

L.dz. T-408/15/053/MZ

### ANALIZA

#### przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2015 r.

#### **I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.**

W okresie od 01.01.2015 r. do 31.12.2015 r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło 108 skarg, a w 2014 r. 97 skarg (tj. o 11 więcej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego).

Ostatecznie załatwiono 105 skarg, które wpłynęły w 2015r. do KMP w Toruniu. Do rozpatrzenia zgodnie z właściwością przekazano 5 skarg, tj 5 do sądu/prokuratury.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie największą grupę w roku 2015 stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne – 80 skarg, w tym **10 zasadnych**, 55 bezzasadnych, kategoria ta ogółem stanowi 76,19% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2014 - 70 skarg, w tym 13 zasadnych, 50 bezzasadnych oraz 7 załatwione w inny sposób, kategoria ogółem stanowiła 72,16% ogółu skarg rozpatrzonych) – w stosunku do roku poprzedniego, nastąpił wzrost ilości skarg wskazanej kategorii, z jednoczesnym spadkiem skarg potwierdzonych.
- niekulturalny stosunek do obywatela – 17 skarg, **1 zasadna**, 4 bezzasadne, 12 załatwiono w inny sposób, kategoria ta ogółem stanowi 16,19 % ogółu skarg rozpatrzonych ( w roku 2014 - 17 skarg,, 1 zasadna, 16 bezzasadne, kategoria ta ogółem stanowiła 17,52% ogółu skarg rozpatrzonych) – w tej kategorii poziom ilości skarg i ich potwierdzalności kształtuje się na tym samym poziomie co w roku ubiegłym.

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano jedynie w kategorii:

- czynności procesowe... – w 2015r. rozpatrzono 80 skarg, w tym w 10 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe co daje 12,5 % potwierdzalności w tej kategorii (w 2014 r. 63 skargi w tym 11 zasadnych: potwierdzalność w kategorii 17,46%) ;
- niekulturalny stosunek do obywatela w 2015r. rozpatrzono 17 skarg, w tym w 1 przypadku potwierdzono zarzut skargowy co daje 5,88% potwierdzalności w tej kategorii ( w 2014r. poziom ilości skarg i potwierdzalności zarzutów był ten sam co w roku 2015).

**Zasadność zarzutów skargowych w 2015roku potwierdzono w 11 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych (w roku 2014 – w 13 przypadkach). Wskaźnik potwierdzalności wyniósł 10,47% ogółu skarg rozpatrzonych (w 2014r. – 13,40 % ogółu skarg rozpatrzonych). Odnotowano spadek potwierdzalności ogółu skarg rozpatrywanych o 2,93%.**

Na dzień 31.12.2015 r. w tut. Komendzie zatrudnionych było 578 funkcjonariuszy - na jednego policjanta „przypadło” tym samym 0,18 skargi w odniesieniu do skarg rozpatrzonych, tym samym, w odniesieniu do roku 2015 odnotowano spadek o 0,02.

W 2015r. **nie odnotowano skarg przeterminowanych.**

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem **186** interesantów (w 2014 r. – 163 interesantów), tj. o 23 interesantów więcej niż z w roku ubiegłym, w tym:

- Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego Z-cy - 38 interesantów,
- Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu - 67 interesantów,
- Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy - 81 interesantów.

#### **II. Rodzaje skarg/zarzutów i przyczyny ich wnoszenia.**

Liczbę skarg/zarzutów w każdej kategorii i sposób ich załatwienia zobrazowano w tabeli stanowiącej zał. nr 1 i 2 . Największą liczbę skarg stanowią skargi z kategorii III-80, następnie z kategorii VII-17, kategorii IV-4, kategorii II-3 i kategorii VIII-1.

