

T-I-19/17

SPRAWOZDANIE**z zakresu przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg i wniosków, dotyczących funkcjonariuszy i pracowników
Policji województwa lubuskiego
w 2016 roku**

W 2016 r. do Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz jednostek podległych wpłynęło ogółem **439 skarg** (w analogicznym okresie roku ubiegłego - 519; spadek o **80** skarg). W okresie sprawozdawczym rozpatrzono ogółem **432 skargi** (w 2015 r. - 517; spadek o 85).

W 2016 r. wskaźnik skargowości (w odniesieniu do liczby skarg załatwionych we własnym zakresie) wyniósł 0,15 (w 2015 r. - 0,18). Z ogólnej liczby **398** skarg rozpatrzonych we własnym zakresie potwierdzono **34**, co daje wskaźnik **8,54 %** (w 2015 r. – 7,32 %).

Odnosząc powyższe dane do ilości skarg potwierdzonych - wskaźnik ten kształtuje się na poziomie 0,013 skargi na 1 funkcjonariusza (w 2015 r. - 0,013).

UWAGA: Szczegółowe dane dotyczące ilości złożonych, rozpatrzonych oraz potwierdzonych skarg, jak również wysokości wskaźnika skargowości i potwierdzalności, przedstawione zostały w załącznikach do sprawozdania.

W okresie sprawozdawczym, w ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, w województwie lubuskim przeprowadzono ogółem **546** rozmów (w 2015 r. - **619**), przy czym kierownicy jednostek oraz ich zastępcy przyjęli łącznie **260** osoby, tj. o 12 mniej niż w roku 2015 (272 za 2015). Z ogólnej ilości **184** rozmów - funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. przeprowadzili łącznie **168**, tj. 30,8% ogółu, (w 2015 r. odpowiednio – **159**; 25,68% ogółu).

Rodzaje skarg / zarzutów 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 (kat. III)**
– **300**, z czego **291** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. – 368 i 362),
- **załatwianie skarg (kat. IV)**
– **39**, rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. - 42),
- **niekulturalny stosunek do obywatela (kat. VII)**
– **34**, rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. – 46),
- **niehumanitarne lub poniżające traktowanie (kat. I)**
– **32**, z czego **15** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. – 36 i 20),
- **postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą (kat. IX)**
– **10**, z czego **7** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. – 12 i 11),
- **inne (kat. VIII)**
– **6**, z czego **5** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. - 7 i 6),
- **naruszenie prawa do wolności (kat. II)**
– **6**, z czego **5** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. – 5),
- **zachowania korupcyjne (kat. V)**
– **3**, które zostały przekazane do prokuratury (w 2015 r. – 1, przekazana do prokuratury).
- **Skargi policjantów/pracowników (kat. VI)**
– **2**, rozpatrzono we własnym zakresie (w 2015 r. nie wpłynęła żadna skarga z kat. VI)

W porównaniu do 2015 r. - w okresie sprawozdawczym stwierdzono spadek liczby złożonych skarg (z 519 do 439, tj. o 80 mniej). Natomiast liczba spraw rozpatrzonych spadła (z 517 na 432, tj. o 85).

Na przestrzeni ostatnich 5 lat ilość złożonych skarg przedstawiała się następująco :

- ✓ 2012 r. – wpłynęło **479** skarg.
- ✓ 2013 r. – wpłynęły **533** skargi
- ✓ 2014 r. – wpłynęły **525** skargi
- ✓ 2015 r. – wpłynęło **519** skarg
- ✓ 2016 r. – wpłynęło **439** skarg

Z powyższego zestawienia wynika, iż w latach 2013 - 2015 liczba złożonych skarg kształtuje się na zbliżonym poziomie. W 2016 r. nastąpił znaczący spadek ilości złożonych skarg w stosunku do roku poprzedniego, tj. o 80 skarg mniej.

