

KOMENDANT GŁÓWNY
STRAŻY GRANICZNEJ

gen. brg. SG Tomasz PRAGA

Warszawa, dnia 12. maja 2018 r.

ZATWIERDZAM

Egz. poj.

17 MAJ 2018



**Okresowa ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
przez organy Straży Granicznej w 2017 roku**

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* – dalej Kpa (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257, z późn. zm.), w Biurze Kontroli Komendy Głównej Straży Granicznej (dalej BK KGSG) dokonano okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w KGSG oraz przez organy nadzorowane przez Komendanta Głównego SG¹.

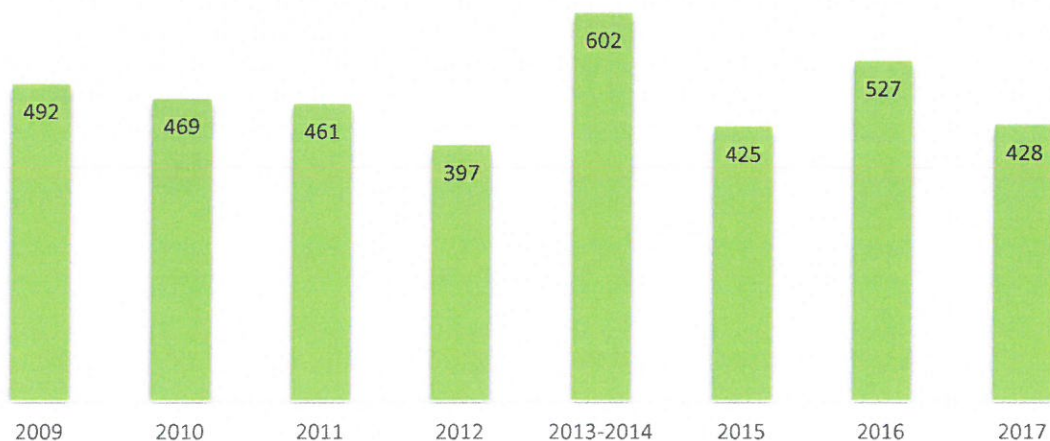
Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości, trybu i sposobu rozpatrywania skarg i wniosków przez organy Straży Granicznej oraz działania podejmowane w wyniku ich rozpatrzenia, w celu usunięcia przyczyn skarg oraz wykorzystania informacji zawartych w skargach i wnioskach dla poprawy działalności służbowej formacji.

I. Informacja w zakresie skarg.

1. Ogólne dane liczbowe.

W 2017 roku do organów Straży Granicznej wpłynęło łącznie 428 wystąpień, które zostały zakwalifikowane jako skargi (niezależnie od przyjętego sposobu ich dalszego procedowania). Dla porównania w 2016 roku do SG wpłynęło 527 skarg, co oznacza spadek ogólnej liczby skarg o 19% w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego. Natomiast w stosunku do wcześniejszych lat liczba skarg utrzymuje się na podobnym poziomie.

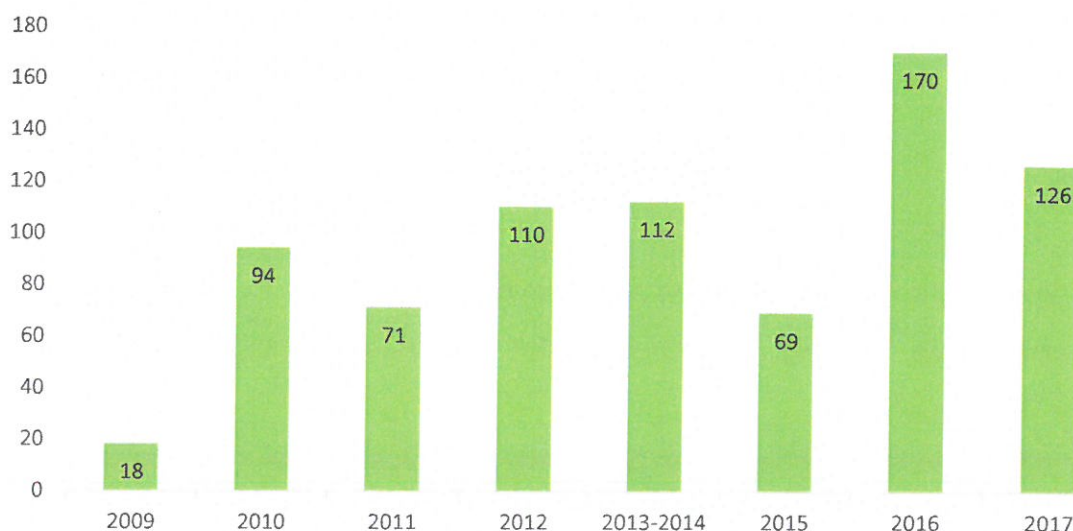
wpływ skarg do organów Straży Granicznej na przestrzeni ostatnich lat



¹ W ocenie uwzględnione zostały jednostki organizacyjne SG funkcjonujące w 2017 r.

