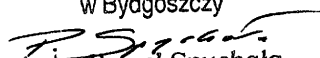


KOMENDA WOJEWÓDZKA POLICJI W BYDGOSZCZY

ZATWIERDZAM

KOMENDANT WOJEWÓDZKI POLICJI
w Bydgoszczy


insp. Paweł Spychała

ANALIZA
PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA
SKARG I WNIOSKÓW
w 2017 ROKU
W KOMENDZIE WOJEWÓDZKIEJ POLICJI
W BYDGOSZCZY
ORAZ KOMENDACH MIEJSKICH I POWIATOWYCH
WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO - POMORSKIEGO

Opracowano:

w Wydziale Kontroli

Komendy Wojewódzkiej Policji

w Bydgoszczy

Bydgoszcz, 2018 rok

„ZATWIERDZAM”

Niniejsza informacja stanowi ilustrację wpływu, problematyki i sposobu rozpatrywania skarg wniosków kierowanych w roku 2017 przez obywateli do Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy oraz Komendantów Miejskich i Powiatowych Policji.

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Komendzie Wojewódzkiej Policji oraz Komendach Miejskich i Powiatowych Policji województwa kujawsko – pomorskiego odbywa się w oparciu o zasady określone w:

- przepisach Działu VIII „Skargi i Wnioski” Kodeksu postępowania administracyjnego,
- rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

I. INFORMACJE OGÓLNE

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy należy do zadań Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy. Ponadto Wydział Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy w ramach sprawowanego nadzoru instancyjnego dokonuje oceny prawidłowości, terminowości i sposobu załatwiania skarg i wniosków w Komendach Miejskich i Powiatowych Policji województwa kujawsko – pomorskiego.

Na podstawie *Rejestru Skarg i Wniosków* oraz informacji uzyskanych od kierowników jednostek organizacyjnych Policji województwa kujawsko – pomorskiego ustalono, że w okresie od dnia 1 stycznia do 31 grudnia 2017 roku w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostkach organizacyjnych odnotowano wpływ **1181** skarg i wniosków na działalność funkcjonariuszy Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i jednostek podległych. Powyższa wartość jest większa w porównaniu do roku ubiegłego o **80** pism, co stanowi **7,2 %** (w roku 2016 odnotowano 1101 skarg i wniosków).

W Wydziale Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy odnotowano w *Rejestrze Skarg i Wniosków* wpływ **529** pism stanowiących skargi i wnioski. W stosunku

do roku ubiegłego zanotowano niewielki wzrost ilości wpływających do jednostki skarg i wniosków, bowiem w 2016 odnotowano ich łącznie **507 tj. o 22** pisma mniej.

W Wydziale Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy w trybie przepisów Działu VIII kodeksu postępowania administracyjnego we własnym zakresie rozpatrzono **199** skargi, natomiast **301** zostało przekazanych zgodnie z właściwością do innych jednostek organizacyjnych Policji. Pozostałe pisma przekazano do innych organów w trybie przepisów określonych w art. 231 kodeksu postępowania administracyjnego.

W Komendach Miejskich i Powiatowych Policji województwa kujawsko-pomorskiego zarejestrowano ogółem **661** skarg, co stanowi wzrost w stosunku do roku ubiegłego o **12,03 %**, bowiem w roku 2016 odnotowano ich łącznie **590**, tj. o **71** mniej niż w analizowanym okresie.

W porównaniu do roku 2016 w garnizonie kujawsko – pomorskim odnotowano spadek wpływu skarg i wniosków w trzech jednostkach Policji:

1. **KMP Bydgoszcz** - 171 skarg (w 2016 roku odnotowano 178 skarg), spadek o 7 skarg tj. o 3,93 %,
2. **KPP Rypin** – 7 skarg (w roku 2016 odnotowano 11 skarg), spadek o 4 skargi, tj. o 37,37 %,
3. **KPP Sępólno Krajeńskie** - 14 skarg (w roku 2016 odnotowano 21 skarg), spadek o 7 skarg, tj. o 33,4 %.

