

Raport

z przeprowadzonych czynności kontrolnych w Miejskiej Energetyce Ciepłej Sp. z o.o. w Ostrowcu Św.

DN
80

W dniach 14 – 16 października 2014 roku pracownicy Zespołu Nadzoru Właścicielskiego:

- 1/ Katarzyna Piętos
- 2/ Grzegorz Partyka

- na podstawie upoważnienia imiennego znak: Or.077.170.2014, udzielonego przez Prezydenta Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego w dniu 02 października 2014 r., przeprowadzili czynności kontrolne w Miejskiej Energetyce Ciepłej Sp. z o.o.

Przedmiotem podjętych czynności kontrolnych było rozpatrywanie przez Spółkę skarg i wniosków oraz zaistniałych spraw spornych w oparciu o postanowienia Regulaminu korzystania z usług publicznych świadczonych przez Miejską Energetykę Ciepłą Sp. z o.o. w Ostrowcu Świętokrzyskim, zatwierdzonego Zarządzeniem Nr III/646/2013 Prezydenta Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego z dnia 5 listopada 2013 roku.

Wyjaśnień ze strony MEC Sp. z o.o. udzielali:

- 1/ Prezes Zarządu p. Paweł Urban
- 2/ Wiceprezes Zarządu p. Jan Pawliński
- 3/ Prokurent – Dyrektor Techniczny p. Renata Mikołajczak

Ustalenie stanu faktycznego

Regulacje dotyczące wpływających skarg i wniosków

W Spółce obowiązuje Regulamin korzystania z usług publicznych świadczonych przez Miejską Energetykę Ciepłą Sp. z o.o. w Ostrowcu Świętokrzyskim, zatwierdzonego Zarządzeniem Nr III/646/2013 Prezydenta Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego z dnia 5 listopada 2013 roku. Zgodnie z § 22 Regulaminu, skargi i wnioski może składać każdy w interesie własnym w sekretariacie Spółki. Mają być one rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania.

Tryb postępowania w zakresie skarg i wniosków

Całość korespondencji wpływającej do MEC Sp. z o.o., w tym także wpływające skargi i wnioski, rejestrowana jest w dzienniku korespondencyjnym. Pisma podlegają dekretacji przez Prezesa Zarządu lub Wiceprezesa Zarządu, następnie zapoznają się z nimi drugi członek zarządu oraz prokurent, po czym rozdzielane są według właściwości na poszczególne działy.

Przyjmowanie interesantów przez Zarząd Spółki

Zgodnie z § 22 ust. 3 Regulaminu korzystania z usług publicznych świadczonych przez Miejską Energetykę Ciepłą Sp. z o.o. w Ostrowcu Świętokrzyskim, w ramach skarg i wniosków interesanci przyjmowani są codziennie przez Prezesa Zarządu oraz Kierownika Działu Handlowego w godzinach pracy Spółki (od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 15.00). Sprawy przedstawiane przez interesantów nie są rejestrowane, a ze spotkań nie są sporządzane notatki.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Skargi i wnioski w okresie 01.01.- 14.10.2014 r.

W okresie od 01 stycznia do 14 października 2014 r. w dzienniku korespondencyjnym zostało zarejestrowanych 2708 pism wpływających i wychodzących. Spółka nie prowadzi odrębnego rejestru wpływających skarg i wniosków, natomiast prowadzony jest odrębny rejestr telefonicznych zgłoszeń awarii (od 01 stycznia do 14 października 2014 r. zarejestrowano 455 zgłoszeń).

W wyniku analizy korespondencji wpływającej do Spółki, rejestrowanej w dzienniku korespondencyjnym, zespół kontrolujący dokonał wyboru i poddał badaniu 15 spraw dotyczących złożonych skarg i wniosków.

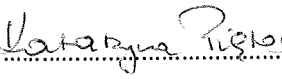

Zestawienie dotyczące objętych kontrolą skarg i wniosków stanowi załącznik do niniejszego raportu.

