



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Katowicach

LKA.410.002.07.2015/P/15/078

# 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](mailto: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. Wiesław Pietrzyk, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93185 z dnia 4 lutego 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2) 2. Andrzej Królikiewicz, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93188 z dnia 4 lutego 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 3-4)
Jednostka kontrolowana	Komisariat Policji w Siewierzu (42-470) ul. Mikołaja Kopernika 33 <sup>1</sup>
Kierownik jednostki kontrolowanej	Paweł Fryc, Komendant Komisariatu Policji w Siewierzu <sup>2</sup> (dowód: akta kontroli str. 5-8)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

W Komisariacie Policji w Siewierzu zapewniono obsługę zgłoszeń obywateli na wyodrębnionym Stanowisku Kierowania<sup>3</sup>. Zgłoszenia obywateli obsługiwano na bieżąco dysponując siły Policji adekwatne do rodzaju zdarzenia<sup>4</sup>. Jednocześnie stwierdzono nieprawidłowości dotyczące organizacji służby dyżurnej w Komisariacie, jak i w sposobie obsługi zgłoszeń, wśród których należy wymienić nieujmowanie wszystkich zdarzeń w Systemie Wspomagania Dowodzenia<sup>5</sup> w chwili ich wystąpienia, wykonywanie obowiązków służbowych na SK przez funkcjonariuszy nieposiadających wymaganych upoważnień, niezapewnienie kompleksowych szkoleń specjalistycznych związanych z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych SWD oraz niezapewnianie dyżurnym wymaganego czasu na odpoczynek po zakończonej służbie.

Funkcjonariuszom dyżurnym na SK powierzono wykonywanie obowiązków niezwiązanych bezpośrednio z obsługą zgłoszeń, które wykraczały poza zakres zadań określonych w zarządzeniu Komendanta Głównego Policji, co nie sprzyjało ich koncentracji w wypełnianiu obowiązków wspomaganie dowodzenia.

<sup>1</sup> Zwany dalej „Komisariatem”.

<sup>2</sup> Regon 270208292-00034, gdzie nr 270208292 jest nr KW Policji w Katowicach

<sup>3</sup> Zwane dalej „SK”.

<sup>4</sup> W tym w zakresie reakcji Policji na znęcania się nad zwierzętami.

<sup>5</sup> Zwanym dalej „SWD”.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

#### 1. Ocena przygotowania jednostek Policji do przyjmowania i obsługi zgłoszeń o zdarzeniach

##### 1.1. Obsada stanowiska kierowania

Opis stanu faktycznego

W latach 2013-2015 (do 28 lutego) Komisariat dysponował kadrami policjantów pełniących funkcje dyżurnych, która w ocenie NIK nie była w pełni przeszkolona w zakresie wypełniania obowiązków dyżurnego na SK.

1) Na koniec grudnia w latach 2012 – 2014 r. i na dzień 31 stycznia 2015 r. Komisariat dysponował 5 etatami dyżurnego. Na dzień 31 grudnia 2014 r. i 31 stycznia 2015 r. wykazywano 1 wakat na tym stanowisku.

Na dzień 31 grudnia 2012 i 2013 r. stanowiska dyżurnych były w pełni obsadzone. Natomiast według stanu na dzień 31 grudnia 2014 r. i 31 stycznia 2015 r. służbę pełniło 4 dyżurnych.

(dowód: akta kontroli str. 9)

2) Normatyw etatowy w Komisariacie nie przekraczał 60 osób<sup>6</sup> i zgodnie z § 3 ust. 1 Zarządzenia Komendanta Głównego Policji<sup>7</sup> Nr 1173 z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>8</sup> służba Dyżurnego na SK pełniona była jednoosobowo.

(dowód: akta kontroli str. 51-58, 62-229)

3) W ww. okresie na SK służbę dyżurną pełniło 7 funkcjonariuszy.

(dowód: akta kontroli str. 9)

4) Zakres zadań/obowiązków dyżurnych na SK wynikał, stosownie do postanowień § 15 pkt. 2 i §16 Regulaminu organizacyjnego Komisariatu<sup>9</sup> z kart opisu stanowisk pracy. Funkcjonariusze ci byli zobowiązani m.in. do niezwłocznego informowania komendanta i jego zastępcy o poważnych zdarzeniach, dysponowania siłami i środkami Policji w rejonie służbowym Siewierza, utrzymywania stałego kontaktu z dyżurnym KPP, pełnienia funkcji dyspozytora transportu, dbałości o sprawność urządzeń łączności, prowadzenia wszelkiej dokumentacji, w tym w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu systemów informatycznych KSIP, SWD SESPOL, rejestru telefonogramów przychodzących i wychodzących, książki służby, książki dyslokacji sił i środków, książki wydawania i zdawania broni służbowej oraz innego sprzętu pozostającego na wyposażeniu Komisariatu, ewidencji zabezpieczonych pojazdów „Parking” wraz z dokumentacją towarzyszącą, książek urządzeń do badania stanu trzeźwości, instrukcji i dokumentacji alarmowej Komisariatu, przeprowadzania odpraw służbowych dla policjantów, wykonywanie poleceń zawartych w decyzjach Komendanta KPP.

