

KOMENDANT GŁÓWNY
STRAŻY GRANICZNEJ

gen. bryg. SG Leszek ELAS

2011-03-15

KOMENDANT GŁÓWNY STRAŻY GRANICZNEJ

gen. bryg. SG Leszek ELAS

Egz. nr 1

OCENA

*skarg oraz wniosków przyjętych i załatwionych
w Straży Granicznej w 2010 roku*



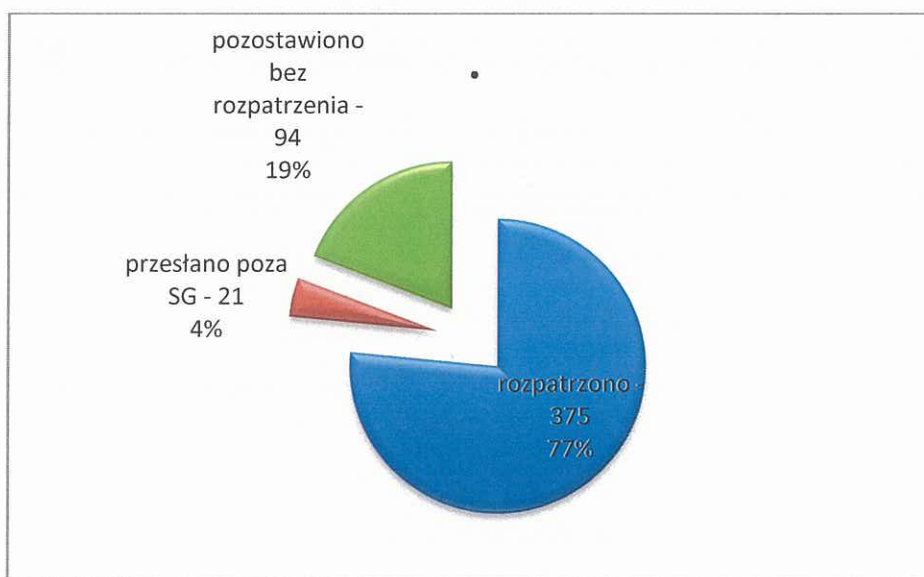
1. Charakterystyka skarg i wniosków oraz ich kategoryzacja według liczby i przedmiotu.

W 2010 r. organy Straży Granicznej procedowały 490 skarg (16 z nich wpłynęło w 2009 r.) - o **15% więcej**, niż w roku poprzedzającym (426) - oraz **1 wniosek** (w 2009 r. - 4).

Dane z 2010 r. zostały odniesione do statystyk z 2009 r. w sposób pozwalający wyeliminować przypadki „podwójnego” (poprzez wykazywanie ich zarówno przez organ przesyłający, jak i rozpatrujący) zliczania skarg przekazywanych między organami Straży Granicznej (do organów niższego lub wyższego stopnia). W 2010 r. były łącznie 54 takie skargi. Szczegółowe dane o tej grupie skarg są podawane jedynie w celu zobrazowania skali czynności podejmowanych w związku z przekazywaniem ich według właściwości.

Procedowanie skarg w 2010 r. polegało na:

- **rozpatrzeniu sprawy**, zakończonym skierowaniem stosownego zawiadomienia do skarżącego - **375** (w tym 16, które wpłynęły w 2009 r.),
- **przekazaniu** skargi do rozpatrzenia poza Straż Graniczną - według właściwości - przez inne organy (m.in. MSWiA, Policja, Urząd Celny) - **21**,
- pozostawieniu wniesionych skarg **bez rozpatrzenia (anonimy)** - **94**.



Jak wynika z przedstawionych danych, w 2010 r. organy Straży Granicznej **rozpatrzyły łącznie 375** skarg, tj. o **27% więcej**, niż w roku poprzedzającym (296).

W Inspektoracie Nadzoru i Kontroli KG SG załatwiono **100** (blisko **21%**) skarg. Jednocześnie Inspektorat wykonał dodatkowo szereg czynności, zarówno ustaleniovych, jak i materialno-technicznych (rejestracja, przesłanie do organu SG, zawiadomienie skarżącego) dotyczących **45** skarg, które zostały przekazane do załatwienia Komendantom Oddziałów SG.

