

L.dz. T.451.053.2017.MZ

ANALIZA
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2017 r.

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W okresie od 01.01.2017 r. do 31.12.2017r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło **118** skarg, a w 2016 r. 105 skarg (tj. o 13 skarg więcej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego). Ostatecznie załatwiono **111** skarg, które wpłynęły w 2016r. do KMP w Toruniu. Do rozpatrzenia zgodnie z właściwością przekazano 16 skarg, tj do sądu/prokuratury, innych jednostek Policji.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie największą grupę w roku 2017 stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne – 73 skargi, w tym 11 zasadnych, 49 bezzasadnych, 4 skargi załatwionych w inny sposób, 9 przekazano wg. właściwości kategorii ta ogółem stanowi 65,76% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2016 – 74 skargi, w tym 8 zasadnych, 49 bezzasadnych oraz 7 załatwionych w inny sposób, kategoria ogółem stanowiła 75,51% ogółu skarg rozpatrzonych) – w stosunku do roku poprzedniego, nastąpił spadek ilości skarg wskazanej kategorii, z jednoczesnym wzrostem skarg potwierdzonych.
- niekulturalny stosunek do obywatela – 19 skarg, 1 skarga potwierdzona, 9 bezzasadna, 9 załatwiono w inny sposób, kategoria ta ogółem stanowi 17,11% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2016 - 12 skarg., brak skarg potwierdzonych, 1 bezzasadna, 9 załatwiono w inny sposób kategoria ta ogółem stanowiła 12,24% ogółu skarg rozpatrzonych) – w tej kategorii odnotowano wzrost zarówno ilości skarg jak i wzrost ilości skarg potwierdzonych.

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano w kategorii:

- czynności procesowe... – w 2017r. rozpatrzono 73 skargi, w tym w 11 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe co daje 15,06 % potwierdzalności w tej kategorii (w 2016 r. 74 skarg, w tym 8 zasadnych: potwierdzalność w kategorii 10,81%) ;
- niekulturalny stosunek do obywatela – w 2017r. rozpatrzono 19 skarg i w 1 przypadku skargę potwierdzono co daje 5,26% potwierdzalności w tej kategorii (w 2016 r. brak skarg potwierdzonych w tej kategorii).

Zasadność zarzutów skargowych w 2017 roku potwierdzono w 12 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych (w roku 2016 – w 8 przypadkach). Wskaźnik potwierdzalności wyniósł 10,81% ogółu skarg rozpatrzonych (w 2016r. – 8,16% ogółu skarg rozpatrzonych). Odnotowano wzrost potwierdzalności ogółu skarg rozpatrywanych o 2,65%.

Na dzień 31.12.2017 r. w tut. Komendzie zatrudnionych było 631 funkcjonariuszy - na jednego policjanta „prypadło” tym samym 0,18 skargi w odniesieniu do skarg rozpatrzonych, tym samym, w odniesieniu do roku 2016 odnotowano spadek o 0,16.

W 2017r. **nie odnotowano skarg przeterminowanych.**

W 2017r. **1 postępowanie wyjaśniające w sprawie skarg zostało przedłużone.**

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem **173** interesantów (w 2016 r. – 183 interesantów), tj. o 10 interesantów mniej niż z w roku ubiegłym, w tym:

- | | |
|---|--------------------|
| - Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego Z-cy | - 23 interesantów, |
| - Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu | - 59 interesantów, |
| - Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy | - 91 interesantów. |

II. Rodzaje skarg/zarzutów i przyczyny ich wnoszenia.

Liczbę skarg/zarzutów w każdej kategorii i sposób ich załatwienia zobrazowano w tabeli stanowiącej zał. nr 1 i 2. Największą liczbę skarg stanowią skargi z kategorii III-73, następnie z kategorii VII-19, kategorii IV-9, kategorii I-4, kategorii II – 3.

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2017r. należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne” – łącznie 73 skarg, w tym 11 zasadnych. Ilość skarg w tej kategorii jest mniejsza w odniesieniu do ilość skarg tejże kategorii zanotowanych w roku 2016., z jednoczesnym wzrostem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii: „Interwencje” – 17 skarg, „Inne” – 16 skarg, „bezczyność, opieszałość” - 15 skarg, „Czynności dochodzeniowo śledcze 13 skarg, „Kontrola drogowa” -5 skarg, „Postępowania w sprawach o wykroczenia – mandatowe” – 2 skargi, „Postępowania w sprawach o wykroczenia – pozostałe” – 2 skargi i „Czynności wykonane w zw. z procedurą „Niebieska karta”-3 skargi. Przeprowadzone postępowania wyjaśniające wskazują, że tego typu skargi pochodzą przeważnie od osób, które chcą tą drogą doprowadzić do uchylenia prawomocnego mandatu karnego, anulowania punktów karnych, jak też stanowią swoiste „narzędzie do odegrania się” na policjancie w związku z podjęciem wobec skarżącego czynności służbowych lub załatwieniem sprawy niezgodnie z jego „wizją”. Również wzrost świadomości prawnej obywateli sprzyja do wskazywania błędów popełnianych przez policjantów w toku realizowania czynności służbowych zarówno związanych z legitymowaniem, kontrolą drogową jak i prowadzeniem postępowań przygotowawczych czy czynności w trybie art. 54 kpow.

