

W 2010 roku w jednostkach Policji województwa małopolskiego rozpatrzono we własnym zakresie łącznie 1498 skarg (w tym trzy nie dotyczące Policji) oraz 55 wniosków. Zakończono 1495 postępowań wyjaśniających skargi, w których rozpatrzono 2324 zarzuty.

W tym czasie do Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie wpłynęło łącznie 777 skarg i wniosków, z czego funkcjonariusze Wydziału Kontroli i komórek równorzędnych KWP w Krakowie rozpatrzyli sprawy w 278 postępowaniach (wraz ze sprawami pozostającymi w wyjaśnianiu na dzień 1 stycznia 2010 roku) wyjaśniając łącznie 360 zarzutów (liczba ta nie uwzględnia 29 spraw pozostających obecnie w dalszym ciągu w rozpatrywaniu) a 499 przekazano do podległych komend miejskich i powiatowych Policji oraz innych instytucji właściwych do rozpatrzenia skarg.

Dla porównania w 2008 roku do KWP w Krakowie wpłynęło 943 skargi i wnioski, z czego rozpatrzono 338, a w 2009 roku wpłynęło 785 - rozpatrzono 272 sprawy.

W 20 postępowaniach zarzuty uznano za potwierdzone co stanowi **7,19 %** ogółu rozpatrywanych w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Krakowie skarg.

Z ogólnej liczby już wyjaśnionych **1495** skarg – przez KWP w Krakowie i jednostki podległe - (bez uwzględnienia spraw w toku oraz wniosków i skarg nie dotyczących Policji) za potwierdzone uznano **71** co stanowi **4,75 %** ogółu skarg rozpatrzonych (w 2008 roku – 131, tj. **7,51 %** i w 2009 roku – 68 tj. **4,73 %**). W **1381** postępowaniach wyjaśniających skargi nie potwierdzono podnoszonych w nich zarzutów co stanowi **92,51 %** ogółu skarg rozpatrzonych a **41** spraw załatwiono „w inny sposób” (**2,74 %**).

Najczęściej występujące zarzuty

Najwięcej zarzutów w 2010 roku dotyczyło:

- czynności podejmowanych w ramach interwencji - 443 tj. **19,06 %** ogółu rozpatrzonych zarzutów z czego 8 uznano za potwierdzone tj. **1,81 %** tej kategorii,
- beczynności, opieszałości przy podejmowaniu różnych czynności w ramach realizacji ustawowych zadań Policji - 264 co stanowi **11,36 %** ogółu rozpatrzonych zarzutów, z czego 12 zostało potwierdzonych tj. **4,55 %** tej kategorii,
- czynności dochodzeniowo-sledczych/zabezpieczenie mienia - 242 zarzutów co stanowi **10,41 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 9 uznano za potwierdzone tj. **3,72 %** zarzutów w tej kategorii,
- sposobu załatwienia poprzedniej skargi - 234 tj. **10,07 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 10 uznano za potwierdzone co stanowi **4,27 %** w tej kategorii,
- niekulturalnego stosunku do obywatela - 189 tj. **8,13 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 4 uznano za potwierdzone co stanowi **2,12 %** w tej kategorii.

Zarzuty tych czterech kategorii w łącznej ilości 1372 miały zasadniczy wpływ na ogólną liczbę rozpatrzonych zarzutów, stanowiąc **59,04 %** ogółu wyjaśnianych zarzutów.

W roku 2010 w jednostkach Policji województwa małopolskiego w 7 przypadkach naruszono dyspozycje zawartą w art. 237 Kpa przekraczając ustawy termin do udzielenia odpowiedzi (KPP Oswiecim, KMP Kraków i KWP Kraków).

Przyjęcia interesantów

W jednostkach Policji województwa małopolskiego wraz z Komendą Wojewódzka Policji w Krakowie w ramach skarg i wniosków przyjęto łącznie 1937 osób, z czego 1550 bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych lub ich zastępców.

W liczbie tej znajdują się 163 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 (27 osób).

Z zestawień wynika, że najwięcej skarg dotyczyło kategorii „czynności procesowe, administracyjne, z Ustawy o Policji i inne” – 1515. Spośród nich we własnym zakresie rozpatrzono 981. W tej kategorii wyjaśniono łącznie 1475 zarzutów potwierdzając je w 44 przypadkach. W kolejnej kategorii występowało 390 skarg dotyczących „załatwiania skarg”, z których 238 załatwiono we własnym zakresie. Zarzuty tej kategorii zostały poruszone 271 razy a potwierdzono je w 11 przypadkach.

W ramach prowadzonych postępowań skargowych w trzech przypadkach poruszona była kwestia dyskryminacji osób.

W ramach rozpatrywania skarg, zarzuty w 636 przypadkach dotyczyły czynności podejmowanych przez policjantów wobec kobiet a w 34 wobec dzieci.

