

Warszawa, dnia 9 kwietnia 2020 r.

KOMENDNAT GŁÓWNY
STRAŻY GRANICZNEJ

gen. dyw. SG Tomasz PRAGA

/podpisano elektronicznie certyfikatem kwalifikowanym/

ZATWIERDZAM

KG-BK-III.054.2.2020

Egz. poj.



***Okresowa ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
przez jednostki organizacyjne Straży Granicznej w 2019 roku***

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*¹ w Biurze Kontroli Komendy Głównej Straży Granicznej² dokonano okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy nadzorowane przez Komendanta Głównego Straży Granicznej³.

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości, trybu i sposobu rozpatrywania skarg i wniosków przez terenowe organy Straży Granicznej⁴ oraz działań podejmowanych w wyniku ich rozpatrzenia, w celu usunięcia przyczyn skarg oraz wykorzystania informacji zawartych w skargach i wnioskach dla usprawnienia funkcjonowania formacji.

I. Informacja w zakresie skarg.

1. Ogólna charakterystyka ilościowa i tematyczna.

W 2019 roku do terenowych organów Straży Granicznej wpłynęły łącznie **322** wystąpienia, które zostały zakwalifikowane jako skargi (niezależnie od przyjętego sposobu ich dalszego procedowania). Dla porównania w 2018 r. do terenowych jednostek organizacyjnych Straży Granicznej wpłynęły **353** skargi, co oznacza spadek ogólnej liczby skarg o 9% w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego. W obszarze tematycznym związanym z realizacją przez Straż Graniczną zadań ustawowych w kategorii skarg dotyczących problematyki cudzoziemskiej, a w szczególności podgrupy „pobyt w SOdCiAW” w 2018 r. wpłynęło 18 skarg. Tymczasem w 2019 r. z tej kategorii odnotowano jedynie 2 skargi. Spadek liczby skarg odnotowano także w zakresie problematyki granicznej, w kategorii „kontrola ruchu granicznego” (2018 r. – 115 skarg, 2019 r. – 107 skarg) oraz w zakresie problematyki administracyjnej, w kategorii „niezadowolenie ze sposobu rozpatrzenia skargi” (2018 r. – 3 skargi, 2019 r. – 0 skarg). Wzrost liczby skarg z tematyki związanej z realizacją zadań ustawowych odnotowano natomiast w zakresie problematyki operacyjno-śledczej, w kategorii „czynności procesowe” (2018 r. - 6 skarg, 2019 r. – 10 skarg) oraz w zakresie problematyki cudzoziemskiej, w kategorii „kontrola legalności pobytu” (2018 r. – 2 skargi, 2019 r. – 6 skarg). Z zakresu tematyki dotyczącej spraw wewnątrzorganizacyjnych, w porównaniu do 2018 r. odnotowano niewielki spadek liczby

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 256, zwanej dalej Kpa.

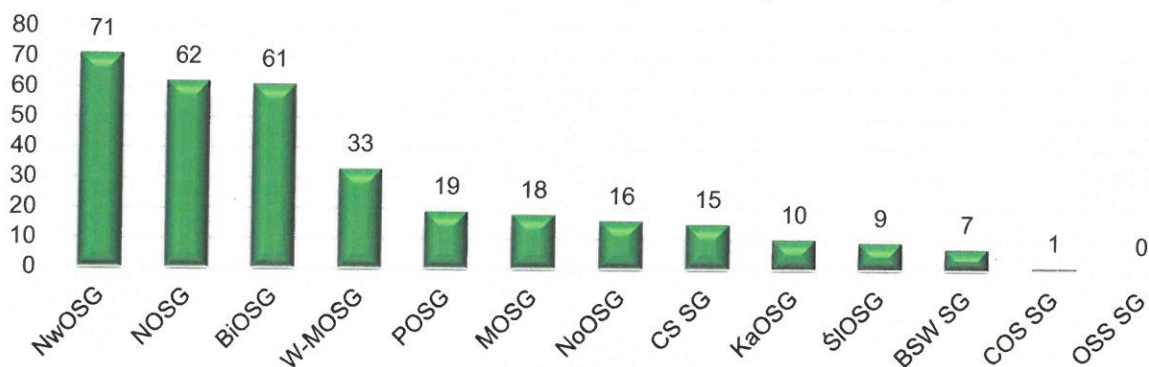
² Zwanym dalej BK KGSG.

³ W ocenie uwzględnione zostały jednostki organizacyjne SG funkcjonujące w 2019 r., tj. Warmińsko-Mazurski Oddział SG (dalej W-MOSG), Podlaski Oddział Straży Granicznej (dalej POSG), Nadbużański Oddział Straży Granicznej (dalej NOSG), Bieszczadzki Oddział Straży Granicznej (dalej BiOSG), Karpacki Oddział Straży Granicznej, (dalej KaOSG), Śląski Oddział Straży Granicznej (dalej SiOSG), Nadodrzański Oddział Straży Granicznej (dalej NoOSG), Morski Oddział Straży Granicznej (dalej MOSG), Nadwiślański Oddział Straży Granicznej (dalej NwOSG), Centrum Szkolenia Straży Granicznej (dalej CSSG), Centralny Ośrodek Szkolenia SG (COS SG), Ośrodek Szkoleń Specjalistycznych SG (OSS SG) oraz Biuro Spraw Wewnętrznych Straży Granicznej (dalej BSW SG).

