



Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

Departament Kontroli

Warszawa, dnia 29 kwietnia 2026 r.

Informacja o wynikach kontroli
na temat: Realizacja zadań w zakresie organizacji, przyjmowania, rozpatrywania oraz
załatwiania skarg, wniosków i petycji
w Nadbużańskim Oddziale Straży Granicznej¹ w Chełmie

I. Podstawa prawna

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone na podstawie ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej².

II. Tryb kontroli

Kontrola została przeprowadzona przez Departament Kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w trybie zwykłym, zgodnie z *Planem kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji na rok 2025*.

III. Termin kontroli

Od 1 grudnia 2025 r. do 10 lutego 2026 r.

IV. Zakres kontroli obejmował następujące zagadnienia:

1. Wewnętrzne uregulowania dotyczące organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji, w tym ich ewidencjonowanie.
2. Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków.
3. Rozpatrywanie oraz załatwianie petycji.
4. Nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg, wniosków i petycji.

V. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2024 r. do 1 grudnia 2025 r.

VI. Ustalenia kontroli – ocena kontrolowanej działalności

Pozytywnie oceniono sposób realizacji zadań będących przedmiotem kontroli, w tym przyjęte w NOSG rozwiązania organizacyjne, sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji, a także sprawowany w tym zakresie nadzór przez Komendanta Nadbużańskiego Oddziału Straży Granicznej³.

Organizacja przyjmowania skarg i wniosków odbywała się w NOSG zgodnie z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*⁴ oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków*⁵.

¹ Zwany dalej również NOSG

² t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 224.

³ Zwany dalej również Komendantem NOSG lub Komendantem Oddziału.

⁴ Dz. U. z 2025 r. poz. 1691, zwana dalej również **k.p.a.**

⁵ Dz. U. nr 5 poz. 46, zwane dalej również rozporządzeniem ws. skarg i wniosków.

Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji powierzono wyodrębnionej komórce, tj. Wydziałowi Kontroli.

Na podstawie art. 268a k.p.a., Komendant NOSG upoważnił swoich zastępców do podpisywania w jego imieniu zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Ponadto, udzielił upoważnienia naczelnikowi Wydziału Kontroli do występowania w jego imieniu do kierowników jednostek organizacyjnych NOSG, w zakresie koniecznym do uzyskania materiałów i wyjaśnień związanych z rozpatrywanymi skargami i wnioskami.

Pozytywnie oceniono przyjęte w NOSG rozwiązania organizacyjne, w tym dokonany przez Komendanta Oddziału podział kompetencji, poprzez zamieszczenie odpowiednich zapisów w aktach wewnątrzorganizacyjnych i ich odzwierciedlenie w szczegółowych zakresach obowiązków i uprawnień funkcjonariuszy oraz pracowników Wydziału Kontroli. Wprowadzone regulacje wewnętrzne pozwalały właściwie organizować służbę i pracę w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji, w tym ich ewidencjonowania.

Komendant Oddziału oraz upoważnione przez niego osoby przyjmowali interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonych w NOSG dniach i godzinach. Przyjęcia były dostosowane do potrzeb interesantów i odbywały się raz w tygodniu w ustalonym dniu po godzinach pracy urzędu⁶. Informacja w powyższym zakresie była wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie NOSG oraz w podległych Komendantowi Oddziału placówkach Straży Granicznej. Jednocześnie ww. informacje zostały zamieszczone na stronie internetowej NOSG oraz w Biuletynie Informacji Publicznej NOSG.

Skargi i wnioski wnoszone oraz przekazywane do NOSG były rejestrowane, przechowywane⁷, a także właściwie oznaczane i klasyfikowane, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami⁸.

