

T.053.1.2019.AK

SPRAWOZDANIE**z zakresu przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg i wniosków, dotyczących funkcjonariuszy i pracowników
Policji województwa lubuskiego
w 2018 roku**

W 2018 r. do Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz jednostek podległych wpłynęły ogółem **292 skargi** (w analogicznym okresie roku ubiegłego - 375; spadek o **83** skargi). W okresie sprawozdawczym rozpatrzono ogółem **298 skarg** (w 2017 r. - 383; spadek o 85).

W 2018 r. wskaźnik skargowości (w odniesieniu do liczby skarg załatwionych we własnym zakresie) wyniósł 0,11 (w 2017 r. - 0,14). Z ogólnej liczby **282** skarg rozpatrzonych we własnym zakresie potwierdzono **21**, co daje wskaźnik **7,44%** (w 2017 r. – 10,77 %).

Odnosząc powyższe dane do ilości skarg potwierdzonych - wskaźnik ten kształtuje się na poziomie 0,008 skargi na 1 funkcjonariusza (w 2017 r. - 0,015).

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 **379** rozmów (w 2017 r. - **462**), przy czym kierownicy jednostek oraz ich zastępcy przyjęli łącznie **127** osób, tj. o 67 mniej niż w roku 2017 (194 za 2017). Z ogólnej ilości **143** rozmów - funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. przeprowadzili łącznie **133**, tj. 35,09% ogółu, (w 2017 r. odpowiednio – **158**; 33,33% 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)**
– 212, z czego 206 rozpatrzono we własnym zakresie (w 2017 r. – 276 i 266),
- **niekulturalny stosunek do obywatela (kat. VII)**
– 24, rozpatrzono we własnym zakresie (w 2017 r. - 21),
- **załatwianie skarg (kat. IV)**
– 23, rozpatrzono we własnym zakresie (w 2017 r. - 51),
- **inne (kat. VIII)**
– 17, z czego 16 rozpatrzono we własnym zakresie (w 2017 r. - 7),
- **niehumanitarne lub poniżające traktowanie (kat. I)**
– 16, z czego 10 rozpatrzono we własnym zakresie (w 2017 r. - 17 i 10),
- **postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą (kat. IX)**
– 3, z czego 2 rozpatrzono we własnym zakresie (w 2017 r. – 6 i 4),
- **naruszenie prawa do wolności (kat. II)**
– 2 - nie rozpatrywano we własnym zakresie (w 2017 r. – 5 i 3),
- **skargi policjantów/pracowników Policji i kandydatów (kat. VI)**
- 1 - załatwiona we własnym zakresie (w 2017 r. – 0)

W porównaniu do 2017 r. - w okresie sprawozdawczym stwierdzono spadek liczby złożonych skarg (z 375 na 292, tj. o 83 mniej). Natomiast liczba spraw rozpatrzonych spadła (z 362 na 282, tj. o 80).

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

- ✓ 2014 r. – wpłynęły **525** skargi
- ✓ 2015 r. – wpłynęło **519** skarg
- ✓ 2016 r. – wpłynęło **439** skarg
- ✓ 2017 r. - wpłynęło **375** skarg
- ✓ 2018 r. – wpłynęły **292** skargi

Z powyższego zestawienia wynika, iż w latach 2014 - 2015 liczba złożonych skarg kształtuje się na zbliżonym poziomie. W 2016 r. nastąpił znaczący spadek ilości złożonych skarg w stosunku do okresu poprzedniego.

Najwięcej skarg w 2018 r. - uwzględniając ilość zatrudnionych funkcjonariuszy – rozpatrzono we własnym zakresie na policjantów następujących jednostek Policji (wg wysokości wskaźnika skargowości):

- | | |
|----------------|-------------|
| ✓ KPP Żagań | 0,16 |
| ✓ KPP Nowa Sól | 0,16 |
| ✓ KPP Wschowa | 0,15 |

✓ KPP Strzelce Krajeńskie **0,15**

Najniższy wskaźnik skargowości odnotowano natomiast w przypadku jednostek:

✓ KPP Świebodzin **0,04**

✓ KWP Gorzów Wlkp. **0,04**

Uwaga: wskaźnik skargowości w skali całego województwa wyniósł **0,11** (w 2017 r. – **0,14**).

