

nadkom. Robert Murawski
L.dz. T.344.053.2022.MN

ANALIZA
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu w 2022r.

I. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W okresie od 01.01.2022r. do 31.12.2022r. do Komendy Miejskiej Policji w Toruniu wpłynęło 97 skarg. W porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego, w którym odnotowano wpływ 68 skarg, nastąpił wzrost ilości wpływających skarg o 29. W roku 2022 rozpatrzono łącznie 102 skargi, tj. 95 skarg, które wpłynęły w roku 2022 oraz 7 skarg, których wpływ do organu nastąpił w grudniu 2021r. Dwa postępowania skargowe, na dzień 31 grudnia 2022r. pozostawały w toku. Wśród skarg rozpatrzonych w 2022r., we własnym zakresie załatwiono 94 skargi. 8 skarg przekazano według właściwości, tj. do sądu, prokuratury lub innych jednostek Policji.

Wśród skarg rozpatrzonych we własnym zakresie największą grupę w roku 2022 stanowiły skargi dotyczące:

- czynności procesowych, administracyjnych z ustawy o Policji i innych – 75 skarg, w tym 14 zasadnych, 40 bezzasadnych, 21 załatwiono w inny sposób. Kategoria ta stanowi ok. 77% ogółu skarg rozpatrzonych. W roku 2021 w tej kategorii odnotowano 41 skarg, w tym 5 zasadnych, 33 bezzasadne. Kategoria ta stanowiła wówczas 67% ogółu skarg rozpatrzonych. Tym samym w odniesieniu do roku poprzedniego nastąpił wzrost ilości skarg zakwalifikowanych do wskazanej kategorii, z jednoczesnym wzrostem ich potwierdzalności;
- załatwiania skarg – 6 skarg, z czego wszystkie uznano za bezzasadne. Kategoria ta stanowi 5,8 % ogółu skarg rozpatrzonych. W roku 2021 w tej kategorii odnotowano 4 skargi, z czego wszystkie uznano za bezzasadne. Kategoria ta stanowiła wówczas 6,3% ogółu skarg rozpatrzonych. Tym samym, w odniesieniu do roku poprzedniego nastąpił spadek procentowy ilości skarg zakwalifikowanych do wskazanej kategorii, przy wzroście ogólnej liczby i przy zachowaniu współczynnika potwierdzalności;
- niekulturalnego stosunku do obywatela – 5 skarg, w tym 1 zasadna, 1 bezzasadna, 3 załatwiono w inny sposób. Kategoria ta stanowi 4,9 % ogółu skarg rozpatrzonych. W roku 2021 w tej kategorii odnotowano 11 skarg, w tym 7 bezzasadnych. Kategoria ta stanowiła wówczas 11 % ogółu skarg rozpatrzonych. Tym samym, w odniesieniu do roku poprzedniego nastąpił spadek ilości skarg zakwalifikowanych do wskazanej kategorii, z jednoczesnym wzrostem ich potwierdzalności;

W okresie sprawozdawczym potwierdzalność skarg odnotowano w kategoriach:

- czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne. W roku 2022 rozpatrzono 75 skarg w tej kategorii, w tym w 14 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi ok 18,6 % ogółu skarg w tej kategorii. W roku 2021 rozpatrzono w tej kategorii 41 skarg, w tym w 5 przypadkach potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowiło 12 % potwierdzalności skarg w tej kategorii);

- niekulturalny stosunek do obywatela. W roku 2022 rozpatrzono 5 skarg w tej kategorii, w tym w 1 przypadku potwierdzono zarzuty skargowe, co stanowi ok 20% ogółu skarg w tej kategorii. W roku 2021 rozpatrzono w tej kategorii 11 skarg, w tym potwierdzono 1 skargę, co stanowiło ok. 9% potwierdzalności skarg w tej kategorii);
- postępowanie policjantów poza służbą. W roku 2022 rozpatrzono 3 skargi w tej kategorii, w tym jedną uznano za potwierdzoną, co stanowi 33,3% ogółu skarg w tej kategorii. W roku 2021 rozpatrzono jedną w tej kategorii, która załatwiono w inny sposób.

Zasadność zarzutów skargowych w 2022 roku potwierdzono w 16 przypadkach wszystkich skarg rozpatrzonych we własnych zakresie, co daje wartość procentową 17. W roku 2021 za zasadne uznano 6 skarg. Tym samym wskaźnik potwierdzalności skarg w roku 2021 wyniósł ok 9 % ogółu skarg rozpatrzonych. W związku z powyższym odnotowano wzrost potwierdzalności rozpatrywanych skarg o ok 8 %.

