



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Kielcach

LKI.410.003.01.2015  
P/15/078

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Kielcach  
al. Tysiąclecia Państwa Polskiego 4, 25-520 Kielce  
T +48 41 249 91 00, F +48 41 249 91 05  
lki@nik.gov.pl

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numer i tytuł kontroli              | P/15/078 – Reagowanie Policji na zgłoszenia obywateli.                                                                                                                                                                                                                       |
| Okres objęty kontrolą               | 2013 r.- 2015 r. (do dnia zakończenia czynności kontrolnych).                                                                                                                                                                                                                |
| Jednostka przeprowadzająca kontrolę | Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Kielcach.                                                                                                                                                                                                                               |
| Kontroler                           | Zdzisław Kałamaga, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr 93101 z 03 lutego 2015 r. (Dowód: akta kontroli str. 1-2)                                                                                                                                                |
| Jednostka kontrolowana              | Komenda Wojewódzka Policji w Kielcach ul. Seminaryjska 12, 25-372 Kielce (dalej: KWP, lub KW Policji w Kielcach).                                                                                                                                                            |
| Kierownik jednostki kontrolowanej   | Świętokrzyski Komendant Wojewódzki Policji (dalej: ŚKWP): Nadinspektor Jarosław Szymczyk – od 14 lutego 2012 r. do 19 lutego 2015 r.<br>Świętokrzyski Komendant Wojewódzki Policji: Młodszy Inspektor Rafał Kochończyk – od 16 marca 2015 r. (Dowód: akta kontroli str. 3-5) |

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Komenda Wojewódzka Policji w Kielcach (KWP) zapewniła właściwe warunki organizacyjne, techniczne i kadrowe, umożliwiające jednostkom podległym prawidłową obsługę zgłoszeń obywateli na wyodrębnionym stanowisku kierowania.

Przeprowadzone w toku kontroli ustalenia wykazały, że średni czas reakcji dla wszystkich jednostek garnizonu świętokrzyskiego był zgodny z czasem normatywnym ustalonym przez Komendanta Głównego Policji, a zgłoszenia obywateli obsługiwano na bieżąco, dysponując siły Policji adekwatne do rodzaju zdarzenia, zgodnie z *Zasadami postępowania służby dyżurnej w związku z przyjęciem zgłoszenia o wydarzeniu* stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>1</sup>.

Posiadane wykształcenie, kwalifikacje zawodowe oraz staż pracy w Policji osób pełniących obowiązki dyżurnego, zastępcy dyżurnego i pomocnika dyżurnego, zgodne były z określonymi w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych z 19 czerwca 2007 r. w sprawie wymagań w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i stażu służby, jakimi powinni odpowiadać policjanci na stanowiska komendantów Policji i innych stanowiskach służbowych oraz warunków ich mianowania na wyższe stanowiska służbowe<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Dz. Urz. KGP z 2013 r. poz.73.

<sup>2</sup> Dz. U. Nr 123, poz. 857 ze zm. Tabela nr 2 ujęta w ww. rozporządzeniu określa wymagania w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i stażu służby, jakim powinni odpowiadać policjanci na innych stanowiskach służbowych.

Jednostkom podległym zapewniono:

1. Wystarczającą obsadę kadrową stanowiska kierowania, zapewniającą właściwą obsługę obywateli.
2. Możliwość uczestniczenia służby dyżurnej w szkoleniach specjalistycznych.
3. Właściwą organizację pracy na stanowisku kierowania, w tym warunki lokalowe oraz wyposażenie w urządzenia i systemy teleinformatyczne, wspierające dyżurnych przy przyjmowaniu, rejestrowaniu i obsłudze zgłoszeń o zdarzeniach,
4. Prawidłowe funkcjonowanie Systemu Wspomagania Dowodzenia (SWD), za wyjątkiem wymiany informacji z Wojewódzkim Centrum Powiadamiania Ratunkowego (WCPR).
5. Profesjonalny nadzór i serwis urządzeń łączności między dyżurnym komendy wojewódzkiej, komendami powiatowymi, komisariatami Policji i patrolami w terenie, co przyczyniło się do zmniejszenia czasu reakcji na zaistniałe zdarzenia i lepszej obsługi obywateli.
6. Prawidłowe wykorzystanie terminali mobilnych noszonych (MTN) i przewoźnych (MTP).

