



**BIESZCZADZKI ODDZIAŁ
STRAŻY GRANICZNEJ**
im. gen. bryg. Jana Tomasza Gorzechowskiego



37-700 PRZEMYŚL, ul. Mickiewicza 34
tel. sekretariat: +48 16 673 20 02
fax: +48 16 673 27 00
komendant.biosg@strazgraniczna.pl

Bi-NK.054.1.2023

Przemyśl, dnia 10 marca 2023 r.

ZATWIERDZAM

KOMENDANT
BIESZCZADZKIEGO ODDZIAŁU
STRAŻY GRANICZNEJ
im. gen. bryg. Jana Tomasza Gorzechowskiego
[Signature]
gen. bryg. SG Andrzej POPKO

Egz. pojedynczy

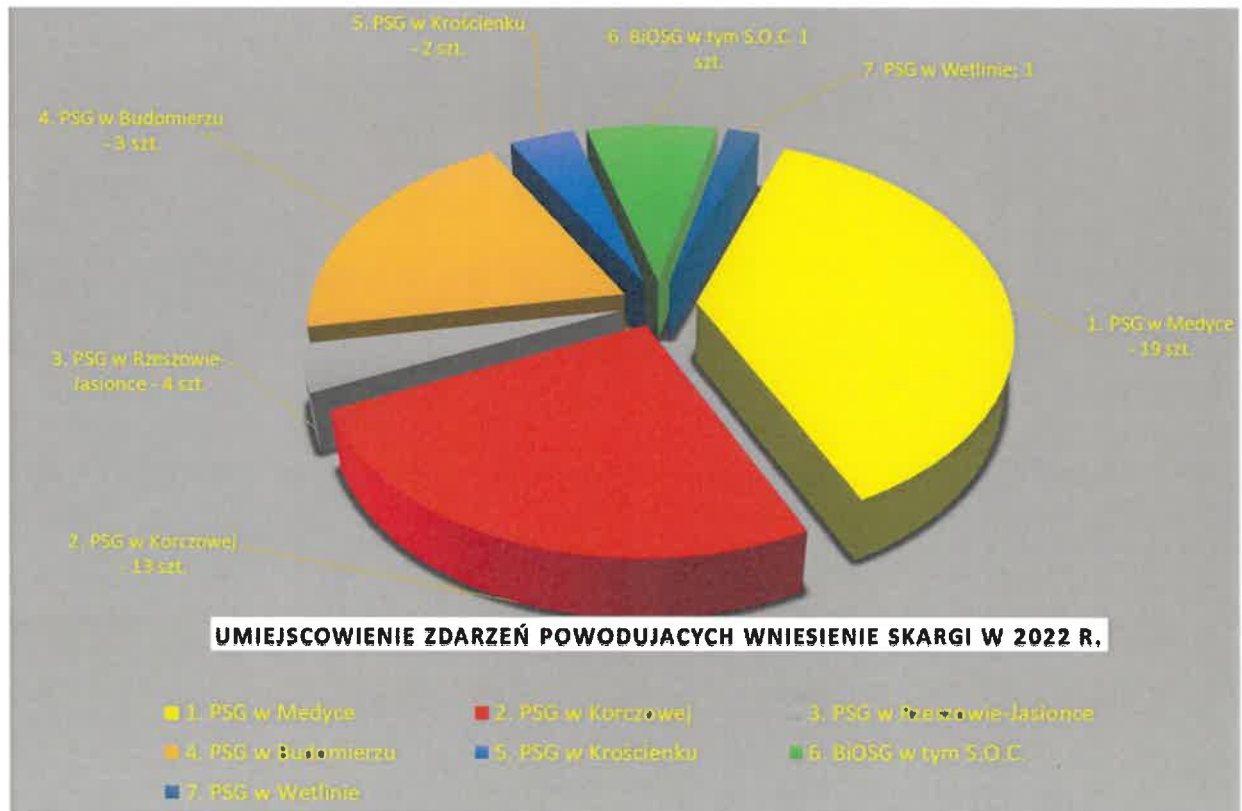
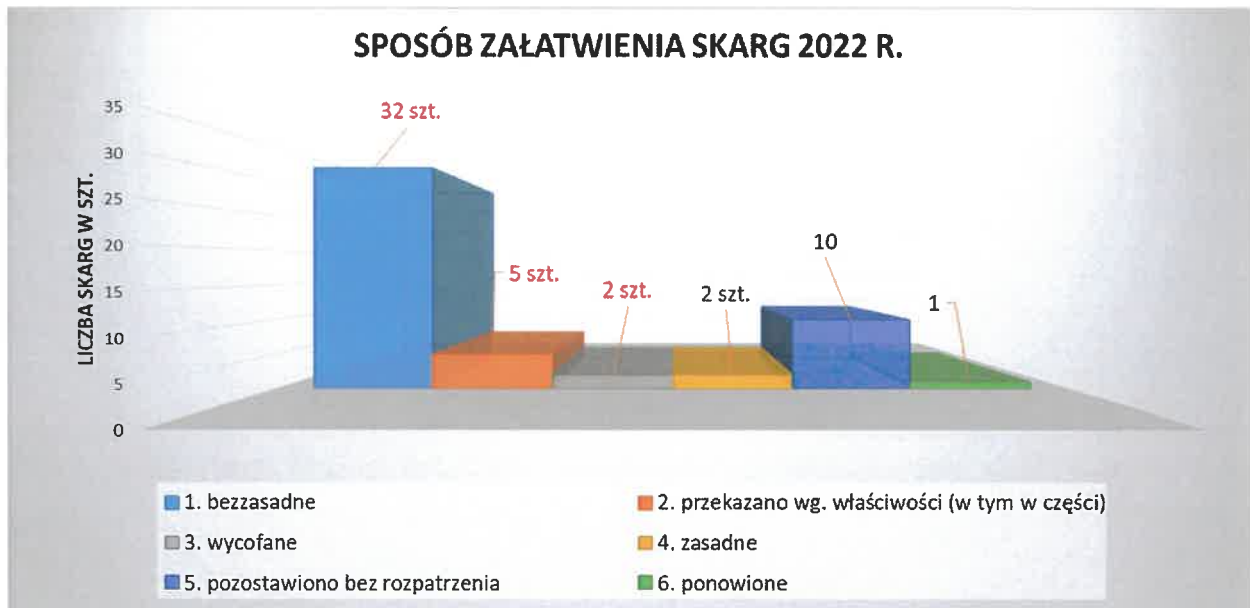
OKRESOWA OCENA

przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku 2022 przez orany podległe Komendantowi Bieszczadzkiego Oddziału Straży Granicznej w Przemyślu

Ocena została dokonana na podstawie przepisu art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.2022.2000). Ocena obejmuje skargi i wnioski przyjmowane i załatwiane zgodnie z przepisami Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r nr 5, poz. 46), zwanymi dalej odpowiednio „K.p.a” i „rozporządzeniem”.

W Bieszczadzkim Oddziale Straży Granicznej wszystkie skargi dotyczące zaniechań lub niewłaściwego wykonywania zadań przez organy podległe Komendantowi BIOSG lub jego pracowników rozpatrywane były w Wydziale Kontroli.

SKARGI - CHARAKTERYSTYKA



Tematyka skarg zasadnych

- publiczne wyrażanie wobec podróżnych oczekujących w kolejce poglądu, że kolejka spowodowana „jest wwożeniem przez podróżnych kontrabandy”
- nieokazania na żądanie – podczas odprawy granicznej – legitymacji służbowej lub znaku identyfikacyjnego zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art 66 ust. 2 ustawy o Straży Granicznej;

Tematyka wszystkich rozpatrywanych skarg

<i>Lp.</i>	<i>kategoria</i>	<i>ilość</i>
1.	Kontrola ruchu granicznego	17
2.	Czynności zlecone	2
3.	Kontrola drogowa	7
4.	Wywiady środowiskowe/sprawdzenie lokalu	1
5.	Postępowania wobec cudzoziemców	2
6.	Czynności operacyjno-rozpoznawcze	1
7.	Czynności procesowe	2
8.	Sprawy wynikające ze stosunku służbowego	2

Działania podjęte w związku z ujawnionymi nieprawidłowościami:

- 1) Na skutek stwierdzonych w toku rozpatrywania skarg nieprawidłowości w stosunku do winnych zaniedbań:
 - wystąpienie przez Komendanta PSG do przełożonego właściwego w sprawach osobowych (do Komendanta BiOSG) o przeniesienie funkcjonariusza na którego w ostatnim okresie spłynęły 3 skargi (z zakresu kontroli ruchu granicznego noszące element niekulturalnego zachowania się) z Zespołu KRG do Zespołu Granicznego;
 - przeprowadzono 4 rozmowy służbowe w trakcie, których wytknięto funkcjonariuszom popełnione błędy;
- 2) Tematykę skargową omawiano podczas szkoleń lokalnych i odpraw służbowych;
- 3) W przypadku wystąpień, które pozostawiono bez rozpoznania (nie udzielano odpowiedzi) przeprowadzono stosowne wyjaśnienia co do okoliczności opisanych w skargach. Tylko w dwóch skargach zarzuty potwierdziły się – dotyczyły bezprawnego żądania zdjęcia z pojazdu sygnałów świetlnych i niedbałego zwrotu paszportu powodującego jego upadek na ziemię. Z funkcjonariuszami winnymi

zaniedbań przeprowadzone zostały rozmowy służbowe.

WNIOSKI – charakterystyka

W BiOSG przyjęto 1 wniosek – Strzeżony Ośrodek dla Cudzoziemców

Wniosek dotyczył usprawnienia pracy SOC – z uwagi na braki formalne wniosek pozostawiono bez rozpoznania.

REJESTRACJA SKARG

Wszystkie Placówki Straży Granicznej w Bieszczadzkiem Oddziale Straży Granicznej prowadzą rejestry skarg i wniosków w formie papierowej. Wszystkie skargi, wnioski i anonimy¹ wpływające do tych Placówek rejestrowane są w tych rejestrach., bez względu na to, czy dana jednostka organizacyjna jest właściwa do ich rozpatrzenia. W przypadku, gdy skarga lub wniosek wniesiony do placówki SG zawiera braki formalne, placówka ta występuje o ich uzupełnienie. Do przekazania takiej skargi zgodnie z właściwością dochodzi dopiero po uzupełnieniu braków formalnych. W przypadku, gdy braki nie zostaną uzupełnione do przekazania takiej skargi nie dochodzi, a informacja o niej przekazywana jest corocznie w ramach wykonywanej oceny przyjmowania skarg i wniosków wykonywanej przez Wydział Kontroli. Do przekazania zgodnie z właściwością wszystkich skarg i wniosków dochodziło w ciągu 7 dni od ich wniesienia a wnoszący był zawiadamiany do przekazaniu skargi w formie pisemnej. Oprócz tego wszystkie skargi rejestrowane są w systemie EZD w odpowiednich kategoriach zgodnie z jednolitym wykazem akt - tj. w kategorii:

- 052 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio;
- 053 – skargi i wnioski przekazywane zgodnie z właściwością;
- 055 – anonimy.

Oprócz tego odpowiednio w kategorii 056 lub 057 rejestrowane są materiały nie będące skargą lub wnioskiem dające się wykorzystać w bieżącej działalności służbowej – np. informacje przekazywane przez obywateli na telefon skargowy.

