

## Analiza przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w województwie kujawsko-pomorskim w 2008 roku

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

W 2008 r. roku w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostkach organizacyjnych:

- ⊕ rozpatrzono ogółem **1098 skarg** dotyczących postępowania policjantów i działania jednostek Policji woj. kujawsko - pomorskiego, tj. **o 96 skarg** mniej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego (**spadek o 8,04 %**);
- ⊕ w analizowanym okresie w Wydziale Kontroli KWP zarejestrowano **452 skargi**, z czego we własnym zakresie rozpatrzono **218 skarg** (co stanowi spadek o 23,78 % tj. 68 skarg w porównaniu do ubiegłego roku), pozostałe skargi tj. **234** zostały przekazane zgodnie z właściwością do innych jednostek organizacyjnych KWP lub innych organów;
- ⊕ jednostki organizacyjne KWP w Bydgoszczy rozpatrzyły **626** skarg.

W porównaniu do ubiegłego roku wystąpił również spadek skarg w poszczególnych jednostkach i tak:

- KMP w Bydgoszczy o 5,07 % (w 2007 r. odnotowano 11 skarg więcej),
- KMP w Toruniu o 9,9 % (w 2007 r. odnotowano 9 skarg więcej),
- KMP we Włocławku o 28,6 % (w 2007 r. odnotowano 18 skarg więcej),
- KPP w Świecie o 2,4 % (w 2007 r. odnotowano 1 skargę więcej),
- KPP w Żnin o 22,22 % (w 2007 r. odnotowano 2 skargi więcej),
- KPP w Sępólnie Krajeńskim o 13,33 % (w 2007 r. odnotowano 2 skargi więcej),
- KPP w Inowrocławiu o 10,53 % (w 2007 r. odnotowano o 6 skarg więcej),
- KPP w Tucholi o 25 % (w 2007 r. odnotowano o 4 skargi więcej),
- KPP w Nakle n./Not. o 20 % (w 2007 r. odnotowano o 4 skargi więcej),
- KPP w Rypinie o 9,09 % (w 2007 r. odnotowano o 1 skargę więcej),
- KPP w Aleksandrowie Kujawskim o 20 % (w 2007 r. o 5 skarg więcej).

Wzrost ilości skarg odnotowano w pięciu jednostkach tj.:

- KPP w Brodnicy o 41,67 % (w 2007 r. odnotowano 5 skarg mniej),
- KPP w Wąbrzeźnie o 27,78% (w 2007 r. odnotowano 5 skarg mniej),
- KPP w Lipnie o 20 % ( w 2007 r. odnotowano 3 skargi mniej),
- KPP w Golubiu-Dobrzyniu o 36,4 % (w 2007 r. odnotowano 4 skargi mniej),
- KMP w Grudziądzu o 26,1% (w 2007 r. odnotowano 12 skarg mniej).

W trzech jednostkach tj. KPP Mogilno, KPP Radziejów i KPP Chełmno ilość skarg wpływających utrzymała się na tym samym poziomie co w roku ubiegłym. Wobec zatrudnionych na dzień 31.12.2008 r. 5186 funkcjonariuszy na terenie woj. kujawsko-pomorskiego (w tym 93 funkcjonariuszy służby kandydackiej) na 1 policjanta "przypadło" **0,21 skargi**. Współczynnik ten w ubiegłym roku kształtował się na poziomie **0,24**. Wskaźnik potwierdzalności skarg ukształtował się na poziomie 8,01% (potwierdzono **89** skarg). W porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego wskaźnik potwierdzalności wzrósł o 1,11 % (w 2007 r. 6,9%). W poszczególnych jednostkach organizacyjnych woj. kujawsko-pomorskiego wskaźnik potwierdzalności kształtował się następująco:

- KMP Toruń - 9,75 %,
- KMP Bydgoszcz - 16,1 %,
- KMP Włocławek - 8,9 %,
- KMP Grudziądz - 12,1%,
- KPP Inowrocław - 7,8%,
- KPP Sępólno Krajeńskie - 15,4%,
- KPP Wąbrzeźno - 8,7%,
- KPP Lipno - 22,2%,
- KPP Żnin - 6,2%,
- KPP Rypin - 10%,
- KPP Aleksandrów Kujawski - 10%.

Nieznaczny wzrost potwierdzalności tj. 0,19% odnotowano również w Wydziale Kontroli KWP w Bydgoszczy, gdzie na 218 skarg rozpatrzonych we własnym zakresie potwierdzono 21. Podstawową problematykę wnoszonych skarg, podobnie jak w analogicznym okresie roku ubiegłego stanowią skargi zakwalifikowane do n/w kategorii:

- "Zasadność i sposób przeprowadzenia interwencji" - 314 skarg, tj. 28,3 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 15.