Kolejną pod względem liczebności grupę skarg stanowią skargi skatalogowane w kategorii „niekulturalny stosunek do obywatela” - łącznie w analizowanym okresie rozpatrzono 19 skarg, w tym 1 skarga potwierdzona. W 2016r. w tej kategorii odnotowano 12 skarg i brak było skarg potwierdzonych. Analiza przyczyn pojawiania się przedmiotowych skarg pozwala stwierdzić, iż ich zaistnienie, podobnie jak w przypadku skarg opisanych powyżej, wprost wynika z bezpośredniego kontaktu policjantów z obywatelem, niejednokrotnie w sytuacjach stresogennych, powodujących wzrost emocji u każdej ze stron. Również stykamy się tu z brakiem podstawowych zasad przestrzegania norm kulturowych, czy obyczajowych zarówno w przypadku skarżących jak i samych policjantów.

Opis potwierdzonych zarzutów w :

- skarg potwierdzonych w **kat I i II nie odnotowano.**

Przykłady skarg potwierdzonych z kategorii III:

- brak informacji o wszczęciu postępowania przygotowawczego Ps. 24/17;
- błędne wskazanie skarżącemu przez zastępcę dyżurnego KMP w Toruniu jednostki Policji – gdzie ma zgłosić przestępstwo ze względu na właściwość miejscową jego popełnienia , Ps. 33/17;
- bezczynność dyżurnego KP w Lubiczu w związku ze zgłoszeniem pobicia mężczyzny przez nn. sprawców, Ps. 53/17;
- niewłaściwe przeprowadzenie pomiaru prędkości przy wykorzystaniu miernika zamontowanego w radiowozie , Ps. 89/17.

Przykład skargi potwierdzonej z kategorii VII:

- niekulturalne zachowanie dzielnicowego wobec skarżącej polegające na stwierdzeniu, że wymieniona jest chora psychicznie, co w rzeczywistości nie miało miejsca, Ps.79/17.

Przyczyny stwierdzonych nieprawidłowości wynikają z nierzetelnego realizowania zadań służbowych policjantów, braku doświadczenia zawodowego i nieznajomości procedur związanych zarówno z legitymowaniem osób, kontrolą drogową, przyjmowaniem zgłoszeń o przestępstwach czy prowadzeniem postępowań przygotowawczych w trybie kpk. Nie bez znaczenia dla oceny przedmiotowego zjawiska ma również to, iż policjanci nie przestrzegają ogólnie przyjętych norm i zasad kulturalnego zachowania się wobec obywateli. Zauważyć należy, iż nadzór sprawowany nad policjantami jest niewystarczający bądź niewłaściwy, a zwłaszcza w przypadku młodych wiekiem jak i stażem policjantów.

III. Skargi dotyczące dyskryminacji lub w sprawie kobiet i dzieci.

W 2017r. odnotowano w KMP w Toruniu 1 skargę dotyczącą dyskryminacji na tle narodowościowym. W dniu 19.01.2017r. do Komendanta Miejskiego Policji w Toruniu wpłynęła pisemna skarga z dnia 19.01.2017r., której autorem był p. Ehsan Khodarahmi obywatel brytyjski zam. ul. Srebrna 2a/8 ,80-180 Gdańsk. Jednym z zarzutów kierowanych pod adresem policjantów pełniących służbę w dniu 03.01.2017r. w Pomieszczeniu dla Osób Zatrzymanych KMP w Toruniu było używanie słów wulgarnych i określeń rasistowsko/dyskryminacyjnych ze względu na narodowość , tj. „Ahmed martwy terrorysta” oraz ich niewłaściwego postępowania skutkującego złamaniem ręki skarżącemu. W sprawie przeprowadzono postępowanie wyjaśniające nr L.dz. T-25.0510.2017.MN,Ps.7/17. Skargę w zakresie niewłaściwego zachowania policjantów pozostawiono bez rozstrzygnięcia z uwagi na rozbieżności między treścią skargi a oświadczeniami policjantów. W zakresie przestępstwa z art. 231 § 1kk w zw. z art. 157 § 2kk sprawę przekazano do Prokuratury Rejonowej Toruń-Wschód , która w dniu 29.06.2017r. wydała postanowienie o umorzeniu śledztwa sygn. akt PR2Ds.10.2017 z uwagi na brak znamion czynu zabronionego m.in. w ww. kwestii. Postanowienie to jest prawomocne.

