

L.dz. T.286.053.2020.MZ

ANALIZA
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2020r.

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W okresie od 01.01.2020 r. do 31.12.2020r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło **65** skarg, a w 2019r. 83 skargi, tj. o 18 skarg mniej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Ostatecznie załatwiono wszystkie **60** skarg, które wpłynęły w 2020r. do KMP w Toruniu. Do rozpatrzenia zgodnie z właściwością przekazano 5 skarg, tj. do sądu/prokuratury, innych jednostek Policji.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie największą grupę w roku 2020 stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne – 44 skargi, w tym 3 zasadne, 41 bezzasadnych, 11 skarg załatwiono w inny sposób, 3 przekazano wg. właściwości kategoria ta stanowi ok 67% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2019 – 57 skarg, w tym 10 zasadnych, 39 bezzasadnych oraz 3 załatwiono w inny sposób, 5 przekazano wg. właściwości kategoria ogółem stanowiła 76% ogółu skarg rozpatrzonych) – w stosunku do roku poprzedniego, nastąpił spadek ilości skarg wskazanej kategorii, z jednoczesnym spadkiem ich potwierdzalności;
- niekulturalny stosunek do obywatela – **9** skarg, 6 bezzasadnych, 2 załatwiono w inny sposób, 1 potwierdzona. Kategoria ta stanowi ok 13% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2019 - 9 skarg, 3 bezzasadne, 6 załatwiono w inny sposób; kategoria ta stanowiła 12 % ogółu skarg rozpatrzonych) – w tej kategorii odnotowano tą samą ilość skarg, przy czym w jednym przypadku skarga została potwierdzona.

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano w kategorii:

- czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne – w roku 2020 rozpatrzono 44 skargi w tej kategorii, w tym w 3 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi ok 6% ogółu skarg w tej kategorii (w 2019r. rozpatrzono 57 skarg, w tym w 10 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe co daje 17,54 % potwierdzalności w tej kategorii),
- niekulturalny stosunek do obywatela – w roku 2020 rozpatrzono 9 skarg w tej kategorii, w tym w 1 przypadku potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi ok 11 % (w 2019r. nie odnotowano skarg potwierdzonych w tej kategorii).

Zasadność zarzutów skargowych w 2020 roku potwierdzono w 4 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych (w roku 2019 – w 10 przypadkach). Wskaźnik potwierdzalności wyniósł ok 6 % ogółu skarg rozpatrzonych (w 2019r. – 13,3% ogółu skarg rozpatrzonych). Odnotowano spadek potwierdzalności ogółu skarg rozpatrywanych o ok 5 %.

Na dzień 31.12.2020r. w tut. Komendzie zatrudnionych było 647 funkcjonariuszy - na jednego policjanta „przypadło” tym samym 0,1 skargi w odniesieniu do skarg rozpatrzonych w odniesieniu do roku 2019 współczynnik ten obniżył się o 0,01 gdzie wynosił 0,11).

W 2020r. **nie odnotowano skarg przeterminowanych.**

W 2020r. **nie przedłużano postępowań wyjaśniających.**

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem 87 interesantów (w 2019r. - 107 interesantów), tj. o 20 interesantów mniej niż w roku ubiegłym, w tym:

- | | |
|---|--------------------|
| - Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego Z-cy | - 5 interesantów, |
| - Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu | - 35 interesantów, |
| - Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy | - 47 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- 44 skargi, następnie z kategorii VII-9 skarg.

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2020 należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne” – łącznie 44 skargi, w tym 3 zasadne. Ilość skarg w tej kategorii jest mniejsza w odniesieniu do ilość skarg tejże kategorii zanotowanych w roku 2019, z jednoczesnym spadkiem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii: „Interwencje” – 9 skarg, „Inne” – 12 skarg, „bezczyność, opieszałość” - 11 skarg, „Czynności dochodzeniowo śledcze 3 skarg, „Kontrola drogowa” – 5 skarg. 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 wskazywaniu 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.

Drugą kategorią pod względem liczebności skarg stanowią skargi z kategorii „niekulturalny stosunek do obywatela” - łącznie w analizowanym okresie rozpatrzono 9 skarg, w tym jedną potwierdzono. 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:

- zaniechanie podjęcia czynności procesowych w zw. ze złożonym zawiadomieniem o przestępstwie, Ps. 34/20,

- brak reakcji dyżurnego na zgłoszenie skarżącego dotyczące zdarzenia drogowego, Ps. 35/20,
- brak nakrycia głowy umundurowanego policjanta w trakcie interwencji w miejscu publicznym, Ps. 49/20.

Przykłady skarg potwierdzonych z kategorii VII:

- brak na twarzy maseczki w trakcie przeprowadzanej interwencji domowej, Ps.26/20.

Przyczyny stwierdzonych nieprawidłowości wynikają z nierzetelnego realizowania zadań służbowych przez policjantów, braku doświadczenia zawodowego i niezajomości procedur, przyjmowaniem zgłoszeń o przestępstwach czy prowadzeniem postępowań przygotowawczych.

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

W 2020r. nie odnotowano w KMP w Toruniu skarg dotyczących dyskryminacji na tle narodowościowym. Odnotowano 23 skargi dot. kobiet.

IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg.

W 2020r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 87 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. 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 2020 roku wdrożono 13 postępowań, w analogicznym, okresie roku ubiegłego – 5 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 Dyscyplinary 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 negatywne 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: 1 rozmowy dyscyplinującej i 8 instruktaży. Nie kierowano 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 2019r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2019r.” 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 sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji,
- Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 04.02.2020r. w sprawie

sposobu postępowania przy wykonywaniu niektórych uprawnień policjantów,

- Zarządzeniem nr 768 KGP z dnia 14.08.2007r. w sprawie 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:

- wzmocnienia 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. z 2019r., poz. 2277/ oraz przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie tej ustawy.

KMP
Zespołu Kierowników Dyscyplinarnego
Kierownik
podinsp. maj. Andrzej Męczyński

Załączniki:

Załącznik nr 1 sposób rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków w 2020r. w podziale na kategorie –tabela;
Załącznik nr 2 sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych poszczególnych kategoriach w 2020r. –tabela;
Załącznik nr 3- zestawienie przyjęć interesantów w 2020r.