Zdaniem NIK na szczególne podkreślenie zasługuje:

1. Funkcjonowanie patroli oficerskich powołanych do oceny oraz analizy sprawności wykonywania zadań i pełnienia służby przez policjantów garnizonu świętokrzyskiego.
2. Obowiązek oddzwaniania przez dyżurnych na nieodebrane połączenia alarmowe.
3. Starannie zaplanowane, konsekwentnie realizowane i kontrolowane działania podejmowane wspólnie przez Sztab Policji, Wydział Łączności i Informatyki, Wydział Kontroli KWP w stosunku do jednostek podległych, których efektem jest prawidłowa obsługa obywateli w Komendzie Miejskiej w Kielcach, Komendach Powiatowych (KPP) i Komisariatach Policji (KP) Województwa Świętokrzyskiego.

### **III. Opis ustalonego stanu faktycznego**

1. **Zapewnienie warunków organizacyjnych, technicznych i kadrowych umożliwiających jednostkom podległym właściwe reagowanie na zgłoszenia obywateli o zdarzeniach i nadzoru nad służbą dyżurną**

Opis stanu  
faktycznego

- 1.1. **Sposób organizacji służb dyżurnych w podległych jednostkach organizacyjnych i nadzór nad nimi.**

Stanowiska kierowania i służb dyżurnych w podległych KW Policji w Kielcach jednostkach zorganizowano na podstawie Zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji z 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji. Zawarto w nim organizację i zadania służby dyżurnej, zasady postępowania w związku z przyjęciem zgłoszenia o zdarzeniu wraz z zasadami dokumentowania przebiegu służby. Określono również katalog wydarzeń podlegających meldowaniu dyżurnemu Komendy Głównej Policji. (Dowód: akta kontroli str.6-23)

Katalog zawierający rodzaj wydarzeń, kolejność postępowania w zależności od sytuacji (algorytmy) oraz tryb meldowania dyżurnemu KWP przez dyżurnych komend powiatowych Policji województwa świętokrzyskiego został wprowadzony Decyzją SKWP nr 159/04 z 1 grudnia 2004 r. (Dowód: akta kontroli str.365-370)

Opracowane algorytmy postępowania, zgodnie z zaleceniem Komendanta Głównego Policji<sup>3</sup>, traktowane były jako materiał pomocniczy o charakterze instrukcji postępowania służby dyżurnej w związku z przyjęciem zgłoszenia o wydarzeniu. (Dowód: akta kontroli str. 371-373, 374-375)

Komendanci KPP, w marcu 2007 r., otrzymali wykaz zdarzeń objętych algorytmami obejmujący 43 pozycje<sup>4</sup>. Każdy algorytm<sup>5</sup> zawierał kolejność postępowania ze szczegółowym opisem czynności jakie dyżurni są zobowiązani wykonać, aby prawidłowo zareagować na zdarzenie. (Dowód: akta kontroli str. 376, 377-403)

Algorytm dotyczący *Procedury reagowania kryzysowego – zdarzenie radiacyjne* został wprowadzony 8 stycznia 2013 r. zgodnie z poleceniem Pierwszego Zastępcy Komendanta Głównego Policji, o czym powiadomiono wszystkie KPP. (Dowód: akta kontroli str. 403-409)

Procedurę *Wykorzystania śmigłowca policyjnego do działań poszukiwawczych na obszarze województwa świętokrzyskiego* wprowadzono w KWP 18 lipca 2013 r. (Dowód: akta kontroli str. 410-415)

Kolejną procedurę, dotyczącą działania instytucji otrzymującej niebezpieczną przesyłkę, wprowadzono w listopadzie 2014 r. Z uwagi na charakter, procedurę tę przekazano również rządowej administracji zespolonej i niezespolonej w województwie świętokrzyskim. (Dowód: akta kontroli str. 416-422)