Najwięcej skarg w 2016 r. - uwzględniając ilość zatrudnionych funkcjonariuszy – rozpatrzono we własnym zakresie na policjantów następujących jednostek Policji (wg wysokości wskaźnika skargowości):

✓ KPP Sulęcín	0,28
✓ KPP Międzyrzecz	0,23
✓ KMP Gorzów Wlkp.	0,21
✓ KPP Krosno Odrzańskie	0,17
✓ KPP Żary	0,17

Najniższy wskaźnik skargowości odnotowano natomiast w przypadku jednostek:

✓ KPP Żagań	0,12
✓ KWP Gorzów Wlkp.	0,07

Uwaga: wskaźnik skargowości w skali całego województwa wyniósł **0,15** (w 2015 r. – **0,18**).

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

- ✓ **czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne – 26,**
co stanowi **8,93 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie (w 2015 r. – odpowiednio 27 i 7,45 %),
- ✓ **załatwianie skarg – 3,**
co stanowi **7,69 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie (w 2015 r. – odpowiednio 6 i 14,28 %),
- ✓ **niekulturalny stosunek do obywatela – 3,**
co stanowi **8,82 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie (w 2015 r. – odpowiednio 2 i 4,34 %),
- ✓ **inne - 1,**
co stanowi **20%** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie (w 2015 r. – odpowiednio 1 i 16,6 %),

W kategoriach: nieludzkie lub poniżające traktowanie, naruszenie prawa do wolności, zachowania korupcyjne, skargi policjantów/pracowników oraz postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą - 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 -	10
✓ KMP Gorzów Wlkp. -	4
✓ KPP Żary -	4
✓ KPP Strzelce Kraj. -	3
✓ KPP Krosno Odrz. -	3
✓ KPP Sulęcín -	3

Natomiast w jednostkach Policji: KPP Żagań i KWP w Gorzowie Wlkp. – spośród wszystkich załatwionych skarg, nie odnotowano żadnego przypadku skargi potwierdzonej.

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

✓ KPP Strzelce Kraj.	-	21,40%
✓ KMP Zielona Góra	-	15,87%
✓ KPP Wschowa	-	15,38%
✓ KPP Krosno Odrz.	-	14,30 %
✓ KPP Sulęcín	-	13,64 %
✓ KPP Żary	-	12,12 %
✓ KPP Nowa Sól	-	8,00 %
✓ KPP Świebodzin	-	6,66%
✓ KPP Słubice	-	5,26%
✓ KMP Gorzów Wlkp.	-	4,39%
✓ KPP Międzyrzecz	-	3,84%

Dane przedstawione w tabeli pt. „Zestawienie ogólnej liczby skarg i zarzutów zawartych w poszczególnych kategoriach, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym” (zał. nr 11), pozwalają natomiast na stwierdzenie, iż najwięcej zarzutów na funkcjonariuszy woj. lubuskiego rozpatrzono w kategoriach:

- ✓ ***czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne – 405***,
co stanowi **66,17%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 468 i 67,72 %),
- ✓ ***niekulturalny stosunek do obywatela – 84***,
co stanowi **13,72%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 96 i 13,89 %),
- ✓ ***niehumanitarne lub poniżające traktowanie – 40***,
co stanowi **6,54%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 52 i 7,52 %),
- ✓ ***załatwianie skarg – 42***,
co stanowi **6,86 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 42 i 6,07 %),
- ✓ ***postępowanie policjantów/ pracowników poza służbą/pracą – 13***,
co stanowi **2,12%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 12 i 1,73%),
- ✓ ***inne – 13***,
co stanowi **2,12 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 9 i 1,30 %),

- ✓ ***naruszenie prawa do wolności –9,***
co stanowi **1,30%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 13 i 1,93 %),
- ✓ ***zachowania korupcyjne,***
3 zarzuty w tym zakresie przekazano do właściwej miejscowo prokuratury (w 2015 r. – 1 zarzut z tej kategorii przekazano do prokuratury).

Biorąc natomiast pod uwagę dane zawarte w tabeli pt. „Sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych w poszczególnych kategoriach w 2016 r.” (zał. nr 2) stwierdzić należy, iż najwięcej formułowanych przez skarżących zarzutów, dotyczyło:

- ✓ ***niekulturalnego stosunku do obywatela – 84,*** z czego **7 potwierdzono**
co stanowi **13,72 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 96 i 4 oraz 13,89 %).

