

(Analiza zatwierdzona 11.01.2007 roku
przez Komendanta Wojewódzkiego Policji
w Bydgoszczy)

ANALIZA

*przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy
i podległych jednostkach organizacyjnych
w 2 0 0 6
roku*

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W 2006 roku w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Bydgoszczy i podległych jednostkach organizacyjnych :

- rozpatrzono ogółem **1270 skarg** dotyczących postępowania policjantów i działania jednostek Policji woj. kujawsko - pomorskiego, tj. **o 218 skarg więcej** niż w analogicznym okresie roku ubiegłego (**wzrost o 20%**);

- w analizowanym okresie w Wydziale Kontroli KWP zarejestrowano **509 skarg**, z czego we własnym zakresie rozpatrzono **253 skargi** (spadek o 23 skargi, w porównaniu do ub. roku), pozostałe skargi tj. **256** zostały przekazane zgodnie z właściwością do innych jednostek organizacyjnych KWP lub innych organów.

- jednostki organizacyjne KWP rozpatrzyły **761 skarg**.

W porównaniu do ubiegłego roku wystąpiła zauważalna różnica w geografii wpływających skarg do poszczególnych jednostek i tak: w KPP Wąbrzeźno nastąpił wzrost ilości skarg o 420% (w 2005 r. odnotowano znaczny spadek ilości skarg), w KPP w Żninie nastąpił wzrost o 100% (w 2005 r. odnotowano spadek ilości skarg), w KPP w Mogilnie nastąpił wzrost ilości skarg o 58% (w 2005 r. odnotowano również wzrost ilości skarg), w KPP w Inowrocławiu nastąpił wzrost o 26 %, w KPP Brodnicy i KPP Chełmnie nastąpił wzrost skarg o 25% (w 2005 r. odnotowano spadek ilości skarg), w KPP w Lipnie wzrost o 23%, w KPP w Aleksandrowie Kujawskim wzrost o 21%. Największy spadek ilości skarg odnotowano w KPP Sępólno Krajeńskie - o 47 % (w 2005 r. odnotowano wzrost ilości skarg), KMP w Toruniu - o 22% (również w 2005 r. odnotowano w tej jednostce spadek ilości skarg), w KPP Nakło n/Notecią - o 17% (w 2005 r. w tej jednostce odnotowano również spadek ilości skarg), w KMP w Grudziądzu o

14% i w KPP Golubiu Dobrzyniu o 10% (w 2005 w KMP w Grudziądzu odnotowano wzrost ilości skarg).

- 2 -

Wobec zatrudnionych na dzień 31.12.2006 r. 4907 funkcjonariuszy na terenie woj. kujawsko-pomorskiego, na 1 policjanta "przypadło" **0,22 skargi**. Współczynnik ten w ubiegłym roku kształtował się na poziomie **0,20**.

Wskaźnik potwierdzalności skarg ukształtował się na poziomie **7,6%** (potwierdzono **97** skarg). W porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego jest to zauważalny spadek (w 2005 r wynosił on **9,8 %**).

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

- KPP Rypin - 15,8 %,
- KPP Nakło - 15 %,
- KPP Lipno – 14,2 %,
- KPP Świecie – 12 %.

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

* "Zasadność i sposób przeprowadzenia interwencji" - 309 skarg, tj. 24,3 % ogólnej ilości skarg,

* "Sposób lub terminowość wykonywania czynności dochodzeniowo - śledczych" - 232 skargi, tj. 18,2 % ogólnej ilości skarg,

* "Bezczynność, opieszałe załatwienie spraw (skarg)"- 156 skarg, tj. 12,2 % ogólnej ilości skarg.

* "Ukaranie mandatem karnym lub sporządzenie wniosku o ukaranie przez sądy grodzkie - 12 skarg, tj. 9,5 % ogólnej ilości skarg,

* "Inne skargi na funkcjonariuszy (żołnierzy, pracowników)" - 113 skarg, tj. 8,8 % ogólnej ilości skarg,

W analizowanym okresie w sprawach skarg i wniosków przyjęto ogółem 1393 interesantów, z których kierownicy jednostek organizacyjnych lub ich zastępcy przyjęli - 895. Komendant Wojewódzki Policji w Bydgoszczy oraz Zastępcy Komendanta przyjęli 90 interesantów, natomiast w Wydziale Kontroli KWP przyjęto w sprawach skarg i wniosków - 147 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 - 309 skargi, przy wskaźniku potwierdzalności - **3,8 %**. W porównaniu do 2005 r. nastąpił wzrost o 76 skarg i spadek wskaźnika potwierdzalności o **3,4 %**.

2/ sposób lub terminowość wykonywania czynności dochodzeniowo - śledczych - 234 skargi, przy wskaźniku potwierdzalności - **8,1 %**. W porównaniu do 2005 r.

- 3 -

nastąpił wzrost o **4 8** skarg i spadek wskaźnika potwierdzalności o **4,32 %**.