W toku przeprowadzonych oględzin pracy SK<sup>10</sup> ustalono, że dyżurni wykonywali szereg innych czynności, które ze względu na ich liczbę i natężenie, w ocenie NIK, mogły mieć negatywny wpływ na proces decyzyjny na SK.

(dowód: akta kontroli str. 21-46, 49, 225-229)

5) Dyżurni pełniący służbę na SK spełniali wymogi<sup>11</sup> formalne dotyczące wykształcenia, stażu pracy i kwalifikacji zawodowych<sup>12</sup>.

Pozostałe kwalifikacje niezbędne do pracy na SK, takie jak: umiejętności komunikowania się, współpracy, szybkiego działania, pracy zespołowej, organizacji pracy własnej, oceniania i prognozowania, analizy i syntezy, przewidywania, rozwiązywania problemów, negocjacji i asertywności, koordynowania i organizowania

<sup>6</sup> Według stanu na 28 lutego 2015 r., etatowo 28 pracowników, zatrudnionych 25 pracowników, 3 wakaty.

<sup>7</sup> Zwanego dalej „KGP”.

<sup>8</sup> Zwane dalej „zarządzeniem w sprawie służby dyżurnej”.

<sup>9</sup> Regulamin organizacyjny Jednostki z 27 lipca 2012 r.

<sup>10</sup> Oględziny pracy dyżurnego w czasie rzeczywistym w dniu 24 lutego 2015 r.

<sup>11</sup> Stosownie do postanowień zawartych w Kartach opisu stanowisk pracy

<sup>12</sup> Legitymowali się wykształceniem średnim (1 funkcjonariusz) lub wyższym (3), uzyskali podstawowe kwalifikacje zawodowe, posiadali wymagany staż w służbie (od 13 do 22 lata).

oceniane były przez ich przełożonego w opiniach służbowych oraz, jak wyjaśnił Komendant, sprawdzane były na bieżąco podczas prowadzonych odpraw, rozliczeń ze służby, oraz bieżącej obserwacji wykonywanych czynności służbowych.

(dowód: akta kontroli str. 18-46, 49)

- 6) Dyżurni posiadali doświadczenie nabyte w pracy na stanowisku pełniącego obowiązki dyżurnego oraz pracy w zespole kryminalnym, w wydziale do walki z przestępczością przeciwko życiu i zdrowiu i w rewirze dzielnicowych.

(dowód: akta kontroli str. 18-46)

- 7) W latach 2012-2015 żaden z Dyżurnych nie został kompleksowo przeszkolony z obsługi SWD.

(dowód: akta kontroli str. 18-20)

- 8) Dyżurni nie posiadali udokumentowanej znajomości języków obcych. Jak wyjaśnił Komendant, funkcjonariuszowi podnoszącemu kwalifikacje można przydzielić urlop okolicznościowy a w przypadku podniesienia kwalifikacji, w tym znajomości języków obcych, bierze się to pod uwagę w systemie oceniania i odpowiednio nagradzania.

(dowód: akta kontroli str. 18-20, 49)

- 9) Służba na SK była pełniona całodobowo w dwunastogodzinnym systemie zmianowym.

(dowód: akta kontroli str. 23-30, 51-222)

- 10) W 2014 r. KPP prowadziła czynności wyjaśniające wobec jednego dyżurnego, który zaniechał sprawdzenia pojazdu, w wyniku, czego podjęto błędną decyzję o holowaniu pojazdu na koszt właściciela, generując koszty na szkodę skarbu państwa. Ww. dopuścił się naruszenia dyscypliny służbowej określonej w art. 132 ust. 2 pkt 2 ustawy o Policji, jednak z uwagi na to, iż minął ustawowy termin na wymierzenie kary dyscyplinarnej nie wszczęto wobec niego postępowania dyscyplinarnego. W 2013 i 2015 r. nie było takich postępowań

(dowód: akta kontroli str. 417-418)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Żaden z dyżurnych nie został całościowo przeszkolony w zakresie obsługi SWD.

W latach 2012-2015 po trzech dyżurnych uczestniczyło w doskonaleniu zawodowym z zakresu wdrożenia aplikacji „MAPA” i doskonalenie zawodowe dotyczące prawidłowego sprawdzania w zbiorach KSIP. Ponadto jeden z ww. dyżurnych brał udział w szkoleniu na temat organizacji czasu obsługi zdarzeń.

W latach 2013-2015 do udziału w kursach specjalistycznych lub do udziału w ramach szkoleń lokalnych nie zaplanowano żadnego Dyżurnego z Komisariatu.

Brak szkolenia z obsługi SWD stanowił naruszenie § 10 pkt 2 zarządzenia nr 453 Komendanta Głównego Policji z dnia 27 kwietnia 2011 r. w sprawie form i metod przetwarzania informacji wspomagających kierowanie niektórymi działaniami Policji podejmowanymi w celu wykonywania zadań ustawowych, które nakładało taki obowiązek na kierowników jednostek. Komendant wyjaśnił, że dyżurni nie sygnalizowali takiej potrzeby”.