Przeprowadzone czynności kontrolne w objętym kontrolą zakresie dają podstawę do następujących ocen i wniosków:

1. Pozytywnie ocenia się czas realizacji poddanych badaniu wniosków i skarg. Wnioski interesantów, kierowane do Spółki, realizowane były niezwłocznie, w niektórych przypadkach w ciągu kilku dni.
2. Nie wszystkie podjęte przez Zarząd Spółki decyzje i rozstrzygnięcia oraz nie wszystkie czynności wykonane przez pracowników w zakresie rozpatrywania i realizacji skarg i wniosków były udokumentowane. Zespół kontrolujący nie stwierdził jednakże, by miało to negatywny wpływ na efektywność załatwiania spraw.
3. Wystąpiły przypadki braku realizacji założeń przyjętego w Spółce obiegu informacji w zakresie wypełniania i przekazywania zwrotnego pomiędzy działami i Zarządem kart zleceń, dotyczących wykonywanych prac technicznych.
4. Wystąpił przypadek, gdy wniosek interesantki został rozpatrzony pozytywnie, jednakże dokument określony jako porozumienie stron w zakresie spłaty zadłużenia nie zawierał oświadczenia woli Zarządu Spółki, wyrażającego zgodę na warunki spłaty.
5. Wystąpiły dwa przypadki braku możliwości weryfikacji przekazania odbiorcy informacji o sposobie rozpatrzenia lub terminie realizacji wniosku.

Zarząd Spółki w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego protokołu może zgłosić pisemne wyjaśnienia lub umotywowane zastrzeżenia co do ustaleń zawartych w protokole kontroli. Po zbadaniu zasadności ewentualnych wyjaśnień lub zastrzeżeń, o których mowa powyżej, w uzasadnionych przypadkach zespół kontrolujący dokona uzupełnienia bądź skorygowania protokołu. W razie nieuwzględnienia powyższych zastrzeżeń zespół kontrolujący przekaże Zarządowi Spółki w formie pisemnej swoje stanowisko wraz z uzasadnieniem.

Zespół kontrolujący:

1. .....
2. .....

Otrzymują:

1. Prezydent Miasta Jarosław Wilczyński,
2. Zarząd MEC Sp. z o.o.
3. a/a

Załącznik:

Zestawienie dotyczące objętych kontrolą wniosków i skarg.