W wyniku przeprowadzonych przez Inspektorat postępowań skargowych **13** skarg spośród wszystkich 81 rozpatrzonych uznano za zasadne. Stanowiło to **16%** wszystkich rozpatrzonych przez INiK spraw (w 2009 r. - 9%). W jednostkach terenowych SG takich skarg było łącznie 25, tj. **8%** (w 2009 r. - 5%). Analizując dane dotyczące sposobu załatwiania skarg zwrócono uwagę, że są jednostki organizacyjne SG rozpatrujące (w porównaniu z innymi) stosunkowo dużą ilość skarg (około 60 rocznie), ale nie odnotowujące praktycznie skarg zasadnych. Kwestia ta będzie w bieżącym roku przedmiotem zainteresowania Inspektoratu.

W okresie sprawozdawczym łącznie **272** załatwione skargi związane były z **tematyką graniczną**. Stanowiły one - podobnie jak w 2009 r. - ponad połowę (**58%**) **wszystkich 469 skarg załatwionych** przez Straż Graniczną (liczba ta uwzględnia tematykę wystąpień anonimowych, natomiast nie obejmuje 21 skarg, które nie dotyczyły działania SG i zostały przekazane poza formację).

Utrwaliła się tendencja zmian ilościowych w poszczególnych podgrupach skarg „granicznych”. **Kolejny rok wzrastała** liczba skarg dotyczących sposobu realizacji procedur **kontroli bezpieczeństwa** w międzynarodowych portach lotniczych. W 2010 r. było ich najwięcej - **100** (w 2009 r. - **63**) spośród 469 załatwionych skarg (21,3%). Skargi z tej podgrupy były przede wszystkim załatwiane w:

- Nadwiślańskim Oddziale SG - **55** (w 2009 r. - **33**); stanowiły one **76%** wszystkich skarg załatwionych w tym oddziale,
- Inspektoracie Nadzoru i Kontroli KG SG - **19** (**19%**).

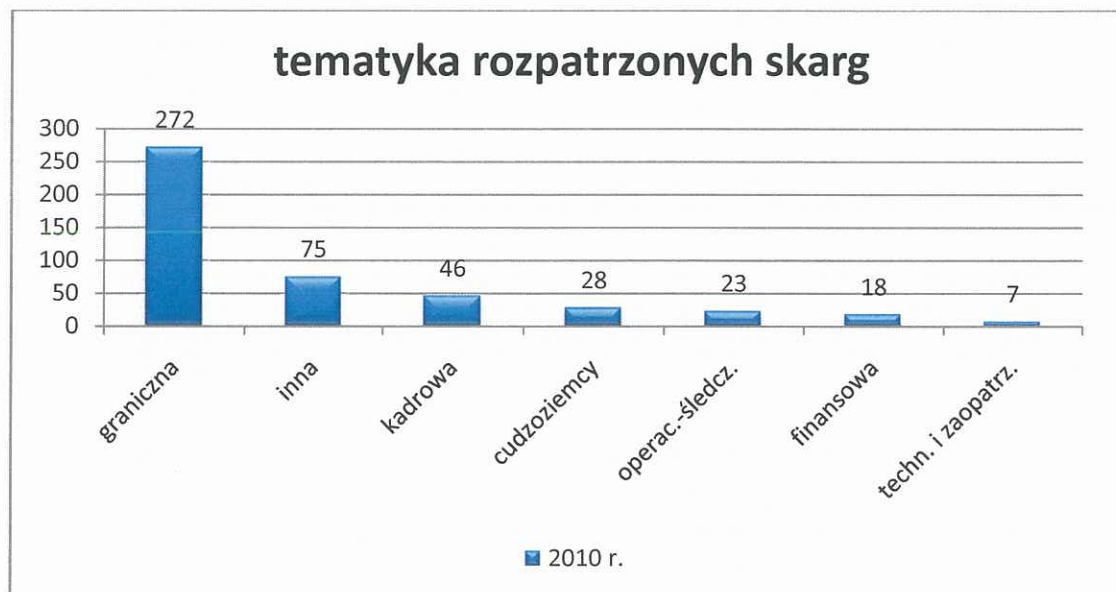
Wprawdzie wciąż ilość tych skarg (55) w porównaniu do liczby pasażerów odprawionych w placówkach Nadwiślańskiego OSG na kierunku wyjazdowym z RP (4.359.318) stanowi promile, co świadczy, że liczba pasażerów kwestionujących te czynności nadal pozostaje niewielka - jednakże wzrost jest wyraźny, a tendencja wzrostowa wydaje się utrzymywać.

