

STRATEGIA ROZWOJU SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ „NOWA” Z SIEDZIBĄ W JASTRZĘBIU - ZDROJU

- EWALUACJA -

Strategia Rozwoju Spółdzielni Mieszkaniowej NOWA na lata 2015–2026 została przyjęta jako dokument określający kierunki działań służących poprawie warunków życia mieszkańców, modernizacji zasobów mieszkaniowych, podnoszeniu jakości obsługi oraz wzmocnieniu więzi społecznych. Jej realizacja obejmowała szereg przedsięwzięć inwestycyjnych, organizacyjnych i społecznych, rozłożonych na cały okres obowiązywania strategii.

Celem niniejszej ewaluacji jest podsumowanie stopnia osiągnięcia celów zapisanych w strategii, identyfikacja czynników sprzyjających i utrudniających ich realizację, a także wskazanie wniosków przydatnych przy planowaniu dalszych działań rozwojowych Spółdzielni. Ewaluacji dokonała w sierpniu 2025 r. Komisja ds. Strategii Rozwoju Rady Nadzorczej.

Analiza została przeprowadzona w trzech głównych obszarach strategicznych:

- **dbałość o warunki mieszkaniowe i stan techniczny zasobów,**
- **zapewnienie wysokiej jakości obsługi i komunikacji z mieszkańcami,**
- **wzmocnianie więzi społecznych oraz integracji wspólnot lokalnych.**

W kolejnych tabelach przedstawiono szczegółowy stopień realizacji poszczególnych celów, wraz z dowodami ich wykonania, barierami napotkanymi w trakcie wdrażania strategii oraz dodatkowymi komentarzami i uwagami.

	W jakim % zrealizowano cel?	Dowody realizacji	Bariery / przyczyny braku pełnej realizacji	Komentarz / uwagi
Dbłość o warunki mieszkaniowe w zasobach zarządzanych przez SM „Nowa” wraz z otoczeniem i infrastrukturą zgodne z wymogami bezpieczeństwa ludzi i mienia				
- dokończyć termomodernizację zasobów	85%	plan remontów, dokumentacja techniczna, protokoły odbioru robót	docieplenie ściany balkonowej jest nieefektywne i nie spełniony warunków do otrzymania dofinansowania	pozostały do ocieplenia ściany balkonowe na większości budynków
- dokończyć wymianę balustrad balkonowych wykonanych z betonu, blachy i elementów metalowych	90%	plan remontów, dokumentacja techniczna, protokoły odbioru robót	brak wystarczających środków finansowych	pozostały jeszcze: Wrocławska 1-7, 9-19, 21-31, 1000-lecia 15 A, 15 B, Ruchu Oporu 21-23, Gwarków 18, 20, 28, 30, 32, 34 (1005 mieszkań)
- wdrożyć cykliczną modernizację dźwigów poczynając od dźwigów modernizowanych od roku 1997	100%	plan remontów, protokoły odbioru robót		dźwigi są modernizowane co minimum 20 lat, obecnie trwa druga tura modernizacji dźwigów
- kontynuować systematyczne malowanie klatek schodowych zgodne z ustalonym harmonogramem	100%	harmonogram malowania, plan remontów, protokoły odbioru robót		klatki schodowe są malowane co 10 lat
- zastosować źródła energii odnawialnej do wspomagania zasilania budynków w energię,	5%	dokumentacja techniczna, protokoły odbioru robót	zmiana zasad rozliczania uzysku energii na gorsze, nieatrakcyjne formy prosumenta zbiorowego	instalacje fotowoltaiczne są wykonane: Wielkopolska 5 A, Turystyczna 6, 8, 11, 26, 28, 30, 32, Katowicka 1, 3, Malchera 1-5, Pawlikowskiego 9 D, Sikorskiego 25 C, 33 B
- kontynuować modernizację oświetlenia powierzchni wspólnych z zastosowaniem energooszczędnych źródeł światła i urządzeń ograniczających zużycie energii tj. lampy LED, czujniki ruchu	100%	plan remontów, protokoły odbioru robót, faktury za zużycie energii elektrycznej		
- kontynuować wymianę poszyci dachowych wraz z remontem i ociepleniem kominów oraz wymianą obróbki blacharskiej	100%	plan remontów, protokoły odbioru robót		od 3 lat dachy remontowane są w technologii bezspoinowej
- montować instalacje monitoringu wizyjnego zgodnie z wolą lokatorów	100%	plan remontów, wnioski i zgody mieszkańców, protokoły odbioru robót		montaż jest wykonany wszędzie, gdzie mieszkańcy wnioskowali o monitoring i zgodzili się ponieść opłaty