Pismem KWP z 25 września 2014 r. skierowanym do wszystkich KPP, nawiązującym do interwencji policyjnej z terenu kraju (dyspozytor medyczny odmówił skierowania karetki pogotowia do przewozu chorego z podejrzeniem zakażenia wirusem Ebola), określono sposób podejmowania działań w sytuacji potencjalnego narażenia na niebezpieczną, wysoce zakaźną chorobę wielu osób z kontaktu bezpośredniego. (Dowód: akta kontroli str. 423)

Średni czas reakcji na zgłoszenie z terenu miejskiego wynosił w województwie świętokrzyskim:

- w 2012 r. – 12 minut 07 sekund,
- w 2013 r. – 08 minut 55 sekund,
- w 2014 r. – 08 minut 27 sekund.

Najdłuższy czas reakcji na zgłoszenie z terenu miejskiego dotyczył KMP Kielce i w ww. latach wynosił odpowiednio: 18:01, 11:42, 11:07

Najkrótszy czas reakcji na ww. zgłoszenie dotyczył:

- w 2012 r. KPP Włoszczowa – 04:44
- w 2013 r. KPP Kazimierza Wielka – 03:56
- w 2014 r. KPP Kazimierza Wielka – 03:50

Średni czas reakcji na zgłoszenie z terenu wiejskiego wynosił w województwie świętokrzyskim:

---

<sup>3</sup> Pismo Komendanta Głównego Policji z 22 stycznia 2007 r. do Komendantów Wojewódzkich Policji i przekazane do komendantów Komend Miejskich i Powiatowych Policji.

<sup>4</sup> Algorytmy dotyczyły m.in. współdziałania Policji z Siłami Zbrojnymi w zakresie przeciwdziałania sytuacjom kryzysowym, postępowania w przypadku zgłoszenia telefonicznego o zagrożeniu dla życia lub zdrowia ludzkiego, wymagającego użycia specjalnych środków technicznych w celu ustalenia numeru abonenta lub miejsca zamieszkania.

<sup>5</sup> Z uwagi na ich objętość, w aktach kontroli umieszczono tylko 8 algorytmów.

- w 2012 r. – 17 minut 56 sekund,
- w 2013 r. – 13 minut 31 sekund,
- w 2014 r. – 12 minut 26 sekund.

Najdłuższy czas reakcji na zgłoszenie z terenu wiejskiego dotyczył KMP Kielce i w ww. latach wynosił odpowiednio: 33:14, 18:38, 16:30

Najkrótszy czas reakcji na ww. zgłoszenie dotyczył:

- w 2012 r. KPP Jędrzejów – 09:13,
- w 2013 r. KPP Jędrzejów – 09:38,
- w 2014 r. KPP Końskie – 9:07

(Dowód: akta kontroli str. 253-255)

Komendant Główny Policji opracował „Wartości oczekiwane mierników dla KWP na rok 2014 służących ocenie stopnia realizacji priorytetów KWP na lata 2013-2015”

W ww. priorytecie I, zadanie 2, miernik 3 dot. czasu reakcji na zdarzenie ustalono oczekiwane progi satysfakcji na:

- w terenie miejskim: 08:55
- w terenie wiejskim: 13:31

(Dowód: akta kontroli str. 447)

Sprawdzenia czasu, po upływie którego służba dyżurna odbiera połączenia telefoniczne kierowane przez obywateli pod nr alarmowy 997 dokonywał Sztab Policji KWP we wszystkich KPP województwa. Sprawdzenie polegało na połączeniu się ww. numerem oraz zmierzeniu czasu od uzyskania pierwszego sygnału do odebrania połączenia przez dyżurnego sprawdzanej jednostki Policji. Taką próbę wykonywano trzykrotnie w różnych odstępach czasu. Wyniki badań opisane były w notatkach służbowych – 14 notatek w 2013 r. i 8 w 2014 r. (Dowód: akta kontroli str. 256-299)

