

„ **ZATWIERDZAM** „

Komendant Wojewódzki Policji  
w Bydgoszczy  
z up. Zastępca Komendanta Wojewódzkiego Policji  
w Bydgoszczy  
insp. Wiesław Domański  
(podpis na oryginale)

Egz. Nr 1

**L.dz. T-3321/10/053/VK**

## **ANALIZA**

### ***przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w województwie kujawsko-pomorskim w 2010 roku***

#### **I. INFORMACJE OGÓLNE**

W 2010 roku w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostkach organizacyjnych :

- rozpatrzono ogółem **1065 skarg** dotyczących postępowania policjantów i działania jednostek Policji woj. kujawsko - pomorskiego, tj. **o 73 skargi mniej** niż w analogicznym okresie roku ubiegłego ( **spadek o 6,4 %**);
- w analizowanym okresie w Wydziale Kontroli KWP zarejestrowano **458 skarg**, z czego we własnym zakresie rozpatrzono **230 skarg** ( co stanowi spadek o 8 % tj. 40 skarg w porównaniu do ubiegłego roku), pozostałe skargi tj. **228** zostały przekazane zgodnie z właściwością do innych jednostek organizacyjnych Policji lub innych organów;
- w Komendach Miejskich/Powiatowych Policji woj. Kujawsko-pomorskiego rozpatrzono ogółem **607 skarg (wzrost o 0,3 % tj. 2 skargi więcej)**.

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

- KPP w Aleksandrowie Kujawskim o 23,1 % ( w 2009 r. odnotowano 3 skargi więcej ),
- KPP w Brodnicy o 17,6% (w 2009 r. odnotowano o 3 skargi więcej)
- KPP w Świecie o 2,5 % ( w 2009 r. odnotowano 1 skargę więcej),
- KPP w Żnin o 20 % ( w 2009 r. odnotowano 3 skargi więcej ),
- KPP w Chełmnie o 29,5% ( w 2009 r. odnotowano 4 skargi więcej ),
- KPP w Golubiu Dobrzyniu o 21,4 % ( w 2009 r. odnotowano o 3 skargi więcej),

- KPP w Radziejowie o 40% ( w 2009 r. odnotowano o 4 skargi więcej),
- KPP w Nakle n/Notecią o 4,6% (w 2009 r. odnotowano o 1 skargę więcej),
- KPP w Sępólnie Krajeńskim o 25% ( w 2009 r. odnotowano o 4 skargi więcej),
- KPP w Wąbrzeźnie o 28,5% ( w 2009 r. odnotowano 4 skargi więcej).

Wzrost ilości skarg odnotowano w siedmiu jednostkach tj.:

- KMP w Bydgoszczy o 3,2 % ( w 2009 r. odnotowano 6 skarg mniej ),
- KMP we Włocławku o 12,5 % ( w 2009 r. odnotowano 5 skarg mniej ),
- KMP w Grudziądzu o 4,9% ( w 2009 r. odnotowano 2 skargi mniej ),
- KPP w Inowrocławiu o 22,2%( w 2009 r. odnotowano 8 skarg mniej),
- KPP w Tucholi o 13,3% ( w 2009 r. odnotowano o 2 skargi mniej),
- KPP w Rypinie o 22,2% ( w 2009 r. odnotowano o 2 skargi mniej),
- KPP w Lipnie o 18,7% ( w 2009 r. odnotowano o 3 skargi mniej).

W dwóch jednostkach tj. KMP w Toruniu i KPP w Mogilnie ilość skarg wpływających utrzymała się na tym samym poziomie co w roku ubiegłym.

Wobec zatrudnionych na dzień 31.12.2009 r. 4983 funkcjonariuszy na terenie woj. kujawsko-pomorskiego na 1 policjanta "przypadło" **0,21 skargi**. Współczynnik ten w ubiegłym roku kształtował się na poziomie **0,23**.

Wskaźnik potwierdzalności skarg ukształtował się na poziomie **8,36%** (potwierdzono **68** skarg). W porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego wskaźnik potwierdzalności spadł o **3,87 %** ( w 2009 r. **12,23%**).

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

- KMP Toruń - 15,71 %,
- KMP Bydgoszcz – 8,85 %,
- KMP Włocławek – 9,3 %,
- KMP Grudziądz – 5,7%
- KPP Inowrocław – 7%
- KPP Sępólno Krajeńskie – 10%
- KPP Nakło n/Not. – 5,23%
- KPP Świecie – 2,6%
- KPP Tuchola – 5,9%
- KPP Aleksandrów Kujawski – 25%

W Wydziale Kontroli KWP w Bydgoszczy odnotowano spadek potwierdzalności o tj. 5,7%, gdzie na 230 skarg rozpatrzonych we własnym zakresie potwierdzono 16 ( co stanowi 6,95% potwierdzalności).