⁴ Zwana dalej SG.

skarg. Dotyczył on głównie skarg z kategorii „inne – z problematyki kadrowo-szkoleniowej” (2018 r. – 16 skarg, 2019 r. – 7 skarg).

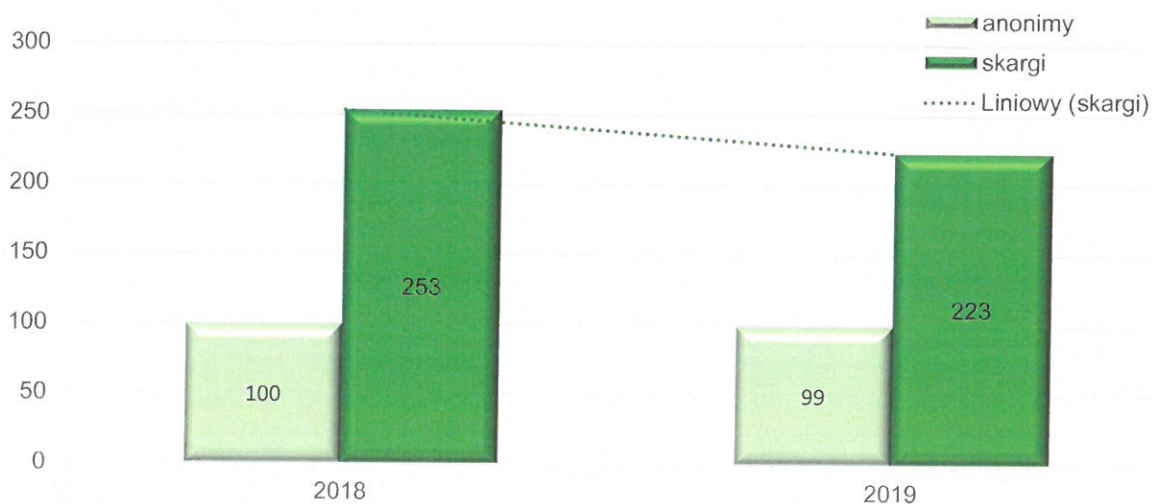
Liczba skarg, które w 2019 r. wpłynęły do poszczególnych jednostek organizacyjnych Straży Granicznej



Sposób procedowania skarg w 2019 r. przedstawiał się następująco:

- skargi **rozpatrzone we własnym zakresie** – 182;
- skargi **przekazane** do rozpatrzenia – według właściwości – do innych organów państwowych – 18;
- skargi **przekazane** do rozpatrzenia – według właściwości – do innych organów SG – 23;
- skargi pozostawione **bez rozpoznania** z uwagi na niespełnienie wymogów formalnych (**anonimy** lub skargi, w których skarżący nie podali adresu do korespondencji lub nie odpowiedzieli na wezwanie organu w zakresie uzupełnienia skargi) – 99.

Wykres obrazujący stosunek ilości skarg spełniających wymogi formalne do skarg pozostawionych bez rozpoznania w latach 2018-2019



Szczegółowe dane statystyczne dotyczące sposobu procedowania skarg w 2019 r. przedstawiono w załączniku nr 1.

2. Przyjęty sposób klasyfikacji skarg.

Klasyfikacja skarg w 2019 r. opierała się na opracowanym w BK KGSG katalogu, w którym zasadniczy podział polega na wyodrębnieniu dwóch grup skarg: związanych z wykonywaniem zadań ustawowych oraz z wykonywaniem zadań wewnątrzorganizacyjnych.

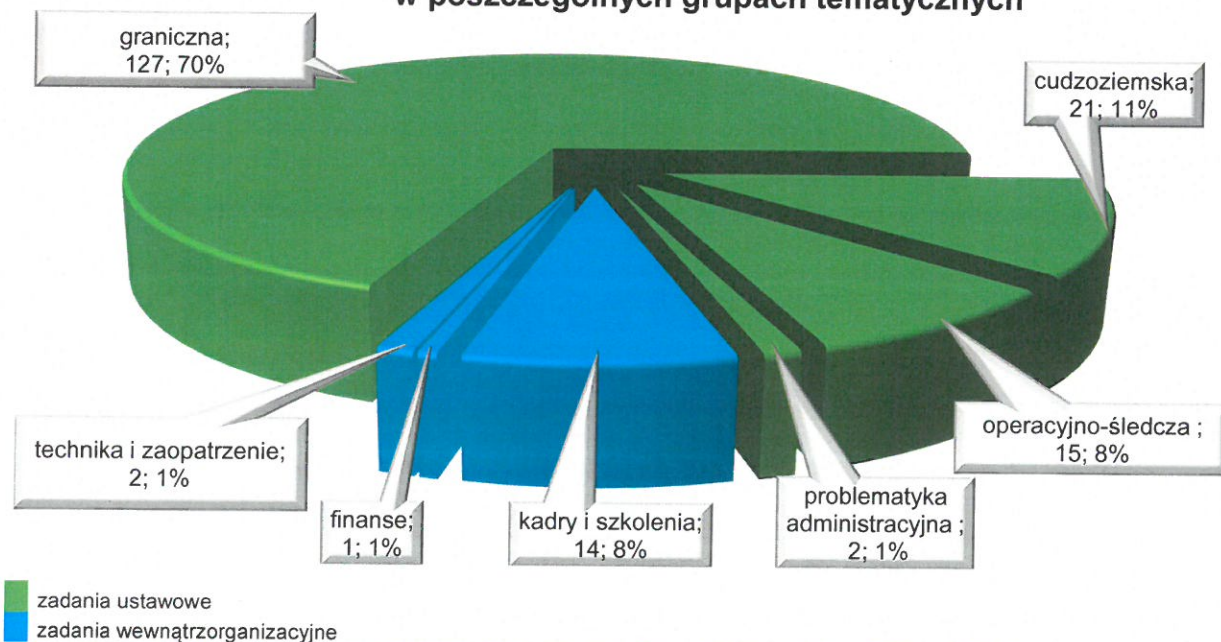
W grupie związanej z realizacją zadań ustawowych wyodrębniono podgrupy dotyczące problematyki granicznej, cudzoziemskiej, operacyjno-śledczej i problematyki administracyjnej. Natomiast w zakresie zadań wewnątrzorganizacyjnych, dotyczące problematyki kadr i szkolenie, finansów oraz techniki i zaopatrzenia.