Wzrost ilości skarg odnotowano natomiast w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i pozostałych 16 jednostkach organizacyjnych Policji województwa kujawsko - pomorskiego:

1. **KMP Grudziądz** - 43 skarg (w roku 2016 odnotowano 34 skargi), wzrost o 9 skarg, tj. o 26,47 %,
2. **KMP Toruń** - 108 skarg (w roku 2016 odnotowano 98 skarg), wzrost o 10 skarg, tj. o 10 %,
3. **KMP Włocławek** - 58 skarg (w roku 2016 odnotowano 40 skarg), wzrost o 18 skarg, tj. o 45 %,
4. **KPP Aleksandrów Kujawski** – 22 skargi (w roku 2016 odnotowano 18 skarg), wzrost o 4 skargi, tj. o 22,22 %,

5. **KPP Brodnica** – 15 skarg (w roku 2016 odnotowano 13 skarg), wzrost o 2 skargi, tj. o 15,3 %,
6. **KPP Golub – Dobrzyń** – 19 skarg (w roku 2016 odnotowano 11 skarg), wzrost o 8 skarg, tj. o 72,72 %,
7. **KPP Inowrocław** – 31 skarg (w roku 2016 odnotowano 25 skarg), wzrost o 6 skarg, tj. o 24 %
8. **KPP Chełmno** - 14 skarg (w roku 2016 odnotowano 13 skarg), wzrost o 1 skargę, tj. o 7,69 %
9. **KPP Lipno** - 22 skargi (w roku 2016 odnotowano 21 skarg), wzrost o 1 skargę, tj. o 4,76 %,
10. **KPP Mogilno** - 9 skarg (w roku 2016 odnotowano 8 skarg), wzrost o 1 skargę tj. o 12,5 %,
11. **KPP Nakło nad Notecią** – 27 skarg (w roku 2016 odnotowano 20 skarg), wzrost o 7 skarg, tj. o 35%,
12. **KPP Radziejów** – 7 skarg (w roku 2016 odnotowano 6 skarg), wzrost o 1 skargę, tj. o 16,6 %,
13. **KPP Świecie** - 38 skarg (w roku 2016 odnotowano 37 skarg), wzrost o 1 skargę tj. o 2,7 %,
14. **KPP Tuchola** - 21 skarg (w roku 2016 odnotowano 9 skarg), wzrost o 12 skarg, tj. o 33,3 %,
15. **KPP Wąbrzeźno** - 8 skarg (w roku 2016 odnotowano 5 skarg), wzrost o 3 skargi, tj. o 60 %,
16. **KPP Żnin** - 17 skarg (w roku 2016 odnotowano 15 skarg), wzrost o 2 skargi, tj. o 13 %.

Wobec zatrudnionych na dzień 31 grudnia 2017 roku **4962** funkcjonariuszy na terenie województwa kujawsko - pomorskiego współczynnik skarg na jednego policjanta wyniósł **0,23** skargi. Współczynnik ten w porównaniu do roku 2016 wzrósł o **0,01**, bowiem w 2016 roku wynosił **0,22**.

Wskaźnik potwierdzalności skarg w roku 2017 we wszystkich jednostkach Policji województwa kujawsko – pomorskiego ukształtował się na poziomie 6,94% (potwierdzono 82 skargi/zarzuty). W porównaniu do analogicznego okresu roku 2016 odnotowano spadek wskaźnika potwierdzalności o 3,76%.

Podstawową problematykę wnoszonych skarg do Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostek organizacyjnych w 2017 roku stanowiły skargi zakwalifikowane do kategorii :

- **„Nieludzkie lub poniżające traktowanie”** - 62 skarg, tj. 5,24% ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 3,
- **"Naruszenie prawa do wolności"** - 23 skargi, tj. 1,94 % ogólnej ilości skarg, z czego żaden z zarzutów nie znalazł potwierdzenia,
- **"Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne"** - 853 skargi, tj. 72,2 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 65,
- **"Załatwienie skarg"** - 83 skargi, tj. 7,02 % ogólnej ilości skarg, z czego potwierdzono 7,
- **„Skargi policjantów / pracowników”** – 2 skargi, tj. 0,16 % ogólnej liczby skarg, z czego żaden z zarzutów nie znalazł potwierdzenia,
- **„Niekulturalny stosunek do obywatela”** - 74 skargi, tj. 6,26 % ogólnej liczby skarg, z czego potwierdzono 5,
- **„Inne”** - 37 skarg tj. 3,13 % ogólnej liczby skarg, z czego żaden z zarzutów nie znalazł potwierdzenia,
- **„Postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą”** - 16 skarg tj. 1,35 % ogólnej liczby skarg, z czego potwierdzono 2 skargi.