W roku 2022 wszystkie Placówki Straży Granicznej w BiOSG samodzielnie nie rozpatrywały żadnej skargi i żadnego wniosku. W Bieszczadzkiem Oddziale Straży Granicznej wszystkie skargi i wnioski rozpatrywane były w Wydziale Kontroli.

UWAGI

- 1) W jednostkach organizacyjnych BiOSG nie wyodrębniono komórek organizacyjnych przeznaczonych do przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków. Zadania te zgodnie z wewnętrznymi podziałami zadań znajdują się we właściwości grup granicznych i dalej powierzone są imiennie wybranym osobom (szczegółowe zakresy uprawnień i obowiązków).
- 2) W wszystkich Placówkach Straży Granicznej w BiOSG zostały ustalone dni i godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków, w tym również

¹ Skargi lub wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu.

po godzinach pracy, zgodnie z art. 253 § 1-3 K.p.a. Każdy z Komendantów PSG w sposób indywidualny ustalił zasady i czas przyjmowania skarżących dla swojej placówki. Generalnie w Placówkach SG z przejściami granicznymi skargi i wnioski można składać w wyznaczony dzień tygodnia i wyznaczonych godzinach do Komendanta oraz całodobowo do przyjmowania skarg i wniosków upoważniony jest kierownik zmiany (służba dyżurna). W pozostałych placówkach również wyznaczone zostały godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków w tym poza godzinami urzędowania zarówno przez Komendantów jak i służbę dyżurną ale oprócz PSG w Sanoku nie ma możliwości przyjmowania obywateli całodobowo.

- 3) Tablice informujące obywateli o godzinach przyjmowania w sprawie skarg i wniosków umieszczone zostały w siedzibie każdej z Placówek Straży Granicznej BiOSG w widocznych miejscach. Są to najczęściej tablice ogłoszeń przy drzwiach wejściowych (najczęściej wewnątrz budynku) lub też na samych drzwiach wejściowych. Oprócz tego w przejściach granicznych informacje takie znajdują się w ciągach, gdzie dokonywana jest odprawa graniczna (np. na kabinach kontrolerskich).
- 4) W Bieszczadzkim Oddziale Straży Granicznej istnieje możliwość składania skarg i wniosków nie tylko pisemnie, ale również za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi.biosg@strazgraniczna.pl Informacja ta podana jest zarówno na BIP-ie jak i na stronie internetowej tutejszego oddziału.
- 5) W Placówkach Straży Granicznej BiOSG Zastępcy Komendantów upoważnieni zostali do przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków na podstawie upoważnień wydanych w trybie art. 268a K.p.a lub też w szczegółowych zakresach uprawnień i obowiązków.
- 6) W roku 2022 nie odnotowano skarg załatwionych po terminie.
- 7) Do rejestrów przyjętych interesantów w sprawach skarg i wniosków wpisano 9 wizyt obywateli.

Niezależnie od powyższego, mając na uwadze wyniki dokonywanej w ramach nadzoru analizy dokumentacji związanej z rozpatrywanymi skargami rekomenduję:

- 1) **wykorzystywać informacje zawarte w skargach i wnioskach (w szczególności tych uznanych za zasadne) oraz uzyskane w toku prowadzonych w tych sprawach postępowań, w celu doskonalenia działalności służbowej;**
- 2) **przeprowadzić działania profilaktyczne/szkoleniowe na rzecz eliminowania przyczyn powstawania skarg, ze szczególnym uwzględnieniem skarg na niekulturalne zachowywanie się funkcjonariuszy SG wobec obywateli;**
- 3) **informacje z postępowań skargowych i wnioskowych wykorzystać w planowaniu nadzorów służbowych i działalności kontrolnej.**

NACZELNIK
WYDZIAŁU KONTROLI
BIESZCZADZKIEGO OddZIAŁU
STRAŻY GRANICZNEJ
ppłk SG Dariusz KOCHANOWICZ

Wykonano w egz. poj.

Wykonał: D. Kochanowicz tel. 6652107

Dnia: 07.03.2023 r.