Wnoszenie tego rodzaju zarzutów powodowane jest w głównej mierze oczekiwaniem społecznym ze strony funkcjonariuszy Policji – jako funkcjonariuszy publicznych - prezentowania wysokiego poziomu kultury osobistej oraz poszanowania przez nich zasad poprawnego zachowania. W wielu również przypadkach – stanowcze i zdecydowane działanie policjantów odbierane jest jako niepoprawne zachowanie.

- ✓ ***interwencji – 82,*** z czego **4 potwierdzono**
co stanowi **13,39%** ogólnej liczby zarzutów rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 129 i 7 oraz 18,66%)

Wskazać należy, że niezmiennie od wielu lat skarżący podnoszą zarzuty związane z wykonywanymi przez policjantów czynnościami służbowymi, sprowadzające się przede wszystkim do *kwestionowania samej zasadności podjęcia interwencji, kontroli drogowej itp., jak również nie zachowania przez policjantów określonej procedury prawnej, regulującej podjęte przez nich konkretne działania.*

- ✓ ***inne – 88,*** z czego **6 potwierdzono**
co stanowi **14,37%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 82 i 5 oraz 11,86 %).

Najczęstsze uwagi kierowane pod adresem funkcjonariuszy z tej kategorii zarzutów dotyczą nie podania swoich danych osobowych w trakcie wykonywanych czynności służbowych.

- ✓ ***beczynności / opieszalności – 75,*** z czego **9 potwierdzono**
co stanowi **12,25 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 76 i 6 oraz 10,99 %).

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

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:

- ✓ *zakłócania ciszy nocnej,*
- ✓ *konfliktów małżeńskich, sąsiedzkich,*
- ✓ *naruszania przez kierujących pojazdami przepisów ruchu drogowego.*

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

- ✓ **czynności dochodzeniowo-śledczych – 47, z czego 3 potwierdzono** co stanowi **7,67 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 61 i 5 oraz 8,82 %),

Wzorem lat ubiegłych nadal, stwierdzonym w toku prowadzonych postępowań skargowych najczęstszym powodem kierowania tych zarzutów 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:

- ✓ *wykonanie dodatkowych czynności procesowych,*
- ✓ *przyspieszenie terminu jego zakończenia,*
- ✓ *właściwe realizowanie przysługujących uprawnień,*
- ✓ *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. oględzin), w przypadku gdy faktycznie czynności takie zostały wykonane prawidłowo. Zarzucając złą wolę lub stronniczość, kwestionuje się treść zapisów poczynionych w protokołach przesłuchania, konfrontacji czy też oględzin.

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

- ✓ **kontroli drogowych – 37**, z czego **żadnego nie potwierdzono** co stanowi **6,04%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2015 r. – odpowiednio 49 i 1 oraz 7,09 %).

Przyczynami wnoszenia tego rodzaju zarzutów są z reguły: *działania zmierzające do uniknięcia odpowiedzialności przed sądem, a w szczególności niedoprowadzenie do skierowania sprawy na drogę sądową oraz kwestionowanie rozstrzygnięć dokonanych przez policjantów poprzez wykazywanie innych okoliczności mających mieć wpływ na decyzje policjantów o podjęciu kontroli drogowej, w tym zasadności i prawidłowości jej przeprowadzenia.*

* * *

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.

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 rodzącymi skargi są:

W przypadku skarg potwierdzonych:

- ✓ *niewłaściwie wykonywane obowiązki służbowe, związane przede wszystkim z brakiem odpowiedniego nadzoru i kontroli ze strony bezpośrednich przełożonych;*
- ✓ *niedostateczna znajomość przez policjantów obowiązujących przepisów prawa, wynikająca z niewystarczającego poziomu wyszkolenia zawodowego;*
- ✓ *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.*

Przykłady potwierdzonych zarzutów

1) Interwencje (III/1)