Poza zasadniczym podziałem, w stosunku do wszystkich skarg przyjęto uzupełniające wyróżniki dla wątków związanych z etyką, zachowaniem funkcjonariuszy i pracowników oraz prawami człowieka. Indywidualne oznaczenie stosowano również dla identyfikacji skarg ponowionych.

Niezależnie od powyższego, w związku z realizacją decyzji nr 95 Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 10 lipca 2014 r. w sprawie wprowadzenia do stosowania w Policji i Straży Granicznej „Wytycznych w zakresie zasad i trybu przekazywania informacji skargowych i pozaskargowych przez Policję i Straż Graniczną oraz Biura Rzecznika Praw Obywatelskich oraz Ministerstwa Spraw Wewnętrznych”, dla skarg związanych z „niehumanitarnym lub poniżającym traktowaniem” oraz „naruszeniem praw i wolności człowieka” stosuje się dodatkową – wprowadzoną tą decyzją – kategoryzację.

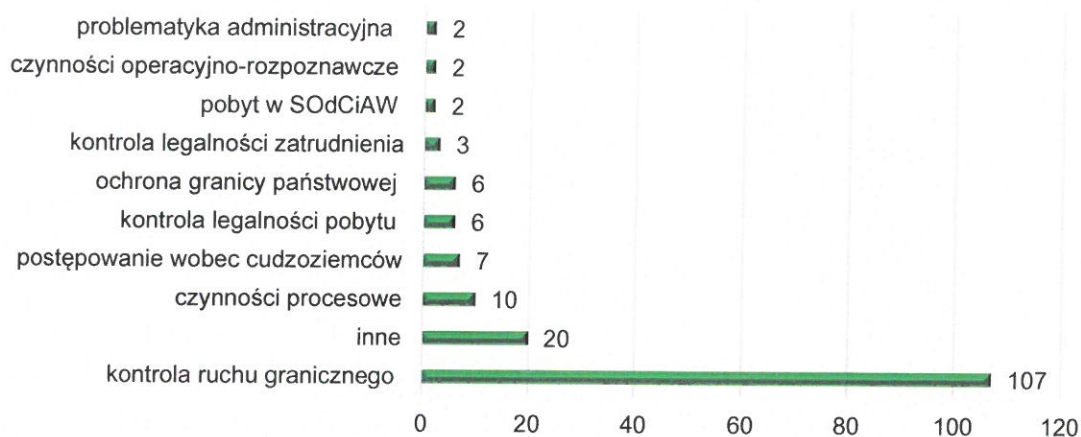
Dane liczbowe dotyczące skarg według przyjętej klasyfikacji przedstawiono w załączniku nr 3.

Wykres obrazujący udział procentowy skarg rozpatrywanych w poszczególnych grupach tematycznych



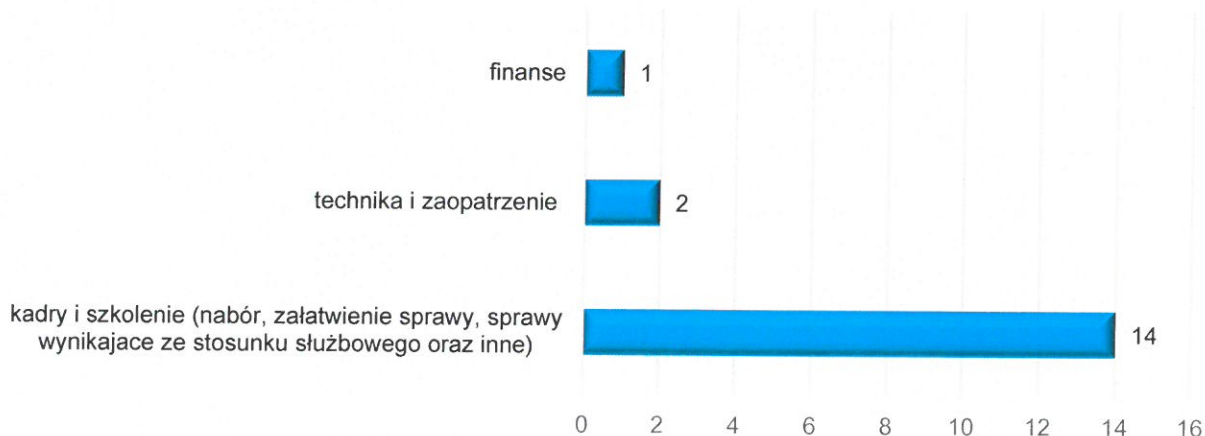
Podobnie jak w poprzednich latach, skargi rozpatrzone w okresie sprawozdawczym dotyczyły przede wszystkim realizacji ustawowych zadań (stanowiły one 90% wszystkich spraw rozpatrzonych przez terenowe organy Straży Granicznej). Najwięcej spraw, tj. ok. 70%, odnosiło się do zadań zaliczanych do problematyki granicznej. Były to przede wszystkim sprawy związane z kontrolą ruchu granicznego.

