

ZATWIERDZAM

Gorzów Wlkp., dnia 14.01.2009 r.

insp. Leszek Marzec

Ts-1438/08

ANALIZA

PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW DOTYCZĄCYCH FUNKCJONARIUSZY WOJEWÓDZTWA LUBUSKIEGO W 2008 ROKU

W 2008 r. do Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz jednostek podległych wpłynęło ogółem **559 skarg** (w analogicznym okresie roku ubiegłego – **514; wzrost o 45 skarg**), przy czym dodatkowo odnotowano wpływ **8 skarg**, które nie dotyczyły funkcjonariuszy garnizonu lubuskiego.

Bezpośrednio do Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji wpłynęły **274 skargi**, tj. **49 %** ogólnej ilości skarg, natomiast do jednostek w terenie **285**.

Z łącznej sumy **274** skarg przesłanych do Wydziału Kontroli, funkcjonariusze tej komórki wyjaśnili **99 skarg (tj. 36,13 %)**, natomiast pozostałe sprawy przesłane zostały celem załatwienia do jednostek niższego stopnia, zgodnie z uprawnieniem wynikającym z art.232 & 1 k.p.a.

W okresie sprawozdawczym załatwiono ogółem **541 skarg** (w 2007 r. - **530; wzrost o 11**). Spośród **541** załatwionych skarg – **27** wpłynęło do jednostek na przełomie 2007/2008 r.; do wyjaśnienia w roku bieżącym pozostało natomiast **45 skarg**.

W inny sposób załatwiono łącznie **81** spraw, z czego - w **21** przypadkach skarga została wycofana, zaś **20** skarg przekazano według właściwości do prokuratury lub innego

organu rzeczowo właściwego do ich rozstrzygnięcia. W **24** przypadkach podtrzymano wcześniej zajęte stanowisko w sprawie. W trakcie **7** postępowań wyjaśniających, z uwagi na nie dające się usunąć rozbieżności w dokonanych ustaleniach, odstąpiono od zajęcia jednoznacznego stanowiska w sprawie. Natomiast, **9** spraw pozostawiono bez rozpatrzenia.

W 2008 r. na każdego funkcjonariusza przypadało **0,21** skargi (w 2007 r. – **0,20**), przy czym wskaźnik ten wahał się od **0,08** - KWP Gorzów Wlkp., **0,18** - Słubice, po - **0,24** Sulęcín, **0,25** – Zielona Góra, do **0,37** - KPP Nowa Sól.

Z ogólnej liczby **521** skarg rozpatrzonych we własnym zakresie - potwierdzono **40**, co daje wskaźnik **7,68 %** (w 2007 r. **33 – 6,45 %**; **wzrost o 1,23 %**). Uwzględniając natomiast łączną ilość załatwionych spraw, tj. **541** wskaźnik ten wynosi **7,40 %**.

Odnosząc powyższe dane do ilości skarg potwierdzonych - wskaźnik ten kształtuje się na poziomie **0,015** skargi na 1 funkcjonariusza (w 2007 r – **0,013**).

Największą liczbę potwierdzonych skarg na postępowanie policjantów (w odniesieniu do ogólnej liczby załatwionych skarg z danej kategorii) zanotowano w następujących kategoriach:

- *bezczynność, opieszale załatwienie spraw* - **11**
(14,10 % ogólnej ilości)
- *zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji* - **6**
(4,8 % ogólnej ilości)
- *ukaranie mandatem lub sporządzenie wniosku o ukaranie do sądu* - **6**
(12,5 % ogólnej ilości)
- *inne skargi na funkcjonariuszy* - **5.**
(12,5 % ogólnej ilości)

Najmniej skarg potwierdzonych stwierdzono natomiast w kategoriach:

- * *skargi związane ze stosunkiem służby /pracy/* - **1**
(20 % ogólnej ilości)
- * *informacje udzielone sądom i innym organom* - **2**
(22,22 % ogólnej ilości)

- * sposób, terminowość wykonania czynności doch. śledczej
(4,10 % ogólnej ilości) - 3
- * niewłaściwy, niekulturalny stosunek do obywatela
w czasie służby
(4,48 % ogólnej ilości) - 3
- * sposób załatwienia poprzedniej skargi
(6,38 % ogólnej ilości). - 3.

W przypadku wszystkich pozostałych kategorii, żadna z rozpatrzonych skarg nie została potwierdzona.

Najwyższą potwierdzalność zanotowano w następujących kategoriach:

- # informacje udzielone sądom i innym organom - 22,22 %
- # skargi związane ze stosunkiem służby /pracy/ - 20,20 %
- # bezczynność, opieszałe załatwienie spraw - 14,86 %
- # ukaranie mandatem lub sporządzenie wniosku
o ukaranie do sądu - 12,50 %
- # inne skargi na funkcjonariuszy /pracowników/ - 12,50%.

Najmniejszą potwierdzalność skarg stwierdzono w kategoriach:

- > sposób, terminowość wykonania czynności doch.-śledczej - 4,11 %
- > niewłaściwy, niekulturalny stosunek do obywatela w czasie służb - 4,48 %
- > zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji - 4,84 %
- > sposób załatwienia poprzedniej skargi - 6,38 %.

Najwyższy wskaźnik potwierdzalności skarg odnotowano w przypadku następujących jednostek:

- KPP Żary - 20,83 %

- KPP Słubice	- 12,50 %
- KPP Żagań	- 10,81 %

natomiast **najniższy:**

- KPP Strzelce Kraj.	- 3,85%
- KPP Nowa Sól	- 4,17 %
- KPP Międzyrzecz	- 4,17%.

Tylko jedna jednostka Policji, tj. Komenda Powiatowa Policji we Wschowie nie odnotowała, natomiast żadnej tego rodzaju skargi.