Do jednej z jednostek wpłynęła skarga pracowników firmy ochrony, którzy sformułowali uwagi w zakresie sposobu przeprowadzenia interwencji przez funkcjonariuszy, wezwanych do sklepu w związku z kradzieżą dokonaną przez ujęte przez ww. osoby. Skarżący zarzucili, iż policjanci weryfikowali przede wszystkim sposób dokonania czynności przez pracowników ochrony, podważali ich autorytet w obecności osób ujętych. Ponadto ww. wykazywali zniecierpliwienie, gdyż spieszyli się do jednostki (kończyli służbę). W toku postępowania ustalono, iż policjanci podczas interwencji swoją postawą wykazali się brakiem konsekwencji podczas prowadzenia czynności służbowych wobec sprawców czynów zabronionych, powodując u ww. budowanie poczucia bezkarności za popełniony czyn, lekceważyli przedstawicieli ochrony. W związku z powyższym sposób przeprowadzenia interwencji uznano za niewłaściwy (zarzut potwierdzono). Wobec policjantów toczy się postępowanie dyscyplinarne.

2) Czynności dochodzeniowo-śledcze (III/2)

Skarżący zarzucił funkcjonariuszom jednego z komisariatów, iż nie podjęli właściwych działań w związku z jego pisemnym zawiadomieniem o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 288 k.k. Zainteresowany złożył zawiadomienie, dot. zniszczenia włazu prowadzącego na dach budynku i zainstalowaniu na nim, wbrew regulaminowi spółdzielni, anteny. Kierownictwo komisariatu poleciło jednemu z funkcjonariuszy udzielić odpowiedzi zainteresowanemu. W jednej z dekretacji przełożony policjanta wskazał na „brak podstaw do ścigania”. Prowadzący postępowanie skargowe wskazał, iż kierownictwo jednostki naruszyło procedury określone w ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny, wskazując jednocześnie, iż w związku z treścią pisma należało przeprowadzić czynności sprawdzające w trybie art. 307 k.p.k., które powinny zostać zakończone w terminie 30 dni od otrzymania zawiadomienia o przestępstwie. Należało przyjąć, do protokołu, zawiadomienie o przestępstwie, wniosek o ściganie (w przypadku art. 288 k.k.), jak również przesłuchać zgłaszającego w charakterze świadka. Wobec powyższego zarzut uznano za potwierdzony. Z funkcjonariuszem przeprowadzono rozmowę instruktazową.

3) Postępowanie w sprawach o wykroczenia (III/4b)

Skarżący zarzucił policjantowi nieprawidłowy sposób prowadzenia czynności wyjaśniających w zgłoszonej przez niego sprawie o wykroczenie, w tym błędy w zakresie korespondencji

prowadzonej między organem a pokrzywdzonym. W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, m.in. iż policjant w toku czynności wyjaśniających w sprawie o wykroczenie wysłał do pokrzywdzonego zawiadomienie o zakończeniu czynności na błędny adres, co skutkowało tym, iż przesyłka nie została przez zainteresowanego odebrana. Ponadto ustalono, że policjant w toku czynności dopuścił się beczynności. Wobec powyższego zarzut uznano za potwierdzony. W stosunku do funkcjonariusza wyciągnięto konsekwencje o charakterze dyscyplinującym.

4) Beczynność, opieszałość (III/7)

Skarga została złożona przez radcę prawnego, reprezentującego jedną z firm na terenie woj. lubuskiego. W treści skargi ww. wskazał, iż dyżurny jednostki odmówił skierowania patrolu do siedziby firmy, w związku ze zgłoszeniem, iż jej pracownik jest pod wpływem alkoholu. Z dokonanych ustaleń wynikało, że dyżurny jednostki po otrzymaniu telefonicznego zgłoszenia podczas rozmowy ze zgłaszającym pouczył go, iż ma on wraz z pracownikiem stawić się w siedzibie jednostki, w celu wykonania badania stanu trzeźwości. Rozmówca wskazał, iż nie może opuścić zakładu, gdyż jest odpowiedzialny za innych pracowników. Ponadto dodał, że wskazany pracownik nie chce się poddać badaniu. Biorąc powyższe pod uwagę zarzut, dot. beczynności dyżurnego w zakresie skierowania patrolu do siedziby firmy uznano za potwierdzony. Z dyżurnym przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą; omówiono nieprawidłowości podczas lokalnego doskonalenia zawodowego.