Odnotowano skargi dot. kobiet **41**. Nie odnotowano skarg dot. dzieci.

IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg.

W 2017r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 173 interesantów. Zgłaszane problemy dotyczyły nie tylko niewłaściwego postępowania policjantów w czasie służby i poza nią, ale również stosunków sąsiedzkich, stanu bezpieczeństwa w tym na drogach miasta i powiatu, zwiększenia ilości patroli Policji w miejscu zamieszkania interesantów, drogi odwołania od decyzji innych organów, wskazania właściwej drogi rozwiązania spraw cywilnych, żądania uchylenia prawomocnych mandatów karnych oraz prośby o przyjęcie do służby w Policji. Ponadto przyjmowano interesantów, którzy zgłaszali się z prośbą o poinformowanie „co dzieje się w ich sprawach”, prowadzonych w trybie kpk i kpow oraz jakie rozstrzygnięcia w nich zapadały, nierzadko z pominięciem, a często także niewykorzystaniem, drogi odwoławczej w trybie ww. przepisów, sygnalizowali kwestię niezadowolenia z rozstrzygnięć jakie w sprawach zapadały. Nadto zgłaszały się osoby chcące anulować mandat karny bądź aby Policja rozłożyła kwotę grzywny na raty lub ją zmniejszą.

Większość spraw załatwiono niezwłocznie poprzez wskazanie właściwej drogi prawnej, udzielenie stosownych wyjaśnień, skierowanie zainteresowanego do właściwej instytucji/organu. W pozostałych przypadkach wdrażano niezwłocznie postępowanie wyjaśniające poprzez przyjęcie od interesanta ustnej skargi/wniosku do protokołu - w tym trybie w 2017 roku wdrożono 20 postępowań, w analogicznym okresie roku ubiegłego – 10 postępowań.

W jednostkach podległych KMP w Toruniu w miejscach widocznych dla obywateli umieszczone są informacje o osobach i terminach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków. Ponadto informacja o trybie i sposobie składania skarg umieszczona jest na stronie internetowej KMP w Toruniu ze wskazaniem adresu emaliowego, na który można kierować skargi i wnioski. Na stanowisku dowodzenie tutaj KMP nie ma zainstalowanego odrębnego numeru telefonu do przyjmowania skarg i wniosków, ani infolinii.

V. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

Odnotowanie faktu przyjęcia interesantów przez funkcjonariuszy bądź Komendanta i jego Zastępców dokumentowane jest w stosownym rejestrze. W celu zapewnienia obiektywizmu wszystkie skargi rozpatrywane są wyłącznie przez funkcjonariuszy Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego KMP w Toruniu. Przedłużenie czasu trwania postępowania wyjaśniającego – każdorazowo jest uzasadniane pisemnie, w celu uzyskania akceptacji Komendanta Miejskiego Policji w Toruniu. O przedłużeniu czasu rozpatrzenia skargi każdorazowo pisemnie jest informowany zainteresowany. W przypadku braku danych dostatecznie uzasadniających zaistnienie przewinienia policjanta lub zanegowania stawianych zarzutów – skargi pozostawiane są bez rozstrzygnięcia. W okresie sprawozdawczym nie wystąpiły przypadki przekroczeń terminów rozpatrzenia skarg.

VI. Działania mające na celu likwidowanie źródeł rodzących skargi.

W celu eliminowania przyczyn powstawania skarg, problematyka ta omawiana jest w trakcie odpraw służbowych z kierownictwem tut. Komendy. Na bieżąco, z wynikami postępowań wyjaśniających zapoznawani są kierownicy jednostek i policjanci będący podmiotem skargi. Realizacja wniosków ma na celu wyeliminowanie w przyszłości stwierdzonych nieprawidłowości oraz podejmowanie działań naprawczych w tym zakresie. Ponadto analizy skarg sporządzone przez Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu pozwalają przełożonym policjantów „przechodzącym” w skargach na monitorowanie nieprawidłowości i niewłaściwych zachowań podległych funkcjonariuszy. Działania te m.in. wskazują na „rejon” rodzące skargi” i konieczność podejmowania na danych obszarach skutecznych przedsięwzięć eliminujących naganne wzorce postępowania. Ma to na celu poprawę poziomu pełnienia służby i realizacji powierzonych obowiązków służbowych, a tym samym redukcję ilość skarg oraz negatywnego odbioru policjantów przez obywateli.