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2015r. należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne” – łącznie 80 skarg, w tym 10 zasadnych. Ilość skarg w tej kategorii jest większa w odniesieniu do ilości skarg tejże kategorii zanotowanych w roku 2014., z jednoczesnym spadkiem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii „inne” – 40 skarg, „bezczyność, opieszałość” – 29 skarg, „interwencje”-20 skarg, „kontrola drogowa” -7 skarg, „postępowania w sprawach o wykroczenia – mandatowe” – 6 skarg, „postępowania w sprawach o wykroczenia – pozostałe” – 1 skarga i czynności dochodzeniowo-śledcze po – 15 skarg, „prawo do informacji o przysługujących uprawnieniach” – 1 skarga. Przeprowadzone postępowania wyjaśniające wskazują, że tego typu skargi pochodzą przeważnie od osób, które chcą tą drogą doprowadzić do uchylenia prawomocnego mandatu karnego, anulowania punktów karnych, jak też stanowią swoiste „narzędzie do odegrania się” na policjancie w związku z podjęciem wobec skarżącego czynności służbowych lub załatwieniem sprawy niezgodnie z jego „wizją”. Również wzrost świadomości prawnej obywateli sprzyja do wskazywania błędów popełnianych przez policjantów w toku realizowania czynności służbowych zarówno związanych z legitymowaniem, kontrolą drogową jak i prowadzeniem postępowań przygotowawczych czy czynności w trybie art. 54 kpow.

Kolejną pod względem liczebności grupę skarg stanowią skargi skatalogowane w kategorii „niekulturalny stosunek do obywatela” - łącznie w analizowanym okresie rozpatrzono 17 skarg, w 1 przypadku potwierdzono zarzuty skargowe. W 2014r. w tej kategorii odnotowano ten sam poziom ilości skarg jak i ich potwierdzalności. Analiza przyczyn pojawiania się przedmiotowych skarg pozwala stwierdzić, iż ich zaistnienie, podobnie jak w przypadku skarg opisanych powyżej, wprost wynika z bezpośredniego kontaktu policjantów z obywatelem, niejednokrotnie w sytuacjach stresogennych, powodujących wzrost emocji u każdej ze stron. Również stykamy się tu z brakiem podstawowych zasad przestrzegania norm kulturowych, czy obyczajowych zarówno w przypadku skarżących jak i samych policjantów.

Opis potwierdzonych zarzutów w :

- skarg potwierdzonych w **kat I i II nie odnotowano**.  
Przykłady skarg potwierdzonych z kategorii III:
- błędne wskazanie przez dyżurnego KMP w Toruniu jednostki Policji właściwej do przyjęcia zawiadomienia o przestępstwie Ps. 13/15;
- odstąpienie od wdrożenia procedury niebieskiej karty przez dzielnicowego z KP Toruń-Rubinkowo, Ps. 5/15;
- bezczyność dyżurnego KP Toruń-Podgórz w związku ze zgłoszeniem dot. wyłudzenia pieniędzy i zniszczeniem laptopa, PS.28/15  
Przykład skarg potwierdzonych z kategorii VII:
- niekulturalne zachowanie się policjanta w trakcie legitymowania skarżącej w związku z popełnieniem przez nią wykroczenia, Ps. 71/15.

Przyczyny stwierdzonych nieprawidłowości wynikają z nierzetelnego realizowania zadań służbowych policjantów, braku doświadczenia zawodowego i nieznamomości procedur związanych zarówno z legitymowaniem osób, kontrolą drogową, przyjmowaniem zgłoszeń o przestępstwach czy prowadzeniem postępowań przygotowawczych w trybie kpk i czynności wyjaśniających prowadzonych w trybie kpow. Nie bez znaczenia dla oceny przedmiotowego zjawiska ma również to, iż policjanci nie przestrzegają ogólnie przyjętych norm i zasad kulturalnego zachowania się wobec obywateli. Zauważyć należy, iż nadzór sprawowany nad policjantami jest niewystarczający bądź niewłaściwy, a zwłaszcza w przypadku młodych wiekiem jak i stażem policjantów.

### **III. Skargi dotyczące dyskryminacji lub w sprawie kobiet i dzieci.**

W 2015r. nie odnotowano w KMP w Toruniu skarg dotyczących dyskryminacji. Odnotowano skargi dot. kobiet 46 i dzieci 1 skarga.

