

ANALIZA

przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w województwie kujawsko-pomorskim w 2007 roku

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W 2007 r. roku w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostkach organizacyjnych :

- rozpatrzono ogółem **1194 skargi** dotyczące postępowania policjantów i działania jednostek Policji woj. kujawsko - pomorskiego, tj. **o 76 skarg mniej** niż w analogicznym okresie roku ubiegłego (**spadek o 6,36 %**);

- w analizowanym okresie w Wydziale Kontroli KWP zarejestrowano **487 skarg**, z czego we własnym zakresie rozpatrzono **286 skarg** (co stanowi wzrost o 33 skargi w porównaniu do ubiegłego roku), pozostałe skargi tj. **201** zostały przekazane zgodnie z właściwością do innych jednostek organizacyjnych KWP lub innych organów;

- jednostki organizacyjne KWP w Bydgoszczy rozpatrzyły **707 skarg**.

W porównaniu do ubiegłego roku wystąpiła zauważalna różnica w geografii wpływających skarg do poszczególnych jednostek i tak:

- największy wzrost ilości skarg nastąpił w :

- KMP we Włocławku o 87 % (w 2006 r. odnotowano 18 skarg mniej),
- KPP w Sępólnie Krajeńskim o 57 % (w 2006 r. odnotowano 5 skarg mniej),
- KPP w Radziejowie o 37,5% (w 2006 r. odnotowano 3 skargi mniej),
- KMP w Grudziądzu o 24 % (w 2006 r. odnotowano 9 skarg mniej),
- KPP w Aleksandrowie Kujawskim o 17% (w 2006 r. odnotowano 4 skargi mniej),
- KPP w Świeciu o 16,6 % (w 2006 r. odnotowano 4 skargi mniej),
- KPP w Tucholi o 14,2 % (w 2006 r. odnotowano 2 skargi mniej),

- największy spadek ilości skarg nastąpił w :

- KPP w Mogilnie o 47,3 % (w 2006 r. odnotowano 9 skarg więcej),
 - KPP w Rypinie o 42% (w 2006 r. odnotowano 8 skarg więcej),
 - KPP w Chełmnie o 40% (w 2006 r. w tej jednostce odnotowano 6 skarg więcej),
 - KPP w Wąbrzeźnie o 30,7 % (w 2006 odnotowano 8 skarg więcej),
 - KPP w Brodnicy o 29,4 % (w 2006 r. odnotowano 5 skarg więcej),
 - KPP w Lipnie o 28,5 % (w 2006 r. odnotowano 6 skarg więcej),
 - KMP w Toruniu o 25 % (w 2006 r. odnotowano 19 skarg więcej),
 - KMP w Bydgoszczy o 20,2 % (w 2006 r. odnotowano 52 skargi więcej),
 - KPP w Żninie o 15,5 % (w 2006 r. odnotowano 10 skarg więcej),
 - KPP w Inowrocławiu o 15 % (w 2006 r. odnotowano 10 skarg więcej),
 - KPP w Golubiu-Dobrzyniu o 10 % (w 2006 r. odnotowano 1 skargę więcej).
- w KPP w Nakle n/Notecią ilość skarg wpływających do jednostki Policji utrzymała się na tym samym poziomie co w roku ubiegłym.

Wobec zatrudnionych na dzień 31.12.2007 r. 4877 funkcjonariuszy na terenie woj. kujawsko-pomorskiego na 1 policjanta "przypadło" **0,24 skargi**. Współczynnik ten w ubiegłym roku kształtował się na poziomie **0,22**.

Wskaźnik potwierdzalności skarg ukształtował się na poziomie **6,9%** (potwierdzono **82**

skargi). W porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego jest to zauważalny spadek (w 2006 r. wskaźnik potwierdzalności wynosił **7,6 %**).

Spośród jednostek Policji woj. kujawsko-pomorskiego najwyższy wskaźnik potwierdzalności odnotowano w trzech jednostkach :

- KMP Toruń - 12,7 %,
- KMP Bydgoszcz – 11,8 %,
- KMP Włocławek – 11,1 %,

Podstawową problematykę wnoszonych skarg, podobnie jak w analogicznym okresie roku ubiegłego stanowiły skargi zakwalifikowane do n/w kategorii :

* "Zasadność i sposób przeprowadzenia interwencji" - 305 skarg, tj. 25,5 % ogólnej ilości skarg,

* "Sposób lub terminowość wykonywania czynności dochodzeniowo - śledczych" - 192 skargi, tj. 16,0 % ogólnej ilości skarg,

* "Bezczynność, opieszałe załatwienie spraw (skargi)"- 152 skarg, tj. 12,7 % ogólnej ilości skarg.

