

L.dz. T.340.053.2023.MN

SPRAWOZDANIE
z zakresu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2023r.

1. Informacje ogólne

W okresie od 01.01.2023r. do 31.12.2023r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło 85 skarg. W porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego, w którym odnotowano wpływ 97 skarg, nastąpił spadek ilości wpływających skarg o 12. W roku 2023 rozpatrzono łącznie 84 skargi, tj. 83 skargi, które wpłynęły w roku 2023 oraz 1 skargę, której wpływ do organu nastąpił w grudniu 2022r. Dwa postępowania skargowe, na dzień 31 grudnia 2023r. pozostawały w toku. Wśród skarg rozpatrzonych w 2023r., we własnym zakresie załatwiono 72 skargi. 12 skarg przekazano według właściwości, tj. do sądu, prokuratury lub innych jednostek Policji.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie w roku 2023 największą grupę stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowych, administracyjnych z ustawy o Policji i innych – 54 skargi, w tym 3 zasadne, 46 bezzasadnych, 5 załatwiono w inny sposób. Kategoria ta stanowi ok. 75% ogółu skarg rozpatrzonych. W roku 2022 w tej kategorii odnotowano 75 skarg, w tym 14 zasadnych, 40 bezzasadne. Kategoria ta stanowiła wówczas 77% ogółu skarg rozpatrzonych. Tym samym w odniesieniu do roku poprzedniego nastąpił spadek ilości skarg zakwalifikowanych do wskazanej kategorii, z jednoczesnym spadkiem ich potwierdzalności;

- załatwiania skarg – 8 skarg, z czego wszystkie uznano za bezzasadne. Kategoria ta stanowi 11,1 % ogółu skarg rozpatrzonych. W roku 2022 w tej kategorii odnotowano 6 skarg, z czego wszystkie uznano za bezzasadne. Kategoria ta stanowiła wówczas 5,8% ogółu skarg rozpatrzonych. Tym samym, w odniesieniu do roku poprzedniego nastąpił wzrost ilości skarg zakwalifikowanych do wskazanej kategorii, przy zachowaniu współczynnika potwierdzalności;

- niekulturalnego stosunku do obywatela – 4 skargi, w tym 2 bezzasadne, 2 załatwiono w inny sposób. Kategoria ta stanowi 5,5% ogółu skarg rozpatrzonych. W roku 2022 w tej kategorii odnotowano 5 skarg, w tym 1 bezzasadną, 1 zasadną, 3 załatwiono w inny sposób. Kategoria ta stanowiła wówczas 4,9 % ogółu skarg rozpatrzonych. Tym samym, w odniesieniu do roku poprzedniego nastąpił spadek ilości skarg rozpatrzonych w tej kategorii, z jednoczesnym spadkiem ich potwierdzalności;

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano w kategoriach:

- czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne. W roku 2023 rozpatrzono 54 skargi w tej kategorii, w tym w 3 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi ok 5,5 % ogółu skarg w tej kategorii. W roku 2022 rozpatrzono w tej kategorii 75 skarg, w tym w 14 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowiło 18,6 % potwierdzalności skarg w tej kategorii;

- nieludzkie lub poniżające traktowanie. W roku 2023 rozpatrzono we własnym zakresie 1 skargę w tej kategorii. Skargę uznano za zasadną, co stanowi 100% potwierdzalności skarg w tej kategorii. W roku 2022 rozpatrzono w tej kategorii 4 skargi, przy czym wszystkie uznane zostały za bezzasadne.

Zasadność zarzutów skargowych w 2023 roku potwierdzono w 4 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych we własnym zakresie, co daje wartość procentową 5,5. W roku 2022 za zasadne uznano 16 skarg. Tym samym wskaźnik potwierdzalności skarg w roku 2022 wyniósł ok 17 % ogółu skarg rozpatrzonych. W związku z powyższym odnotowano spadek potwierdzalności rozpatrywanych skarg o 11,5 %.

Na dzień 31.12.2023r. w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu zatrudnionych było 629 funkcjonariuszy, tym samym na jednego policjanta „przypadło” 0,11 skargi (rozpatrzonych we własnym zakresie). W odniesieniu do skarg rozpatrzonych w roku 2022 współczynnik kształtuje się na podobnym poziomie.

W 2023r. nie odnotowano skarg przeterminowanych, jak również nie przedłużano postępowań wyjaśniających.

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem 94 interesantów (w 2022r. – 69 interesantów), tj. o 25 interesantów więcej niż w roku ubiegłym, w tym:

- Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego, Z-cy oraz funkcjonariusze Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego KMP w Toruniu- 50 interesantów,
- Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy - 44 interesantów.

2. Rodzaje skarg/zarzutów i przyczyny ich wnoszenia

Liczbę skarg/zarzutów w każdej kategorii i sposób ich załatwienia zobrazowano w zestawieniu tabelarycznym stanowiącym zał. nr 1 i 2.

