

nadinsp. Ryszard Wiśniewski

T - I - 43/15

A N A L I Z A

przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, dotyczących funkcjonariuszy i pracowników Policji województwa lubuskiego w 2014 roku

W 2014 r. do Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz jednostek podległych wpłynęło ogółem **525 skarg** (w analogicznym okresie roku ubiegłego - 533; spadek o 8 skarg).

Bezpośrednio do Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. wpłynęło **221 skargi**, tj. 42,1 % ogólnej ilości skarg, natomiast do jednostek w terenie – **284**.

Z łącznej sumy **221** skarg przesłanych do Wydziału Kontroli, funkcjonariusze tej komórki załatwili **85** skarg (tj. 38,46 %), 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 **518 skarg** (w 2013 r. - 537; spadek o 19). Spośród **518** załatwionych skarg do wyjaśnienia w roku bieżącym pozostało natomiast 34 skargi. Z ogólnej liczby skarg – 38 przekazano według właściwości do prokuratury lub innego organu właściwego rzeczowo do ich rozstrzygnięcia.

W inny sposób załatwiono łącznie 51 spraw, z czego - w 5 przypadkach skarga została wycofana, zaś w 5 przypadkach podtrzymano wcześniej zajęte stanowisko w sprawie. W trakcie 31 postępowań wyjaśniających, z uwagi na nie dające się usunąć rozbieżności w dokonanych ustaleniach, odstąpiono od zajęcia jednoznacznego stanowiska w sprawie. Natomiast 10 spraw pozostawiono bez rozpoznania, z uwagi na nieusunięcie w wyznaczonym terminie braków związanych z należyтым ustaleniem przedmiotu sprawy lub brak kompetencji do zajmowania stanowiska.

W 2014 r. wskaźnik skargowości (w odniesieniu do liczby skarg załatwionych we własnym zakresie) wyniósł **0,18** (w 2013 r. - 0,19).

Z ogólnej liczby **480** skarg rozpatrzonych we własnym zakresie potwierdzono **33**, co daje wskaźnik **6,87 %** (w 2013 r. – 7,00 %) Uwzględniając natomiast łączną ilość załatwionych spraw, tj. 518 - wskaźnik ten wynosi 6,37 %.

Odnosząc powyższe dane do ilości skarg potwierdzonych - wskaźnik ten kształtuje się na poziomie 0,012 skargi na 1 funkcjonariusza (w 2013 r. - 0,013).

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

W okresie sprawozdawczym, w ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, w województwie lubuskim przeprowadzono ogółem **568** rozmów (w 2013 r. - **638**), przy czym kierownicy jednostek oraz ich zastępcy przyjęli łącznie **283** osób, tj. o **13** mniej niż w roku 2013. Z ogólnej ilości **568** rozmów - funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp. przeprowadzili łącznie **167**, tj. 29,57 % ogółu, (w 2013 r. odpowiednio – **164**; 25,7 % 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**
– odpowiednio **325 i 316** (w 2013 r. – 379 i 356),
- **niekulturalny stosunek do obywatela**
– rozpatrzono **66** skarg, z czego we własnym zakresie - **64** (w 2013 r. – 33),
- **załatwianie skarg**
– **47** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2013 r. - 58),
- **niehumanitarne lub poniżające traktowanie**
– odpowiednio **39 i 28** (w 2013 r. – 31 i 19),
- **inne**
– odpowiednio **19 i 13** (w 2013 r. - 23 i 20),
- **postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą**
– **11**, z czego **6** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2013 r. – 7),
- **naruszenie prawa do wolności**
– **6**, z czego **5** rozpatrzono we własnym zakresie (w 2013 r. – 5),
- **skargi policjantów/pracowników**
– wpłynęła **1**, która została rozpatrzona we własnym zakresie (w 2013 r. – 1),
- **zachowania korupcyjne**
- w 2014 r. i 2013 nie wpłynęła żadna skarga.
W porównaniu do 2013 r. - w okresie sprawozdawczym stwierdzono spadek liczby

złożonych skarg (z 533 do 525, tj. o 8 mniej). Natomiast liczba spraw załatwionych spadła (z 537 na 518, tj. o 19).