(dowód: akta kontroli str. 18-20, 329-353, 406-407)

2. Ustalono, że w listopadzie 2014 r. i w styczniu 2015 r. ogółem w 46 przypadkach nie zapewniono funkcjonariuszom pełniącym służbę dyżurną czasu wolnego, o którym mowa w § 4 ust. 5 rozporządzenia MSWiA z dnia 18 października 2001 r. w sprawie rozkładu czasu służby policjantów, który stanowił, że w zmianowym rozkładzie czasu służby, o którym mowa w ust. 2, tj., w szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy przełożony właściwy w sprawach osobowych wprowadził pełnienie służby na zmiany trwające po 12 godzin, po upływie tego czasu policjantowi udziela się, co najmniej 24 godzin czasu wolnego, a jeżeli pełnił on służbę w porze nocnej - co najmniej 48 godzin czasu wolnego. Komendant wyjaśnił, że niezachowanie wymaganego czasu na odpoczynek po służbie wynikało z konieczności zachowania ciągłości służby (...) i obowiązku realizacji urlopów wypoczynkowych”.

(dowód: akta kontroli str. 49-97)

## 1.2. Warunki pełnienia służby dyżurnego na stanowisku kierowania

Opis stanu faktycznego

W ocenie NIK SK Komisariatu spełniało wymogi pod względem formalnym w zakresie wyposażenia, jednak nie było w pełni dostosowane pod względem funkcjonalności i komfortu do realizowania zadań przez dyżurnych.

Ogłędziny pracy dyżurnego oraz przekazania służby<sup>13</sup> wykazały, że:

- 1) Stosownie do § 12 pkt 2 zarządzenia Komendanta Głównego Policji Nr 1173 z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>14</sup> SK było zlokalizowane w niezależnym, wyodrębnionym pomieszczeniu. W ramach SK Dyżurni posiadali do swojej dyspozycji w.c. oraz osobne pomieszczenie socjalne/szatnię z aneksem kuchennym, w którym była możliwość przygotowania i spożycia posiłku.

(dowód: akta kontroli str. 223-226)

- 2) W holu pomiędzy dyżurką i w.c. w stalowej szafie przechowywano broń służbową, która była wydawana i przyjmowana przez dyżurnego.

(dowód: akta kontroli str. 226)

- 3) Dyżurnemu zapewniono odpowiedni sprzęt i wyposażenie. Drzwi wejściowe do SK były zabezpieczone zamkiem szyfrowym.

W toku oględzin przekazania służby ustalono, że Dyżurni zmieniali się ok. godz. 8, a przekazanie służby przez Dyżurnych trwało ok. 16 min. W trakcie przekazania służby do SK weszło sześciu pracowników Komisariatu.

(dowód: akta kontroli str. 223-224)

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

Opis stanu faktycznego

Urządzenia i systemy teleinformatyczne wykorzystywane przy przyjmowaniu, rejestrowaniu i obsłudze zgłoszeń nie w pełni zapewniały sprawne wykonanie obowiązujących procedur.

- 1) Stosownie do § 12 Zarządzenia Nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji SK wyposażone było w:

- środki łączności przewodowej (z możliwością identyfikacji numeru abonenta) i bezprzewodowej, zapewniające obustronna wymianę informacji z policjantami pełniącymi służbę, jednostkami Policji oraz podmiotami poza policyjnymi, i urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej z wykorzystaniem ww. środków<sup>15</sup>,
- urządzenia zapewniające dostęp do zbiorów informatycznych<sup>16</sup>,
- informatyczny moduł mapowy działający w ramach SWD,
- telewizor umożliwiający odbiór serwisów informacyjnych<sup>17</sup>.

Ponadto Dyżurny miał podgląd obrazu z czterech kamer monitoringu miejskiego.

W toku prowadzonych oględzin sprzęt był sprawny. W przypadku awarii (np. brak dopływu prądu) istniało zasilanie awaryjne systemu. Ewidencja zdarzeń odbywała się wtedy manualnie w poszczególnych rejestrach. Natomiast w przypadku awarii sieci cyfrowej, zasady postępowania zostały uregulowane w dokumencie KWP pn. „algorytm postępowania w przypadku awarii sieci cyfrowej”.

(dowód: akta kontroli str. 49-50, 225-249)

<sup>13</sup> Oględziny przekazania służby w czasie rzeczywistym w dniu 25 lutego 2015 r.

<sup>14</sup> Zwane dalej „zarządzeniem w sprawie służby dyżurnej”.

<sup>15</sup> Telefony stacjonarne Alcatel Lucent i Panasonic Adwa z możliwością identyfikacji abonenta nr 32 67 80 610, nr 32 67 80 611- możliwość identyfikacji numeru, rozmowy rejestrowane. Brak numeru alarmowego 997 i 112. - Zgłoszenia z tych numerów za pośrednictwem Dyżurnego KPP. Brak służby drogowej – obsługa KPP. Bezprzewodowa Stacja łączności Andreel 360 do łączności z patrolami. Urządzenie wielofunkcyjne HP Laser Jet 3052; kopiarka, skaner, drukarka.

<sup>16</sup> System Wspomagania dowodzenia (SWD), Krajowy System Informacji Policyjnej (KSIP), Centralna Ewidencja Ludności (CEL), Zespół Antykonfliktowy Policji (ZAP), poczta Lotus i wykorzystywany pomocniczo system Elektroniczna Książka Służby Dyżurnego (EKSD).

