



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Katowicach

LKA.410.002.04.2015  
P/15/078

TEKST UJEDNOLICONY

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Katowicach  
ul. Powstańców 29, 40-039 Katowice  
T +48 32 784 42 00, F +48 32 784 42 30  
lka@nik.gov.pl

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/15/078 – Reagowanie Policji na zgłoszenia obywateli
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Katowicach
Kontrolerzy	1. Iwona Soroczyńska – główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93192 z dnia 4 lutego 2015 r. 2. Janusz Zygiert – specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93180 z dnia 3 lutego 2015 r.  (dowód: akta kontroli str. 1 – 4)
Jednostka kontrolowana	Komisariat Policji IV w Bytomiu <sup>1</sup> , z siedzibą przy ulicy Zabrzeńskiej 91, 41-907 Bytom.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Waldemar Czapla – Komendant Komisarjatu IV Policji w Bytomiu <sup>2</sup> .  (dowód: akta kontroli str. 5 – 6)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, w latach 2013, 2014 oraz w styczniu 2015 roku Komisariat IV Policji w Bytomiu reagował na zgłoszenia obywateli w sposób prawidłowy i adekwatny do okoliczności. Był bowiem przygotowany do przyjmowania i obsługi zgłoszeń o zdarzeniach poprzez dysponowanie wykwalifikowaną i wyszkoloną obsadą kadrową. Sposób opisu zdarzeń w SWD umożliwiał jednoznaczne zidentyfikowanie zgłoszenia w dokumentacji, a czas reakcji na zdarzenia był zbliżony do referencyjnego czasu reakcji w garnizonach w województwie śląskim.

Stanowisko Kierowania<sup>3</sup>, pomimo przygotowania i dostosowania do wykonywania przypisanych dyżurnym zadań, nie posiadało jednak wydzielonego pomieszczenia socjalnego.

NIK zwraca ponadto uwagę, że funkcjonariuszom dyżurnym na Stanowisku Kierowania powierzono wykonywanie obowiązków niezwiązanych bezpośrednio z obsługą zgłoszeń, które wykraczały poza zakres określony w zarządzeniu Nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji.

<sup>1</sup> Zwana dalej: „Komisariatem” lub „KP IV”.

<sup>2</sup> Zwany dalej: „Komendantem”.

<sup>3</sup> Zwanego dalej także: „SK”

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

#### 1. Przygotowanie Komendy do przyjmowania i obsługi zgłoszeń o zdarzeniach

##### 1.1. Obsada stanowiska kierowania

Komisariat IV Policji w Bytomiu dysponował pięcioma etatami dyżurnego. Na dzień 31 stycznia 2015 r. wszystkie etaty były obsadzone. Dyżurni w KP IV posiadali staż pracy w Policji od 14 lat i 9 miesięcy do 24 lat i 3 miesięcy, w tym na stanowisku dyżurnego od 4 lat i 8 miesięcy do 14 lat i 8 miesięcy.

Dyżurni pełnili służbę w systemie 12- godzinnym: od godz. 7<sup>00</sup> do 19<sup>00</sup> i od 19<sup>00</sup> do 7<sup>00</sup>. W analizowanym okresie: od 1 października 2014 r. do 31 stycznia 2015 r. nie stwierdzono pełnienia służby w ponadnormatywnym czasie pracy. Zmiany w pełnieniu służby zatwierdzał Komendant Komisariatu bądź jego zastępca<sup>4</sup>.

W wyniku oględzin przejęcia służby w Komisariacie oraz oględzin pracy dyżurnych w czasie rzeczywistym pełnienia służby, stwierdzono, że dyżurny i zastępca dyżurnego wykonywali czynności wynikające z ich zakresów czynności, tj. *Karty opisu stanowiska pracy*, w tym także: wydawali i przyjmowali broń i amunicję, wydawali klucze do pomieszczeń Komisariatu, urządzenia łączności, dokumenty pojazdów służbowych. Nie stwierdzono wykonywania innych czynności nie wynikających z zakresu czynności.