* "Ukaranie mandatem karnym lub sporządzenie wniosku o ukaranie przez sądy grodzkie - 130 skarg, tj. 10,8 % ogólnej ilości skarg,

* "Inne skargi na funkcjonariuszy (żołnierzy, pracowników)" - 165 skarg, tj. 13,8 % ogólnej ilości skarg,

W analizowanym okresie w sprawach skarg i wniosków przyjęto ogółem 1370 interesantów, z których kierownicy jednostek organizacyjnych KWP w Bydgoszczy i ich zastępcy przyjęli 918 interesantów, Komendant Wojewódzki Policji w Bydgoszczy oraz Jego Zastępcy 76 interesantów, natomiast w Wydziale Kontroli KWP przyjęto w sprawach skarg i wniosków - 198 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 - 305 skarg, przy wskaźniku potwierdzalności - **6,5 %**. W porównaniu do 2006 r. nastąpił spadek o 4 skargi i wzrost wskaźnika potwierdzalności o **3,1 %**.

2/ sposób lub terminowość wykonywania czynności dochodzeniowo - śledczych - 192 skargi, przy wskaźniku potwierdzalności - **6,8 %**. W porównaniu do 2006 r. nastąpił spadek o **42 skargi** i wzrost wskaźnika potwierdzalności o **1,3 %**.

3/ beczynność, opieszałe załatwienie spraw (skarg) - 152 skargi przy wskaźniku potwierdzalności - **9,2 %**. W porównaniu do 2006 r. nastąpił spadek o **4 skargi** i wzrost wskaźnika potwierdzalności o **4,3 %**.

4/ ukaranie mandatem karnym lub sporządzenie wniosku o ukaranie przez sądy grodzkie - 130 skarg przy wskaźniku potwierdzalności **5,4 %**. W porównaniu do 2006 r.

nastąpił wzrost o 9 skarg i spadek wskaźnika potwierdzalności o 1,3 %.

5/ inne skargi na funkcjonariuszy (żołnierzy, pracowników) - 165 skarg, przy wskaźniku potwierdzalności – 7,2 %. W porównaniu do 2006 r. nastąpił wzrost o 52 skargi i wzrost wskaźnika potwierdzalności o 6,2 %.

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 stronnicych (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 stwierdzono wzrost potwierdzalności skarg w kategoriach : "Zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji" oraz „Sposób lub terminowość wykonywania czynności doch.-śledczych”. Wiąże się to ze wzrostem świadomości 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 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. Takich postępowań przeprowadzono w okresie sprawozdawczym - 286 (w tym samym okresie ub. roku - 253), z czego potwierdzono zarzuty w 27 przypadkach.

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 95, z czego zasadność podnoszonych zarzutów potwierdzono w 8

przypadkach. Pomimo nieznacznego spadku tej kategorii skarg w porównaniu do roku ubiegłego (110 skarg) 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 zdarzają się przypadki kierowania skarg przez osoby zdradzające zaburzenia osobowości, co niewątpliwie wpływa niekorzystnie na statystykę skarg, kierowanych do jednostek Policji.

III. Przykłady skarg potwierdzonych.

Przykłady skarg potwierdzonych stanowią załącznik nr 3 do niniejszej analizy.

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 - 1370 obywateli, w tym 994 osoby zostały przyjęte bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych i ich zastępców. Ilość przyjętych interesantów jest o 23 osoby mniejsza niż w 2006 r. W KWP w Bydgoszczy przyjęto ogółem 198 interesantów, z czego 76 osób zostało przyjętych przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy i Jego Zastępców.

Poruszane przez interesantów sprawy trudno jest usystematyzować. Wiąza 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 rozwiązania nurtujących ich problemów, czy uchylenia albo obniżenia kwoty nałożonego mandatu karnego.