Dokonywano również analiz sprawności (określanych w %) odbieranych połączeń alarmowych 997 i 112 (z WCPR) w KMP i sprawności odbierania połączeń alarmowych 997 w KPP, zestawień skuteczności odbiorów tych połączeń a także gromadzono dane dotyczące oddzwaniania na nieodebrane połączenia<sup>6</sup>. (Dowód: akta kontroli str. 300-304, 305-306)

Zespoły kontrolne ŚKWP przeprowadziły w latach 2013-2015 (I kwartał) kontrole podległych KPP w zakresie organizacji służby dyżurnej i prawidłowości reakcji dyżurnych na zaistniałe zdarzenia. Każdorazowo zbadaniu i ocenie poddane zostały:

- organizacja służby dyżurnej, w tym: obsada zespołu dyżurnych zgodnie z obowiązującym stanem etatowym jednostki, powołanie rezerwy kadrowej stanowiska kierownika, opracowanie „Kart opisu stanowiska pracy”, uczestnictwo w doskonaleniu zawodowym, zapoznanie policjantów z obowiązującymi dokumentami i aktami prawnymi dot. służby na stanowisku kierownika, czas i zmianowość pełnienia służby,
- realizacja zadań przez dyżurnych, w tym: czas odbierania połączeń na telefon alarmowy i z WCPR, sposób postępowania podczas przyjęcia zgłoszenia o potrzebie podjęcia interwencji Policji, osiągnięty średni czas reakcji na zdarzenia, obieg informacji o zaistniałym wydarzeniu (podjęte decyzje i wydane polecenia przez dyżurnego, adekwatność skierowanych sił i środków),
- prowadzenie dokumentacji służbowej, w tym dokumentowanie w SWD i KSIP,
- nadzór przełożonych nad służbą dyżurną,

<sup>6</sup> Z uwagi na dużą ilość tego typu dokumentacji w aktach kontroli zamieszczono jedynie przykładowe opracowania i zestawienia.

Ustalenia kontroli zawierano w wystąpieniach pokontrolnych<sup>7</sup>, zawierających ponadto oceny poszczególnych badanych zagadnień i oceny ogólne, a także zalecenia pokontrolne. (Dowód: akta kontroli str.579-623)

Dnia 9 kwietnia 2013 r. odbyło się spotkanie kadry kierowniczej KWP, KMP/KPP oraz przedstawicieli służby dyżurnej jednostek Policji na którym m.in. omówiono główne problemy na linii dyżurny KWP-dyżurny KMP/KPP dotyczące: złego przekazu informacji, nieprawidłowej rejestracji zdarzeń w systemach informatycznych, lakonicznych zapisach w systemie SWD, braku statystyki w Krajowym Systemie Informacji Policyjnej (KSIP), nieprawidłowego czasokresu zaistnienia zdarzenia, przekazywania służby w sposób nierzetelny (dyżurujący przyjmujący służbę nie posiada dostatecznej wiedzy o zdarzeniach zaistniałych na poprzedniej służbie). W trakcie spotkania omówiono również kwestie związane z terminalami mobilnymi i problemy z łącznością na terenie KPP. Poinformowano również o zaplanowanej modernizacji łączności radiowej w powiatach: koneckim, opatowskim, staszowskim, włoszczowskim a także o zmniejszeniu ilości aparatów telefonicznych na stanowisku kierowania oraz o wymianie aparatu dyspozytorskiego.

Obecni na ww. spotkaniu dyżurni podnosili problemy związane z czasokresem zaistnienia zdarzenia, brakiem możliwości dokonywania sprawdzenia na terminalach mobilnych, co powoduje duże obciążenie ilością sprawdzeń służbę dyżurną, brakiem doświadczenia policjantów pionu prewencji obsługujących zdarzenia na pierwszej linii, rozsyłaniem komunikatów, wprowadzaniem danych osób do SWD, brakiem łączności, rzetelnym przekazywaniem służby dyżurnego, czasem potrzebnym na zebranie niezbędnych informacji i ich przekazywanie do dyżurnego KWP, właściwym przyporządkowaniem kwalifikacji „realizacja sprawy z poprzedniego okresu” do odpowiedniego zdarzenia, ujednoczeniem czasu pracy na stanowisku dyżurnego KWP, KMP, KPP, Komisariatach Policji (KP), ingerowaniem przez dyżurnego KWP w dyslokację patrolu, zatrzymywaniem osób w KMP/KPP. (Dowód: akta kontroli str.158-164)

W wyniku m.in. tej narady ŚKWP podjął szereg działań szkoleniowych i kontrolnych prowadzących do wyeliminowania ww. nieprawidłowości.

Dnia 16 lipca 2014 r. I Zastępca ŚKWP polecił Komendantom Powiatowym Policji podjąć skuteczne działania zmierzające do niezwłocznego odbierania przez policjantów obsługi stanowisk kierowania połączeń alarmowych 997 i z WCPR oraz wyeliminowania przypadków: wykonywania połączeń na telefon alarmowy 997 przez innych policjantów (...) do przekazywania służbie dyżurnej informacji z miejsca obsługiwanych interwencji, bądź innych informacji nie mających związku ze zgłoszeniem alarmowym, wykorzystywania przez służbę dyżurną telefonu alarmowego 997 do prowadzenia korespondencji wewnętrznej.

Ponadto, Komendant przypomniał o obowiązku stosowania Zarządzeń KGP w tych sprawach i poprosił o poinformowanie o sposobie realizacji poleceń zawartych w piśmie a w szczególności: kiedy i w jaki sposób zapoznano z poleceniami podległych policjantów, w tym osoby funkcyjne i policjantów służby dyżurnej, jakie mechanizmy nadzoru dotychczas funkcjonowały a jakie dodatkowo wdrożono w związku z tymi poleceniami, w jaki sposób wykorzystywano dotychczas aplikację odsłuchową do sprawowania bieżącego nadzoru nad pracą służby dyżurnej i jakie rozwiązania wdrożono, inne (własne) rozwiązania wprowadzone w celu doskonalenia odbioru połączeń alarmowych. (Dowód: akta kontroli str.182-183, 184-201)

---

<sup>7</sup> W aktach kontroli zamieszczono przykładowe wystąpienia.

Naczelnik Wydziału Kontroli, 3 września 2014 r. sporządził informację zbiorczą z przesłanych przez KPP informacji, zakończoną stwierdzeniem, że polecenie z 16 lipca 2014 r. *zostało zrealizowane przez Komendantów Powiatowych (Miejskiego) Policji*. I Zastępca ŚKWP polecił dokonać ponownego sprawdzenia ww. zagadnień w wybranej jednostce w drugiej połowie listopada, które polegało na: zapoznaniu z poleceniami podległych policjantów, osoby funkcyjne i służby dyżurne, wydawaniu poleceń w zeszycie poleceń dla służby dyżurnej dot. zakazu wykorzystywania linii alarmowej do korespondencji wewnętrznej, prowadzeniu odsłuchów rozmów na rejestratorze rozmów, rozmowach instruktażowych, oraz systematycznym sprawdzaniu czasu odbioru połączeń alarmowych w cyklach miesięcznych. (Dowód: akta kontroli str. 202-206)

KWP dokonywała systematycznie sprawdzeń sprawności odbierania połączeń alarmowych 997 i 112 (z WCPR) we wszystkich podległych jednostkach KPP/KMP a także oddzwaniania na nieodebrane połączenia alarmowe.