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

- ✓ **czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne – 16**,
co stanowi **7,76 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2017 r. – odpowiednio 26 i 9,77 %),
- ✓ **załatwianie skarg – 2**,
co stanowi **8,69 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2017 r. – odpowiednio 12 i 23,52 %),
- ✓ **skargi policjantów/pracowników Policji i kandydatów – 1**
co stanowi **100%** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2017 r. – nie odnotowano żadnej skargi z tej kategorii)
- ✓ **niekulturalny stosunek do obywatela – 1**,
co stanowi **4,16 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2017 r. – odpowiednio 1 i 4,74 %),
- ✓ **inne – 1**
co stanowi **6,25%** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2017 r. nie potwierdzono żadnej skargi z tej kategorii)

W kategoriach: nieludzkie lub poniżające traktowanie, naruszenie prawa do wolności, postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą - nie odnotowano żadnego przypadku skargi potwierdzonej.

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

- ✓ KMP Zielona Góra - **5**
- ✓ KPP Strzelce Kraj. - **3**
- ✓ KPP Żary - **3**

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

Przedstawiając jednak tę problematykę, w kontekście wysokości wskaźnika potwierdzalności skarg wskazać należy, że najwyższy osiągnęło KPP w Świebodzinie (25%) i KPP Strzelce Krajeńskie (20%).

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 – 269**,
co stanowi **67,4%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2017 r. – odpowiednio 394 i 72,69 %),
- ✓ **niekulturalny stosunek do obywatela – 55**
co stanowi **13,78%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2017 r. – odpowiednio 42 i 7,74 %),
- ✓ **zalatwianie skarg – 25**,
co stanowi **6,26%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2017 r. – odpowiednio 54 i 9,96 %),
- ✓ **niehumanitarne lub poniżające traktowanie – 21**,
co stanowi **5,26%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2017 r. – odpowiednio 23 i 4,24 %),
- ✓ **inne – 17**,
co stanowi **4,26 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2017 r. – odpowiednio 16 i 2,95 %),

Biorąc natomiast pod uwagę dane zawarte w tabeli pt. „Sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych w poszczególnych kategoriach w 2018 r.” (zał. nr 2) stwierdzić należy, iż najwięcej formułowanych przez skarżących zarzutów, dotyczyło:

- ✓ **bezczyności, opieszałości – 57**, z czego **7 potwierdzono**
co stanowi **14,28 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2017 r. – odpowiednio 68 i 8 oraz 12,54 %).

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.

- ✓ **inne – 55**, z czego **3 potwierdzono**
co stanowi **13,78%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym
(w 2017 r. – odpowiednio 68 i 3 oraz 12,54 %).

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 - urastają do rangi osobistego problemu skarżącego - tworzy negatywną opinię o Policji, od której każdy obywatel ma prawo oczekiwać pomocy we właściwym załatwieniu jego sprawy. Najczęstsze uwagi kierowane pod adresem funkcjonariuszy z tej kategorii zarzutów dotyczą nie podania swoich danych osobowych w trakcie wykonywanych czynności służbowych.

- ✓ **interwencje - 48**, z czego **1 potwierdzono**
co stanowi 12,03% ogólnej liczby zarzutów rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2017 r. – odpowiednio 68 i 3 oraz 12,54%),

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, jak również nie zachowania przez policjantów określonej procedury prawnej, regulującej podjęte przez nich konkretne działania.

- ✓ **czynności dochodzeniowo-śledczych – 41**, z czego **3 potwierdzono**
co stanowi **10,27 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2017 r. – odpowiednio 63 i 4 oraz 11,62 %),

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.

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 (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 na temat obowiązującej procedury prawnej, regulowanej głównie przepisami k.p.k., zarzucając Policji zaniechanie bądź niewłaściwe wykonanie czynności procesowych 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.