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

W 2007 r. funkcjonariusze Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy przeprowadzili 5 kontroli problemowych. Kontrolą objęto jednostki: KPP Sępólno, KPP Rypin, KPP Golub - Dobrzyń, KPP Mogilno i KMP Włocławek. W żadnej z kontrolowanych jednostek ustalenia kontrolne generalnie nie wykazały rażących uchybień w realizacji tematyki skargowej, a stwierdzone niedociągnięcia dotyczyły błędów formalnych. Nie stwierdzono przypadków nierzetelnego wyjaśniania skarg i nieuzasadnionego przekroczenia obowiązujących terminów administracyjnych.

W celu wyeliminowania ujawnionych w trakcie kontroli nieprawidłowości zobowiązano kierowników w/w jednostek m.in. do:

- 1) przeprowadzenia szkolenia dla funkcjonariuszy prowadzących postępowania skargowe z zakresu Działu VIII kpa, w celu bezwzględnego stosowania procedury określonej w w/w przepisach,
- 2) egzekwowania od koordynatora skargowego każdorazowego zapoznawania się z ustaleniami dokonanymi w toku postępowania, weryfikacji zebranych materiałów i potwierdzania powyższego faktu stosownym zapisem,

Bieżącej ocenie poddawane są również wrywkowo 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. 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 duży 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 Komendantów 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.

4. W związku ze zmianami kadrowymi osób zajmujących się problematyką skargową w podległych jednostkach, Wydział Kontroli KWP w Bydgoszczy przeprowadził w październiku ubr. szkolenie koordynatorów skargowych i osób prowadzących postępowania skargowe na temat organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. W przedmiotowym szkoleniu wzięli również udział m.in. przedstawiciele Biura Kontroli KGP oraz Wydziałów Kontroli z innych województw, którzy w swoich wystąpieniach przekazali uczestnikom szkolenia wiele cennych uwag i podzielili się swoim doświadczeniem.

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 - 38,
- przeprowadzano rozmowę dyscyplinującą - 15
- - wszczęto postępowanie dyscyplinarne - 3
- - w dwóch przypadkach odstąpiono od wszczęcia postępowania dyscyplinarnego z uwagi

na zwolnienie funkcjonariuszy ze służby.

Problematyka skargowa jest stałym elementem szkoleń i narad służbowych w KWP w Bydgoszczy oraz poszczególnych jednostkach organizacyjnych, co niewątpliwie przyczyni się do stopniowego ograniczenia i eliminowania źródeł skarg.

VII. Ocena funkcjonowania komputerowego systemu SRS"SKARGA"

Podobnie jak w poprzednim okresie sprawozdawczym, zdania użytkowników komputerowego systemu SRS "SKARGA" - są podzielone. Wskazuje się, że system jest trudny w obsłudze i bardzo czasochłonny. Przede wszystkim skomplikowane jest wprowadzanie danych w poszczególnych aplikacjach, a niektóre zawarte w nim opcje nie są przydatne na poziomie jednostek podstawowych, np. ograniczone możliwości dokonywania analiz. Zdarzają się również krytyczne opinie, odnoszące się do trudności z wprowadzaniem danych do systemu, oparte na słabych możliwościach technicznych sprzętu komputerowego m.in. blokowanie się programu długie oczekiwanie na otwarcie poszczególnych aplikacji. Biorąc powyższe pod uwagę, samo wprowadzanie danych do systemu traktuje się jako uciążliwe, dodatkowe zajęcie.

W ocenie tut. KWP system jest mało przydatny w bieżącej pracy, gdyż wykazywane dane w analizach nie odzwierciedlają faktycznych informacji zarejestrowanych w systemie. Program stwarza również trudności podczas wyszukiwania spraw na podstawie szczerkowych informacji np. liczba dziennika korespondencyjnego, numer sprawy, nazwisko składającego skargę itp.

VIII. WNIOSKI :

Na podstawie przedstawionej wyżej analizy, zasadne jest aby :

1. Objąć nadzorem problematykę skargową w jednostkach, co do których odnotowano wzrost wpływu skarg tj. KMP Włocławek, KMP Grudziądz, KPP Sępólno Krajeńskie, KPP Radziejów, KPP Aleksandrów Kujawski, KPP Świecie.

2. W oparciu o przykłady skarg potwierdzonych kontynuować praktykę prowadzenia szkoleń, w zakresie zagadnień dotyczących ujawnionych w przeprowadzonych postępowaniach skargowych nieprawidłowości.

4. Przedmiotową analizę przekazać do jednostek podległych KWP w Bydgoszczy.

***Opracowano :
w Wydziale Kontroli
Komendy Wojewódzkiej Policji
w Bydgoszczy***