Na podstawie okresowych analiz skarg, nieprawidłowości wskazywane są również podczas odpraw służbowych z kierownikami jednostek i komórek organizacyjnych KMP w Toruniu. W stosunku do policjantów winnych uchybień wyciągane są wnioski służbowe adekwatne do stopnia zawinienia.

W okresie sprawozdawczym w wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających zastosowano wnioski służbowe w postaci 9 rozmów dyscyplinujących, 4 instruktaże, w 2 przypadkach odstąpiono od przeprowadzania rozmowy dyscyplinującej z uwagi na przedawnienie odpowiedzialności dyscyplinarnej (art.135 ust 4 UoP) i porzeczano na instruktażu. Postępowań dyscyplinarnych nie wdrożono.

VII. Sposób wykorzystania wniosków wynikających ze skarg potwierdzonych w celu podniesienia jakości służby policjantów/ jednostek Policji.

W przypadku skarg potwierdzonych poza wyciągnięciem konsekwencji służbowych wobec winnych stwierdzonych nieprawidłowości, zaleca się omówienie przedmiotowych spraw i ujawnionych błędów z podległymi policjantami wskazując na prawidłowe procedury postępowania. Kierowników jednostek zobowiązuje się również do planowania szkoleń i doskonalenia zawodowego funkcjonariuszy z zakresu występujących uchybień. Poczynione ustalenia w przedmiotowej kwestii brane są również pod uwagę w procesie planowania kontroli

VIII. Sposób realizacji wniosków i zaleceń wynikających z Analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2016r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2016r.” zostały zrealizowane przez kierowników jednostek i komórek organizacyjnych tut. KMP poprzez ponowne zapoznanie policjantów z przepisami resortowymi regulującymi prace pionu prewencji i kryminalnego z jednoczesnym przeprowadzeniem doskonalień zawodowych.

IX. Wnioski i zalecenia wynikające z aktualnej analizy skarg.

1. W celu likwidacji źródeł rodzących skargi, których zarzuty zostały potwierdzone Kierowników jednostek i komórek organizacyjnych tut. KMP zobowiązano do ponownego zapoznania i doskonalenia zawodowego podległych policjantów z nw. aktami prawnymi:

- Zarządzeniem nr 1173 KGP z dnia 10.11.2004 r. w spr. organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji,
- Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 26.07.2009 r. w spr. sposobu postępowania przy wykonywaniu niektórych uprawnień policjantów
- Zarządzeniem nr 768 KGP z dnia 14.08.2007 r. w spr. form i metod wykonywania zadań przez policjantów pełniących służbę patrolową oraz koordynacji działań o charakterze prewencyjnym;
- Zarządzeniem nr 30 KGP z dnia 22.09.2017 r. w sprawie sposobu pełnienia służby na drogach,
- Załącznikiem do zarządzenia nr 805 KGP z dnia 31.12.2003r. w sprawie zasad etyki zawodowej policjanta.

Ponadto zobowiązano przełożonych policjantów do podjęcia działań mających na celu poprawę kultury osobistej w trakcie pełnienia służby i jakości obsługi interesantów przez funkcjonariuszy pionu prewencji.

2. Komendantów jednostek i kierowników komórek organizacyjnych tut. KMP zobowiązano do podejmowania działań zmierzających do:

- wzmoczenia nadzoru bezpośredniego nad jakością czynności doch. – śledczych, czynności wyjaśniających w ramach kpow, jak i pełnieniem służby patrolowo-obchodowej,
- wyegzekwowania od podległych funkcjonariuszy wykonywania czynności związanych z zatrzymaniem osób bądź doprowadzeniem osób do wytrzeźwienia zgodnie z przepisami kpk /Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26.10.1982 r. /Dz. U. 1982 nr 35 poz. 230 z późn. zm./ oraz przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie tej ustawy.

Eksper
Zespołu Kontroli i Dyscyplinar
KMP w Toruniu
podinsp. mgr *Włodzisław*
Włodzisław *Męczyński*

Załączniki:

Załącznik nr 1 sposób rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków w 2017r. w podziale na kategorie –tabela;
Załącznik nr 2 sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych poszczególnych kategoriach w 2017r. –tabela;
Załącznik nr 3- zestawienie przyjęć interesantów w 2017r.