

Świecie dnia 12 stycznia 2024 r.

2024 01-12

ZATWIERDZAM

## **Analiza skarg i wniosków w Komendzie Powiatowej Policji w Świeciu w 2023 r.**

### **I. Informacje ogólne:**

**W roku 2023** do KPP w Świeciu wpłynęło 29 skarg, przy czym rozpoznano i załatwiono 30 skarg, w tym 2 skargi z roku ubiegłego. Do rozpoznania na następny rok przeszła 1 skarga.

Za niezasadne uznano 21 skarg, za zasadne 3 skarg, 6 skarg załatwiono w inny sposób.

Nie odnotowano skarg przeterminowanych.

Wszystkie skargi rozpoznano we własnym zakresie.

Najczęstszymi zarzutami występującymi w skargach były zarzuty dotyczące kategorii III, czyli czynności procesowych, administracyjnych, z ustawy o policji i innych – 24, a następnie z kategorii IV.2, czyli sposób załatwienia poprzedniej skargi – 1, z kategorii I- nieludzkie lub ponizające traktowanie – 3, z kategorii IX postępowanie policjantów /pracowników poza służbą/pracą - 2

**Średnia potwierdzalność skargowości** wyniosła 10,34 % /liczba skarg – 29 w odniesieniu do liczby skarg potwierdzonych – 3/.

**Współczynnik skargowości wyniósł 15,84/** liczba skarg - 29 w odniesieniu do liczby policjantów pełniących służbę w jednostce na dzień 31 grudnia 2023r. 183/.

**W roku 2022** do KPP w Świeciu wpłynęło 28 skarg, przy czym rozpoznano i załatwiono 28 skargi, w tym 1 skargę z roku ubiegłego. Do rozpoznania na następny rok przeszły 2 skargi.

Wpłynął 1 wniosek.

Za niezasadne uznano 18 skargi, za zasadne 7 skarg, 3 skargi załatwiono w inny sposób.

Nie odnotowano skarg przeterminowanych.

Wszystkie skargi rozpoznano we własnym zakresie.

Najczęstszymi zarzutami występującymi w skargach były zarzuty dotyczące kategorii III, czyli czynności procesowych, administracyjnych, z ustawy o policji i innych – 22, a następnie z kategorii IV.2, czyli sposób załatwienia poprzedniej skargi – 1, następnie z kategorii VII, czyli niekulturalny stosunek do obywatela - 3, z kategorii I- nieludzkie lub

ponizające traktowanie – 2.

Średnia potwierdzalność skargowości wyniosła 25 % /liczba skarg – 28 w odniesieniu do liczby skarg potwierdzonych – 7/.

**Współczynnik skargowości wyniósł 15,38/** liczba skarg - 28 w odniesieniu do liczby policjantów pełniących służbę w jednostce na dzień 31 grudnia 2022r. 182/.

Z powyższej analizy wynika, że w roku 2023 wpłynęło o jedną skargę więcej niż w 2022r. Współczynnik średniej potwierdzalności skargowości w 2022 r. wyniósł 25 %, natomiast w 2023 roku 10,34 %. Współczynnik skargowości wyniósł o 0,46 %. więcej niż w 2022r.

Najczęstszymi zarzutami były tak jak w latach ubiegłych zarzuty z kategorii III, tj. czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o policji i inne. W tej kategorii skargi została potwierdzona 1 skarga.

W roku 2023 w KPP Świeciu przyjęto w sprawach skarg i wniosków łącznie interesantów – 25, w tym 17 zostało przyjętych przez kierownictwo jednostki organizacyjnej Policji - Komendanta Powiatowego Policji w Świeciu lub jego zastępcę.

## **II. Rodzaje skarg/zarzutów i przyczyny ich wnoszenia**

W skargach tak jak w poprzednich latach, najczęściej pojawiały się zarzuty dotyczące kategorii III/ czynności procesowe, admnistracyjne, z ustawy o policji i inne/ a w szczególności kategorii III.1 interwencje, III.2 /czynności dochodzeniowo śledcze, III. 4/postępowania w sprawach o wykroczenia: a) mandatowe, b) pozostałe, III.5 /kontrola drogowa, III.7 beczynność, opieszałość, III.9 czynności wykonywane w związku z procedurą „Niebieska karta” / III.10 inne.