Liczba skarg w poszczególnych kategoriach przedstawia się następująco:

- kategoria I (nieludzkie traktowanie) – 1 skarga (potwierdzona)
- kategoria II (naruszenie prawa do wolności) – 1 skarga (niepotwierdzona),
- kategoria III (czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne)- 54 skargi (3 potwierdzone, 46 niepotwierdzonych, 6 załatwiono w inny sposób),
- kategoria IV (załatwienie skarg) – 8 skarg (niepotwierdzone),
- kategoria VII (niekulturalny stosunek do obywatela) – 4 skargi (2 niepotwierdzone, 2 załatwiono w inny sposób) ,
- kategoria VIII (inne) – 3 skargi (niepotwierdzone)
- kategoria IX (postępowania policjantów poza służbą) – 1 skarga (niepotwierdzona).

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2023 należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne” – łącznie 54 skargi, w tym 3 potwierdzone. Ilość skarg w tej kategorii jest mniejsza w odniesieniu do ilości skarg tejże kategorii rozpatrzonych w roku 2022, z jednoczesnym spadkiem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii: „Interwencje” – 18 zarzutów, „Bezczynność, opieszałość” – 15 zarzutów, „Inne” – 9 zarzutów, „Czynności dochodzeniowo śledcze” – 8 zarzutów, „Kontrola drogowa” – 9 zarzutów, „Postępowanie w sprawach o wykroczenia” – 4 zarzuty. Przeprowadzone postępowania wyjaśniające wskazują, że tego typu skargi pochodzą przeważnie od osób, które nie zgadzają się z ustaleniami poczynionymi na miejscu zdarzenia przez policjantów, chcą tą drogą doprowadzić do uchylenia prawomocnego mandatu karnego, wznowienia postępowania karnego, anulowania punktów karnych, lub też są pomysłem na „odegranie się” na policjancie w związku z podjęciem interwencji. 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 wyjaśniających w trybie art. 54 kpow.

Drugą kategorią pod względem liczebności skarg stanowią skargi z kategorii „Załatwienie skarg” – łącznie w analizowanym okresie 8 rozpatrzono takich skarg, żadnej nie potwierdzono. Skargi z tej kategorii wynikają z niezadowolenia osób z dokonanych rozstrzygnięć skargowych, w przypadku niepotwierdzanych zarzutów stanowią polemikę z poczynionymi ustaleniami faktycznymi.

Kolejną kategorię pod względem liczebności skarg stanowią skargi z kategorii „Niekulturalny stosunek do obywatela” – łącznie w analizowanym okresie rozpatrzono 4 skargi, żadnej nie potwierdzono. Analiza przyczyn pojawiania się tego typu skarg pozwala stwierdzić, iż ich zaistnienie wynika z bezpośredniego kontaktu policjantów z obywatelem, niejednokrotnie w sytuacjach stresogennych, powodujących wzrost emocji u każdej ze stron.

Opis potwierdzonych zarzutów:

➤ z kategorii I (niehumanitarne lub poniżające traktowanie):

policjant przeprowadzający interwencję wobec dwóch nietrzeźwych osób, w tym kobiety, która była bardzo pobudzona słownie, nie mogąc dość do głosu ani spowodować, by przestała mówić, chwycił ją za ramiona i potrząsał wykrzykując jednocześnie inwektywy w jej kierunku. Z policjantem przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą.

➤ z kategorii II (naruszenie prawa do wolności) skarga nie została potwierdzona

➤ z kategorii III (czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne):

błędne zarzucenie skarżącemu przez policjanta popełnienia wykroczenia w ruchu drogowym; policjant pozostawał w nieprawdziwym przekonaniu co do oznakowania drogi. Przeprowadzono instruktaż.

Przyczyny stwierdzonych nieprawidłowości wynikają głównie z nierzetelnego realizowania zadań służbowych przez policjantów, braku doświadczenia zawodowego lub niedostatecznego panowania nad emocjami.

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

W 2023r. nie odnotowano skarg dotyczących dyskryminacji. Odnotowano 36 skarg dotyczących kobiet.

4. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg

W 2023r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 94 interesantów. Zgłaszane problemy dotyczyły niewłaściwego postępowania policjantów w czasie służby i poza nią, ale również stosunków sąsiedzkich, drogi odwołania od decyzji innych organów, wskazania możliwości rozwiązania spraw cywilnych, żądania uchylenia prawomocnych mandatów karnych. Ponadto przyjmowano interesantów, którzy zgłaszali się z prośbą o poinformowanie „co dzieje się w ich sprawach”, prowadzonych w trybie kpk lub kpow, zapytań jakie rozstrzygnięcia w nich zapadały, nierzadko z pominięciem, a często także niewykorzystaniem, drogi odwoławczej w trybie ww. przepisów.

Większość spraw załatwiono niezwłocznie poprzez wskazanie właściwej drogi prawnej, udzielenie stosownych wyjaśnień, skierowanie zainteresowanego do właściwej instytucji/organu. W pozostałych przypadkach wdrażano postępowanie wyjaśniające poprzez przyjęcie od interesanta ustnej skargi. W tym trybie w 2023 roku wdrożono 6 postępowań, w analogicznym okresie roku ubiegłego – 12 postępowań.

