

ZATWIERDZAM

Gorzów Wlkp., dnia 14 stycznia 2011 roku

insp. Leszek Marzec

T - I - 1268 / 10

ANALIZA

PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW, DOTYCZĄCYCH FUNKCJONARIUSZY WOJEWÓDZTWA LUBUSKIEGO W 2010 ROKU

W 2010 r. do Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz jednostek podległych wpłynęło ogółem **547 skarg** (w analogicznym okresie roku ubiegłego - **563; spadek o 16 skarg**), przy czym dodatkowo odnotowano wpływ **4 skarg**, które nie dotyczyły funkcjonariuszy garnizonu lubuskiego.

Bezpośrednio do Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji wpłynęło **271 skarg, tj. 49,54 %** ogólnej ilości skarg, natomiast do jednostek w terenie - **276**.

Z łącznej sumy **271 skarg** przesłanych do Wydziału Kontroli, funkcjonariusze tej komórki załatwili **80 skarg (tj. 29,52 %)**, natomiast pozostałe sprawy przesłane zostały celem załatwienia do jednostek niższego szczebla, zgodnie z uprawnieniem wynikającym z art. 232 & 1 k.p.a.

W okresie sprawozdawczym rozpatrzono ogółem **541 skarg** (w 2009 r. - **550; spadek o 9**). Spośród **541** załatwionych skarg - **24** wpłynęły do jednostek na przełomie 2009/2010 r.; do wyjaśnienia w roku bieżącym pozostało natomiast **28 skarg**. Z ogólnej liczby skarg - **17** przekazano według właściwości do prokuratury lub innego organu właściwego rzeczowo do ich rozstrzygnięcia.

W inny sposób załatwiono łącznie **83** sprawy, z czego - w **13** przypadkach skarga została wycofana, zaś w **34** przypadkach podtrzymano wcześniej zajęte stanowisko w sprawie. W trakcie **29** postępowań wyjaśniających, z uwagi na nie dające się usunąć rozbieżności w dokonanych ustaleniach, odstąpiono od zajęcia jednoznacznego stanowiska w sprawie. Natomiast **7** spraw pozostawiono bez rozpoznania, z uwagi na nieusunięcie w wyznaczonym terminie braków związanych z należytym ustaleniem przedmiotu sprawy.

W 2010 r. wskaźnik skargowości (w odniesieniu do liczby skarg załatwionych we własnym zakresie) wyniósł **0,20**, czyli tyle samo jak w 2009 r.

Z ogólnej liczby **524** skarg rozpatrzonych we własnym zakresie - potwierdzono **44**, co daje wskaźnik **8,40 %** (w 2009 r. **51 – 9,77 %**; spadek o **1,37 %**). Uwzględniając natomiast łączną ilość załatwionych spraw, tj. **541** - wskaźnik ten wynosi **8,13 %**.

Odnosząc powyższe dane do ilości skarg potwierdzonych - wskaźnik ten kształtuje się na poziomie **0,016** skargi na 1 funkcjonariusza (w 2009 r. – **0,020**).

W okresie sprawozdawczym, w ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, w województwie lubuskim przeprowadzono ogółem **632** rozmowy (w 2009 r. - **637**; **spadek o 5**), przy czym kierownicy jednostek oraz ich zastępcy przyjęli łącznie **348** osób, tj. o **2** więcej niż w roku 2009. Z ogólnej ilości **632** spraw - funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. przeprowadzili łącznie **181** rozmów, tj. **28,6 % ogółu**, (w 2009 r. odpowiednio – **193**; **30,3 % ogółu**).

