

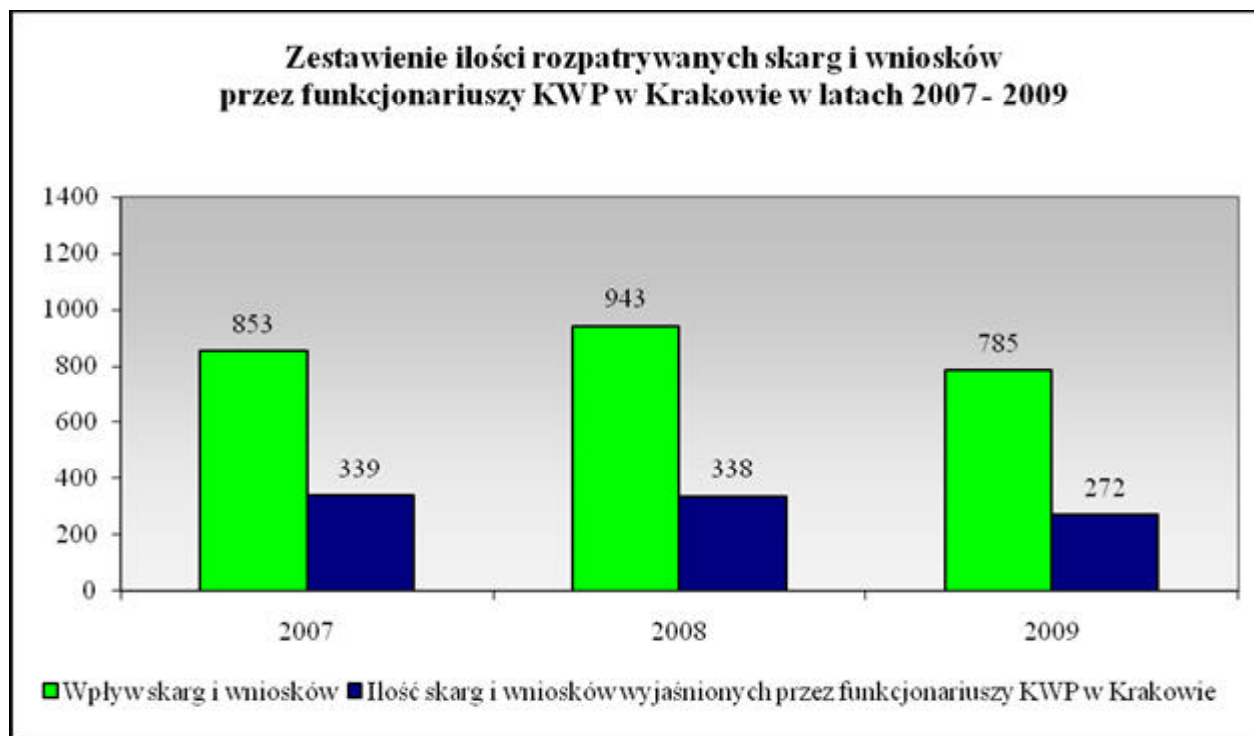
## SKARGI I WNIOSKI \_SPRAWOZDANIE ZA ROK 2009

W 2009 roku w jednostkach Policji województwa małopolskiego **rozpatrzono łącznie 1438 skarg** (w tym jedna nie dotycząca Policji) **oraz 50 wniosków**.

Z liczby tej, 785 skarg i wniosków wpłynęło do Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie, z których funkcjonariusze Wydziału Kontroli i komórek równorzędnych KWP w Krakowie rozpatrzyli sprawy w 272 postępowaniach, wyjaśniając łącznie 359 zarzutów (liczba ta nie uwzględnia 19 spraw pozostających obecnie w dalszym ciągu w rozpatrywaniu) a 494 przekazano do podległych komend miejskich i powiatowych Policji oraz innych instytucji właściwych do rozpatrzenia skarg.