<sup>17</sup> Telewizor Philips 32” do odbioru telewizyjnych serwisów informacyjnych – brak możliwości ustawienia jednego kanału informacyjnego.

2) Stan sprzętu łączności nie zapewniał Dyżurnemu bezawaryjnej łączności z patrolami pełniącymi służbę na obszarze odpowiedzialności komisariatu. Komendant wyjaśnił, że łączność radiowa przewidywała pokrycie całego obszaru działania Komisariatu.

(dowód: akta kontroli str. 49, 225-229, 248)

3) Rozmowy telefoniczne były rejestrowane poprzez zapis na twardym dysku rejestratora rozmów tzw. TRX. Rejestracja zgłoszeń nie była kompatybilna z SWD.

(dowód: akta kontroli str. 49)

4) W przypadku niemożności odebrania połączenia przez Dyżurnego połączenia telefoniczne były przekierowywane do dyżurnego KPP w Będzinie.

(dowód: akta kontroli str. 49)

5) Pomimo, że aplikacja graficzna SWD „MAPA” w założeniu posiadała techniczne możliwości precyzyjnego określenia dyslokacji patroli pełniących służbę na obszarze odpowiedzialności Komisariatu, to dyżurny nie mógł z tych możliwości w pełni skorzystać gdyż informacje o lokalizacji patroli były nieprecyzyjne lub w ogóle ich nie było.

Oględziny SWD aplikacji „MAPA” wykazały, że w dniu 24 lutego 2015 r. w godzinach od 10<sup>15</sup> do 10<sup>28</sup> żaden z patroli Komisariatu nie był widoczny. Pomimo zrestartowania systemu przez Dyżurnego nie można było ich wywołać przez radiostację. Dyżurny porozumiewał się i lokalizował patrole dzwoniąc z telefonu stacjonarnego na prywatne nr telefonów komórkowych funkcjonariuszy.

Specjalista zespołu łączności i informatyki KPP wyjaśnił, że „*Poprawna praca urządzeń (MTN i MTP) w zakresie szybkiego transferu danych HPSA wymaga pracy w sieci GPS 3G. Brak 100% pokrycia terenu zasięgiem 3G lub jego niski sygnał, powoduje automatyczne przełączenie na sieć 2G w tych miejscach, co skutkowało spowolnieniem pracy tych urządzeń, utratę połączenia z aplikacją lub wylogowaniem z niej. Podobnie ma się sytuacja z wbudowanymi w urządzenia modułami GPS, które ze względu na technologię wykonania gubią sygnał i w konsekwencji aplikacja SWD nie otrzymywała aktualnych współrzędnych geograficznych uniemożliwiając śledzenie urządzenia na mapie a także dokonywanie sprawdzeń w aplikacji*”.

(dowód: akta kontroli str. 225, 248, 410-416)

6) Do podstawowych funkcjonalności SWD należało:

- przyjęcie, rejestracja, obsługa zgłoszeń i zdarzeń,
- zarządzanie działaniami oraz personelem i zasobami interwencyjnymi Komisariatu,
- zarządzanie informacją poprzez sprawdzenia, m.in. w Krajowym Systemie Informacyjnym Policji (KSIP), w Systemie Poszukiwawczym Policji (SPP), w Centralnej Ewidencji Ludności (CEL), korzystanie z aplikacji Zespołu Antykonfliktowego Policji (ZAP), korzystanie z poczty Lotus przy obsłudze komunikatów policyjnych,
- wizualizacja działań i wykorzystanie Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM) do obsługi realizowanych procesów,
- wykorzystanie Terminali Mobilnych Noszonych i Terminali Mobilnych Wożonych (MTN i MTW) do współpracy z SWD,
- analityka, raportowanie i statystyka.

W opinii Dyżurnych przy obsłudze zdarzenia nie było możliwości przekazania zadania innym służbom, wybór odpowiedzialności w niektórych przypadkach następował po wybraniu sektora, rejonu. Wskazywali na brak możliwości dopisania informacji dotyczących zdarzenia, w tym na brak możliwości zaznaczenia czy dana osoba jest pokrzywdzoną czy sprawcą oraz stworzenia dyspozycji usunięcia i zwolnienia pojazdu.

W ocenie NIK uwagi wskazane wyżej przez dyżurnych mogą wynikać zarówno z niedoskonałości SWD jak i z niedostatecznej znajomości przez nich obsługi systemu z powodu niedostatecznego wyszkolenia w zakresie obsługi i możliwości technicznych SWD.