Na drugim miejscu wśród tematyki granicznej znalazły się skargi dotyczące **organizacji kontroli granicznej**, tj. czasu i szczegółowości odprawy - **53 (11,3%** wszystkich załatwionych skarg).

Trzecią podgrupę skarg granicznych stanowiły sprawy dotyczące wykonywania przez Straż Graniczną zadań w zakresie **ochrony międzynarodowych szlaków komunikacyjnych** i prowadzonej w jej ramach **kontroli drogowej**. Było **36** takich skarg (**7,7%** wszystkich załatwionych spraw).

Wśród danych dotyczących pozostałych kategorii spraw zwraca uwagę liczba **skarg byłych i obecnych funkcjonariuszy/pracowników SG** (dotyczących głównie problematyki kadr i szkolenia) - było ich **61 (13%** wszystkich spraw załatwionych w SG). W 2009 r. takich skarg było 59 (12,1%). Spośród 61 spraw tej kategorii ponad połowa - **34** sprawy (**56%**) - została załatwiona w Inspektoracie Nadzoru i Kontroli KG SG.

Spośród **375** rozpatrzonych skarg za zasadne uznano **38**, co stanowi około **10%** (dla porównania, w 2009 r. za zasadne uznano 22 skargi, tj. 6%).



1.1. Skargi na kontrolę bezpieczeństwa w międzynarodowej komunikacji lotniczej.

Skargi te zasługują na szczególną uwagę ze względu na ich ilość (100). Kontrola bezpieczeństwa z samej swej istoty ingeruje w sferę osobistą człowieka, nietrudno zatem o subiektywne poczucie jej naruszenia. Podróżni kwestionowali

czynności przeprowadzane przez funkcjonariuszy głównie w związku ze szczegółowym egzekwowaniem procedur obowiązujących w trakcie kontroli bezpieczeństwa w międzynarodowych portach lotniczych, co odbierali jako uciążliwość. Jednocześnie podnosili kwestię sposobu realizacji tych czynności oraz zachowania funkcjonariuszy SG podczas ich wykonywania. Mając na uwadze wynikającą z tego odpowiedzialność, skrupulatność w zakresie obowiązujących procedur musi być ścisła i bezwzględna. Jednocześnie egzekwowanie przepisów powinno odbywać się z poszanowaniem godności pasażera przechodzącego kontrolę bezpieczeństwa. W tej sytuacji istotne znaczenie ma zachowanie jak najwyższych standardów kultury osobistej przez funkcjonariuszy SG realizujących te czynności służbowe, liczy się także odporność na stres, opanowanie i cierpliwość. Niezbędna jest również szczegółowa wiedza o uregulowaniach prawnych obowiązujących w zakresie kontroli bezpieczeństwa. Konieczne jest zatem ustawiczne uzupełnianie i podnoszenie poziomu wyszkolenia operatorów kontroli bezpieczeństwa.

Wskazane wydaje się również zaangażowanie psychologów do procesu szkolenia operatorów kontroli bezpieczeństwa, co umożliwi wypracowanie właściwych reakcji w sytuacjach stresowych oraz odpowiedniego sposobu komunikowania się z pasażerem. Wpłynie to pozytywnie na jakość przeprowadzanych czynności, a także będzie skutkować zmniejszeniem ilości sytuacji konfliktowych generujących wystąpienia skargowe. Ponadto, istotne znaczenie w procesie kontroli bezpieczeństwa ma właściwa obsada etatowa stanowisk, na których przeprowadza się te czynności. Temu celowi służyć ma zwiększenie limitów zatrudnienia w Nadwiślańskim OSG.

1.2. Skargi byłych i obecnych funkcjonariuszy i pracowników SG.

Drugim rodzajem spraw, na które należy zwrócić uwagę, są skargi od byłych i obecnych funkcjonariuszy/pracowników SG. Z przeprowadzonej analizy wynika, że skargi w tym zakresie dotyczyły głównie przeniesień, zwolnień funkcjonariuszy ze służby w Straży Granicznej oraz przyznawania dodatków i innych należności finansowych. Często dodatkowym zarzutem była przewlekłość załatwiania tych spraw. Zainteresowani, po wykorzystaniu drogi odwoławczej, występowali na drogę skargową, wskazując na nieprawidłowości w trakcie podejmowanych wobec nich rozstrzygnięć.

