikających z ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach oraz Regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Jeleniej Góry w zakresie gospodarowania odpadami komunalnymi.

3. W roku 2017 nie nałożono na MPGK Sp. z o.o. kar. Naliczane w roku 2018 oraz w roku 2019 kary ustalone były zgodnie z poniższym schematem:

- planowane kary za miniony miesiąc nakładane były do 5 dnia miesiąca następnego,
- MPGK Sp. z o.o. miała 7 dni na ustosunkowanie się do nałożonych kar i napisanie odwołania/odpowiedzi/wyjaśnień dotyczących zasadności i prawidłowości naliczania kar,
- pracownicy Urzędu Miasta analizowali wyjaśnienia MPGK Sp. z o.o., uznawali je za zasadne i odstępowali od wymierzania kar bądź nie uznawali wyjaśnień i naliczali karę (kara rzeczywiста),

4. informowano MPGK Sp. z o.o. o ostatecznej kwocie naliczonych kar, poprzez wystawienie noty księgowej..

Poniższa tabela przedstawia planowane i rzeczywiste kary w zestawieniu z nieprawidłowościami w latach 2018 i 2019.

Rok	Rodzaj nieprawidłowości (zgodnie z § 14 Umowy nr IZP-Z.272.2.2018, z dnia 31 stycznia 2018 r.)	Planowana kara	Rzeczywista kara
2018	- zwłoka w wykonaniu odbioru odpadów komunalnych, - niezrealizowanie w wyznaczonym terminie reklamacji lub zgłoszenia, - powtarzające się 3 kolejne uzasadnione reklamacje z jednego punktu, - brak informacji o realizacji zgłoszenia, reklamacji wykonanego zadania, - niezarejestrowanie w systemie GPS przejazdu zgodnie z harmonogramem.	110 370,00 zł	200,00 zł
2019	- zwłoka w wykonaniu odbioru odpadów komunalnych, - niezrealizowanie w wyznaczonym terminie reklamacji lub zgłoszenia, - niewykonanie mycia pojemników zgodnie z harmonogramem na odpady zmieszane i segregowane, - niezarejestrowanie w systemie GPS przejazdu zgodnie z harmonogramem.	37 660,00 zł	4 260,00 zł

Różnica pomiędzy kwotami kar planowanych i kar rzeczywistych wynika z uznania przez Służby Prezydenta Miasta (Wydział Gospodarki Komunalnej, Referat Gospodarki Odpadami) wyjaśnień MPGK Sp. z o.o., a tym samym odstąpienia od naliczania kar.

4. Zgodnie z § 27 Umowy nr IZP-Z.272.2.2018, z dnia 31 stycznia 2018 r., dot. prowadzenia PSZOK, usuwania odpadów komunalnych z miejsc nieprzeznaczonych do ich składowania i magazynowania oraz odbioru i zagospodarowanie odpadów komunalnych z Jeleniej Góry z nieruchomości zamieszkałych i tzw. mieszanych, MPGK Sp. z o.o. bada stopień satysfakcji klientów oraz analizuje zabrane dane co najmniej raz w roku. Pierwsze sprawozdanie za okres 2018 r. zostało załączone. Kolejne (drugie) za rok 2019 jest w trakcie opracowania. Ostateczne wyniki z przeprowadzonego badania oraz analizy danych będą znane z początkiem lutego 2020 r. Funkcjonująca w latach poprzednich Umowa nr IZP-Z.272.04.2015 z dnia 10 lipca 2015 r. nie zawierała zapisów dotyczących omawianego zagadnienia.

5. We wskazanym w interpelacji okresie, do MPGK Sp. z o.o. w Jeleniej Górze, wniesiono następującą liczbę skarg:

- a) w roku 2017 wpłynęła 1 niezasadna skarga,
- b) w roku 2018 wpłynęło 14 skarg, w tym 4 zasadne,
- c) w roku 2019 wpłynęło 12 skarg, w tym 3 zasadne.