(dowód: akta kontroli str. 18-20, 251-260. 354-355)

- 7) Dyżurny zdający służbę drukował dzienny raport z odprawy funkcjonariuszy, który wraz z uzyskanymi przez nich wynikami był przedstawiany do oceny przez kierownictwo Komisariatu w czasie codziennej odprawy.  
(dowód: akta kontroli str. 47-50. 230-245, 246-247)
- 8) Zgłoszenia, w tym zgłoszenia nieprzekształcane w zdarzenia (niewymagające interwencji Policji, kończące się np. pouczeniem lub wielokrotne zgłoszenie tej samej interwencji przez kilka osób) były rejestrowane w zakładce SWD. W toku oględzin pracy dyżurnego ustalono, że ww. informacje były także notowane w podręcznym zeszycie.  
(dowód: akta kontroli str. 227, 406-407)
- 9) Dane i informacje zawarte w użytkowanych systemach teleinformatycznych były powielane do celów służbowych, statystycznych i analitycznych.  
(dowód: akta kontroli str. 406-407)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. W trakcie czterogodzinnych oględzin pracy dyżurnego w sprawach służbowych do SK weszło 30 pracowników Komisariatu, w tym pracownicy spoza listy upoważnionych do wejścia do SK w celu zdania lub pobrania broni, rozliczenia się ze sporządzonej dokumentacji, zdania lub pobrania karty pojazdu, pobierania kluczy do pomieszczeń. Takie rozwiązanie, biorąc pod uwagę także dodatkowe obowiązki nałożone na dyżurnego (m.in. funkcja recepcyjna, w tym łączenia rozmów telefonicznych) nie zapewniało w ocenie NIK komfortu pełnionej służby i nie sprzyjało koncentracji dyżurnego na wypełnianiu obowiązków wspomaganie dowodzenia.

Wykonywane przez funkcjonariuszy na SK obowiązki, określone w ich zakresach czynności wykraczały poza zakres zadań określony w § 5 ust. 1 Zarządzenia Nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji, co nie sprzyjało ich koncentracji na wypełnianiu obowiązków wspomaganie dowodzenia.

Komendant wyjaśnił, że te obowiązki były wykonywane na jego polecenie i wynikały z bieżących potrzeb. Ponadto ww. wyjaśnił, że przeprowadzony remont pomieszczeń Komisariatu pozwoli wprowadzić takie rozwiązania, aby broń była przyjmowana/wydawana bez konieczności wejścia do dyżurki.

(dowód: akta kontroli str. 225-229, 250)

2. W toku przeprowadzonych oględzin pracy dyżurnego w dniu 24 lutego 2015 r. ustalono, że na SK Komisariatu pełnił służbę p.o. Dyżurnego aspirant P., który nie posiadał upoważnienia do pracy w SWD i KSIP. Ww. pełnił służbę przy użyciu systemów teleinformatycznych Policji wykorzystując konto innego użytkownika - dyżurnego asp. R., który był zalogowany do systemu przez blisko 24 godziny<sup>18</sup>.

Ustalono również, że ww. asp. P. w okresie od 15 listopada 2014 r. do 23 lutego 2015 r. 35 krotnie pełnił służbę wykorzystując konta dostępu do systemów teleinformatycznych innych użytkowników.

Ponadto ustalono, że w okresie od 9 września 2014 r. do 25 lutego 2015 r. do SWD zalogowani w 20 przypadkach byli Dyżurni, którzy nie byli ujęci w grafiku służby ani na liście obecności oraz w 17 przypadkach jeden dyżurny zalogowany był przez 24 godziny, a w jednym przypadku przez 36 godzin.

Działania te stanowiły naruszenie:

- § 10 pkt 2 w związku z § 2 pkt 3 zarządzenia nr 5 Komendanta Głównego Policji z dnia 29 stycznia 2014 r. w sprawie form uwierzytelniania użytkowników systemów teleinformatycznych Policji przeznaczonych do przetwarzania informacji niejawnych, w którym zobowiązano użytkowników ww. identyfikatorów do użytkowania i przechowywania karty mikroprocesorowej w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie przez osobę nieuprawnioną,

<sup>18</sup> W dniach 23/24 lutego 2015 r. od godz. 20.16.44 do godz. 6.07.26 oraz od godz. 6.07.25 do 10.20.26 i od godz. 10.24.37 do 19.57.11.

- § 6 ww. decyzji Komendanta KPP nr 32 z 4 marca 2014 r., w której zobowiązano funkcjonariuszy do realizacji zadań służbowych użytkownika i przechowywania identyfikatora w sposób uniemożliwiający jego wykorzystanie przez osobę nieuprawnioną oraz uznano za niedopuszczalne jego użyczenie innemu użytkownikowi,
- postanowień Polityki bezpieczeństwa SWD jednostek organizacyjnych Policji – stopień wysoki z 2011 r.<sup>19</sup>, w której w części „terminologia i skróty” określono, że użytkownikiem SWD jest policjant lub pracownik Policji posiadający upoważnienie do przetwarzania w określonym zakresie gromadzonych w SWD danych osobowych i innych informacji. W pkt 1.7. ppkt b określono, że użytkownicy systemu SWD mieli dostęp do danych osobowych jedynie w zakresie niezbędnym do realizacji zadań służbowych w ramach otrzymanych upoważnień. Przed uzyskaniem dostępu do danych osobowych SWD wszyscy użytkownicy systemu SWD musieli zostać upoważnieni do ich przetwarzania i przeszkoleni w zakresie wykonywania czynności zapewniających ochronę danych osobowych oraz zapoznani z dokumentacją bezpieczeństwa, tj. polityką bezpieczeństwa i instrukcją zarządzania systemem informatycznym SWD. Szczegółowe zadania użytkowników obejmowały przetwarzanie gromadzonych w SWD danych osobowych wyłącznie zgodnie z udzielonym upoważnieniem do dostępu do SWD.