Na dzień 31.12.2022r. w tut. Komendzie zatrudnionych było 647 funkcjonariuszy, tym samym na jednego policjanta „przypadło” 0,14 skargi. W odniesieniu do skarg rozpatrzonych w roku 2021 współczynnik kształtuje się na podobnym poziomie.

W 2022r. nie odnotowano skarg przeterminowanych, jak również nie przedłużano postępowań wyjaśniających.

W okresie sprawozdawczym przyjęto ogółem 69 interesantów (w 2021r. – 72 interesantów), tj. o 3 interesantów mniej niż w roku ubiegłym, w tym:

- Komendant Miejski Policji w Toruniu i jego Z-cy oraz funkcjonariusze Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego KMP w Toruniu - 27 interesantów,
- Kierownicy komisariatów oraz ich Z-cy - 42 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.

Liczba skarg w poszczególnych kategoriach przedstawia się następująco:

- kategoria I (niehumanitarne traktowanie) – 4 skargi,
- kategoria II (naruszenie prawa do wolności) – 1 skarga,
- kategoria III (czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne)- 75,
- kategoria IV (załatwienie skarg) – 6 skarg,
- kategoria VII (niekulturalny stosunek do obywatela) – 5 skarg,
- kategoria IX (postępowania policjantów poza służbą) – 3 skargi.

Do najliczniejszej grupy skarg w roku 2022 należały skargi z kategorii „czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne” – łącznie 75 skarg, w tym 14 potwierdzonych. Ilość skarg w tej kategorii jest większa w odniesieniu do ilości skarg tejże kategorii zanotowanych w roku 2021, z jednoczesnym wzrostem potwierdzalności zarzutów skargowych. Skargi w tej kategorii dotyczą przede wszystkim podkategorii: „Interwencje” – 36 skarg, „Bezczynność, opieszałość” - 16 skarg, „Inne” – 15 skarg, „Czynności dochodzeniowo śledcze” - 13 skarg, „Kontrola drogowa” – 9 skarg, „postępowanie w sprawach o wykroczenia” – 6 skarg. Przeprowadzone postępowania wyjaśniające wskazują, że tego typu skargi pochodzą przeważnie od osób, które nie zgadzają się z ustaleniami poczynionymi na miejscu zdarzenia przez policjantów, chcą tą drogą doprowadzić do uchylecia prawomocnego mandatu karnego, wznowienia postępowania karnego, anulowania punktów karnych, jak też stanowią swoiste „narzędzie do odegrania się” na policjancie w związku z podjęciem interwencji.

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 „załatwienie skarg” – łącznie w analizowanym okresie 6 rozpatrzono skarg, żadnej nie potwierdzono. Skargi z tej kategorii wynikają z niezadowolenia osób wnoszących z dokonanych rozstrzygnięć, w przypadku niepotwierdzanych zarzutów stanowią polemikę z poczynionymi ustaleniami faktycznymi.

Kolejną kategorię pod względem liczebności skarg stanowią skargi z kategorii „niekulturalny stosunek do obywatela” - łącznie w analizowanym okresie rozpatrzono 5 skarg, w tym jedną potwierdzono. Analiza przyczyn pojawiania się przedmiotowych skarg pozwala stwierdzić, iż ich zaistnienie wynika z bezpośredniego kontaktu policjantów z obywatelem, niejednokrotnie w sytuacjach stresogennych, powodujących wzrost emocji u każdej ze stron.

Opis potwierdzonych zarzutów:

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

Przykłady skarg potwierdzonych:

- z kategorii III:

- wskazanie błędnej liczby punktów karnych oraz błędnej kwalifikacji prawnej czynu na formularzu mandatu karnego,

- z kategorii VII:

- niekulturalne zachowanie dyżurnego jednostki, który przyjmując telefoniczne zgłoszenie o zakłóceniu ciszy nocnej drzwi z odczuć zgłaszającego i sugerował zakup zatyczek do uszu,

- z kategorii IX:

- policjant podczas interwencji podjętej w czasie poza służbą nie przestrzegał zasad obowiązujących w przypadku takich czynności, tj. nie podał stopnia, imienia i nazwiska, w sposób umożliwiający odnotowanie tych danych, przyczyny podjęcia czynności służbowych, a na żądanie osoby, wobec której prowadzona była czynność, nie podał podstawy prawnej jej podjęcia, natomiast po zakończeniu wykonywania czynności służbowych nie poinformował ustnie osoby, wobec której podjęto te czynności, o prawie złożenia zażalenia do właściwego miejscowo prokuratora. Ponadto policjant nie wypełnił ciążących na nim obowiązków i nie podjął właściwych kroków w związku z ujawnionym wykroczeniem.