Liczba skarg rozpatrzonych z zakresu zadań ustawowych w 2019 r.



Spośród skarg odnoszących się do wewnętrznej sfery działania Straży Granicznej najwięcej (14 skarg) dotyczyło problematyki kadr i szkolenia, co stanowiło 82% skarg w tej grupie. W grupie zadań wewnątrzorganizacyjnych, znalazły się również skargi dotyczące techniki i zaopatrzenia oraz finansów, które stanowiły 18% ogółu skarg w tej grupie.

Liczba skarg rozpatrzonych z zakresu zadań wewnątrzorganizacyjnych w 2019 r.



3. Liczba skarg uznanych za zasadne, przyczyny uznania tych skarg za zasadne oraz podjęte przez organ działania naprawcze.

Z ogólnej liczby 182 skarg podlegających rozpatrzeniu przez terenowe organy Straży Granicznej, zasadność zarzutów została potwierdzona w 12 przypadkach, co stanowiło niecałe 7% spośród rozpatrzonych spraw⁶.

W okresie sprawozdawczym, za zasadne uznano skargi w następujących oddziałach: W-MOSG - 4, BiOSG - 3, MOSG - 2, NoOSG - 1, CS SG (Kętrzyn) - 1, NwOSG - 1.

Skargi uznane za zasadne dotyczyły czynności związanych z realizacją ustawowych zadań formacji, w zakresie problematyki granicznej – 8 skarg i problematyki cudzoziemskiej – 1 skarga oraz problematyki administracyjnej – 1 skarga, a także działalności związanej z wewnętrzną sferą funkcjonowania Straży Granicznej – 2 skargi.

Analizując tematykę skarg zasadnych oraz przyczyny ich występowania ustalono, że skargi zasadne z kategorii realizacji ustawowych zadań dotyczyły:

- niewłaściwego sposobu realizacji czynności służbowych (błędnie sporządzanej dokumentacji służbowej, zaniedbań w gromadzeniu materiału dowodowego, nieprawidłowego wykonywania przez funkcjonariuszy SG czynności służbowych z zakresu kontroli ruchu drogowego),
- nieuzasadnionego czasu oczekiwania na kontrolę graniczną,
- uszkodzenia samochodu podróżnego w trakcie kontroli granicznej.

Z kolei tematyka skarg zasadnych z zakresu spraw wewnątrzorganizacyjnych dotyczyła:

- niezadowolenia z opinii służbowej wystawionej w związku z przeniesieniem,
- nieprawidłowości w prowadzeniu postępowania powypadkowego.

W przypadku uznania skargi za zasadną kierownicy jednostek organizacyjnych SG każdorazowo podejmowali działania naprawcze. Polegały one m.in. na:

- przeprowadzeniu szkoleń doskonalących mających na celu uniknięcie zarzutów podnoszonych w wystąpieniach przez skarżących,
- sprawowaniu nadzoru ze strony bezpośrednich przełożonych w sytuacjach, które generują zarzuty skarżących względem funkcjonariuszy Straży Granicznej,
- przeprowadzeniu rozmów służbowych z funkcjonariuszami w celu wyeliminowania ewentualnych nieprawidłowości w przyszłości,

⁶ W 2018 r. wskaźnik procentowy skarg uznanych za zasadne wyniósł 6%.

- zobowiązaniu funkcjonariuszy do bezwzględnego przestrzegania przepisów prawa oraz prawidłowego sporządzania dokumentacji służbowej,

4. Przyczyny przekroczenia określonego w Kpa terminu na załatwianie skarg oraz działania naprawcze służące wyeliminowaniu nieterminowości.

W okresie sprawozdawczym trzy skargi załatwiane przez terenowe organy Straży Granicznej zostały rozpatrzone z przekroczeniem terminów przewidzianych w Kpa. W 1 przypadku wynikało to z błędnego przyjęcia sposobu obliczania terminu załatwienia skargi. Natomiast w pozostałych 2 przypadkach przekroczenie terminu wiązało się z tym, że wniesione skargi mogły stanowić odwołanie od decyzji administracyjnych. Mając na względzie, że wystąpienia wpłynęły w terminach do wniesienia odwołania, skargi przesłano do rozpatrzenia właściwym organom SG w trybie administracyjnym. Ze względu na braki formalne postępowania administracyjne nie zostały jednak wszczęte, a wystąpienia – ze względu na spełnianie wymogów formalnych dla skargi powszechnej – zostały rozpatrzone w trybie skargowym z przekroczeniem terminów ich załatwienia.