Na przestrzeni ostatnich 10 lat ilość złożonych skarg przedstawiała się następująco :

- ✓ 2004 r. – wpłynęło **526** skarg
- ✓ 2005 r. – wpłynęło **490** skarg
- ✓ 2006 r. – wpłynęły **552** skargi
- ✓ 2007 r. – wpłynęło **514** skarg
- ✓ 2008 r. – wpłynęło **559** skarg
- ✓ 2009 r. – wpłynęły **563** skargi
- ✓ 2010 r. – wpłynęło **547** skarg
- ✓ 2011 r. – wpłynęło **481** skarg
- ✓ 2012 r. – wpłynęło **479** skarg.
- ✓ 2013 r. – wpłynęły **533** skargi
- ✓ 2014 r. – wpłynęło **525** skarg

Z powyższego zestawienia wynika, iż w latach 2004 - 2014 liczba złożonych skarg kształtuje się na poziomie ok. 500 sztuk. 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 zapoczątkował tendencję spadkową liczby wpływających skarg, ponieważ złożono ich o 16 mniej, niż w roku 2009. Tendencja ta powtórzyła się również w 2011 r., gdzie wpłynęło o kolejnych 66 skarg mniej niż w roku poprzednim, a następnie w roku 2012 o 2 mniej niż w roku poprzednim. W 2013 r. odnotowano wzrost ilości złożonych skarg, tj. o 54 więcej niż w okresie poprzednim. Aktualnie liczba złożonych skarg nieznacznie spadła, tj. o 8.

Najwięcej skarg w 2014 r. - uwzględniając ilość zatrudnionych funkcjonariuszy – rozpatrzono we własnym zakresie na policjantów następujących jednostek Policji (wg wysokości wskaźnika skargowości):

✓ KPP Strzelce Kraj.	0,32
✓ KMP Gorzów Wlkp.	0,26
✓ KPP Międzyrzecz	0,26
✓ KPP Słubice	0,23
✓ KPP Krosno Odrz.	0,23
✓ KPP Sulęcín	0,20
✓ KPP Żary	0,20
✓ KMP Zielona Góra	0,18
✓ KPP Żagań	0,16
✓ KPP Świebodzin	0,15

Najniższy wskaźnik skargowości odnotowano natomiast w przypadku jednostek:

✓ KPP Nowa Sól	0,13
✓ KPP Wschowa	0,12

✓ KWP Gorzów Wlkp.

0,08.

Uwaga: wskaźnik skargowości w skali całego województwa wyniósł **0,18** (w 2013 r. – **0,19**).

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

- ✓ **czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne – 22,**
co stanowi **6,96 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2013 r. – odpowiednio 27 i 7,58 %),
- ✓ **załatwianie skarg – 4,**
co stanowi **8,51 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2013 r. – odpowiednio 5 i 8,62 %),
- ✓ **niekulturalny stosunek do obywatela – 4,**
co stanowi **6,25 %** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2013 r. – odpowiednio 1 i 3,00 %),
- ✓ **inne - 3,**
co stanowi **23,01%** ogólnej ilości tej grupy skarg załatwionych we własnym zakresie
(w 2013 r. – odpowiednio 2 i 10,00 %),

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 najwięcej potwierdzonych skarg odnotowano w przypadku funkcjonariuszy następujących komend:

- ✓ KMP Gorzów Wlkp. - **10**
- ✓ KMP Zielona Góra - **7**
- ✓ KWP Nowa Sól - **4**
- ✓ KPP Międzyrzecz - **3**
- ✓ KWP Gorzów Wlkp. - **2**
- ✓ KPP Strzelce Kraj - **2**
- ✓ KPP Żary - **2**

Natomiast w jednostkach Policji: KPP Sulęcín, KPP Słubice oraz KPP Żagań – spośród wszystkich załatwionych skarg, odnotowano po 1 przypadku skargi potwierdzonej. Natomiast w KPP Krosno Odrzańskie, KPP Świebodzin i 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 Nowa Sól	- 18,20 %
✓ KPP Międzyrzecz	- 10,00%
✓ KMP Gorzów Wlkp.	- 8,70 %
✓ KMP Zielona Góra	- 8,53 %
✓ KPP Sulęcín	- 6,70 %
✓ KPP Strzelce Kraj.	- 6,25 %
✓ KPP Żary	- 5,27%
✓ KWP Gorzów Wlkp.	- 4,88%
✓ KPP Żagań	- 4,00 %
✓ KPP Słubice	- 3,70 %