- utrzymywać zgodnie z obowiązującymi przepisami w należytym stanie technicznym istniejące place zabaw, budować nowe z uwzględnieniem sugestii mieszkańców	100%	przeglądy stanu technicznego, protokoły z przeglądów placów zabaw		przeglądy miesięczne, roczne, 5-letnie, bieżąca konserwacja i naprawy, wymiana elementów i doposażenie.
- kształtować otoczenie budynków zgodnie z przeznaczeniem terenu i potrzebami mieszkańców,	100%	plan remontów, cele jakościowe, protokoły odbioru robót		od momentu rezygnacji z ISO cele jakościowe nie są realizowane
- zacieśniać współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego, policją, strażą miejską i pożarną w zakresie poprawy bezpieczeństwa w zasobach zarządzanych przez Spółdzielnię	100%	dokumentacja - pisma, notatki.		obszary, w których nasilają się problemy porządkowe i występują zagrożenia obejmowane są planem działań priorytetowych (kontrole, działania represyjne i prewencyjne). Pomoc przy usuwaniu pojazdów- udostępnianie danych. Asysty i udział w interwencjach. Kampanie informacyjne.
- kontynuować likwidację barier architektonicznych	100%	dokumentacja techniczna, protokoły odbioru robót		realizacja na podstawie uchwały Walnego Zgromadzenia nr 12 z 096.05.2023 r.

	W jakim % zrealizowano cel?	Dowody realizacji	Bariery / przyczyny braku pełnej realizacji	Komentarz / uwagi
Osiąganie wysokiego poziomu jakości pracy i podnoszenie poziomu obsługi lokatorów				
- stworzyć całodobowy centralny punkt przyjmowania zgłoszeń telefonicznych z zakresu obsługi monitoringu, domofonów i dźwigów	33%		zbyt wysoki koszt, by wdrożyć samodzielnie; przepisy prawne regulujące kwestie związane z monitoringiem, w tym RODO.	pogotowie awaryjne częściowo realizujące zadania - przekazuje zgłoszenia do odpowiednich firm z zakresie awarii domofonów oraz dźwigów.
- rozszerzyć komunikację z lokatorami poprzez wykorzystanie poczty elektronicznej w celu masowego informowania o przewidywanych pracach remontowych, wyłączeniach mediów itp.	45%	na bieżąco pozyskiwanie adresów e-mail od nowych Mieszkańców, a w 2022 roku przeprowadzono akcję zbierania adresów e-mail wśród pozostałych Mieszkańców, stworzono możliwość podania adresu email przez kwestionariusz na stronie internetowej	niski udział osób, które życzą sobie kontakt przez email (obawa przed spamem i oszustwami lub rzadkie odwiedzanie skrzynki mailowej, niska biegłość technologiczna u seniorów)	1. W bazie danych posiadamy 5760 uwierzytelnionych adresów e-mail na 12746 mieszkań; 2. "E-Kartoteka - Tablica ogłoszeń" wykorzystywana do masowego informowania Mieszkańców; 3. Wzrost liczby korespondencji wysyłanej drogą elektroniczną z 18% w 2021 r. do 79% wysyłanej w 2024 r. (spadek kosztów korespondencji)
- kontynuować aktywną politykę informacyjną dotyczącą działalności Spółdzielni poprzez stronę internetową, biuletyn informacyjny	100%	strona internetowa, Biuletyn		1. Responsywna strona internetowa (użytkownicy mogą otwierać stronę internetową na różnych urządzeniach). 2. Dodatkowa funkcja na stronie internetowej SM - możliwość aktualizowania danych kontaktowych. 3. Dostarczanie biuletynu do każdej skrzynki oddawczej Mieszkańców. 4. Aktualne informacje w gablotach i na tablicach informacyjnych
- dostosowywać programy komputerowe do pojawiających się potrzeb i uwarunkowań	Program ZASOBY, Program Mieszczanin - 100%; zamiany zaproponowane przez SM - 1%	nowe zapisy w programie ZASOBY w postaci dodatkowych funkcji i wydruków oraz NOWY PROGRAM BELJOS.GM		wykorzystywanie danych wprowadzonych do programu do automatycznego tworzenia uchwał, standardowych pism do Mieszkańców, rejestrów, statystyk, protokołów, spisu spraw zgodnie z rzeczowym wykazem, generowanie korespondencji seryjnej z uwzględnieniem sytuacji prawnej głównie po nowelizacji z 2017 r., przeniesienie do programu wszystkich procesów związanych z pracą działu. Wystawianie zleceń elektronicznych

				dla konserwatorów oraz ich stopień realizacji przy pomocy programu Beljos (eliminacja wersji papierowej zleceń, szybsze przekazywanie kolejnych, pilnych bądź awaryjnych zleceń pracownikom).
- stale podnosić kwalifikacje pracowników i ich umiejętności interpersonalne	100%	plany szkoleń merytorycznych i jakości i ich realizacja (zaświadczenia o ukończeniu kursów i szkoleń)		zgodnie z Uchwałą Zarządu nr 133/2023 z dnia 10.10.2023 r. przestał obowiązywać Certyfikowany System Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001:2015. Niezależnie od powyższego SM „NOWA” niezmiennie zapewnia możliwość i wymaga podnoszenia kwalifikacji