RODZAJE SKARG / ZARZUTÓW I PRZYCZYNY ICH WNOSZENIA

Zestawienie danych, dotyczących **ogólnej liczby skarg rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym oraz załatwionych we własnym zakresie** przez jednostki Policji woj. lubuskiego pozwala na stwierdzenie, iż najwięcej skarg odnotowano odpowiednio w następujących kategoriach:

- **czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne**
– odpowiednio **353 i 348** (w 2009 r. – 339 i 329),
- **załatwianie skarg**
– wszystkie **69** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2009 r. – 75 i 76),

- **niehumanitarne lub poniżające traktowanie**
 - odpowiednio **50 i 40** (w 2009 r. – 48 i 36),
- **niekulturalny stosunek do obywatela**
 - wszystkie **36** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2009 r. – 46),
- **inne**
 - odpowiednio **24 i 22** (w 2009 r. – 15 i 14),
- **naruszenie prawa do wolności**
 - wszystkie **8** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2009 r. – 21 i 18),
- **skargi policjantów/pracowników**
 - wpłynęła tylko **1**, którą rozpatrzono we własnym zakresie (w 2009 r. – 4 i 3),
- **zachowania korupcyjne**
 - nie wpłynęła żadna skarga (w 2009 r. – 1 we własnym zakresie).

W porównaniu do 2009 r. - w okresie sprawozdawczym stwierdzono tendencję malejącą w odniesieniu do ilości złożonych skarg (z 563 do 547, tj. o 16). Nieznacznie zmalała także ilość spraw załatwionych (z 550 do 541, tj. o 9).

Na przestrzeni ostatnich **10 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** skargi
- ✓ 2007 r. – wpłynęło **514** skarg
- ✓ 2008 r. – wpłynęło **559** skarg
- ✓ 2009 r. – wpłynęło **563** skargi
- ✓ **2010 r. – wpłynęło 547 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. W **2008 r.** nastąpił – **wzrost o 41**, a w **2009 r.** – o kolejne **4 skargi**. Rok 2010 był rokiem, który miejmy nadzieję zapoczątkował **tendencję spadkową** liczby wpływających skarg, ponieważ złożono ich o **16 mniej**, niż w roku ubiegłym.

Najwięcej skarg w 2010 r. - uwzględniając ilość zatrudnionych funkcjonariuszy – rozpatrzono we własnym zakresie na policjantów następujących jednostek Policji (**wg wysokości wskaźnika skargowości**):

□ KPP Żary	0,31
□ KPP Nowa Sól	0,28
□ KMP Zielona Góra	0,26
□ KPP Wschowa	0,24
□ KPP Sulęcín	0,23
□ KPP Świebodzin	0,22
□ KPP Krosno Odrz.	0,21

Najniższy wskaźnik skargowości odnotowano natomiast w przypadku jednostek:

□ KWP Gorzów Wlkp.	0,08
□ KPP Słubice	0,12
□ KPP Strzelce Kraj.	0,14
□ KPP Międzyrzecz	0,16
□ KPP Żagań	0,19
□ KMP Gorzów Wlkp.	0,20

UWAGA: wskaźnik skargowości w skali całego województwa wyniósł **0,20**, czyli **tyle samo co 2009 r.**

W przypadku natomiast **skarg potwierdzonych**, w poszczególnych kategoriach ich kolejność prezentuje się następująco:

- ❖ **czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne – 29,**
co stanowi **8,33 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2009 r. – odpowiednio 33 i 11%),
- ❖ **załatwianie skarg – 10,**
co stanowi **14,49 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2009 r. – odpowiednio 12 i 11%),
- ❖ **niehumanitarne lub poniżające traktowanie – 2,**
co stanowi **5 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2009 r. w tej kategorii nie odnotowano żadnej skargi potwierdzonej),
- ❖ **niekulturalny stosunek do obywatela – 2,**
co stanowi **5,5 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2009 r. – odpowiednio 3 i 6,5 %),
- ❖ **inne – 1,**
co stanowi **4,54 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2009 r. – odpowiednio 2 i 14,3 %).

W kategoriach: ***naruszenie prawa do wolności, zachowania korupcyjne oraz skargi policjantów/ pracowników*** - nie odnotowano żadnego przypadku skargi potwierdzonej.

Odnosząc natomiast powyższe dane do poszczególnych jednostek Policji garnizonu lubuskiego stwierdzono, że najczęściej **potwierdzonych skarg** odnotowano w przypadku funkcjonariuszy następujących komend:

✓ KMP Zielona Góra	- 16
✓ KPP Żary	- 11
✓ KMP Gorzów Wlkp.	- 5
✓ KWP Gorzów Wlkp.	- 3.