Zestawienie dotyczące objętych kontrolą wniosków i skarg

L.p.	Data wpływu do Spółki	Kierujący wnioskiem/skarżą	Przedmiot wniosku/skargi	Sposób rozpatrzenia wniosku/skargi	Data udzielenia odpowiedzi lub podjęcia działań	Uwagi
1.	28.01.2014 r.	Ostrowiec Św.	Wymiana zaworu regulacyjnego	29.01.2014 r. - zlecenie sprawdzenia zaworu regulacyjnego skierowane do Działu Dyspozycji Sieci 31.01.2014 r. - wykonanie sprawdzenia i naprawy	29.01.2014 r. Zakończenie realizacji - 31.01.2014 r.	Brak uwag
2.	07.02.2014 r.	Ostrowiec Św.	Zmniejszenie mocy zamówionej	26.02.2014 r. - podpisanie aneksu do umowy, dotyczącej sprzedaży ciepła z dn. 24.06.2010 r., zmniejszającego moc zamówioną na potrzeby c.o.	26.02.2014 r.	Brak udokumentowanej decyzji Zarządu Spółki co do sposobu rozstrzygnięcia sprawy
3.	26.02.2014 r.	Ostrowiec Św.	Rozłożenie na raty zaległej należności z tytułu opłat za c.o.	28.02.2014 r. - ustalenie harmonogramu spłaty należności zapisanego w zobowiązaniu dłużniczy z dn. 28.02.2014 r. do spłaty należności w ustalonych ratach i terminach oraz skierowanie przez Spółkę informacji do Komornika Sądowego o zawieszeniu egzekucji komorniczej 12.03.2014 r. - w dniu spłaty zadłużenia wystosowanie przez Spółkę pisma do Komornika Sądowego o spłacie należności, będącej przedmiotem egzekucji komorniczej	28.02.2014 r.	Wniosek interesantki został rozpatrzony pozytywnie, jednakże dokument określony jako porozumienie stron w zakresie spłaty zadłużenia nie zawierał oświadczenia woli Zarządu Spółki, wyrażającego zgodę na warunki spłaty
4.	18.03.2014 r.	Ostrowiec Św.	Rozwiązanie umowy na dostawę ciepła w związku ze sprzedażą domu	Wyrażenie przez Prezesa Zarządu zgody na rozwiązanie umowy we wnioskowanym terminie, tj. z dniem 14.04.2014 r.	niewłocznie	Brak możliwości weryfikacji przekazania wnioskodawcy odpowiedzi w zakresie zgody na rozwiązanie umowy
5.	24.04.2014 r.	Ostrowiec Św.	Zmiana taryfy naliczania z opłaty taryfowej na jednoczynową w dwóch umowach dotyczących sprzedaży ciepła	22.05.2014 r. - podpisanie aneksu do jednej z dwóch umów wskazanych we wniosku (umowa nr 476L/EH/09/463). Przygotowanie aneksu do drugiej umowy (nr 475L/EH/09/462) i oczekiwanie na podpisanie go przez wnioskodawcę	22.05.2014 r.	Brak uwag
6.	24.04.2014 r.	Ostrowiec Św.	Wymiana regulatora temperatury pokojowej	29.04.2014 r. - wymiana i zaprogramowanie regulatora temperatury pokojowej	29.04.2014 r.	Brak uwag
7.	28.04.2014 r.	Ostrowiec Św.	Udzielenie informacji nt. rozliczenia kosztów c.o. dla budynku wielorodzinnego, administrowanego przez Ostrowiecką Spółdzielnię Mieszkaniową	29.04.2014 r. - powiadomienie o braku podstaw do udzielenia informacji ze względu na brak stosunku umownego na sprzedaż ciepła z indywidualnymi lokatorami spółdzielni mieszkaniowej oraz wskazanie, iż stroną umowy jest OSM i to Spółdzielnia jest upoważniona do udzielenia w/w informacji	29.04.2014 r.	Brak uwag
8.	29.04.2014 r.	Ostrowiec Św.	Montaż członu ciepłej wody	08.05.2014 r. - zlecenie wykonania montażu członu ciepłej wody skierowane do Działu Dyspozycji Sieci 08.07.2014 r. - uruchomienie węzła cieplnego 28.07.2014 r. - podpisanie aneksu do umowy z dn. 26.05.2009 r. dot. sprzedaży ciepła, rozszerzającego zakres przedmiotowy umowy	08.05.2014 r. Zakończenie realizacji - 27.07.2014 r.	Brak zwrotnego przekazania do Zarządu Spółki wypełnionej karty zlecenia, dotyczącej wykonanych prac technicznych
9.	02.07.2014 r.	Ostrowiec Św.	Nienaliczanie odsetek z tytułu nieterminowej płatności faktury	Wyrażenie zgody przez Wiceprezesa Zarządu na nienaliczanie odsetek 02.07.2014 r. - nienaliczenie odsetek w dacie zapłaty faktury	niewłocznie	Brak możliwości weryfikacji przekazania wnioskodawcy odpowiedzi w zakresie zgody na nienaliczanie odsetek
10.	07.07.2014 r.	Ostrowiec Św.	Usunięcie usterki regulatora pokojowego	Ponformowanie telefoniczne wnioskodawcy o przewidywanym terminie dokonania regulacji, tj. z chwilą rozpoczęcia sezonu grzewczego. 24.09.2014 r. - uruchomienie węzła grzewczego i niestwierdzenie nieprawidłowości	niewłocznie Zakończenie realizacji - 24.09.2014 r.	Brak uwag