Przykładowo, 14 listopada 2014 r. Naczelnik Wydziału Prewencji wystąpił z pismem do Komendanta Powiatowego Policji w Kazimierzy Wielkiej o wyjaśnienie przyczyn niewykonania przez policjantów służby dyżurnej połączeń na numery telefonów, które nie uzyskały połączenia z numerem alarmowym 997. Polecenie to było efektem uzyskanej z Wydziału Łączności i Informatyki KWP informacji, że 30 października w ww. Komendzie zostało zanotowanych 19 połączeń skierowanych na telefon alarmowy 997, a odebranych zastało 14 połączeń, co stanowi 74% skuteczności odbioru. (Dowód: akta kontroli str. 207-209)

Odpowiadając, Komendant Powiatowy w Kazimierzy Wielkiej poinformował, że z 5 numerów telefonów podanych w wydruku z KWP z których miano dzwonić na telefon alarmowy KPP i nie zostały odebrane, na rejestratorze w KPP znajdują się tylko 3 numery telefonów, brak jest 2 telefonów rozmówców, które zostały podane na wydruku. Na 3 połączenia dyżurny faktycznie nie oddzwonił. Przeprowadzono z nim rozmowę instruktażową. (Dowód: akta kontroli str. 210)

W okresie objętym kontrolą, komendy miejskie i powiatowe wykonały łącznie (bez służb ponadnormatywnych<sup>8</sup>): 179 076 służb patrolowych i obchodowych w 2012 r., 176 784 służby w 2013 r. i 178 169 służb w 2014 r..

W stosunku do wartości oczekiwanej (miernik KGP) liczbę zrealizowanych służb wykonały odpowiednio w ww. latach KPP Staszów (112,67%, 118,67%, 121,49%), KPP Busko-Zdrój (105,83%, 112,86%, 110,25%), KPP Włoszczowa 105,65%, 107,39%, 106,90%), KPP Sandomierz (103,54%, 106,03%, 110,14%) i KPP Kazimierza Wielka (101,42%, w 2012 r.)

Liczbę zrealizowanych służb nie wykonały odpowiednio w ww. latach: KPP Jędrzejów (83,86%, 90,62%, 95,02%), KPP Kazimierz Wielka (w 2013 r. 95,27%, w 2014 r. 95,10%), KMP Kielce (92,80%, 92,20%, 91,66%), KPP Końskie (92,01%, 94,55%, 94,37%) KPP Opatów (92,18%, 95,77%, 99,13%) KPP Ostrowiec Św. (86,85%, 89,05%, 90,97%), KPP Pińczów (81,25%, 91,32%, 97,35%), KPP Skarżysko Kamienna (84,45%, 82,48%, 89,38%), KPP Starachowice (87,59%, 78,90%, 82,88%). (Dowód: akta kontroli str.148-149)

Komendant Główny Policji opracował „Wartości oczekiwane mierników dla KWP na rok 2014 służących ocenie stopnia realizacji priorytetów KWP na lata 2013-2015”. W ww. priorytecie I, zadanie 1, miernik nr 2, określono liczbę bezwzględną policjantów skierowanych do służby patrolowej i obchodowej wszystkich komórek organizacyjnych KWP w Kielcach na 185 553, a w mierniku nr 2 dot. oceny pracy

<sup>8</sup> Służby ponadnormatywne realizowane są ze środków finansowych przekazanych przez lokalne samorządy.

policjantów pełniących służbę w pobliżu miejsca zamieszkania ustalono na 67,7% ocen pozytywnych. (Dowód: akta kontroli str.446-447)

Wyjaśniając przyczyny niewykonania przez poszczególne KPP/KMP liczby służb patrolowych i obchodowych w stosunku do wartości oczekiwanej (miernik KGP), Naczelnik Wydziału Prewencji KWP stwierdził, że w 2012 r. do uzyskania wartości oczekiwanej zabrakło 12 651 służb, w 2013 r. 10 572 służb i w 2014 r. 7 171 służb. Złożyły się na to absencje spowodowane zwolnieniami lekarskimi (24 860 w 2012 r. i 20 224 w 2013 r.) oraz udziałem funkcjonariuszy w szkoleniach (25 346 w 2012 r., 23 988 w 2013 r. i 11 316 w 2014 r.). Oprócz absencji, na liczbę zrealizowanych służb wpływ miały zmniejszające się stany etatowe i ewidencyjne policjantów ogniw patrolowo-interwencyjnych (OPI), wywiadowców i dzielnicowych. (Dowód: akta kontroli str. 219, 359-363)

Decyzją nr 76/2012 Świętokrzyskiego Komendanta Wojewódzkiego z dnia 13 marca 2012 r. powołano patrole oficerskie *dla potrzeb oceny sprawności wykonywania zadań przez policjantów garnizonu świętokrzyskiego*, składające się z etatowych funkcjonariuszy Wydziałów Prewencji, Sztabu Policji oraz Ruchu Drogowego.