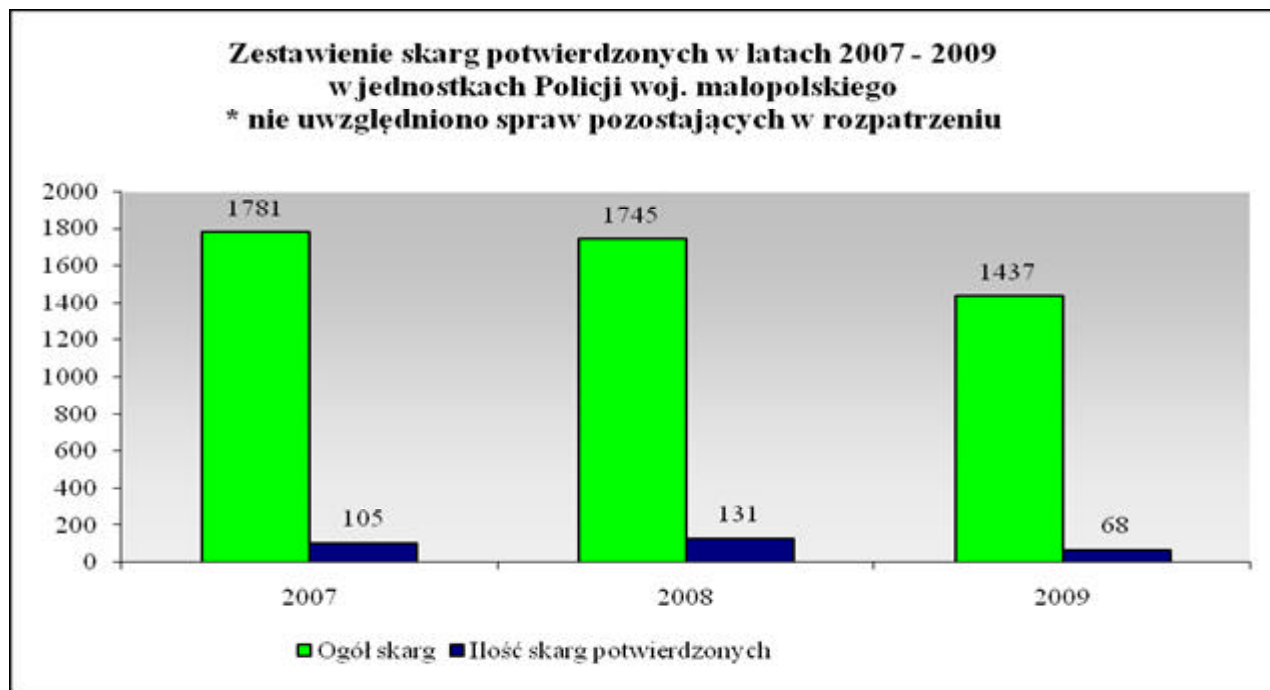
*Dla porównania w 2007 roku wpłynęły 853 skargi i wnioski, z których 339 rozpatrzono w KWP w Krakowie. W 2008 roku wpłynęło 943 - rozpatrzono 338 spraw.*

Powyższe wskazuje, iż w 2009 roku odnotowano, spadek ilości wpływu skarg i wniosków w stosunku do lat poprzednich.



Z ogólnej liczby już wyjaśnionych **1437** skarg – przez KWP w Krakowie i jednostki podległe - (bez uwzględnienia spraw w toku oraz wniosków i skarg nie dotyczących Policji) za potwierdzone uznano **68** co stanowi **4,73 %** ogółu skarg rozpatrzonych (w 2007 roku – 105, tj. **5,90 %** i w 2008 roku – 131 tj. **7,51 %**). Tak, więc w 2009 roku odnotowano spadek wpływu skarg, przy jednoczesnym znacznym spadku ich potwierdzalności. W **1301**

postępowaniach wyjaśniających skargi nie potwierdzono podnoszonych zarzutów co stanowi **90,53 %** ogółu skarg a **68** spraw załatwiono „w inny sposób” (**4,73 %**).



### Najczęściej występujące zarzuty

Najwięcej zarzutów w 2009 roku dotyczyło:

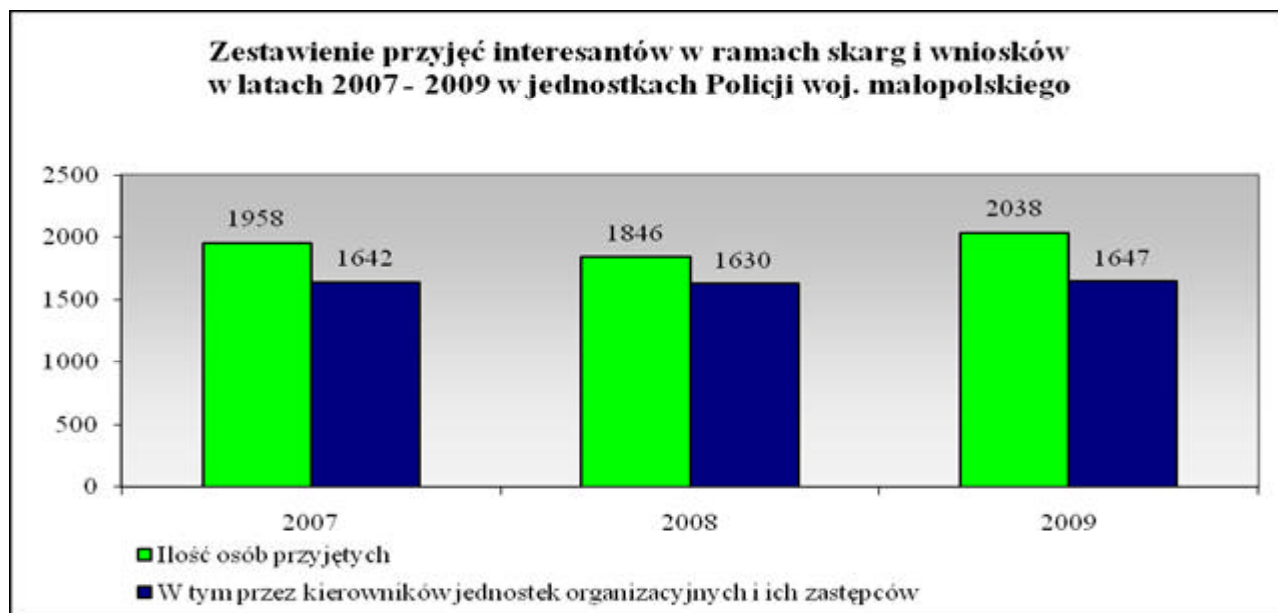
- czynności podejmowanych w ramach interwencji - 514 tj. **20,72 %** ogółu rozpatrzonych zarzutów z czego 12 uznano za potwierdzone tj. **2,33 %** tej kategorii,
- czynności dochodzeniowo-sledczych/zabezpieczenie mienia - 317 zarzutów co stanowi **12,78 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 12 uznano za potwierdzone tj. **3,78 %** zarzutów w tej kategorii,
- sposobu załatwienia poprzedniej skargi - 238 tj. **9,59 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 8 uznano za potwierdzone co stanowi **3,36 %** w tej kategorii,
- niekulturalnego stosunku do obywatela - 196 tj. **7,90 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 3 uznano za potwierdzone co stanowi **1,53 %** w tej kategorii,

Zarzuty tych czterech kategorii w łącznej ilości 1265 miały zasadniczy wpływ na ogólna liczbę rozpatrzonych zarzutów, stanowiąc **50,99 %** ogółu wyjaśnianych zarzutów.

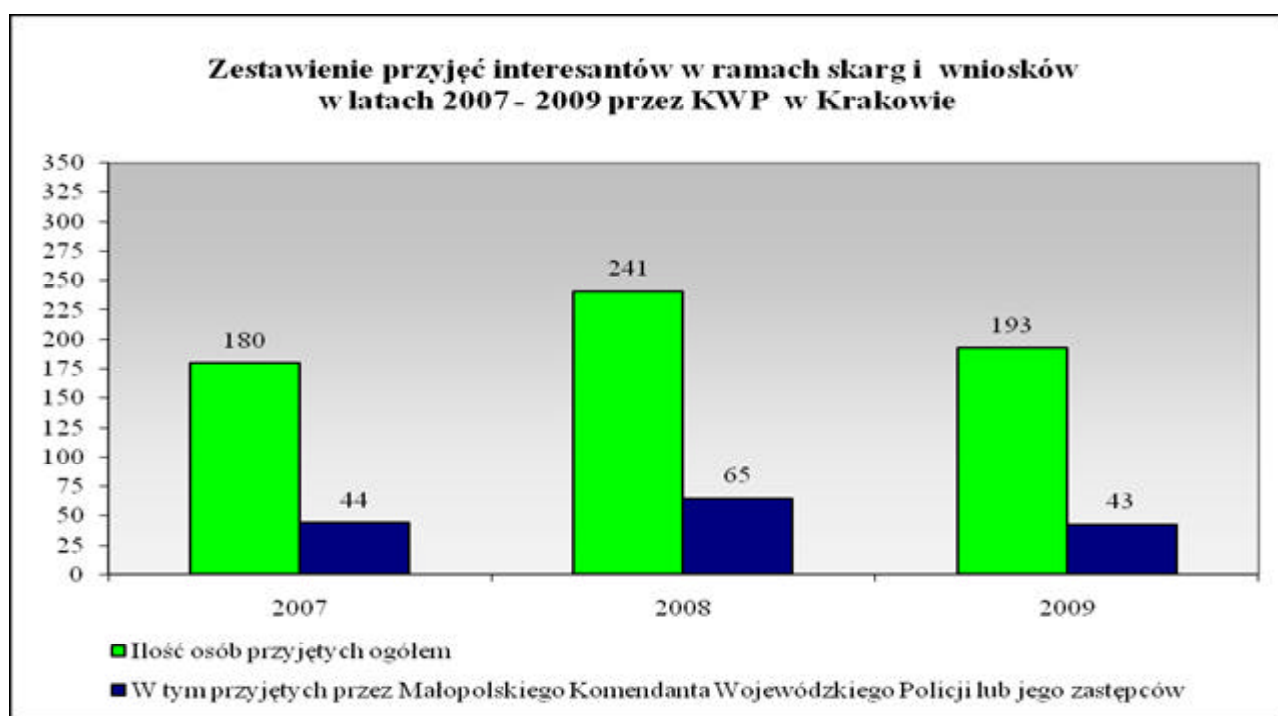
W roku 2009 w dwóch przypadkach naruszono dyspozycje zawarta w art. 237 KPA przekraczając ustawowy termin do udzielenia odpowiedzi (KPP Olkusz, KPP Wieliczka).

## Przyjęcia interesantów

W jednostkach Policji województwa małopolskiego wraz z Komendą Wojewódzka Policji w Krakowie w ramach skarg i wniosków przyjęto łącznie 2038 osób, z czego 1647 bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych lub ich zastępców.



W liczbie tej znajdują się 193 osoby przyjęte bezpośrednio w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Krakowie przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Krakowie oraz przez Małopolskiego Komendanta Wojewódzkiego Policji lub jego zastępców (43 osoby).



Najwięcej skarg dotyczyło kategorii „czynności procesowe, administracyjne, z Ustawy o Policji i inne” – 1210. Spośród nich we własnym zakresie rozpatrzono 840. W tej kategorii wyjaśniono łącznie 1405 zarzutów potwierdzając je w 53 przypadkach. Kolejna znaczna ilość skarg (648) dotyczyła „zalatwiania spraw”, z których 344 rozpatrzono we własnym zakresie. Zarzuty tej kategorii zostały poruszone 419 razy a potwierdzono je w 13 przypadkach.

### **Infolinie**

W ramach działalności KWP w Krakowie jak również jednostek podległych funkcjonują infolinie dla obywateli, którzy chcą się podzielić spostrzeżeniami, sugestiami czy wnioskami na temat pracy małopolskiej Policji – w Zespole Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli jest to numer 0800-131-333. W ramach tego telefonu jak i telefonów służbowych Zespołu Skarg i Wniosków przeprowadzono 287 rozmów, w trakcie których obywatele zwracali się nie tylko w sprawach, dla których telefon został uruchomiony ale oczekiwali także odpowiedzi i pomocy również w innych sprawach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością Policji.

W Komendzie Wojewódzkiej Policji działa również – całodobowo - telefon „10 minut” – nr 723693402 - obsługiwany przez funkcjonariuszy Wydziału Kontroli jak również dyżurnego Sztabu Policji KWP w Krakowie – 52 zgłoszenia.

*(Funkcjonowanie w/w telefonów nie wyłącza jednak późniejszego dopełnienia formalnego obowiązku związanego z pisemnym złożeniem skargi).*

### **Poczta elektroniczna**

W 2009 roku w dalszym ciągu w KWP w Krakowie funkcjonowała poczta elektroniczna [skargi@malopolska.policja.gov.pl](mailto:skargi@malopolska.policja.gov.pl) za pośrednictwem której przyjmowane były skargi. Niemniej jednak obywatele (jak było również w latach poprzednich), w wielu przypadkach wykorzystywali ten adres w celu uzyskania ewentualnych informacji – porad prawnych – niekoniecznie związanych z działalnością Policji.

## **KONTROLE \_SPRAWOZDANIE ZA ROK 2009**

W 2009 roku Wydział Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie przeprowadził 68 kontroli problemowych, 1 kontrolę sprawdzającą oraz 2 doradne. W sumie skontrolowano 71 podmiotów.

Każda z przeprowadzonych kontroli została zakończona sformulowaniem wniosków i zaleceń pokontrolnych, w tym wnioskami dotyczącymi kwestii organizacyjnych i merytorycznych funkcjonowania poszczególnych służb oraz wnioskami szczegółowymi określającymi sposób i termin usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w kontrolowanych ogniwach i jednostkach.