Sprawę prowadzi:  
Roksana Dziki  
tel. 75 75 49 858

Załączniki:

1. kopia sprawozdania satysfakcji klientów za okres trwania umowy od 01.02.2018 r. do 31.12.2018 r.

Otrzymują:

1. Pan Hubert Papaj Radny Rady Miejskiej Jeleniej Góry,
2. Pan Wojciech Chadży Przewodniczący Rady Miejskiej Jeleniej Góry,
3. Biuro Rady Miejskiej,
4. a/a

*Z powrotem*  
Prezydent Miasta  
Jeleniej Góry  
Janusz Łyczko  
Zastępca Prezydenta Miasta

## SPRAWOZDANIE SATYSFAKЦИИ KLIENTÓW

Analiza wyników ankiety,  
badającej poziom zadowolenia oraz potrzeby klientów,  
za okres trwania umowy od 01.02.2018 r. do 31.12.2018 r.  
przeprowadzonej od 01.11.2018r. do 31.01.2019r.

---

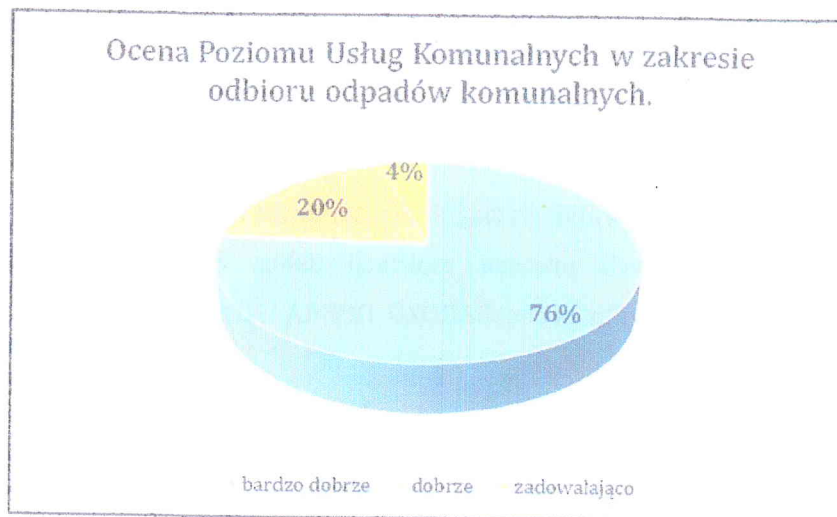
W tym czasie ankietę udostępnioną w Punkcie Obsługi PSZOK, wypełniło 53 respondentów. Raport składa się z pięciu części analogicznych do układu ankiet oraz z podsumowania. Każda część została podzielona według kolejności pytań zawartych w ankietach.

### Analiza odpowiedzi.

1. Pytanie pierwsze dotyczyło oceny poziomu usług komunalnych w zakresie odbioru odpadów komunalnych przez Spółkę MPGK sp. z o.o. w Jeleniej Górze. Odpowiedzi można było udzielać w 4 stopniowej skali, respondenci na to pytanie wystawili następujące oceny:

- BARDZO DOBRZE zadeklarowało 35 osób;
- DOBRZE zadeklarowało 9 osób;
- ZADOWALAJĄCO zadeklarowało 2 osoby;
- NIEZADOWALAJĄCO żaden z respondentów nie wystawił tej oceny.