5) Prawo do informacji o przysługujących uprawnieniach (III/8)

Skarżący wskazał, że policjanci nie podali mu podstaw interwencji oraz nie pouczyli o przysługujących uprawnieniach. W toku postępowania ustalono m.in., że funkcjonariusze dokonując doprowadzenia osoby do jednostki (wskazanej przez świadka zdarzenia, bezpośrednio po kradzieży tablic rejestracyjnych pojazdów), nie poinformowali go o przyczynach podjętych czynności, nie sporządzili protokołu, nie pouczyli o przysługujących uprawnieniach. Ponadto policjanci dokonali kontroli osobistej skarżącego (bez sporządzenia protokołu) – wskazano, iż zainteresowany nie żądał jego sporządzenia.

W toku postępowania zarzut, dot. sposobu wykonania czynności przez policjantów w zakresie doprowadzenia sprawcy wykroczenia do jednostki, bez sporządzenia protokołu, podania podstaw czynności oraz pouczenia o uprawnieniach uznano za potwierdzony.

6) Inne (III/9)

Skarżący zarzucił dyżurnemu jednostki, że podczas zgłoszenia telefonicznego o zaistniałym zdarzeniu poprosił ww. o przedstawienie się, na co ten nie zareagował. Ponadto, w treści skargi zainteresowany wskazał, że funkcjonariusz pełniący służbę na stanowisku kierowania odłożył słuchawkę podczas prowadzonej rozmowy. W toku czynności ustalono, że dyżurny faktycznie nie przedstawił się podczas rozmowy, a w trakcie rozmowy połączenie zostało przerwane. Niespełna minutę później skarżący dodzwonił się ponownie do jednostki Policji, prosząc o podanie danych policjanta, na co ten stwierdził, że przedstawia się za każdym razem wyrażeniem cyt.: „dyżurny słucham”. W związku z powyższym zarzut w tym zakresie uznano za potwierdzony. Z dyżurnym przeprowadzono rozmowę instruktazową.

7) Załatwianie skarg (IV)

Skarga została złożona przez ojca w imieniu syna (skarga ponowna na sposób rozpatrzenia poprzedniej skargi), który został ukarany przez funkcjonariuszy WRD mandatem karnym kredytowanym w związku z wyprzedzaniem pojazdem bez zachowania należytej ostrożności, co spowodowało uszkodzenie innego samochodu. Ww. zarzucił policjantom, że podali synowi niewłaściwą liczbę przypisanych mu punktów karnych (tj. 18), wprowadzając tym samym ww. w błąd, co skutkowało przyjęciem przez kierującego mandatu karnego. W toku postępowania skargowego ustalono m.in., że w dniu kontroli drogowej kierujący miał w systemie informatycznym przypisanych 19 punktów (nie 18 jak podawał skarżący). Niemniej jednak, w toku poprzedniego postępowania nie odniesiono się do wszystkich stawianych zarzutów, co skutkowało uznaniem sposobu rozstrzygnięcia poprzedniej skargi za niewłaściwy.

8) Niekulturalny stosunek do obywatela (VII)

Skarżąca zarzuciła dyżurnemu jednostki niewłaściwe i aroganckie zachowanie podczas zgłoszenia telefonicznego, dot. pijanych osób, znajdujących się na terenie jednej z plaż nad jeziorem. Kobieta była ratownikiem. Z dokonanych ustaleń wynikało, że na numer telefonu alarmowego zadzwoniła ww., prosząc o przyjazd patrolu w związku z przebywaniem w jeziorze dwóch bardzo pijanych mężczyzn, którzy pomimo upomnień ratowników, nie chcą wyjść z wody. Ww. określiła podczas rozmowy że za chwilę może dojść do tragedii. Wyjaśniła, że osoby mogą się utopić, są agresywne, wpadają na inne osoby. Ton i sposób prowadzenia rozmowy przez dyżurnego ze zgłaszającą był niewłaściwy, a zbędnie czynione uwagi niepotrzebnie przedłużały rozmowę. W toku postępowania zachowanie dyżurnego uznano za niewłaściwe (zarzut potwierdzono). Podkreślić jednak należy, że pomimo sposobu prowadzenia rozmowy, dyżurny skierował na miejsce patrol, który przeprowadził z ww. mężczyznami czynności oraz ukarał mandatami za popełnione wykroczenia zakłócania spokoju i porządku publicznego.