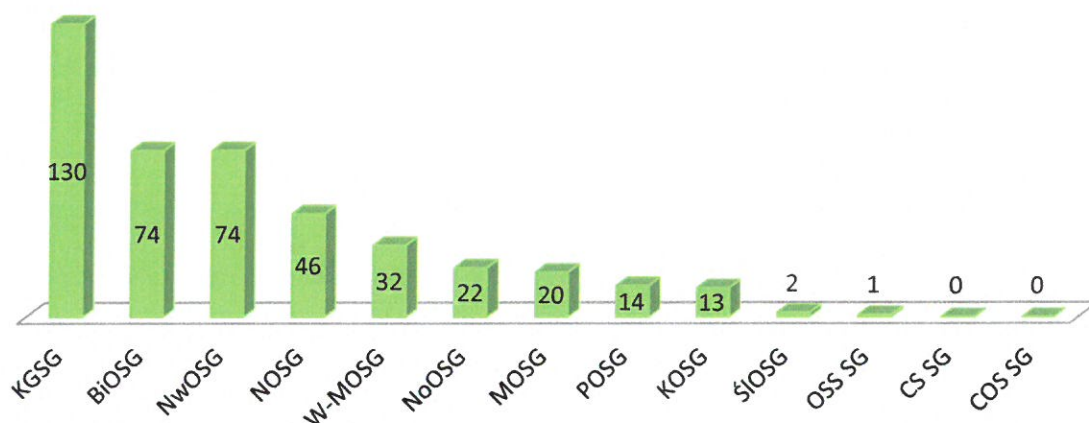
Podobnie jak w latach poprzednich, pomimo spadku o 26%, nadal do organów Straży Granicznej wpływa znaczna ilość skarg anonimowych. Skarga powszechna (w tym anonimowa) jest odformalizowanym i uproszczonym środkiem ochrony praw obywatelskich i instrumentem służącym przekazywaniu sygnałów o nieprawidłowościach w działalności instytucji państwowych, których obowiązkiem jest wykorzystywanie uzyskiwanych w ten sposób informacji do doskonalenia swojej działalności.

wpływ skarg anonimowych do organów Straży Granicznej
na przestrzeni ostatnich lat



Z ogólnej liczby wszystkich spraw, które wpłynęły do Straży Granicznej ponad 30% (130) skarg wpłynęło do Komendanta Głównego Straży Granicznej, z czego 82 procedowano bezpośrednio w BK KGSG, natomiast 45 przekazano do rozpatrzenia organom SG niższego stopnia², a 3 zgodnie z właściwością poza Straż Graniczną.

Liczba skarg która wpłynęła do poszczególnych jednostek organizacyjnych Straży Granicznej



Sposoby zakończenia spraw skargowych:

- **rozpatrzenie sprawy**, t.j. skierowanie stosownego zawiadomienia do osoby skarżącej – **233**,
- **przekazanie skargi** poza Straż Graniczną do rozpatrzenia – według właściwości – przez inne organy (m.in. MSWiA, Policja, Krajowa Administracja Skarbowa) – **21**,
- pozostawienie skargi **bez rozpoznania (anonimy)** – **126⁴**,

Szczegółowe dane statystyczne dotyczące sposobu procedowania skarg w 2017 r. przedstawiono w załączniku nr 1.

² Zostały one następnie wykazane w zakresie tematycznym tylko w danych dotyczących oddziałów, ośrodków szkolenia, ośrodków wsparcia SG dla uniknięcia ich statystycznego „dublowania”.

³ Przyjęte skróty oznaczają: KGSG-Komenda Główna Straży Granicznej, NwOSG-Nadwiślański Oddział Straży Granicznej, BiOSG-Bieszczadzki Oddział Straży Granicznej, NOSG-Nadbużański Oddział Straży Granicznej, W-MOSG-Warmińsko-Mazurski Oddział Straży Granicznej, Ś-MOSG-Śląsko-Małopolski Oddział Straży Granicznej, KOSG-Karpacki Oddział Straży Granicznej, NoOSG-Nadodrzański Oddział Straży Granicznej, MOSG-Morski Oddział Straży Granicznej, PoOSG-Podlaski Oddział Straży Granicznej, COS SG-Centralny Ośrodek Szkolenia Straży Granicznej, CS SG-Centrum Szkolenia Straży Granicznej, OSS SG-Ośrodek Szkoleń Specjalistycznych Straży Granicznej, KOW SG-Karpacki Ośrodek Wsparcia Straży Granicznej.

⁴ Zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Nie wyklucza to jednakże możliwości ich wewnętrznego wyjaśniania i wykorzystywania w działalności służbowej – co w praktyce miało miejsce w jednostkach organizacyjnych SG.

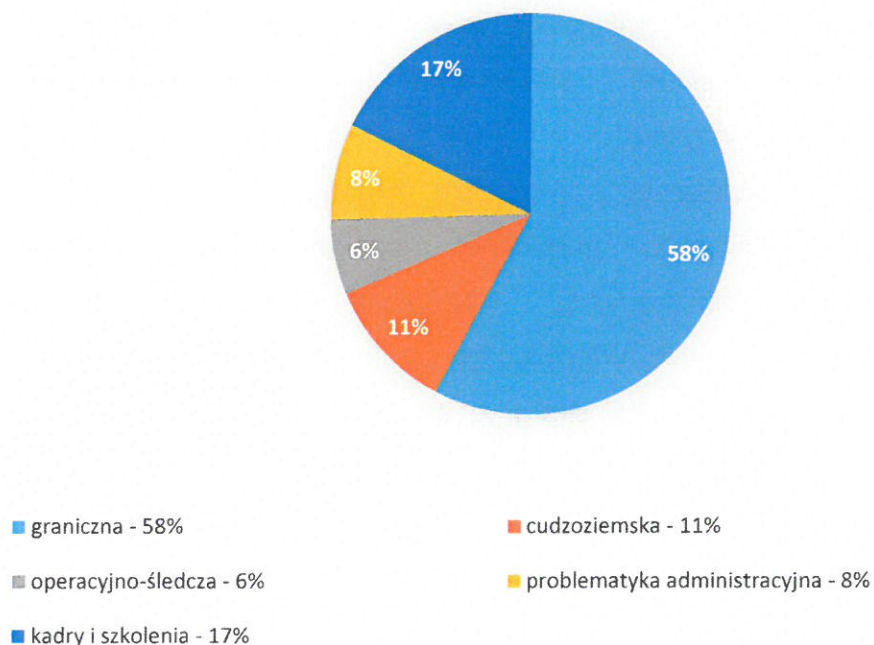
2. Przyjęty sposób klasyfikacji skarg.

Klasyfikacja skarg w 2017 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.

Do grupy związanej z realizacją zadań ustawowych zaliczamy podgrupy dotyczące problematyki granicznej, cudzoziemskiej, operacyjno-śledczej i problematyki administracyjnej. Natomiast do skarg z zakresu zadań wewnątrzorganizacyjnych należą podgrupy: kadry i szkolenie, finanse oraz technika i zaopatrzenie. Ponadto dla skarg z grupy wewnątrzorganizacyjnej zastosowano dodatkowe oznaczenia podmiotowe (podział na byłych/obecnych funkcjonariuszy SG i pracowników). 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 zostało również zastosowane dla identyfikacji skarg ponowionych.