Mając na uwadze, że kwestie te dotyczą często rozliczeń finansowych, ich nieterminowe załatwianie może generować dla Straży Granicznej dodatkowe skutki finansowe. Jest to istotne ze względu na czekające formację zmiany organizacyjne, a także odejścia funkcjonariuszy z powodu nabycia uprawnień emerytalnych. Można zatem prognozować, że ilość skarg na skutek błędów oraz niekorzystnych rozstrzygnięć może w najbliższych latach wzrastać.

1.3. Wystąpienia anonimowe.

Spośród ogólnej liczby 469 skarg załatwionych przez właściwe organy Straży Granicznej, **94 to wystąpienia anonimowe**, pozostawione formalnie zgodnie z przepisami bez rozpatrzenia. Dla porównania, w 2009 r. takich wystąpień było 54, co oznacza ich **74%** wzrost w stosunku rok do roku. Wystąpienia te, ze względu na treść mogącą wskazywać na nieprawidłowości, były często przesyłane do służbowego wykorzystania kierownikom jednostek organizacyjnych SG i powodowały podejmowanie działań weryfikujących podnoszone w nich zarzuty (w tym zarządzanie czynności kontrolnych lub wyjaśniających).

Przy okazji anonimów należy poruszyć następujące kwestie:

- 1) w 2010 r. **ujawniono kilka wystąpień zawierających fikcyjne lub cudze dane** (podszywanie się pod inne osoby lub podmioty gospodarcze). Dotyczyły one **Sudeckiego** (3-krotnie te same dane), **Nadodrzańskiego** (1) oraz **Nadbużańskiego** (3-krotnie od rzekomo innych osób) OSG. W przypadku Sudeckiego OSG piszący drogą elektroniczną poruszał wątki dotyczące techniki operacyjnej (podśluchy), zwalczania przestępczości grup cudzoziemskich itp. W sprawach Nadbużańskiego OSG podszywano się pod firmy (w tym skład celny) wskazując, że dolegliwość kontroli SG ma rzekomo na celu uzyskiwanie korzyści materialnych. Starano się też uzyskać szczegółowe dane dotyczące kontroli środków transportu (przewozów), podszywając się pod kancelarię prawną. Wskazuje to wyraźnie na konieczność podejmowania starań mających na celu weryfikowanie danych osobowych przy rozpatrywaniu skarg zgłaszanych przez osoby lub instytucje spoza SG. Działania takie zapobiegają przesyłaniu informacji i stanowisk organów SG do osób do tego

nieuprawnionych, które mogą je wykorzystać do różnych - niekoniecznie zgodnych z prawem - celów,

- 2) **aż 32 wystąpienia anonimowe** (34% wszystkich anonimów) miały związek z rejonem służbowej odpowiedzialności **Nadbużańskiego Oddziału SG** (w 2009 r. - 8). Część z nich dotyczyła przestępczości granicznej (donosy), natomiast pozostałe m.in. sfery wewnątrzorganizacyjnej (np. nieprawidłowości w nadzorze służbowym w granicznych jednostkach organizacyjnych oraz w administrowaniu mieszkaniem służbowymi).

1.4. Skargi dotyczące stosunków międzyludzkich.

Skargi takie są zaliczane do kategorii „inne”. Są w niej wykazywane sprawy, których nie można jednoznacznie powiązać tematycznie z którąś z merytorycznych sfer działalności SG oraz skargi na przewlekłe załatwianie spraw i ponowione. W 2010 r. do tej grupy zaliczono **75** skarg (w 2009 r. - 58).