Asp. P. wyjaśnił, że jako dzielnicowy posiadał część uprawnień do systemów, jednakże nie został przeszkolony w zakresie zasad nadawania uprawnień i nie wiedział czy miał prawo wystąpić do bezpośredniego przełożonego o zmianę i nadanie dodatkowych uprawnień, a pozostali funkcjonariusze wyjaśnili, że takie działanie wynikało z konieczności zachowania ciągłości służby. Stwierdzili, że nie udostępniali indywidualnych „pinów”, lecz przekazywali SK z zalogowanymi komputerami.

Komendant wyjaśnił, że nie został poinformowany przez dyżurnych o braku ważności certyfikatów, a na wytworzonych dokumentach nazwiska funkcjonariuszy odpowiedzialnych za ich wytworzenie zgadzały się z nazwiskami funkcjonariuszy pełniącymi służbę.

(dowód: akta kontroli str. 62-222, 225-229, 261-279, 282-285)

W wyniku narady zwołanej w trybie art. 52 ust 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>20</sup> przez zespół kontrolny w celu poinformowania Komendanta o ww. nieprawidłowościach. Komendant niezwłocznie podjął działania w celu ich wyeliminowania, w tym:

- Zobowiązał dyżurnych Komisariatu (oprócz dyżurnego pełniącego służbę) do udziału w dniu 16 marca 2015 r. w odprawie służbowej w KPP, w której omówiono zasady korzystania z kart dostępowych do policyjnych baz danych, sposobu ich przechowywania oraz zabezpieczania kodów dostępowych.
- Dokonał weryfikacji posiadanych przez dyżurnych uprawnień dostępu do systemów policyjnych i poza policyjnych, w tym zakresu i okresu ich ważności.
- Zaznajomił podległych mu funkcjonariuszy z obowiązującymi regulacjami prawnymi w ww. zakresie.
- Wystąpił z wnioskiem o wydanie stosownych upoważnień asp. P., który otrzymał je w dniu 22 marca 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 280-283,286, 399-405)

## **2. Ocena sprawności obsługi zgłoszeń przez Policję pod względem czasu i adekwatności działania do zaistniałych zdarzeń**

Opis stanu faktycznego

- 1) Liczba wszystkich zgłoszeń o zdarzeniach w całym 2013 r. wyniosła 2 485, w tym w I kwartale 575, w całym 2014 r. było to 2 725 zgłoszeń, w tym w I kwartale 526,

<sup>19</sup> Funkcjonariusze zapoznali się z Polityką bezpieczeństwa SWD – poziom wysoki oraz Instrukcją zarządzania systemem teleinformatycznym przetwarzającym dane osobowe w SWD (odpowiednio 23 marca i 1 kwietnia 2014 r.) oraz oświadczyli w pisemnych pokwitowaniach odbioru karty mikroprocesorowej (odpowiednio w okresie od 20 listopada 2008 r. do 5 marca 2012 r.), że zapoznali się zasadami posługiwania się nią, w tym o obowiązku nieudostępniania jej osobom nieupoważnionym.

<sup>20</sup> Dz.U. z 2012 r., poz.82 ze zm., zwana dalej „Ustawą o NIK”.



a w styczniu 2015 r. 184 zgłoszenia. W ww. okresach interwencji było tyle samo co zgłoszeń.

(dowód: akta kontroli str. 287-288)

- 2) W dniach 25 grudnia 2014 r., z 9 stycznia 2015 r.<sup>21</sup> nie stwierdzono niezarejestrowania zgłoszenia w SWD.

(dowód: akta kontroli str. 356-376)

- 3) Analiza zdarzeń z dnia 25 grudnia 2014r., 9 stycznia 2015r. i 24 lutego 2015r. wykazała, że wszystkie rozmowy telefoniczne były nagrywane. Nie odnotowano awarii systemu.

(dowód: akta kontroli str. 356-398)

- 4) Komisariat otrzymywał wsparcie sił zewnętrznych, na wniosek kierownictwa Komisariatu lub Dyżurnych w przypadku przewidywanych lub występujących zagrożeń. Nie prowadzono ewidencji tym zakresie”.

(dowód: akta kontroli str. 49-50)

- 5) Funkcjonariuszy kierowano do służby na rzecz jednostki nadrzędnej na jej żądanie. Nie prowadzono ewidencji w tym zakresie.

W okresie poddanym kontroli zidentyfikowano jedno zdarzenia<sup>22</sup> z udziałem zwierząt, wyszczególnione w SWD, jako „inne zdarzenie”. Policja zareagowała i podjęła działania.

(dowód: akta kontroli str. 50, 409)

- 6) Wartość progowa miernika „czas reakcji na zdarzenie” dla Komisariatu w 2013 r. dla terenu miejskiego wynosiła 14 min a dla terenu wiejskiego 18 min, natomiast na lata 2014-2015 zaplanowano osiągnięcie czasu reakcji w terenie miejskim do 9 min 41 s, a w terenie wiejskim 11 min 49 s.