Począwszy od 1.07.2013 r. w przypadku skarg z grupy spraw wewnątrzorganizacyjnych wprowadzono dodatkowe oznaczenia dla wyodrębnienia w tej kategorii wątków związanych z mobbingiem lub dyskryminacją. Dane liczbowe dotyczące skarg według przyjętej klasyfikację przedstawiono w załączniku nr 3. Ponadto, w związku z realizacją decyzji Nr 95 Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 10 lipca 2014 r. w *sprawę wprowadzenia do stosowania w Policji i Straży Granicznej „Wytycznych w zakresie zasad i trybu przekazywania informacji skargowych i pozaskargowych przez Policję i Straż Graniczną do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich oraz Ministerstwa Spraw Wewnętrznych*, dla skarg związanych z „niehumanicznym lub poniżającym traktowaniem” oraz „naruszeniem praw i wolności człowieka” stosuje się dodatkową kategoryzację – wprowadzoną tą decyzją.

Wykres obrazujący udział procentowy skarg według tematyki

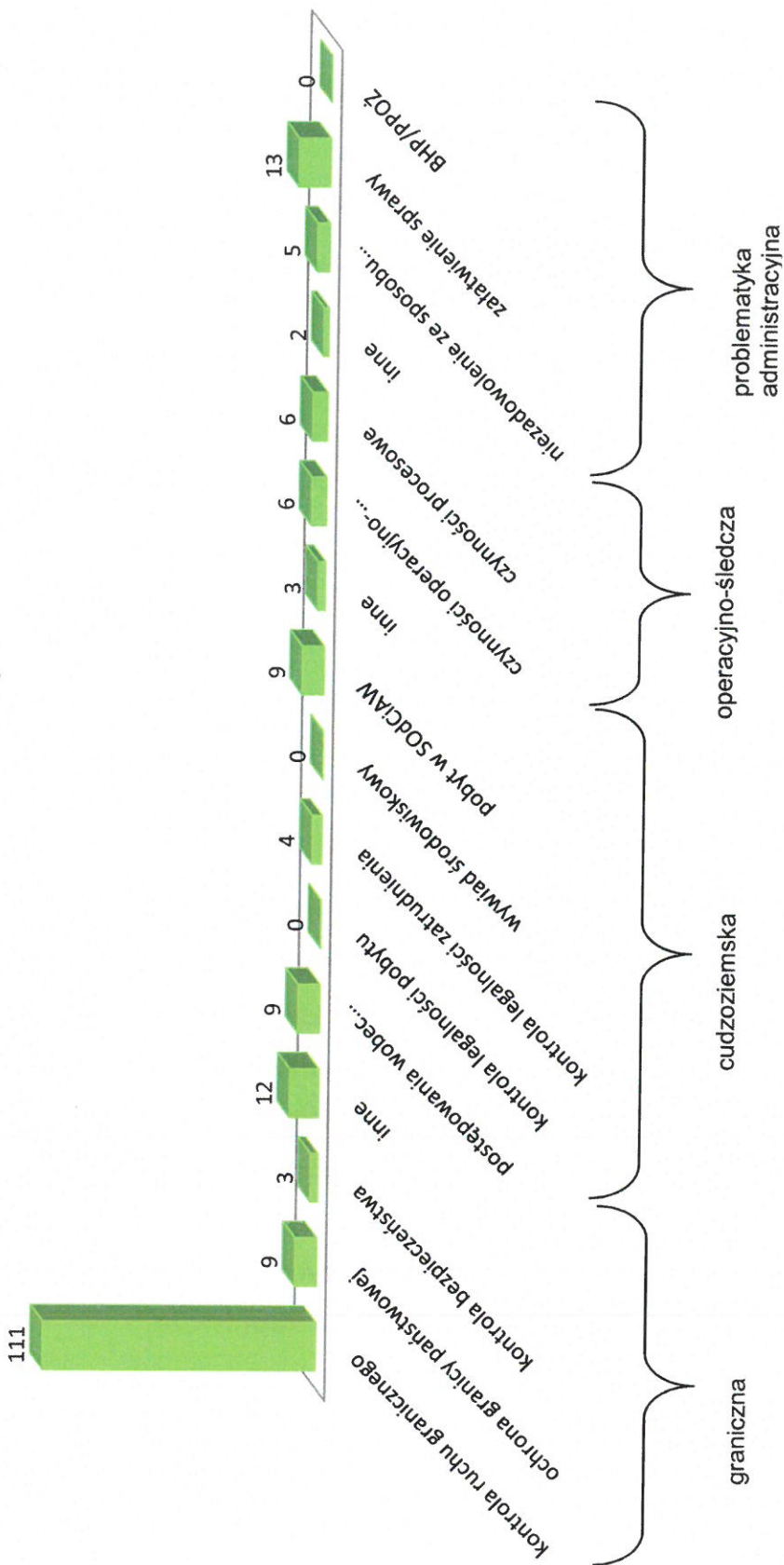


Poniżej przedstawiono szczegółowe dane dotyczące skarg według przyjętej klasyfikacji.

