

ANALIZA

przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w jednostkach Policji województwa małopolskiego w 2011 roku

Skargi i sposób ich załatwienia

W 2011 roku do jednostek Policji województwa małopolskiego wpłynęło łącznie 2349 skarg i wniosków dotyczących ładu porządku i bezpieczeństwa publicznego. We własnym zakresie rozpatrzono 1545 skarg dotyczących funkcjonariuszy Policji oraz jej pracowników (łącznie ze sprawami, które wpłynęły w 2010 roku a zostały zakończone w 2011 roku). W liczbie rozpatrzonych skarg nie uwzględniono 750 skarg przekazanych do rozpatrzenia według właściwości - zgodnie z przepisami art. 231 kodeksu postępowania administracyjnego oraz art. 232 kpa - do innych instytucji oraz podległych jednostek Policji. Obecnie w dalszym prowadzeniu pozostaje 81 spraw, które zostaną zakończone w 2012 roku. W ramach rozpatrywania w 111 przypadkach potwierdzono 127 zarzutów dotyczących postępowania policjantów.

Z ogólnej liczby już wyjaśnionych przez KWP w Krakowie i jednostki podległe 1545 skarg - za potwierdzone uznano, 111 co stanowi 7,18 % ogółu skarg rozpatrzonych. W 1366 postępowaniach wyjaśniających skargi nie potwierdzono podnoszonych w nich zarzutów, a 68 spraw załatwiono „w inny sposób”.

W badanym okresie do Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie wpłynęło łącznie 775 skarg i wniosków, z czego funkcjonariusze Wydziału Kontroli i komórek równorzędnych KWP w Krakowie, w tym Komendanci komisariatów specjalistycznych i Dowódca Oddziału Prewencji Policji w Krakowie rozpatrzyli 309 skarg, wyjaśniając łącznie 383 zarzuty (liczba ta nie uwzględnia 15 spraw pozostających w dalszym ciągu w rozpatrywaniu). W 21 postępowaniach zarzuty (w ilości 22) uznano za potwierdzone co stanowi 6,80 % ogółu rozpatrywanych w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Krakowie skarg. Powyższe wskazuje, iż w 2011 roku odnotowano, niewielki spadek ilości wpływu skarg i wniosków w stosunku do roku poprzedniego.

Najczęściej występujące zarzuty

Najwięcej zarzutów w 2011 roku dotyczyło:

- czynności podejmowanych w ramach interwencji (III/1) - 374 tj. **17,41 %** ogółu rozpatrzonych zarzutów z czego 18 uznano za potwierdzone tj. **4,81 %** tej kategorii,

- beczynności, opieszalności przy podejmowaniu różnych czynności w ramach realizacji ustawowych zadań Policji (III/7 – 273 co stanowi **12,71 %** ogółu rozpatrzonych zarzutów, z czego 19 zostało potwierdzonych tj. **6,96 %** tej kategorii,
- czynności dochodzeniowo-sledczych/zabezpieczenie mienia (III/2) - 250 zarzutów co stanowi **11,64 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 16 uznano za potwierdzone tj. **6,40 %** zarzutów w tej kategorii,
- niekulturalnego stosunku do obywatela (VII/1) - 175 tj. **8,15 %** ogółu zarzutów rozpatrzonych, z czego 11 uznano za potwierdzone co stanowi **6,29 %** w tej kategorii.

Przyjęcia interesantów

W jednostkach Policji woj. małopolskiego wraz z Komendą Wojewódzka Policji w Krakowie w ramach skarg i wniosków przyjęto łącznie 2067 osób, z czego 1687 bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych lub ich zastępców.

W liczbie tej znajdują się 156 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 (24 osoby).

SKARGI DOTYCZĄCE DYSKRYMINACJI LUB W SPRAWIE KOBIEC I DZIECI

Zarzut dyskryminacji poruszany był w trakcie rozpatrywania trzech zarzutów i miał związek z kategorią I/7 – „inne nieludzkie lub poniżające traktowanie”, kategoria II/6 – „doprowadzenie do wytrzeźwienia”, kategoria III/2 – „czynności dochodzeniowo – sledcze / zabezpieczenie mienia”.

Zarzuty dotyczące działań podejmowanych wobec kobiet i dzieci występowały w łącznej ilości 719 (kobiet – 664, dzieci – 55). Najbardziej liczne zarzuty odnotowano w przypadku:

- interwencji – wobec kobiet 138, dzieci 5,
- beczynności i opieszalności – wobec kobiet 113,
- czynności dochodzeniowo – sledczych / zabezpieczenia mienia - wobec kobiet 110, dzieci 4.