* * *

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 wykształcenia 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) Postępowanie w sprawach o wykroczenia-pozostałe, bezczynność - (III/4b i III/7)

Skarżący zarzucił funkcjonariuszowi zespołu wykroczeń jednej z jednostek Policji niewłaściwe prowadzenie czynności w sprawie o wykroczenie oraz bezczynność policjanta. Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające potwierdziło ww. zarzuty, w tym niezabezpieczenie zapisu monitoringu, co spowodowało niewykrycie sprawcy czynu.

2) Czynności dochodzeniowo-śledcze (III/2)

Skarżący zarzucił funkcjonariuszowi prowadzącemu postępowanie przygotowawcze m.in. niedoręczenie postanowienia o sprostowaniu oczywistej omyłki pisarskiej. W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego powyższy zarzut znalazł potwierdzenie, gdyż przedmiotowego postanowienia nie dołączono do korespondencji elektronicznej, ani też nie odnotowano jego pocztowej ekspedycji. Nie został zatem dochowany przewidziany przepisami k.p.k. tryb doręczania postanowień, a skarżący pozbawiony został przysługującego mu prawa złożenia ewentualnego zażalenia.

3) Bezczynność, opieszałość – (III/7)

Skarżący zarzucił funkcjonariuszowi bezczynność w sytuacji zaistnienia zdarzenia drogowego. Podał, iż reakcja funkcjonariusza polegała jedynie na uchyleniu okna radiowoju i zadania pytania, czy ww. nic się nie stało. Po otrzymaniu odpowiedzi, że ww. nie potrzebuje pomocy medycznej funkcjonariusz odjechał. Po niedługim czasie na miejsce zdarzenia drogowego przybyła straż pożarna, pogotowie ratunkowe oraz inny patrol Policji. Uczestnik zdarzenia po stwierdzeniu urazu nogi został zabrany przez pogotowie ratunkowe. Pomimo, iż obowiązujące regulacje prawne nie wymagają, aby policjant, który przybędzie pierwszy na miejsce zdarzenia wykonał wszystkie czynności, niemniej jednak przepisy Ustawy o Policji zobowiązują funkcjonariusza do powiadomienia o zdarzeniu dyżurnego oraz wykonania niezbędnych czynności w celu zabezpieczenia miejsca zdarzenia i ewentualnego powiadomienia innych służb, czego ww. policjant nie dopełnił. W związku z powyższym skarga została uznana za potwierdzoną.

4) Inne (III/10)

Funkcjonariuszom jednostki Policji zarzucono dwukrotne, niezasadne wystawienie wezwania do zapłaty mężczyźnie odbierającemu z policyjnych pomieszczeń dla osób zatrzymanych, wychowanka placówki opiekuńczo-wychowawczej (po jego wytrzeźwieniu). Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające potwierdziło fakt, iż po każdorazowym stawieniu się do jednostki wychowawcy ww. placówki (który był opiekunem zastępczym, a nie prawnym zatrzymanego) zostało mu wystawione wezwanie do zapłaty za pobyt mężczyzny, bez uprzedniego rozpytania co do stanu prawnego i faktycznego w zakresie sprawowanej opieki.

5) Załatwianie skarg - inne (IV/3)

Skarżący w swojej korespondencji złożył skargę na sposób rozstrzygnięcia jego poprzedniej skargi przez komendanta jednej z komend powiatowych, która została rozstrzygnięta negatywnie. Wśród sformułowanych wcześniej pod adresem funkcjonariuszy Policji zarzutów wskazał na fakt, iż podczas kontroli drogowej policjantka podnosiła głos i krzyczała na niego. Fakt ten potwierdziło przeprowadzone postępowanie wyjaśniające przez organ nadrzędny, gdzie potwierdzono, opierając się m. in. na nagraniu video rejestratora, iż funkcjonariuszka bez wyraźnej przyczyny, już na wstępie podejmowanych czynności strofowała ww. Wobec powyższego skarga znajdowała uzasadnienie.