II. RODZAJE SKARG/ZARZUTÓW I PRZYCZYNY ICH WNOSZENIA

Analiza skarg, które wpłynęły do Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostek organizacyjnych wykazała, że najliczniejszą grupę stanowią skargi zakwalifikowane do następujących kategorii :

1. **Kategoria "Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne" - 853 skargi,**
2. **Kategoria "Załatwienie skarg" - 83 skargi,**
3. **Kategoria „Niekulturalny stosunek do obywatela” – 74 skarg,**
4. **Kategoria „Nieludzkie lub poniżające traktowanie" – 62 skargi,**
5. **Kategoria „ Inne” - 37 skarg.**

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

- **KMP Bydgoszcz** – 8,77%,
- **KMP Grudziądz** – 2,35%,
- **KMP Toruń** – 10,81 %,
- **KMP Włocławek** – 15,2 %,
- **KPP Chełmno** – 10 %,
- **KPP Golub-Dobrzyń** – 5,26%,
- **KPP Inowrocław** – 32,25 %,
- **KPP Lipno** – 9%,
- **KPP Mogilno** – 22%,
- **KPP Nakło nad Notecią** - 8 %,
- **KPP Sępólno Krajeńskie** – 7,14%,
- **KPP Świecie** – 19,2 %,
- **KPP Tuchola** – 9,5 %,
- **KPP Żnin** – 11,76%.

W pięciu jednostkach organizacyjnych Policji województwa kujawsko – pomorskiego nie potwierdzono żadnego z zarzutów sformułowanego wobec policjantów. Dotyczy to jednostek:

- **KPP Aleksandrów Kujawski,**
- **KPP Brodnica,**
- **KPP Radziejów,**
- **KPP Rypin,**
- **KPP Wąbrzeźno.**

W Wydziale Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy w 2017 roku wskaźnik potwierdzalności kształtował się na poziomie 12,56 %. W stosunku do roku ubiegłego nastąpił niewielki wzrost potwierdzalności tj. o 1,96 % (w roku 2016 – 10,6%).

Z analizy zgromadzonych danych statystycznych wynika, że najliczniejsza grupa skarg dotyczy bezpośrednich kontaktów funkcjonariuszy z obywatelami, w czasie podejmowania interwencji oraz bezczynności, opieszałości Policji przy realizacji zadań służbowych.

Najczęstsze powody wnoszenia skarg to:

- niewłaściwe zachowanie w stosunku do osób, wynikające niejednokrotnie z niskiego poziomu kultury osobistej,
- brak właściwego nadzoru bezpośrednich przełożonych,
- nierzetelne wykonywanie obowiązków służbowych,
- niedostateczna znajomość przez policjantów obowiązujących przepisów prawa,
- brak doświadczenia zawodowego, skutkujący nieumiejętnością opanowania emocji oraz właściwego rozstrzygnięcia sytuacji konfliktowych,
- usiłowanie włączenia Policji w wyjaśnienie spraw natury cywilno - prawnej.

Podobnie jak w latach ubiegłych, najczęściej zarzutów odnotowano w kategorii „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” i w kategorii IV dot. „Załatwienia skarg”. Niewielki spadek zarzutów odnotowano w kategorii I „Nieludzkie lub poniżające traktowanie” oraz w kategorii II „Naruszenie prawa do wolności i IX „Postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą”.

Przyczyny powodujące wnoszenie skarg w wyżej opisanych kategoriach to:

- brak reakcji na zgłoszoną interwencję,
- bezpodstawne podjęcie interwencji lub kontroli drogowej przez policjantów,
- niewłaściwy sposób przeprowadzenia interwencji lub kontroli drogowej,
- niewłaściwe zachowanie w stosunku do obywateli,

- odmowa podania podstawy prawnej interwencji lub kontroli drogowej,
- opieszala reakcja służby dyżurnej na zgłoszenie telefoniczne,
- nieprawidłowe wykonanie czynności dochodzeniowo - śledczych na miejscu zdarzenia,
- nieprzedstawienie się, nieokazanie legitymacji służbowej przez policjantów,
- nierzetelne wykonanie obowiązków służbowych,
- nieterminowa realizacja zadań służbowych.

