

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą przy pl. Kościuszki 1 w Opocznie (26-300),
tel. (044)755-26-19
www.zgmopoczno.pl
e-mail: sekretariat@zgmopoczno.pl

ZGM/3/LA/26

Opoczno dn. 13.01.2026 r.



URZĄD MIEJSKI w Opocznie
BIURO OBSŁUGI INTERESAN

Urząd Miejski w Opocznie

Wpłynęło
dnia

13. 01. 2026

Ilość zał.

1. p.dz.

1056

Podpis

Znak Sprawy

Biuro Rady Miejskiej

ul. Staromiejska 6

26-300 Opoczno

W odpowiedzi na Państwa pismo BRM.156.2025 z dnia 03.12.2025 roku, Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Opocznie przekazuję informację w związku z omawianym tematem „Ewaluacja jakości obsługi mieszkańców przez jednostki komunalne- analiza skarg i wniosków zgłaszanych przez mieszkańców”.

Ewaluacja jakości obsługi mieszkańców przez jednostki komunalne opiera się na systematycznej analizie skarg i wniosków, stanowiącej kluczowe narzędzie diagnostyczne dla działalności spółki.

Proces oceny jakości świadczonych usług polega na bieżącym monitorowaniu liczby zgłoszeń oraz ich klasyfikacji według określonych kategorii, takich jak nieterminowość realizacji usług, niska jakość ich wykonania, niewłaściwe zachowanie pracowników czy błędy w naliczaniu opłat.

W bieżącym roku Zakład Gospodarki Mieszkaniowej w Opocznie będzie zwracał szczególną uwagę na dostępność cyfrową, w tym analizę informacji dotyczących funkcjonowania platform e-usług oraz aplikacji służących do zgłaszania awarii. Ocena obejmować będzie również skuteczność udzielanych odpowiedzi oraz dostępność infolinii. Istotnym elementem analizy będzie także weryfikacja, czy powtarzające się skargi mieszkańców skutkują wprowadzaniem zmian w obowiązujących procedurach jednostki (np. modyfikacją harmonogramu oczyszczania miasta po serii zgłoszeń).

Celem prowadzonych analiz jest identyfikacja obszarów generujących największe niezadowolenie wśród mieszkańców oraz podejmowanie działań zmierzających do eliminowania zidentyfikowanych problemów. Działania te mają na celu usprawnienie

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie została wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000080843, posiada NIP 768-16-45-485, REGON 592164094, PKD 6832Z. Kapitał zakładowy Spółki wynosi 1 184.000,00 zł. Całość udziałów w ZGM Sp. z o.o. w Opocznie posiada wspólnik – Gmina Opoczno. Numer rachunku bankowego ZGM Sp. z o.o. w Opocznie Bank Spółdzielczy w Opocznie: 45 8992 0000 0033 2446 2000 0010

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informuję, że: Administratorem danych osobowych jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Opocznie, ul. Plac Kościuszki 1, 26-300 Opoczno. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zadań wynikających z działalności Administratora oraz wypełnienia obowiązków prawnych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, zgodnie z obowiązującymi przepisami o archiwizacji. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celu, w jakim zostały przekazane. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych ZGM: iod@zgm.opoczno.pl

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą przy pl. Kościuszki 1 w Opocznie (26-300),
tel. (044) 755-26-19
www.zgmopoczno.pl
e-mail: sekretariat@zgmopoczno.pl

współpracy pomiędzy Zakładem Gospodarki Mieszkaniowej a mieszkańcami, podniesienie jakości świadczonych usług oraz ograniczenie powtarzalności występujących błędów.