Zarzuty skargowe dotyczyły następujących kategorii:

- 1) Nieludzkie lub poniżające traktowanie/kategoria I/:
  - stosowanie środków przymusu / kategoria I.2 -3
- 2) Naruszenie prawa do wolności / kategoria II/:
  - doprowadzenie w celu wytrzeźwienia / kategoria II.7 - 1
- 3) czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne/kategoria III/:
  - interwencje/III.1- 7
  - czynności dochodzeniowo śledcze /III.2/-4
  - postępowania w sprawach o wykroczenia – mandatowe /III.4a/- 2
  - postępowania w sparwach o wykroczenia – pozostałe /III.4b/-6
  - kontroli drogowych /III.5/- 2
  - beczynność, opieszałość/III.7 -1
  - czynności wykonywane w związku z procedurą Niebieskiej Karty/III.9-1

- inne /III.10/-7
- 4) załatwianie skarg
- sposób załatwienia skargi/ IV.2/-1
- 5) niekulturalny stosunek do obywatela/VII/- 5
- 6) postępowanie policjantów/ pracowników poza służbą/ pracą/IX./- 3

W 2023 roku w KPP Świecie nie odnotowano żadnych wniosków i skarg w kategoriach:

V. Zachowania korupcyjne

VI. Skargi policjantów pracowników Policji i kandydatów

VII. Inne

X. Skargi nie dotyczące Policji

### **Opis potwierdzonych zarzutów**

**Skarga z kategorii I.2.** W dniu 20 kwietnia 2023r. osobiście do KPP w Świeciu przybył skarżący który wskazał, że czynności podejmowane przez funkcjonariuszy w związku z podjętą interwencją zostały przeprowadzone w sposób nieprawidłowy. W sprawie przeprowadzone postępowanie skargowe wskazało, że zostały potwierdzone dwa zarzuty. Za niewłaściwe uznano sposób użycia kajdanek w stosunku do skarżącego. Drugi zarzut dotyczył wdrożenia postępowania mandatowego bez wyceny strat przez pokrzywdzonego. Funkcjonariusze samodzielnie wycenili straty i na tej podstawie wdrożyli postępowanie mandatowe. Skargę uznano za zasadną. Przełożony dyscyplinarny odstąpił od wszczęcia przeciwko policjantom postępowania dyscyplinarnego, poprzestając na przeprowadzeniu rozmów dyscyplinujących.

**Skarga z kategorii IIX.** W dniu 5 lipca 2023r. do jednostki wpłynęła korespondencja M.F który wskazał, że funkcjonariusz Wydziału Ruchu Drogowego w czasie wolnym od służby notorycznie wyprowadza swojego pasa bez smyczy i spaceruje z nim po całym osiedlu pomimo obowiązywania Uchwały Rady Ministra 208/20 z dnia 29.12.2020r. Opublikowanej w Dzienniku Urzędowym Województwa kujawsko pomorskiego z dnia 08.01.2021r. poz.178. Postępowanie skargowe potwierdziło zarzut dotyczący nie zachowania zwykłych lub nakazowych środków ostrożności przy trzymaniu zwierzęcia przez nie stosowanie smyczy podczas wyprowadzania psa na tereny publiczne tj. o czyn zart.77§1 kw. w zw. z Uchwałą nr 20/20 UM w Świeciu. Zarzut uznano za zasadny. Funkcjonariuszowi udzielono instruktażu. Ponadto w powyższej sprawie zostały przeprowadzone czynności wyjaśniające w trybie art. 54§1 k.p.o.w przez Zespół ds. Wykroczeń Wydziału Prewencji KPP w Świeciu.

**Skarga kategorii III.1 i III.10** W dniu 08 września 2023 r. do jednostki wpłynęła korespondencja K.C, który wskazał, że funkcjonariusze OPI WP KPP w Świeciu podczas przeprowadzonej interwencji wykonywali czynności w niepełnym umundurowaniu, nie podali podstawy faktycznej podjęcia czynności, nie zareagowali na popełnione przestępstwo przez

wzywającą interwencję z art. 216§1 kk. Postępowanie skargowe doprowadziło do potwierdzenia powyższych zarzutów. Skargę uznano za zasadną. Przełożony dyscyplinarny odstąpił od wszczęcia przeciwko policjantowi postępowania dyscyplinarnego, poprzestając na przeprowadzeniu rozmowy dyscyplinującej.

### **III. Skargi dotyczące dyskryminacji lub w sprawie kobiet i dzieci.**

Nie przyjęto w okresie sprawozdawczym żadnej skargi dotyczącej dyskryminacji lub małoletnich dzieci.