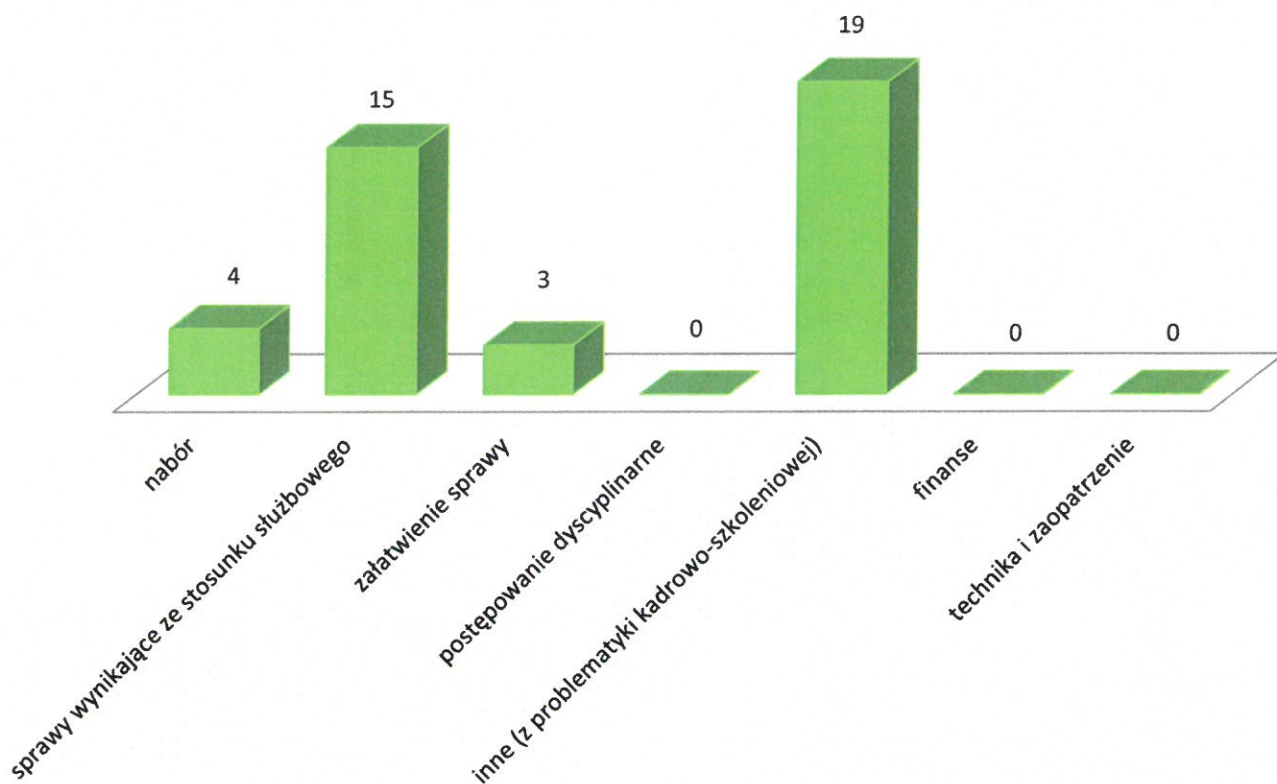
W okresie sprawozdawczym rozpatrzone skargi dotyczyły przede wszystkim – podobnie jak w poprzednich latach – realizacji ustawowych zadań (stanowiły one około 83% wszystkich spraw rozpatrzonych przez Straż Graniczną).

Najwięcej spraw, tj. ok. 58%, 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



Liczba skarg rozpatrzonych z zakresu zadań wewnątrzorganizacyjnych

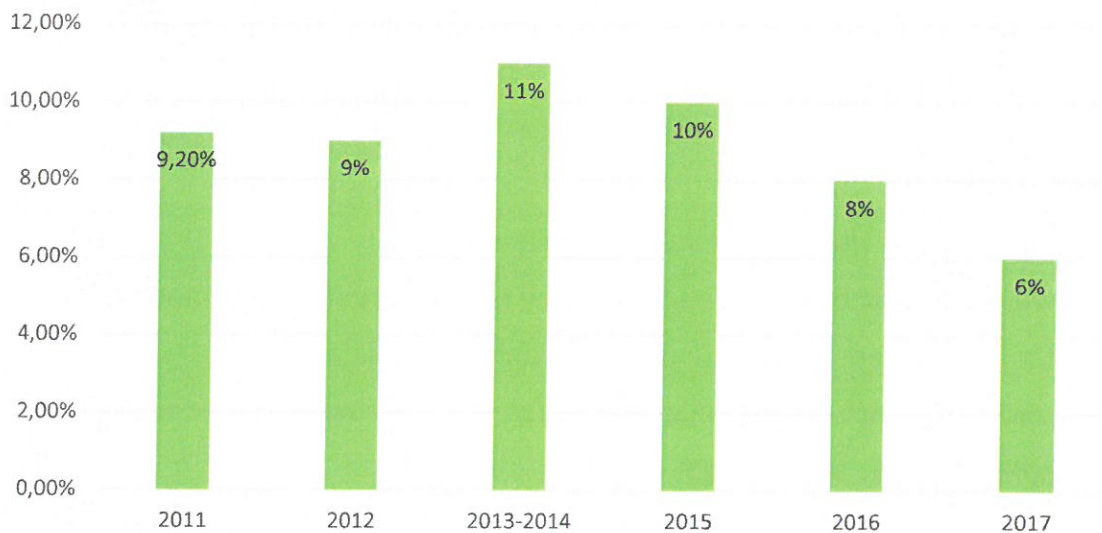


Spośród skarg odnoszących się do wewnętrznej sfery działania Straży Granicznej wszystkie (41) dotyczyły problematyki kadr i szkolenia. Przedmiotem tych skarg jest najczęściej terminowość lub nieprawidłowy (niezgodny z przepisami) sposób załatwiania spraw funkcjonariuszy i pracowników, a także niewłaściwa – w ocenie skarżących – polityka kadrowa oraz relacje na płaszczyźnie przełożony-podwładny (zarzuty dyskryminacji lub stosowania „mobbingu”).