Skargi dotyczące dyskryminacji, kobiet i dzieci

Z analizy danych skargowych za 2016 r. wynika, iż spośród ogółu **612** sformułowanych zarzutów, **157** dotyczyło działań Policji podejmowanych wobec **kobiet**, a **1** odnosił się do **dziecka**.

UWAGA: Szczegółowe dane dotyczące liczby zarzutów odnoszących się do kobiet i dzieci, przedstawione zostały w tabeli pt. „Zestawienie liczby zarzutów dotyczących działań Policji podejmowanych wobec kobiet i dzieci” (zał. nr 12).

Odnosząc się natomiast do skarg, w treści których podnoszono zarzut dyskryminacji, to z danych statystycznych wynika, iż w 2016 r. nie odnotowano takiego przypadku (w 2015 – nie odnotowano).

* * *

W 2016 r. do jednostek Policji wpłynęły 3 **wnioski**, **dotyczący ładu, porządku i bezpieczeństwa publicznego** (w 2015 r. – 2 wnioski).

Niezależnie od skarg i wniosków, rozpatrywano również **listy od obywateli**. Przykładowo - do KWP w Gorzowie Wlkp. w 2016 r. wpłynęło ogółem **219 listów** (195 - w 2015 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;*
- ✓ *zagadnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego;*
- ✓ *inne sprawy.*

Listy te w większości przypadków przesyłane były do właściwych jednostek Policji w terenie, do wiadomości lub podjęcia niezbędnych działań. Niemniej jednak, **62** z nich zostały wyjaśnione przez funkcjonariuszy Wydziału Kontroli (tj. **28,31%** ogółu złożonych), a w 2015 r. – 60 (stanowiło to 30,76% ogółu zgłoszonych spraw).

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

W 2016 r. kierownictwo Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP przyjęli łącznie **184** interesantów w ramach skarg i wniosków (**162** - w 2015 r.) – Zał. nr 3.

W jednostkach terenowych dane te przedstawiały się natomiast następująco: **362** - ogółem, z czego - **244** osoby zostały przyjęte przez kierownictwo jednostek (w 2015 r. - analogicznie 457 i 269).

Wszystkie jednostki organizacyjne Policji woj. lubuskiego w 2015 r. przyjęły natomiast ogółem – **546** osób, w tym - kierownictwo – **260** (w **2015 r.** analogicznie **619, 272**).

W zestawieniu tabelarycznym powyższe dane przedstawiają się w następujący sposób:

L.P	OKRES SPRAWOZDAWCZY	OGÓŁEM	LICZBA PRZYJĘTYCH INTERESANTÓW
			W TYM: PRZEZ KIEROWNICTWO JEDNOSTEK
	2011 r.	632	371
	2012 r.	570	336
	2013 r.	638	296
	2014 r.	568	283
	2015 r.	619	272
	2016 r.	546	260

Z powyższego zestawienia wynika, iż liczba interesantów przyjętych w jednostkach organizacyjnych Policji garnizonu lubuskiego w 2016 roku spadła o 73 osoby w stosunku do roku 2015.

Procedura przyjmowania interesantów w jednostkach woj. lubuskiego jest od wielu lat 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.

Zgodnie natomiast z § 4 Regulaminu Komendy Wojewódzkiej Policji Gorzowie Wlkp. z dnia 31 sierpnia 2014 r. (z późn. zm.), Komendant Wojewódzki Policji w Gorzowie Wlkp., bądź wyznaczony przez niego Zastępca przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od godziny 10:00 do godziny 18:00, a policjanci z Wydziału Kontroli w poniedziałki od godz. 7:30 do godz. 18:00 oraz w pozostałe dni robocze od godziny 7:30 do godziny 15:30.

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

- ✓ *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,*
- ✓ *konfliktów sąsiedzkich i rodzinnych,*
- ✓ *sposobu prowadzenia czynności dochodzeniowo-śledczych, w tym sposobu rozstrzygnięcia sprawy,*
- ✓ *sposobu załatwienia poprzednich skarg oraz terminów obowiązujących przy ich wyjaśnianiu.*

Należy również podkreślić, iż dość liczną grupę interesantów stanowiły – zgłaszające się wielokrotnie – osoby z różnymi zaburzeniami psychicznymi, którym Policja nie jest w stanie pomóc zgodnie z ich oczekiwaniami.

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 niezajomością 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, w garnizonie lubuskim funkcjonuje „*Telefon Zaufania*” (służący głównie do przyjmowania informacji o przestępstwach i ich sprawcach).

Ocena przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków

Za prawdopodobną przyczynę składania skarg, 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 zróżnicowana.

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

W roku 2016 nastąpił spadek ilości skargi w stosunku do roku ubiegłego.

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 skarg w terminie dłuższym od określonego w ww. artykule, przy czym każdorazowo 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. Ponadto, konieczność przedłużenia terminu załatwienia sprawy wynikała z długiego czasu oczekiwania na dokumentację z czynności przeprowadzonych przez inny organ.

W 2016 roku na terenie województwa lubuskiego odnotowano **60 spraw, w których przedłużono termin ich załatwienia** (szczegółowe informacje, z podziałem na jednostki Policji, zawiera załącznik nr 14 do sprawozdania).

Niemniej jednak, w zakresie terminowości załatwiania skarg przez podległe jednostki **w 3 przypadkach odnotowano tzw. sprawy przeterminowane (KPP Słubice)**. Przyczyną powyższego było zbyt późne ekspediowanie do skarżących, sporządzonych w ustawowym terminie, zawiadomień o sposobie rozpatrzenia skargi. Ponadto, w omawianym okresie **nie odnotowano skarg przeterminowanych w zakresie nadania sprawie biegu**.

Zadania realizowane przez Zespół Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp.

W 2016 r. funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp., przeprowadzili 4 kontrole w trybie zwykłym z zakresu problematyki skargowej, dokonując oceny prawidłowości realizowania tego zagadnienia za okres 2015 roku przez:

- Komendę Miejską Policji w Gorzowie Wlkp.
- Komendę Powiatową Policji w Międzyrzeczu
- Komendę Powiatową Policji w Krośnie Odrzańskim
- Komendę Powiatową Policji w Sulęcinie

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 położony 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 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 stwierdzono nieprawidłowości i uchybienia, które w głównej mierze sprowadzały się do następujących kwestii:

- ✓ *nieprzestrzegania terminów do załatwiania skarg określonych w k.p.a., wynikającego m.in. z nieterminowego przekazywania pism do ekspedycji;*
- ✓ *braku zawarcia w odpowiedziach kierowanych do skarżących pouczenia o treści art. 239 k.p.a. lub zbędne wskazanie ww. pouczenia;*
- ✓ *nieprecyzyjne określenie podstawy prawnej w informacjach o przedłużeniu spraw kierowanych do skarżących;*
- ✓ *braku odniesienia się funkcjonariusza będącego podmiotem skargi do postawionych w skardze zarzutów;*
- ✓ *braku uzasadnienia prawnego w odpowiedzi kierowanej do skarżącego;*

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 (głównie Wydziału Ruchu Drogowego i KWP w Gorzowie Wlkp.), której stanowisko miało wpływ na merytoryczne rozstrzygnięcie skargi. Korzystano również z pomocy Zespołu ds. Prawnych KWP.

Funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. w 2016 roku przeprowadzili **łącznie 78 postępowań skargowych** na policjantów tut. jednostki oraz jednostek woj. lubuskiego (w 2015 r. – 70).

Na podstawie materiałów zgromadzonych w toku przeprowadzonych postępowań oraz w ramach sprawowanego nadzoru Wydział Kontroli KWP skierował w sumie **21** wystąpień (w 2015 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 instruktażu osób nadzorujących problematykę skargową, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie merytorycznego lub formalnego wyjaśnienia skargi. W zależności od wagi stwierdzonych uchybień, instruktaż taki odbywał się niezwłocznie w formie rozmów telefonicznych lub w formie pisemnej.