Patrole oficerskie mogły działać w formie jawnej lub utajnionej, zgodnie z grafikiem służby zatwierdzonym przez ŚKWP, po uprzednim otrzymaniu upoważnienia podpisanego przez ŚKWP. Zgodnie z załącznikiem nr 1 do ww. decyzji patrole miały uprawnienia do sprawdzania, oceny oraz analizy sposobu organizacji i pełnienia służby przez policjantów pełniących służbę w jednostce Policji, sprawdzania stopnia realizacji poleceń KGP i KWP, prowadzenia doraźnych sprawdzeń i wyjaśnień na polecenie kierownictwa KWP, dokonywania sprawdzeń i lustracji w zakresie problematyki wynikającej z zakresów działań komórek organizacyjnych KWP, sprawdzania przygotowania policjantów do służby oraz znajomości przez nich uregulowań prawnych dotyczących realizowanych czynności, sprawdzanie stanu trzeźwości policjantów pełniących służbę. W ramach tych uprawnień dokonywano m.in. sprawdzania częstotliwości i sposobu rozliczania służb dyżurnych w jednostce, sprawdzania czynności podejmowanych przez dyżurnych KMP/KPP – po przyjęciu poleceń od dyżurnego KWP w formie komunikatów „OMEGA”, tj. treści, godziny komunikatu, godziny przekazania komunikatu dla służb w terenie, zadań przekazanych do realizacji dla służb w terenie przez dyżurnego, sprawdzenie funkcjonowania telefonów alarmowych 997 i 112 oraz reakcji dyżurnych na zgłoszenia otrzymywane tą drogą, sprawdzenie organizacji nadzoru nad służbą patrolową, obchodową i ruchu drogowego, sprawdzenie sposobu pełnienia służby kontrolnej i dokumentowania jej przebiegu, sprawdzenie zmianowości służb nadzorczych wyższego i średniego aktywu kierowniczego w KMP/KPP i ich związku z analizą stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego, sprawdzenie i ocena sposobu rozliczania policjantów po zakończonej służbie ze stopnia realizacji zadań i uzyskanych efektów. (Dowód: akta kontroli str.335-336, 337, 331-333)

Z każdej kontroli patrolu oficerskiego, który w większości składał się z dwóch osób, sporządzano notatkę służbową, zawierającą szczegółowy opis zdarzeń wynikających z obserwacji zachowań policjantów, w zakresie wynikającym z ww. załącznika nr 1 do decyzji z 13 marca 2012 r. Każda notatka, w przypadku stwierdzonych uchybień, była zakończona spostrzeżeniami i wnioskami, które przedstawiano do akceptacji ŚKWP lub jego zastępcom. (Dowód: akta kontroli str.339-358)

W Strategii Wojewódzkiej Policji Świętokrzyskiej na lata 2013-2015 przyjętej w marcu 2013 r., za priorytetowe uznano doskonalenie obsługi obywatela poprzez szybką i skuteczną reakcję za pomocą: optymalizacji zabezpieczenia prewencyjnego poprzez skierowanie większej liczby sił policyjnych do pełnienia



służby o charakterze patrolowo-prewencyjnym i obchodowym i optymalnego wykorzystania sił i środków będących w dyspozycji dyżurnego zapewniających prawidłową obsługę zdarzeń. (Dowód: akta kontroli str.440-443)