Według uproszczonego raportu SWD-R-026, w dniu 25 grudnia 2014 r. odnotowano osiem interwencji, wszystkie podlegały raportowaniu<sup>23</sup>. Średni czas reakcji dla obszaru miejskiego wynosił dla czterech interwencji 6 min 26 s, natomiast średni czas reakcji dla obszaru wiejskiego dla czterech interwencji wynosił 4 min 29 s.

W dniu 9 stycznia 2015 r. odnotowano ogółem siedem interwencji, w tym cztery podlegające raportowaniu<sup>24</sup>. Średni czas reakcji dla obszaru miejskiego dla dwóch interwencji wynosił 27 s, natomiast dla obszaru wiejskiego dla dwóch interwencji wynosił 5 min i 50 s.

Analiza zdarzeń z ww. okresu wykazała, że część tych interwencji była rejestrowana przez dyżurnych w SWD z opóźnieniem.

(dowód: akta kontroli str. 292-299)

- 7) Analiza zdarzeń z 25 grudnia 2014 r. oraz z 9 stycznia i 24 lutego 2015 r. wykazała, że stan będących w dyspozycji dyżurnego sił i środków kierowanych do służby w obszarze odpowiedzialności Komisariatu był wystarczający do sprawnej i skutecznej obsługi zdarzeń.

(dowód: akta kontroli str. 304-307, 312-314, 320-324)

- 8) Stwierdzone w części przypadków opóźnienia wprowadzenia czasu zgłoszenia do SWD miały wpływ na rzetelność obliczania czasu reakcji Policji i tym samym na wiarygodność tego wskaźnika.

(dowód: akta kontroli str. 356-398)

- 9) Sprawność i skuteczność obsługi zdarzeń zgłaszanych przez obywateli była regularnie kontrolowana przez Komendanta w trakcie codziennych odpraw przy udziale dyżurnego zdającego służbę oraz w trakcie posiedzeń Zespołu ds. Koordynacji Służby KPP.

(dowód: akta kontroli str. 49-50, 300-303, 308-311, 315-319)

- 10) W okresie poddanym kontroli nie odnotowano skarg dotyczących czynności służbowych podejmowanych przez dyżurnych SK Komisariatu.

(dowód: akta kontroli str. 289-291)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

<sup>21</sup> Analizie poddano również odsłuch łączności pracy zespołu dyżurnego z oględzin SK przeprowadzonego w dniu 24 lutego 2015 r.

<sup>22</sup> JED 247 z dnia 25 grudnia 2014 r. – biegający po trasie Dk-1 pies, po 12 minutach oględzin patrolu nie stwierdzono zagrożenia w tym zakresie.

<sup>23</sup> Nie odnotowano zdarzeń bez użycia sił i środków .

<sup>24</sup> Jedna interwencja własna, trzy zdarzenia bez użycia sił i środków.

1. Badania kontrolne reakcji dyżurnych na zdarzenia w dniach 25 grudnia 2014 r., 9 stycznia 2015 r. i 24 lutego 2015 r.<sup>25</sup> wykazały, że rejestracja części zdarzeń w SWD następowała z opóźnieniem i wykazane czasy reakcji nie odpowiadały faktycznie uzyskiwanym czasom.

Według informacji uzyskanej z Komendy Wojewódzkiej Policji w Katowicach zdarzenie zarejestrowane w SWD ujmowane jest w badaniu miernika czasu reakcji na zdarzenie, jeżeli wystąpią miary statusów „nowe”, „w drodze” i „interwencja”, przy czym miernik „czas reakcji na zdarzenie” jest sumą czasów miary „nowe” i „w drodze”. Wystąpienie w zdarzeniu miary „interwencja” (rozpoczęcie obsługi zdarzenia przez przydzielony patrol) jest niezbędne, aby zdarzenie było brane do obliczenia miernika „czas reakcji na zdarzenie”. Pozostałe statusy, takie jak „rejestracja”, „interwencja”, „dokumentacja” i „nieobsługiwane”, które występują lub nie występują w zdarzeniu nie są brane do wyliczenia czasu reakcji. Status „Nieobsługiwane” brany jest do miernika tylko wtedy, jeżeli wystąpi przed statusem „Interwencja”. Do obliczenia czasu reakcji na zdarzenie nie są brane pod uwagę zdarzenia zarejestrowane, jako zgłoszenia własne.

Na podstawie odsłuchów rozmów<sup>26</sup> dyżurnych ze zgłaszającymi zdarzenia ustalono, że w dniu 25 grudnia 2014 r. na osiem zdarzeń zarejestrowanych w SWD w dwóch przypadkach (tj. w 25%) dyżurny opóźnił rejestrację zdarzenia w SWD, tj. czas, jaki upłynął pomiędzy zakończeniem rozmowy po otrzymaniu zgłoszenia i odłożeniem słuchawki telefonicznej przez dyżurnego a momentem jego faktycznej rejestracji w SWD wyniósł odpowiednio od 1 min 47 s do 2 min 10 s<sup>27</sup>. W dniu 9 stycznia 2015 r.<sup>28</sup> we wszystkich siedmiu przypadkach zdarzeń zarejestrowanych w SWD dyżurny opóźnił rejestrację zdarzenia odpowiednio od 30 s do 12 min 59 s<sup>29</sup>. W dniu 24 lutego 2015 r. we wszystkich trzech przypadkach zdarzeń zarejestrowanych w SWD<sup>30</sup> dyżurny opóźnił rejestrację zdarzenia od 33 s do 58 s<sup>31</sup>.

