

UCHWAŁA NR XXVI/568/2026
RADY MIEJSKIEJ W BIELSKU-BIAŁEJ

z dnia 27 sierpnia 2026 r.

**w sprawie rozpatrzenia skargi z 13 marca 2026 r. na działalność Dyrektora Zakładu Gospodarki
Mieszkaniowej w Bielsku-Białej**

Na podstawie art. 18b ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2026 r. poz. 662) oraz §2 Regulaminu Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej w Bielsku-Białej, stanowiącego załącznik Nr 3 do Statutu Miasta Bielska-Białej (t.j. Dz. Urz. Woj. Śląskiego z 2022 r. poz. 8040)

Rada Miejska
p o s t a n a w i a

§ 1. W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie rozpatrzenia skargi z 13 marca 2026 r. na działalność Dyrektora Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Bielsku-Białej, uznać skargę za częściowo zasadną.

§ 2. Prawne i faktyczne argumenty decydujące o zajęтым stanowisku w sprawie zawiera uzasadnienie do niniejszej uchwały.

§ 3. Upoważnić Przewodniczącą Rady Miejskiej do udzielenia odpowiedzi Skarżącej o sposobie rozpatrzenia skargi oraz o treści art. 239 KPA.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady Miejskiej

Dorota Piegzik-Izydorczyk

Załącznik do uchwały nr XXVI/568/2026

Rady Miejskiej w Bielsku-Białej

z dnia 27 sierpnia 2026 r.

Uzasadnienie

20 marca 2026 r. do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej Bielska-Białej (dalej: „Komisja”) przekazana została skarga pani N.B. (dalej: „Skarżąca”), z datą wpływu 13 marca 2026 r., na działalność Dyrektora Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Bielsku-Białej (dalej: „ZGM”).

W treści skargi Skarżąca zarzuciła ZGM:

1. nienależyte wykonywanie zadań,
2. beczynność w zakresie zgłaszanych awarii.

Komisja na posiedzeniu w dniu 23 lipca 2026 r., po zapoznaniu się z treścią skargi, wyjaśnieniami Prezydenta Miasta, opinią prawną sporządzoną na potrzeby postępowania oraz po przeprowadzeniu dyskusji, uznała skargę za częściowo zasadną.

Ustalenia faktyczne

Z ustalonego stanu faktycznego wynika, że 2 kwietnia 2025 r. Skarżąca skierowała na adres poczta@zgm.eu zgłoszenie dotyczące stanu pokrycia dachowego przybudówki, degradacji ściany zewnętrznej budynku od strony ogródka oraz zalewania piwnicy podczas intensywnych opadów deszczu.

W następstwie zgłoszenia ZGM zlecił wykonanie prac mających na celu usunięcie wody z piwnicy oraz naprawę pokrycia dachowego, o czym poinformował Skarżącą pismem z dnia 29 kwietnia 2025 r. Następnie, po zgłoszeniu przez Skarżącą zastrzeżeń dotyczących sposobu wykonania robót, w maju 2025 r. ZGM zlecił wykonanie dodatkowych prac obejmujących naprawę okuć kominów, które mogły powodować zawilgocenie ściany budynku, a także zobowiązał wykonawcę do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, w tym uporządkowania ogródka i oczyszczenia należących do Skarżącej mebli ogrodowych. Z przekazanych wyjaśnień wynika, że wykonawca zrealizował zlecone czynności, natomiast Skarżąca aż do lutego 2026 r. nie zgłaszała dalszych uwag dotyczących tego zakresu robót.

W ocenie Komisji okoliczności te nie pozwalają przyjąć, iż ZGM pozostawał bierny wobec zgłoszeń Skarżącej lub zaniechał podejmowania działań zmierzających do usunięcia zgłaszanych problemów.

Kolejne zgłoszenie dotyczące zalania piwnicy Skarżąca przesłała 22 lutego 2026 r. na adres poczta@zgm.eu. Zostało ono niezwłocznie przekazane właściwemu pracownikowi ZGM, który zlecił wykonawcy odpompowanie wody oraz sprawdzenie przyczyny zalewania budynku, a o podjętych czynnościach poinformował Skarżącą za pośrednictwem swojej służbowej skrzynki poczty elektronicznej.

W konsekwencji dalsza korespondencja była prowadzona pomiędzy Skarżącą a tym pracownikiem. Pracownik ten 27 lutego 2026 r. zakończył pracę przed przejściem na długotrwałe zwolnienie lekarskie, a od 2 marca 2026 r. pozostawał nieobecny w pracy. W dniach 4 marca oraz 10 marca 2026 r. Skarżąca kierowała kolejne wiadomości na jego imienny adres poczty elektronicznej. Wiadomości te nie zostały odczytane z uwagi na nieobecność pracownika.

Dopiero po wniesieniu przez Skarżącą skargi do Prezydenta Miasta ZGM ponownie zlecił wykonanie interwencji innemu wykonawcy. W toku prowadzonych prac ustalono, że przyczyną zalewania była awaria kanalizacji. Konieczne było ponowne odpompowanie piwnicy, zastosowanie środków osuszających oraz wymiana uszkodzonej pompy odprowadzającej wodę. Okoliczności te wskazują, że ZGM podejmował dalsze działania zmierzające do usunięcia awarii, jednak nastąpiło to z opóźnieniem.

Ocena prawna

Przedmiot skargi sprowadza się do oceny dwóch zagadnień:

1. prawidłowości organizacji komunikacji pomiędzy ZGM a najemcą,
2. prawidłowości działań ZGM podejmowanych w związku ze zgłaszanymi awariami.

Komisja podziela stanowisko przedstawione w opinii prawnej sporządzonej na potrzeby niniejszego postępowania, zgodnie z którym zgłoszenie awarii przez najemcę lokalu mieszkalnego stanowi czynność prawa cywilnego. W obowiązujących przepisach nie przewidziano szczególnej formy dla dokonania takiego zgłoszenia. W konsekwencji skierowanie zgłoszenia na prawidłowy adres poczty elektronicznej ZGM należy uznać za skuteczne, a najemca ma prawo oczekiwać, że zostanie ono odebrane i rozpatrzone.

W niniejszej sprawie korespondencja elektroniczna była przez strony wykorzystywana jako podstawowy sposób komunikacji. Po zgłoszeniu z dnia 22 lutego 2026 r. pracownik ZGM odpowiedział Skarżącej z własnej służbowej skrzynki pocztowej, nie wskazując jednocześnie innego sposobu dalszego kontaktu ani nie informując o konieczności kierowania kolejnych wiadomości na adres ogólny ZGM. W tych okolicznościach Skarżąca miała uzasadnione podstawy, aby kontynuować korespondencję z tym samym pracownikiem.

Komisja ustaliła, że w okresie jego nieobecności służbowej nie zostało uruchomione przekierowanie wiadomości na skrzynkę osoby zastępującej ani automatyczna odpowiedź informująca o nieobecności pracownika i wskazująca osobę właściwą do dalszego kontaktu.

W związku z powyższym Komisja zwróciła się do ZGM z pytaniem o obowiązujące zasady organizacji zastępstw podczas nieobecności pracowników. W odpowiedzi wskazano, że w ZGM nie funkcjonuje odrębna procedura regulująca obsługę poczty elektronicznej podczas nieobecności pracowników. Kwestie takie jak przekierowanie wiadomości czy uruchomienie autorespondera były dotychczas stosowane jako dobra praktyka, a nie jako obowiązkowy element organizacji pracy. Jednocześnie poinformowano Komisję, że po analizie niniejszej sprawy Dyrektor ZGM polecił pracownikom, aby w każdym przypadku planowanej nieobecności zastępstwo obejmowało również bieżącą obsługę służbowej skrzynki poczty elektronicznej.

Komisja pozytywnie ocenia podjęcie przez Dyrektora ZGM działań organizacyjnych zmierzających do wyeliminowania podobnych sytuacji w przyszłości. Jednocześnie należy stwierdzić, że w czasie rozpatrywanych zdarzeń brak skutecznego mechanizmu zapewniającego ciągłość obsługi korespondencji elektronicznej doprowadził do sytuacji, w której kolejne wiadomości Skarżącej nie zostały odczytane przez żadnego z pracowników ZGM. W konsekwencji doszło do opóźnienia w podjęciu dalszych działań związanych z usunięciem zgłaszanej awarii.

Zgromadzony materiał dowodowy nie potwierdza zarzutu całkowitej beczynności Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej. Przeciwnie, ZGM podejmował działania po zgłoszeniach Skarżącej, zlecając wykonanie robót oraz podejmując kolejne interwencje w celu usunięcia przyczyn zalewania budynku.

Za zasadny należy natomiast uznać zarzut dotyczący organizacji obiegu korespondencji elektronicznej podczas dłuższej nieobecności pracownika prowadzącego sprawę. Brak przekierowania poczty elektronicznej lub automatycznej informacji o nieobecności pracownika spowodował, że kolejne zgłoszenia Skarżącej nie zostały objęte bieżącą obsługą, co skutkowało opóźnieniem w podjęciu dalszych czynności przez ZGM.

Mając powyższe na uwadze, Komisja Skarg, Wniosków i Petycji uznała skargę dotyczącą działalności Dyrektora Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Bielsku-Białej za **częściowo zasadną**.