Predyspozycje i cechy jakie powinni posiadać dyżurni zostały podane w *Karcie opisu stanowiska*, określającej również zakres czynności osób zatrudnionych na stanowisku dyżurnego. W okresie objętym kontrolą nie składano skarg na dyżurnych KP IV.

(dowód: kontroli str. 19 –25)

Wszyscy dyżurni odbyli specjalistyczne szkolenie, niezbędne do pełnienia służby na SK, w tym jeden funkcjonariusz w 2005 r., trzech w 2006 r. i jeden w 2010 r. Przeszkolenie z zakresu posługiwania się SWD przeszli wszyscy dyżurni KP IV.

(dowód: kontroli str. 30 – 44)

##### 1.2. Warunki pełnienia służby dyżurnego na stanowisku kierowania.

Pomieszczenie dyżurnego Komisariatu za wyjątkiem braku wydzielonego pomieszczenia socjalnego, w którym byłaby możliwość przygotowania posiłków i napojów (pkt 2) spełniało wymogi określone w § 12 zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji, z wyjątkiem pkt 2. W dyżurce znajdowały się:

- środki łączności przewodowej (z możliwością identyfikacji numeru abonenta) i bezprzewodowej, zapewniające obustronną wymianę informacji z policjantami pełniącymi służbę, jednostkami Policji oraz podmiotami poza policyjnymi;
- urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków łączności przewodowej i bezprzewodowej;
- urządzenia zapewniające dostęp do zbiorów informatycznych;

<sup>4</sup> Decyzja Komendanta Miejskiego Policji w Bytomiu nr 4/13 z dnia 11 stycznia 2013 r. w sprawie rozkładu czasu oraz godzin rozpoczęcia i zakończenia służby policjantów Komendy Miejskiej Policji w Bytomiu oraz w podległych Komisariatach Policji.

- mapę przedstawiającą obszar działania jednostki Policji oraz zawierającą inne dane niezbędne do realizacji zadań;
- telewizor (własność prywatna) do odbioru telewizyjnych serwisów informacyjnych.

Szatnia i toaleta znajdowały się w korytarzu przyległym do dyżurki.

Wyposażenie, tj. biurka, szafy i sprzęt były funkcjonalne i zapewniały wystarczający komfort pracy. Do pomieszczenia dyżurki mieli wstęp funkcjonariusze, którym wydawano broń i amunicję, klucze do pomieszczeń komisariatu, karty drogowe pojazdów służbowych.

(dowód: akta kontroli str. 22-25)

### **1.3. Wykorzystanie urządzeń i systemów teleinformatycznych przy przyjmowaniu, rejestrowaniu i obsłudze zgłoszeń o zdarzeniach.**

W ramach środków łączności przewodowej dyżurni mieli do dyspozycji m.in. dwa telefony stacjonarne CISCO o numerach 32 3963810 i 32 3963828 z możliwością identyfikacji numeru abonenta oraz telefon marki Siemens nr 32 2860287 bez możliwość identyfikacji numeru. Ze wszystkich tych telefonów rozmowy były rejestrowane. Telefony te można było przełączyć na tzw. tryb głośnomówiący. Do dyspozycji dyżurnego był także służbowy telefon komórkowy, bez możliwości przekierowania numeru.

Środki łączności bezprzewodowej, zapewniające obustronną wymianę informacji z policjantami pełniącymi służbę, jednostkami Policji oraz podmiotami poza policyjnymi stanowiły: stacja łączności Motorola GM 360 i trzy stacje dokujące po sześć stanowisk dla radiotelefonów marki Motorola GP 360 PL, których było 18 sztuk, w tym trzy sztuki wydano na stałe funkcjonariuszom z ładowarkami biurkowymi. Ponadto 15 sztuk radiotelefonów. W czasie przeprowadzania kontroli wszystkie radiotelefony były sprawne, natomiast jedna stacja dokująca była w naprawie. Do kontaktu z dyżurką służyła poczta elektroniczna email: [kp4@bytom.ka.policja.gov.pl](mailto:kp4@bytom.ka.policja.gov.pl).

Urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej z wykorzystaniem ww. środków stanowiły:

- zestaw nr 1 – do obsługi SWD, Krajowego Systemu Informacji Policyjnej<sup>5</sup>, w tym: jednostka centralna SWD, dwa monitory 20 cali (jeden wyświetlał mapę w systemie SWD-SCR-147 drugi listę zdarzeń i działań SWD-SCR-028), klawiatura, mysz. W trakcie dokonywania oględzin czas na ekranie monitorów był zgodny z czasem wyświetlanym na ekranie telewizora,
- zestaw nr 2 – do obsługi Internetu, monitor 17 cali – poczta e-mail Lotus,
- urządzenie wielofunkcyjne HP Laser Jet 3552: kopiarka, skaner, drukarka.

W przypadku przerwy w dostawie energii elektrycznej utrzymanie działania centrali CISCO zapewnione było poprzez baterię akumulatorów.

(dowód: akta kontroli str. 22 – 25)

---

<sup>5</sup> Zwanego dalej: „KSIP”.

Komisariat był wyposażony w pięć Mobilnych Terminali Noszonych (MTN), które w czasie trwania kontroli były sprawne. Nie dysponowano Mobilnymi Terminalami Przewoźnymi (MTP).

(dowód: akta kontroli str. 46 )

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Na Stanowisku Kierowania nie wyodrębniono pomieszczenia socjalnego dla dyżurnych, co było niezgodne z §12 ust.2 zarządzenia Nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>6</sup>.

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Niektóre wykonywane przez funkcjonariuszy na Stanowisku Kierowania obowiązki, określone w zakresach czynności, tj. wydawanie kluczy do pomieszczeń Komisariatu, urządzeń łączności oraz dokumentów pojazdów służbowych wykraczały poza zakres zadań określony w § 5 ust. 1 i 3 Zarządzenia Nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>7</sup>.

NIK zwraca uwagę na fakt, iż usytuowanie monitorów na SK umożliwiała interesantom zgłaszającym się do Komisariatu wgląd w dane SWD, obsługiwane przez dyżurnego.

## **2. Sprawność obsługi zgłoszeń przez Komendę pod względem czasu i adekwatności działania do zaistniałych zdarzeń**

Opis stanu  
faktycznego

2.1. Liczba wszystkich zarejestrowanych zdarzeń w Komisariacie IV Policji wynosiła: w I kwartale 2013 r. – 1 576, a w całym 2013 r. – 7 152. W I kwartale 2014 r. odnotowano 1 722 zdarzenia, a w całym 2014 r. – 7 061. W styczniu 2015 r. było 548 zdarzeń. W trakcie kontroli nie wyodrębniono liczby zgłoszeń na poszczególne numery: 997 i 112, ponieważ zgłoszenia z ww. numerów były przekazywane do Komisariatu z KMP. Pozostałe zgłoszenia do KP IV odbywały się z numerów tzw. *miejskich*.

Liczba interwencji podjętych w pierwszym kwartale 2013 roku wyniosła 1 351, co stanowiło 22,9% wszystkich interwencji pojętych w 2013 roku (5 887). W pierwszym kwartale 2014 roku podjęto 1 295 interwencji, tj. 24,5% wszystkich interwencji. W styczniu 2015 roku Komisariat podjął 388 interwencji.

W wyniku oględzin ustalono, że dyżurny rejestrował w SWD, przekształcając w zdarzenie każde zgłoszenie wymagające podjęcia interwencji, nie rejestrowano zgłoszeń niemających charakteru przestępstwa lub czynu zabronionego, dotyczących np. utraty dokumentów, zapytań o numery telefonów, pomyłek i żartów, a także wewnętrznych rozmów służbowych Policji.

<sup>6</sup> j.t. Dz. U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687, ze zm.

