

Analiza skarg i wniosków

W celu potwierdzenia skuteczności wdrożonego systemu zarządzania jakością zgodnie z obowiązującą Księgą Jakości w Starostwie Powiatowym w Hajnówce prowadzona jest analiza wpływających skarg i wniosków.

W okresie od 15 grudnia 2010r. (data złożenia analizy za rok 2010) do 30 listopada 2011r. do Starostwa Powiatowego w Hajnówce wpłynęło 7 skarg i 2 wnioski.

I. Skargi:

1. Skarga z dnia 13 czerwca 2011r. na opieszałość pracowników Zarządu Dróg Powiatowych w Hajnówce w rozpoznaniu wniosku o wycinkę drzew.
Skarga rozpoznana – zarzut beczynności (opieszałości w rozpoznaniu wniosku) bezzasadny z uwagi na konieczność przeprowadzenia czynności zmierzających do uzyskania pozwolenia na usunięcie drzew o które wnioskowała skarżąca. Zarząd Dróg Powiatowych w Hajnówce został pouczone o niezwłocznym załatwianiu wpływających spraw – informowanie klientów o konieczności wydłużenia terminu na załatwienie danej sprawy.
2. Skarga z dnia 13 czerwca 2011r. na działalność pracowników Wydziału Geodezji, Katastru i Nieruchomości Starostwa Powiatowego w Hajnówce. Skarżący w skardze podnosił niewłaściwe przeprowadzenie postępowania scaleniowego oraz niepoprawnie wpisaną datę na piśmie będącym odpowiedzią dla skarżącego w sprawie prac aktualizacyjnych użytków gruntowych wsi Siemianówka. Podnoszone zarzuty po rozpoznaniu znano za bezzasadne.
3. Skarga z dnia 27 lipca 2011r. dotyczyła kwestii przyczyn powstania różnic powierzchni działki skarżącego w prowadzonym przez Starostwo operacie ewidencji gruntów i budynków oraz nieudzielenie odpowiedzi przez Wydział Geodezji, Katastru i Nieruchomości Starostwa Powiatowego w Hajnówce na pisemnie złożone przez skarżącego zapytanie z dnia 23 czerwca 2011r. Skarga w części dotyczącej braku odpowiedzi uznana za zasadną, w przedmiocie różnicy w powierzchni działki uznano, iż do chwili zakończenia prowadzonego postępowania administracyjnego nie ma możliwości ustalenia czy zarzuty postawione przez skarżącego są zasadne czy też nie.
4. Skarga z dnia 22 sierpnia 2011r. na działalność Zarządu Dróg Powiatowych w Hajnówce. Skarżącą podnosiła w skardze odmowę zarządu na wykonanie zjazdu z posesji podczas prac drogowych prowadzonych przez zarząd w miejscowości skarżącej. Skarga bezzasadna z uwagi na fakt wykonania przedmiotowego zjazdu w trakcie prowadzonych przez ZDP w Hajnówce prac drogowych.
5. Trzy skargi złożone 2 listopada 2011r. na działalność Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce przez tego samego skarżącego w chwili obecnej są na etapie składania wyjaśnień przez inspektora nadzoru co do zasadności podnoszonych przez skarżącego zarzutów. Skarga zostanie rozpoznana przez Radę

Powiatu Hajnowskiego na posiedzeniu rady w miesiącu grudniu 2011r.

II. Wnioski:

1. Wniosek z dnia 13 czerwca 2011r. w sprawie weryfikacji treści skróconego wypisu działek wydanego skarżącemu przez Wydział Geodezji, Katastru i Nieruchomości Starostwa Powiatowego w Hajnówce. Celem sprawdzenia zasadności podniesionego w skardze zarzutu porównano dane zawarte w wydany skróconym wypisie ze skorowidza działek z danymi zawartymi w aktualnie obowiązującej komputerowej bazie danych. Niezgodności nie stwierdzono. W związku powyższym stwierdzono bezzasadność zarzutów podnoszonych w przedmiotowym wniosku.
2. Wniosek z dnia 19 lipca 2011r. (data wpływu do Starostwa Powiatowego w Hajnówce 20 lipiec 2011r.) złożony przez pensjonariusza Domu Pomocy Społecznej w Białowieży odnośnie warunków lokalowych istniejących w jednostce. Wniosek po rozpoznaniu uznano za bezzasadny.

Dokonując analizy skarg pod względem ilościowym należy stwierdzić, iż w okresie sprawozdawczym 2011r. w stosunku do roku 2010 ilość wniesionych skarg uległa zwiększeniu. Odnotowano również skargi na działalność kierowników jednostek.

W 2011r. głównym motywem wnoszenia skarg i wniosków było niezadowolenie Klientów z jakości świadczonych usług. Analizując zasadność zarzutów podnoszonych w skargach i wnioskach należy stwierdzić, iż jedną z przyczyn ich jest niska skuteczność przepływu informacji między pracownikami Starostwa a Klientami. Wymagania Klientów nie były poddane weryfikacji co do ich zgodności z normami prawa obowiązującymi przy realizacji danej usługi. Ponadto część skarg wynikała z nieznamomości uregulowań prawnych oraz błędna ich interpretacja co również może być powodem niewłaściwej komunikacji.

W przypadku skarg, w których podnoszono opieszałość urzędników, zostali oni pouczeni o obowiązku dochowania szczególnej staranności przy rozpoznawaniu wpływających spraw ze szczególnym zwróceniem uwagi na właściwy przepływ informacji.

Biorąc powyższe należy stwierdzić, iż w okresie objętym przedmiotową analizą nie odnotowano naruszenia podstawowych mierników realizacji procesów SZJ jakimi są termin realizacji zadań wynikający z przyjętych procedur oraz zgodność z prawem materialnym i proceduralnym.

Mając jednak na względzie fakt, iż zgodnie z Polityką Jakości nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego w Hajnówce jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców powiatu oraz profesjonalne świadczenie usług dla uniknięcia sytuacji w której Klient składa skargę z tytułu błędnej oceny jego oczekiwań można rozważyć podjęcie działań zmierzających do ustalenia zasad postępowania obowiązujących przy dokonywaniu oceny oczekiwań Klientów.

III. Skargi i wnioski przekazane według kompetencji:

1. Wniosek z dnia 17 stycznia 2011r. o wyłączenie z prowadzonego postępowania administracyjnego Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce. Wniosek po rozpoznaniu przekazano według kompetencji na podstawie art. 65 ust. 1 Kpa.

2. Skarga z dnia 17 stycznia 2011r. na działalność Powiatowego Inspektora nadzoru Budowlanego w Hajnówce w związku z prowadzonym względem skarżącego postępowaniem administracyjnym. Skargę do rozpoznania przekazano Podlaskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Nadzoru Budowlanego w Białymstoku zgodnie z art. 65 ust. 1 Kpa.
3. Skarga z dnia 12 września 2011r. na działalność Wójta Gminy Narew. Skargę przekazano Przewodniczącemu Rady Gminy Narew zgodnie z art. 229 pkt 3 w zw. z art. 231 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego jako organu posiadającego kompetencje do rozpoznania skargi.

sporz.
D.Rola
5.12.1011r.

.....