

„ **ZATWIERDZAM** „

Komendant Wojewódzki Policji
w Bydgoszczy

Egz. Nr _____

nadinsp. Krzysztof Gajewski

I.dz. Ts-2667/2713/053/10/VK

ANALIZA

Przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w województwie kujawsko-pomorskim w 2009 roku.

I.INFORMACJE OGÓLNE

W 2009 roku w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostkach organizacyjnych :

- rozpatrzono ogółem **1138 skarg** dotyczących postępowania policjantów i działania jednostek Policji woj. kujawsko - pomorskiego, tj. **o 40 skarg więcej** niż w analogicznym okresie roku ubiegłego (**wzrost o 3,64 %**);
- w analizowanym okresie w Wydziale Kontroli KWP zarejestrowano **498 skargi**, z czego we własnym zakresie rozpatrzono **245 skarg** (co stanowi wzrost o 10,17 % tj. 46 skarg w porównaniu do ubiegłego roku), pozostałe skargi tj. **253** zostały przekazane zgodnie z właściwością do innych jednostek organizacyjnych KWP lub innych organów;
- jednostki organizacyjne KWP w Bydgoszczy rozpatrzyły **605 skarg**.

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

- KMP w Bydgoszczy o 2,62 % (w 2008 r. odnotowano 5 skarg więcej),
- KMP w Grudziądzu o 29% (w 2008 r. odnotowano o 17 skarg więcej)
- KPP w Świecie o 2,4 % (w 2008 r. odnotowano 1 skargę więcej),
- KPP w Żnin o 6,25 % (w 2008 r. odnotowano 1 skargę więcej),
- KPP w Mogilnie o 25% (w 2008 r. odnotowano 2 skargi więcej),
- KPP w Inowrocławiu o 29,5 % (w 2008 r. odnotowano o 15 skarg więcej),
- KPP w Radziejowie o 50% (w 2008 r. odnotowano o 5 skarg więcej),

Wzrost ilości skarg odnotowano w trzech jednostkach tj.:

- KMP w Toruniu o 6,81 % (w 2008 r. odnotowano 6 skarg mniej),
- KPP w Sępólnie Krajeńskim o 23,07 % (w 2008 r. odnotowano 3 skarg mniej),
- KPP w Tucholi o 118,2% (w 2008 r. odnotowano 13 skarg mniej).

W dziewięciu jednostkach tj. KMP we Włocławku, KPP w Aleksandrowie Kujawskim, KPP

w Brodnicy, KPP w Chełmnie, KPP w Golubiu-Dobrzyniu, KPP w Lipnie, KPP w Nalke n/Not., KPP w Rypinie i KPP w Wąbrzeźnie ilość skarg wpływających utrzymała się na tym samym poziomie co w roku ubiegłym.

Wobec zatrudnionych na dzień 31.12.2008 r. 4981 funkcjonariuszy w woj. kujawsko-pomorskim, na 1 policjanta "przypadło" **0,23 skargi**. Współczynnik ten w ubiegłym roku kształtował się na poziomie **0,21**.

Wskaźnik potwierdzalności skarg ukształtował się na poziomie **12,23%** (potwierdzono **104** skargi). W porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego wskaźnik potwierdzalności wzrósł o **4,22 %** (w 2008 r. **8,01%**).

W poszczególnych jednostkach organizacyjnych woj. kujawsko-pomorskiego wskaźnik potwierdzalności kształtował się następująco:

- KMP Toruń - 15,66 %,
- KMP Bydgoszcz – 17,27 %,
- KMP Włocławek – 10 %,
- KMP Grudziądz – 7,5%
- KPP Inowrocław – 8,3%
- KPP Sępólno Krajeńskie – 6,25%
- KPP Mogilno – 25%
- KPP Lipno – 7,25%
- KPP Świecie – 7,5%
- KPP Tuchola – 8,33%
- KPP Brodnica – 11,76%

Również wzrost potwierdzalności tj. 2,93% odnotowano w Wydziale Kontroli KWP w Bydgoszczy, gdzie na 245 skarg rozpatrzonych we własnym zakresie potwierdzono 31(co stanowi 12,65% potwierdzalności).