6) Skargi policjantów/pracowników Policji i kandydatów (VI/3)

Pracownik służby cywilnej zarzucił przełożonemu do spraw osobowych jednej z jednostek nieprawidłowe powierzenie obowiązków na stanowisku inspektora. Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające potwierdziło, iż w otrzymanym zawiadomieniu o czasowym powierzeniu ww. obowiązków wskazana została błędna data zatrudnienia, przeniesienie nastąpiło na stanowisko, pomimo że w strukturze wskazanej komórki organizacyjnej takie stanowisko nie występowało, skarżący nie posiadał niezbędnej na tym stanowisku dodatkowej wiedzy w zakresie obsługi systemu KSIP, dodatkowo zmuszony był przy wykonywaniu nowych zadań, korzystać z karty dostępowej do KSIP i PIN-u innej osoby.

7) Niekulturalny stosunek do obywatela (VII)

Skarżąca zarzuciła, iż policjantka podczas prowadzonej z nią rozmowy telefonicznej wyraziła się w sposób niepocholebny na temat osoby wezwanej w charakterze świadka. Ponadto ww. miała zwracać się do skarżącej podniesionym głosem, być opryskliwa i niekompetentna. Z ust policjantki miały paść słowa niekulturalne. W toku postępowania potwierdzono, że zachowanie funkcjonariuszki w stosunku do rozmówczyni było niestosowne, niegodne policjanta.

8) Inne (VIII)

Skarżąca zarzucała funkcjonariuszowi jednej z komend naganne zachowanie, które miało polegać na straszaniu ww. utratą pracy w związku z reklamacją wykonanej usługi fryzjerskiej oraz przyjazdu oznakowanym radiowozem podczas służby do miejsca pracy ww. W przeprowadzonym postępowaniu nie wykazano niekulturalnego zachowania funkcjonariusza, natomiast potwierdzono zarzut związany z wykorzystaniem radiowozu do celów prywatnych.

Skargi dotyczące dyskryminacji, kobiet i dzieci

Z analizy danych skargowych za 2018 r. wynika, iż spośród ogółu **399** sformułowanych zarzutów, **139** dotyczyło działań Policji podejmowanych wobec **kobiet**, a **1** odnosiło 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 2018 r. odnotowano 2 takie przypadki (w 2017 – nie odnotowano). Pierwszy z nich, dot. sytuacji, gdzie skarżący stwierdził, iż został ukarany mandatem karnym za wykroczenie w ruchu drogowym tylko dlatego, że jest w podeszłym wieku. Druga sytuacja wynikała z faktu, że policjant miał kierować wobec skarżącej negatywne uwagi, dot. umiejętności kobiet w zakresie kierowania pojazdami.

* * *

W 2018 r. do jednostek Policji nie wpłynął żaden wniosek, dotyczący ładu, porządku i bezpieczeństwa publicznego (w 2017 r. – nie odnotowano).

Niezależnie od skarg i wniosków, rozpatrywano również **listy od obywateli**. Przykładowo - do KWP w Gorzowie Wlkp. w 2018 r. wpłynęło ogółem **169 listów** (211 - w 2017 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, **78** z nich zostały wyjaśnione przez funkcjonariuszy Wydziału Kontroli (tj. **46,15%** ogółu złożonych), a w 2017 r. – 54 (stanowiło to 25,59% ogółu zgłoszonych spraw).

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

W 2018 r. kierownictwo Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP przyjęli łącznie **143** interesantów w ramach skarg i wniosków (**158**- w 2017 r.) – Zał. nr 3.

W jednostkach terenowych dane te przedstawiały się natomiast następująco: **236** - ogółem, z czego - **117** osoby zostały przyjęte przez kierownictwo jednostek (w 2017 r. - analogicznie 304 i 190).

Wszystkie jednostki organizacyjne Policji woj. lubuskiego w 2017 r. przyjęły natomiast ogółem – **379** osoby, w tym - kierownictwo – **127** (w **2017 r.** analogicznie **462, 194**).