3/ beczynność, opieszale załatwienie spraw (skarg) - 156 skarg przy wskaźniku potwierdzalności - **7,0 %**. W porównaniu do 2005 r. nastąpił wzrost o **15 skarg** i spadek wskaźnika potwierdzalności o **4,9 %**.

4/ ukaranie mandatem karnym lub sporządzenie wniosku o ukaranie przez sądy - 121 skarg przy wskaźniku potwierdzalności **10,7 %**. W porównaniu do 2005 r. nastąpił wzrost o **14** skarg i wzrost wskaźnika potwierdzalności o **4,1 %**

5/ inne skargi na funkcjonariuszy (żołnierzy, pracowników) - 113 skarg, przy wskaźniku potwierdzalności - **9,7 %**. W porównaniu do 2005 r. nastąpił spadek o **32 skargi** i spadek wskaźnika potwierdzalności o **0,97 %**

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 ;
- nie okazania legitymacji służbowej lub okazania w sposób uniemożliwiający odczytanie danych policjanta lub jednostki Policji, która dokument wystawiła;
- nie przedstawienia 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 spadek 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 umożliwiające podejmowanie właściwych decyzji w układzie "policjant-obywatel" niewątpliwie wpływa na kształtowanie ogólnej opinii o poziomie pracy Policji.

- 4 -

Nie budzi wątpliwości również fakt, że obywatele składając skargi próbują rozwiązać w korzystny dla siebie sposób sprawę, 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.

Korzystanie przez obywateli z prawa do składania skarg ma swoje odzwierciedlenie we wzrastającej ilości skarg. Wynika to niewątpliwie z rosnących oczekiwań społecznych wobec Policji, wzrostu świadomości prawnej społeczeństwa oraz przekonania, że Policja, jest organem właściwym w każdej sprawie.

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 - 253 (w tym samym okresie ub. roku - 291), z czego potwierdzono zarzuty w 32 przypadkach.

Dokonując analizy przyczyn rodzących skargi oraz ich statystycznej ilości, nie można pominąć skarg kwalifikowanych do kat. "16" - "Sposób załatwienia poprzedniej skargi". Tego rodzaju skarg rozpatrzono 110, z czego zasadność podnoszonych zarzutów potwierdzono w 11 przypadkach. Niestety coraz częściej 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 tej kategorii zdarzają się przypadki kierowania skarg przez osoby zdradzające zaburzenia osobowości. Wpływa to niewątpliwie 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 - 1393 obywateli, w tym 895 osób zostało przyjętych bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych i ich zastępców, ilość przyjętych interesantów jest o 98 osób mniejsza niż w 2005 r. W KWP w Bydgoszczy przyjęto ogółem 237 interesantów, z czego 90 osób zostało przyjętych przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Bydgoszczy i jego Zastępców.

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

- 5 -

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 tut. KWP jednostek Policji.

W 2006 r. Wydział Kontroli KWP w Bydgoszczy przeprowadził 4 kontrole problemowe. Kontrolą objęto jednostki: KPP Tuchola, KPP Lipno, KPP

Wąbrzeźno, KPP Chełmno. W trzech kontrolowanych jednostkach 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.

Niewłaściwy nadzór nad prowadzonymi postępowaniami skargowymi ujawniono w jednej Komendzie Powiatowej Policji podległej KWP.

W celu wyeliminowania ujawnionych w trakcie kontroli nieprawidłowości zobowiązano Komendanta Powiatowego Policji m.in. do:

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

Z uwagi na złożenie przez Komendanta Powiatowego Policji raportu o zwolnienie ze służby, z tytułu nabycia uprawnień emerytalnych, odstąpiono od wyciągnięcia wobec w/w wniosków dyscyplinarnych.

Bieżącej ocenie poddawane są również wrywkowo postępowania skargowe,

- 6 -

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 likwidowanie 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. Szkolenie takie przewidziane jest również w planie szkoleń z doskonalenia zawodowego policjantów na rok bieżący.

5. 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 - 71,
- przeprowadzano rozmowę dyscyplinującą - 16
- wszczęto postępowanie dyscyplinarne - 23

- 7 -

Niezależnie od powyższego, problematyka skargowa jest stałym elementem szkoleń i narad służbowych w KWP 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 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 szczytkowych 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. KPP Wąbrzeźno i KPP Żnin.
2. Jednostki w których odnotowano wzrost wskaźnika potwierdzalności skarg, tj. KPP Rypin, KPP Nakło, KPP Lipno objąć w 2007 r. działalnością kontrolną w ramach planowanych kontroli problemowych.
3. W oparciu o przykłady skarg potwierdzonych kontynuować praktykę prowadzenia szkoleń, w zakresie zagadnień dotyczących ujawnionych nieprawidłowości.
4. Przedmiotową analizę przekazać do jednostek podległych KWP.

Opracowano :
w Wydziale Kontroli
Komendy Wojewódzkiej Policji
w Bydgoszczy