

Komendant Miejski Policji
w Toruniu
z up. mł.insp. Krzysztof Lewandowski
/podpis na oryginale/

L.dz. T.357.053.2019.MZ

ANALIZA
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2019r.

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W okresie od 01.01.2019 r. do 31.12.2019r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło **83** skargi, a w 2018r. 120 skarg, tj. o 37 skarg mniej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Ostatecznie załatwiono wszystkie **75** skarg, które wpłynęły w 2019r. do KMP w Toruniu. Do rozpatrzenia zgodnie z właściwością przekazano 6 skarg, tj. do sądu/prokuratury, innych jednostek Policji.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie największą grupę w roku 2019 stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne – **57** skarg, w tym 10 zasadnych, 39 bezzasadnych, 3 skargi załatwionych w inny sposób, 5 przekazano wg. właściwości kategoria ta ogółem stanowi 76% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2018 – 87 skargi, w tym 15 zasadnych, 61 bezzasadnych oraz 5 załatwionych w inny sposób, 6 przekazano wg. właściwości kategoria ogółem stanowiła 72,5% ogółu skarg rozpatrzonych) – w stosunku do roku poprzedniego, nastąpił spadek ilości skarg wskazanej kategorii, z jednoczesnym spadkiem ich potwierdzalności;
- niekulturalny stosunek do obywatela – **9** skarg, 3 bezzasadne, 6 załatwiono w inny sposób, kategoria ta ogółem stanowi 12 % ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2018 - 9 skarg, 8 bezzasadnych, 1 załatwiono w inny sposób kategoria ta ogółem stanowiła 7,5 % ogółu skarg rozpatrzonych) – w tej kategorii odnotowano tą samą ilość skarg z jednoczesnym brakiem skarg potwierdzonych.
- załatwianie skarg – **7** skarg, wszystkie skargi niepotwierdzone, co stanowi 9,33 % ogółu spraw rozpatrzonych (w roku 2018 – 19 skarg, wszystkie niepotwierdzone, co stanowiło ogółem 15,83% skarg rozpatrzonych – w stosunku do roku poprzedniego nastąpił spadek ilości skarg w tej kategorii, przy jednoczesnym braku skarg potwierdzonych;

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano w kategorii:

- czynności procesowe... – w roku 2019 rozpatrzono 57 skarg w tej kategorii, w tym w 10 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi 17,54% ogółu skarg w tej kategorii (w 2018r. rozpatrzono 87 skargi, w tym w 15 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe co daje 17,24 % potwierdzalności w tej kategorii).

Zasadność zarzutów skargowych w 2019 roku potwierdzono w 10 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych (w roku 2018 – w 15 przypadkach). Wskaźnik potwierdzalności wyniósł 13,3 % ogółu skarg rozpatrzonych (w 2018r. – 12,5% ogółu skarg rozpatrzonych). Odnotowano wzrost potwierdzalności ogółu skarg rozpatrywanych o 0,83 %.

Na dzień 31.12.2019r. w tut. Komendzie zatrudnionych było 647 funkcjonariuszy - na jednego policjanta „przypadło” tym samym 0,11 skargi w odniesieniu do skarg rozpatrzonych (w odniesieniu do roku 2018 współczynnik ten obniżył się o 0,07 gdzie wynosił 0,18).

W 2019r. **nie odnotowano skarg przeterminowanych.**

W 2019r. **nie przedłużano postępowań wyjaśniających.**

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem **107** interesantów (w 2018r. - 135 interesantów), tj. o 28 interesantów mniej niż w roku ubiegłym, w tym:

- | | |
|---|--------------------|
| - Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego Z-cy | - 9 interesantów, |
| - Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu | - 38 interesantów, |
| - Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy | - 60 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- 57 skarg, następnie z kategorii VII-9 skarg i z kategorii IV- 7 skarg.