W zestawieniu tabelarycznym powyższe dane przedstawiają się w następujący sposób:

L.P	OKRES SPRAWOZDAWCZY	OGÓŁEM	LICZBA PRZYJĘTYCH INTERESANTÓW W TYM: PRZEZ KIEROWNICTWO JEDNOSTEK
	2014 r.	568	283
	2015 r.	619	272
	2016 r.	546	260
	2017 r.	462	194
	2018 r.	379	127

Z powyższego zestawienia wynika, iż liczba interesantów przyjętych w jednostkach organizacyjnych Policji garnizonu lubuskiego systematycznie spada.

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 29 grudnia 2017 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 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. Ponadto, 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 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). Ponadto, kontakt z funkcjonariuszami Wydziału Kontroli jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej.

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,
- ✓ błędna interpretacja przepisów prawnych przez skarżących;
- ✓ dążenie do uniknięcia odpowiedzialności karnej za popełnione czyny;

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

W roku 2018 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 2018 roku na terenie województwa lubuskiego odnotowano **20 spraw, w których przedłużono termin ich załatwienia** (szczegółowe informacje, z podziałem na jednostki Policji, zawiera załącznik nr 14 do sprawozdania). W 2017 r. instytucję przedłużenia terminu załatwienia skargi zastosowano w przypadku 25 spraw.

Niemniej jednak, w zakresie terminowości załatwiania skarg przez podległe jednostki nie odnotowano tzw. *spraw przeterminowanych*. 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 2018 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 2017 roku przez:

- Komendę Miejską Policji w Zielonej Górze
- Komendę Powiatową Policji w Słubicach
- Komendę Powiatową Policji we Wschowie
- Komendę Powiatową Policji w Żaganiu

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 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;*
- ✓ *niezgodności zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi z wymogami art. 238 k.p.a.*
- ✓ *jakości wyjaśniania zarzutów podniesionych w skargach;*

Podkreślić przy tym należy, iż ww. nieprawidłowości/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.

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 właściwej komórki, której stanowisko miało wpływ na merytoryczne rozstrzygnięcie skargi.

Funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. w 2018 roku przeprowadzili **łącznie 44 postępowań skargowych** na policjantów tut. jednostki oraz jednostek woj. lubuskiego (w 2017 r. – 51).

Na podstawie materiałów zgromadzonych w toku przeprowadzonych postępowań oraz w ramach sprawowanego nadzoru Wydział Kontroli KWP skierował w sumie **13 wystąpień** (w 2017 r. – **27**) 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 2018 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 Sulęcín, KPP Międzyrzecz, KPP Krosno Odrzańskie i KMP Gorzów Wlkp.**

Na uwagę zasługuje również fakt, iż poza wyżej wymienionymi działaniami Wydział Kontroli przygotował, w związku ze skargami ponownymi skierowanymi do Komendy Głównej Policji, także **10** stanowisk w przedmiotowych sprawach (4 – w roku 2017).

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 2018 r. wskutek przeprowadzonych postępowań wyjaśniających w sprawach skarg omówiono uchybienia podczas odpraw do służby oraz w ramach szkolenia lokalnego. Ponadto z policjantami prowadzono rozmowy o charakterze instruktażowym. W 5 przypadkach z policjantami przeprowadzono rozmowy dyscyplinujące. Ponadto, w omawianym okresie wszystkie jednostki woj. lubuskiego sporządziły łącznie **26 wystąpień** (w 2017 r. – **54**).

Sposób realizacji wniosków i zaleceń wynikających z Analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2017 r.

Mając na uwadze wnioski i zalecenia wynikające z *Analizy (...)* za 2017 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 2018 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 2018 roku na terenie KPP we Wschowie przeprowadzono szkolenie na temat *Wybranych zagadnień problematyki skargowej w Policji*, w których udział wzięli funkcjonariusze ww. jednostki prowadzący postępowania w trybie przepisów Działu VIII k.p.a.

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 2018 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.