

Bydgoszcz, dnia 03.01.2017 r.

L.dz. T -362/16

Analiza
przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków
przez Komendę Miejską Policji w Bydgoszczy w 2016 r.

1. Informacje ogólne.

W 2016 r. KMP w Bydgoszczy przeprowadziła łącznie **178** skarg (w 2015 r. - 198), z czego w samym Wydziale Kontroli - **137** (w roku ubiegłym 159). **Nastąpił spadek ilości skarg o 10,1 % w porównaniu z rokiem ubiegłym.**

W 2016r. ze 178 przeprowadzonych postępowań skargowych **potwierdzono 24, co stanowi 13,48 % (w 2015 r. - potwierdzono 28 skarg, co stanowi 14,14%) tak więc w porównaniu z analogicznym okresem roku ubiegłego potwierdzalność spadła o 0,66 %.**

Wskaźnik potwierdzalności skarg w przeliczeniu na jednego funkcjonariusza KMP wyniósł 0,0246. Stan osobowy policjantów KMP w Bydgoszczy na dzień 31.12.2016 roku wynosił **977** policjantów.

Ponadto tut. Wydział Kontroli przeprowadził 33 postępowań skargowych dla Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy.

Najczęściej składano skargi w trzech wiodących kategoriach, tj. **III/1, III/2 i III/7**. Ogółem ze 178 postępowań skargowych wyjaśnionych przez KMP w Bydgoszczy w trzech wskazanych kategoriach odnotowano wpływ 87 skarg, co stanowiło 48,87 % wszystkich skarg.

W 2016 roku ogółem przyjęto 312 interesantów, w tym kierownictwo jednostek przyjęło 218 interesantów, (w 2015 roku - ogółem przyjęto 330 interesantów).

2. Rodzaje skarg/ zarzutów i przyczyny ich wnoszenia.

Analiza skarg wykazała, że najwięcej zarzutów w 2016 roku zakwalifikowano w kategoriach:

III/2 - sposób przeprowadzenia czynności dochodzeniowo-śledczych **46 zarzutów** (co stanowiło 15,59% ogólnej ilości)- potwierdzono **5** (potwierdzalność 10,87%),

III/7 - beczynność, opieszałe załatwienie sprawy **42 zarzuty** (co stanowiło 14,23% ogólnej ilości, odnotowano spadek) - potwierdzono 9 (potwierdzalność 21,43%).

VII/1 - niekulturalny stosunek do obywatela **39 zarzutów** (co stanowiło 12,57 % ogólnej ilości) - potwierdzono **4** (potwierdzalność 10,25 %).

Podstawową problematykę stanowią skargi na sposób przeprowadzenia czynności dochodzeniowo-śledczych jak również beczynność i opieszale załatwienie sprawy oraz niekulturalny stosunek do obywatela.

Ponadto wzrost ilości zarzutów odnotowano w kategoriach:

- Zasadność, prawidłowość oraz legalność zatrzymania (kat. II/1 – 4 zarzuty, poprzednio 2)
- Czynności dochodzeniowo –śledcze (kat. III/2 – 46 zarzutów, poprzednio 42),
- Decyzje administracyjne (kat. III/6 - 7 zarzutów, poprzednio 2),
- Prawo o przysługujących uprawnieniach (kat. III/8 – 8 zarzutów , poprzednio 3).

Natomiast spadek ilości zarzutów odnotowano w kategorii:

- interwencje (kat. III/1 – 26 zarzutów, poprzednio 47),
- postępowanie w sprawach o wykroczenie – mandatowe (kat. III/4a – 13 zarzutów, poprzednio 26),
- postępowania w sprawach o wykroczenia – pozostałe (kat. III/ 4b- 21 zarzutów, poprzednio 24),
- kontrola drogowa - (kat. III/ 5 - 17 zarzutów, poprzednio 24),
- inne - (kat. III/9 – 37 zarzutów, poprzednio 46),
- niekulturalny stosunek do obywatela (kat. VII/1 – 39 zarzutów, poprzednio 47
- sposób załatwienia poprzedniej skargi z 12 w roku 2015 na 9 w roku 2016.

Szczegółowy wykaz skarg i zarzutów w poszczególnych kategoriach oraz ich liczbę przedstawiono w **załączniku nr 1**.

Przyczyną składania skarg na postępowanie policjantów, jak i pracowników cywilnych policji jest wskazywanie na nieprawidłowe wypełniania swoich obowiązków przez te osoby. Beczynność policjantów oraz pracowników cywilnych Policji, niedostateczna znajomość obowiązujących przepisów i ich przestrzeganie, niewłaściwy stosunek do obywateli (uleganie emocjom, brak opanowania w sytuacjach konfliktowych), niefrasobliwe lub niedbałe wykonywanie obowiązków oraz braki w zakresie właściwego nadzoru i kontroli przez przełożonych głównie w zakresie wykonywania czynności dochodzeniowo-śledczych.