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2019. należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne” – łącznie 57 skarg, w tym 10 zasadnych. Ilość skarg w tej kategorii jest mniejsza w odniesieniu do ilość skarg tejże kategorii zanotowanych w roku 2018, z jednoczesnym spadkiem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii: „Interwencje” – 10 skarg, „Inne” – 11 skarg, „bezczynność, opieszałość” - 11 skarg, „Czynności dochodzeniowo śledcze 7 skarg, „Postępowania w sprawach o wykroczenia – mandatowe” – 3 skargi, „Postępowania w sprawach o wykroczenia – pozostałe” – 6 skarg. Przeprowadzone postępowania wyjaśniające wskazują, że tego typu skargi pochodzą przeważnie od osób, które chcą tą drogą doprowadzić do uchylecia 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.

Drugą kategorią pod względem liczebności skarg stanowią skargi z kategorii „niekulturalny stosunek do obywatela” - łącznie w analizowanym okresie rozpatrzono 9 skarg, niepotwierdzonych. 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.

Trzecią pod względem liczebności grupę skarg stanowią skargi skatalogowane w kategorii „załatwianie skarg” – podkategoria „sposób załatwienia poprzedniej skargi” – rozpatrzono 7 skarg, wśród których nie potwierdzono żadnej. Wpływ na ilości skarg w tej kategorii ma niewątpliwie chęć skarżących na zmianę zajętego pierwotnie w sprawie stanowiska, nie podając jednocześnie nowych okoliczności, które miałyby wpływ na jego zmianę. Taki stan wynika między innymi z braku dostatecznej wiedzy na temat mechanizmów prawnych regulujących działania Policji, w tym znajomości Kodeksu postępowania karnego, Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia itp.

Opis potwierdzonych zarzutów w :

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

Przykłady skarg potwierdzonych z kategorii III:

- zaniechanie podjęcia czynności procesowych w zw. z złożonym zawiadomieniem o przestępstwie, Ps. 19/19,
- opieszale prowadzenie czynności sprawdzających, Ps. 26/19,
- niewłaściwy sposób prowadzenia czynności wyjaśniającej w trybie przepisów kpow, Ps. 37/19,
- nieczytelne i błędne wypisanie blankietu mkk, Ps. 59/19.

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 i czynności wyjaśniającej w trybie kpow. 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 2019r. nie odnotowano w KMP w Toruniu skarg dotyczących dyskryminacji na tle narodowościowym. Odnotowano **29** skargi dot. kobiet. Odnotowano **2** skargi dot. dzieci.

IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg.

W 2019r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 107 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 uchylecia 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 2019 roku wdrożono **5** postępowań, w analogicznym, okresie roku ubiegłego – 6 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. 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 sporządzane 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, **6** instruktaży oraz nie kierowano materiałów z wnioskiem o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

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 2018r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2018r.” 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 doskonałości 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 10.11.2004r. w spr. organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji,
- Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 29.09.2015r. w spr. sposobu postępowania przy wykonywaniu niektórych uprawnień policjantów
- Zarządzeniem nr 768 KGP z dnia 14.08.2007r. w spr. form i metod wykonywania zadań przez policjantów pełniących służbę patrolową oraz koordynacji działań o charakterze prewencyjnym;
- Zarządzeniem nr 30 KGP z dnia 22.09.2017r. 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:

- wzmocnienia nadzoru bezpośredniego nad jakością czynności doch. – śledczych, czynności wyjaśniających w ramach kpow, jak i pełnieniem służby patrolowo-obchodowej,
- wyczekkwowania od podległych funkcjonariuszy wykonywania czynności związanych z zatrzymaniem osób bądź doprowadzeniem osób do wytrzeźwienia zgodnie z przepisami kpk i 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.

Ekspert
Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego
Komendy Miejskiej Policji w Toruniu
podinsp. Zbigniew Męczyński
/podpis na oryginale/

Załączniki:

Załącznik nr 1 sposób rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków w 2019r. w podziale na kategorie –tabela;
Załącznik nr 2 sposób rozpatrzenia zarzutów podnoszonych poszczególnych kategoriach w 2019r. –tabela;
Załącznik nr 3- zestawienie przyjęć interesantów w 2019r.