



Chorzów, 30 grudnia 2025 r.

MI.2512.11.2025

Radna Rady Miasta Chorzów

Aleksandra Zimnik

Kancelaria Rady Miasta

w m i e j s c u

dot. interpelacji nr KRM.0003.329.2025 z dnia 17 grudnia br.

W odpowiedzi na interpelację nr KRM.0003.329.2025 z dnia 17 grudnia 2025 r., dotyczącą liczby interwencji mieszkańców, kierowanych przez nich pism oraz sposobu ich załatwiania w latach 2024–2025, informuje się, że Zakład Komunalny „PGM” w Chorzowie realizuje zadania w zakresie obsługi mieszkańców zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przy uwzględnieniu posiadanych zasobów organizacyjnych i finansowych.

Zakład Komunalny „PGM” nie prowadzi odrębnych statystyk obejmujących gromadzenie, analizowanie ani prezentowanie danych liczbowych w zakresie szeroko rozumianej obsługi klienta. Zgłoszenia mieszkańców wpływają do Zakładu w różnych formach, tj. jako pisma, zgłoszenia osobiste, telefoniczne oraz elektroniczne. Rocznie rejestrowanych jest około 35 000 pism oraz około 8 000 zgłoszeń awarii. Każde zgłoszenie rozpatrywane jest indywidualnie, z należytą starannością i realizowane zgodnie z obowiązującymi procedurami, w ramach posiadanych środków finansowych. We wszystkich przypadkach Zakład Komunalny „PGM” dochowuje terminów wynikających z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

Zakres oraz tempo realizacji poszczególnych zadań uzależnione są od corocznie uchwalanego budżetu. Potrzeby remontowe zasobu mieszkaniowego pozostają znaczące, natomiast dostępne środki finansowe są ograniczone. Dodatkowo na możliwość realizacji części zadań wpływ mają czynniki niezależne od Zakładu, w szczególności nieuregulowany stan prawny nieruchomości, planowana sprzedaż lub rozbiórka budynków.

W przypadku zadań dotyczących zmiany sposobu ogrzewania decydujące znaczenie mają kolejność złożenia wniosków oraz stan techniczny lokalu. W roku 2025 zrealizowano 45 takich zadań, natomiast obecnie na realizację oczekuje 1 075 wniosków, w tym 42 wnioski złożone w 2020 r.

Analogiczne zasady stosowane są w przypadku wniosków o wymianę stolarki otworowej (okien i drzwi), gdzie – poza kolejnością wpływu – uwzględnia się stan techniczny oraz ewentualne zadłużenie czynszowe. Na realizację oczekuje 316 wniosków rozpatrzonych pozytywnie. W roku 2025 wykonano wymianę 189 szt. okien oraz 60 szt. drzwi.

Zgłaszane nieprawidłowości i awarie usuwane są na bieżąco przez Dział Utrzymania Technicznego, lub w ramach obowiązujących umów na roboty awaryjne. Prace o charakterze

Decyzja ZPM

Urząd Miasta Chorzów
41-500 Chorzów, Rynek 1
www.chorzow.eu, e-mail: zl@chorzow.eu
Tel centrala: 32 4165000 wew. 224



kompleksowym, takie jak remonty dachów czy klatek schodowych, wymagają znacznych nakładów finansowych, w związku z czym planowane są w ramach wieloletniej perspektywy finansowej lub realizowane po pozyskaniu dodatkowych środków. Remonty, z wyłączeniem prac awaryjnych, ujmowane są w pięcioletnich planach dostępnych w Biuletynie Informacji Publicznej.

Część interwencji dotyczy nieruchomości pozostających we wspólnotach mieszkaniowych i przekazywana jest właściwym zarządom. Sprawy te realizowane są zgodnie z przepisami ustawy o własności lokali i wymagają podejmowania stosownych uchwał przez wspólnoty mieszkaniowe, co pozostaje poza bezpośrednim wpływem Zakładu.

Podkreśla się, że Zakład Komunalny „PGM” udziela odpowiedzi na wszystkie pisma w ustawowych terminach, a zgłoszenia mieszkańców są analizowane i rozpatrywane na bieżąco. Zadania, których realizacja nie jest możliwa w danym roku budżetowym, w tym wymiana stolarki okiennej i drzwiowej oraz źródeł ciepła, są – po pozytywnym rozpatrzeniu – ujmowane na listach oczekujących do realizacji w kolejnych latach.

W załączeniu zestawienie danych pochodzących z systemów rejestracji korespondencji i awarii oraz informacje dotyczące realizacji zadań zaplanowanych na kolejne okresy - ujęte w formie tabelarycznej.

Rodzaj zgłoszenia	Ilość zarejestrowanych w 2024 roku	Ilość zarejestrowanych w 2025 roku
Ilość korespondencji wpływającej ogółem	34 815	32 385
Ilość zgłoszonych awarii (Dział konserwatorów)	8 437	7 984
Wymiana stolarki otworowej (wnioski ogółem, w tym negatywnie rozpatrzone)	258	287
Wymiana ogrzewania	391	170
Wnioski o raty / umorzenie	685	644

Pierwszy Zastępca Prezydenta Miasta
Agnieszka Kumor



Dokument
podpisany przez
Agnieszka Kumor
Data: 2025.12.30
11:05:49 CET

Otrzymują :

1x Kancelaria Rady Miasta

1 x MI - a/a

Sporządziła: M. Owczarska

Decyzja ZPM

Urząd Miasta Chorzów
41-500 Chorzów , Rynek 1
www.chorzow.eu, e-mail: zi@chorzow.eu
Tel centrala: 32 4165000 wew. 224