Uwaga: Szczegółowe dane dotyczące ilości złożonych, rozpatrzonych oraz potwierdzonych skarg, jak również wysokości wskaźnika skargowości i potwierdzalności, przedstawione zostały na dalszych stronach niniejszego opracowania.

W okresie sprawozdawczym, w ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, przeprowadzono ogółem **574** rozmów (w 2007 r. - **564; wzrost o 10**), przy czym kierownicy jednostek oraz ich zastępcy przyjęli **346** osób (w 2007r. - **331; wzrost o 15**). Z ogólnej ilości 574 spraw - funkcjonariusze KWP przeprowadzili łącznie **153** rozmowy (tj. **26,65 % ogółu**).

Rodzaje skarg oraz przyczyny ich wnoszenia

Analiza danych dotyczących ilości **skarg złożonych** oraz **załatwionych** przez jednostki Policji woj. lubuskiego pozwala na stwierdzenie, iż od kilku lat zauważalna jest tendencja do plasowania się w czołówce tych samych kategorii skarg; i tak najwięcej skarg odnotowano w kategorii:

- **zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji** – odpowiednio **127 i 124**, analogicznie w 2007 r. – **99 i 102**
- **bezczyność, opieszale załatwienie spraw** – odpowiednio **80 i 74** analogicznie w 2007 r. – **79 i 78**
- **sposób, terminowość wykonania czynności dochodzeniowo – śledczej** – odpowiednio **74 i 73**, analogicznie w 2007 r. - **67 i 71**.

W bardzo nieznaczny sposób zmieniła się natomiast kolejności wpływu skarg w pozostałych kategoriach, i tak :

- **niewłaściwy, niekulturalny stosunek do obywatela w czasie służby**
- odpowiednio **69 i 67**, analogicznie w 2007 r. **52 i 51**
- **ukaranie mandatem lub sporządzenie wniosku o ukaranie do sądu**
- odpowiednio **52 i 48**, analogicznie w 2007 r. – **54 i 56**
- **sposób załatwienia poprzedniej skargi** – odpowiednio **52 i 47**,
analogicznie w 2007 r. – **50 i 52**.

Suma przedstawionych wyżej 6 kategorii skarg (**454**) stanowi aż **81,21 %** ogólnej ilości złożonych skarg oraz **80,03 %** skarg załatwionych (**433**).

W przypadku natomiast skarg potwierdzonych - w opisanych wyżej kategoriach potwierdzono **32** sprawy, co stanowi aż **80 %** ogólnej ilości tej grupy skarg.

Najniższy wpływ skarg odnotowano w kategoriach:

- inne decyzje administracyjne wydane w resorcie - **1**
- czerpanie korzyści majątkowej lub osobistej - **1**
- użycie pałki służbowej lub ręcznego miotacza gazu - **2**
- skargi związane ze stosunkiem służby - **4**.

W porównaniu do roku ubiegłego - zanotowano znaczny wzrost ilości złożonych skarg w podstawowej kategorii: *zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji (z 99 do 127)*, a także w innych kategoriach: *niewłaściwy, niekulturalny stosunek do obywatela w czasie służby (z 52 do 69)*, *ukaranie mandatem karnym (z 70 do 54)*, *sposób, terminowość wykonania czynności doch.śledczej (z 67 do 74)*, *inne skargi na funkcjonariuszy /pracowników/ (z 32 do 39)*.

W porównaniu do 2007 r. - w okresie sprawozdawczym stwierdzono znaczną tendencję wzrostową w odniesieniu do ilości złożonych skarg (z 514 do 559, tj. o 45). Nieznacznie wzrosła także ilość spraw załatwionych (z 530 do 541, tj. o 11).

Na przestrzeni ostatnich ośmiu lat ilość złożonych skarg przedstawiała się następująco :

- 2000 r. - wpłynęło **506** skarg
- 2001 r. - wpłynęło **479** skarg

- 2002 r. - wpłynęło **415** skarg
- 2003 r. - wpłynęło **420** skarg
- 2004 r. - wpłynęło **526** skarg
- 2005 r. - wpłynęło **490** skarg
- 2006 r. - wpłynęło **552** skarg
- 2007 r. - wpłynęło **514** skarg
- 2008 r. - wpłynęło **559** skarg.

Z powyższego zestawienia wynika, iż **do 2003 r. malała** liczba wnoszonych skarg. Jednak **w 2004 r. odnotowano zdecydowany wzrost** liczby złożonych skarg (**z 420 do 526**). Natomiast, **w 2005 r. wpłynęło o 36 skarg mniej** niż w 2004 r. W **2006 r.** ponownie nastąpił wzrost liczby złożonych skarg o **62**, w porównaniu z rokiem poprzednim. W **2007 r.** zmalała liczba złożonych skarg o **38**, w porównaniu z rokiem 2006 r. Natomiast, w **2008 r.** nastąpił – wzrost o **41**.

Spadek ilości złożonych skarg odnotowano w następujących kategoriach :

<i>L.p.</i>	<i>KATEGORIA</i>	<i>LICZBOWY SPADEK</i>
1.	<i>zatrzymanie</i>	9
2.	<i>inne na działalność organu</i>	4
3.	<i>stosowanie niedozwolonych metod fizycznych</i>	3
4.	<i>zakwestionowanie mienia lub dokumentów</i>	2.