Pozostałe jednostki 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 – 415,***
co stanowi **61,7 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 442 i 65,4 %),
- ✓ ***niekulturalny stosunek do obywatela – 96,***
co stanowi **14,3 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 82 i 12,1 %),
- ✓ ***nieładzkie lub poniżające traktowanie – 58,***
co stanowi **8,63 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 46 i 6,8 %),
- ✓ ***załatwianie skarg – 51,***
co stanowi **7,59 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 58 i 8,6 %),
- ✓ ***inne – 23,***
co stanowi **3,42 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 30 i 4,4 %),
- ✓ ***naruszenie prawa do wolności – 13,***
co stanowi **1,93%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 9 i 1,3 %),
- ✓ ***postępowanie policjantów/ pracowników poza służbą/pracą – 12,***
co stanowi **1,78 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 8 i 1,2%),

- ✓ **skargi policjantów/ pracowników – 3**,
co stanowi **0,44 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 1 i 0,1 %),
- ✓ **zachowania korupcyjne**,
1 zarzut w tym zakresie przekazano do właściwej miejscowo prokuratury (w 2013 r. – nie rozpatrywano żadnego zarzutu z tej kategorii).

Biorąc natomiast pod uwagę dane zawarte w tabeli pt. „Sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych w poszczególnych kategoriach w 2014 r.” stwierdzić należy, iż najwięcej formułowanych przez skarżących zarzutów, dotyczyło działań policjantów związanych m.in. z:

- ✓ **interwencjami – 97**, z czego **2 potwierdzono**
co stanowi **14,4 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 91 i 2 oraz 13,5 %).

Dokonywane analizy problematyki skargowej wykazują, iż zarzuty tego rodzaju zajmują pierwsze miejsce w rankingu spraw rozpatrzonych, na przestrzeni ostatnich dziesięciu lat.

Niezmiennie od wielu lat - zarzuty podnoszone w związku z wykonywanymi przez policjantów czynnościami są wielorakie – dotycząc zarówno kwestii merytorycznej jak i formalnej, sprowadzając się przede wszystkim do *kwestionowania samej zasadności podjęcia interwencji, jak również nie zachowania przez policjantów określonej procedury prawnej, regulującej podjęte przez nich konkretne działania.*

- ✓ **niekulturalnym stosunkiem do obywatela – 96**, z czego **4 potwierdzono**
co stanowi **14,3 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 82 i 1 oraz 12,1 %).

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.

- ✓ **inne – 87**, z czego **5 potwierdzono**
co stanowi **12,94 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 69 i 10 oraz 10,2 %).

Najczęstsze uwagi kierowane pod adresem funkcjonariuszy z tej kategorii zarzutów dotyczą w szczególności: *nie podanie swoich danych osobowych w trakcie wykonywanych czynności służbowych, działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem dowodu rejestracyjnego pojazdu (data ważności wystawionego pokwitowania, zniszczenie ww. dokumentu), naruszanie przepisów w ruchu drogowym przez oznakowane radiowozy np. parkowanie w miejscu niedozwolonym czy używanie telefonów komórkowych przez funkcjonariuszy.*

- ✓ **beczynnością / opieszałością – 79**, z czego **8 potwierdzono**

co stanowi **11,76 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 70 i 9 oraz 10,3 %).

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.

- ✓ **czynnościami dochodzeniowo-śledczymi – 53**, z czego **2 potwierdzono** co stanowi **7,88 %** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 81 i 2 oraz 11,9 %),

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,*
- ✓ *przyśpieszenie 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 stronnictwo, 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 jak i przeciążenia obowiązkami służbowymi, policjanci (głównie służb dochodzeniowo - śledczych), popełniają pewne błędy, skutkujące składaniem skarg.

- ✓ **kontrolami drogowymi – 48**, z czego **potwierdzono 4** co stanowi **7,14%** ogólnej liczby zarzutów, rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym (w 2013 r. – odpowiednio 44 i 2 oraz 6,5 %).

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 wykształcenia 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.*

Przykłady potwierdzonych zarzutów

I. Zarzut, dotyczący odmowy skierowania patrolu na interwencję.

W 2014 roku do jednej z komend powiatowych województwa lubuskiego wpłynęła skarga, w której wnosząca zakwestionowała decyzję zastępcy dyżurnego w zakresie odmowy skierowania patrolu na miejsce interwencji. W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego ustalono, że podczas rozmowy telefonicznej z policjantem, skarżąca poinformowała go, że brat kopnął ją w twarz. W związku z powyższym, zastępca dyżurnego jednostki Policji, po ustaleniu że skarżąca nie posiada widocznych obrażeń (a wg jej twierdzenia siniaki mogą pojawić się w dniu następnym) ww. pouczył zainteresowaną o konieczności wykonania obdukcji lekarskiej. Skarżąca domagała się jednak, by usunąć jej brata z mieszkania wskazując, żeby Policja cyt.: „pokazała swoją władzę”. W odpowiedzi na powyższe funkcjonariusz poinformował panią, że Policja „nie jest od straszenia” i nie może po prostu wyprowadzać ludzi z mieszkania. Zainteresowana stwierdziła wówczas, że policjant boi się jej brata, wskazując jednocześnie, że jej drugi brat tego dnia wyszedł z więzienia i ona obawia się awantury. W odpowiedzi na powyższe funkcjonariusz poinformował panią, że na obecnym etapie brak jest podstaw do interwencji w jej miejscu zamieszkania, a gdy podstawa będzie to Policja przyjedzie. W związku z uzyskaną odpowiedzią pani stwierdziła, że przyjedzie do jednostki i złoży skargę na funkcjonariusza, a sprawę opisze w lokalnym czasopiśmie. Policjant wielokrotnie próbował wyjaśnić pani sposób postępowania w sprawie, ale ona przerywała mu kilkakrotnie wypowiedź. Na pytanie policjanta, kto jest właścicielem mieszkania zainteresowana poinformowała, że matka, a na stwierdzenie funkcjonariusza, że zarówno ona, jak i brat mają takie samo prawo przebywać w mieszkaniu, ww. połączenie przerwała. W ocenie prowadzącego postępowanie wyjaśniające zachowanie policjanta, pomimo że dążył on do ustalenia wszystkich okoliczności zdarzenia, doszło do nieprawidłowości polegającej na tym, że uzyskując informację o zdarzeniu, z którego wynikało, że mogło dojść do przemocy domowej, naruszenia nietykalności cielesnej lub uszkodzenia ciała policjant, zgodnie z §5 ust. 1 pkt 1 oraz §9 ust. 1 pkt 2 Załącznika do Zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji

w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji (Dz. Urz. KGP nr 21, poz. 132) powinien zapewnić natychmiastową reakcję na zgłoszone wydarzenie poprzez inicjowanie działań (tj. wysłanie patrolu do miejsca zamieszkania zgłaszającej). Biorąc powyższe pod uwagę zarzut skarżącej uznano za potwierdzony. Z zastępcą dyżurnego przeprowadzono rozmowę instruktazową, w celu zapobieżenia podobnym nieprawidłowościom w przyszłości.

