

L.dz. T.331.053.2021.MN

ANALIZA
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2021r.

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W okresie od 01.01.2021 r. do 31.12.2021r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło **68** skarg, a w 2020r. 60 skarg, tj. o 8 skarg więcej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Ostatecznie załatwiono **63** skargi, które wpłynęły w 2021r. do KMP w Toruniu. Do rozpatrzenia zgodnie z właściwością przekazano 5 skarg, tj. do sądu/prokuratury, innych jednostek Policji.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie największą grupę w roku 2021 stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowych, administracyjnych z Ustawy o Policji i innych – 41 skargi, w tym 5 zasadnych, 33 bezzasadnych, 2 skargi załatwiono w inny sposób, 1 przekazano wg. właściwości. Kategoria ta stanowi 65% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2020 – 44 skargi z tej kategorii, w tym 3 zasadne, 41 bezzasadnych; kategoria ogółem stanowiła 67% ogółu skarg rozpatrzonych) – w stosunku do roku poprzedniego, nastąpił spadek ilości skarg z wskazanej kategorii, z jednoczesnym wzrostem ich potwierdzalności;
- niekulturalny stosunek do obywatela – 11 skarg, 7 bezzasadnych, 3 załatwiono w inny sposób, 1 potwierdzona. Kategoria ta stanowi 17% ogółu skarg rozpatrzonych (w roku 2020 było 9 skarg w tej kategorii, 6 bezzasadnych, 2 załatwiono w inny sposób, 1 potwierdzona; kategoria ta stanowiła 13 % ogółu skarg rozpatrzonych) – w tej kategorii odnotowano wzrost ilości skarg w stosunku do roku poprzedniego, przy tym samym poziomie potwierdzalności zarzutów.

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano w kategorii:

- czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne – w roku 2021 rozpatrzono 41 skarg w tej kategorii, w tym w 5 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi ok 12% ogółu skarg w tej kategorii (w 2020r. rozpatrzono 44 skargi, w tym w 3 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe co stanowiło 6 % potwierdzalności w tej kategorii),
- niekulturalny stosunek do obywatela – w roku 2021 rozpatrzono 11 skarg w tej kategorii, w tym w 1 przypadku potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi ok 9 % (w 2020r. rozpatrzono w tej kategorii 9 skarg, w tym potwierdzono 1, co stanowiło ok. 11%).

Zasadność zarzutów skargowych w 2021 roku potwierdzono w 6 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych (w roku 2020 – w 4 przypadkach). Tym samym wskaźnik potwierdzalności w roku 2021 wyniósł ok 9 % ogółu skarg rozpatrzonych (w 2020r. – 6 % ogółu skarg rozpatrzonych). Odnotowano wzrost potwierdzalności ogółu skarg rozpatrywanych o ok 3 %.

Na dzień 31.12.2021r. w tut. Komendzie zatrudnionych było 647 funkcjonariuszy, tym samym na jednego policjanta „przypadło” 0,1 skargi. W odniesieniu do skarg rozpatrzonych w roku 2020 współczynnik kształtuje się na tym samym poziomie).

W 2021r. **nie odnotowano skarg przeterminowanych**, jak również **nie przedłużano postępowań wyjaśniających**.

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem 72 interesantów (w 2020r. – 87 interesantów), tj. o 15 interesantów mniej niż w roku ubiegłym, w tym:

- | | |
|---|--------------------|
| - Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego Z-cy | - 0 interesantów, |
| - Zespół Kontroli i Dyscyplinarny KMP w Toruniu | - 29 interesantów, |
| - Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy | - 43 interesantów. |

II. Rodzaje skarg/zarzutów i przyczyny ich wnoszenia.

Liczbę skarg/zarzutów w każdej kategorii i sposób ich załatwienia zobrazowano w zestawieniu tabelarycznym stanowiącym zał. nr 1 i 2. Największą liczbę skarg stanowią skargi z kategorii III- 41 skarg, następnie z kategorii VII-11 skarg.

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2021 należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z Ustawy o Policji i inne” – łącznie 41 skargi, w tym 5 zasadne. Ilość skarg w tej kategorii jest mniejsza w odniesieniu do ilość skarg tejże kategorii zanotowanych w roku 2020, z jednoczesnym wzrostem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii: „Interwencje” – 10 skarg, „Bezczynność, opieszałość” - 13 skarg, „Inne” – 8 skarg, „Czynności dochodzeniowo śledcze 7 skarg, „Kontrola drogowa” – 1 skarga. 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 wskazywaniu 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 11 skarg, w tym jedną potwierdzono. 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.

Opis potwierdzonych zarzutów w :

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

Przykłady skarg potwierdzonych z kategorii III:

- beczczynność interweniujących policjantów w związku z osobami pozostającymi bez zakrycia nosa i ust Ps. 31/21,
- brak reakcji dyżurnego na zgłoszenie skarżącego, Ps. 51/21,
- brak nakrycia głowy umundurowanego policjanta w trakcie interwencji w miejscu publicznym, Ps. 55/21.

Przykłady skarg potwierdzonych z kategorii VII:

- niekulturalne zachowanie policjanta w trakcie legitymowania, Ps-19/21

Przyczyny stwierdzonych nieprawidłowości wynikają z nierzetelnego realizowania zadań służbowych przez policjantów, braku doświadczenia zawodowego i nieznamomości procedur.

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

W 2021r. nie odnotowano skarg dotyczących dyskryminacji. Odnotowano 22 skargi dot. kobiet.

IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg.

W 2021r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 72 interesantów. Zgłaszane problemy dotyczyły 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. 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 zmniejsza.

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 - w tym trybie w 2021 roku wdrożono 9 postępowań, w analogicznym okresie roku ubiegłego – 13 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 z kierownictwem tutaj 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, których dotyczyły skargi na monitorowanie nieprawidłowości i niewłaściwych zachowań podległych funkcjonariuszy. Działania te ukierunkowane są eliminację nagannych wzorców postępowania i poprawę poziomu dyscypliny służbowej jak i poziomu realizacji zadań 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: 7 instruktaży, nie stosowano rozmów dyscyplinujących, jak i 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 wyciąganiem 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 2020r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2020r.” 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 doskonań 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 sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji,
- Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 04.02.2020r. w sprawie sposobu postępowania przy wykonywaniu niektórych uprawnień policjantów,
- Zarządzeniem nr 768 KGP z dnia 14.08.2007r. w sprawie 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:

- wzmożenia 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 i ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26.10.1982 r. /Dz. U. z 2021r., poz. 1119 ze zm./ oraz przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie tej ustawy.

EKSPERT
Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego
KMP w Toruniu
Małgorzata Nawrocka
nadk... Małgorzata Nawrocka