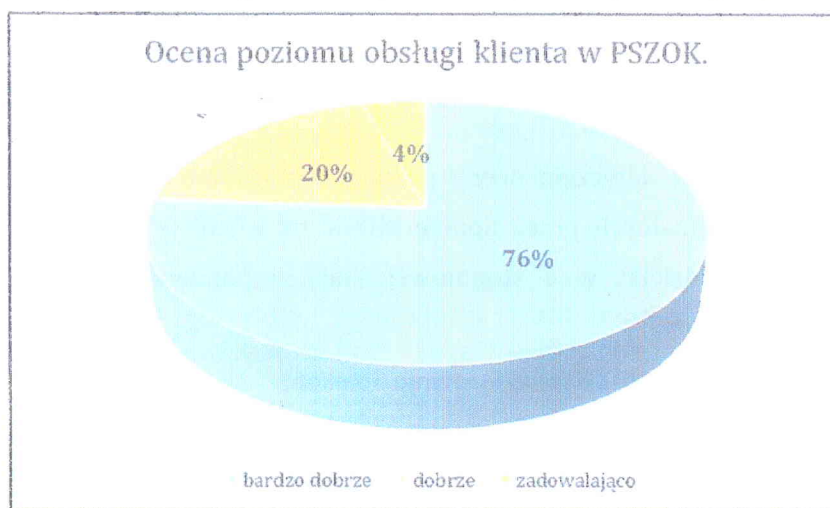
Wykres 1. Ocena poziomu usług komunalnych – procentowy udział poszczególnych odpowiedzi.



2. Pytanie drugie dotyczyło oceny poziomu obsługi świadczonej w Punkcie Selektywnego Zbierania Odpadów Komunalnych przez Spółkę MPGK. Większość respondentów zadeklarowała obsługę na bardzo dobrym poziomie. Rozkład ocen respondentów wg poziomu obsługi:

- BARDZO DOBRY: 35 osób
- DOBRY: 9 osób
- ZADOWALAJĄCY: 2 osoby
- NIEZADOWALAJĄCY: 0

Wykres 2. Ocena poziomu obsługi klienta – procentowy udział poszczególnych odpowiedzi.



3. Pytanie trzecie dotyczyło oceny procesu realizacji usług komunalnych w zakresie odbioru odpadów komunalnych. Ocenie poddano następujące elementy:

- Terminowość realizacji usług;
- Uprzejmość pracowników;
- Chęć do udzielenia pomocy;
- Dostępność do informacji o usłudze.

Analizując uzyskane wyniki wyciągnięto zsumowano oceny z powyższych czterech elementów składowych procesu realizacji usług. Z pośród badanych osób 34 respondentów wystawiło ocenę BARDZO DOBRĄ, 10 respondentów wystawiło ocenę DOBRĄ,

4. Pytanie czwarte odnosiło się do zgłaszania reklamacji odnośnie jakości wykonania usługi (bądź jej całkowitego niewykonania). Respondenci byli pytani czy zgłaszali reklamacje 5 respondentów odpowiedziało twierdząca.

5. W pytaniu piątym poproszono respondentów o napisaniu propozycji zmian, które mogłyby wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez spółkę MPKG.

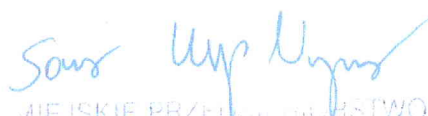
Na to pytanie otwarte udzielono 23 odpowiedzi. Były to postulaty dotyczące zwiększenia częstotliwości odbioru odpadów standardowych oraz odpadów BIO w sezonie, a także zwiększenia limitu na odbiór odpadów typu gruz budowlany.

#### **PODSUMOWANIE:**

Na podstawie wyników ankiety można stwierdzić, że biorąc pod uwagę jakość świadczonych usług, 70% ankietowanych respondentów wskazało ocenę bardzo dobrą bądź dobrą.

Zadowolenie klienta kształtuje się na poziomie bardzo dobrym i dobrym.

Ankietowani wskazują również na potrzebę zwiększenia częstotliwości odbioru odpadów oraz zwiększenia limitu na odbiór odpadów typu gruz budowlany.

  
MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO  
GOSPODARKI KOMUNALNEJ  
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
18-560 Jelenia Góra, ul. Wolności 181/163  
tel. 75 64 20 100, 75 64 20 106, fax 75 64 20 105  
NIP 611-020-36-41 REGON 280415527