Natomiast **wzrost** ilości złożonych skarg stwierdzono w n/w kategoriach :

<i>L.p.</i>	<i>KATEGORIA</i>	<i>LICZBOWY WZROST</i>
1.	<i>zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji</i>	28
2.	<i>niewłaściwy, niekulturalny stosunek do obywatela w czasie służby /pracy/</i>	17
3.	<i>ukaranie mandatem lub sporządzenie wniosku o ukaranie do sądu</i>	16

4. sposób, terminowość wykonania czynności doch.śledczych 7

5. inne skargi na funkcjonariuszy /pracowników/ 7

~~~~~

W pozostałych kategoriach spraw różnica w ilości złożonych skarg wahała się od 1 do 2 skarg.

Taka sama ilość, jak w 2007 r., wpłynęła natomiast w przypadku skarg tylko dwóch kategorii, tj.: *czepanie korzyści majątkowej lub osobistej - 1 i inne decyzje administracyjne wydane w resorcie spraw wewn. - 1.*

Analiza danych liczbowych przedstawionych w tabeli pt. **"Ilościowy wpływ skarg na działalność i postępowanie funkcjonariuszy województwa lubuskiego w latach 2007 - 2008 r."** pozwala na zauważenie pewnej tendencji utrzymywania się w czołówce określonych kategorii skarg.

Dane zawarte w tym zestawieniu pozwalają na stwierdzenie, iż najwięcej skarg na funkcjonariuszy woj. lubuskiego złożono w kategoriach:

**1/ zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji**

Ta kategoria skarg na przestrzeni ostatnich lat plasuje się wciąż na I miejscu. Należy przy tym dodać, iż w ostatnim roku stwierdzono znaczny wzrost ilości złożonych skarg tej kategorii (2007 – 99, 2008 - 127), co stanowi 22,72 % ogólnej ilości złożonych skarg.

**2/ beczynność, opieszale załatwienie spraw**

W tej kategorii ilość złożonych skarg utrzymała się na podobnym poziomie, tj. 79 w 2007 r. i 80 w 2008 r.), co stanowi 14,31 % ogólnej ilości złożonych skarg.

**3/ sposób, terminowość wykonania czynności dochodzeniowo -śledczej**

W roku 2008 nastąpił niewielki wzrost ilości złożonych skarg w tej kategorii z 67 do 74, co stanowi 13,24 % ogólnej ilości złożonych skarg.

**4/ niewłaściwy, niekulturalny stosunek do obywatela w czasie służby**

Ilość tej kategorii skarg zdecydowanie zwiększyła się w porównaniu do 2007 r. o 17, tj. z 52 do 69, co stanowi 12,34 % ogólnej ilości złożonych skarg.

Łącznie - suma przedstawionych wyżej 4 kategorii skarg daje liczbę 350 spraw, tj. 62,61 % ogólnej liczby skarg, złożonych w 2008 r. do jednostek Policji

woj. lubuskiego.

**Najwięcej** skarg w 2008 r. - uwzględniając ilość zatrudnionych funkcjonariuszy - wpłynęło na policjantów następujących jednostek (wg wysokości **wskaźnika skargowości**):

|                      |       |
|----------------------|-------|
| - KPP Nowa Sól       | 0,37  |
| - KPP Świebodzin     | 0,36  |
| - KPP Strzelce Kraj. | 0,31  |
| - KPP Żary           | 0,26  |
| - KMP Krosno Odrz.   | 0,26  |
| - KPP Zielona Góra   | 0,25. |

**Najniższy** wskaźnik skargowości odnotowano natomiast w przypadku jednostek:

|                    |       |
|--------------------|-------|
| - KWP Gorzów Wlkp. | 0,08  |
| - KPP Słubice      | 0,18  |
| - KPP Wschowa      | 0,19  |
| - KMP Gorzów Wlkp. | 0,20  |
| - KPP Międzyrzecz  | 0,22  |
| - KPP Żagań        | 0,22  |
| - KPP Sulęcín      | 0,24. |

**Uwaga: wskaźnik skargowości w skali całego województwa wyniósł 0,21.**

Zgodnie z zestawieniem tabelarycznym **"Wykaz skarg potwierdzonych na działalność i postępowanie funkcjonariuszy województwa lubuskiego w latach 2007 - 2008"** - najliczniejszą grupę stanowiły skargi następujących kategorii:

< **bezczywność, opieszale załatwienie spraw** - potwierdzono 11 spraw, co stanowi 27,5 % ogółu tych skarg oraz 14,86 % łącznej ilości skarg rozpatrzonych w tej kategorii,

< **zasadność lub sposób przeprowadzenia interwencji** - potwierdzono 6 spraw, co stanowi 15% ogółu tych skarg oraz 4,84% łącznej ilości skarg rozpatrzonych w tej kategorii,

< **ukaranie mandatem lub sporządzenie wniosku o ukaranie do sądu** - potwierdzono 6 spraw, co stanowi 15% ogółu tych skarg oraz 12,5% łącznej ilości skarg rozpatrzonych w tej kategorii,

< **inne skargi na funkcjonariuszy /pracowników/** - potwierdzono 5 spraw, co stanowi 12,5 % ogółu tych skarg oraz 12,5 % łącznej ilości skarg rozpatrzonych w tej

kategorii.

**Suma przedstawionych wyżej czterech kategorii skarg, tj. - 27, stanowi aż 67,5 % ogólnej ilości skarg potwierdzonych oraz 9,4 % ogólnej ilości skarg rozpatrzonych w tych kategoriach (286).**

Przytoczone dane liczbowe jednoznacznie świadczą o tym, iż zaskarżane postępowanie funkcjonariuszy wiąże się w głównej mierze z opisanymi wyżej czynnościami policjantów, które - co należy podkreślić - dotyczą bezpośrednio wykonywanych przez nich codziennie obowiązków służbowych.

Najwięcej **potwierdzonych skarg** odnotowano w przypadku funkcjonariuszy następujących jednostek :

|                    |      |
|--------------------|------|
| - KPP Żary         | - 10 |
| - KMP Zielona Góra | - 6  |
| - KMP Gorzów Wlkp. | - 4  |
| - KWP Gorzów Wlkp. | - 4. |

Przedstawiając jednak tę problematykę, w kontekście **wysokości wskaźnika potwierdzalności skarg**, kolejność ta przedstawia się w następujący sposób :

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| - KPP Żary         | - 20,83 % |