W roku 2017 na ogólną liczbę skarg dotyczących policjantów/pracowników Policji za bezzasadne uznano 550, co stanowi 46,57% ogółu skarg załatwionych przez jednostki Policji garnizonu kujawsko-pomorskiego we własnym zakresie.

Głównym powodem składania skarg, uznanych za niepotwierdzone były:

- dążenie do uniknięcia odpowiedzialności karnej za popełnione czyny poprzez pomawianie policjantów o nadużycie uprawnień,
- nieprzyjmowanie do wiadomości ustalonego stanu faktycznego i ponawianie zarzutów ostatecznie wyjaśnionych,
- angażowanie Policji w rozstrzygnięcia dotyczące spraw o charakterze cywilno – prawnym,
- brak znajomości prawa oraz uprawnień organów Policji przez składających skargi.

Na wskaźnik potwierdzalności skarg z pewnością miał wpływ fakt, że sprawy będące w bezpośrednim zainteresowaniu Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy oraz skomplikowane – 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 Wydziale Kontroli KWP w Bydgoszczy w analizowanym okresie rozpatrzono 48 z czego zasadność podnoszonych zarzutów potwierdzono w 6 przypadkach. W kategorii tej nadal zdarzają się przypadki wielokrotnego kierowania skarg przez te same osoby i podnoszenie zarzutów, które już zostały wyjaśnione i uznane za bezzasadne zarówno przez Komendantów Miejskich i Powiatowych Policji, jak i Komendanta Wojewódzkiego Policji. Na uwagę zasługuje również fakt, że w dużej mierze podnoszone w tych skargach zarzuty podlegały rozpatrzeniu w trybie przepisów kodeksu postępowania karnego przez

prokuratury i sądy. Rozstrzygnięcia tych organów – niekorzystne dla stron – powodowały kierowanie kolejnych skarg do organów Policji.

W wyniku przeprowadzonej analizy w żadnej z jednostek Policji województwa kujawsko – pomorskiego nie ujawniono skarg przeterminowanych.

Natomiast 6 jednostek Policji, w tym również Komenda Wojewódzka Policji w Bydgoszczy, z uwagi na konieczność wykonania dodatkowych czynności w sprawie na podstawie art. 237 § 4 kodeksu postępowania administracyjnego - przedłużały postępowania skargowe:

1. KWP w Bydgoszczy - 6 postępowań skargowych,
2. KMP Bydgoszcz - 6 postępowań skargowych,
3. KMP Grudziądz - 3 postępowania skargowe,
4. KMP Toruń - 1 postępowanie skargowe,
5. KPP Lipno - 5 postępowań skargowych,
6. KPP Świecie - 1 postępowanie skargowe.

Przyczyną przedłużania spraw w jednostkach garnizonu kujawsko - pomorskiego była konieczność uzyskania wyjaśnień policjantów, którzy przebywali na urlopach lub zwolnieniach lekarskich, konieczność uzyskania dokumentów np. z prokuratur lub sądów, czy też przeanalizowania dokumentacji znajdującej się w archiwach.

W związku ze zmianą przepisów ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego nie odnotowano wpływu do Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy ponagleń, w związku z powyższym nie wydawano postanowień stwierdzających bezczynności bądź przewlekłość organu.

Przykłady skarg potwierdzonych opisane zostały w *Załączniku Nr 4* do niniejszego sprawozdania.

III. SKARGI DOTYCZĄCE DYSKRYMINACJI LUB W SPRAWIE KOBIET I DZIECI

W garnizonie kujawsko - pomorskim w analizowanym okresie odnotowano jedną skargę, w której skarżący zarzucił policjantom dyskryminację. Zarzuty w niej zawarte stanowiły przedmiot postępowania skargowego przeprowadzonego w Wydziale Kontroli

Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i dotyczyła ona nierównego traktowania z uwagi na narodowość i pochodzenie. Mieszkaniec Wielkiej Brytanii będący jednocześnie obywatelem Islamskiej Republiki Iranu kierując skargę podniósł zarzuty dotyczące zasadności, legalności i prawidłowości oraz czasu zatrzymania, a także złego traktowania, nie powiadomienia ambasady o zatrzymaniu, uniemożliwienie nawiązania kontaktu telefonicznego z placówką konsularną, a także kierowania wobec niego wulgarnych określeń o zabarwieniu rasistowskim.