- "Sposób lub terminowość wykonywania czynności dochodzeniowo - śledczych" - 157 skargi, tj. 14,1 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 12.
- "Bezczynność, opieszale załatwienie spraw ( skargi )" - 131 skarg, tj. 11,8 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 18.
- "Ukaranie mandatem karnym lub sporządzenie wniosku o ukaranie przez sądy grodzkie - 120 skarg, tj. 10,8 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 6.
- "Inne skargi na funkcjonariuszy - 95 skarg, tj. 8,5 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 8.

W analizowanym okresie w sprawach skarg i wniosków przyjęto ogółem 1369 interesantów, z których kierownicy jednostek organizacyjnych KWP w Bydgoszczy i ich zastępcy przyjęli 1050 interesantów, Komendant Wojewódzki Policji w Bydgoszczy oraz Jego Zastępcy 122 interesantów, natomiast w Wydziale Kontroli KWP przyjęto w sprawach skarg i wniosków - 89 interesantów.

## II. Podstawowa problematyka skarg oraz przyczyny i źródła ich powstawania.

Analiza skarg, które wpłynęły do KWP w Bydgoszczy i podległych jednostek organizacyjnych - jak wyżej wspomniano - wykazała, że najliczniejszą grupę skarg stanowią skargi zakwalifikowane do następujących kategorii :

1. **zasadność i sposób przeprowadzenia interwencji - 314 skarg**, przy wskaźniku potwierdzalności - **4,8%**. W porównaniu do 2007 r. nastąpił wzrost o 9 skarg i spadek wskaźnika potwierdzalności o **1,7%**.
2. **sposób lub terminowość wykonywania czynności dochodzeniowo - śledczych - 157 skarg**, przy wskaźniku potwierdzalności - **7,6%**. W porównaniu do 2007 r. nastąpił spadek o **35 skarg** i wzrost wskaźnika potwierdzalności o **0,6%**.
3. **bezczynność, opieszale załatwienie spraw (skarg) - 131 skarg** przy wskaźniku potwierdzalności - 13,7%. W porównaniu do 2007 r. nastąpił spadek o **21 skarg** i wzrost wskaźnika potwierdzalności o **4,5%**.
4. **ukaranie mandatem karnym lub sporządzenie wniosku o ukaranie przez sądy grodzkie - 120 skarg** przy wskaźniku potwierdzalności **5,0%**. W porównaniu do 2007 r. nastąpił spadek o **10 skarg** i spadek wskaźnika potwierdzalności o **0,4%**.
5. **inne skargi na funkcjonariuszy (żołnierzy, pracowników) - 95 skarg**, przy wskaźniku potwierdzalności - **8,4%**. W porównaniu do 2007 r. nastąpił spadek o **70 skarg** i wzrost wskaźnika potwierdzalności o **1,2%**.

Analiza treści zarzutów zawartych w skargach wskazuje, że w okresie sprawozdawczym dominuje od kilku lat nadal ta sama kategoria spraw, kwalifikowanych do grupy "Zasadność i sposób przeprowadzenia interwencji", a zarzuty zawarte w skargach dotyczą przede wszystkim:

- niewłaściwego dokumentowania czynności służbowych na miejscu kolizji drogowej, przeprowadzonych interwencji,
- nieokazania legitymacji służbowej lub okazania w sposób uniemożliwiający odczytanie danych policjanta lub jednostki Policji, która dokument wystawiła;
- nieprzedstawienia się przez policjanta, ( podania stopnia, imienia i nazwiska, jednostki Policji, a także powodu podjęcia czynności);
- podejmowania stronniczych ( według skarżących ) decyzji i ocen na miejscu interwencji, zdarzenia drogowego;
- niewłaściwego wykonywania czynności w prowadzonych przez Policję postępowaniach przygotowawczych - sposobu przeprowadzenia czynności procesowych (przeszukania, oględzin miejsca zdarzenia, zabezpieczenia śladów i dowodów), bezpodstawnego umarzania postępowań przygotowawczych,
- bezzasadnego ukarania mandatem karnym kredytowanym, czy też skierowania wniosku o ukaranie do sądu.

W przypadku skarg dotyczących ukarania mandatem karnym wnoszący skargi przede wszystkim domagają się anulowania nałożonego mandatu karnego, bądź kwestionują jego wysokość. Należy przy tym zaznaczyć, że obywatele traktują pouczenia o prawie do odmowy przyjęcia mandatu karnego i konsekwencjach z tego wynikających jako groźby kierowane przez policjantów pod ich adresem. Świadczy to, że wiedza obywateli na temat obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie jest niewielka.