### **IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg.**

W 2015r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 186 interesantów. Zgłaszane problemy dotyczyły nie tylko niewłaściwego postępowania policjantów w czasie służby i poza nią, ale również stosunków sąsiedzkich, stanu bezpieczeństwa w tym na drogach miasta i powiatu, zwiększenia ilości patroli Policji w miejscu zamieszkania interesantów, drogi odwołania od decyzji innych organów, wskazania właściwej drogi rozwiązania spraw cywilnych, żądania uchylenia prawomocnych mandatów karnych oraz prośby o przyjęcie do służby w Policji. Ponadto przyjmowano interesantów, którzy zgłaszali się z prośbą o poinformowanie „co

dzieje się w ich sprawach”, prowadzonych w trybie kpk i kpow oraz jakie rozstrzygnięcia w nich zapadały, nierzadko z pominięciem, a często także niewykorzystaniem, drogi odwoławczej w trybie ww. przepisów, sygnalizowali kwestię niezadowolenia z rozstrzygnięć jakie w sprawach zapadały.

Większość spraw załatwiono niezwłocznie poprzez wskazanie właściwej drogi prawnej, udzielenie stosownych wyjaśnień, skierowanie zainteresowanego do właściwej instytucji/organu. W pozostałych przypadkach wdrażano niezwłocznie postępowanie wyjaśniające poprzez przyjęcie od interesanta ustnej skargi/wniosku do protokołu - w tym trybie w 2015 roku wdrożono 18 postępowań, w analogicznym, okresie roku ubiegłego – 20 postępowań.

W jednostkach podległych KMP w Toruniu w miejscach widocznych dla obywateli umieszczone są informacje o osobach i terminach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków. Ponadto informacja o trybie i sposobie składania skarg umieszczona jest na stronie internetowej KMP w Toruniu ze wskazaniem adresu emaliowego, na który można kierować skargi i wnioski. Na stanowisku dowodzenie tutaj KMP nie ma zainstalowanego odrębnego numeru telefonu do przyjmowania skarg i wniosków, ani infolinii.

#### **V. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.**

Odnotowanie faktu przyjęcia interesantów przez funkcjonariuszy bądź Komendanta i jego Zastępców dokumentowane jest w stosownym rejestrze. W celu zapewnienia obiektywizmu wszystkie skargi rozpatrywane są wyłącznie przez funkcjonariuszy Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego KMP w Toruniu. Przedłużenie czasu trwania postępowania wyjaśniającego – każdorazowo jest uzasadniane pisemnie, w celu uzyskania akceptacji Komendanta Miejskiego Policji w Toruniu. O przedłużeniu czasu rozpatrzenia skargi każdorazowo pisemnie jest informowany zainteresowany. W przypadku braku danych dostatecznie uzasadniających zaistnienie przewinienia policjanta lub zanegowania stawianych zarzutów – skargi pozostawiane są bez rozstrzygnięcia. W okresie sprawozdawczym nie wystąpiły przypadki przekroczeń terminów rozpatrzenia skarg.

#### **VI. Działania mające na celu likwidowanie źródeł rodzących skargi.**

W celu eliminowania przyczyn powstawania skarg, problematyka ta omawiana jest w trakcie odpraw służbowych z kierownictwem tutaj Komendy. Na bieżąco, z wynikami postępowań wyjaśniających zapoznawani są kierownicy jednostek i policjanci będący podmiotem skargi. Realizacja wniosków ma na celu wyeliminowanie w przyszłości stwierdzonych nieprawidłowości oraz podejmowanie działań naprawczych w tym zakresie. Ponadto analizy skarg sporządzane przez Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu pozwalają przełożonym policjantom „przechodzącym” w skargach na monitorowanie nieprawidłowości i niewłaściwych zachowań podległych funkcjonariuszy. Działania te m.in. wskazują na „rejon” rodzące skargi” i konieczność podejmowania na danych obszarach skutecznych przedsięwzięć eliminujących naganne wzorce postępowania. Ma to na celu poprawę poziomu pełnienia służby i realizacji powierzonych obowiązków służbowych, a tym samym redukcję ilości skarg oraz negatywnego odbioru policjantów przez obywateli.