<sup>7</sup> Dz. Urz. KGP z 2013 r. poz.73

Wszystkie rozmowy telefoniczne do KP IV oraz z KP IV na Stanowisku Kierowania były nagrywane. W okresie objętym kontrolą nie stwierdzono awarii systemu nagrywania rozmów na SK. Nagrania zgłoszeń i rozmów były archiwizowane przez pięć miesięcy.

(dowód: akta kontroli, str. 14, 22 – 25)

2.2. W okresie objętym kontrolą Komisariat otrzymywał wsparcie z Oddziałów Prewencji Policji (OPP) z Katowic. KP IV nie posiada danych dotyczących liczby funkcjonariuszy udzielających wsparcia. Służbę patrolową na terenie działania KP IV pełnili również, w ramach praktyk, słuchacze Szkoły Policji z Katowic. W latach 2013 i 2014 wsparciem dla KP IV były również patrole służby ponadnormatywnej finansowane przez Urząd Miasta w Bytomiu. W 2015 r. nie było patroli służby ponadnormatywnej.

W okresie objętym kontrolą Policjanci KP IV brali udział w działaniach organizowanych przez Komendę Miejską Policji w Bytomiu, w szczególności przy zabezpieczaniu imprez masowych.

(dowód: akta kontroli, str. 15 )

2.3. Jednym z priorytetów ustalonych przez Komendanta Głównego Policji na lata 2013-2015 było doskonalenie obsługi obywatela poprzez szybką i skuteczną reakcję Policji na zdarzenie. Wśród najistotniejszych mierników oceny jego realizacji był czas reakcji na zdarzenie, w rozumieniu średniego czasu jaki upływa od momentu przyjęcia zgłoszenia o zdarzeniu do chwili przybycia na miejsce policjantów i przekazania informacji dyspozytorowi i o rozpoczęciu interwencji. Przy wyliczaniu miernika nie uwzględnia się interwencji własnych, czyli czynności służbowych związanych ze zdarzeniem podjętych w wyniku własnych spostrzeżeń policjantów lub powzięcia przez nich informacji o zdarzeniu bezpośrednio od osoby zgłaszającej. W ramach miernika „czas reakcji na zdarzenie” określono w przedziale rocznym referencyjny czas reakcji na zdarzenie w 2013 r., jednolity dla wszystkich garnizonów wojewódzkich: 10 minut w terenie miejskim i 15 minut w terenie wiejskim (poza granicami administracyjnymi miast).

Czas reakcji Komisariatu w I kwartale 2013 r. wyniósł 12 minut i 47 sekund, a w całym 2013 roku – 12 minut 14 sekund. W pierwszym kwartale 2014 r. wyniósł 11 minut i 1 sekundę, a w całym 2014 roku – 11 minut i 26 sekund. W styczniu 2015 r. czas reakcji wyniósł 10 minut i 57 sekund.

(dowód: akta kontroli, str. 14)

W toku kontroli przeprowadzono analizę nagrań zgłoszeń telefonicznych, dokonanych przez obywateli w dniach 25 grudnia 2014 r. i 9 stycznia 2015 r.

Analiza nagrań nie wykazała przypadków niezarejestrowania zgłoszenia wymagającego interwencji. Zadysponowane w poszczególnych interwencjach siły i środki były adekwatne do charakteru zdarzeń. Sposób opisu zdarzenia umożliwiał jednoznaczne zidentyfikowanie zgłoszenia w dokumentacji.

Spośród 9 zgłoszeń zarejestrowanych 25 grudnia 2015 r. trzy zostały przez dyżurnego przekształcone w zdarzenia, wymagające interwencji i zostały zarejestrowane w SWD. Pozostałe rozmowy to: udzielenie informacji o sposobie postępowania w przypadkach zagubienia portfela z dokumentami, zgłoszenia o zakłócaniu spokoju oraz ich odwołania. Czas reakcji na zgłoszenie dotyczące zakłócania ciszy nocnej wyniósł 6 minut i 42 sekundy. W pozostałych dwóch zarejestrowanych zdarzeniach nie doszło do interwencji z powodu odwołania zgłoszenia. W jednym przypadku zwolniono skierowany patrol w drodze, 3 minuty

po jego wysłaniu, a w drugim odwołanie nastąpiło przed wysłaniem patrolu na miejsce zdarzenia.