11.	15.07.2014 r.		Reklamacja dotycząca naliczenia opłaty za uruchomienie ogrzewania w czerwcu oraz nieprzywrócenia terenu do stanu pierwotnego po realizacji robót	21.07.2014 r. - udzielenie odpowiedzi o braku zasadności reklamacji z powodu prawidłowego naliczenia opłat oraz o dokonanym przywróceniu terenu do stanu pierwotnego po realizacji robót	21.07.2014 r.	Brak uwag
12.	22.07.2014 r.		Zawarcie umowy na sprzedaż ciepła	01.08.2014 r. - zawarcie umowy sprzedaży ciepła	01.08.2014 r.	Brak uwag
13.	07.03.2014 r.		Podłączenie mieszkańców do sieci ciepłowniczej	14.03.2014 r. - udzielenie pisemnej informacji o uwzględnieniu budowy sieci ciepłej na ul. Cegielnianej w planach inwestycyjnych Spółki. Rozpoczęcie przygotowywania inwestycji pod względem formalnym.	14.03.2014 r.	Brak uwag
	29.07.2014 r.		Udzielenie informacji w zakresie złożonego wniosku o podłączenie mieszkańców do sieci ciepłowniczej	06.08.2014 r. - udzielenie pisemnej informacji o trwających przygotowaniach do inwestycji pod względem formalnym i o podjętych działaniach.	06.08.2014 r.	Brak uwag
14.	12.09.2014 r.		Zwrot dokonanej nadpłaty	07.10.2014 r. - udzielenie pisemnej informacji o nieodnotowaniu wpłaty stanowiącej o nadpłacie wraz z prośbą o przedstawienie dowodu wpłaty. Z przedstawionego przez wnioskodawcę dowodu wpłaty wynikało, że płatność została dokonana na niewłaściwy rachunek bankowy.	07.10.2014 r.	Brak uwag
15.	03.10.2014 r.		Sprawdzenie prawidłowości ustawienia ciepłomierza	08.10.2014 r. - udzielenie pisemnej odpowiedzi o wyniku dokonania analizy zużycia ciepła i sprawdzenia licznika ciepła - na podstawie podjętych działań potwierdzono prawidłowość funkcjonowania licznika w ostatnim sezonie grzewczym	08.10.2014 r.	Brak uwag



Ostrowiec Świętokrzyski, dn. 06.11.2014 r.

PREZYDENT
MIASTA
JAROSŁAW WILCZYŃSKI

P-545.2014

Zarząd Spółki
Miejska Energetyka Ciepła Sp. z o.o.
ul. H. Sienkiewicza 91
27-400 Ostrowiec Św.

MEC Sp. z o.o. w Ostrowcu Św.
wplynęło dnia 11.11.2014
L.dz. 2015
Skierowanie do zał.

Na podstawie art. 212 § 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2013, poz. 1030) oraz upoważnienia znak: Or.077.170.2014 z dn. 02 października 2014 r. pracownicy Zespołu Nadzoru Właścicielskiego Urzędu Miasta Ostrowca Św. przeprowadzili w dniach 14 – 16 października 2014 r. kontrolę w zakresie rozpatrywania przez Miejską Energetykę Ciepłą Sp. z o.o. w Ostrowcu Świętokrzyskim skarg i wniosków oraz zaistniałych spraw spornych w oparciu o postanowienia Regulaminu korzystania z usług publicznych świadczonych przez Miejską Energetykę Ciepłą Sp. z o.o. w Ostrowcu Świętokrzyskim, zatwierdzonego Zarządzeniem Nr III/646/2013 Prezydenta Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego z dnia 5 listopada 2013 roku.

Mając na uwadze wyniki kontroli przedstawione w protokole podpisanym w dniu 31 października 2014 r. przekazuję Państwu poniższe zalecenie pokontrolne:

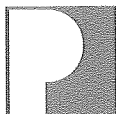
- Dołożenie należytej staranności do realizacji założeń obiegu informacji w zakresie wypełniania i przekazywania zwrotnego pomiędzy działami i Zarządem Spółki kart zleceń, dotyczących wykonywanych prac technicznych oraz pisemne potwierdzanie decyzji Zarządu Spółki w przypadkach tego wymagających.

PREZYDENT MIASTA
Ostrowca Świętokrzyskiego

mgr Jarosław Wilczyński

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a



Polska Nagroda Jakości
IX edycja 2003
Laureat
Organizacje Publiczne

URZĄD MIASTA
ul. J. Głogowskiego 3/5
27-400 Ostrowiec Św.
www.um.ostrowiec.pl

Sekretariat:
tel.: 41 26 72 115,
fax: 41 26 72 110



Certyfikat systemu jakości
Nr 6721/1/2002