Natomiast w każdej z nw. jednostek, tj.: KPP Krosno Odrz., KPP Sulęcín i KPP Strzelce Kraj. – spośród wszystkich załatwionych skarg, odnotowano po **2 przypadki** skarg potwierdzonych. W KPP Żagań, KPP Słubice i KPP Świebodzin stwierdzono po **1 takim przypadku**, a w KPP Nowa Sól, KPP Międzyrzecz oraz KPP Wschowa – **nie odnotowano takiego rodzaju skarg**.

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

✓ KPP Żary	- 18,33 %
✓ KMP Zielona Góra	- 13,55 %
✓ KPP Strzelce Kraj.	- 13,33 %
✓ KPP Sulęcín	- 11,11 %
✓ KPP Krosno Odrz.	- 7,69 %
✓ KPP Słubice	- 7,14 %
✓ KWP Gorzów Wlkp.	- 6,82 %
✓ KMP Gorzów Wlkp.	- 5,55 %
✓ KPP Świebódzin	- 4,00 %
✓ KPP Żagań	- 3,12 %.

KPP w Międzyrzeczu, Nowej Soli i we Wschowie nie odnotowały żadnej skargi potwierdzonej.

Dane przedstawione w tabeli pt. „*Zestawienie ogólnej liczby skarg i zarzutów zawartych w poszczególnych kategoriach, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym*” pozwalają natomiast na stwierdzenie, iż **najwięcej zarzutów** na funkcjonariuszy woj. lubuskiego rozpatrzono w kategoriach:

- ❖ ***czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne – 491,***
co stanowi **59,4 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2009 r. – odpowiednio 497 i 56,5 %),
- ❖ ***niekulturalny stosunek do obywatela – 113,***
co stanowi **13,7 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2009 r. – odpowiednio 121 i 14 %),
- ❖ ***niehumanitarne lub poniżające traktowanie – 92,***
co stanowi **11,1 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2009 r. – odpowiednio 108 i 12 %),
- ❖ ***załatwianie skarg – 69,***
co stanowi **8,3 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2009 r. – odpowiednio 76 i 8,6 %),
- ❖ ***inne – 33,***
co stanowi **4 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2009 r. – odpowiednio 24 i 2,7 %),

- ❖ ***naruszenie prawa do wolności – 28,***
co stanowi **3,4 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 47 i 5,3 %),
- ❖ ***skargi policjantów/ pracowników – 1,***
co stanowi **0,12 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 4 i 0,5 %),
- ❖ ***zachowania korupcyjne – nie rozpatrywano żadnego zarzutu z tej kategorii***
(w 2009 r. – odpowiednio 3 i 0,3 %).

Biorąc natomiast pod uwagę dane zawarte w tabeli pt. „***Sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych w poszczególnych kategoriach w 2010 r.***” stwierdzić należy, iż **najwięcej formułowanych przez skarżących zarzutów, dotyczyło działań policjantów związanych m.in. z:**

- ***interwencjami – 124, z czego 4 potwierdzono***
co stanowi **15 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 129 i 15 % oraz 5),
- ***niekulturalnym stosunkiem do obywatela – 113, z czego 6 potwierdzono***
co stanowi **13,7 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 121 i 14 % oraz 3),
- ***beczynnością / opieszałością – 100, z czego 16 potwierdzono***
co stanowi **12,1 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 83 i 9 % oraz 18),
- ***czynnościami dochodzeniowo-śledczymi/ zabezpieczaniem mienia – 56, z czego 2 potwierdzono***
co stanowi **6,8 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 92 i 10 % oraz 5),
- ***kontrolą drogową – 54, z czego 5 potwierdzono***
co stanowi **6,5 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 33 i 3,7 % oraz 1),
- ***postępowaniem w sprawach o wykroczenia – pozostałe – 52, z czego potwierdzono 6***
co stanowi **6,3 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2009 r. – odpowiednio 33 i 3,7 % oraz 4).

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 – z reguły dotyczą bezpośrednio wykonywanych przez nich codziennie obowiązków służbowych.

* * *

Reasumując powyższe wnioski należy stwierdzić, iż dane dotyczące poszczególnych kategorii skarg, jak i zarzutów (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.

Z zaprezentowanych danych wynika, iż w znacznym stopniu winy za taki stan rzeczy należy upatrywać zarówno po stronie samego funkcjonariusza jak i jego przełożonego, jako odpowiedzialnego za nadzór nad jego pracą. Na uwagę należy jednak mieć również fakt, iż popełniane błędy wynikają też pośrednio z realiów, w jakich codzienna służba jest pełniona.

Analiza postępowań wyjaśniających, przeprowadzonych w minionym roku - w kontekście poczynionych ustaleń oraz oceny prawnej działania funkcjonariuszy Policji - pozwala na stwierdzenie, iż nadal podstawowymi źródłami i przyczynami rodzajami skargi są:

W PRZYPADKU **SKARG POTWIERDZONYCH** -

- *niewłaściwie wykonywane obowiązki służbowe, związane przede wszystkim z brakiem odpowiedniego nadzoru i kontroli ze strony bezpośrednich przełożonych;*
- *nadal niedostateczna znajomość przez policjantów obowiązujących przepisów prawa, wynikająca z niewystarczającego poziomu wyszkolenia zawodowego;*
- *przeciążenie obowiązkami służbowymi;*
- *lekceważenie obowiązków służbowych, brak rzetelności oraz poczucia odpowiedzialności i zrozumienia służebnej roli Policji wobec społeczeństwa;*

- *brak doświadczenia zawodowego, skutkujący nieumiejętnością opanowania emocji oraz właściwego rozstrzygnięcia skomplikowanych sytuacji konfliktowych;*
- *niewłaściwe zachowanie w stosunku do obywateli, wynikające niejednokrotnie z niskiego poziomu kultury osobistej oraz bezzasadnego poczucia bezkarności.*

W PRZYPADKU **SKARG NIEPOTWIERDZONYCH** -

- *niedostateczny poziom wiedzy i błędna interpretacja przepisów prawnych przez skarżących;*
- *dążenie do uniknięcia odpowiedzialności karnej za popełnione czyny poprzez pomawianie policjantów o nadużycie uprawnień;*
- *usiłowanie włączenia Policji w wyjaśnianie spraw natury cywilno-prawnej;*
- *pieniactwo, złośliwość oraz próba tzw. "zrewanżowania się" funkcjonariuszowi za podjęte przez niego działania służbowe;*
- *brak konsekwentnego i stanowczego działania policjantów w czasie podejmowania czynności służbowych.*

* * *

SKARGI DOTYCZĄCE DYSKRYMINACJI, KOBIET I DZIECI

Z analizy danych skargowych za 2010 r. wynika, iż spośród ogółu **541** rozpatrzonych skarg, **143** (tj. **26,4%**) dotyczyło działań Policji podejmowanych wobec **kobiet lub dzieci**. W treści **143** spraw, które wpłynęły łącznie do wszystkich jednostek Policji garnizonu lubuskiego, sformułowano **204** zarzuty, które dotyczyły **kobiet** i **10** – odnoszących się do **dzieci**.

Odnosząc się natomiast do skarg, w treści których podnoszono zarzut **dyskryminacji**, to z danych statystycznych wynika, iż odnotowano **3** takie przypadki (w 2009 r. – **6**):

<i>symbol zarzutu</i>	<i>dyskryminacja ze względu na:</i>
III/4a i III/9	miejsce zamieszkania
VII	niski status majątkowy

W 2010 r. do jednostek Policji wpłynęło również **6 wniosków dotyczących ładu, porządku i bezpieczeństwa publicznego** (w 2009 r. – 2).