| - KPP Słubice      | - 12,50 % |
| - KPP Żagań        | - 10,81 % |
| - KWP Gorzów Wlkp. | - 8,89 %. |

\* \* \* \* \*

Z dokonanej analizy sposobu rozpatrzenia i załatwienia skarg w 2008 roku wynika, iż **najwięcej rozpatrzonych** skarg dotyczyło następujących kategorii:

- \* *zasadności lub sposobu przeprowadzenia interwencji*
- \* *bezczynności, opieszałego załatwienia spraw*
- \* *sposobu, terminowości wykonania czynności dochodzeniowo - śledczej*
- \* *niewłaściwego, niekulturalnego stosunku do obywatela w czasie służby*

- łącznie - **338** skarg, co stanowi **62,48 %** ogółu spraw.

Przechodząc do omawiania wymienionych kolejno kategorii skarg - w zakresie ilości skarg rozpatrzonych oraz potwierdzonych - należy stwierdzić, iż wzorem lat ubiegłych na I m. plasują się sprawy kategorii **"5" - zasadność, sposób przeprowadzenia**

### interwencji.

Skargi tej kategorii zajmują pierwsze miejsce w rankingu spraw rozpatrzonych, na przestrzeni ostatnich ośmiu lat.

W przypadku tej kategorii w 2008 r. zostało złożonych **127** skarg. Natomiast rozpatrzono **124**, z czego nie odnotowano żadnej skargi potwierdzonej.

Generalnie - przedmiotem tych skarg są sytuacje związane z podejmowanymi interwencjami oraz kontrolami drogowymi. Zarzuty podnoszone w związku z wykonywanymi przez policjantów czynnościami są wielorakie - zarówno w kwestii merytorycznej jak i formalnej, sprowadzając się do następujących zagadnień:

*# kwestionowania samej zasadności podjęcia interwencji,*

*# kwestionowania nie zachowania przez policjantów określonej procedury prawnej, regulującej podjęte przez nich konkretne działania,*

*# niewłaściwego zachowania się funkcjonariuszy.*

Zaskarżane zachowania dotyczą prawie wszystkich służb, z tego też względu szczególnie niepokojące jest zjawisko skali tych skarg, tj. fakt - o czym już wyżej wspomniano - plasowania się ich na I miejscu.

Następną w kolejności kategorią skarg jest kat."4" - **bezczyność, opieszałe załatwienie spraw (skarg)** - w 2008 r. rozpatrzone zostały **73** skargi, natomiast potwierdzono – **11** spraw, co stanowi aż **27,5 %** ogólnej ilości potwierdzonych skarg.

Powodem wnoszenia skarg tego rodzaju jest m.in. brak reakcji funkcjonariuszy na zawiadomienie o popełnieniu drobniejszych przestępstw i wykroczeń, odmowa podjęcia interwencji lub znaczne opóźnienie przy podejmowaniu interwencji.

Zarzuty dotyczące tej kategorii, w większości przypadków, wiążą się z błahymi zdarzeniami, które jednak w ocenie samych zainteresowanych, postrzegane są jako ich indywidualne, ważne problemy.

Z tego też względu, zbyt pochopna decyzja o niepodjęciu działań - urastając do rangi osobistego problemu skarżącego - tworzy negatywną opinię o Policji, od której każdy obywatel ma prawo oczekiwać pomocy we właściwym załatwieniu jego sprawy.

Jak wynika ze statystyk policyjnych, powyższe zdarzenia stanowią znaczny procent

zgłoszeń, przyjmowanych w toku codziennej służby, i najczęściej dotyczą:

- < *konfliktów małżeńskich, sąsiedzkich,*
- < *braku odpowiedzi na wcześniej kierowaną korespondencję,*
- < *zakłócania ciszy nocnej.*

W sytuacji takich zgłoszeń, na uwagę zasługuje wysoki poziom oczekiwań i aktywności osób, które chcą wyegzekwować od Policji np. odzyskanie utraconego mienia, rozwiązania istniejącego problemu, załatwienia swojego interesu.

Mają miejsce również takie sytuacje, w których policjant (dyżurny) stara się obywatela niemalże "na siłę" odwieść od złożenia przez niego zawiadomienia o przestępstwie, argumentując to nikłymi szansami na ujawnienie sprawcy, bądź też pouczając go o konieczności załatwienia sporu między stronami, bez ingerencji Policji.

Zdarza się przy tym, iż takie lekceważące podejście do uzyskanego zgłoszenia znajduje automatycznie swe odzwierciedlenie w poziomie dokumentacji, sporządzanej na tę okoliczność (notatka zamiast zawiadomienia o przestępstwie, bądź też w ogóle nie dokonanie jakiegokolwiek zapisu na ten temat).

Trzecie miejsce w kolejności stanowią skargi kat."3" – **sposób, terminowość wykonania czynności dochodzeniowo-śledczej**. W tej kategorii ilość skarg złożonych **zmaląła o 10 (77 – 2006 r., 67 - 2007 r. )**. Odnotowano natomiast **5** skarg potwierdzonych, tj. **o 2 więcej** niż w minionym roku. Najczęstszym powodem kierowania tych skarg jest subiektywna opinia zainteresowanego, sprowadzająca się do negatywnej oceny czynności procesowych, wykonywanych w związku z prowadzonym postępowaniem przygotowawczym.

Autorami skarg w tych przypadkach są z reguły obie strony postępowania, z pewną przewagą osób pokrzywdzonych (zdarzają się też osoby bliskie, nie będące uczestnikami postępowania). Składając skargę starają się one wpłynąć na tok tego postępowania, wnioskując głównie o:

- *przyśpieszenie terminu jego zakończenia,*
- *właściwe realizowanie przysługujących uprawnień,*
- *wykonanie dodatkowych czynności procesowych,*
- *skuteczniejsze działanie w kierunku odzyskania utraconego mienia.*

Kierując skargę, jej autor niejednokrotnie nie posiada wystarczającej wiedzy nt. obowiązującej procedury prawnej, regulowanej głównie przepisami k.p.k., zarzucając Policji zaniechanie bądź niewłaściwe wykonanie czynności procesowych (w tym - m.in.