Na podstawie wyżej opisanych wskaźników można wnioskować, iż wzrasta świadomość policjantów zarówno tych pełniących służbę w umundurowaniu służbowym, jak też pracujących w pionach kryminalnych, o potrzebie zachowania wysokiej kultury osobistej w kontaktach z obywatelami i postępowania w sposób stanowczy, profesjonalny, aczkolwiek taktowny. Zachowanie i kultura osobista policjantów, zaangażowanie w zgłaszane przez obywateli problemy, poziom przygotowania zawodowego umożliwiające podejmowanie właściwych decyzji w układzie "policjant-obywatel" niewątpliwie wpływa na kształtowanie ogólnej opinii o poziomie pracy Policji.

Nie budzi wątpliwości również fakt, że obywatele składając skargi próbują rozwiązać w korzystny dla siebie sposób sprawy, które należałoby skierować na drogę postępowania cywilno-prawnego. Wiele skarg wskazuje również na to, że skarżący próbują "odegrać się na policjancie", który wobec nich zastosował dolegliwość za popełnione wykroczenie w postaci np. mandatu karnego, czy sporządzenia wniosku o ukaranie.

Na wskaźnik potwierdzalności skarg z pewnością miało wpływ to, że Wydział Kontroli KWP, w sprawach skomplikowanych i będących w bezpośrednim zainteresowaniu Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy - prowadził postępowania skargowe we własnym zakresie. Dokonując analizy przyczyn rodzących skargi oraz ich statystycznej ilości, nie można pominąć skarg kwalifikowanych do kat. "17" - "Sposób załatwienia poprzedniej skargi". Tego rodzaju skarg rozpatrzono 35, z czego zasadność podnoszonych zarzutów potwierdzono w 5 przypadkach. Pomimo spadku w tej kategorii skarg w porównaniu do roku ubiegłego (95 skarg, z czego potwierdzonych 8) nadal zdarzają się przypadki wielokrotnego kierowania skarg przez te same osoby i podnoszenie zarzutów, które już zostały wyjaśnione i uznane za bezzasadne zarówno przez organ I, jak i II instancji, a nierzadko również podlegały rozpatrzeniu w trybie przepisów kodeksu postępowania karnego przez prokuratury i sądy.

W tej kategorii często zdarzają się przypadki kierowania skarg dotyczących spraw wyjaśnionych w poprzednich latach. Skargi te kierują najczęściej osoby zdradzające zaburzenia osobowości, co niewątpliwie wpływa niekorzystnie na statystykę skarg kierowanych do jednostek Policji.

#### **IV. Problemy, z którymi zgłaszają się interesanci przyjmowani w ramach skarg i wniosków.**

W analizowanym okresie przyjęto, w jednostkach Policji woj. kujawsko-pomorskiego, w ramach skarg i wniosków - 1369 obywateli, w tym 1050 osób zostało przyjętych bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych i ich zastępców. Ilość przyjętych interesantów jest o 1 osobę mniejsza niż w 2007 r. W KWP w Bydgoszczy przyjęto ogółem 211 interesantów, z czego 122 osoby zostały przyjęte przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy i Jego Zastępców.

Poruszane przez interesantów sprawy trudno jest usystematyzować. Wiązą się one z problemami dotyczącymi stosunków sąsiedzkich, niewłaściwego zachowania policjantów w miejscu zamieszkania, beczynności policjantów wobec zgłaszanych problemów, spraw typowo osobistych takich jak: relacji rodzinnych, problemów zdrowotnych, czy też problemów mieszkaniowych. Często interesanci oczekują porady prawnej, wskazania właściwej drogi do rozwiązania nurtujących ich problemów, czy uchylenia albo obniżenia kwoty nałożonego mandatu karnego lub też zmiany rozstrzygnięć zapadłych w prokuraturach i sądach.

Eksponowane przez skarżących problemy, zawierające elementy skargi, kwalifikującej się do obowiązujących kategorii skarg, przyjmowane są na protokół, w celu podjęcia czynności wyjaśniających lub przekazania, do wdrożenia stosownej procedury prawnej właściwemu organowi.

#### **V. Ocena przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, ewentualne błędy i zaniedbania, przyczyny przekroczenia terminów.**

Problematyka skarg i wniosków traktowana jest przez kierownictwo KWP w Bydgoszczy z pełną powagą i odpowiedzialnością. Wpływające do jednostki skargi traktuje się jako cenne źródło informacji, które pozwala na wskazanie i w następstwie eliminację nieprawidłowości oraz zagrożeń występujących w środowisku policyjnym, stąd też zwraca się szczególną uwagę na rzetelne i obiektywne wyjaśnianie skarg oraz adekwatne do dokonanych ustaleń - formułowanie wniosków.