### **IV. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków.**

W roku 2023 w KPP w Świeciu przyjęto 25 interesantów w sprawach skarg i wniosków (o 3 mniej niż w 2022 r.), przy czym 17 interesantów zostało przyjętych osobiście przez Komendanta Powiatowego Policji w Świeciu lub jego zastępcę (o 1 osobę więcej niż w roku 2022)

Podobnie lat w latach poprzednich interesanci zwracali się z różnymi problemami. Interesanci zgłaszali problemy dotyczące zarówno czynności i interwencji podejmowanych przez policjantów, kontroli drogowych, prowadzonych postępowań sprawie o wykroczenia, zachowania policjantów w służbie oraz poza służbą, dotyczące problemów rodzinnych funkcjonariuszy.

Od 5 interesantów przyjęto protokoły złożenia ustnej skargi. Pozostała część interesantów nie złożyła formalnych skarg. Za każdym razem przyjmowanych interesantów pouczano o możliwości złożenia skargi na piśmie lub ustnej do protokołu oraz o wymogach formalnych złożenia skargi, pouczano o przysługujących uprawnieniach. Część interesantów była usatysfakcjonowana wyjaśnieniami uzyskanymi od Komendanta Powiatowego Policji w Świeciu lub jego zastępcy, albo policjanta pełniącego w KPP w Świeciu funkcję koordynatora skargowego lub osoby go zastępującej.

Na stronach internetowych Biuletynu Informacji Publicznej oraz własnej Komendy Powiatowej Policji w Świeciu znajduje się informacja dotycząca przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków/codziennie w godzinach 7:30 -15:30, z wyjątkiem wtorków 9:30-17:30, w tym przyjęć przez komendanta powiatowego Policji w Świeciu lub jego zastępcę/każdy wtorek w godzinach 14:00 – 17:30/ jak również adres poczty elektronicznej komendanta na który można przesyłać wnioski i skargi.

Dodatkowo na holu głównym Komendy Powiatowej Policji w Świeciu oraz podległych Posterunkach Policji oraz Komisariacie Policji w Nowem znajduje się odpowiednia tablica z informacją dotyczącą dni i godzin przyjmowania interesantów w KPP w Świeciu, w tym przez Komendanta Powiatowego Policji w Świeciu lub jego zastępcę i Komendanta Wojewódzkiego Policji w

Bydgoszczy lub jego zastępcy.

### **Ocena i załatwianie skarg i wniosków.**

Podczas załatwiania skarg stosowano właściwy tryb postępowania, skargi były rejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków KPP w Świeciu, dokonywano kwalifikacji zarzutów skargowych, rzetelnie wyjaśniano poszczególne zarzuty skargowe. Ze skarg wnoszonych ustnie przyjmujący zgłoszenie każdorazowo sporządzał protokół. Skarżący byli informowani o terminie rozpoznania skargi. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi spełniały wymogi formalne określone w art. 238 k.p.a, tj. wskazanie organu załatwiającego skargę, sposoby rozstrzygnięcia zarzutów oraz w przypadku niepotwierdzenia zarzutów uzasadnienie prawne i faktyczne oraz pouczenie o treści art. 239 k.p.a. W skargach nie zawierających danych w postaci imienia i nazwiska, oraz adresu w każdym z postępowań wysyłano pismo tą samą drogą którą wpłynęło do jednostki z wezwaniem do uzupełnienia uchybień formalnych. W roku 2023 - 30 skarg rozpoznano i załatwiono we własnym zakresie, w terminie ustawowym. Nie były skarg przedłużanych.

### **V. Wykorzystanie nagrań z kamer nasobnych w postępowaniach skargowych**

Funkcjonariusze komendy Powiatowej Policji w Świeciu oraz jednostki podległe KPP nie mają na stanie kamer nasobnych.

### **VI. Zadania realizowane przez pion skargowy**

Nie dotyczy

### **VII. Ponaglenia**

Do Komendy Powiatowej Policji w Świeciu nie wpłynęły ponaglenia przez skarżących.

### **VIII. Sposób wykorzystania wniosków wynikających ze skarg potwierdzonych w celu podniesienia jakości służby policjantów/jednostek Policji.**

Z zatwierdzonych przez Komendanta Powiatowego Policji w Świeciu sprawozdaniami z przeprowadzonych postępowań skargowych, a w szczególności wnioskami zapoznawano policjantów, na których składano skargi i ich bezpośrednich przełożonych w celu wyrobienia właściwych postaw i zachowań oraz sprawowania efektywnego i skutecznego nadzoru. W wybranych przypadkach bezpośrednim przełożonym przekazywano kopie sprawozdań celem przeprowadzenia bieżącego instruktażu, np. w ramach odpraw do służby, a także zaplanowanych przedsięwzięć szkoleniowych w ramach lokalnego doskonalenia zawodowego policjantów. Ponadto

w skargach gdzie zostały ujawnione nieprawidłowości lub doszło do naruszenia dyscypliny służbowej Komendant Powiatowy Policji w Świeciu przeprowadził rozmowy dyscyplinujące lub przeprowadzone zostały rozmowy instruktażowe z ujawnionych uchybień.