PRZYJMOWANIE INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG

Liczba przyjętych interesantów

Jak już wspomniano w jednostkach Policji woj. małopolskiego wraz z Komendą Wojewódzka Policji w Krakowie w ramach skarg i wniosków przyjęto

łącznie 2067 osób, z czego 1687 bezpośrednio przez kierowników jednostek organizacyjnych lub ich zastępców.

Zgłaszane problemy

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 (szczególnie związanych z mieszkaniami służbowymi i ich wykupem) 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 wcześniej przez policję a rozstrzyganych również w sądzie. Spora grupa petentów były osoby niezrównoważone psychicznie, którym ze względu na podnoszone problemy, nie można było pomóc a w gruncie rzeczy chodziło im o znalezienie "słuchacza", któremu mogliby przekazać swoje problemy.

Sposób załatwienia spraw zgłaszanych przez interesantów

Zgłaszającym się osobom udzielane były wszechstronne informacje dotyczące poruszonego problemu względnie, jeżeli sprawa dotyczyła postępowania funkcyjnego i wyczerpywała znamiona skargi, sporządzany był stosowny protokół inicjujący podejmowanie dalszych czynności wyjaśniających.

Spełnienie wymogów dotyczących informacji o dniach i godzinach przyjęć interesantów

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 przyjęć 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).

Ponadto przyjęciami interesantów zajmują się w poszczególnych jednostkach wyznaczeni funkcjonariusze lub pracownicy Policji względnie zespoły osób, którzy zajmują się poruszaną kwestią poza przyjęciami realizowanymi przez kierownictwo jednostki.

Powyższe zagadnienie podlega stałym kontrolom przeprowadzanym przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Krakowie.

Telefony (infolinie, 10 minut, tel. zaufania)

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 135 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. Wykazywali oni również akces spotkania się bezpośrednio z Małopolskim Komendantem Wojewódzkim Policji (dodatkowo 152 rozmowy), które koordynowane są w Zespole Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Krakowie.

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 - 23 zgłoszenia. Nadto funkcjonują poza strukturą Wydziału Kontroli KWP w Krakowie inne telefony np. nr 12 413 44 44 „Chcesz przekazać informacje, które mogą pomóc w wykryciu i ukaraniu sprawcy oraz pozwolą ograniczyć przestępczość zadzwon”, nr 12 615 22 22 „Jeśli dotknęła cie przemoc lub jesteś świadkiem przemoc zadzwon” podane na stronie internetowej małopolskiej Policji.

Dostępność (e-mail)

W 2011 roku w dalszym ciągu w KWP w Krakowie funkcjonuje poczta elektroniczna e-mail skargi@malopolska.policja.gov.pl za pośrednictwem, której przyjmowane są skargi. Informacja o takiej możliwości składania skarg (coraz częściej wykorzystywanej) zamieszczona jest na stronie internetowej KWP w Krakowie gdzie udostępniony został również stosowny „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, w których jako adres kontaktowy podawany jest w niektórych przypadkach adres internetowy kierownika jednostki.

OCENA PRZYJMOWANIA I ZALATWIANIA SKARGI WNIOSKÓW

Ocena poziomu i jakości prowadzonych postępowań skargowych

Poziom i jakość prowadzonych postępowań skargowych w jednostkach miejskich i powiatowych Policji województwa małopolskiego oraz komórkach organizacyjnych KWP w Krakowie należy ocenić, jako dobry. Pozytywnym i zauważalnym elementem jest coraz częstsze korzystanie z możliwości przesłuchiwania świadków do protokołu - zarówno osób postronnych jak również funkcjonariuszy Policji, co zwiększa wartość dowodowa zebranego materiału związanego z wyjaśnieniem sprawy. Zauważalnym jest przykładanie przez kierownictwo jednostki większej wagi do problematyki skargowej oraz osobisty nadzór tego zagadnienia oraz zmniejszenie rotacji funkcjonariuszy na stanowiskach koordynatorów skargowych.

Terminowość załatwiania skarg

Odnosząc się do ilości spraw przeterminowanych należy stwierdzić, że w 2010 roku było ich 7, natomiast w badanym okresie wystąpiło 6 takich przypadków. Wynikło to z późnego ekspediowania do skarżących sporządzonych w ustawowym terminie zawiadomień o sposobie rozpatrzenia skargi. Powyższe ujawniono w trakcie prowadzenia czynności kontrolnych przez funkcjonariuszy Zespołu Skarg i Wniosków KWP w Krakowie jak również bieżącego nadzoru nad postępowaniami skargowymi prowadzonymi przez komórki organizacyjne KWP w Krakowie.

Zasadność przedłużenia postępowania skargowego

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

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