II. Zarzut dotyczący niewłaściwej obsługi zdarzenia drogowego przez funkcjonariuszy służby patrolowej.

Skarżąca wniosła do jednej z podległych KPP skargę, dotyczącą niewłaściwego sposobu przeprowadzenia czynności w związku ze zdarzeniem drogowym, do którego doszło w godzinach nocnych na jednej z dróg krajowych. W treści skargi zainteresowana podała, że na numer telefonu alarmowego 112 dokonała zgłoszenia o kolizji drogowej, której sprawcą był kierujący innego pojazdu, który nadjechał z przeciwka. Ww. nie umiała jednak wskazać żadnych cech pojazdu, w tym marki czy też jego koloru. Podała jedynie, że kierujący samochodem mijając jej pojazd miał włączone światła drogowe i doprowadził do ich bocznego zderzenia. Ze względu na inne zdarzenia obsługiwane przez podległe patrole (w tym ruchu drogowego) dyżurny jednostki podjął decyzję o skierowaniu na miejsce funkcjonariuszy służby prewencyjnej z podległego komisariatu. Na miejsce patrol przybył po 37 minutach od zgłoszenia. W trakcie czynności policjanci próbowali ustalić szczegóły zdarzenia, jednak kierująca oraz pasażerowie pojazdu (po ustaleniu, że nie doznali obrażeń ciała) wyrażali swoje niezadowolenie z faktu, że na miejsce nie przybył patrol ruchu drogowego. Podkreślić jednak należy, że uczestnicy zdarzenia nie byli w stanie przekazać policjantom żadnych informacji na temat sprawcy zdarzenia. Policjanci, obsługujący kolizję drogową spisali natomiast szczegółowo okoliczności zdarzenia, sporządzając dokumentację służbową. Ww. nie wykonali dokumentacji fotograficznej, z uwagi na brak aparatu fotograficznego. Po wykonaniu czynności policjanci zezwolili kierującej na dojechanie pojazdem do miejsca zamieszkania. Według funkcjonariuszy powstałe w pojeździe uszkodzenia, nie stanowiły rażącego zagrożenia dla innych użytkowników drogi i przy zachowaniu minimum ostrożności uczestnicy zdarzenia dojechać do celu. W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego ustalono, że policjant wykonujący czynności na miejscu zdarzenia drogowego, naruszył treść przepisu art. 132 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym, nie zatrzymując dowodu rejestracyjnego pojazdu skarżącej, obligujący policjanta do jego zatrzymania, z uwagi na powstałe w pojeździe uszkodzenia. Z policjantem przeprowadzono rozmowę instruktazową. Odnosząc się do działań dyżurnego związanych ze zgłoszeniem telefonicznym skarżącej, prowadzący wskazał jako nieprawidłowość fakt, że ww. pomimo uzyskanych telefonicznie informacji na temat uszkodzeń pojazdu, którym przemieszczał się sprawca, nie podał tej informacji ani podległym patrolom będących w służbie, ani też dyżurnym sąsiednich jednostek Policji (choćby przez SWD). Z dyżurnym przeprowadzono rozmowę instruktazową.

III. Zarzut dotyczący ujawnienia danych osobowych.

W treści skargi wskazano, że funkcjonariusz prowadzący czynności procesowe wystosował pismo zawierające postanowienie o umorzeniu dochodzenia i wpisaniu sprawy

do rejestru przestępstw, dotyczące kradzieży z włamaniem, tj. czynu z art. 279§1 kk. W przedmiotowym piśmie ww. wskazał dane osobowe wszystkich pokrzywdzonych, w tym skarżącej, naruszając tym samym przepisy Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. W toku przeprowadzone postępowania wyjaśniającego, odnosząc się do zarzutu ujawnienia danych osobowych innym pokrzywdzonym wskazano, m.in. że zainteresowana nie podała konkretnego przepisu cyt. ustawy, który został naruszony. Ponadto ustalono, że zgodnie z art. 1 ust.2 pkt 8 Ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (z późniejszymi zmianami) „Do podstawowych zadań Policji należą: gromadzenie, przetwarzanie i przekazywanie informacji kryminalnych”. Natomiast zgodnie z art. 14 ust. 4 cytowanej powyżej ustawy „Policja w celu realizacji ustawowych zadań może korzystać z danych o osobie, w tym również w formie zapisu elektronicznego, uzyskanych przez inne organy, służby i instytucje państwowe w wyniku wykonywania czynności operacyjno-rozpoznawczych oraz przetwarzać je w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133, poz. 883, późn. zm.), bez wiedzy i zgody osoby, której dane te dotyczą”. Przy wydawanych min. przez organ, jakim jest Policja postanowieniach zastosowanie ma art. 322§2, art. 325a§2 i art. 94§1 Ustawy kodeks postępowania karnego z dnia 6 czerwca 1997r (Dz. U. Nr 89, poz. 555 z późn. zm.), które dokładnie określają, co powinno ono zawierać. Niemniej jednak z uzyskanego podczas niniejszych czynności stanowiska prokuratora wynikało, że w postanowieniu (w tym przypadku o umorzeniu dochodzenia i wpisaniu sprawy do rejestru przestępstw), za wystarczający należy uznać opis sprawy zawierający datę zdarzenia, miejsce - poprzez wskazanie jedynie nazwy miejscowości oraz imienia i nazwiska osoby pokrzywdzonej. Biorąc powyższe pod uwagę zarzut w tym zakresie uznano za potwierdzony.