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

Spośród rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym 233 skarg za zasadne uznano 15, co stanowiło ponad 6% wszystkich rozpatrzonych spraw. Wskaźnik ten kształtuje się na podobnym poziomie jak w roku ubiegłym, jednak w stosunku do lat poprzednich z zauważalną tendencją spadkową.

wskaźnik skarg uznanych przez organy Straży Granicznej za
zasadne na przestrzeni ostatnich lat



W okresie sprawozdawczym najwięcej skarg uznanych za zasadne wpłynęło zarówno do Komendy Głównej Straży Granicznej – 3 jak i Bieszczadzkiego Oddziału SG – 3. Spośród wszystkich skarg zasadnych 8 dotyczyło czynności związanych z realizacją ustawowych zadań formacji, zwłaszcza w zakresie problematyki granicznej. Natomiast 6 skarg zasadnych dotyczyło działalności związanej z wewnętrzną sferą funkcjonowania Straży Granicznej. Analizując tematykę skarg zasadnych oraz przyczyny ich występowania zwrócono uwagę na dwie zasadnicze kwestie. Skargi zasadne z kategorii realizacji ustawowych zadań dotyczyły przede wszystkim niewłaściwego zachowania funkcjonariuszy SG oraz popełnianych przez nich błędów o charakterze merytorycznym i informacyjnym.

Z kolei tematyka skarg z zakresu wewnątrzorganizacyjnego dotyczyła najczęściej relacji interpersonalnych oraz nieprzestrzegania przepisów wobec funkcjonariuszy i pracowników SG. Podkreślenia wymaga, że 2 spośród 3 skarg uznanych za zasadne w postępowaniach prowadzonych przez BK KGSG dotyczyło właśnie spraw zakwalifikowanych do obszaru wewnątrzorganizacyjnego.

Poniżej przedstawiono przykładową problematykę (przyczyny) skarg zasadnych:

- niewłaściwe przeprowadzenie pierwszego etapu postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do kandydatów ubiegających się o przyjęcie do służby w Straży Granicznej,

- niewłaściwe wykonywanie przez funkcjonariuszy czynności służbowych z zakresu kontroli ruchu drogowego,
- niewłaściwe wykonywanie przez funkcjonariuszy czynności służbowych z zakresu kontroli legalności zatrudnienia,
- niezapoznanie funkcjonariusza z wprowadzonymi przez organ regulacjami wewnętrznymi,
- niezadowolenie ze sposobu rozpatrzenia skargi,
- niewłaściwe zachowanie funkcjonariuszy w trakcie realizacji czynności służbowych,
- nierzetelne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego,
- powołanie komisji do wyjaśnienia zgłoszonego nierównego traktowania bez osoby wskazanej przez skarżącego.

W przypadku uznania skargi za zasadną każdorazowo podejmowano działania naprawcze polegające m.in. na:

- informowaniu właściwego kierownika jednostki organizacyjnej SG o wynikach postępowania skargowego,
- omawianiu stwierdzonych nieprawidłowości podczas odpraw służbowych,
- wyciągnięciu stosownych konsekwencji dyscyplinarnych,
- zobowiązaniu funkcjonariuszy do bezwzględnego przestrzegania przepisów prawa,
- wnioskowaniu o przeprowadzenie szkoleń dla funkcjonariuszy z obszaru, w którym stwierdzono nieprawidłowości,
- rekomendowaniu wprowadzenia nowych rozwiązań systemowych w celu eliminowania podobnych nieprawidłowości w przyszłości.

Stałym działaniem, mającym przyczynić się do eliminowania lub zmniejszania liczby skarg zawierających wątki z zakresu naruszenia praw człowieka, jest działalność pełnomocników ds. ochrony praw człowieka i równego traktowania.

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

W okresie sprawozdawczym jedna skarga załatwiana przez jednostki organizacyjne podległe Komendantowi Głównemu SG została rozpatrzona z przekroczeniem terminów przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego. Przyczyną niezachowania terminu było mylne przeświadczenie

pracownika, że skarga będzie rozpatrywana przez organ wyższego stopnia. Wobec pracownika wyciągnięto wnioski dyscyplinujące.

5. Wykorzystywanie informacji ze skarg w działalności służbowej.

W ramach postępowań skargowych diagnozowane są ryzyka i zagrożenia, które są wykorzystywane w realizacji zadań służbowych, zarządzaniu formacją oraz działalności szkoleniowej. Skargi uznawane za zasadne są przekazywane do wykorzystania służbowego jednostce, której dotyczyły. Na podstawie pogłębionej analizy informacji zawartych w skargach podejmowane są działania naprawcze i stawiane rekomendacje przyczyniające się do doskonalenia realizacji zadań służbowych.

Informacje zawarte w skargach są przede wszystkim na bieżąco wykorzystywane w działaniach nadzorczych. Problematyka skarg zgłoszonych na przestrzeni 2017 r. była omawiana podczas odpraw służbowych właściwych kierowników jednostek i komórek organizacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem skarg uznanych za zasadne oraz informacji o nieprawidłowościach zawartych w wystąpieniach anonimowych.

Wiedza pochodząca z bieżącego monitorowania tematyki spraw skargowych jest również wykorzystywana do planowania czynności kontrolnych. Zgodnie z doktryną kontroli przy opracowywaniu okresowych planów kontroli oraz programów kontroli uwzględnia się m.in. skargi i wnioski. Dla przykładu w rocznym planie kontroli do realizacji w 2017 r. przez BK KGSG znalazły się na podstawie m.in. analizy spraw skargowych tematy z następującego zakresu: organizacja i sposób przeprowadzania kontroli granicznej; odprawa graniczna poza kolejnością; przeprowadzenie postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do kandydatów ubiegających się o przyjęcie do służby w Straży Granicznej; realizacja zadań z zakresu ochrony przeciwpożarowej; realizacja zadań z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy/służby. Powyższe daje asumpt do stwierdzenia, że informacje zawarte w skargach i wnioskach wpływających do SG są należycie wykorzystywane, a przedstawione działania (w tym o znaczeniu dla całej formacji) pełnią istotną rolę w procesie nadzoru nad formacją i systemie kontroli zarządczej w poszczególnych jednostkach.