	W jakim % zrealizowano cel?	Dowody realizacji	Bariery / przyczyny braku pełnej realizacji	Komentarz / uwagi
Budowanie więzi społecznych i integracji mieszkańców				
- umożliwić udział lub współorganizować różnego rodzaju imprezy pozwalające mieszkańcom spędzać wolny czas zgodnie z zainteresowaniami i potrzebami, czyli kontynuować organizowanie między innymi: zawodów wędkarskich, Pikniku dla Osób Niepełnosprawnych oraz uczestniczyć w Regionalnym Złazie Rodzinnym	100%	w latach 2016 -2019 cyklicznie organizowane imprezy: zawody wędkarskie, złaz, piknik osób z niepełnosprawnościami; lata 2020 -2023 stan epidemii; w 2023 r. wznowienie organizacji imprez; relacje z imprez i konkursów umieszczane na stronie internetowej i w biuletynie; współorganizacja wydarzeń z innymi podmiotami		mała frekwencja, udział Fundacji
- inicjować lub organizować na wniosek lokatorów wspólne działania na rzecz poprawy wyglądu osiedli, czyli między innymi kontynuować organizowanie konkursów „na najbardziej ukwiecony ogródek wokół budynku wielorodzinnego wraz z otoczeniem” i „na najładniejszą dekorację świąteczną balkonu”	75%	relacje z imprez i konkursów na stronie internetowej i w biuletynie	zakończony konkurs „na najładniejszą dekorację świąteczną balkonu”- mała frekwencja, znaczący wzrost ceny energii elektrycznej	nowa inicjatywa - zakładanie ogrodów osiedlowych
- współpracować z zarządami osiedli i dzielnic w przedsięwzięciach na rzecz mieszkańców	100%	uchwały Zarządu dotyczące współorganizacji - współpraca z 11 Radami dzielnic i Zarządami osiedli w Żorach i w Jastrzębiu-Zdroju		dofinansowywanie imprez
- wspierać finansowo akcje charytatywne i imprezy okazjonalne organizowane dla mieszkańców zasobów zarządzanych przez Spółdzielnię	100%	przez 10 lat wsparcie ponad 400 wydarzeń na kwotę ponad 233.000 zł. W 2023 r. udział SM w SZLACHETNEJ PACZCE; w 2024 r. organizacja ŚWIĄTECZNEJ PACZKI dla 4 rodzin z naszych zasobów.		dofinansowywanie imprez, rola Fundacji

Zakończenie, wnioski i rekomendacje

Ewaluacja Strategii Rozwoju SM NOWA na lata 2015–2026 wskazuje, że spółdzielnia zrealizowała większość założonych celów w obszarach infrastrukturalnych oraz społecznych, osiągając wysoki poziom wykonania w zakresie termomodernizacji, modernizacji dźwigów, malowania klatek schodowych, a także wspierania wydarzeń integracyjnych i działań charytatywnych. W obszarze komunikacji i obsługi mieszkańców część działań została zrealizowana w ograniczonym zakresie – głównie ze względu na bariery finansowe oraz ograniczoną partycypację mieszkańców.

Najważniejsze wnioski z ewaluacji:

1. **Inwestycje infrastrukturalne** – konsekwentna realizacja planów remontowych i modernizacyjnych pozwoliła utrzymać wysoki standard zasobów mieszkaniowych. W niektórych przypadkach ograniczeniem była dostępność środków finansowych.
2. **Jakość obsługi i komunikacja** – pomimo rozwoju narzędzi cyfrowych (strona internetowa, biuletyn), pełne wdrożenie nowoczesnych rozwiązań obsługowych (np. centralny punkt zgłoszeń) okazało się zbyt kosztowne. Niski odsetek mieszkańców korzystających z komunikacji elektronicznej stanowił dodatkowe ograniczenie.
3. **Integracja społeczna** – spółdzielnia aktywnie wspierała wydarzenia lokalne, jednak frekwencja i zainteresowanie mieszkańców były zróżnicowane. Duże znaczenie miało włączenie w działania fundacji oraz organizacji lokalnych.
4. **Bariery realizacyjne** – najczęściej dotyczyły ograniczonych środków finansowych, braku ekonomicznej opłacalności niektórych działań oraz ograniczonego zaangażowania części mieszkańców.

Rekomendacje na przyszłość:

- **Kontynuacja modernizacji zasobów mieszkaniowych** – przy priorytetowym traktowaniu działań o najwyższej efektywności ekonomicznej i ekologicznej.
- **Rozwój narzędzi cyfrowych** – dalsze inwestowanie w rozwiązania online (e-bok, aplikacje mobilne, system zgłoszeń), ale z jednoczesnym prowadzeniem działań edukacyjnych i promocyjnych wśród mieszkańców, aby zwiększyć ich wykorzystanie.
- **Wzmacnianie integracji mieszkańców** – większe ukierunkowanie na mniejsze, lokalne inicjatywy osiedlowe (np. ogrody społeczne, konkursy sąsiedzkie), które mogą przyciągać większe grupy.
- **Dywersyfikacja źródeł finansowania** – poszukiwanie możliwości wsparcia inwestycji ze środków zewnętrznych (fundusze unijne, granty, współpraca z samorządem).
- **Budowanie dialogu z mieszkańcami** – rozwijanie nowych kanałów partycypacji (konsultacje online, ankiety, panele mieszkańców), aby lepiej dopasować działania spółdzielni do oczekiwań społeczności.