Skargi dotyczące dyskryminacji, kobiet i dzieci

Z analizy danych skargowych za 2014 r. wynika, iż spośród ogółu **672** sformułowanych zarzutów, **167** dotyczyło działań Policji podejmowanych wobec **kobiet**. Nie formułowano natomiast zarzutów odnoszących się do **dzieci**.

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”.

Odnosząc się natomiast do skarg, w treści których podnoszono zarzut dyskryminacji, to z danych statystycznych wynika, iż w 2014 r. odnotowano jeden taki przypadek (w 2013 i 2012 r. – nie odnotowano takiego przypadku).

* * *

W 2014 r. do jednostek Policji wpłynął 1 **wniosek dotyczący ładu, porządku i bezpieczeństwa publicznego** (w 2013 r. – również 1).

Niezależnie od skarg i wniosków, rozpatrywano również **listy od obywateli**. Przykładowo - do KWP w Gorzowie Wlkp. w 2014 r. wpłynęło ogółem **176 listów** (146 - w 2013 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, **68** z nich zostało wyjaśnionych przez funkcjonariuszy Wydziału Kontroli (tj. **38,7 %** ogółu złożonych), a w 2013 r. – 54 (stanowiło to 37% ogółu zgłoszonych spraw).

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

W 2014 r. kierownictwo Komendy Wojewódzkiej Policji w Gorzowie Wlkp. oraz funkcjonariusze Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP przyjęli łącznie **169** interesantów w ramach skarg i wniosków (**168** - w 2013 r.)

W jednostkach terenowych dane te przedstawiały się natomiast następująco: **399** - ogółem, z czego - **281** osoby zostały przyjęte przez kierownictwo jednostek (w 2013 r. - analogicznie 470 i 292).

Wszystkie jednostki organizacyjne Policji woj. lubuskiego w 2014 r. przyjęły natomiast ogółem – **568** osób, w tym - kierownictwo – **283** (w **2013 r.** analogicznie **638-296**).

W zestawieniu tabelarycznym powyższe dane przedstawiają się w następujący sposób:

L.P	OKRES SPRAWOZDAWCZY	OGÓLEM	LICZBA PRZYJĘTYCH INTERESANTÓW W TYM: PRZEZ KIEROWNICTWO JEDNOSTEK
	2004 r.	497	309
	2005 r.	543	337
	2006 r.	627	393
	2007 r.	564	331
	2008 r.	574	346
	2009 r.	637	346
	2010 r.	632	348
	2011 r.	632	371
	2012 r.	570	336
	2013 r.	638	296
	2014 r.	568	283

Z powyższego zestawienia wynika, iż liczba interesantów przyjętych w jednostkach organizacyjnych Policji garnizonu lubuskiego w 2014 roku spadła o 70 osób w stosunku do roku 2013.

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. 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 Gorzowie Wlkp. z dnia 31 sierpnia 2014 r. (PPW-202/14.), Komendant Wojewódzki Policji w Gorzowie Wlkp., bądź wyznaczony przez niego Zastępca przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od godziny 10:00 do 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 większości 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,*
- ✓ *nielusznego 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, oprócz „*Telefonu Zaufania*” (służącego głównie do przyjmowania informacji o przestępstwach i ich sprawcach), dodatkowo funkcjonuje 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 wniosków

W roku 2014 nastąpił spadek ilości skarg w stosunku do roku ubiegłego.

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 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 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. Niemniej jednak, w zakresie terminowości załatwiania skarg przez podległe jednostki w 2 przypadkach odnotowano tzw. sprawy *przeteterminowane*. Z dokonanych ustaleń wynika, że pierwsza z nich została zarejestrowana w jednostce w dniu 27.12.2013 r., a zakończona została w dniu 12.02.14 r. W przypadku drugiej skargi wskazać należy, że została ona prawidłowo przedłużona, niemniej jednak policjant prowadzący postępowanie zakończył je 2 dni po wyznaczonym terminie.