W ramach działań naprawczych służących wyeliminowaniu przyczyn nieterminowości polecono przeprowadzenie szkolenia lokalnego dla funkcjonariuszy komendy oddziału i placówek SG w zakresie prowadzonych postępowań administracyjnych i skargowych.

5. Skargi pozostawione bez rozpoznania.

Zgodnie z § 8 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁷, skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania*. W 2019 r. do terenowych organów SG wpłynęło **99** wystąpień pozostawionych bez rozpoznania (skargi niezawierające imienia i nazwiska/nazwy oraz adresu wnoszącego lub nieuzupełnione na wezwanie organu), co stanowiło 31% złożonych w 2019 r. wystąpień (dla porównania w 2018 r. wartość ta wynosiła 28%).

Informacje zawarte w wystąpieniach anonimowych były wykorzystywane w bieżącej działalności służbowej.

⁷ Dz. U. z 2002 r. nr 5, poz. 46, zwanego dalej rozporządzeniem.

II. Informacja w zakresie wniosków:

1. Przyjęty sposób kategoryzacji wniosków.

Zgodnie z uregulowaniami wewnętrznymi przyjęto sposób klasyfikacji wniosków analogiczny do klasyfikacji skargowej (vide pkt I.2).

2. Liczba oraz charakter spraw, których dotyczyły wnioski.

Ogółem w okresie sprawozdawczym do terenowych organów Straży Granicznej wpłynęły 3 wnioski, w tym 1 wniosek - pozostawiony bez rozpoznania ze względu na nieuzupełnienie braków formalnych (danych osobowych i adresu do korespondencji); 1 wniosek - rozpatrzony pozytywnie; 1 wniosek - rozpatrzony negatywnie, w części przekazany zgodnie z właściwością do innego organu.

Wniosek rozpatrzony pozytywnie dotyczył wykreślenia danych teleadresowych z listy tłumaczy języków obcych. Informacja została przesłana do właściwych komórek merytorycznych i jednostek organizacyjnych w oddziale Straży Granicznej.

Zestawienie dotyczące sposobu procedowania rozpatrzonych w 2019 r. wniosków zostało przedstawione w załączniku nr 2.

3. Przyczyny przekroczenia terminu załatwienia wniosków określonego w Kpa oraz podjęte przez organ działania naprawcze służące wyeliminowaniu nieterminowości.

Wnioski, które wpłynęły do organów SG w 2019 r. zostały rozpatrzone z zachowaniem terminów administracyjnych.

III. Informacja w zakresie przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

1. Sposób zorganizowania przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

W Straży Granicznej organizacja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywa się na zasadach określonych w Dziale VIII Kpa oraz rozporządzeniu.

Zgodnie z art. 253 Kpa, w każdej jednostce organizacyjnej SG umożliwiono przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych – przez kierowników tych jednostek – dniach i godzinach. Kierownicy jednostek organizacyjnych SG lub wyznaczeni przez nich zastępcy zobowiązani byli do przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu. Jednocześnie przynajmniej

raz w tygodniu przyjęcia odbywały się, w ustalonym dniu po godzinach pracy urzędu. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona w widocznym miejscu w siedzibach, komend oddziałów, ośrodków szkolenia oraz w granicznych jednostkach organizacyjnych.

2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków.

W przypadku zgłoszenia się osoby do jednostki SG w celu złożenia skargi lub wniosku, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole tym zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Istnieje w tym przypadku możliwość, aby przyjmujący skargę lub wniosek potwierdził ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący. Zgodnie z rekomendacją Komendanta Głównego SG wynikającą z *Okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Straży Granicznej w 2015 roku* w jednostkach organizacyjnych SG prowadzony jest rejestr przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

IV. Część informacyjna dotycząca rejestracji i przechowywania dokumentacji skarg i wniosków.

1. Przyjęty sposób rejestracji skarg i wniosków.

W okresie sprawozdawczym skargi i wnioski podlegały rejestracji w urządzeniach ewidencyjnych prowadzonych przez kancelarię lub w urządzeniach ewidencyjnych wydanych przez kancelarię właściwym osobom, zgodnie z Instrukcją kancelaryjną w Straży Granicznej stanowiącą załącznik do decyzji nr 248 Komendanta Głównego Straży Granicznej z dnia 6 grudnia 2018 r. w sprawie *wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej w Straży Granicznej*⁸. Jednocześnie, w związku z wdrożeniem w jednostkach organizacyjnych SG systemu *Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją* czynności kancelaryjne związane z nadaniem numeru ewidencyjnego i daty rejestracji dokumentu, a także nadanie numeru sprawy dokonywane były w postaci elektronicznej, w sposób i na zasadach określonych w odrębnych procedurach. Tym samym każdy wpływający dokument posiadał swój „indywidualny” numer ewidencyjny, a zakres informacji zawarty w ewidencjach umożliwiał identyfikację sprawy.

⁸ Dz. Urz. KGSG z 2018 poz. 98.

Niezależnie od powyższego, w przypadku pism zakwalifikowanych jako skarga lub wniosek, były one każdorazowo rejestrowane w odrębnej ewidencji, tj. „*Rejestrze skarg i wniosków*” prowadzonej w wersji elektronicznej lub papierowej.

2. Zorganizowanie obiegu korespondencji i kompletowanie dokumentacji postępowań w sprawach skarg i wniosków.

Mając na względzie, że zgodnie z dyspozycją § 5 rozporządzenia wykonawczego skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, na stronach internetowych jednostek organizacyjnych SG i w Biuletynie Informacji Publicznej w zakładce „*Skargi i wnioski*” zamieszczono informacje (w tym dane teled adresowe) dotyczące sposobu wnoszenia skarg i wniosków.

Dokumentacja dotycząca postępowań skargowych oraz wniosków przechowywana była w wyodrębnionych komórkach organizacyjnych. Czynności podejmowane w ramach prowadzonych postępowań skargowych/wnioskowych każdorazowo odzwierciedlane były w *Rejestrze skarg i wniosków*. Tym samym, przyjęte rozwiązania (funkcjonowanie *Rejestru skarg i wniosków* oraz sposób kompletowania/przechowywania dokumentacji prowadzonych postępowań) zapewniały, że wpływające skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty były rejestrowane i przechowywane zgodnie z art. 254 Kpa, tj. w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Dodatkowo, dokumentacja związana z procedowaniem skarg i wniosków zamieszczana była również w systemie *Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją*.

V. Organizacja zadań z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków oraz nadzór nad ich realizacją.

W Straży Granicznej system przyjmowania skarg i wniosków funkcjonuje w oparciu o przepisy Działu VIII Kpa i rozporządzenia. Zgodnie z treścią § 3 ust. 1 rozporządzenia wykonawczego w jednostkach organizacyjnych podległych Komendantowi Głównemu SG przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków było powierzone wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonemu pracownikom.

Komendant Główny SG realizuje na bieżąco nadzór, o którym mowa w art. 258 Kpa. Zgodnie z regulaminem organizacyjnym nadanym zarządzeniem

nr 53 Komendanta Głównego Straży Granicznej z dnia 20 czerwca 2016 r.⁹ do zadań Biura Kontroli KGSG należy m.in. nadzorowanie działalności wydziałów w oddziałach SG oraz referatów w ośrodkach szkolenia i ośrodkach Straży Granicznej zajmujących się sprawami skarg i wniosków. Nadzór ten polegał na bieżącym monitorowaniu trybu i sposobu załatwiania spraw (w tym pod względem terminów) przez podległe Komendantowi Głównemu SG jednostki organizacyjne Straży Granicznej, do których przekazano skargę lub wniosek do rozpatrzenia według właściwości.

Na podstawie analizy przekazywanych w ramach nadzoru informacji o sposobie załatwienia skargi lub wykorzystania danych w niej zawartych dokonywana była przez BK KGSG weryfikacja prawidłowości postępowania organu rozpatrującego skargę (zarówno w kontekście terminowości, jak również sposobu załatwienia tej sprawy, w tym zakresu poczynionych ustaleń i podjętych w związku z nimi działań).

W dniach 16-19 września 2019 r. w Ośrodku Konferencyjno-Szkoleniowym Straży Granicznej w Otwocku odbyła się narada instruktażowo-szkoleniowa pionu kontroli Straży Granicznej zorganizowana przez BK KGSG. W naradzie uczestniczyli przedstawiciele oddziałów i ośrodków szkolenia SG oraz Biura Spraw Wewnętrznych Straży Granicznej. Gośćmi odprawy pionu kontroli byli również przedstawiciele Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji¹⁰ m.in. Pani Anna Wilanek-Kińska – Zastępca Dyrektora Biura Ministra MSWiA, odpowiedzialna w resorcie za rozpatrywanie skarg i wniosków. W toku odprawy omówiono sposób rozpatrywania skarg i wniosków w Straży Granicznej i przedyskutowano zagadnienia merytoryczne w celu ujednolicenia działalności.

Mając na uwadze ustalenia przeprowadzonej oceny oraz wyniki dokonanej w jej ramach analizy rekomenduje się:

- 1. W ramach kontroli zarządczej wypracowywać mechanizmy zapewniające załatwianie skarg i wniosków w określonych w Kpa terminach administracyjnych.**
- 2. Zwracać szczególną uwagę aby osoby podpisujące zawiadomienia do skarżących/wnioskodawców, posiadały upoważnienia do załatwiania skarg/wniosków w imieniu organu Straży Granicznej.**
- 3. Wykorzystywać informacje zawarte w skargach i wnioskach (w szczególności tych uznanych za zasadne) oraz uzyskane w toku**

⁹ Dz. Urz. KGSG z 2016 r, poz. 47.

¹⁰ Zwane dalej MSWiA.

prowadzonych w tych sprawach postępowań, w celu doskonalenia działalności służbowej.

- 4. Informacje z postępowań skargowych/wnioskowych wykorzystywać w planowaniu działalności kontrolnej.**
- 5. Prowadzić działania profilaktyczne/szkoleniowe na rzecz eliminowania przyczyn powstawania skarg.**

DYREKTOR
BIURA KONTROLI
KOMENDY GŁÓWNEJ STRAŻY GRANICZNEJ
w.z.

ZASTĘPCA DYREKTORA
BIURA KONTROLI
KOMENDY GŁÓWNEJ STRAŻY GRANICZNEJ

płk SG Andrzej JÓŹWIAK
/podpisano elektronicznie certyfikatem kwalifikowanym/

Wykonano w 1 egz.
Wykonał: Kaźmierczak – tel. 660 43 42, Sikorska 660 54 44
Dnia: 09.04.2020 r.

Potwierdzam zgodność kopii wydruku z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	566075.1228331.740520
Nazwa dokumentu	Ocena okresowa dot. skarg i wniosków 2019.pdf
Tytuł dokumentu	Ocena okresowa dot. skarg i wniosków 2019
Sygnatura dokumentu	KG-BK-III.054.2.2020
Data dokumentu	2020-04-09
Skrót dokumentu	D35FB6D11AAADC2008B91AFA4308ADA8E71D5AE 3
Wersja dokumentu	1.4
Data podpisu	2020-04-09 14:20:00
Podpisane przez	ANDRZEJ JÓŹWIAK Zastępca Dyrektora
Data podpisu	2020-04-09 14:27:55
Podpisane przez	Tomasz Maciej Praga Komendant Główny Straży Granicznej

EZD 3.96.1.1.25435

Data wydruku: 2020-04-09

Autor wydruku: Sikorska Monika (asystent)

Sikorska Monika

Zestawienie sposobu załatwienia skarg w 2019 roku

Jednostka organizacyjna SG		Załatwiono w okresie sprawozdawczym					Terminowość załatwiania skarg	
		Ogółem	w tym				Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3 i 4	Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 5
			Przekazano wg właściwości ¹	Przekazano wg właściwości ²	Załatwiono we własnym zakresie	Pozostawiono bez rozpoznania ³		
1	2	3	4	5	6	7	8	
BIESZCZADZKI OSG	61	1	0	36	24	0	0	
WARMIŃSKO-MAZURSKI OSG	33	3	1	14	15	0	0	
KARPACKI OSG	10	1	1	6	2	0	0	
PODLASKI OSG	19	0	0	5	14	0	0	
NADBUŻAŃSKI OSG	62	5	0	41	16	0	0	
MORSKI OSG	18	1	0	9	8	0	1	

¹ Skargi przekazane według właściwości do innych organów władzy publicznej.

² Skargi przekazane według właściwości do innych jednostek organizacyjnych Straży Granicznej.

³ Z wyłączeniem spraw pozostawionych bez rozpoznania przez inne organy i przekazane do służbowego wykorzystania zawartych w nich informacji.

NADODRZAŃSKI OSG	16	1	0	15	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	71	2	4	48	17	0	2
ŚLAŃSKI OSG	9	1	0	5	3	0	0
OSS SG (Lubań)	0	0	0	0	0	0	0
CS SG (Kętrzyn)	15	0	12	3	0	0	0
COS SG (Koszalin)	1	0	1	0	0	0	0
BSW SG	7	3	4	0	0	0	0
Ogółem	322	18	23	182	99	0	3

**Zestawienie sposobu załatwienia
wniosków w 2019 roku**

		Załatwiono w okresie sprawozdawczym					Terminowość załatwiania wniosków		
Oddział SG	Ogółem	w tym				Załatwiono we własnym zakresie	Pozostawiono bez rozpoznania ³	Załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 3	Załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 5
		Przekazano wg właściwości ¹	Przekazano wg właściwości ²						
1	2	3	4	5	6	7	8		
BIESZCZADZKI OSG	1	0	0	0	1 ⁴			0	0
WARMIŃSKO- MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0			0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0			0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0			0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	1	0	0	1 ⁵	0			0	0

¹ Wnioski przekazane według właściwości do innych organów władzy publicznej.

² Wnioski przekazane według właściwości do innych jednostek organizacyjnych Straży Granicznej.

³ Z wyłączeniem spraw pozostawionych bez rozpoznania przez inne organy i przekazanych do służbowego wykorzystania zawartych w nich informacji.

⁴ Nie uzupełniono braków formalnych, tj. danych personalnych i adresu do korespondencji.

⁵ Wystąpienie w części przekazane zgodnie z właściwością do Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego w Lublinie.

MORSKI OSG	1	0	0	0	1	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0	0	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0	0	0	0
OSS SG (Lubań)	0	0	0	0	0	0	0	0
CS SG (Kętrzyn)	0	0	0	0	0	0	0	0
COS SG (Koszalin)	0	0	0	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0	0	0	0
Ogółem	3	0	0	0	2	1	0	0

Zestawienie skarg i wniosków załatwionych w 2019 r.¹ według problematyki odpowiadającej zadaniom wynikającym z zakresu kompetencji ze wskazaniem skarg, w których potwierdzone zostały zarzuty przedstawione przez skarżących.

Kategorie skarg i wniosków, w tym:	Skargi Liczba ogółem dla danej kategorii	Skargi zasadne	Skargi niezasadne	Wnioski Liczba ogółem dla danej kategorii
Skargi i wnioski dot. zadań ustawowych – (symbol SZU)				
Skargi i wnioski dot. problematyki granicznej (SZU/G)				
kontrola ruchu granicznego (SZU/G/KRG)	107	2	105	1
BIESZCZADZKI OSG	31	1	30	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	4	0	4	0
KARPACKI OSG	4	0	4	0
PODLASKI OSG	5	0	5	0
NADBUŻAŃSKI OSG	29	0	29	1
MORSKI OSG	3	1	2	0
NADODRZAŃSKI OSG	4	0	4	0

¹ We własnym zakresie – poz. 5 załącznika nr 1 i 2.