Analiza nagrań dokonanych 9 stycznia 2015 r. wykazała, iż spośród siedmiu przeprowadzonych rozmów, trzy zostały przekształcone przez dyżurnego w zdarzenia wymagające interwencji i zarejestrowane w SWD. Na pozostałe zgłoszenia udzielono informacji o godzinach pracy lub numerach telefonów dzielnicowych, poinformowano o możliwości uzyskania informacji dotyczącej odbywania kary przez syna zgłaszającego oraz udzielono informacji o możliwości uzyskania potwierdzenia obecności w Komisariacie w celu przedłożenia pracodawcy.

Średni czas reakcji na zdarzenie w analizowanych nagraniach w tym dniu wyniósł 7 minut i 40 sekund. Najkrótszy czas od zakończenia rozmowy do przybycia patrolu Policji na miejsce zdarzenia wyniósł 2 minuty 5 sekund (awantura domowa) Najdłuższy czas reakcji na zdarzenie wyniósł 12 minut i 6 sekund (kradzież kabli).

Średni czas reakcji Policji na zdarzenie w dniach objętych badaniem wyniósł 7 minut 11 sekund.

(dowód: akta kontroli, str. 49 – 52)

1.4. Stan zatrudnienia w KP IV wynosił: w 2013 r. – 41 funkcjonariuszy, w 2014 r. – 39, a w styczniu 2015 roku – 40. Liczba wakatów w poszczególnych latach wyniosła – odpowiednio – 4, 5 i 4 etaty. Jak wyjaśnił Komendant KP IV, w zdecydowanej większości braki w zatrudnieniu dotyczyły Ogniwa Patrolowo-Interwencyjnego, co przekładało się na mniejszą liczbę patroli.

Kontrola nad prawidłową realizacją zadań K IV P była zgodna z decyzjami Komendanta Miejskiego Policji<sup>8</sup>, który w swoich decyzjach określił sposób prowadzenia nadzoru służbowego. Komendant KMP nakazał prowadzenie nadzoru na trzy zmiany w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>, od 16<sup>00</sup> do 24<sup>00</sup> oraz od godz. 24<sup>00</sup> do godz. 8<sup>00</sup>. Zadania kontrolne przydzielono m.in. komendantom komisariatów, naczelnikom wydziałów, kierownikom OPI, kierownikom referatów kryminalnych w KMP i komisariatach, asystentowi Zespołu Kontroli Ruchu Drogowego WRD. Wyniki działań kontrolnych były przedstawiane na porannych odprawach służbowych i wpisywane do *Zeszytu nadzoru służby*. Zadania nadzoru i rejestr stwierdzonych uchybień były prowadzone w Wydziale Prewencji KMP w Bytomiu. W okresie objętym kontrolą w Komisariacie nie ujawniono nieprawidłowości, skutkujących wszczęciem postępowania dyscyplinarnego.

(dowód: akta kontroli, str. 16 – 17)

## IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>9</sup>, wnosi o:

**Podjęcie działań organizacyjnych w celu zapewnienia dyżurnym na Stanowisku Kierowania odpowiedniego pomieszczenia socjalnego.**

<sup>8</sup> Decyzje: nr 88/13 z dnia 25 kwietnia 2013 r., nr 84/14 z dnia 11 sierpnia 2014 r., nr 27/15 z dnia 4 marca 2015 r. w sprawie organizacji i zasad pełnienia służby kontrolnej oraz w ramach patroli oficerskich w Komendzie Miejskiej Policji w Bytomiu.

<sup>9</sup> Dz. U. z 2012 r., poz.82 ze zmianami

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do Dyrektora Delegatury NIK w Katowicach.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Katowice, dnia 2 czerwca 2015 r.

**Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Katowicach**