Podstawową problematykę wnoszonych skarg w 2010 roku stanowiły skargi zakwalifikowane do n/w kategorii :

- "Tortury, nieludzkie traktowanie lub poniżające traktowanie" - 37 skarg, tj. 3,5 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 1
- "Naruszenie prawa do wolności" - 28 skarg, tj. 2,63 % ogólnej ilości skarg, z czego nie potwierdzono żadnej,
- "Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne" - 813 skarg, tj. 76,33 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 59,

- "Załatwienie skarg (spraw)" - 71 skarg, tj. 6,67% ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 3,
- "Zachowanie korupcyjne" - 1 skarga, tj. 0,09 % ogólnej ilości skarg,
- „Skargi policjantów/pracowników – 9 skarg tj. 0,84 % ogólnej liczby skarg,
- „Niekulturalny stosunek do obywatela” - 66 skarg tj. 6,19 % ogólnej liczby skarg, z czego potwierdzono 3,
- „Inne” - 40 skarg tj. 3,75 % ogólnej liczby skarg, z czego potwierdzono 2.

## II. RODZAJE SKARG/ZARZUTÓW I PRZYCZYNY ICH WNOSZENIA

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" - 619 skarg, przy wskaźniku potwierdzalności - 9,53 %.**

**2/ "Załatwienie skarg" - 66 skarg, przy wskaźniku potwierdzalności - 4,54 %.**

**3/ „Niekulturalny stosunek do obywatela” - 53 skarg przy wskaźniku potwierdzalności - 5,66 %.**

**4/ "Tortury, nieludzkie lub poniżające traktowanie" – 24 skargi przy wskaźniku potwierdzalności 4,17 %.**

**5/ „Inne” skargi na funkcjonariuszy - 27 skarg przy wskaźniku potwierdzalności – 7,4 %.**

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.

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 umożliwiający 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 składania skarg oraz ich ilości, nie można pominąć skarg zakwalifikowanych do kat. "IV" – "Załatwienie skarg".

Tego rodzaju skarg w analizowanym okresie rozpatrzono 41, z czego zasadność podnoszonych zarzutów potwierdzono w 3 przypadkach. Pomimo spadku w tej kategorii skarg w porównaniu do roku ubiegłego (9 skarg, z czego potwierdzonych 4) 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 – powodowały kierowanie kolejnych skarg do organów Policji.

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

**Przykłady potwierdzonych zarzutów zawiera załącznik Nr 4 do 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 - 1390 obywateli, w tym 819 osób zostało przyjętych bezpośrednio przez Komendantów Miejskich/Powiatowych Policji i ich zastępców. Ilość przyjętych interesantów zmniejszyła się o 33 osoby w porównaniu do 2009 r. W KWP w Bydgoszczy przyjęto ogółem 208 interesantów, z czego 99 osób zostało

przyjętych przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy i Jego Zastępców.

Poruszane przez interesantów sprawy trudno jest usystematyzować. Wiążą 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 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. Dlatego też postępowania wyjaśniające ukierunkowane są w szczególności na rzetelne i obiektywne wyjaśnianie skarg oraz adekwatne do dokonanych ustaleń - formułowanie wniosków.

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 Policji nastąpił zauważalny wzrost rangi problematyki skargowej, co w efekcie powoduje wyższy poziom ich rozpatrywania. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks 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 występują błędy podczas wyjaśniania skarg.

Potwierdzeniem tego stanu są wystąpienia kierowane przez Naczelnika Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy do Komendantów Miejskich/Powiatowych Policji.

W 2010 r. funkcjonariusze Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy przeprowadzili 3 kontrole problemowe. Kontrolą objęto: KPP w Brodnicy, KPP w Inowrocławiu i KMP w Grudziądzu. 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 w trzech jednostkach tj. KMP w Grudziądzu, w KPP w Chełmnie i w KPP w Sępólnie Krajeńskim w roku 2010 ujawniono po jednym przypadku przekroczenia terminu załatwienia skargi, czego powodem było zaniedbanie ze strony prowadzącego postępowanie skargowe. W przypadkach tych 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 postępowania skargowe, prowadzone w Komendach Miejskich/Powiatowych Policji woj. kujawsko-pomorskiego, przekazane do wyjaśnienia w trybie przepisów określonych w art. 232 Kodeksu postępowania administracyjnego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości lub nieobiektywnego wyjaśnienia skargi, stosowano praktykę zwracania akt do uzupełnienia, a o stwierdzonych nieprawidłowościach informowano kierownika jednostki stosownym wystąpieniem. Przyjęta praktyka pozwala przede wszystkim na egzekwowanie prawidłowego wyjaśnienia 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 stwierdza się, 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 generowanych 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, - kierowane są wystąpienia ze wskazaniem uchybień oraz wytycznymi, wskazującymi przedsięwzięcia jakie należy podjąć, celem ich eliminacji. Wobec funkcjonariuszy winnych stwierdzonych uchybień, stosowano adekwatne do stopnia konsekwencje służbowe, a mianowicie: udzielano instruktaży, przeprowadzano rozmowy dyscyplinujące, wszczynano postępowania 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 ramach doskonalenia zawodowego prowadzone będą zajęcia z umiejętności radzenia sobie ze stresem i emocjami, prowadzone przez psychologów.

**Opracował :**

**asp. szt. Jacek Warczak**

**specjalista Zespołu Skarg i Wniosków  
Wydziału Kontroli  
Komendy Wojewódzkiej Policji  
w Bydgoszczy  
(podpis na oryginale)**

### **Załączniki:**

- 1. tabele dot. zestawień statystycznych**

### **Wykonano w 3 egz.**

Egz. Nr 1 – Biuro Kontroli KGP  
Egz. Nr 2 – Kujawsko – Pomorski Urząd Wojewódzki  
Egz. Nr 3 - a/a