W KMP w Toruniu oraz w jednostkach podległych, 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 mailowego, na który można kierować skargi i wnioski. Na stanowisku dowodzenie tutaj. KMP nie ma zainstalowanego odrębnego numeru telefonu do przyjmowania, skarg i wniosków, czy też infolinii.

5. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

Fakt przyjęcia interesantów przez kierowników jednostek organizacyjnych, jak również przez funkcjonariuszy Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego dokumentowany jest w stosownym rejestrze. W celu zapewnienia obiektywizmu wszystkie skargi dotyczące policjantów podległych KMP w Toruniu rozpatrywane są wyłącznie przez funkcjonariuszy Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego KMP w Toruniu. W przypadku braku danych dostatecznie uzasadniających zaistnienie przewinienia dyscyplinarnego – skargi pozostawiane są bez rozstrzygnięcia. W okresie sprawozdawczym nie wystąpiły przypadki przekroczeń terminów rozpatrzenia skarg. Nie przedłużano również postępowań wyjaśniających.

6. Wykorzystanie nagrań z kamer nasobnych w postępowaniach skargowych

Każdorazowo podczas prowadzonych postępowań wyjaśniających dokonywane są ustalenia, czy czynności służbowe będące przedmiotem skargi

podlegały rejestracji za pośrednictwem kamer nasobnych. W roku 2023 nagrania z kamer nasobnych wykorzystano w 3 postępowaniach skargowych. W każdym z tych przypadków nagrania z kamer nasobnych były przydatne w rozstrzygnięciu zarzutów.

W wyniku postępowań wyjaśniających, w toku których wykorzystano nagrania z kamer nasobnych uznano skargę za potwierdzoną w 1 przypadku. Przedmiotowa skarga dotyczyła zarzutu z I kategorii, czyli poniżającego traktowania, tj. szarpania skarżącego przez policjanta za ramiona. Z policjantem winnym naruszenia dyscypliny służbowej przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą.

W wyniku postępowań wyjaśniających, w toku których wykorzystano nagrania z kamer nasobnych uznano skargi za niepotwierdzone w 2 przypadkach. Skargi te dotyczyły nieprawidłowo przeprowadzonych interwencji oraz beczynności w związku z otrzymanym zgłoszeniem o wydarzeniu.

7. Zadania realizowane przez pion skargowy

Wszystkie postępowania skargowe dotyczące funkcjonariuszy Komendy Miejskiej Policji Toruniu rozpatrywane są przez funkcjonariuszy Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego tut. Komendy. Postępowania wyjaśniające nie są zlecane do prowadzenia funkcjonariuszom z jednostek podległych. Funkcjonariusze wskazanej komórki organizacyjnej nie prowadzą kontroli ani szkoleń dotyczących obszaru rozpatrywania skarg.

8. Ponaglenia

W toku postępowań wyjaśniających prowadzonych w roku 2023 w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu nie odnotowano ponagleń.

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

W przypadku skarg potwierdzonych, poza wyciągnięciem konsekwencji służbowych wobec policjantów winnych stwierdzonych nieprawidłowości, zaleca się omówienie przedmiotowych spraw, zdarzeń 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.

W celu eliminowania przyczyn powstawania skarg, problematyka ta omawiana jest z kierownictwem tut. Komendy. Na bieżąco, z wynikami postępowań wyjaśniających zapoznawani są kierownicy jednostek/wydziałów oraz policjanci, których skarga bezpośrednio dotyczyła. 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, których dotyczyły skargi na monitorowanie nieprawidłowości i niewłaściwych zachowań podległych funkcjonariuszy. Działania te ukierunkowane są na eliminację nagannych wzorców postępowania i poprawę poziomu dyscypliny służbowej jak i poziomu realizacji zadań 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 konsekwencje służbowe adekwatne do stopnia zawinienia.

W okresie sprawozdawczym w wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających zastosowano wnioski służbowe w postaci 3 rozmów dyscyplinujących oraz dwóch instruktaży. Nie kierowano materiałów z wnioskiem o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

10. Sposób realizacji wniosków i zaleceń wynikających ze Sprawozdania z zakresu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2022r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2022r.” 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 doskonaień zawodowych.

11. Wnioski i zalecenia wynikające z aktualnej analizy skarg

W celu likwidacji źródeł rodzących skargi, kierowników jednostek i komórek organizacyjnych tut. KMP należy zobowiązać do:

- podjęcia działań mających na celu poprawę umiejętności prowadzenia służbowych rozmów z obywatelami oraz poprawę jakości obsługi interesantów przez funkcjonariuszy, w tym przede wszystkim unikania zbędnych komentarzy i dyskusji, a poprzestanie na merytorycznych wypowiedziach odnoszących się do konkretnej sytuacji, z odniesieniem do obowiązujących przepisów prawa,
- podejmowania działań zmierzających do wzmożenia nadzoru bezpośredniego nad jakością czynności dochodzeniowo – śledczych, czynności wyjaśniających w ramach kpow, jak i pełnieniem służby patrolowo-obchodowej.

EKSPERT
Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego
KMP w Toruniu
Stawucha
nadkpt. Marta Stawucha