Analizując skargi dotyczące niewłaściwych relacji interpersonalnych można wnioskować, że w bieżącej działalności służbowej istotny jest nie tylko stopień i poziom realizacji zadań oraz funkcjonowanie jednostki/komórki organizacyjnej w płaszczyźnie Straż Graniczna - środowisko zewnętrzne, lecz również sfera wewnątrzorganizacyjna. Na prawidłowe zarządzanie personelem składać się powinny m.in. takie elementy, jak: przejrzysty system motywowania i aktywizowania funkcjonariuszy oraz pracowników (kryteria wynagradzania, awansu zawodowego), wewnętrzny przepływ informacji, stosowanie zasady współpracy i współodpowiedzialności przy wykonywaniu zadań w zespole oraz wykorzystywanie procedur, instrumentów i mechanizmów, w jakie są wyposażeni przełożeni.

Brak tych elementów może destabilizować działanie komórki organizacyjnej, stać się powodem kryzysu w jednostce organizacyjnej oraz negatywnie rzutować na wizerunek Straży Granicznej. Poza tym, największe szkody mogą powstać w samej organizacji, której członkowie tracą zaufanie do przełożonych i przestają wierzyć w skuteczność wewnętrznych procedur.

2. Przyczyny niedotrzymania terminów przewidzianych w K.p.a. w odniesieniu do skarg i wniosków.

W okresie sprawozdawczym 1 skarga została rozpatrzona z przekroczeniem terminów przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego. Zawiadomienie do skarżącego zostało skierowane z kilkudniowym opóźnieniem - jego przyczyną było dołączenie skargi ponowionej do materiałów wcześniejszej skargi i w konsekwencji omyłkowe uznanie jej za załatwioną. Osobie prowadzącej rejestr skarg i wniosków zwrócono uwagę na konieczność monitorowania, na podstawie zawartych w nim wpisów, terminów załatwienia sprawy.

Ponadto, zgodnie z art. 237 § 1 K.p.a., w przypadku postępowań skargowych charakteryzujących się złożonością sprawy - w celu rzetelnego i obiektywnego ich załatwienia - korzystano z uprawnienia do dłuższego, niż miesiąc, procedowania sprawy, spełniając obowiązek sygnalizacji do skarżącego.

3. Informacja o przyczynach uznania skarg za zasadne.

Z analizy wynika, że spośród **38 skarg zasadnych** w całej Straży Granicznej, połowę (**19**) stanowiły sprawy podnoszone przez byłych i obecnych funkcjonariuszy/pracowników SG. Na **13 skarg** uznanych za zasadne w Inspektoracie, **9 (69%)** pochodziło od tej grupy osób (w 2009 r. - 4). Skargi te dotyczyły najczęściej nieprzestrzegania przepisów, w tym przede wszystkim nieterminowego załatwiania zgłaszanych spraw.

W trakcie postępowań skargowych stwierdzono przypadki naruszeń przepisów administracyjnych odnośnie terminowości w sprawach osobowych, co skutkowało wydaniem decyzji z uchybieniem terminu, a także z opóźnionym ich doręczaniem. Kolejnym czynnikiem powodującym składanie tych skarg było niewłaściwe interpretowanie przez komórki kadrowe oraz przełożonych właściwych w sprawach osobowych przepisów kadrowych (uposażeniowych), co skutkowało wydawaniem rozstrzygnięć niekorzystnych dla funkcjonariusza lub pracownika SG. Dotyczyło to m.in. przyznawania dodatków służbowych, zwrotu poniesionych przez funkcjonariusza kosztów ochrony prawnej.

Pozostałe skargi zasadne obejmowały głównie nieprawidłowości w toku odpraw granicznych (8) oraz postępowania wobec cudzoziemców (5). Ich przyczyną było niewłaściwe interpretowanie przepisów.

4. Informacja dotycząca podjęcia działań naprawczych mających na celu usunięcie przyczyn skarg.

W wyniku analizy postępowań skargowych ustalono kilka głównych obszarów występowania skarg i ich przyczyn. W celu ich wyeliminowania podejmowane są cykliczne oraz doraźne działania.

W zakresie systematycznych działań naprawczych należy wskazać szkolenia funkcjonariuszy wykonujących obowiązki służbowe w obszarach, które generują powstawanie skarg, np. kontrola bezpieczeństwa w portach lotniczych. Szkoleniem obejmowane są także inne obszary służbowej działalności SG, m.in. kontrola drogowa, kontrola legalności zatrudnienia. Niezależnie od zajęć merytorycznych, w jednostkach organizacyjnych SG prowadzone są szkolenia na temat źródeł powstawania skarg oraz samych procedur skargowych wynikających z przepisów administracyjnych.