Niezależnie od skarg i wniosków, rozpatrywano również **listy od obywateli**. Przykładowo - do KWP w Gorzowie Wlkp. w 2010 r. wpłynęło ogółem **77 listów** (97 - w 2009 r.), których głównym tematem były przede wszystkim:

- ✓ *prośby o udzielenie informacji;*
- ✓ *prośby o udzielenie pomocy w załatwieniu spraw indywidualnych;*
- ✓ *informacje dotyczące popełniania przestępstw i wykroczeń;*
- ✓ *inne sprawy;*
- ✓ *zagadnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego.*

Listy te w większości przypadków przesyłane były do właściwych jednostek Policji w terenie, do wiadomości lub podjęcia niezbędnych działań. Niemniej jednak, **20** z nich zostało wyjaśnionych przez funkcjonariuszy Wydziału Kontroli (tj. **26 %** ogółu złożonych).

* * *

PRZYJMOWANIE INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW ORAZ PROBLEMY PORUSZANE W ROZMOWACH

W 2010 r. kierownictwo Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP przyjęli łącznie **193** interesantów w ramach skarg i wniosków (**203** - w **2009 r.**).

W jednostkach terenowych dane te przedstawiały się natomiast następująco:

439 - ogółem, z czego - **336** osób zostało przyjętych przez kierownictwo jednostek (w **2009 r.** - analogicznie **434 i 346**).

Wszystkie jednostki organizacyjne Policji woj. lubuskiego w 2010 r. przyjęły natomiast ogółem – **632** osoby, w tym - kierownictwo - **348** (w **2009 r.** analogicznie: **637 i 346**).

W zestawieniu tabelarycznym powyższe dane przedstawiają się w następujący sposób:

L.P	OKRES SPRAWOZDAWCZY	OGÓŁEM	LICZBA PRZYJĘTYCH INTERESANTÓW
			W TYM: PRZEZ KIEROWNICTWO JEDNOSTEK
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
7.	2008 r.	574	346
8.	2009 r.	637	346
9.	2010 r.	632	348

Z powyższego zestawienia wynika, iż liczba interesantów przyjętych w jednostkach organizacyjnych Policji garnizonu lubuskiego w 2010 roku nieznacznie spadła - z **637** do **632**, tj. o 5.

Procedura przyjmowania interesantów w jednostkach woj. lubuskiego jest zgodna z obowiązującymi w tym zakresie przepisami i nie zmieniła się na przestrzeni ostatniego roku. Kierownicy komend oraz komisariatów nadal przyjmują te osoby codziennie bądź w wyznaczonych dniach, zaś stosowne informacje w tym zakresie znajdują się w widocznym miejscu budynku jednostek Policji, jak również na posiadanych stronach internetowych. Istnieje także możliwość komunikowania się obywateli z Policją za pośrednictwem poczty elektronicznej.

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 § 4 Regulaminu Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. z dnia 20 stycznia 2010 r. (z późn. zm.), Komendant Wojewódzkiej 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:

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

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.

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

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

W ramach przyjęć interesantów uzyskiwano także informacje, dotyczące popełniania przestępstw i wykroczeń. Sygnały te kierowano do właściwych merytorycznie jednostek Policji.

Wzorem lat ubiegłych, nadal wzbogacano formy kontaktów ze społeczeństwem. W większym stopniu zaangażowano do tego celu rzeczników prasowych, którzy upowszechniali problematykę pracy Policji w lokalnych środkach masowego przekazu.

W celu właściwej realizacji ustawowych zadań Policji oraz zapewnienia jej sprawnego działania, ukierunkowanego na wzrost zaufania społecznego, oprócz „*Telefonu Zaufania*” (służącego głównie do przyjmowania informacji o przestępstwach i ich sprawcach), dodatkowo utworzono w garnizonie lubuskim „*Telefon 10 minut*”. Istotą tego *Telefonu* jest przekazywanie kierownictwu właściwej jednostki organizacyjnej Policji wszelkich sygnałów, dotyczących przedłużającego się czasu oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia (zawiadomienia) o przestępstwie lub na informację o jej sprawcach.

* * *

OCENA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG ORAZ WNIOSEK

Za optymistyczny uznać należy stopniowy spadek liczby skarg składanych na działalność i funkcjonowanie Policji. Za prawdopodobną przyczynę takiego stanu rzeczy w dalszym ciągu uznać należy m.in.:

- wzrost świadomości prawnej obywateli i możliwości składania skarg, odwołań, zażaleń oraz dochodzenia własnych racji przed różnymi organami i instytucjami,
- rosnące poczucie wolności, swobód i praw obywatelskich,
- zwiększającą się demokratyzację życia społecznego.

