

L.dz. T.379.053.2018.MZ

ANALIZA
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2018r.

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W okresie od 01.01.2018 r. do 31.12.2018r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło **120** skarg, a w 2017 r. 118 skarg (tj. o 2 skargi więcej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego). Ostatecznie załatwiono wszystkie **120** skarg, które wpłynęły w 2018r. do KMP w Toruniu. Do rozpatrzenia zgodnie z właściwością przekazano 9 skarg, tj. do sądu/prokuratury, innych jednostek Policji.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie największą grupę w roku 2018 stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne – 87 skargi, w tym 15 zasadnych, 61 bezzasadnych, 5 skarg załatwionych w inny sposób, 6 przekazano wg. właściwości kategoria ta ogółem stanowi 72,5% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2017 – 73 skargi, w tym 11 zasadnych, 49 bezzasadnych oraz 4 załatwionych w inny sposób, kategoria ogółem stanowiła 65,76% ogółu skarg rozpatrzonych) – w stosunku do roku poprzedniego, nastąpił wzrost ilości skarg wskazanej kategorii, z jednoczesnym wzrostem skarg potwierdzonych;
- Załatwianie skarg – 19 skarg, wszystkie skargi niepotwierdzone, co stanowi 15,83 % ogółu spraw rozpatrzonych (w roku 2017 – 9 skarg, w tym 8 niepotwierdzonych i 1 przekazana według właściwości, co stanowiło ogółem 8,1 % skarg rozpatrzonych – w stosunku do roku poprzedniego nastąpił wzrost ilości skarg w tej kategorii, przy jednoczesnym braku skarg potwierdzonych;
- niekulturalny stosunek do obywatela – 9 skarg, 8 bezzasadnych, 1 załatwiono w inny sposób, kategoria ta ogółem stanowi 7,5 % ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2017 - 19 skarg., 1 skarga potwierdzona, 9 bezzasadnych, 9 załatwiono w inny sposób kategoria ta ogółem stanowiła 17,11% ogółu skarg rozpatrzonych) – w tej kategorii odnotowano spadek ilości skarg a ilości skarg potwierdzonych kształtuje się na tym samym poziomie.

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano w kategorii:

- czynności procesowe... – w roku 2018 rozpatrzono 87 skarg w tej kategorii, w tym w 15 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi 17,24% ogółu skarg w tej kategorii (w 2017r. rozpatrzono 73 skargi, w tym w 11 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe co daje 15,06 % potwierdzalności w tej kategorii).

Zasadność zarzutów skargowych w 2018 roku potwierdzono w 15 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych (w roku 2017 – w 12 przypadkach). Wskaźnik potwierdzalności wyniósł 12,5 % ogółu skarg rozpatrzonych (w 2017r. – 10,81% ogółu skarg rozpatrzonych). Odnotowano wzrost potwierdzalności ogółu skarg rozpatrywanych o 1,69 %.

Na dzień 31.12.2018r. w tut. Komendzie zatrudnionych było 650 funkcjonariuszy - na jednego policjanta „przypadło” tym samym 0,18 skargi w odniesieniu do skarg rozpatrzonych (w odniesieniu do roku 2017 współczynnik ten pozostał na tym samym poziomie).

W 2018r. **nie odnotowano skarg przeterminowanych.**

W 2018r. **nie przedłużano postępowań wyjaśniających.**

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem **135** interesantów (w 2017r. - 173 interesantów), tj. o 38 interesantów mniej niż w roku ubiegłym, w tym:

- | | |
|---|--------------------|
| - Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego Z-cy | - 14 interesantów, |
| - Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu | - 37 interesantów, |
| - Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy | - 84 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- 87 skarg, następnie z kategorii IV-19 skarg i z kategorii VII- 9 skarg.