ogłędzin), w przypadku gdy faktycznie czynności takie zostały wykonane prawidłowo. Zarzucając złą wolę lub stronnictwo, kwestionuje się treść zapisów poczynionych w protokołach przesłuchania, konfrontacji czy też ogłędzin.

Z pewnością jednak nie można pominąć sytuacji, kiedy rzeczywiście, w wyniku pewnej rutyny lub - z drugiej strony - braku doświadczenia zawodowego jak i przeciążenia obowiązkami służbowymi, policjanci (głównie służb dochodzeniowo - śledczych), popełniają pewne błędy, skutkujące składaniem skarg.

Uwagi te dotyczą m.in. bezpodstawnego pozbawiania pokrzywdzonego jego uprawnień, dopuszczenia do udziału w czynności procesowej osoby będącej w stanie nietrzeźwości czy też naruszenia procedury dotyczącej postępowania z nieletnimi.

Kolejną grupą skarg są sprawy z kat."3" – **sposób, terminowość wykonania czynności dochodzeniowo-śledczej**. W tej kategorii ilość załatwionych spraw utrzymała się na podobnym poziomie jak w roku 2007, tj. **73** - 2008 r., **71** - 2007r.). Zmalała przy tym potwierdzalność o **2** skargi (czyli **3** potwierdzono).

Na kolejnym miejscu pod względem ilości załatwionych spraw, plasuje się (tak jak w roku 2007) kategoria skarg „10” - **niewłaściwy, niekulturalny stosunek do obywatela w czasie służby**. W kategorii tej odnotowano zdecydowany wzrost ilości rozpatrzonych skarg, tj. o **17**, spośród których potwierdzono **3**.

Następnymi w kolejności kategoriami skarg - według ilości spraw załatwionych są następujące skargi:

- **ukaranie mandatem lub sporządzenie wniosku o ukaranie do sądu** – w tej kategorii odnotowano spadek ilości rozpatrzonych skarg o **8**. Natomiast, z **48** załatwionych – **6** zostało potwierdzonych
- **sposób załatwienia poprzedniej skargi** – rozpatrzono **47**, z czego **3** potwierdzono. W 2008 r. załatwiono natomiast o **5** więcej i o **2** więcej potwierdzono.
- **inne skargi na funkcjonariuszy /pracowników/** - liczba załatwionych skarg tego rodzaju utrzymuje się na zbliżonym poziomie co w minionym roku, tj. **40** - w 2008 r. i **39** w 2007 r. Natomiast - potwierdzono **5**.
- **zakwestionowanie mienia lub dokumentów** - załatwiono **13** spraw, w tym żadna z nich nie została potwierdzona. W tej kategorii w 2007 r. potwierdzono

3 skargi.

- informacje udzielone sądom lub innym organom – rozpatrzono 9 skarg, czyli tyle samo co w 2007 r. Natomiast, 2 skargi zostały potwierdzone.
- postępowanie poza służbą – rozpatrzono 7 (w 2007 r. - 10), żadnej nie potwierdzono,
- skargi związane ze stosunkiem służby /pracy/ – załatwiono 5 (w 2007 r. - 2), przy czym 1 została potwierdzona.
- użycie pałki służbowej lub ręcznego miotacza gazu – rozpatrzono 2 (w 2007 r. - 1), przy tym żadna nie została potwierdzona

w kategoriach: czerpanie korzyści majątkowej lub osobistej oraz inne decyzje administracyjne wydane w resorcie wpłynęło po 1 skardze.

Natomiast, nie odnotowano wpływu żadnej skargi z kategorii „18”, inne skargi na działalność organu.

\*

\*       \*

Reasumując powyższe wnioski należy stwierdzić, iż dane dotyczące poszczególnych kategorii skarg (w zakresie ilości złożonych, rozpatrzonych oraz potwierdzonych spraw) - uwzględniając przyczyny powodujące ich składanie - stanowią niewątpliwie istotne źródło informacji o najczęściej popełnianych przez policjantów błędach oraz nieprawidłowych zachowaniach.

Winy za taki stan rzeczy należy upatrywać zarówno po stronie samego funkcjonariusza jak i jego przełożonego, jako odpowiedzialnego za nadzór nad jego pracą. Na uwadze należy jednak mieć fakt, iż popełniane błędy wynikają też pośrednio z realiów, w jakich codzienna służba jest pełniona.

Analiza postępowań wyjaśniających przeprowadzonych w 2008 r. - w kontekście poczynionych ustaleń oraz oceny prawnej działania funkcjonariuszy Policji - pozwala na stwierdzenie, iż nadal podstawowymi źródłami i przyczynami rodzącymi skargi było:

**w zakresie skarg potwierdzonych**

- niesumienne i opieszale wykonawstwo zadań służbowych,

- *nieprzestrzeganie zasad pragmatyki służbowej,*
- *lekceważenie obowiązków służbowych,*
- *arogancja i brak kultury osobistej oraz poczucia służebnej roli Policji wobec społeczeństwa,*
- *nadal niedostateczna znajomość przez policjantów obowiązujących przepisów prawa, wynikająca z niewłaściwego przeszkolenia,*
- *nieprzestrzeganie zasad etyki zawodowej,*
- *brak doświadczenia zawodowego, skutkujący nieumiejętnością opanowania emocji oraz właściwego rozstrzygnięcia skomplikowanych sytuacji konfliktowych,*

#### **w zakresie skarg niepotwierdzonych**

- *pieniactwo, złośliwość oraz próba tzw. "zrewanżowania się" funkcjonariuszowi za podjęte przez niego działania służbowe,*
- *oczekiwanie, że wniesienie skargi spowoduje unieważnienie czynności wykonanych przez policjanta,*
- *nieznajomość przepisów prawa przez osoby wnoszące skargi,*
- *usiłowanie włączenia Policji w wyjaśnianie spraw natury cywilno - prawnej,*
- *dążenie do uniknięcia odpowiedzialności karno - administracyjnej, poprzez kwestionowanie prawomocnych działań policjantów,*