Niemniej jednak, z roku na rok zauważalna jest poprawa poziomu prowadzonych postępowań wyjaśniających przez jednostki Policji szczebla miejskiego i powiatowego. Nie zmienia to faktu, iż jakość prowadzonych tych postępowań jest nadal zróżnicowany.

Praktyka utwierdza w przekonaniu, iż dobre wyniki są osiągane w tych jednostkach, w których kierownicy dużą uwagę poświęcają problematyce skargowej oraz właściwym osobom powierzyli rolę tzw. *koordynatorów skargowych*.

Odnosząc się natomiast do terminowości załatwiania spraw stwierdzić należy, iż zdecydowana większość postępowań kończona była w terminie jednego miesiąca, tj. zgodnie z wymogiem określonym w art. 237 & 1 k.p.k.

Stwierdzano również przypadki wyjaśniania tych skarg w terminie dłuższym od określonego w ww. artykule, przy czym każdorazowo (oprócz 2 sytuacji) pisemnie poinformowano skarżącego o niezakończonym w ustawowym terminie, wyznaczając jednocześnie nowy termin. Każda zwłoka w załatwieniu sprawy, spowodowana była koniecznością przeprowadzenia dodatkowych czynności, pozwalających na rzetelne wyjaśnienie kierowanych zarzutów.

Odnosząc się natomiast do kwestii 2 **spraw** tzw. przeterminowanych należy zauważyć, iż zwłoka w ich załatwieniu dotyczyła jednego dnia i spowodowana była opóźnieniem w samej ekspedycji pisma informującego skarżącego o sposobie ich załatwienia.

ZADANIA REALIZOWANE PRZEZ
ZESPÓŁ SKARG I WNIOSKÓW
WYDZIAŁU KONTROLI KWP W GORZOWIE WLKP.

W 2010 r. funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp., przeprowadzili 3 kontrole problemowe z zakresu realizacji problematyki skargowej, dokonując oceny prawidłowości realizowania tego zagadnienia przez:

- Komendę Powiatową Policji w Sulęcinie
- Komendę Powiatową Policji w Żaganiu
- Komendę Powiatową Policji we Wschowie.

W trakcie kontroli oceniano prawidłowość stosowania przepisów obowiązujących w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, realizację wniosków wynikających z przeprowadzonych postępowań skargowych, nadzór przełożonych nad problematyką skargową, wykorzystanie zebranych materiałów oraz dokonanych ustaleń do podwyższenia poziomu funkcjonowania jednostki i indywidualnego wykonywania zadań służbowych. Poddano również sprawdzeniu wykonanie wniosków pokontrolnych, sformułowanych w wyniku poprzednich kontroli.

Wyniki przeprowadzonych kontroli pozwalają na stwierdzenie, iż na przestrzeni ostatnich 2 lat nastąpiła **zdecydowana poprawa 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 pewne uchybienia, które w głównej mierze sprowadzały się do następujących kwestii:

- ❖ *niewłaściwego sposobu rejestrowania skarg ponownych na sposób wyjaśnienia poprzedniej skargi,*
- ❖ *nie informowania funkcjonariuszy, będących podmiotem skargi, o sposobie jej zakończenia,*
- ❖ *odstąpienia – w przypadku wycofania skargi – od zasady zapoznawania policjantów będących podmiotem skargi o sposobie zakończenia postępowania wyjaśniającego,*
- ❖ *niewłaściwego dokumentowania faktu przyjęcia ustnej skargi od osób zgłaszających zarzuty kierowane pod adresem funkcjonariuszy,*
- ❖ *nieumieszczania przez kierownika jednostki na korespondencji skargowej daty jej dekretacji,*

- ❖ *zbyt obszernego cytowania – w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skargi – treści zarzutów formułowanych przez skarżących,*
- ❖ *nie odnotowania w Rejestrze skarg i wniosków wszystkich zarzutów podnoszonych w skargach,*
- ❖ *niewielkiej ilości formułowanych wniosków szkoleniowych wynikających z prowadzonych postępowań, zmierzających docelowo do podniesienia poziomu pełnienia służby,*
- ❖ *nieprzestrzegania terminów do załatwiania skarg, wynikających z k.p.a., wskutek przyjętej procedury osobistego doręczania skarżącym korespondencji.*

Podkreślić przy tym należy, iż ww. uchybienia nie miały wpływu na merytoryczny sposób załatwienia poszczególnych zarzutów.