Niezależnie od tego w związku z informacjami zawartymi w skargach podejmowano działania korygujące i usprawniające dotyczące m.in.:

- realizacji – podczas kontroli granicznej na wyjazd z terytorium RP – kontroli spełniania obowiązku zawarcia ubezpieczenia OC przez kierujących pojazdami zarejestrowanymi poza granicami RP,
- wydania wytycznych w zakresie zamieszczania odblaski stempla kontroli granicznej na osobnym arkuszu dla ob. UE, EOG i Szwajcarii,
- procedury naboru do służby,
- terminowości niszczenia danych uzyskanych w trybie art. 10b ust. 1 ustawy o Straży Granicznej,
- sposobu przeprowadzania badań poligraficznych,
- powoływania komisji do rozpatrzenia zgłoszenia podejrzenia nierównego traktowania,
- ewidencjonowania odprawy granicznej poza kolejnością,
- prowadzenia postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do kandydatów ubiegających się o przyjęcie do służby w SG.

6. Skargi pozostawione bez rozpoznania.

Zgodnie z § 8 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁵ skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

W 2017 r. do organów SG wpłynęło 126 skarg anonimowych. W 2016 r. wpłynęło 170 takich spraw. Nadal zdecydowana większość (sądząc po treści) pochodzi od funkcjonariuszy/pracowników formacji. Informacje zawarte w wystąpieniach anonimowych były weryfikowane i przy potwierdzeniu nieprawidłowości wykorzystywane w bieżącej działalności służbowej.

Skargi, które nie spełniały wymogów określonych w § 8 ust. 1 rozporządzenia wykonawczego były pozostawiane bez rozpoznania. Nie oznacza to jednak, że sprawy te nie były wykorzystywane służbowo. W anonimowych wystąpieniach znajdują się bowiem informacje, które nierzadko wymagają chociażby wstępnej weryfikacji, ze względu na charakter podnoszonych w nich zarzutów. W związku z tym są one w zależności od ich treści przesyłane do służbowego wykorzystania/weryfikacji

⁵ Zwanego dalej rozporządzeniem wykonawczym.

właściwym kierownikom jednostek organizacyjnych SG oraz kierownikom komórek merytorycznych. Ponadto zgodnie z przyjętą praktyką ww. kierownicy przekazywali zwrotne informacje o sposobie wykorzystania treści zawartych w tych wystąpieniach/wynikach przeprowadzonych w tych sprawach czynności. Uzyskane w ten sposób dane są wykorzystywane w działalności służbowej, w tym na etapie typowania tematów do rocznego planu kontroli.

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 Straży Granicznej wpłynęło 11 wniosków z czego 5 zostało załatwionych w Straży Granicznej i uznano je za bezzasadne. 3 z nich dotyczyły kwestii realizacji ustawowych zadań oraz 2 spraw wewnątrzorganizacyjnych (kadrowo-szkoleniowych oraz techniki i zaopatrzenia).

Zestawienie dotyczące sposobu procedowania rozpatrzonych w 2017 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 2017 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 Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w *sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*.

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 obowiązani są do przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu. Jednocześnie przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia odbywają się w ustalonym dniu po godzinach pracy urzędu. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona w widocznym miejscu w siedzibach KGSG, komend oddziałów, ośrodków szkolenia, ośrodka wsparcia SG 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. Od 2016 r. zgodnie z rekomendacją Komendanta Głównego SG wynikającą z *Okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Straży Granicznej w 2015 roku* wprowadzony został w jednostkach organizacyjnych SG 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.

Skargi i wnioski podlegają 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 59 Komendanta Głównego Straży Granicznej z dnia 25 lutego 2010 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej w Straży Granicznej. Dokumenty otrzymane są rejestrowane w dzienniku korespondencji wchodzącej, a zakres tej czynności polega m.in. na wpisaniu w pozycjach dziennika korespondencji: numeru kolejnego zapisu; daty rejestracji dokumentu; numeru ewidencyjnego i daty rejestracji dokumentu, ilości stron dokumentu lub innej jednostki miar wraz z załącznikami. Tym samym każdy wpływający dokument posiada swój „indywidualny” numer ewidencyjny, a zakres informacji w urządzeniu kancelaryjnym umożliwia identyfikację sprawy.

Ponadto, w przypadku pism zakwalifikowanych jako skarga lub wniosek, są one każdorazowo rejestrowane w odrębnej, pomocniczej ewidencji „Rejestrze skarg i wniosków” prowadzonej w wersji elektronicznej lub papierowej. W rejestrze, w poszczególnych kolumnach, zamieszcza się m.in. następujące dane: liczba porządkowa (numer sprawy), data wpływu oraz numer kancelaryjny i data otrzymanego pisma, imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek, syntetyczną informację o przedmiocie skargi lub wniosku. Elektroniczny rejestr skarg i wniosków w oparciu o program Share Point pozwala monitorować termin załatwienia skargi lub wniosku.

Rejestry skarg i wniosków zostały – jako zbiory w których są przetwarzane dane osobowe – zgłoszone oraz zatwierdzone przez Komendanta Głównego Straży Granicznej i figurują w *Wykazie zbiorów danych osobowych przetwarzanych w Straży Granicznej*.

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

Zgodnie z § 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 teleadresowe) dotyczące sposobu wnoszenia

skarg i wniosków, obejmujące formę: pisemną, telefaksową, poczty elektronicznej (droga mailowa oraz przez platformę ePUAP), ustnie do protokołu.

Skargi rozpatrywane są zgodnie z właściwością organów SG. Z reguły skargi dotyczące funkcjonowania granicznych jednostek organizacyjnych (placówek i dywizjonów SG) załatwiane są przez komendantów oddziałów SG. Natomiast dotyczące komend oddziałów lub ośrodków szkolenia/wsparcia SG – w BK KGSG. Odstępstwem od tego trybu postępowania jest sytuacja, kiedy skargi wpływające do KGSG, a dotyczące funkcjonariusza/pracownika komendy oddziału lub ośrodka szkolenia/wsparcia SG przekazywane są do załatwienia ich przełożonemu zgodnie z art. 232 § 2 Kpa.