Reakcja na zgłoszenia dotyczące nieprzyciętych drzew

Zgłoszenia mieszkańców dotyczące wykonania zabiegów pielęgnacyjnych drzewostanu miejskiego przyjmowane są drogą pocztową, mailową, telefoniczną oraz osobiście. Otrzymane zgłoszenie jest zapisywane w harmonogramie po wcześniejszej weryfikacji i konsultacji z pracownikiem Wydziału Ochrony Środowiska. W przypadku prac wymagających cięć pielęgnacyjnych drzew lub sanitarnego usunięcia drzewostanu, wnioski analizowane są pod kontem stanu zdrowotnego roślin oraz bezpieczeństwa użytkowników przestrzeni publicznej. Wątpliwości lub opóźnienia w realizacji mogą wynikać z niekorzystnych warunków atmosferycznych lub innych przyczyn technicznych. Zgłoszenia dotyczące drzew rosnących w pobliżu infrastruktury energetycznej kierowane są również do Rejonu Energetycznego PGE. Kontrola drzewostanu miejskiego przeprowadzona jest regularnie.

W przypadku zgłoszenia awarii oświetlenia ulicznego

Lampy uliczne działają zgodnie z ustalonym harmonogramem, który zależy od poru roku. Czas ich włączenia i wyłączenia jest sterowany przez zegar astronomiczny zamontowany na każdym obwodzie. Lampy są zasilane z sieci energetycznej, a awarię mogą wynikać z problemów z zasilaniem lub uszkodzeń mechanicznych. Zgodnie z umową czas na usunięcie usterki wynosi 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia. Awarię można składać: telefonicznie pod numerami: 44 755 06 48 lub 44 755 31 51; za pomocą formularza elektronicznego dostępnego na stronie ZGM; bezpośrednio do pracownika pełniącego dyżur pod numer: 502 143 905; za pośrednictwem strony BIP.

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej realizuje swoje zadania w zakresie utrzymania i eksploatacji oświetlenia ulicznego przy wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi informatycznych. W tym celu wykorzystywana jest specjalistyczna aplikacja URBAN, przeznaczona do zarządzania oraz monitorowania stanu oświetlenia ulicznego. Obsługą systemu zajmuje się wyznaczony pracownik Gminy, który na bieżąco analizuje funkcjonowanie infrastruktury oświetleniowej oraz reaguje na pojawiające się nieprawidłowości.

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie została wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000080843, posiada NIP 768-16-45-485, REGON 592164094, PKD 6832Z. Kapitał zakładowy Spółki wynosi 1 184.000,00 zł. Całość udziałów w ZGM Sp. z o.o. w Opocznie posiada wspólnik – Gmina Opoczno. Numer rachunku bankowego ZGM Sp. z o.o. w Opocznie Bank Spółdzielczy w Opocznie: 45 8992 0000 0033 2446 2000 0010

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informuję, że: Administratorem danych osobowych jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Opocznie, ul. Plac Kościuszki 1, 26-300 Opoczno. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zadań wynikających z działalności Administratora oraz wypełnienia obowiązków prawnych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, zgodnie z obowiązującymi przepisami o archiwizacji. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celu, w jakim zostały przekazane. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych ZGM: iod@zgm.opoczno.pl

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą przy pl. Kościuszki 1 w Opocznie (26-300),
tel. (044)755-26-19
www.zgmopoczno.pl
e-mail: sekretariat@zgmopoczno.pl

Dodatkowo pracownicy Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej, w szczególności Działu Technicznego, prowadzą codzienny monitoring stanu oświetlenia ulicznego, umożliwiając szybkie wykrywanie usterek. Dzięki stałemu podglądowi pracy poszczególnych obwodów oświetleniowych, możliwe jest podjęcie działań naprawczych jeszcze przed otrzymaniem zgłoszenia od mieszkańców, co znacząco wpływa na poprawę bezpieczeństwa oraz komfortu użytkowników dróg i przestrzeni publicznych.

Informujemy ponadto, że w ramach prowadzonych działań modernizacyjnych dotychczas zmodernizowano 3537 oprav oświetleniowych, co przyczynia się do zwiększenia efektywności energetycznej, ograniczenia awaryjności oraz poprawy jakości oświetlenia na terenie gminy.