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, że policjanci podejmując wobec wymienionego czynności zainicjowane telefonicznym zgłoszeniem partnerki dotyczącym stosowania przemocy wobec niej i członków najbliższej rodziny postąpili zgodnie z *art. 1 ust. 2 pkt 1 Ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 roku o Policji*. Uznano również, że w ustalonych okolicznościach istniały przesłanki do zatrzymania mężczyzny, a następnie do doprowadzenia go do jednostki Policji, jako sprawcę przemocy w rodzinie. Powyższe odbyło się na podstawie *art. 15 a Ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 roku o Policji*. Ustalono również, że sporządzenie protokołu zatrzymania osoby i wpisania w jego treści żądania dotyczącego powiadomienia o zatrzymaniu Ambasady Wielkiej Brytanii odbyło się zgodnie z przepisami *Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 29 września 2015 roku w sprawie postępowania przy wykonywaniu niektórych uprawnień policjantów*. W wyniku przeprowadzonego postępowania skargowego nie potwierdzono, aby o zatrzymaniu mężczyzny policjanci nie powiadomili Ambasady Wielkiej Brytanii i Ambasady Islamskiej Republiki Iranu. Powyższy obowiązek został zrealizowany zgodnie z treścią art. 612 kodeksu postępowania karnego. Jednocześnie ustalono, że podczas pobytu wyżej wymienionego w Specjalistycznym Szpitalu Miejskim policjanci udostępniłi zatrzymanemu telefony zdeponowane w trakcie zatrzymania celem umożliwienia nawiązania kontaktu z placówką dyplomatyczną. Niemniej jednak wymieniony odmówił przeprowadzenia rozmowy warunkując jej odbycia od pozostawienia go bez dozoru policjantów. W zaistniałej sytuacji zgodnie z przepisami określonymi *§ 11 ust. 1 pkt 6 Zarządzenia nr 360 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2009 roku w sprawie metod i form wykonywania przez policjantów konwojów i doprowadzeń* policjanci byli zobowiązani do obserwowania zachowania zatrzymanego w celu zapobieżenia wydarzeniom nadzwyczajnym. Ustalono ponadto, że zatrzymany mężczyzna odmówił zapoznania się i podpisania dokumentów nadesłanych do jednostki Policji przez Ambasadę Wielkiej Brytanii. W wyniku dalszych czynności nie potwierdzono zarzutów dotyczących przekroczenia czasu zatrzymania. Ustalono bowiem, że od chwili zatrzymania do momentu przekazania zatrzymanego do dyspozycji sądu wraz z wnioskiem

o zastosowanie tymczasowego aresztowania nie upłynęły 48 godziny, a od chwili przekazania go do dyspozycji Sądu do momentu doręczenia postanowienia Sądu nie upłynęły 24 godziny. Powyższe było zgodne z przepisami określonymi w art. 248 kodeksu postępowania karnego. Przeprowadzone postępowanie skargowe i zgromadzony materiał dowodowy uniemożliwił w sposób jednoznaczny rozstrzygnięcie kwestii niekulturalnego zachowania się policjantów wobec zatrzymanego oraz kierowania wobec niego słów wulgarnych i określeń o zabarwieniu rasistowskim. Powyższe wynikało z faktu, iż policjanci w odmienny sposób od skarżącego relacjonowali przebieg czynności z jego udziałem, a brak innych obiektywnych dowodów uniemożliwił jednoznaczne rozstrzygnięcie spornej kwestii.

IV. PRZYJMOWANIE INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG

W analizowanym okresie w jednostkach Policji województwa kujawsko - pomorskiego, w ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjęto **1081** osób, w tym 797 osób zostało przyjętych bezpośrednio przez Komendantów Miejskich i Powiatowych Policji lub ich zastępców.

Ilość przyjętych interesantów zmniejszyła się w stosunku do roku ubiegłego o 380 osób. Na spadek tej liczby bez wątpienia wpływ miał wyższy poziom czynności realizowanych przez policjantów, a także możliwość kierowania skarg do organów Policji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej. Ponadto odnotowano wpływ do Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy skarg i wniosków wnoszonych za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (e-PUAP).

W Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy ogółem przyjęto 177 interesantów, z czego 65 zostało przyjętych przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy i Zastępców Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy. Pozostałe 112 osób zostały przyjęte przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy.