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

W 2014 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 przez:

- Komendę Powiatową Policji w Nowej Soli
- Komendę Powiatową Policji w Świebodzinie
- Komendę Powiatową Policji w Żarach
- Komendę Powiatową Policji w Strzelcach Krajeńskich.

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 położonych 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 3 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 pewne 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 odpowiedzi kierowanej do skarżącego pouczenia o treści art. 239 k.p.a. lub zbędne wskazanie ww. pouczenia,*
- ✓ *brak wystąpienia o dostarczenie zgody osoby zainteresowanej, udzielając tym samym odpowiedzi osobie nie posiadającej pełnomocnictwa w zakresie załatwienia sprawy;*
- ✓ *braku udokumentowania faktu realizacji wniosków szkoleniowych w aktach postępowań wyjaśniających;*
- ✓ *braku odniesienia się funkcjonariusza będącego podmiotem skargi do postawionych w skardze zarzutów;*
- ✓ *braku udokumentowania nadzoru nad postępowaniami przez „koordynatora skargowego”.*

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 oraz Wydziału Kadr), 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 **11** wystąpień (w 2013 r. – 17) 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 2014 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. **KMP w Zielonej Górze, KMP w Gorzowie Wlkp., KPP w Słubicach i KPP w Międzyrzeczu.**

Na uwagę zasługuje również fakt, iż poza wyżej wymienionymi działaniami Wydział Kontroli przygotował, w związku ze skargami ponownymi skierowanymi do Komendy Głównej Policji, także **20** stanowisk w przedmiotowych sprawach (16 – w roku 2013).

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 2014 r. w żadnym przypadku nie wszczęto postępowania dyscyplinarnego (w 2013 r. - 2). Sporządzono natomiast łącznie **15** wystąpień (w 2013 r. – **24**). Ponadto w 3 przypadkach przeprowadzono z policjantami rozmowy dyscyplinujące (w 2013 r. – 3). 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 2013 r.

Mając na uwadze wnioski i zalecenia wynikające z *Analizy (...)* za 2013 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 2014 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 kwartalnych porad kadry kierowniczej tut. KWP z udziałem Komendantów jednostek terenowych, 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. Ponadto, w celu monitorowania zagadnienia jakim są postępowania skargowe zawierające zarzuty bezczynności i opieszałości zarówno z III, jak i IV kategorii skarg, polecono, by o każdym przypadku złożenia takiej skargi informować Wydział Kontroli KWP w Gorzowie Wlkp., poprzez przesłanie jej kserokopii. Z chwilą zakończenia postępowania wyjaśniającego prowadzonego w sprawie skargi, zobowiązano podległe jednostki do przesłania do tut. Wydziału Kontroli uwierzytelnionej kserokopii sprawozdania oraz odpowiedzi udzielonej skarżącemu.

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 2014 roku przeprowadzono warsztaty z udziałem psychologa KWP w Gorzowie Wlkp., na temat „Ćwiczenia umiejętności interpersonalnych w zakresie prowadzenia rozmów ze skarżącymi, argumentowania i umiejętności panowania nad emocjami”, w których udział wzięli funkcjonariusze odpowiedzialni za nadzór nad problematyką skargową w jednostkach podległych. Powyższe stanowiło realizację **zalecenia** Biura Kontroli Komendy

Główniej Policji zawartego w „Analizie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2013 roku”.

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 zawilóści 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 Zielonej Górze 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 2014 r. podczas narady rocznej, zorganizowanej w kierowanej jednostce, ze zwróceniem uwagi na przyczyny i źródła składania skarg oraz ich potwierdzania.*

O sposobie realizacji powyższego wniosku kierownicy w/wym. jednostek pisemnie poinformują Komendanta Wojewódzkiego Policji w Gorzowie Wlkp. - za pośrednictwem tut. Wydziału Kontroli - 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 12 załączników

AKCEPTUJĘ:

NACZELNIK WYDZIAŁU KONTROLI
KWP GORZÓW WLKP.

PODINSP. BOGDAN SPĘTANY

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.