Zgłoszenia usterek technicznych w lokalach komunalnych

Zgłoszenia najemców dotyczące usterek technicznych w lokalach komunalnych przyjmowane są w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej oraz Wydziale Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Urzędu Miejskiego, a następnie przekazywane do weryfikacji przez pracowników Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej.

Po dokonaniu oceny zgłoszenia ZGM podejmuje odpowiednie działania, w szczególności:

- przeprowadza oględziny w lokalu w celu ustalenia zakresu prac naprawczych;
- zleca wykonanie niezbędnych napraw bieżących, takich jak usuwanie awarii instalacji wodno-kanalizacyjnych, elektrycznych, ogrzewania oraz innych elementów wyposażenia technicznego;
- w przypadkach nagłych – np. awarii mogących spowodować zagrożenie zdrowia, życia lub mienia – podejmuje interwencję niezwłocznie;
- dokumentuje wykonane prace oraz monitoruje zgłoszenia, które wymagają dłuższego lub etapowego działania.

Celem podejmowanych działań jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania lokali komunalnych oraz utrzymanie ich w stanie technicznym umożliwiającym bezpieczne i zgodne z przeznaczeniem użytkowanie.

Reakcja na zgłoszenia od administrowanych Wspólnot Mieszkaniowych

W ramach administrowanych Wspólnot Mieszkaniowych Zakład Gospodarki Mieszkaniowej organizuje zebrania, jeżeli wymaga tego sytuacja lub gdy Zarząd Wspólnoty

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie została wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000080843, posiada NIP 768-16-45-485, REGON 592164094, PKD 6832Z. Kapitał zakładowy Spółki wynosi 1 184.000,00 zł. Całość udziałów w ZGM Sp. z o.o. w Opocznie posiada wspólnik – Gmina Opoczno. Numer rachunku bankowego ZGM Sp. z o.o. w Opocznie Bank Spółdzielczy w Opocznie: 45 8992 0000 0033 2446 2000 0010

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informuję, że: Administratorem danych osobowych jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Opocznie, ul. Plac Kościuszki 1, 26-300 Opoczno. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zadań wynikających z działalności Administratora oraz wypełnienia obowiązków prawnych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, zgodnie z obowiązującymi przepisami o archiwizacji. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celu, w jakim zostały przekazane. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych ZGM: iod@zgm.opoczno.pl

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą przy pl. Kościuszki 1 w Opocznie (26-300),
tel. (044)755-26-19
www.zgmopoczno.pl
e-mail: sekretariat@zgmopoczno.pl

zgłasza taką potrzebę, w szczególności w przypadku wystąpienia istotnych problemów wymagających omówienia lub podjęcia decyzji przez właścicieli lokali.

Utrzymujemy stały kontakt z przedstawicielami Wspólnot w celu bieżącego monitorowania zgłaszanych uwag, potrzeb oraz problemów natury technicznej lub organizacyjnej. W przypadku konieczności wykonania prac naprawczych lub interwencyjnych ZGM realizuje zlecone zadania zgodnie z ustaleniami i zakresem zaakceptowanym przez Zarząd Wspólnoty.

Celem tych działań jest zapewnienie sprawnego funkcjonowania Wspólnot Mieszkaniowych, utrzymanie właściwego stanu technicznego nieruchomości oraz efektywna komunikacja pomiędzy administratorem a właścicielami lokali.

Zgłoszenia usterek technicznych na administrowanych placach zabaw

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej podejmuje niezwłoczne działania po otrzymaniu zgłoszenia. W zależności od rodzaju i stopnia zagrożenia:

- usterki zagrażające bezpieczeństwu są usuwane w trybie pilnym;
- uszkodzone urządzenia są czasowo wyłączane z użytkowania do momentu naprawy;
- zlecane są naprawy lub wymiana elementów do działu technicznego ZGM;
- prowadzone są dodatkowe kontrole po wykonaniu prac.