Poruszane przez interesantów problemy dotyczyły w szczególności bezczynności, niewłaściwego zachowania się policjantów w trakcie interwencji lub kontroli drogowej, czynności realizowanych na miejscu zdarzenia, relacji sąsiedzkich i rodzinnych oraz spraw osobistych. Interesanci nierzadko oczekiwali jedynie porady prawnej, uchylenia albo obniżenia kwoty nałożonego mandatu karnego, ilości punktów karnych nałożonych na kierujących z tytułu naruszenie przepisów Ustawy - Prawo o ruchu drogowym lub też zmiany rozstrzygnięć zapadłych w prokuraturach i sądach.

Ekspozowane przez skarżących problemy, zawierające elementy skargi, przyjmowane były na protokół przyjęcia ustnej skargi w celu podjęcia czynności wyjaśniających lub do wdrożenia stosownej procedury.

W jednostkach Policji garnizonu kujawsko - pomorskiego interesanci w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez kierowników jednostek organizacyjnych Policji zgodnie z przepisami określonymi w art. 253 kodeksu postępowania administracyjnego w każdy wtorek w godz. od 14:00 do 17:30. Informacje o dniach i godzinach przyjęć interesantów są umieszczane w holach głównych jednostek Policji oraz na stronach internetowych BIP. Ponadto funkcjonariusze Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy obywateli w sprawach skarg i wniosków przyjmują od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 15:00.

Interesanci mają również możliwość składania skarg drogą elektroniczną na wskazane na stronach internetowych jednostek Policji adresy e-mail bądź za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (e - PUAP).

V. OCENA PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

Kierownictwo Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszcz dostrzega istotę i znaczenie instytucji skarg i wniosków, albowiem stanowią one cenne źródło informacji, które pozwala na wskazanie i eliminację nieprawidłowości oraz zagrożeń występujących w Policji. Dlatego też czynności przeprowadzone w ramach postępowań skargowych ukierunkowane są w szczególności na rzetelne i obiektywne wyjaśnianie skarg oraz formułowanie wniosków adekwatnych do dokonanych w danej sprawie ustaleń.

Nadzór sprawowany przez Wydział Kontroli KWP w Bydgoszcz nad problematyką skargową w jednostkach Policji województwa kujawsko - pomorskiego oraz kontrole omawianego zagadnienia miały na celu zapewnienie prawidłowej realizacji zagadnień w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg w jednostkach Policji oraz podnoszenie poziomu prowadzonych postępowań skargowych. Dokonując oceny całego zagadnienia stwierdzić należy, że organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg w jednostkach Policji województwa kujawsko - pomorskiego 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 zdarzały się błędy polegające w szczególności na braku w zawiadomieniu o sposobie

załatwienia skargi uzasadnienia faktycznego i prawnego stosowanie do art. 238 kpa, czy też pouczenia o treści art. 239 kpa.

VI. ZADANIA REALIZOWANE W ZAKRESIE PROBLEMATYKI SKARGOWEJ

Kierownictwo Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy, jak również Naczelnik Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy oraz Komendanci Miejsce i Powiatowi jednostek organizacyjnych województwa kujawsko-pomorskiego podejmowali szereg działań profilaktycznych, mających na celu w znacznym stopniu ograniczenie źródeł generujących skargi, a mianowicie:

1. w przypadkach ujawnienia w postępowaniu skargowym uchybień lub nieprawidłowości - do jednostek, których sprawa dotyczyła lub do wszystkich podległych jednostek - kierowano wystąpienia ze wskazaniem uchybień oraz wytycznymi, wskazującymi przedsięwzięcia jakie należy podjąć celem ich eliminacji. Funkcjonariuszom winnym ujawnionych nieprawidłowości udzielano instruktaży, przeprowadzano rozmowy dyscyplinujące, bądź wszczynano postępowania dyscyplinarne, a w przypadkach uzasadnionego podejrzenia naruszenia przepisów karnych sprawy kierowano do prokuratur.

2. W procesie szkolenia policjantów w szczególności wskazywano na:

- właściwe zachowanie podczas interwencji, czy kontroli drogowej,
- właściwe wykonywanie czynności na miejscu zdarzenia,
- zrozumienie i poszanowanie godności drugiego człowieka, przy jednoczesnym stanowczym i zdecydowanym działaniu.