Podstawową problematykę wnoszonych skarg w 2009 roku stanowiły skargi zakwalifikowane do n/w kategorii :

- "Tortury, nieludzkie traktowanie lub poniżające traktowanie" - 58 skarg, tj. 5,09 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 1,
- "Naruszenie prawa do wolności" - 23 skargi, tj. 2,02 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 1,
- "Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne" - 759 skarg, tj. 66,67 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 68,
- "Załatwienie skarg (spraw)" - 141 skarg, tj. 12,39 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 16,
- "Zachowanie korupcyjne" - 6 skarg, tj. 0,53 % ogólnej ilości skarg,
- „Skargi policjantów/pracowników – 9 skarg tj. 0,79 % ogólnej liczby skarg,
- „Niekulturalny stosunek do obywatela” - 98 skarg, tj. 8,61 % ogólnej liczby skarg, z czego potwierdzono 12,
- „Inne” - 39 skarg, tj. 3,43 % ogólnej liczby skarg, z czego potwierdzono 5,

- „Skargi nie dotyczące Policji” - 3 skargi, tj. 0,26 % ogólnej liczby skarg, z czego potwierdzono 1.

W analizowanym okresie w sprawach skarg i wniosków przyjęto ogółem 1559 interesantów, z których kierownicy jednostek organizacyjnych Policji i ich zastępcy przyjęli 941 interesantów. Komendant Wojewódzki Policji w Bydgoszczy oraz Zastępcy Komendanta 89 interesantów, natomiast w Wydziale Kontroli KWP przyjęto w sprawach skarg i wniosków - 116 interesantów.

II. RODZAJE SKARG/ZARZUTÓW I PRZYCZYNY ICH WNOŠZENIA

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/ "Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne" - 759 skarg, przy wskaźniku potwierdzalności - 8,96 %.

2/ "Załatwienie skarg (spraw)" - 141 skarg, przy wskaźniku potwierdzalności - 11,35 %.

3/ „Niekulturalny stosunek do obywatela” - 98 skarg przy wskaźniku potwierdzalności - 12,24 %.

4/ "Naruszenie prawa do wolności" - 23 skargi przy wskaźniku potwierdzalności 4,35 %.

5/ „Inne” skargi na funkcjonariuszy - 39 skarg przy wskaźniku potwierdzalności – 12,82 %.

Analiza treści zarzutów zawartych w skargach wskazuje, że w okresie sprawozdawczym dominują zarzuty z kategorii trzeciej, tj. „Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne”, a mianowicie:

- interwencje,
- czynności dochodzeniowo-śledcze/zabezpieczenie mienia,
- postępowanie w sprawach o wykroczenia – mandatowe,
- postępowanie w sprawach o wykroczenia – pozostałe,
- kontrola drogowa,
- bezczynność, opieszałość.

Ponadto odnotowano znaczącą ilość zarzutów z kategorii VII „Niekulturalny stosunek do obywatela” oraz w kategorii „IV” dot. „Załatwienia skarg”.

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 pionie prewencji, 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 miał wpływ fakt, że sprawy skomplikowane i będące w bezpośrednim zainteresowaniu Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy – prowadzone były przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy. Dokonując analizy przyczyn powodujących skargi oraz ich statystycznej ilości, nie można pominąć skarg kwalifikowanych do kat. "IV" - "Sposób załatwienia poprzedniej skargi".

Tego rodzaju skarg w analizowanym okresie rozpatrzono 50, z czego zasadność podnoszonych zarzutów potwierdzono w 4 przypadkach. Pomimo wzrostu w tej kategorii skarg w porównaniu do roku ubiegłego (35 skarg, z czego potwierdzonych 5) 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. W dużej mierze podnoszone w tych skargach zarzuty podlegały rozpatrzeniu w trybie przepisów kodeksu postępowania karnego przez prokuratury i sądy, a rozstrzygnięcia tych organów – niekorzystne dla stron – powodowało kierowanie kolejnych skarg do organów Policji.

W tej kategorii często również 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.

Przykłady potwierdzonych zarzutów stanowią załącznik Nr 3 niniejszej analizy.

III. SKARGI DOTYCZĄCE DYSKRYMINACJI LUB W SPRAWIE KOBIET I DZIECI

W województwie kujawsko – pomorskim w analizowanym okresie nie odnotowano skarg w tym zakresie.

IV. PRZYJMOWANIE INTERESANTÓW W W SPRAWACH SKARG

W analizowanym okresie przyjęto, w jednostkach Policji woj. kujawsko-pomorskiego, w ramach skarg i wniosków - 1354 obywateli, w tym 852 osoby zostały przyjęte bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych i ich zastępców. Ilość przyjętych interesantów jest o 15 osób mniejsza niż w 2008 r. W KWP w Bydgoszczy przyjęto ogółem 205 interesantów, z czego 89 osób zostało przyjętych przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy i Zastępców Komendanta.