Spadek ilości skarg o 10,1% wskazuje na poprawę komunikacji pomiędzy policjantem, a obywatelem co również niewątpliwie miało wpływ na spadek ilości osób, które przyjęto w ramach dyżurów skargowych. Często bezpośredni kontakt pozwalał na wyjaśnienie problemu, a w rezultacie odstąpienie od składania skargi (które zwykle piszący podejmują pod wpływem emocji związanych z przebiegiem interwencji). Pozytywnym elementem jest brak potwierdzalności zarzutów w kategorii IV/2 (sposób załatwienia skargi).

interwencji). Pozytywnym elementem jest brak potwierdzalności zarzutów w kategorii IV/2 (sposób załatwienia skargi).

Ilość skarg zależała również od interesantów, którzy z uwagi na potrzeby wewnętrzne kilkakrotnie składają skargi na policjantów lub funkcjonowanie Policji niejednokrotnie opisując sprawy już wcześniej wyjaśnione, np. :

- V. K. - 3,
- M. H. - 2,
- M. F. - 2,
- Z. P. - 2
- G. G. - 2
- M. L. - 2

W sumie ww. osoby złożyły 13 skarg, co stanowi ok. 7,3 % wszystkich skarg. Niewątpliwie wpływa to na niekorzystną statystykę ilości rozpatrywanych skarg – szczególnie, że gro z nich jest bezzasadna.

Przykłady skarg potwierdzonych zawarto w załączniku nr 3.

3. Skarg dotyczących dyskryminacji nie odnotowano.

4. Przyjmowania interesantów w sprawach skarg.

W minionym roku w Komendzie Miejskiej Policji w Bydgoszczy oraz w podległych komisariatach i jednostkach organizacyjnych przyjęto **312 interesantów** (w 2015 r. – 330), z czego Komendanci i ich Zastępcy (Naczelnicy i ich Zastępcy) przyjęli **218** osób. Pozostałe osoby zostały przyjęte przez policjantów Wydziału Kontroli KMP w Bydgoszczy i innych wyznaczonych policjantów. W porównaniu z rokiem 2015 r. liczba interesantów zmniejszyła się 5,46%.

Najczęściej interesanci zgłaszali się do KMP w Bydgoszczy i podległych jednostek w sprawach dotyczących przeprowadzenia wobec nich postępowanie mandatowego, sposobu przeprowadzenia interwencji przez funkcjonariuszy, bezczynności policjantów. Bezpośrednia rozmowa i możliwość spokojnej, obiektywnej oceny w większości przypadków okazała się wystarczająca. Niemniej jednak w przypadku jakichkolwiek wątpliwości od interesantów przyjmowano skargi na postępowanie policjantów.

W KMP w Bydgoszczy, jak i w podległych jednostkach znajdują się informacje dotyczące godzin przyjęć interesantów przez kierownictwo KMP, telefony kontaktowe oraz adresy e-milowe, gdzie zainteresowani mogą kierować korespondencję skargową.

5. Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

Problematyka skargowa traktowana jest przez kierownictwo KMP w Bydgoszczy z należytą powagą, a wpływające skargi są źródłem informacji o ewentualnych nieprawidłowościach.

Ogólna ocena przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg utrzymuje się na podobnym poziomie. O czym świadczy spadek ilości zarzutów w kat. IV z 12 w poprzednim okresie do 9 w roku 2016. Ponadto żaden z zarzutów w tym zakresie nie został potwierdzony (w roku 2015 potwierdzono 5 zarzutów w kat IV).

6. Zadania realizowane przez pion skargowy zmierzające do likwidacji źródeł skarg.

Wydział Kontroli KMP w Bydgoszczy w ramach realizowanych zadań sprawuje bezpośredni nadzór nad skargami przesyłanymi do podległych jednostek, gdzie kierowane są indywidualne wystąpienia dotyczące stwierdzonych nieprawidłowości. Ponadto ujawnione nieprawidłowości są omawiane na szkoleniach i odprawach z funkcjonariuszami.

W przypadku 24 skarg potwierdzonych wobec osób winnych nieprawidłowości zastosowano:

- rozmów dyscyplinujących - 17,
- instruktaży i zwróconych uwag - 27
- zwrócenia uwagi i upomnienia dla prac. KSC - 2
- wszczęto postępowania dyscyplinarne - 3

Kroki dyscyplinujące wyciągnięto również w przypadku skarg niepotwierdzonych, gdzie stwierdzono nieprawidłowości nie związane z zawartymi zarzutami.