Dokumentacja dotycząca postępowań skargowych oraz wniosków przechowywana jest w wyodrębnionych komórkach organizacyjnych. Dla każdej sprawy zakładana jest odrębna teczka, w której kompletowana jest na bieżąco dokumentacja. Czynności podejmowane w ramach prowadzonych postępowań skargowych/wnioskowych każdorazowo odzwierciedlane są w Rejestrze skarg i wniosków. Tym samym, przyjęte rozwiązania (funkcjonowanie Rejestru skarg i wniosków oraz sposób kompletowania/przechowywania dokumentacji prowadzonych postępowań) zapewniają, że wpływające skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje – zgodnie z art. 254 Kpa – w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Jednocześnie funkcjonujące rozwiązania pozwalają monitorować przebieg i terminy załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

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

W Straży Granicznej system przyjmowania skarg i wniosków funkcjonuje w oparciu o przepisy Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Zgodnie z treścią § 3 ust. 1 rozporządzenia wykonawczego „Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.” Realizację przedmiotowych zadań Komendant Główny SG powierzył określając ich zakres odpowiednio Biuru Kontroli KGSG, wydziałom

kontroli w oddziałach SG oraz referatom kontroli w ośrodkach szkolenia SG w regulaminach organizacyjnych i statutach tych komórek/jednostek organizacyjnych. Wykonywanie powyższych zadań znajduje swoje odzwierciedlenie w wewnętrznych aktach organizacyjnych (zakresach zadań komórek oraz zakresach obowiązków i uprawnień na poszczególnych stanowiskach).

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.⁶ do zadań BK 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 prowadzony jest w praktyce przez Wydział III – Skarg, Wniosków i Kontroli Problematyki Administracyjnej BK KGSG. Polega on na 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. Biuro Kontroli jest każdorazowo informowane o sposobie ich załatwienia, otrzymując kopię zawiadomienia kończącego postępowanie. Przedmiotem monitorowania jest również sposób wykorzystywania informacji ze skarg anonimowych.

Ponadto, istotnym narzędziem sprawowanego nadzoru przez Komendanta Głównego SG w zakresie załatwiania skarg i wniosków są prowadzone przez Wydział Skarg, Wniosków i Kontroli Problematyki Administracyjnej cykliczne kontrole prawidłowości i sposobu realizacji tych zadań w jednostkach organizacyjnych SG.

Zbierane w procesie nadzoru informacje służą do formułowania zbiorczych rekomendacji do prowadzenia postępowań skargowych/wnioskowych, które są przekazywane na odprawach pionu kontroli i dokumentowane w ocenach okresowych. Na szczególną uwagę w tym zakresie zasługują również zainicjowane przez MSWiA cykliczne narady z udziałem przedstawicieli nadzorowanych służb (ze strony Straży Granicznej biorą udział przedstawiciele BK KGSG) poświęcone problematyce skarg i wniosków, które są platformą wymiany doświadczeń w tym obszarze. Jednocześnie służą one wypracowywaniu wspólnych kierunków działań

⁶ Dz. Urz. KGSG z 2016 r, poz. 47.

i ujednolicaniu praktyki w spornych, interpretacyjnych kwestiach. Istotne ustalenia z tych narad są następnie przekazywane do terenowych organów SG.

Realizowany w związku z działalnością skargową nadzór jest również wykonywany na poziomie terenowych organów SG, na każdym szczeblu kierowania. Nadzór służbowy nad realizacją zadań z zakresu skarg i wniosków jest sprawowany na bieżąco poprzez wgląd do urzędzeń kancelaryjnych, rejestru skarg i wniosków oraz w toku procedowania postępowania (przedstawiania kierunków i sposobu załatwiania sprawy oraz projektów zawiadomień do skarżących/wnioskodawców). Jednocześnie, w ramach postępowań skargowych diagnozowane są ryzyka i zagrożenia, które są wykorzystywane w realizacji zadań służbowych, zarządzaniu jednostką oraz działalności szkoleniowej. Szczególnie istotne jest tutaj identyfikowanie źródeł powstawania skarg i eliminowanie ich przyczyn.

Mając na uwadze wyniki przeprowadzonej oceny rekomenduje się:

1. **Skargi załatwiać w terminach administracyjnych określonych w Kpa.**
2. **Prowadzić działania profilaktyczne/szkoleniowe na rzecz eliminowania przyczyn powstawania skarg.**
3. **Wykorzystywać informacje zawarte w skargach i wnioskach (w szczególności zasadnych) oraz uzyskane w toku prowadzonych w tych sprawach postępowań, do poprawy działalności służbowej.**
4. **Informacje z postępowań skargowych/wnioskowych wykorzystywać w planowaniu działalności kontrolnej.**

DYREKTOR
Biura Kontroli
Komendy Głównej Straży Granicznej

płk SG Andrzej BŁCZEK

Wyk. w egz. poj.
Egz. poj. – ad acta
Dnia 14.05.2018 r.
Wyk./Sporz. M.S.

**Zestawienie sposobu załatwienia
skarg w 2017 roku**

Oddział SG	Ogółem	Załatwiono w okresie sprawozdawczym					Terminowość załatwiania skarg	
		w tym				Załatwiono we własnym zakresie	Załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 4
		Przekazano wg właściwości ¹	Przekazano wg właściwości ²	Pozostawiono bez rozpoznania				
1	2	3	4	5	6	7	8	
KGSG	130	3	45	43	39	0	0	0
BiOSG	74	3	1	42	28	0	0	0
NOSG	46	1	0	23	22	0	0	0
NwOSG	74	7	2	41	24	0	0	0
NoOSG	22	0	0	18	4	0	0	0
MOSG	20	1	0	19	0	0	0	0

¹ Skargi przekazane według właściwości do innych organów władzy publicznej.

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

W-MOSG	32	2	0	24	6	0	1
POSG	14	1	0	13	0	0	0
KOSG	13	3	0	7	3	0	0
ŚIOSG	2	0	0	2	0	0	0
OSS SG	1	0	0	1	0	0	0
CS SG	0	0	0	0	0	0	0
COS SG	0	0	0	0	0	0	0
suma	428	21	48	233	126	0	1

**Zestawienie sposobu załatwienia
wniosków w 2017 roku**

Oddział SG	Ogółem	Załatwiono w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania wniosków	
		w tym				Załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 4
1	2	3	4	5	6	7	8
KGSG	3	0	1	2	0	0	0
BiOSG	4	2	0	0	2	0	0
NOSG	1	1	0	0	0	0	0
MOSG	1	0	0	1	0	0	0
KOSG	1	0	0	1	0	0	0
NoOSG	1	0	0	1	0	0	0

¹ Wnioski przekazane według właściwości do innych organów władzy publicznej.