Poruszane przez interesantów sprawy trudno jest usystematyzować. Wiążą się one z problemami dotyczącymi stosunków sąsiedzkich, niewłaściwego zachowania policjantów w miejscu zamieszkania, bezczynności 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.

Ekspozowane 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 I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

Problematyka skarg i wniosków traktowana jest przez kierownictwo KWP w Bydgoszczy z pełną powagą i odpowiedzialnością. Wpływające do jednostki skargi stanowią bowiem 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, a także 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 postrzegane jako źródło informacji mogących przyczynić się do podejmowania działań w kierunku podniesienia jakości pracy policjantów, co skutkuje niskim poziomem prowadzonych postępowań skargowych.

Potwierdzeniem powyższego są wystąpienia kierowane przez Wydział Kontroli do Komendantów podległych KWP w Bydgoszczy jednostek organizacyjnych Policji.

W 2009 r. funkcjonariusze Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy przeprowadzili 4 kontrole problemowe i jedną doraźną. Kontrolą objęto jednostki: KPP w Żninie, KPP w Tucholi, KPP w Lipnie, KMP w Toruniu i KMP w Bydgoszczy. 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. W kontrolowanych jednostkach nie stwierdzono przypadków nierzetelnego wyjaśniania skarg, jak i przekroczenia obowiązujących terminów administracyjnych.

Niemniej jednak, z analiz rocznych nadesłanych przez jednostki podległe KWP w Bydgoszczy, w dwóch jednostkach, tj. KMP w Grudziądzu i KPP w Chełmnie w roku 2009 ujawniono dwa przypadki przekroczenia terminu załatwienia skargi, czego powodem było zaniedbanie ze strony prowadzącego postępowanie skargowe. W obydwu przypadkach kierownicy jednostek organizacyjnych z funkcjonariuszami winnymi ujawnionej nieprawidłowości przeprowadzili rozmowy dyscyplinujące.

Kierowników kontrolowanych jednostek zobowiązano 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 dotyczą skargi, z ustaleniami dokonanymi w toku postępowań skargowych.

VI. ZADANIA REALIZOWANE PRZEZ PION SKARGOWY W KWP

Analogicznie do poprzednich okresów sprawozdawczych stwierdzić należy, że kierownictwo KWP w Bydgoszczy, jak również kierownictwo Wydziału Kontroli KWP 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.

VII. SPOSÓB WYKORZYSTANIA WNIOSKÓW WYNIKAJĄCYCH ZE SKARG POTWIERDZONYCH W CELU PODNIESIENIA JAKOŚCI SŁUŻBY POLICJANTÓW

Z uwagi na fakt, iż wnioski wynikające ze skarg stanowią cenne źródło wiedzy o błędach popełnianych przez policjantów, a tym samym wskazują kierunki wymagające doskonalenia, w celu podniesienia jakości służby policjantów oraz wyeliminowania niewłaściwych zachowań i powtarzających się nieprawidłowości w dalszym ciągu kontynuowana będzie praktyka prowadzenia szkoleń z zakresu zagadnień dotyczących ujawnionych w przeprowadzonych postępowaniach skargowych nieprawidłowości. Ponadto w dalszym ciągu w ramach doskonalenia zawodowego prowadzone będą zajęcia z umiejętności radzenia sobie ze stresem i emocjami, prowadzone przez psychologów. Na bieżąco również będą monitorowane i weryfikowane umiejętności koordynatorów skargowych w jednostkach podległych KWP w Bydgoszczy.

Niezależnie od powyższego podobnie jak w roku ubiegłym wnioski wynikające ze skarg, raz w miesiącu omawiane będą na odprawach kierownictwa KWP w Bydgoszczy z kierownikami podległych jednostek organizacyjnych.

Opracował:

asp. szt. Jacek Warczak

**specjalista Zespołu Skarg i Wniosków
Wydziału Kontroli Komendy
Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy**

Załączniki:

- 1. tabele dot. zestawień statystycznych**
- 2. przykłady zarzutów potwierdzonych**

Wykonano w 3 egz.

Egz. Nr 1 – Biuro Kontroli KGP (przesłano drogą elektroniczną)

Egz. Nr 2 – Kujawsko – Pomorski Urząd Wojewódzki

Egz. Nr 3 – a/a

Przesłano drogą elektroniczną do:

Egz. Nr 1 - Wydział Prezydialny KWP (przesłano drogą elektroniczną)

Egz. Nr 2 - Rzecznik Prasowy KWP (przesłano drogą elektroniczną)