Na skutek ww. działań do SWD wprowadzono bardzo krótkie czasy statusów „nowe” i „w drodze”, których suma stanowiła o czasie reakcji na zdarzenia. Czasy te niejednokrotnie wynosiły od kilku do kilkunastu sekund, co w ocenie NIK praktycznie nie jest możliwe do uzyskania np. Zdarzenia o numerach identyfikacyjnych.: JED (...) 506 – nowe 8 s + w drodze 5 s – reakcja 13 s, JED (...) 503 – nowe 10 s + w drodze 31 s - reakcja 41 s, JED (...) 25247 – nowe 8 s + w drodze 4 s – reakcja 13 s. Zdaniem NIK, trudno uznać za wiarygodne, że przemieszczanie patrolu do miejsca zdarzenia wynosiło zaledwie kilka<sup>32</sup> sekund, nawet jeżeli patrol znajdował się w rejonie bliskim zdarzeniu.

Takie działania powodujące wprowadzanie do SWD informacji nie zgodnych ze stanem faktycznym były sprzeczne z priorytetami Komendy Głównej na lata 2013-2015 oraz z planem działalności Komendanta Głównego na rok 2014, gdzie określono, że reakcja na zgłoszenie to czas liczony od momentu przyjęcia informacji o zdarzeniu do chwili przybycia na miejsce, natomiast moment przyjęcia informacji o zdarzeniu to moment zakończenia rozmowy z osobą zgłaszającą informację o zdarzeniu. Ponadto w piśmie z 24 czerwca 2013 r. Dyrektor Główny Sztabu Policji KG Policji wskazał na niewłaściwe metody służące do sztucznego zaniżania średniego czasu reakcji na zdarzenia takie jak przedłużanie procesu rejestracji zgłoszenia „(...) dyżurny utrzymuje otwartą formatkę wprowadzenia zgłoszenia do momentu, aż przewidziany do obsługi patrol będzie mógł uzyskać „rozsądny czas reakcji”, generowanie zdarzeń o wyjątkowo krótkim czasie reakcji, generowanie zdarzeń bez obsługi, (pomimo, że został zadysponowany patrol).

W sprawie rejestrowania zdarzeń w SWD przez Dyżurnego z opóźnieniem Komendant wyjaśnił, że „(...) Dyżurni najpierw skupiają się na obsłudze zdarzenia, co w konsekwencji powoduje opóźnienie rejestracji zdarzenia. Wpływ na to mają również

<sup>25</sup> Oględziny NIK pracy dyżurnych na SK w czasie rzeczywistym trwające cztery godziny.

<sup>26</sup> Odsłuchy rozmów telefonicznych łącznie w dniu 25 grudnia 2014 r. było 99 połączeń (przychodzących i wychodzących z Komisarjatu).

<sup>27</sup> Numery identyfikacyjne zdarzeń JED (...) 506, JED (...) 503.

<sup>28</sup> Odsłuchy rozmów telefonicznych łącznie w dniu 25 grudnia 2014 r. było 36 połączeń (przychodzących i wychodzących z Komisarjatu).

<sup>29</sup> Numery identyfikacyjne zdarzeń JED (...) 506 i JED (...) 503.

<sup>30</sup> Numery identyfikacyjne zdarzeń JED (...) 25267 (0,30), JED (...) 25284 (2,47), JED (...) 25237 (3,01), JED (...) 25275 (3,37), JED (...) 25247 (7,12), JED 9... 25284 (9,30), JED (...) 25290 (12,59).

<sup>31</sup> Numery identyfikacyjne zdarzeń JED (...) 3439 (0,33), JED (...) 3442 (0,58), JED (...) 3451 (0,47).

<sup>32</sup> Jest to czas porównywalny z czasem wysiadania z radiowozu.

*kłopoty z łącznością oraz ilość obowiązków, nałożonych na Dyżurnego i koniecznych do wykonania przez niego a wynikających z ograniczeń kadrowych". Natomiast w sprawie bardzo niskich statusów nie potrafił wyjaśnić, dlaczego czasy te są takie krótkie.*

(dowód: akta kontroli str. 325-328, 356-398, 406-408)

## IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5, ustawy o NIK, wnosi o:

1. **Podjęcie działań mających na celu dostosowanie zakresów czynności oraz zadań realizowanych przez funkcjonariuszy dyżurnych na Stanowisku Kierowania do zakresu określonego w § 5 ust. 1 Zarządzenia Nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji.**
2. **Podjęcie działań w celu zapewnienia dyżurnym kompleksowego szkolenia z obsługi SWD.**
3. **Przestrzeganie wymogu zapewnienia czasu wolnego dla dyżurnych po służbie, w obowiązującym wymiarze.**
4. **Ujmowanie w SWD zdarzeń w czasie rzeczywistym, zgodnie w wymogami Komendy Głównej.**

## 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  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków pokontrolnych 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**

**Kontrolerzy  
Wiesław Pietrzyk  
St. inspektor kontroli państwowej**

.....