7. Wnioski i zalecenia wynikające z analizy.

- Zasadność, prawidłowość oraz legalność zatrzymania (kat. II/1 – 4 zarzuty, poprzednio 2)
- Czynności dochodzeniowo –śledcze (kat. III/2 – 46 zarzutów- poprzednio 42),
- Decyzje administracyjne (kat. III/6 - 7 zarzutów, poprzednio 2),
- Prawo o przysługujących uprawnieniach (kat. III/8 – 8 zarzutów – poprzednio 3).

Przedstawiona tematyka wskazuje, w kategorii dot. czynności dochodzeniowo – śledczych (**III/2**) nastąpił wzrost ilości wniesionych zarzutów z 42 do 46 przy jednoczesnym wzroście potwierdzalności z 1 do 5 zarzutów.

Wzrost ilości zarzutów odnotowano również w kategorii II/1 tj. zasadność, prawidłowość oraz legalność zatrzymania z 2 zarzutów w roku 2015 do 4 w roku 2016.

Nadal odnotowano wysoki wskaźnik zarzutów w kat. III/7 tj. bezczynność i opieszałość – 42 zarzuty (w roku 2015r. - 60 zarzutów).

Wnioski zrealizowane w przypadku skarg potwierdzonych poza stosowaniem sankcji wobec winnych nieprawidłowości są omawiane przez przełożonych podczas szkoleń i

odpraw służbowych w celu uświadomienia policjantów i pracowników cywilnych o ciężących na nich obowiązkach. Ponadto w celu wyeliminowania zarzutów w zakresie czynności dochodzeniowo-śledczych jak również w zakresie sposobu przeprowadzenia interwencji zasadnym jest wzmożenie nadzoru przez przełożonych nad wykonywanymi czynnościami.

8. Zalecenia zawarte w analizie skargowej za 2015 r. – w ocenie tut. Wydziału – zostały należycie potraktowane przez przełożonych, którzy poprzez uświadomienie podległych pracowników oraz systematyczną kontrolę nad realizowanymi zadaniami służbowymi na bieżąco nadzorują powyższą problematykę, o czym świadczy spadek ilości złożonych skarg.

9. Mając powyższe na uwadze Wydział Kontroli KMP w 2017 roku:

- skieruje pismo do podległych jednostek, w którym wskaże najczęściej pojawiające się błędy i uchybienia ujawnione w trakcie rozpatrywania skarg w kategoriach III/2, III/7 i III/1, VII/1.
- będzie nadal w trakcie analiz kładł szczególny nacisk na prawidłowy sposób wykonywania czynności służbowych przez policjantów oraz przestrzeganie zasad etyki zawodowej mające istotny wpływ na postrzeganie Policji przez obywateli, mimo niewskazywania tego typu problemów przez skarżących,
- w uzgodnieniu z Komendantem Miejskim Policji w Bydgoszczy, na bieżąco będzie opracowywał polecenia do podległych jednostek i komórek organizacyjnych wskazując kierunki zagrożone skargowością i zalecając jednocześnie wzmożenie nadzoru ze strony przełożonych w tym zakresie,
- w uzgodnieniu z Komendantem Miejskim Policji w Bydgoszczy, w uzasadnionych przypadkach rozważy zasadność skierowania poszczególnych policjantów bądź pracowników cywilnych do Zespołu Psychologów KWP w Bydgoszczy w przypadku skarg potwierdzonych.

Załącznik:

Zastawienie skarg na załączonych drukach
Zał. do pkt. 2 (1 karta)

Wykonano w 1 egz.

V.G./V.G.

Naczelnik Wydziału Kontroli
KMP w Bydgoszczy
woj. kujawsko-pomorskie
2017 STY 03
Kontroler Przemysław Wiśniewski

Sporządziła:

podinsp. Violetta Grzesiewska

Zał. do punktu 6 (przykłady skarg potwierdzonych)