#### **IX. Sposób realizacji wniosków i zaleceń wynikających z „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2023r.**

Policjantów, na których były składane skargi i ich przełożonych na bieżąco informowano o wpłynięciu skargi na podległego funkcjonariusza i zapoznawano ze skargami przedstawiając zarzuty skargowe. Koordynator skargowy na bieżąco omawiał w trakcie odpraw do służby w ramach średniego nadzoru z funkcjonariuszami ujawnione nieprawidłowości podczas prowadzonego postępowania skargowego. Przełożeni byli zapoznawani ze sprawozdaniami z czynności skargowych i wnioskami z tych sprawozdań (skargi potwierdzone). Bezpośrednim przełożonym polecano przeprowadzanie instruktażu. Przekazywano polecenie w stosunku do konkretnych przełożonych, aby przypominali podwładnym o przestrzeganiu zasad etyki zawodowej, trzymaniu się ustalonych procedur, unikaniu zbędnej, nie związanej z załatwianą sprawą, interwencją polemiki i komentarzy. Ponadto zostały przeprowadzone rozmowy dyscyplinujące z uwagi na ujawnione nieprawidłowości. Wnioski płynące z postępowań skargowych uwzględniono w przedsięwzięciach szkoleniowych zaplanowanych dla policjantów KPP w Świeciu na rok 2024 w ramach doskonalenia zawodowego

#### **X. Wnioski i zalecenia wynikające z aktualnej analizy skarg.**

Z analizy skarg i wniosków za rok 2023 wynika, że liczka skarg powiększyła się o 1 więcej niż w ubiegłym roku. Zmniejszył się współczynnik potwierdzalności skarg, w 2022 roku zostało potwierdzonych 7 skarg natomiast w 2023r. kształtuje się to na poziomie 3 skarg. Skargi, tak jak w latach ubiegłych dotyczą przede wszystkim kategorii III, a więc czynności procesowych, administracyjnych, z ustawy o Policji i innych oraz skargi z I kategorii. Ponownie wystąpiły zarzuty skargowe dotyczące kategorii VI niekulturalny stosunek do obywatela, lecz uległy one zmniejszeniu o 4 skargi.

Należy stale podnosić profesjonalizm policjantów będących na tzw. pierwszej linii, a więc mających, na co dzień kontakt z obywatelem, przede wszystkim policjantów wydziałów: prewencji, ruchu drogowego i kryminalnego. W przypadkach tych policjantów najważniejsze jest podnoszenie umiejętności interpersonalnych, empatii, a także radzenia sobie w sytuacjach stresowych. Bardzo ważne jest przypominanie funkcjonariuszom podczas odpraw do służby, szkoleń, instruktażach itp. o zasadach etyki zawodowej oraz o konsekwencjach dyscyplinarnych w przypadku ich nieprzestrzegania.

Bardzo ważną umiejętnością jest również wysłuchanie drugiej strony, nawiązanie kontaktu i bezstronność. Niezbędne jest informowanie policjantów i ich bezpośrednich przełożonych o wynikach prowadzonych postępowań skargowych, w celu wskazywania najczęstszych uchybień i powodów skarg, co pozwoli na sprawowanie efektywnego nadzoru, ale również dokonywanie samooceny i weryfikacji swoich dotychczasowych zachowań, postaw przez policjantów. Ponadto ważną rolę odgrywa nadzór bezpośrednich przełożonych nad podległymi policjantami i wskazywanie kierunków działania, rozwiązywania problemów zawodowych itp.

Należy również zauważyć, że na poziom wykonywanych czynności ma również wpływ wyszkolenie funkcjonariuszy, znajomość przepisów prawa. Ważną rolę odgrywają prowadzone szkolenia, informowanie funkcjonariuszy o uzmienniających się przepisach, zapoznanie ich z przepisami przy jednoczesnym omówieniu. W tym zakresie należy dążyć do podniesienia wiedzy funkcjonariusz co będzie skutkowało prawidłowym wykonywaniem czynności służbowych.

Elżbieta Jedynowska-Stanowska  
ds. Dyscypliny, Skarg i Wniosków  
Komendy Powiatowej Policji w Świeciu  
woj. kujawsko-pomorskie  
podpis: Elżbieta Kliewer-Kępa