W 2017 roku funkcjonariusze Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy przeprowadzili 3 kontrole zrealizowane w trybie zwykłym zgodnie z przepisami wynikającymi z *Ustawy z dnia 15 lipca 2011 roku o kontroli w administracji rządowej*.

Kontrolą w trybie zwykłym objęto: Komendę Powiatową Policji w Chełmnie, Komendę Powiatową Policji w Wąbrzeźnie oraz Komendę Powiatowa Policji w Lipnie.

W toku przeprowadzonych kontroli nie stwierdzono przypadków nierzetelnego wyjaśniania skarg, czy przekroczenia terminu załatwienia skargi, a ujawnione uchybienia polegające w szczególności na braku w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi

uzasadnienia faktycznego i prawnego stosowanie do art. 238 kpa. Ujawniano w prowadzonej dokumentacji służbowej – Rejestrze Skarg i Wniosków brak wpisów wszystkich zarzutów formułowanych przez wnoszących skargę. W związku z powyższym w kontrolowanych jednostkach pozytywnie oceniono sposób realizacji zadań w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wynikających z przepisów Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

Ponadto Kierowników kontrolowanych jednostek zobowiązano do:

- bezwzględnego przestrzegania przepisów określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego, a także wypracowania reguł gwarantujących zapewnienie skutecznego nadzoru nad prawidłową realizacją procesu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg wpływających do jednostek, między innymi poprzez wzmożenie roli koordynatora skargowego,
- spowodowania stosowania w treści odpowiedzi na skargę wymogów określonych w art. 238 Kpa.

Podobnie, jak w latach ubiegłych w Wydziale Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy ocenie w ramach nadzoru instancyjnego poddawane były również postępowania skargowe, prowadzone w Komendach Miejskich i Powiatowych Policji województwa kujawsko - pomorskiego, przekazane do wyjaśnienia w trybie przepisów określonych w art. 232 Kodeksu postępowania administracyjnego. 98 spraw objęto takim nadzorem. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości stosowano praktykę zwracania akt do uzupełnienia lub sporządzano wystąpienia do kierowników jednostek Policji.

W 2017 roku sporządzono 26 wystąpień do kierowników jednostek organizacyjnych Komendy Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy.

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

W wyniku analizy postępowań skargowych oraz przeprowadzanych kontroli ustalono kilka głównych obszarów występowania skarg oraz ich przyczyn. Wnioski wynikające z powyższych czynności wykorzystywano w celu:

1. eliminowanie przyczyn stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień między innymi poprzez:

- usuwanie stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień,
- szybką i konsekwentną reakcję przełożonych,
- omawianie spraw, których dotyczyły skargi,
- rozpoznawanie źródeł i przyczyn powstania negatywnych zjawisk i zachowań policjantów/pracowników Policji,

2. wdrożenia przedsięwzięć o charakterze naprawczym i profilaktycznym między innymi poprzez:

- prowadzenie instruktarzy i szkoleń,
- właściwie sprawowany nadzór nad służbą,
- przeproszenie skarżącego,
- przekazywanie przełożonym informacji, wskazujących kierunki działań w celu uniknięcia w przyszłości stwierdzonych nieprawidłowości, czy uchybień.

Działania i przedsięwzięcia przedstawione powyżej miały na celu poprawę działań i wizerunku Policji.

VIII. SPOSÓB REALIZACJI WNIOSKÓW WYNIKAJĄCYCH Z „ANALIZY PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W POLICJI ZA 2016 ROK”

W Wydziale Kontroli KWP w Bydgoszczy funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków systematycznie przeprowadzają kontrole problemowe w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w jednostkach Policji województwa kujawsko-pomorskiego. W trakcie kontroli weryfikowano sposób realizacji wniosków, zaleceń i uwag przez kierowników kontrolowanych jednostek Policji, które były przekazywane w trakcie odpraw przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy, jak również pisemnie przez Naczelnika Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy.

W Wydziale Kontroli KWP w Bydgoszczy systematycznie obejmowano nadzorem postępowania skargowe w szczególności dotyczące zarzutów z kategorii I „*Nieludzkie lub poniżające traktowanie*”, II „*naruszenie prawa do wolności*”, III/7 „*Czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne – Bezczyność, opieszałość*” i IV „*Załatwienie skarg*”.

