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 5 grudnia 2011r. (data złożenia analizy za rok 2011) do 30 listopada 2012r. do Starostwa Powiatowego w Hajnówce wpłynęło 11 skarg (6 skarg rozpoznano, 1 w trakcie udzielania skarżącemu odpowiedzi, 4 skargi przekazano według właściwości). W sprawozdawczym okresie wniosków nie odnotowano.

Skargi rozpoznane:

1. skarga z marca 2012r. na działalność Wydziału Geodezji starostwa Powiatowego w Hajnówce. Skarżący podnosili opieszałość urzędu w udzielaniu odpowiedzi na złożony wniosek. Skarga zasadna w zakresie niezachowania ustawowego terminu na udzielenie odpowiedzi. W kwestii merytorycznej tj. ustalenia klasyfikacji gruntu skarżących sprawa przekazana do Wojewódzkiego Ośrodka Dokumentacji geodezyjnej w Białymstoku.
2. skarga z maja 2012r. (po udzieleniu odpowiedzi wpłynęła po raz drugi w miesiącu lipcu 2012r.) Skarga na pracowników Wydziału Geodezji w przedmiocie prowadzonej ewidencji gruntów i budynków dotyczyła ustalenia stanu własności skarżącego. Po rozpoznaniu uznano skargę za bezzasadną.
3. skarga z lipca 2012r. (po raz drugi po rozpatrzeniu wpłynęła w lipcu 2012r.) Skarga na Naczelnika Wydziału Geodezji i jego zastępcę w kwestii sfałszowania dokumentacji związanej z przeprowadzonym procesem scaleniowym. Skarga po rozpoznaniu uznana za bezzasadną
4. skarga z października 2012r. na Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce o wyciagnięcie konsekwencji służbowych względem Inspektora. Z wyjaśnień Podlaskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Białymstoku brak jest podstaw do podjęcia wnioskowanych przez skarżącą czynności z uwagi na właściwe prowadzenie postępowania administracyjnego, którego skarżąca jest strona.
5. skarga na pracownika Wydziału Geodezji. Skarżący podnosił w skardze niewłaściwy stosunek pracownika Wydziału Geodezji względem skarżącego. Na podstawie złożonych przez pracownika wyjaśnień co do przedmiotu skargi (wiarygodność wyjaśnień złożonych przez pracownika została potwierdzona przez kierownika wydziału geodezji). W oparciu o wyjaśnienia ustalono, iż skarga jest bezzasadna.
6. skarga listopada 2012r. na niekompetencję Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W oparciu o wyjaśnienia złożone przez rzecznika ustalono bezzasadność skargi.
7. skarga z listopada 2012r. na niekompetencję pracownicy i Naczelnika Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Hajnówce. Skarga w trakcie rozpoznawania.

Skargi przekazane według właściwości:

1. skarga z grudnia 2011r. na działalność Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce w zakresie prowadzonego postępowania administracyjnego. Skarga przekazana do Podlaskiego Wojewódzkiego Nadzoru Budowlanego w Hajnówce z uwagi na właściwość merytoryczną.
2. skarga z czerwca 2012r. (do Starostwa Powiatowego w Hajnówce przekazana przez Podlaski Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku według właściwości) Skarga na pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Hajnówce prowadzących sprawę skarżącej została przekazana dyrektorowi Powiatowego Urzędu Pracy w Hajnówce do rozpatrzenia według właściwości.

3. skarga z lipca 2012r. na pracownika Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Hajnówce przekazana do rozpatrzenia dyrektorowi SPZOZ w Hajnówce według kompetencji.
4. skarga z listopada 2012r. na pracowników Urzędu Stanu Cywilnego Urzędu Miasta Hajnówka przekazana do rozpatrzenia według kompetencji Burmistrzowi Miasta Hajnówka.

Dokonując analizy skarg pod względem ilościowym należy stwierdzić, iż w okresie sprawozdawczym 2012r. w stosunku do roku 2011 ilość wniesionych skarg uległa zwiększeniu. Pojawiły się skargi na pracowników Starostwa Powiatowego w Hajnówce. Nie odnotowano wniosków.

Skargi na pracowników Starostwa dotyczą jakości świadczonych usług, a mianowicie sposobu przekazania Klientowi informacji w zakresie wnoszonych problemów. Analizując zasadność skarg i szukając przyczyn zaistniałego stanu ustalono, iż głównym motywem jest niska skuteczność przepływu informacji między pracownikiem a Klientem. Oczekiwania Klientów były niezgodne z obowiązującym systemem prawa oraz obowiązującymi przy realizacji danej usługi zasadami.

Część skarg wynikała z nieznajomości obowiązujących uregulowań prawnych, błędnej ich interpretacji jak również uporczywego dążenia do osiągnięcia założonego przez skarżącego celu niezależnie od obowiązujących w danym zakresie przepisów prawa.

W przypadku skargi, w której podniesiono opieszałość w zakresie udzielenia odpowiedzi na złożony wniosek – pracownik który nie dochował terminu na udzielenie Klientowi odpowiedzi został pouczony o obowiązku dochowania szczególnej staranności przy rozpoznawaniu wpływających spraw ze szczególnym zwróceniem uwagi na przestrzeganie ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

Biorąc powyższe należy stwierdzić, iż w okresie objętym przedmiotową analizą nie odnotowano naruszenia podstawowych mierników realizacji procesów SZJ wynikających z przyjętych procedur oraz zgodności 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 Klienci w skargach podnoszą niekompetencję urzędników można rozważyć podjęcie działań zmierzających do ustalenia zasad postępowania obowiązujących przy dokonywaniu oceny oczekiwań Klientów.

sporz.
D.Rola
3.12..1012r.
……