NADWIŚLAŃSKI OSG	25	0	25	0
ŚLAŃSKI OSG	2	0	2	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0
ochrona granicy państwowej (SZU/G/OGP)	6	4	2	0
BIESZCZADZKI OSG	2	2	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	3	2	1	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	1	0	1	0
MORSKI OSG	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0

COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
kontrola bezpieczeństwa (SZU/G/KB)	0	0	0	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
inne (SZU/G/I)	14	2	12	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0

WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	1	1	1	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	1	0	0	1	0
NADODRZAŃSKI OSG	3	1	2	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	9	0	9	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
Skargi i wnioski dot. problematyki cudzoziemskiej (SZU/C)					
postępowania wobec cudzoziemców (SZU/C/POS)	7	0	7	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	1	0	1	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0

NADBUŻAŃSKI OSG	1	0	1	0
MORSKI OSG	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	2	0	2	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	2	0	2	0
ŚLAŃSKI OSG	1	0	1	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0
kontrola legalności pobytu (SZU/C/KLP)	6	0	6	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	3	0	3	0
MORSKI OSG	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	2	0	2	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0

ŚLĄSKI OSG	1	0	1	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0
kontrola legalności zatrudnienia (SZU/C/KLZ)	3	1	2	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0
MORSKI OSG	1	1	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	1	0	1	0
ŚLĄSKI OSG	1	0	1	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0

BSW SG		0	0	0	0	0
pobyt w SOdCiAW (SZU/C/POB)		2	0	2	0	0
BIESZCZADZKI OSG		1	0	1	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG		0	0	0	0	0
KARPACKI OSG		0	0	0	0	0
PODLASKI OSG		0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG		0	0	0	0	0
MORSKI OSG		0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG		1	0	1	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG		0	0	0	0	0
ŚLĄSKI OSG		0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)		0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)		0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)		0	0	0	0	0
BSW SG		0	0	0	0	0
inne (SZU/C/I)		3	0	3	1	1
BIESZCZADZKI OSG		0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG		0	0	0	0	0

KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	1
NADODRZAŃSKI OSG	1	0	0	1	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	2	0	0	2	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
Skargi i wnioski dot. problematyki operacyjno-śledczej (SZU/OŚ)					
czynności operacyjno-rozpoznawcze (SZU/OŚ/COR)	2	0	0	2	0
BIESZCZADZKI OSG	2	0	0	2	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0

MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
czynności procesowe (SZU/OŚ/CP)	10	0	0	10	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	1	0	0	1	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	6	0	0	6	0
MORSKI OSG	2	0	0	2	0
NADODRZAŃSKI OSG	1	0	0	1	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0

OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
inne (SZU/OŚ/I)	3	0	3	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	1	0	1	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	2	0	2	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0

Skargi i wnioski dot. problematyki administracyjnej (SZU/PA)					
problematyka administracyjna SZU/PA	1	0	1	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	1	0	1	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
niezadowolone ze sposobu rozpatrzenia skargi (SZU/PA/NRS)	0	0	0	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0

KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
załatwienie sprawy (SZU/PA/ZS)	0	0	0	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0

NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
BHP/PPOŻ (SZU/PA/BP)	1	1	0	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0

CS SG (KĘTRZYN)	1	1	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
<u>Skargi i wnioski dot. zadań wewnątrzorganizacyjnych – (symbol SZW)</u>					
Skargi i wnioski dot. problematyki kadr i szkolenia (SZW/KSZ)					
nabór (SZW/KSZ/N)	1	0	1	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	1	0	1	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0

BSW SG	0	0	0	0	0
sprawy wynikające ze stosunku służbowego (SZW/KSZ/S)	4	0	4	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	2	0	2	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	2	0	2	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
zatwierdzenie sprawy (SZW/KSZ/ZS)	2	1	1	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0

KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	1	1	0	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	1	0	0	1	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
postępowanie dyscyplinarne (SZW/KSZ/PD)	0	0	0	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0

NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
inne (SZW/KSZ/I)	7	1	6	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	2	1	1	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	5	0	5	0	0
ŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0

CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0
Skargi i wnioski dot. problematyki głównej z zakresu techniki i zaopatrzenia/ finansów (SZW/TZ)/ (SZW/F)					
SZW/TZ	2	0	2	0	0
BIESZCZADZKI OSG	0	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	0	0	0	0	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	1	0	1	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	1	0	1	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0	0

SZW/F	1	0	1	0
BIEZCZADZKI OSG	0	0	0	0
WARMIŃSKO – MAZURSKI OSG	1	0	1	0
KARPACKI OSG	0	0	0	0
PODLASKI OSG	0	0	0	0
NADBUŻAŃSKI OSG	0	0	0	0
MORSKI OSG	0	0	0	0
NADODRZAŃSKI OSG	0	0	0	0
NADWIŚLAŃSKI OSG	0	0	0	0
ŚLĄSKI OSG	0	0	0	0
OSS SG (LUBAŃ)	0	0	0	0
CS SG (KĘTRZYN)	0	0	0	0
COS SG (KOSZALIN)	0	0	0	0
BSW SG	0	0	0	0
Ogółem	182	12	170	2