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

NwOSG	0	0	0	0	0	0	0	0
POSG	0	0	0	0	0	0	0	0
ŚIOSG	0	0	0	0	0	0	0	0
W-MOSG	0	0	0	0	0	0	0	0
OSS SG	0	0	0	0	0	0	0	0
CS SG	0	0	0	0	0	0	0	0
COS SG	0	0	0	0	0	0	0	0
suma	11	3	1	5	2	0	0	0

Zestawienie skarg i wniosków załatwionych w 2017 r.¹ według problematyki ze wskazaniem skarg, w których potwierdzone zostały zarzuty przedstawione przez skarżących

Lp.	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 (SZU)					
Skargi i wnioski dot. problematyki granicznej (SZU/G)					
1.	kontrola ruchu granicznego (SZU/G/KRG)	111	5	106	1
2.	KGSG	2	0	2	0
3.	BIOSG	36	3	33	0
4.	NwOSG	25	0	25	0
5.	NOSG	16	0	16	0
6.	W-MOSG	14	1	13	0
7.	POSG	6	0	6	0
8.	KOSG	4	0	4	1
9.	MOSG	3	0	3	0
10.	NoOSG	3	1	2	0
11.	ŚIOSG	2	0	2	0

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

12.	ochrona granicy państwowej (SZU/G/OGP)	9	0	9	0
13.	MOSG	7	0	7	0
14.	W-MOSG	1	0	1	0
15.	POSG	1	0	1	0
16.	kontrola bezpieczeństwa (SZU/G/KB)	3	0	3	1
17.	MOSG	2	0	2	1
18.	NwOSG	1	0	1	0
19.	inna (SZU/G/I)	12	1	11	0
20.	NwOSG	3	0	3	0
21.	NoOSG	2	0	2	0
22.	BiOSG	2	0	2	0
23.	NOSG	2	0	2	0
24.	POSG	2	1	1	0
25.	W-MOSG	1	0	1	0
Skargi i wnioski dot. problematyki cudzoziemskiej (SZU/C)					
26.	postępowania wobec cudzoziemców (SZU/C/POS)	9	0	9	0
27.	NoOSG	4	0	4	0
28.	NwOSG	3	0	3	0
29.	BiOSG	2	0	2	0

30.	kontrola legalności pobytu (SZU/C/KLP)	0	0	0	0
31.	kontrola legalności zatrudnienia (SZU/C/KLZ)	4	1	3	0
32.	NwOSG	1	1	0	0
33.	MOSG	1	0	1	0
34.	W-MOSG	1	0	1	0
35.	POSG	1	0	1	0
36.	wywiad środowiskowy (SZU/C/WŚ)	0	0	0	0
37.	pobyt w SOdCiAW (SZU/C/POB)	9	0	9	0
38.	NoOSG	4	0	4	0
39.	NOSG	3	0	3	0
40.	NwOSG	2	0	2	0
41.	inna (SZU/C/I)	3	1	2	0
42.	BiOSG	1	0	1	0
43.	NwOSG	1	1	0	0
44.	NOSG	1	0	1	0
Skargi i wnioski dot. problematyki operacyjno-śledczej (SZU/OŚ)					
45.	czynności operacyjno-rozpoznawcze (SZU/OŚ/COR)	6	0	6	0
46.	KGSG	5	0	5	0
47.	W-MOSG	1	0	1	0

48.	czynności procesowe (SZU/OŚ/CP)	6	0	6	0
49.	W-MOSG	2	0	2	0
50.	NOSG	1	0	1	0
51.	MOSG	1	0	1	0
52.	POSG	2	0	2	0
53.	inna (SZU/OŚ/I)	2	0	2	0
54.	KGSG	2	0	2	0
Skargi i wnioski dot. problematyki administracyjnej (SZU/PA)					
55.	niezadowolenie ze sposobu rozpatrzenia skargi (SZU/PA/NRS)	5	0	5	0
56.	KGSG	5	0	5	0
57.	załatwienie sprawy (SZU/PA/ZS)	13	1	12	1
58.	KGSG	12	1	11	1
59.	NoOSG	1	0	1	0
60.	BHP/PPOŻ (SZU/PA/BP)	0	0	0	0
Skargi i wnioski dot. zadań wewnętrznych organizacyjnych (SZW)					
Skargi i wnioski dot. problematyki kadr i szkoleń (SZW/KSZ)					
61.	nabór (SZW/KSZ/N)	4	1	3	0
62.	KGSG	4	1	3	0
63.	sprawy wynikające ze stosunku służbowego (SZW/KSZ/S)	15	2	13	0

64.	KGSG	11	1	10	0
65.	NwOSG	1	1	0	0
66.	BiOSG	1	0	1	0
67.	MOSG	1	0	1	0
68.	POSG	1	0	1	0
69.	załatwienie sprawy (SZW/KSZ/ZS)	3	1	2	0
70.	NoOSG	2	1	1	0
71.	NwOSG	1	0	1	0
72.	postępowanie dyscyplinarne (SZW/KSZ/PPD)	0	0	0	0
73.	inna (SZW/KSZ/I)	19	2	17	1
74.	KGSG	2	0	2	0
75.	MOSG	4	0	4	0
76.	W-MOSG	4	1	3	0
77.	NwOSG	3	0	3	0
78.	KOSG	3	0	3	0
79.	NoOSG	2	1	1	1
80.	OSS SG	1	0	1	0
Skargi i wnioski					
81.	finanse (SZW/F)	0	0	0	0

Skargi i wnioski					
82.	technika i zaopatrzenie (SZW/TZ)	0	0	0	1
83.	KGSG	0	0	0	1