Jednoznacznie należy stwierdzić, że osoby, zgłaszające się w ramach przyjęć interesantów, nie zawsze przychodziły w sprawach skarg i wniosków. Tylko nieznaczna część wizyt skutkuje przyjęciem skargi a następnie koniecznością podjęcia dalszych czynności wyjaśniających. Interesanci zgłaszali się również w sprawach przyjęcia do służby, zasad prowadzenia postępowań kwalifikacyjnych, zmiany dotychczasowego stanowiska pracy - służby, problemów socjalnych czy zapomogami. Duża część osób zwracała się w sprawach przestępstw i wykroczeń prosząc o szczególne zainteresowanie się prowadzonymi postępowaniami czy też wyjaśnieniem obowiązujących procedur. Część osób poruszała również sprawy o charakterze osobistym oczekując od Policji pomocy w rozwiązaniu ich problemów, sporów sąsiedzkich czy też porady prawnej ewentualnie wykazując swoje niezadowolenie ze sposobu (często już prawomocnego) zakończenia postępowań prowadzonych przez policję a rozstrzyganych również w sądzie.

Zgłaszającym się osobom udzielane były wszechstronne informacje dotyczące poruszonego problemu względnie jeżeli sprawa dotyczyła postępowania

funkcjonariuszy i wyczerpywała znamiona skargi, sporządzany był stosowny protokół inicjujący podejmowanie dalszych czynności wyjaśniających.

We wszystkich jednostkach zarówno KWP w Krakowie jak i Komendach Miejskich Policji, Komendach Powiatowych Policji oraz Komisariatach Policji znajdują się wywieszane stosowne informacje o dniach i godzinach przyjęcia interesantów przez kierownictwo jednostek zgodnie z wymogami przedstawionymi w art. 253 kodeksu postępowania administracyjnego. Na terenie województwa małopolskiego dniem wyznaczonym jest poniedziałek zazwyczaj w godzinach 15.00 – 17.00 (uzależnione od czasu pracy – służby określonego w Regulaminie jednostki). Powyższa kwestia podlega stałym kontrolom przeprowadzanym przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Krakowie.

W ramach działalności Wydziału Kontroli 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 funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków (podanych na stronie internetowej małopolskiej Policji) przeprowadzono 173 rozmowy, 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. Wykazywali oni również akces spotkania się bezpośrednio z Małopolskim Komendantem Wojewódzkim Policji (178 telefonów). W Komendzie Wojewódzkiej Policji działa również – całodobowo - telefon „10 minut” – nr 723693402 - obsługiwany przez funkcjonariuszy Wydziału Kontroli (w tym Zespołu Skarg i Wniosków) jak również dyżurnego Sztabu Policji KWP w Krakowie - 33 zgłoszenia. Funkcjonowanie takich telefonów nie wyłącza jednak późniejszego dopełnienia formalnego obowiązku związanego z pisemnym złożeniem skargi.

W 2010 roku w dalszym ciągu w KWP w Krakowie funkcjonowała poczta elektroniczna e-mail skargi@malopolska.policja.gov.pl za pośrednictwem, której przyjmowane były skargi. Informacja o takiej możliwości składania skarg (coraz częściej wykorzystywanej) zamieszczona jest na stronie internetowej KWP w Krakowie. W związku z modernizacją strony internetowej utworzony na niej został „formularz” umożliwiający bezpośrednio z niej złożenie skargi (bez konieczności posiadania konta internetowego). Niemniej jednak obywatele (jak było również w poprzednich latach), w wielu przypadkach wykorzystywali ten adres w celu uzyskania ewentualnych informacji – porad prawnych – niekoniecznie związanych z działalnością Policji lub postępowaniem funkcjonariuszy. Możliwość takiego sposobu składania skarg systematycznie uruchamiana jest w Komendach Miejskich i Powiatowych Policji województwa małopolskiego.

Odnosząc się do ilości spraw przeterminowanych należy stwierdzić, że w 2008 roku było ich 8, w 2009 – 2 natomiast w badanym okresie wystąpiło 7 takich przypadków. Wynikło to, w 5 przypadkach z późnego ekspediowania do skarżących sporządzonych w ustawowym terminie zawiadomien o sposobie rozpatrzenia skargi. Powyższe ujawniono w trakcie prowadzenia czynności kontrolnych przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków KWP w Krakowie.

W ramach prowadzenia czynności wyjaśniających skargi w przypadku ich zawilosci, trudności w skompletowaniu całosci niezbędnej do wyjaśnienia zarzutów dokumentacji czy też obszernosci zebranego materialu lub konieczności uzyskania prawnej oceny postępowania wykorzystywana jest możliwość przedłużenia czasu trwania postępowania wyjaśniającego skarge.

podinsp. Tomasz Rejduch - Zespół Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie