

**Uchwała Nr LII/425/2022
Rady Gminy Ostróda
z dnia 19 sierpnia 2022 r.**

w sprawie rozpatrzenia skargi na działalność Zakładu Obsługi Komunalnej w Ostródzie

Na podstawie art. 18 b ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r., poz. 559 z późn. zm.) oraz art. 227, art. 238, art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735 z późn. zm.) **Rada Gminy Ostróda, po rozpatrzeniu skargi na działalność Zakładu Obsługi Komunalnej w Ostródzie, uchwała, co następuje:**

§ 1. Uznaje się skargę z dnia 4 lipca 2022 r. na działalność Zakładu Obsługi Komunalnej w Ostródzie za bezzasadną, z przyczyn określonych w uzasadnieniu, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Gminy Ostróda do powiadomienia Skarżącego o sposobie załatwienia skargi.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Przewodniczący Rady Gminy Ostróda
Janusz Sadowski**

Załącznik
do Uchwały Nr LII/425/2022
Rady Gminy Ostróda
z dnia 19 sierpnia 2022 r.

W dniu 05 lipca 2022 r. została złożona przez **XXXX*** skarga na działalność Zakładu Obsługi Komunalnej w Ostródzie.

Skarżący zarzuca Zakładowi Obsługi Komunalnej w Ostródzie szereg różnorodnych nieprawidłowości w jego funkcjonowaniu.

Rada Gminy po rozpatrzeniu złożonej skargi i zapoznaniu się z opinią Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, stosownie do § 146 ust. 3 Statutu Gminy Ostróda, na podstawie całokształtu okoliczności faktycznych i prawnych stwierdza, że skarga nie zasługuje na uwzględnienie.

Z przedstawionych dokumentów i stanu faktycznego wynika, że:

1. Zakład Obsługi Komunalnej w Ostródzie jest odpowiedzialny za sprawne funkcjonowanie gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, w tym: 6 oczyszczalni, 109 przepompowni zbiorczych, 420 przepompowni przydomowych, 268,1 km sieci kanalizacyjnej, 2248 przyłączy kanalizacyjnych, 17 stacji uzdatniania wody, 2 hydrofornie i 369,7 km sieci wodociągowej.

Czynności serwisowe gminnej sieci kanalizacyjnej prowadzone są przez Zakład Obsługi Komunalnej w Ostródzie systematycznie z uwzględnieniem bieżących awarii, których uprzednie przewidzenie jest nie możliwe.

2. Pobieranie opłat abonamentowych odbywa się zgodnie z decyzją Państwowego Gospodarstwa Wodnego - Wody Polskie z dnia 08 września 2021 r. Skarżący został obciążony dwiema opłatami abonamentowymi ponieważ zgłosił dwa punkty poboru wody (1 osoba fizyczna i 1 podmiot gospodarczy).

3. Przekazana skarżącemu w dniu 22 listopada 2021 r. informacja o planowanym odcięciu wody ze względu na brak zawartej na piśmie umowy z Zakładem Obsługi Komunalnej w Ostródzie na dostawę wody i odprowadzanie ścieków jest wymogiem formalnym wynikającym z zapisów art. 6, ust. 1 ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, dlatego nie jest groźbą.

4. Zakład Obsługi Komunalnej w Ostródzie uruchomił bezpłatną usługę, w ramach której, za pośrednictwem wiadomości SMS, informuje klientów m.in. o płatnościach, awariach czy prowadzonych pracach serwisowych. Skarżący otrzymał informację o wystawionej fakturze jeszcze przed jej opłaceniem, co jest zgodne z procedurą obsługi klienta funkcjonującą w Zakładzie Obsługi Klienta w Ostródzie.

5. Zakład Obsługi Komunalnej w Ostródzie zawierając umowę na dostawę wody i odprowadzanie ścieków, zobligowany jest do przestrzegania wymogów formalnych związanych z gromadzeniem danych personalnych klientów korzystających z

usług. Jednym z wymogów jest wyrażenie przez klienta zgody na przetwarzanie danych osobowych i oświadczenie, że zapoznał się z regulaminem przetwarzania danych osobowych. Brak zgody ze strony klienta uniemożliwia zawarcie umowy, a tym samym świadczenie usługi przez Zakład Obsługi Komunalnej w Ostródzie.

6. Pracownicy Zakładu Obsługi Komunalnej w Ostródzie, którzy bezpośrednio obsługują klientów, są do tego przygotowani a ich praca jest monitorowana i weryfikowana. Postawiony przez skarżącego zarzut, że „kasjerka jest nieprzyjemna ...” jest bardzo subiektywny i ogólny, co uniemożliwia merytoryczne wyjaśnienie.

7. Za funkcjonowanie Zakładu Obsługi Komunalnej w Ostródzie odpowiedzialny jest Dyrektor i to on podejmuje decyzje o strukturze organizacyjnej i zarządzaniu powierzonymi zasobami.

8. Zakład Obsługi Komunalnej w Ostródzie swoją siedzibę ma w budynku przy ul. 11-go Listopada 39, którego administratorem jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostródzie. W związku z tym uwagi skarżącego zostały przekazane Dyrektorowi GOPS w Ostródzie.

9. Opłata abonamentowa wynika wprost z decyzji Państwowego Gospodarstwa Wodnego - Wody Polskie i jest powszechnie stosowaną praktyką przez przedsiębiorstwa wodociągowe w całym kraju .

10. Obsługą ponad pięciu tysięcy klientów Zakładu Obsługi Komunalnej w Ostródzie zajmuje się Biuro Obsługi Klienta a nie dyrektor zakładu. Jest to uzasadnione organizacyjnie i gwarantuje sprawną obsługę wszystkich klientów na jednakowym poziomie.

Reasumując, w tym stanie rzeczy złożona skarga jako bezzasadna nie zasługuje na uwzględnienie.

***Wyłączono jawność na podst. art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 5 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 2176). Wyłączenia jawności dokonał Inspektor Ochrony Danych**

Data przekazania do publikacji: 23.08.2022
Osoba przekazująca: Agnieszka Jakubowska

Sporządził/a: Dyrektor ZOK
Umieścił/a: Kamil Klimowski

data publikacji: 23.08.2022, ostatnia aktualizacja: 23.08.2022, odłon: 45

Informacja pochodzi z Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Ostróda
<http://bip.gminaostroda.pl/>

Adres tego artykułu to:
<http://bip.gminaostroda.pl/uchwala-nr-lii4252022-rady-gminy-ostroda-z-dnia-19-sierpnia-2022-r-w-sprawie-rozpatrzenia-skargi-na-dzialalnosc-zakladu-obslugi-komunalnej-w-ostrodzie>