Pozytywnie oceniono również sposób rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w NOSG. Sprawy prowadzono w sposób terminowy. W uzasadnionych przypadkach, termin ich załatwienia był przedłużany zgodnie z obowiązującymi przepisami k.p.a. Skargi i wnioski były przekazywane właściwemu organowi zgodnie z treścią art. 231 § 1 k.p.a.⁹ oraz art. 243 k.p.a.¹⁰ W toku procedowania skarg i wniosków w NOSG gromadzono materiały i informacje niezbędne do ich rozstrzygnięcia. Wyjaśnieniu podlegały wszystkie zarzuty podnoszone w skardze i okoliczności wskazane we wniosku. O sposobie załatwienia skargi/wniosku Komendant NOSG zawiadamiał osoby skarżące oraz wnoszące wnioski. W przypadku czasowej nieobecności Komendanta Oddziału, skargi i wnioski były załatwiane przez osoby przez niego upoważnione. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi spełniały wymogi, o których mowa w art. 238 § 1 k.p.a.¹¹ W odpowiedziach

⁶ Tj. w poniedziałek od godz. 15:30 do 17:30.

⁷ Zgodnie z Decyzją nr 167 Komendanta Głównego Straży Granicznej z dnia 26 listopada 2020 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej (Dz. Urz. KGSG z 2020 r. poz. 59 z późn. zm.), zwana dalej również Decyzją nr 167 KGSG.

⁸ Zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt w Straży Granicznej (zwanym dalej również JARWA), stanowiącym załącznik do Decyzji nr 166 Komendanta Straży Granicznej z dnia 26 listopada 2020 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego rzeczowego wykazu akt w Straży Granicznej (Dz. Urz. KGSG z 2020 r. poz. 58 z późn. zm.).

⁹ Art. 231 § 1 k.p.a. „Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ”.

¹⁰ Art. 243 k.p.a. „Jeżeli organ, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę”.

¹¹ Art. 238 § 1 k.p.a. „Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239”.

kierowanych do osób skarżących dołączano informację dotyczącą przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 231 § 2 k.p.a.¹².

Informacje zawarte w skargach i wnioskach były wykorzystywane w procesie doskonalenia zawodowego. Jednostka kontrolowana zapewniała wsparcie merytoryczne funkcjonariuszom i pracownikom NOSG zajmującym się tematyką skargową, m.in. poprzez organizowanie okresowych szkoleń. Działania te miały na celu wyeliminowanie pojawiających się rozbieżności interpretacyjnych oraz ujednolicanie stosowania obowiązujących przepisów prawa w toku realizowanych czynności służbowych.

Ponadto, podczas odpraw służbowych omawiano istotne zagadnienia wynikające z przedmiotu wnoszonych skarg oraz wniosków.

Stwierdzone w toku kontroli incydentalne przypadki **uchybień** w zakresie:

- niewskazania uzasadnienia prawnego w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi, w przypadku dwóch spraw,
- braku pouczenia o prawie do złożenia ponaglenia oraz niewskazania organu, do którego wnosi się ponaglenie w dwóch sprawach.

nie spowodowały negatywnych następstw, a tym samym nie wpłynęły na całościową ocenę kontrolowanego obszaru, który oceniono **pozytywnie**.

VII. Wnioski i zalecenia pokontrolne

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami i uchybieniami, w celu usprawnienia funkcjonowania jednostki kontrolowanej, sformułowano następujące zalecenia i wniosek:

Zalecenia:

1. wskazywanie w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skargi uzasadnienia prawnego, zgodnie z wymogami art. 238 § 1 k.p.a., w przypadkach odmownego załatwienia skargi;
2. zamieszczanie w zawiadomieniach o niezałatwieniu sprawy w terminie (art. 36 § 1 k.p.a.) pouczenia o przysługującym prawie do złożenia ponaglenia, zgodnie z art. 37 k.p.a., ze wskazaniem organu właściwego do jego rozpoznania.

Wniosek:

W celu usprawnienia sposobu funkcjonowania kontrolowanej jednostki, zarekomendowano ujednolicenie i aktualizację zapisów na stronie internetowej NOSG, w Biuletynie Informacji Publicznej NOSG i tablicach informacyjnych, poprzez precyzyjne wskazanie konkretnych dni oraz godzin przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, uwzględniając jednocześnie w tym zakresie podległe placówki Straży Granicznej. Zapewnienie spójności informacyjnej jest niezbędne dla realizacji zasad ogólnych postępowania administracyjnego wynikających z przepisów k.p.a. (art. 8 § 1 i art. 9 k.p.a.) oraz budowania pozytywnego wizerunku formacji, jaką jest Straż Graniczna.

¹² Art. 231 § 2 k.p.a. „Informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, dołącza się do zawiadomienia o przekazaniu skargi”.