W przypadku skarg zasadnych procedowanych w Inspektoracie, informacje o sposobie ich rozpatrzenia oraz postulowanych działaniach były przekazywane do służbowego wykorzystania komendantom oddziałów SG, których dotyczyły nieprawidłowości. Jednocześnie, w przypadku konieczności działań systemowych, kierowano wystąpienia według rozdzielnika, zapoznając ze sprawą wszystkie oddziały SG lub/oraz właściwe merytorycznie komórki organizacyjne KGSG.

Wydział III - Analiz, Skarg i Wniosków Inspektoratu oraz nieetatowy Pełnomocnik ds. ochrony praw człowieka KG SG (funkcja pełniona przez naczelnika Wydziału) na bieżąco monitorowali i analizowali sytuację związaną ze skargami kwestionującymi zdejmowanie nakrycia głowy (turbanu) przez członków społeczności sikhijskiej w trakcie kontroli bezpieczeństwa. Uwagi i spostrzeżenia w tym zakresie były przedstawiane Zarządowi Granicznemu KGSG i przyczyniły się do wypracowania stanowiska Straży Granicznej w tej sprawie oraz do wydania wytycznych, uszczegóławiających prowadzenie kontroli bezpieczeństwa wobec osób noszących nakrycia głowy o charakterze religijnym.

Pełnomocnik sygnalizował również potrzebę wyraźniejszego rozróżnienia prowadzonych w trakcie kontroli bezpieczeństwa procedur kontroli manualnej i osobistej, co w efekcie nastąpiło we współpracy z Zarządem Granicznym KGSG i zaowocowało wydaniem wytycznych dla funkcjonariuszy realizujących te zadania.

Ponadto, w „*Planie kontroli jednostek organizacyjnych Straży Granicznej i komórek organizacyjnych Komendy Głównej Straży Granicznej do realizacji przez Inspektorat Nadzoru i Kontroli Komendanta Głównego Straży Granicznej w 2011 r.*” ujęto kontrolę problemową na temat „*Przestrzeganie uprawnień cudzoziemców przebywających w Strzeżonym Ośrodku dla Cudzoziemców w Białej Podlaskiej*” oraz 2 kontrole problemowe w zakresie sposobu załatwiania skarg i wniosków w oddziałach SG.

Informacje płynące z rozpatrywanych skarg i wniosków zostaną wykorzystane w planowanym na kwiecień 2011 r. wykładzie dla kadry Centrum Szkolenia SG w Kętrzynie na temat „*Prowadzenie profilaktyki z zakresu praw człowieka w działalności szkoleniowej - w kontekście analizy skarg wpływających do Straży Granicznej*”. Przeprowadzi go Pełnomocnik ds. ochrony praw człowieka KG SG.

5. Informacja o sposobie wykorzystania zgłoszonych wniosków.

Do organów Straży Granicznej w 2010 r. wpłynął **1 wniosek** skierowany do Komendanta Śląskiego Oddziału SG, dotyczący wizerunku funkcjonariuszy pełniących służbę w lotniczym przejściu granicznym w Katowicach-Pyrzowicach. Wniosek został przekazany do służbowego wykorzystania kierownictwu Placówki, a wnioskodawcy przesłano podziękowanie za informację.

6. Informacje o sposobie zorganizowania przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

Prowadzenie postępowań skargowych odbywa się na podstawie Działu VIII *Kodeksu postępowania administracyjnego* oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Zgodnie z art. 253 K.p.a., w każdej jednostce Straży Granicznej możliwe są przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych - przez

poszczególne jednostki SG - 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 (przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy). Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona w widocznym miejscu w komendzie oddziału SG oraz w granicznych jednostkach organizacyjnych. Zgodnie z § 3 rozporządzenia *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*, przyjmowanie i koordynowanie spraw dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków powierzone zostało wyodrębnionej komórce organizacyjnej (wydziały nadzoru i kontroli, samodzielne sekcje nadzoru i kontroli) lub wyznaczonym funkcjonariuszom/pracownikom (Centrum Szkolenia SG w Kętrzynie).