- a) postępowanie skargowe Rs- 97/16 dot. skargi pani K.M. zam. w Bydgoszczy. Skarżąca w swoim piśmie wskazała brak reakcji ze strony dyżurnego KP, albowiem pomimo, iż dwukrotnie dzwoniła na numer alarmowy Policji zgłaszając, że przy ul. C. Skłodowskiej pijani mężczyźni stwarzają zagrożenie w ruchu drogowym, interwencja nie została podjęta. W toku prowadzonego postępowania skargowego stwierdzono naruszenie dyscypliny służbowej przez funkcjonariusza, co skutkowało przeprowadzeniem rozmowy dyscyplinującej.
- b) postępowanie skargowe Rs- 2/16 dot. skargi P.W. zam. Łódź. Skarżący zarzucił, iż został zignorowany przez dyżurnego KP, który nie chciał przyjąć od niego zawiadomienia. Zebrany w sprawie materiał pozwolił uznać ww. zarzut za potwierdzony, a skargę za zasadną. Tym samym stwierdzono naruszenia dyscypliny służbowej przez funkcjonariusza, co skutkowało wszczęciem postępowania dyscyplinarnego.
- c) postępowanie skargowe Rs- 120/16 dot. skargi D. S. zam. Niemcz. Skarżąca zarzuciła beczynność i opieszałość w ramach prowadzonego postępowania przygotowawczego, co skutkowało jego umorzeniem, lekceważącą postawę prowadzącego postępowanie oraz zagubienie dowodu rzeczowego. Rezultatem podjętych działań było potwierdzenie zarzutów. Z uwagi na stwierdzenie naruszenia dyscypliny służbowej przez dwóch funkcjonariuszy, z winnym stwierdzonych nieprawidłowości przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą, wobec drugiego wszczęto postępowanie dyscyplinarne.

Sporządziła:

podinsp. Violetta Grzesiewska

Ldz. T-362/16 KMP Bydgoszcz

**PRZYJĘCIA INTERESANTÓW
W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2016 R.**

Lp.	Jednostki organizacyjne Policji	Liczba przyjęć interesantów	
		Ogółem	W tym przez kierowników jednostek organizacyjnych i ich zastępców
1	2	3	4
1.	KGP		
2.	KWP/KSP/Szkoły Policji/WSPol.		
3.	KMP/KPP/KRP	312	218
	RAZEM	312	218

**SPOSÓB ROZPATRZENIA I ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW W 2016r.
W PODZIALE NA KATEGORIE**

Lp	Kategorie skarg i wniosków	Rozpatrzono w okresie				Sposób załatwienia (z rubr. 5)			przełminiowano (ogółem z rubryk 4 i 5)
		ogółem (4+5)	przekazano wg właściwości	załatwione we własnym zakresie	potwierdzono	nipotwierdzono	inny		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
I	Nieludzkie lub poniżające traktowanie	10		10		10			
II	Naruszenie prawa do wolności	4		4		4			
III	Czynności procesowe, administracyjne z ustawy o Policji i inne	144	5	139	21	118			
IV	Załatwianie skarg	8		8		8			
V	Zachowania korupcyjne								
VI	Skargi policjantów /pracowników								
VII	Niekulturalny stosunek do obywatela	15		15	3	12			
VIII	Inne	2		2		2			
IX	Postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą								
	RAZEM	183	5	178	24	154		0	
X	skargi nie dotyczące Policji								
XI	Wnioski dotyczące ładu, porządku i bezpieczeństwa publicznego								
	OGÓŁEM	183	5	178	24	154		0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
III. Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji, inne		1 Interwencje	26	3													17	
		2 Czynności dochodzeniowo – śledcze	46	5														
		3 Czynności operacyjno – rozpoznawcze	1															
		4a Postępowanie w sprawach o wykroczenia – mandatowe	13															
		4b Postępowanie w sprawach o wykroczenia – pozostałe	21	3														
		5 Kontrola drogowa	17															
		6 Decyzje administracyjne	7															
		7 Bezczyność, opieszałość	42	9														
		8 Prawo do informacji o przysługujących uprawnieniach	8															
		9 Inne	37	3														
		RAZEM	218	0	23												0	
IV. Załatwianie skarg		1 Bezczyność, opieszałe załatwianie skarg																
		2 Sposób załatwienia poprzedniej skargi	9															
		3 Inne																
		RAZEM	9	0													0	
V. Zachowania korupcyjne		1 Korzyści majątkowe lub osobiste																
		1 Mobbing																
		2 Molestowanie seksualne																
		3 Sprawy kadrowe																
		4 sprawy finansowe																
		5 Sprawy socjalne																
		6 Korupcja																
		7 Ochrona służby/ pracy																
		8 Postępowanie kwalifikacyjne w związku z przyjęciem do pracy/służby																
		9 Inne																
		RAZEM	0	0	0													
VII. Niekulturalny stosunek do obywatela		1 Niekulturalny stosunek do obywatela	39															4
VIII. Inne		1 Inne	6															
IX. Postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą		1 Postępowanie policjantów/pracowników poza służbą/pracą																
X Skargi dotyczące Policji		1 Skargi nie dotyczące Policji																

* „Skarga dotyczy” - osoba wobec której Policja podejmowała działania

***„Miejsca detencyjne” – miejsce przymusowego zatrzymania np. PDOZ, Izba Dziecka.