Niemniej jednak, kierowników kontrolowanych jednostek zobowiązano do wzmożenia skutecznego 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 oraz Wydziału Kadr i Szkolenia), której stanowisko miało wpływ na merytoryczne rozstrzygnięcie skargi. Korzystano również z pomocy Zespołu ds. Prawnych KWP.

Na podstawie materiałów postępowań wyjaśniających, prowadzonych przez Wydział Kontroli KWP (oraz w ramach sprawowanego nadzoru) skierowano w sumie **12 wystąpień (w 2009 r. – 20)** do kierowników poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych tut. Komendy. 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 działania.

Bieżąca analiza materiałów kończących postępowania wyjaśniające, przesyłanych do wiadomości KWP (w przypadku skarg własnych jednostek) stanowiła również podstawę do instruktazu osób nadzorujących problematykę skargową, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie merytorycznego lub formalnego wyjaśnienia skargi. W zależności od wagi stwierdzonych uchybień, instruktaz taki odbywał się niezwłocznie w formie rozmów telefonicznych lub w formie pisemnej.

Mając na uwadze polecenie Komendanta Głównego Policji – GEN. INSP. ANDRZEJA MATEJUKA, dotyczące intensyfikacji szkoleń mających na celu podnoszenie umiejętności interpersonalnych, a w szczególności prowadzenia rozmów ze skarżącymi, umiejętności mediacji, racjonalnego argumentowania, umiejętności panowania nad emocjami, w miesiącu listopadzie 2010 r. zostało zorganizowane przez Wydział Kontroli, z udziałem psychologa z Zespołu Psychologów tut. Komendy, szkolenie dla funkcjonariuszy odpowiedzialnych za nadzór nad problematyką skargową w poszczególnych jednostkach Policji garnizonu lubuskiego, w przedmiotowym zakresie.

W trakcie ww. spotkania omówione zostały również kwestie poruszane na szkoleniu wojewódzkich koordynatorów skargowych, które odbyło się w Zakładzie Kynologii Policyjnej w Sułkowicach, a dotyczące w szczególności: problemów, błędów oraz propozycji zmian w klasyfikacji skarg, a także w sporządzaniu rocznych analiz skargowych.

Na uwagę zasługuje również fakt, iż poza wyżej wymienionymi działaniami Wydział Kontroli przygotował, w związku ze skargami ponownymi skierowanymi do Komendy Głównej Policji, także **11 stanowisk** w przedmiotowych sprawach.

Nie bez znaczenia, dla oceny zadań wykonywanych przez Zespół Skarg i Wniosków tut. Wydziału Kontroli, pozostaje również fakt, iż zespół kontrolny Wydziału Skarg i Wniosków Biura Kontroli KGP, w dniach 28.06.- 30.06.2010 r., przeprowadził *kontrolę sprawdzającą z zakresu wykonania wniosków pokontrolnych dotyczących przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Komendzie Miejskiej Policji w Gorzowie Wlkp., Komendzie Miejskiej w Zielonej Górze i Komendzie Powiatowej Policji w Międzyrzeczu*, której **wyniki pozwoliły pozytywnie ocenić realizację problematyki skargowej** we wszystkich wymienionych jednostkach Policji.

Dodać również należy, iż w dniach 19.05 – 4.06.2010 r., zgodnie z Rocznym Planem Kontroli Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego na 2010 r., została

przeprowadzona w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. kontrola kompleksowa m.in. w zakresie przestrzegania Kodeksu postępowania administracyjnego, w tym organizacja przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Ustalenia kontroli **pozwoliły na pozytywną ocenę działalności** tut. Komendy, także w ww. zakresie.