W przypadku zgłoszenia się do jednostki SG osoby chcącej złożyć skargę lub wniosek, 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 sprawy. Istnieje możliwość potwierdzenia przez przyjmującego faktu złożenia skargi i wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

W 2010 r. do organów Straży Granicznej w sprawach skarg i wniosków zgłosiło się **26** interesantów.

7. Opis systemu rejestracji skarg i wniosków, ze wskazaniem czy jest to odrębna ewidencja.

Skarga bądź wniosek, które wpłyną do jednostki organizacyjnej Straży Granicznej (Komenda Główna SG, oddziały SG), przekazywane są zgodnie z § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* do wyodrębnionej komórki organizacyjnej, której funkcjonariusze/pracownicy przeprowadzają postępowania skargowe mające na celu wyjaśnienie przedstawionych w pismach zarzutów.

W przypadku otrzymania skargi bądź wniosku przez właściwy organ SG, zostaje on wpisany do „**Rejestru Skarg i Wniosków**” prowadzonego w wersji papierowej jako odrębna ewidencja. W rejestrze tym uwzględnia się m.in.

- datę wpływu,
- imię, nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek,

- numer i datę pisma otrzymanego,
- treść skargi lub wniosku.

W dalszej części wpisuje się informacje dotyczące nadania biegu sprawie (w tym organu właściwego do rozpatrzenia) oraz załatwienia sprawy (działania podjęte w ramach postępowania). Jako ostatni dokonywany jest wpis dotyczący terminu załatwienia sprawy oraz sposobu jej rozpatrzenia.

8. Informacja, czy sposób rejestracji i przechowywania dokumentacji ułatwia kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Zgodnie z art. 254 K.p.a., skargi i wnioski składane i przekazywane do organów Straży Granicznej oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

System papierowej rejestracji ma jednak wiele wad, wymaga m.in. ręcznego sprawdzania wpisów i dokumentów, co jest praco- i czasochłonne. Z tych względów INiK KG SG rozważa wprowadzenie elektronicznej wersji rejestru, zapewniającej możliwość filtrowania zawartości wg różnorodnych kryteriów oraz systemowego (automatycznego) powiadamiania/alarmowania o zbliżających się terminach. Ułatwiłoby to w sposób istotny nie tylko prowadzenie statystyk skargowych, lecz przede wszystkim wprowadzało sprawny, szybki i skuteczny system kontroli przebiegu i terminowości załatwiania wpływających spraw.

Niniejsza analiza zostanie zamieszczona w wersji elektronicznej na portalu wewnętrznym Straży Granicznej w celu służbowego wykorzystania zawartych w niej informacji, o czym zostaną poinformowani kierownicy jednostek organizacyjnych SG/komórek organizacyjnych KGSG.

Załączniki: 2

Załącz. nr 1 - zestawienie danych o sposobie załatwienia skarg w 2010 r. - 1 na 1 str.

Załącz. nr 2 - zestawienie danych o sposobie załatwienia wniosków w 2010 r. - 1 na 1 str.

Wykonano w 2 egz.

Egz. nr 1 - Komendant Główny SG

Egz. nr 2 - DKS i W MSWiA

Oprac. Wydział III Analiz, Skarg i Wniosków INiK KGSG

Dnia 14.03.2011 r.

DYREKTOR
Inspektoratu Nadzoru i Kontroli
Komendanta Głównego Straży Granicznej
[Podpis]
plk SG Piotr PYSZ

NACZELNIK
Wydziału III

Inspektorat Nadzoru i Kontroli Komendanta Głównego Straży Granicznej

Analiz, Skarg i Wniosków
Inspektoratu Nadzoru i Kontroli
Komendanta Głównego Straży Granicznej

kpt. SG Andrzej JÓŹWIAK

Zestawienie danych o sposobie załatwienia skarg w 2010 r.

Załatwiono w okresie sprawozdawczym						Terminowość załatwiania skarg	
Liczba	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	w tym			Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3
			pozostałe		do sprawy		
			anonymy	a/a			
1	2	3	4	5	6	7	8
490	21	375	94	0	0	0	1

Zestawienie danych o sposobie załatwienia wniosków w 2010 r.

Załatwiono w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania wniosków	
Ogółem (liczba)	w tym			Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3
	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	pozostałe		
			a/a		
1	2	3	4	5	6
1	0	1	0	0	0