Ponadto, działając zgodnie z treścią art. 259 k.p.a. w 2016 roku funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. sporządzili okresowe oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez podległe jednostki terenowe, tj. **KPP Strzelce Krajeńskie, KPP Świebodzin, KPP Żary i KPP Nowa Sól.**

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 (**7** – w roku 2015).

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 lub podczas odpraw do służby;*
- ✓ *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 każdym przypadku potwierdzenia skargi, do właściwego kierownika jednostki kierowano wystąpienie, z poleceniem realizacji wniosków końcowych sprawozdania (o sposobie ich wykonania pisemnie informowano Wydział Kontroli KWP).*

W jednostkach terenowych woj. lubuskiego w 2016 r. wskutek przeprowadzonych postępowań wyjaśniających w sprawach skarg w **14** przypadkach przeprowadzono z policjantami rozmowy instruktażowe (w 2015 r. – w **9** przypadkach) oraz **8** rozmów dyscyplinujących. Ponadto, w omawianym okresie wszystkie jednostki woj. lubuskiego sporządziły łącznie **67** wystąpień (w 2015 r. – **71**). W wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających z policjantami przeprowadzano również rozmowy o charakterze instruktażowo-szkoleniowym.

Sposób realizacji wniosków i zaleceń wynikających z Analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2015 r.

Mając na uwadze wnioski i zalecenia wynikające z *Analizy (...)* za 2015 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* (przeszkolony przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp.), posiadający właściwą wiedzę i kwalifikacje do sprawowania merytorycznego nadzoru nad problematyką skargową.

W 2016 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.

Prezentowano także, w trakcie narad kadry kierowniczej tut. KWP z udziałem Komendantów jednostek terenowych, analizę problematyki skargowej w celu eliminacji uchybień i nieprawidłowości, a także przyczyn rodzących skargi.

Zasadą jest przekazywanie do oceny prokuratury spraw, zawierających elementy niezgodnego z prawem działania policjantów oraz budzące wątpliwości co do trybu ich

rozpatrywania. Ponadto zwiększono nadzór nad skargami z kat. I i II, o których informacje systematycznie przekazywane są do KWP w Gorzowie Wlkp.

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.

Ponadto w 2016 roku przeprowadzono szkolenie na temat *Wybranych zagadnień problematyki skargowej w Policji*, w których udział wzięli funkcjonariusze odpowiedzialni za nadzór nad problematyką skargową w jednostkach podległych.

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 prowadzić będzie bieżące działania, polegające na:

- ✓ ***doskonaleniu** procedury prowadzonych postępowań wyjaśniających, celem rzetelnego, obiektywnego i terminowego rozpatrywania skarg, jak również gromadzenia pełnego materiału dowodowego;*
- ✓ ***przyjmowaniu** do bezpośredniego wyjaśniania skarg o dużym stopniu zawilości lub ciężarze gatunkowym;*
- ✓ ***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;*
- ✓ *okresowej **kontroli** podległych jednostek, umożliwiającej sprawowanie bieżącego nadzoru nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg.*

Wnioski końcowe:

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

- ✓ *wykorzystania wniosków wynikających z niniejszej analizy w toku szkoleń, organizowanych dla podległych funkcjonariuszy;*
- ✓ *wzmocnienia skutecznego nadzoru nad poziomem prowadzonych postępowań wyjaśniających;*

- ✓ *omówienia problematyki skargowej za 2016 r. podczas narad i odpraw, zorganizowanych 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 - niezwłocznie po jego wykonaniu.

- 2/ Z treścią niniejszego opracowania zapoznać Pełnomocnika Komendanta Wojewódzkiego Policji w Gorzowie Wlkp. ds. Ochrony Praw Człowieka.

Integralną część analizy stanowi 14 załączników

AKCEPTUJĘ:

Wykonano w 2 egz.

Egz. nr 1 - Wydział Skarg i Wniosków Biura Kontroli
Komendy Głównej Policji

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

Opr./Wyk. A.K.

Powielono i rozesłano e-mailem wg rozdzielnika.