Na podstawie okresowych analiz skarg, nieprawidłowości wskazywane są również podczas odpraw służbowych z kierownikami jednostek i komórek organizacyjnych KMP w Toruniu. W stosunku do policjantów winnych uchybień wyciągane są wnioski służbowe adekwatne do stopnia zawinienia.

W okresie sprawozdawczym w wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających zastosowano wnioski służbowe w postaci 8 rozmów dyscyplinujących oraz w 3 przypadkach zobowiązano przełożonych do zwrócenia uwagi na wykazane nieprawidłowości w postępowaniu funkcjonariuszy oraz w 2 przypadkach wdrożono postępowania dyscyplinarne.

#### **VII. Sposób wykorzystania wniosków wynikających ze skarg potwierdzonych w celu podniesienia jakości służby policjantów/ jednostek Policji.**

W przypadku skarg potwierdzonych poza wyciąganiem konsekwencji służbowych wobec winnych stwierdzonych nieprawidłowości, zaleca się omówienie przedmiotowych spraw i ujawnionych błędów z podległymi policjantami wskazując na prawidłowe procedury postępowania. Kierowników jednostek zobowiązuje się również do planowania szkoleń i doskonalenia zawodowego funkcjonariuszy z zakresu występujących uchybień. Poczynione ustalenia w przedmiotowej kwestii brane są również pod uwagę w procesie planowania kontroli

## VIII. Sposób realizacji wniosków i zaleceń wynikających z Analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2014r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2014r.” zostały zrealizowane przez kierowników jednostek i komórek organizacyjnych tut. KMP poprzez ponowne zapoznanie policjantów z przepisami resortowymi regulującymi prace pionu prewencji i kryminalnego z jednoczesnym przeprowadzeniem doskonalen zawodowych.

## IX. Wnioski i zalecenia wynikające z aktualnej analizy skarg.

1. W celu likwidacji źródeł rodzących skargi, których zarzuty zostały potwierdzone Kierowników jednostek i komórek organizacyjnych tut. KMP zobowiązano do ponownego zapoznania i doskonalenia zawodowego podległych policjantów z nw. aktami prawnymi:

- Zarządzeniem nr 1173 KGP z dnia 10.11.2004 r. w spr. organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji,
- Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 26.07.2009 r. w spr. sposobu postępowania przy wykonywaniu niektórych uprawnień policjantów
- Zarządzeniem nr 768 KGP z dnia 14.08.2007 r. w spr. form i metod wykonywania zadań przez policjantów pełniących służbę patrolową oraz koordynacji działań o charakterze prewencyjnym;
- Zarządzeniem nr 609 KGP z dnia 25.06.2007 r. w sprawie sposobu pełnienia służby na drogach przez policjantów,
- Załącznikiem do zarządzenia nr 805 KGP z dnia 31.12.2003r. w sprawie zasad etyki zawodowej policjanta.

Ponadto zobowiązano przełożonych policjantów do podjęcia działań mających na celu poprawę kultury osobistej w trakcie pełnienia służby i jakości obsługi interesantów przez funkcjonariuszy pionu prewencji.

2. Komendantów jednostek i kierowników komórek organizacyjnych tut. KMP zobowiązano do podejmowania działań zmierzających do:

- wzmocnienia nadzoru bezpośredniego nad jakością czynności doch. – śledczych, czynności wyjaśniających w ramach kpw, jak i pełnieniem służby patrolowo-obchodowej,
- wyegzekwowania od podległych funkcjonariuszy wykonywania czynności związanych z zatrzymaniem osób bądź doprowadzeniem osób do wytrzeźwienia zgodnie z przepisami kpk /Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26.10.1982 r. /Dz. U. 1982 nr 35 poz. 230 z późn. zm./ oraz przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie tej ustawy.

Ekspert  
Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego  
KMP w Toruniu  
podinsp. mgr Zbigniew Męczyński

### Załączniki:

Załącznik nr 1 sposób rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków w 2015r. w podziale na kategorie –tabela;  
Załącznik nr 2 sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych poszczególnych kategoriach w 2015r. –tabela;  
Załącznik nr 3- zestawienie przyjęć interesantów w 2015r.