- *zaburzenia psychiczne skarżących.*

\*                      \*

\*

Z tego też względu, niezależnie od przedmiotu, skargi każdorazowo traktowane są jako potencjalne źródło informacji o istotnych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu jednostek oraz codziennej pracy policjantów i stanowią jedną z form oceny działalności danej jednostki Policji.

Uwzględniając powyższe - wzorem lat ubiegłych podejmowane były następujące

działania zmierzające do zapobieżenia oraz zmniejszenia ilości skarg potwierdzonych:

- *w jednostkach terenowych problematyka skargowa poruszana była w toku okresowych szkoleń funkcjonariuszy,*
- *w każdym przypadku potwierdzenia skargi, kopię sprawozdania przesyłano właściwemu kierownikowi jednostki, z poleceniem realizacji wniosków końcowych (o sposobie ich wykonania pisemnie informowano Wydział Kontroli KWP),*
- *w uzasadnionych przypadkach przedmiotowa sprawa omawiana była na szkoleniu zawodowym szerszej grupy funkcjonariuszy ( w tym - również w przypadku skarg niepotwierdzonych, jeśli w toku postępowania wyjaśniającego stwierdzone zostało uchybienie natury merytorycznej lub formalnej).*

W uzasadnionych przypadkach przeciwko policjantom wszczęte zostały **2** postępowania dyscyplinarne (**4 w 2007 r.**), z których:

- *jedno zakończono wymierzeniem kary nagany*
- *jedno jest nadal w toku prowadzenia.*

Przeprowadzono także **11** rozmów dyscyplinujących oraz **14** – o charakterze instruktażowym.

W przypadkach stwierdzonych uchybień merytoryczno - proceduralnych Wydział Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji skierował do jednostek w terenie ogółem **25 wystąpień (27 w 2006 r.)**, w tym w **1** przypadku wnioskowano o przeprowadzenie rozmowy dyscyplinującej z policjantem winnym stwierdzonych uchybień oraz w **1** o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego. Pozostałe wystąpienia miały charakter instruktażowo-szkoleniowy.

W 2008 r. do jednostek Policji wpłynęły 2 wnioski **dotyczący ładu, porządku i bezpieczeństwa publicznego.**

Niezależnie od skarg i wniosków, rozpatrywano również **listy od obywateli.** Przykładowo - do KWP Gorzów Wlkp. w 2008 r. wpłynęły ogółem **84 listy (74 - w 2007 r.)**, wśród których dominowały następujące kategorie:

- |                                                                        |             |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|
| - <i>informacje dotyczące popełniania przestępstw i wykroczeń</i>      | - <b>25</b> |
| - <i>prośby o udzielenie pomocy w załatwieniu spraw indywidualnych</i> | - <b>25</b> |
| - <i>inne sprawy</i>                                                   | - <b>22</b> |
| - <i>prośby o udzielenie informacji</i>                                | - <b>8</b>  |

- zagadnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego

- 4.

Listy te w większości przypadków przesyłane były do właściwych jednostek Policji w terenie, do wiadomości lub podjęcia niezbędnych działań. Niemniej jednak, **26** z nich zostało wyjaśnionych przez funkcjonariuszy Wydziału Kontroli (tj. **31%** ogółu złożonych).

### **Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz problemy poruszane w rozmowach**

W 2008 r. kierownictwo Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz pracownicy Wydziału Kontroli KWP przyjęli łącznie **165** interesantów w ramach skarg i wniosków (**169** - w **2007 r.**).

W jednostkach terenowych dane te przedstawiały się natomiast następująco: **309**  
- ogółem, z czego - **334** osób zostało przyjętych przez kierownictwo jednostek (w **2007 r.**  
- analogicznie **452 i 387**).

Wszystkie jednostki organizacyjne Policji woj. lubuskiego w 2008 r. przyjęły natomiast ogółem – **574** osoby, w tym - kierownictwo - **346** (w **2007 r.** analogicznie: **564 i 331**).

W zestawieniu tabelarycznym powyższe dane przedstawiają się w następujący sposób:

| <i>L.p.</i> | <i>okres<br/>sprawozdawczy</i> | <i>ogółem</i> | <i>Liczba przyjętych interesantów<br/>w tym: przez kierownictwo<br/>jednostek</i> |
|-------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ~           |                                |               |                                                                                   |
| 1.          | 2002 r.                        | 367           | 265                                                                               |
| 2.          | 2003 r.                        | 524           | 376                                                                               |
| 3.          | 2004 r.                        | 497           | 309                                                                               |
| 4.          | 2005 r.                        | 543           | 337                                                                               |
| 5.          | 2006 r.                        | 627           | 393                                                                               |
| 6.          | 2007 r.                        | 564           | 331                                                                               |