Stały nadzór Wydziału Kontroli KWP nad problematyką skargową w jednostkach Policji województwa kujawsko-pomorskiego oraz systematyczne kontrole omawianego zagadnienia mają na celu zapewnienie prawidłowej organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg w jednostkach Policji oraz stałe podnoszenie poziomu prowadzonych postępowań skargowych. Należy stwierdzić, iż w większości jednostek terenowych nastąpił zauważalny wzrost rangi problematyki skargowej, co w efekcie powoduje wyższy poziom ich rozpatrywania. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg odbywa się zgodnie z postanowieniami Kodeksu postępowania administracyjnego i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Niemniej jednak w niektórych jednostkach przedmiotowe zagadnienie nie jest traktowane jako źródło informacji mogących przyczynić się do podejmowania działań w kierunku podniesienia jakości pracy policjantów, co skutkuje niskim poziomem postępowań skargowych. Potwierdzeniem powyższego są wystąpienia kierowane przez Wydział Kontroli do Komendantów podległych KWP w Bydgoszczy jednostek organizacyjnych Policji.

W 2008 r. funkcjonariusze Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy przeprowadzili 4 kontrole problemowe. Kontrolą objęto jednostki: KPP Świecie, KPP Nakło n/ Notecia, KPP Brodnica i KPP Aleksandrów Kujawski. W żadnej z kontrolowanych jednostek ustalenia kontrolne nie wykazały rażących uchybień w realizacji tematyki skargowej, a stwierdzone niedociągnięcia dotyczyły jedynie błędów formalnych, które nie miały wpływu na sposób załatwienia skargi. Nie

stwierdzono przypadków nierzetelnego wyjaśniania skarg, jak i przekroczenia obowiązujących terminów administracyjnych. Niemniej jednak zobowiązano kierowników w/w jednostek m.in. do:

1. bezwzględnego przestrzegania procedur określonych w kodeksie postępowania administracyjnego,
2. egzekwowania od koordynatora skargowego każdorazowego zapoznawania się z ustaleniami dokonanymi w toku postępowania, weryfikacji zebranych materiałów i potwierdzania powyższego faktu stosownym zapisem,
3. osobistego nadzorowania zagadnień dotyczących problematyki skargowej.

Bieżącej ocenie poddawane są również wyrywkowo postępowania skargowe, prowadzone przez jednostki terenowe, przekazane do wyjaśnienia w trybie przepisów określonych w art. 232 kpa. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości lub nieobiektywnego wyjaśnienia skargi, stosowano praktykę zwracania akt do uzupełnienia, a o stwierdzonych nieprawidłowościach kierownika jednostki informowano stosownym wystąpieniem. Przyjęta praktyka pozwala przede wszystkim na egzekwowanie od podległych jednostek prawidłowego wyjaśniania skarg i systematyczne eliminowanie popełnianych błędów. Na podstawie ustaleń kontrolnych stwierdzić należy, że jednostki Policji podległe KWP w Bydgoszczy stosują zasadę zapoznawania policjantów, których dotyczy skargi, z ustaleniami dokonanymi w toku postępowań skargowych.

## **VI. Działania mające na celu likwidowania źródeł rodzących skargi oraz poprawę jakości załatwiania skarg i wniosków.**

Analogicznie do poprzednich okresów sprawozdawczych stwierdza się, że kierownictwo KWP w Bydgoszczy podejmuje szereg działań profilaktycznych, mających na celu likwidowanie, a przynajmniej w znacznym stopniu ograniczenie źródeł rodzących skargi, a mianowicie:

1. W procesie szkolenia policjantów szczególny nacisk kładzie się na wskazywanie właściwego zachowania podczas interwencji i prowadzonych czynności dochodzeniowo-śledczych, zachowanie zasad etyki zawodowej, a w szczególności na wykazywanie przez policjantów więcej cierpliwości, zrozumienia i poszanowania godności drugiego człowieka, przy jednoczesnym stanowczym i zdecydowanym działaniu.
2. W ramach sprawowanego nadzoru zobowiązuje się kierowników jednostek organizacyjnych podległych Komendantowi Wojewódzkiemu Policji w Bydgoszczy do stosowania właściwej polityki represyjnej, stosowanej szczególnie w postępowaniu mandatowym.
3. W przypadkach ujawnienia w postępowaniu skargowym, jakichkolwiek nieprawidłowości - do jednostek, których sprawa dotyczy lub w formie okólników do wszystkich podległych jednostek, - kieruje się wystąpienia ze wskazaniem uchybień oraz wytycznymi, wskazującymi przedsięwzięcia jakie należy podjąć, celem ich eliminacji. Wobec funkcjonariuszy winnych stwierdzonych uchybień, wynikających z ustaleń dokonanych w toku przeprowadzonych postępowań skargowych, stosowano adekwatne do stopnia przewinienia wnioski służbowe, a mianowicie : udzielano instruktażu , przeprowadzano rozmowę dyscyplinującą, wszczynano postępowanie dyscyplinarne.

Autor dokumentu: nadkom. Sylwia Nowak  
Wydział Kontroli KWP w Bydgoszczy