Zatwierdzam
Komendant Miejski Policji
w Bydgoszczy

mł. insp. Andrzej Cieślik
/podpis na oryginale/

Bydgoszcz, dnia 07.01.2015 r.

L.dz. T -1368/14

Analiza
przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków
przez Komendę Miejską Policji w Bydgoszczy w 2014 r.

1. Informacje ogólne.

W 2014 r. KMP w Bydgoszczy przeprowadziła łącznie **181** skarg (w 2013 r. - 256), **z czego w samym Wydziale Kontroli – 120** (w roku ubiegłym 188). **Nastąpił spadek ilości skarg o 29,30 % w porównaniu z rokiem ubiegłym.**

W 2014 r. ze 181 przeprowadzonych postępowań skargowych **potwierdzono 24, co stanowiło 13,25 %** (**w 2013 r.** – potwierdzono 25 skarg, co stanowiło 9,76%) **tak więc w porównaniu z analogicznym okresem roku ubiegłego potwierdzalność wzrosła o 3,49 %.**

Wskaźnik potwierdzalności skarg w przeliczeniu na jednego funkcjonariusza KMP wyniósł 0,024. Stan osobowy policjantów KMP w Bydgoszczy na dzień 31.12.2014 r. wynosił **972** policjantów.

Ponadto tut. Wydział Kontroli przeprowadził **26** postępowań skargowych dla Wydziału Kontroli KWP w Bydgoszczy.

Najczęściej składano skargi w trzech wiodących kategoriach, tj. **III/1, III/7 i III/4a**. Ogółem z 181 postępowań skargowych wyjaśnionych przez Wydział Kontroli KMP w Bydgoszczy oraz podległe komórki organizacyjne w trzech wskazanych kategoriach odnotowano wpływ **83** skarg, co stanowiło **44,85%** wszystkich skarg.

W 2014 roku ogółem przyjęto **366** interesantów, w tym kierownictwo jednostek przyjęło 268 interesantów, a zespoły skargowe 98 (w 2013 roku – ogółem przyjęto 305 interesantów).

2. Rodzaje skarg/ zarzutów i przyczyny ich wnoszenia.

Analiza skarg wykazała, że najwięcej zarzutów w 2014 roku zakwalifikowano w kategoriach:

III/1 – sposób przeprowadzenia interwencji **48 zarzuty** (co stanowiło 15,38% ogólnej ilości skarg, odnotowano spadek) – potwierdzono **2** (potwierdzalność 4,16%),

III/7 – bezczynność, opieszałe załatwienie sprawy **51 zarzutów** (co stanowiło 16,34% ogólnej ilości, odnotowano spadek) – potwierdzono **4** (potwierdzalność 7,84%).

III/9 – czynności dochodzeniowo-śledcze – **35 zarzutów** (co stanowiło 11,21 % ogólnej ilości, odnotowano spadek) – potwierdzono **5** (potwierdzalność 14,28 %).

Nadal podstawową problematykę stanowią skargi na sposób przeprowadzenia interwencji przez funkcjonariuszy, bezczynność i opieszałe załatwienie sprawy oraz w kat. „inne".

Ponadto - na podobnym poziomie, co poprzednio odnotowano zarzuty w kategoriach:

- ukaranie MKK **(III/4a – 19** zarzutów- poprzednio 20**)**,
- sposób załatwienia poprzedniej skargi **(IV/2 –12** zarzutów – poprzednio 11**)**,
- kontrolę drogową **(III/5 –12** zarzutów – poprzednio 14**)**,

Niepokoi natomiast duża ilość zarzutów tj. **32** (gdzie potwierdzono 2) na niekulturalne zachowanie funkcjonariuszy podczas wykonywania czynności (kat. VII/1).

Szczegółowy wykaz skarg i zarzutów w poszczególnych kategoriach oraz ich liczbę przedstawiono w **załączniku nr 2**.

Przyczyną składania skarg na postępowanie policjantów, jak i pracowników cywilnych policji jest wskazywanie na nieprawidłowe wypełniania swoich obowiązków przez te osoby. Bezczynność policjantów oraz prac. 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.

Znaczny spadek ilości skarg o **29,30%** wynikał z należytego nadzoru sprawowanego przez tut. Wydział Kontroli. Ciągłego monitorowania skarg prowadzonych w podległych jednostkach, wdrażania zaleceń i uświadamiania policjantów i pracowników cywilnych policji w zakresie sposobu wykonywania obowiązków służbowych. Niewątpliwie rozmowy z interesantami (a odnotowano ich ponad 20% więcej) miały wpływ na ilość składanych skarg, gdyż niejednokrotnie 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 spadek potwierdzalności zarzutów w kategorii **III/1** (sposób przeprowadzenia interwencji) o 12,85%, kat. **III/7** (bezczynność, opieszałe załatwienie sprawy) o prawie 2,55%.

Ilość skarg zależała również od interesantów, którzy z uwagi na swój specyficzny charakter i pieniactwo kilkakrotnie składają skargi na policjantów lub funkcjonowanie Policji niejednokrotnie opisując sprawy już wcześniej wyjaśnione.

W sumie w/w osoby złożyły 8 skarg, co stanowi ok. 4 % wszystkich skarg. Niewątpliwie wpływa to na niekorzystną statystykę ilości rozpatrywanych skarg – szczególnie, że gro z nich jest bezzasadna. (w ubiegłym roku 6 skarżących złożyło łącznie 26 skarg).

Przykłady skarg potwierdzonych zawarto w załączniku.

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 **366** (w 2013 r. – 305) interesantów, z czego Komendanci i ich Zastępcy (Naczelnicy i ich Zastępcy) przyjęli **268** osób. Pozostałe osoby zostały przyjęte przez policjantów Wydziału Kontroli KMP w Bydgoszczy i innych wyznaczonych policjantów. W porównaniu z rokiem 2013 r. liczba interesantów zwiększyła się o **20%**.

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, bądź kierowano bezpośrednio do Wydziału Kryminalnego KMP w Bydgoszczy, gdzie przyjmowano stosowne zawiadomienia o przestępstwie, a następnie kierowano bezpośrednio do Prokuratury.

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 dobrym poziomie. Zdarzają się jednak błędy i niedociągnięcia spowodowane dużą rotacją koordynatorów skargowych w poszczególnych jednostkach i funkcjonariuszy prowadzących postępowania skargowe. Stwierdzone błędy miały głównie charakter formalny dot. niewłaściwie sformułowanej odpowiedzi, braku pouczenia o treści art. 239 Kpa czy też błędnej kategorii skargi. Zdarzały się również sytuacje, gdy w odpowiedzi do zainteresowanych pomijano pouczenie o dyspozycji 7 KPA.

Potwierdzeniem podniesienia poziomu przyjmowania i rozpatrywania skarg przez KMP w Bydgoszczy i podległe jednostki są wyniki kontroli przeprowadzonej w 2014 r przez KGP w Warszawie za L.dz. Is-6262/3513/14. W wystąpieniu z dnia 16.06.2014r. odstąpiono od formułowania zaleceń i wniosków pokontrolnych.

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. Do podległych jednostek kierowane są indywidualne wystąpienia dotyczące stwierdzonych nieprawidłowości. Ponadto w związku z ruchami kadrowymi przeszkolono 3 policjantów.

Ujawnione nieprawidłowości są omawiane na szkoleniach i odprawach z funkcjonariuszami.

Wydział Kontroli KMP w Bydgoszczy – w związku ze zmianą struktury KMP - opracował i rozesłał do podległych jednostek nowe ujednolicone zalecenia dot. rozpatrywania tematyki skargowej i opracowania odpowiedzi do skarżących.

W przypadku 24 skarg potwierdzonych wobec osób winnych nieprawidłowości zastosowano:

- **post. dyscyplinarne** - **3**
- **rozmów dyscyplinujących - 12**,
- **instruktaży i zwróconych uwag - 25**.
- **zwrócenia uwagi i upomnienia dla prac. KSC - 2**

Kroki dyscyplinujące wyciągano również w przypadku skarg niepotwierdzonych, gdzie stwierdzono nieprawidłowości nie związane z istotą skargi.

7. Wnioski i zalecenia wynikające z analizy.

Przedstawiona tematyka wskazuje, iż nastąpił spadek ilości skarg (obejmujący m.in. zarzuty z **kat. III/1** z **72 do 48** zarzutów tym samym osiągnął poziom niższy o ponad 30% niższy od ubiegłego roku przy jednoczesnym spadku ilości potwierdzonych zarzutów.

W kategorii dot. bezczynności i opieszałego załatwienia sprawy **(III/7)** nastąpił znaczny spadek potwierdzalności - wyniósł 7,84% (poprzednio 16,66%).
Niepokojącym jest natomiast wysoka ilości skarg na zachowanie policjantów wobec obywatela (kat. VII). W 2014 r. odnotowano 32 skarg (2 potwierdzono) jednak zauważyć należy, że tego typu zarzuty są trudne do wyjaśnienia.

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 ciążących na nich obowiązkach.

8. Zalecenia zawarte w analizie skargowej za 2013 r. – w ocenie tut. Wydziału – zostały należycie potraktowane przez przełożonych, którzy poprzez uświadomienie podległych pracowników oraz systematyczną kontrolę nad realizowanymi zadaniami służbowymi.

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

- 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,

- 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 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. 3 (1 karta)

Wykonano w 1 egz.
SzO/SzO

sporządził:

podinsp. Sz. Owczarek
ekspert
Wydziału Kontroli
KMP w Bydgoszczy
/podpis na oryginale/