~~~~~  
Z powyższego zestawienia wynika, iż liczba przyjętych interesantów w 2007 r. zdecydowanie zmalała (z 627 do 564, tj. o 63).

Procedura przyjmowania interesantów w jednostkach woj. lubuskiego jest zgodna z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Kierownicy komend oraz komisariatów przyjmują te osoby codziennie bądź w wyznaczonych dniach, zaś stosowne informacje w tym zakresie znajdują się w widocznym miejscu budynku jednostek Policji.

W zależności od indywidualnego zaangażowania ze strony kierownictwa poszczególnych komend czy komisariatów, w niektórych przypadkach możliwość kontaktu z interesantem istnieje niemalże bez względu na porę dnia.

Zgodnie natomiast z § 6 Regulaminu Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. z dnia 4 kwietnia 2008 r., Komendant Wojewódzki Policji w Gorzowie Wlkp. przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach 10:00 – 18:00, a funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli codziennie w godzinach służby, przy czym w poniedziałki do godziny 18:00, w ramach pełnionego dyżuru.

Tematem większości rozmów przeprowadzanych z interesantami były uwagi o charakterze skarg na postępowanie policjantów. Przykładem minionych lat, najczęściej zgłaszanymi problemami były sprawy dotyczące:

- ❖ *nieślusznego uznania winnym spowodowania kolizji drogowej; wśród tej grupy były osoby wnoszące o anulowanie mandatu,*
- ❖ *sposobu przeprowadzenia interwencji,*
- ❖ *konfliktów sąsiedzkich i rodzinnych,*
- ❖ *sugestii popełnienia przestępstw przez wskazane imiennie osoby (np. jazda samochodem pod wpływem alkoholu, bez zapiętych pasów bezpieczeństwa, bez wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem),*
- ❖ *sposobu załatwienia poprzednich skarg oraz terminów obowiązujących przy ich wyjaśnianiu,*
- ❖ *treści zeznań składanych przed sądem przez funkcjonariuszy, będących świadkami*

popelnianych przestępstw lub wykroczeń,

- ❖ *prośby o przesunięcie terminu przesłuchania,*
- ❖ *niewłaściwego zachowania się policjanta w czasie wykonywania czynności służbowych,*
- ❖ *nieprawidłowości związanych z przebiegiem egzaminu dla osób ubiegających się o pozwolenie na broń do celów szkoleniowych,*
- ❖ *propozycji zwiększenia kwoty nagrody, zaproponowanej przez Policję, za ujęcie lub wskazanie sprawcy zabójstwa siostry.*

W toku prowadzonych rozmów (w tym - również telefonicznych) interesantów każdorazowo pouczano o możliwości złożenia skargi w przypadku uznania, iż dotychczasowe ustalenia nie są dla nich wystarczająco satysfakcjonujące.

Rozmowy przeprowadzane z interesantami w większości przypadków uznawane były jednak za wystarczające. W pojedynczych sytuacjach przyjmowano skargę, stanowiącą następnie podstawę do przeprowadzenia stosownego postępowania wyjaśniającego (np. w KWP w Gorzowie Wlkp. w tej formie złożono 21 skarg).

W każdej sytuacji wymagającej bezpośredniej interwencji kontaktowano się telefonicznie z właściwą jednostką w terenie, celem skonfrontowania danych przekazanych przez interesanta ze stanem faktycznym.

W większości przypadków zgłaszane informacje nie znajdowały swego potwierdzenia, co głównie wiąże się z nieznajomością przez te osoby przepisów prawa, jak również subiektywnym poczuciem krzywdy wyrządzonej rzekomo przez policjanta.

Ocena przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w jednostkach Policji woj. lubuskiego odbywa się zgodnie z regulującymi to zagadnienie przepisami, określonymi w:

- *Ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (dział VIII - "skargi i wnioski"),*

- *Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.*

Kontrola problemowa zrealizowana w 2008 r. przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli w wybranych jednostkach województwa lubuskiego, pozwoliła na dokonanie oceny prawidłowości realizowania tego zagadnienia przez poszczególne komendy, tj. :

1/ KMP Gorzów Wlkp.

2/ KPP Krosno Odrz.

3/ KPP Międzyrzecz

4/ KPP Nowa Sól

5/ KPP Strzelce Kraj.

6/ KPP Świebodzin.

W wyniku kontroli stwierdzono - w porównaniu do ustaleń poczynionych w ramach poprzedniej kontroli – **zdecydowaną poprawę poziomu prowadzonych postępowań skargowych, szczególnie w zakresie merytorycznego wyjaśniania zarzutów podnoszonych w skargach, oceny prawnej czynności podejmowanych przez funkcjonariuszy stanowiących podmiot sprawy, gromadzonego materiału dowodowego, jak również formalnego dokumentowania wykonanych czynności.**

Niemniej jednak, (w pojedynczych przypadkach) stwierdzono pewnego uchybienia, które w głównej mierze sprowadzały się do następujących kwestii:

- ❑ *ewidencjonowania skarg w dziennikach korespondencyjnych, niezgodnie z faktyczną datą ich wpływu do jednostki.*
- ❑ *nie informowania funkcjonariuszy, będących podmiotem skargi, o sposobie jej zakończenia,*
- ❑ *nie wykorzystania wniosków szkoleniowych wynikających z prowadzonych postępowań, zmierzających docelowo do podniesienia poziomu pełnienia służby,*
- ❑ *dołączania do akt postępowania wyjaśniającego nieuwierzytelnionych kserokopii dokumentów, stanowiących materiał dowodowy,*
- ❑ *nie udokumentowania w materiałach postępowania sposobu realizacji wniosków końcowych,*
- ❑ *niewłaściwego informowania skarżącego o nie załatwieniu sprawy w ustawowym terminie, tj. podawanie niepełnej podstawy prawnej oraz nie wskazywanie nowego terminu załatwienia skargi.*

W związku z powyższym - kierowników kontrolowanych jednostek zobowiązano do wzmożenia nadzoru nad procedurą prowadzonych postępowań skargowych

(głównie w zakresie stwierdzonych nieprawidłowości).