Obligatoryjnie przekazywano do oceny prokuratury sprawy, zawierające elementy niezgodnych z prawem działań policjantów, których okoliczności wyczerpywały znamiona przestępstw.

W ramach cyklicznych odpraw Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy z kadrami kierowniczą garnizonu kujawsko - pomorskiego omawiano na bieżąco problematykę skargową oraz inicjowano działania profilaktyczne i wnioski na bazie omawianych skarg potwierdzonych, w celu wyeliminowania uchybień i nieprawidłowości. Do takich działań zaliczyć można zobowiązanie kierowników jednostek Policji oraz Naczelnika Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy do:

- zwiększenia nadzoru nad jakością prowadzonych postępowań w oparciu o przepisy Działu VIII kpa, a w szczególności nad terminowością przekazywania i załatwiania skarg i wniosków,
- obligatoryjnego przekazywania do oceny prokuratury spraw zawierających elementy niezgodne z prawem działań policjantów oraz skarg dotyczących czynności dochodzeniowo - śledczych realizowanych przez funkcjonariuszy,
- objęcia szczególnym nadzorem skarg ponowionych.

Naczelnik Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy oraz funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków systematycznie udzielali pomocy Komendantom Miejskim i Powiatowym Policji oraz koordynatorom skargowym w zakresie występujących trudności w rozwiązywaniu problemów skargowych.

IX. WNIOSKI I ZALECENIA WYNIKAJĄCE Z AKTUALNEJ ANALIZY SKARG

Założenia na 2018 rok:

- w ramach odpraw Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy z kadrami kierowniczą garnizonu kujawsko - pomorskiego w dalszym ciągu będą kontynuowane działania w zakresie omawiania problematyki skargowej w tym inicjowania działań profilaktycznych w celu wyeliminowania uchybień i nieprawidłowości oraz poprawy wizerunku społecznego Policji,
- kontynuowany będzie nadzór nad terminowością rozpatrywania i załatwiania skarg, zasadnością przedłużania terminu załatwiania skarg oraz nad postępowaniami skargowymi z kategorii I, II, III (w zakresie zarzutu 7 „Bezczynność/opieszałość”) i IV,

- funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy będą podejmować działania w zakresie udzielania wszechstronnej pomocy koordynatorom skargowym w rozwiązywaniu trudności związanych z problematyką skargową,
- w dalszym ciągu realizowana będzie procedura obligatoryjnego przekazywania do oceny prokuratury oraz do wiadomości Biura Spraw Wewnętrznych skarg zawierających elementy zawiadomienia o przestępstwie.

Ponadto Komendanci Miejscy i Powiatowi Policji województwa kujawsko - pomorskiego we własnym zakresie:

- zwrócą szczególną uwagę na rzetelne i terminowe załatwianie skarg i wniosków,
- zwiększą nadzór nad postępowaniami skargowymi z kategorii I „Nieludzkie lub poniżające traktowanie”, kategorii II „Naruszenie prawa do wolności” oraz kategorii III (w zakresie zarzutu 7 „Bezczynność / opieszałość”),
- podejmą działania mające na celu podnoszenie umiejętności interpersonalnych funkcjonariuszy zajmujących się problematyką skargową, szczególnie w zakresie prowadzenia rozmów ze skarżącymi, argumentowania i umiejętności panowania nad emocjami,
- w dalszym ciągu realizować będą procedurę przekazywania do oceny prokuratury oraz do wiadomości Biura Spraw Wewnętrznych skarg zawierających elementy zawiadomienia o przestępstwie popełnionym przez funkcjonariuszy.

Wnoszę o zatwierdzenie:

Naczelnik
Wydziału Kontroli
KWP w Bydgoszczy

mt. insp. Wojciech Jurgielski

opracowała :

kom. Joanna Papiernik
ekspert - Zespołu Skarg i Wniosków
Wydziału Kontroli
Komendy Wojewódzkiej Policji
w Bydgoszczy

kom. Joanna Papiernik

załączniki:

1. tabele dot. zestawień statystycznych załączniki nr 1-3
2. przykłady zarzutów potwierdzonych załącznik nr 4

wykonano w 2 egz.

Egz. Nr 1 – Biuro Kontroli KGP

Egz. Nr 2 – a/a