

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 3 grudnia 2012r. (data złożenia analizy za rok 2012) do 31 grudnia 2013r. do Starostwa Powiatowego w Hajnówce wpłynęło 7 skarg (2 skarg rozpoznano, 1 w trakcie udzielania skarżącemu odpowiedzi, 4 skargi przekazano według właściwości).

W sprawozdawczym okresie wpłynęły 2 wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.

Skargi rozpoznane:

1. skarga z dnia 27 lutego 2013r. na działalność pracowników Wydziału Architektury i Budownictwa Starostwa Powiatowego w Hajnówce. Skarżący podnosił zarzut popełnienia przestępstwa przez pracowników Wydziału w związku z prowadzonym postępowaniem administracyjnym. Zarzut bezzasadny.
2. skarga z dnia 21 października 2013r. na pracownika Wydziału Geodezji Starostwa Powiatowego w Hajnówce. Zarzutu podniesione w skardze bezzasadne, niemniej jednak pracownika zobowiązano do wnikliwej analizy spraw zawierających wielowątkowe zagadnienia pod kątem obowiązujących przepisów prawa.
3. skarga z dnia 5 grudnia 2013r. na pracownika Wydziału Geodezji, Katastru i Nieruchomości Starostwa Powiatowego w Hajnówce. Skarżący w skardze podnosił zarzut zatajenia i nieudzielenia informacji oraz naruszenie tajemnicy służbowej. Skarga w trakcie wyjaśniania, z treści udzielonych przez pracownika Geodezji wyjaśnień wynika, iż sprawa była prowadzona w sposób profesjonalny, a pokoju oprócz skarżącego byli pracownicy Wydziału którzy mogą potwierdzić, iż odnoszone zarzuty są bezzasadne.

Skargi przekazane według właściwości:

1. dwie skargi z dnia 6 marca 2013r. na działalność Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce w zakresie prowadzonego postępowania administracyjnego. W obu skargach skarżący podnosił zarzut niezałatwienia spraw w terminie i przewlekłość postępowań prowadzonych przez Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce. Skarga przekazana do Podlaskiego Wojewódzkiego Nadzoru Budowlanego w Hajnówce z uwagi na właściwość merytoryczną.
2. skarga z 22 sierpnia 2013r. na działalność Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce w związku z prowadzonym postępowaniem. Skarga ustna, wniesiona do protokołu. Przekazana do rozpoznania według właściwości Podlaskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Nadzoru Budowlanego w Białymstoku .
3. skarga 22 sierpnia 2013r. na Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce Zdrowotnej w Hajnówce na przewlekłość postępowania administracyjnego. Skarga przekazana do rozpatrzenia Podlaskiemu wojewódzkiemu Inspektorowi Nadzoru Budowlanego w Hajnówce według kompetencji.

Wnioski:

W okresie sprawozdawczym wpłynęły dwa wnioski.

1. Wniosek z dnia 20 czerwca 2013r. dotyczył formy udzielonej przez Zarząd Dróg Powiatowych w Hajnówce odpowiedzi. Wniosek został przekazany do Zarządu Dróg Powiatowych w Hajnówce ze szczególnym zwróceniem uwagi na przeprowadzanie analizy treści pism wpływających do Zarządu Dróg Powiatowych w Hajnówce.
2. Wniosek z dnia 9 września 2013r. złożony w związku z negatywnym rozpoznaniem przez Powiatowy Urząd Pracy w Hajnówce wniosku osoby bezrobotnej. Wniosek przekazany do Powiatowego Urzędu pracy z wnioskiem o ponowną analizę zasadności pisma osoby bezrobotnej i udzielenia w tym zakresie odpowiedzi do Starostwa Powiatowego w Hajnówce.

Dokonując analizy skarg pod względem ilościowym należy stwierdzić, iż w okresie sprawozdawczym 2013r. w stosunku do roku 2012 ilość wniesionych skarg uległa zmniejszeniu. Skargi dotyczyły w głównej mierze działalności Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Hajnówce w zakresie prowadzonym postępowań administracyjnych oraz działalności pracowników Starostwa.

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.

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 Hajnowskiego oraz profesjonalne świadczenie usług należy rozważyć potrzebę podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania tego typu skarg.

sporz.
D.Rola
31.12.2013

.....