Na każdym placu zabaw znajduje się tablica informacyjna z numerem telefonu bezpośrednio do Administratora, pod którym można zgłaszać nieprawidłowości. Wszystkie zgłoszone przez mieszkańców usterki, jak również kontrole okresowe placów zabaw, są systematycznie odnotowywane w księgach kontroli placów zabaw. Dokumentacja ta zawiera informacje o rodzaju usterek, dacie zgłoszenia, podjętych działaniach oraz terminie usunięcia nieprawidłowości. Prowadzenie ksiąg kontroli umożliwia bieżący nadzór nad stanem technicznym urządzeń.

Skargi i wnioski mieszkańców przyjmujemy w różnych formach, aby zapewnić jak największą dostępność i wygodę dla interesantów:

- ustnie, podczas osobistych wizyt mieszkańców w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej, wszystkie zgłoszenia są wpisywane do prowadzonego zeszytu zgłoszeń;
- telefonicznie, poprzez zgłoszenia kierowane na numer kontaktowy, każda sprawa jest przekazywana do właściwego działu;

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie została wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000080843, posiada NIP 768-16-45-485, REGON 592164094, PKD 6832Z. Kapitał zakładowy Spółki wynosi 1 184.000,00 zł. Całość udziałów w ZGM Sp. z o.o. w Opocznie posiada wspólnik – Gmina Opoczno. Numer rachunku bankowego ZGM Sp. z o.o. w Opocznie Bank Spółdzielczy w Opocznie: 45 8992 0000 0033 2446 2000 0010

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informuję, że: Administratorem danych osobowych jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Opocznie, ul. Plac Kościuszki 1, 26-300 Opoczno. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zadań wynikających z działalności Administratora oraz wypełnienia obowiązków prawnych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, zgodnie z obowiązującymi przepisami o archiwizacji. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celu, w jakim zostały przekazane. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych ZGM: iod@zgm.opoczno.pl

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą przy pl. Kościuszki 1 w Opocznie (26-300),
tel. (044)755-26-19
www.zgmopoczno.pl
e-mail: sekretariat@zgmopoczno.pl

- e-mailowo, za pośrednictwem oficjalnej skrzynki pocztowej, wiadomości są rejestrowane oraz opatrywane potwierdzeniem wpływu.

Każde zgłoszenie niezależnie od formy jego złożenia, podlega weryfikacji. Sprawdzamy zasadność zgłaszanych uwag, analizujemy stan faktyczny oraz podejmujemy działania mające na celu wyjaśnienie sprawy. W razie potrzeby kontaktujemy się z mieszkańcem w celu pozyskania dodatkowych informacji lub udzielamy odpowiedzi.

Zakład Gospodarki Mieszkaniowej dokłada wszelkich starań, aby proces rozpatrywania skarg i wniosków był sprawny, rzetelny i transparentny, a wszystkie zgłoszenia były traktowane z należytą uwagą.

PREZES ZARZĄDU

Zbigniew Sobczyk

ZGM Sp. z o.o. w Opocznie została wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000080843, posiada NIP 768-16-45-485, REGON 592164094, PKD 6832Z. Kapitał zakładowy Spółki wynosi 1 184.000,00 zł. Całość udziałów w ZGM Sp. z o.o. w Opocznie posiada wspólnik – Gmina Opoczno. Numer rachunku bankowego ZGM Sp. z o.o. w Opocznie Bank Spółdzielczy w Opocznie: 45 8992 0000 0033 2446 2000 0010

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informuję, że: Administratorem danych osobowych jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Opocznie, ul. Plac Kościuszki 1, 26-300 Opoczno. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zadań wynikających z działalności Administratora oraz wypełnienia obowiązków prawnych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, zgodnie z obowiązującymi przepisami o archiwizacji. Osobie, której dane dotyczą, przysługujące prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celu, w jakim zostały przekazane. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych ZGM: iod@zgm.opoczno.pl