Przyczyny stwierdzonych nieprawidłowości wynikają głównie z nierzetelnego realizowania zadań służbowych przez policjantów, braku doświadczenia zawodowego lub nieznajomości procedur.

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

W 2022r. nie odnotowano skarg dotyczących dyskryminacji. Odnotowano 33 skargi dot. kobiet.

IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg.

W 2022r. w garnizonie toruńskim przyjęto łącznie 69 interesantów. Zgłaszane problemy dotyczyły niewłaściwego postępowania policjantów w czasie służby i poza nią, ale również stosunków sąsiedzkich, drogi odwołania od decyzji innych organów, wskazania możliwości rozwiązania spraw cywilnych, żądania uchylecia prawomocnych mandatów karnych. Ponadto przyjmowano interesantów, którzy zgłaszali się z prośbą o poinformowanie „co dzieje się w ich sprawach”, prowadzonych w trybie kpk lub kpow, zapytań jakie rozstrzygnięcia w nich zapadały, nierzadko z pominięciem, a często także niewykorzystaniem, drogi odwoławczej w trybie ww.

przepisów.

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 2022 roku wdrożono 12 postępowań, w analogicznym okresie roku ubiegłego – 9 postępowań.

W KMP w Toruniu oraz w jednostkach podległych, 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 mailowego, na który można kierować skargi i wnioski. Na stanowisku dowodzenie tutaj KMP nie ma zainstalowanego odrębnego numeru telefonu do przyjmowania skarg i wniosków, czy też infolinii.

V. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

Fakt przyjęcia interesantów przez kierowników jednostek organizacyjnych, jak również przez funkcjonariuszy Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego dokumentowany jest w stosownym rejestrze. W celu zapewnienia obiektywizmu wszystkie skargi dotyczące policjantów podległych KMP w Toruniu rozpatrywane są wyłącznie przez funkcjonariuszy Zespołu Kontroli i Dyscyplinarnego KMP w Toruniu. W przypadku braku danych dostatecznie uzasadniających zaistnienie przewinienia – skargi pozostawiane są bez rozstrzygnięcia. W okresie sprawozdawczym nie wystąpiły przypadki przekroczeń terminów rozpatrzenia skarg.

VI. Wykorzystanie nagrań z kamer nasobnych w postępowaniach skargowych.

Każdorazowo podczas prowadzonych postępowań wyjaśniających dokonywane są ustalenia, czy czynności służbowe będące przedmiotem skargi podlegały rejestracji za pośrednictwem kamer nasobnych. Nagrania z kamer nasobnych wykorzystano w 4 postępowaniach skargowych. W każdym z tych przypadków nagrania z kamer nasobnych były przydatne w rozstrzygnięciu zarzutów.

W wyniku postępowań wyjaśniających, w toku których wykorzystano nagrania z kamer nasobnych uznano skargę za potwierdzoną w 1 przypadku. Przedmiotowa skarga dotyczyła niekompletnego umundurowania policjantów oraz tego, iż nie przedstawili się oni przystępując do czynności legitymowania.

W wyniku postępowań wyjaśniających, w toku których wykorzystano nagrania z kamer nasobnych uznano skargi za niepotwierdzone w 3 przypadkach. Skargi te dotyczyły nieprawidłowo przeprowadzonych interwencji oraz bezczynności w związku z otrzymanym zgłoszeniem o wydarzeniu.

VII. Ponaglenia

W toku postępowań wyjaśniających prowadzonych w roku 2022 w Komendzie Miejskiej Policji w Toruniu nie odnotowano ponagleń.

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

W przypadku skarg potwierdzonych, poza wyciąganiem konsekwencji służbowych wobec policjantów 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.

W celu eliminowania przyczyn powstawania skarg, problematyka ta omawiana jest z kierownictwem tut. Komendy. Na bieżąco, z wynikami postępowań wyjaśniających zapoznawani są kierownicy jednostek/wydziałów oraz policjanci, których skarga bezpośrednio dotyczyła. 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 policjantom, których dotyczyły skargi na monitorowanie nieprawidłowości i niewłaściwych zachowań podległych funkcjonariuszy. Działania te ukierunkowane są na 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 konsekwencje służbowe adekwatne do stopnia zawinienia.

W okresie sprawozdawczym w wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających zastosowano wnioski służbowe w postaci: 15 instruktaży i 3 rozmów dyscyplinujących. Nie kierowano materiałów z wnioskiem o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

IX. Sposób realizacji wniosków i zaleceń wynikających z Analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2021r.

Wnioski i zalecenia wynikające z „Analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Policji w 2021r.” 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 doskonalenia zawodowych.

X. 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
Nawrocka
nadkom. Marta Nawrocka