SPOSÓB WYKORZYSTANIA WNIOSKÓW WYNIKAJĄCYCH ZE SKARG POTWIERDZONYCH, W CELU PODNIESIENIA JAKOŚCI SŁUŻBY POLICJANTÓW / JEDNOSTEK POLICJI

Podkreślić należy, iż 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 KWP),*
- *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.*

W 2010 r. w 1 przypadku (tak jak i w 2009 r.), w wyniku stwierdzonych uchybień, wszczęto postępowanie dyscyplinarne, które zakończyło się wymierzeniem kary nagany dla funkcjonariusza winnego zaniedbań.

Sporządzono natomiast łącznie **69 wystąpień** (w 2009 r. – **102**), w wyniku których przeprowadzono **14** rozmów dyscyplinujących (w 2009 r. – **20**) oraz **14** – o charakterze instruktażowym (w 2009 r. – **11**). Pozostałych **41** wystąpień miało charakter szkoleniowy (w 2009 r. – **71**).

SPOSÓB REALIZACJI WNIOSKÓW I ZALECEŃ WYNIKAJĄCYCH Z ANALIZY PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W POLICJI W 2009 R.

Mając na uwadze wnioski i zalecenia wynikające z *Analizy (...)* za 2009 rok stwierdzić należy, iż kierownicy jednostek Policji w różnym stopniu monitorowali tryb i zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwienia skarg i wniosków w kierowanych przez siebie komendach. W każdej jednostce Policji garnizonu lubuskiego wyznaczony jest tzw. *koordynator skargowy*, posiadający właściwą wiedzę i kwalifikacje do sprawowania merytorycznego nadzoru nad problematyką skargową. Stosownie do wcześniejszych poleceń Komendanta Głównego Policji, w celu podniesienia poziomu jakości postępowań skargowych na sposób załatwienia poprzedniej skargi zapraszano skarżących do jednostek Policji na rozmowę, w czasie której zapoznawano się z ich uwagami, informując o sposobie rozpatrzenia skargi niezależnie od udzielonej pisemnej odpowiedzi. W 2010 r. kontynuowano praktykę obejmowania bezpośrednim nadzorem lub przejmowania do bezpośredniego wyjaśnienia przez Zespół Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. bardziej skomplikowanych skarg. Realizowano także polecenie prowadzenia kwartalnych narad kadry kierowniczej tut. KWP z udziałem Komendantów jednostek terenowych, na których prezentowano analizę problematyki skargowej w celu eliminacji uchybień i nieprawidłowości, a także przyczyn rodzących skargi. Przekazywano do oceny prokuratury sprawy, zawierające elementy niezgodnego z prawem działania policjantów oraz budzące wątpliwości co do trybu ich rozpatrywania. Zobowiązano kierowników jednostek Policji do umieszczenia w programach doskonalenia zawodowego praktycznych zajęć prowadzonych przez psychologów w zakresie umiejętności radzenia sobie ze stresem, emocjami i agresją. Przeprowadzono również kontrole organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz niezwłocznie reagowano na stwierdzone uchybienia w czynnościach podejmowanych przez funkcjonariuszy, o czym pisano na poprzednich stronach niniejszego opracowania.

WNIOSKI I ZALECENIA WYNIKAJĄCE Z ANALIZY SKARG

Dążąc do dalszego podnoszenia poziomu pełnionej służby przez funkcjonariuszy garnizonu lubuskiego, Wydział Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. nadal prowadzi będzie 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 zawartości lub ciężarze gatunkowym;
- ❑ okresowej **kontroli** podległych jednostek, umożliwiającej sprawowanie bieżącego nadzoru nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg.

* * *

Niniejsze sprawozdanie zostało poddane procesowi „anonimizacji”, czyli usunięcia z dokumentu przed jego upublicznieniem w BIP szeregu informacji, tak aby nie można było rozpoznać osób, miejsc, czy też cech charakterystycznych dokumentacji, celem zapewnienia ochrony praw jednostki, w myśl aktualnie obowiązujących regulacji prawnych.