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2018r. należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne” - łącznie 87 skarg, w tym 15 zasadnych. Ilość skarg w tej kategorii jest większa w odniesieniu do ilość skarg tejże kategorii zanotowanych w roku 2017, z jednoczesnym wzrostem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii: „Interwencje” - 22 skargi, „Inne” - 20 skarg, „bezczyność, opieszałość” - 24 skargi, „Czynności dochodzeniowo śledcze 9 skarg, „Kontrola drogowa” -6 skarg, „Postępowania w sprawach o wykroczenia - mandatowe” - 3 skargi, „Postępowania w sprawach o wykroczenia - pozostałe” - 3 skargi i „Czynności wykonane w zw. z procedurą „Niebieska karta”-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 „załatwianie skarg” - podkategoria „sposób załatwienia poprzedniej skargi” - rozpatrzono 18 skarg, wśród których nie potwierdzono żadnej. Wpływ na wzrost ilości skarg w tej kategorii ma niewątpliwie chęć skarżących na zmianę zajętego pierwotnie w sprawie stanowiska, nie podając jednocześnie nowych okoliczności, które miałyby wpływ na jego zmianę. Taki stan wynika między innymi z braku dostatecznej wiedzy na temat mechanizmów prawnych regulujących działania Policji, w tym znajomości Kodeksu postępowania karnego, Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia itp.

Trzecią pod względem liczebności skarg stanowią skargi z kategorii „niekulturalny stosunek do obywatela” - łącznie w analizowanym okresie rozpatrzono 9 skarg, niepotwierdzonych. 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:

- brak informacji o wszczęciu postępowania przygotowawczego, Ps. 29/18,
- brak reakcji dyżurnego z Komisariatu Policji w Chełmży na zgłoszenie o awanturze w gimbusie, Ps. 30/18,
- niewłaściwy sposób sporządzenia wezwania do stawienia w Komisariacie Policji Toruń – Rubinkowo, Ps. 31/18,
- bezpodstawny udział dzielnicowego w dostarczaniu korespondencji prywatnej skarżącego, Ps. 40/18.

Przyczyny stwierdzonych nieprawidłowości wynikają z nierzetelnego realizowania zadań służbowych policjantów, braku doświadczenia zawodowego i niezajomości procedur związanych zarówno z legitymowaniem osób, kontrolą drogową, przyjmowaniem zgłoszeń o przestępstwach czy prowadzeniem postępowań przygotowawczych w trybie kpk. 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 2018r. nie odnotowano w KMP w Toruniu skarg dotyczących dyskryminacji na tle narodowościowym. Odnotowano 53 skargi dot. kobiet. Nie odnotowano skarg dot. dzieci.

IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg.

W 2018r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 135 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 uchylecia 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. Nadto zgłaszały się osoby chcące anulować mandat karny bądź aby Policja rozłożyła kwotę grzywny na raty lub ją zmniejszą.

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 2018 roku wdrożono 6 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 tut. 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. 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 tut. 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 policjantów „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 ilość 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: 13 rozmów dyscyplinujących, 5 instruktaży oraz w 2 przypadkach skierowaniem materiałów z wnioskiem o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

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

W przypadku skarg potwierdzonych poza wyciągnięciem 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 2017r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2017r.” 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 doskonalenia 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 10.11.2004r. w spr. organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji,
- Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 29.09.2015r. w spr. sposobu postępowania przy wykonywaniu niektórych uprawnień policjantów
- Zarządzeniem nr 768 KGP z dnia 14.08.2007r. w spr. form i metod wykonywania zadań przez policjantów pełniących służbę patrolową oraz koordynacji działań o charakterze prewencyjnym;
- Zarządzeniem nr 30 KGP z dnia 22.09.2017r. w sprawie sposobu pełnienia służby na drogach,
- 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:

- wzmoczenia nadzoru bezpośredniego nad jakością czynności doch. – śledczych, czynności wyjaśniających w ramach kpow, 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 i 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.

ks p e r t
Zespołu Kwalifikacji i Dyscyplinarnego
KMP w Toruniu
podinsp. mgr Zdzisław Maczyński

Załączniki:

Załącznik nr 1 sposób rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków w 2018r. w podziale na kategorie –tabela;
Załącznik nr 2 sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych poszczególnych kategoriach w 2018r. –tabela;
Załącznik nr 3- zestawienie przyjęć interesantów w 2018r.