Przykładem minionych lat, dążąc do podniesienia poziomu prowadzonych postępowań wyjaśniających, Wydział Kontroli KWP Gorzów Wlkp. pozostawiał do własnego wyjaśnienia skargi zawierające w swej treści poważniejsze zarzuty.

Ponadto - w przypadku nadsyłania przez skarżącego do wiadomości KWP kopii skargi, wyjaśnianej przez jednostkę w terenie, prowadzone w tej sprawie postępowanie było każdorazowo nadzorowane przez pracownika Wydziału Kontroli.

Wzorem lat ubiegłych - w kwestiach wątpliwych - zwracano się o zaopiniowanie sprawy do specjalistycznej komórki (gł. Wydziału Ruchu Drogowego KWP oraz Zespołu ds. Prawnych), której stanowisko miało wpływ na merytoryczne rozstrzygnięcie skargi. Korzystano również z pomocy Biura Prawnego KGP.

Wykorzystywanie problematyki skarg do podnoszenia poziomu służby funkcjonariuszy

Jak już wspomniano wyżej - na podstawie materiałów postępowań wyjaśniających, prowadzonych przez Wydział Kontroli KWP (oraz w ramach sprawowanego nadzoru) skierowano w sumie **25** wystąpień do kierowników poszczególnych jednostek. Ich treść zawierała uwagi dot. merytorycznego jak i formalnego wyjaśnienia danej skargi, prawidłowości oceny dokonanego materiału, lecz również przypomnienie obowiązujących przepisów prawa, regulujących podjęte przez policjantów działanie.

W uzasadnionych przypadkach (również w razie nie potwierdzenia podnoszonych zarzutów) wnioskowano o omówienie przedmiotowej sprawy z funkcjonariuszami danego pionu, celem wytknięcia stwierdzonych uchybień jak też przypomnienia prawidłowej procedury, zgodnej z obowiązującym stanem prawnym.

Bieżąca analiza materiałów kończących postępowania wyjaśniające, przesyłanych do wiadomości KWP (w przypadku skarg własnych jednostek) stanowi podstawę do ewentualnego instruktażu osób nadzorujących problematykę skargową, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie merytorycznego lub formalnego wyjaśnienia skargi.

Na uwagę zasługuje także fakt, iż to również bezpośredni przełożeni są odpowiedzialni za kształtowanie pozytywnych postaw wśród policjantów.

Uchybienia stwierdzone w toku postępowań wyjaśniających, prowadzonych zarówno przez Wydział Kontroli jak i jednostki w terenie - były też omówione w ramach doskonalenia

zawodowego pracowników tut. Wydziału.

Wnioski i zalecenia

Przedstawiona wyżej analiza problematyki skargowej województwa lubuskiego, jednoznacznie świadczy o istocie i wadze tego problemu, w kontekście kompleksowej oceny działań Policji w obecnej rzeczywistości.

Dążąc do uzyskania coraz lepszych wyników, Wydział Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. prowadził będzie nadal bieżące działania polegające na:

- **doskonaleniu** procedury prowadzonych postępowań wyjaśniających, celem rzetelnego, obiektywnego i terminowego rozpatrywania skarg, jak również gromadzenia pełnego materiału dowodowego,
- **kontynuowaniu** pracy szkoleniowej, z wykorzystaniem wniosków wynikających z przeprowadzanych postępowań wyjaśniających, z jednoczesnym niezwłocznym reagowaniem wobec policjantów winnych stwierdzonych uchybień,
- **inspirowaniu** funkcjonariuszy zajmujących się w terenie problematyką skargową do systematycznego podejmowania działań profilaktycznych, mających na celu dalsze zmniejszenie ilości oraz potwierdzalności składanych skarg,
- **przyjmowaniu** do bezpośredniego wyjaśniania skarg o dużym stopniu zawichości lub ciężarze gatunkowym,
- okresowej **kontroli** podległych jednostek, umożliwiającej sprawowanie bieżącego nadzoru nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg.

* * *

Z uwagi na ustalenia faktyczne oraz wnioski zawarte w niniejszej analizie, **proponuję** zatwierdzenie następujących wniosków:

1/ Zobowiązać komendantów miejskich i powiatowych Policji woj. lubuskiego oraz Dowódcę SPPP do:

< wykorzystania wniosków wynikających z treści niniejszej analizy w toku szkoleń podległych funkcjonariuszy oraz w ramach sprawowania bieżącego nadzoru nad

prowadzonymi postępowaniami wyjaśniającymi,

< omówienia problematyki skargowej za 2008 r. podczas narady rocznej zorganizowanej w kierowanej jednostce, ze zwróceniem uwagi na przyczyny i źródła składania skarg oraz ich potwierdzania.

O sposobie realizacji powyższego wniosku kierownicy w/wym. jednostek pisemnie poinformują Komendanta Wojewódzkiego Policji w Gorzowie Wlkp. - za pośrednictwem tut. Wydziału Kontroli - w terminie do 30 dni od daty jego wykonania.

2/ Z treścią analizy zapoznać Naczelnika Wydziału Komunikacji Społecznej oraz Pełnomocnika Komendanta Wojewódzkiego Policji w Gorzowie Wlkp. ds. Ochrony Praw Człowieka.

zał. 11

OPRACOWAŁA:

Wykonano w 2 egz.

Egz.nr 1 - Biuro Kontroli
Komendy Głównej Policji

Egz.nr 2 - Wydział Kontroli
KWP w Gorzowie Wlkp.

Powielono i rozesłano wg rozdzielnika.