Zgodnie z priorytetami Komendanta Głównego Policji opracowano dokument wykonawczy będący załącznikiem do Strategii Wojewódzkiej Policji Świętokrzyskiej pod nazwą „Tabele kompetencyjne realizacji strategii świętokrzyskiej Policji na lata 2013-2015”

Sposób realizacji zadania w I priorytecie dotyczącym doskonalenia obsługi obywatela przez szybką i skuteczną reakcję Policji na zdarzenie miał następować poprzez m.in.:

1. Zwiększenie liczby patroli interwencyjno-obchodowych (OPI), a w szczególności: analizę organizacyjno-etatową jednostek w celu ewentualnego wzmocnienia etatowego komórek OPI oraz dzielnicowych, zwiększenie efektywności kierowania policjantów do służb zewnętrznych m.in. poprzez ograniczenie przyczyn absencji, odciążenie od realizacji innych zadań, zaangażowanie służby kryminalnej i wspomagającej, kierowanie policjantów do służby zewnętrznej w ramach służb ponadnormatywnych, dyslokowanie służb zewnętrznych, szczególnie w miejsca zagrożone o dużym natężeniu ruchu pieszych oraz pojazdów,

2. Zmniejszeniu czasu reakcji na zdarzenie, a w szczególności: dyslokowanie służb zewnętrznych w oparciu o analizę zagrożeń z uwzględnieniem aktualnego obciążenia ilością zgłoszeń przez obywateli, wykorzystanie SWD do nadzoru nad jakością realizowanych czynności poprzez monitorowanie zaistniałych zdarzeń, sprawdzanie skuteczności podejmowanych działań, szkolenia dla kadry kierowniczej z możliwości jakie oferuje SWD oraz kierowanie okresowych wystąpień do jednostek Policji, zorganizowanie i przeprowadzenie przez Sztab Policji KWP szkolenia dla policjantów służby dyżurnej ze szczególnym uwzględnieniem tematyki związanej z reakcją na zgłoszenie i obsługą interesantów oraz wykorzystanie monitoringu wizyjnego do doskonalenia reakcji Policji na zdarzenia. (Dowód: akta kontroli str. 444-445)

W okresie objętym kontrolą nie przeprowadzono audytu w zakresie reagowania Policji w województwie świętokrzyskim na zgłoszenia obywateli. (Dowód: akta kontroli str.662)

W 2012 r. do jednostek Policji województwa świętokrzyskiego wpłynęło 615 skarg i wniosków z czego 27 to skargi potwierdzone (4,4%), w 2013 r. – 532, w tym potwierdzone 55 (10,3%), w 2014 r – 485 skarg, w tym potwierdziło się 48 (9,9%). (Dowód: akta kontroli str. 475, 485)

W ww. latach<sup>9</sup>, najwięcej skarg dotyczyło III kategorii: „Czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne”, dotyczące m.in.: interwencji, czynności dochodzeniowo – śledczych, postępowania w sprawach o wykroczenia (łącznie z postępowaniem mandatowym), kontroli drogowej, decyzji administracyjnych, prawa do informacji o podstawach prawnych podjętych działań i przysługujących uprawnieniach oraz inne. W tej kategorii najwięcej skarg pochodziło od stron konfliktów: rodzinnych i sąsiedzkich, niezadowolonych ze sposobu załatwienia interwencji przez wezwanych na miejsce funkcjonariuszy lub niewłaściwego - zdaniem skarżących - przeprowadzenia czynności związanych z kontrolą drogową. Z analizy potwierdzonych skarg wynika, że do najczęściej popełnianych błędów przez policjantów w tego typu sprawach należy zbyt pochopne, często arbitralne

<sup>9</sup> Kontrolujący dokonał analizy skarg w okresie objętym kontrolą. Z uwagi na dużą objętość akt (4 tomy) oraz ich przygotowanie do archiwizowania (przesznurowanie i zapieczętowanie) nie było możliwe ich zamieszczenie w aktach kontroli.

rozstrzygnięcie o racji jednej ze stron sporu, zamiast wskazania odpowiedniego trybu i właściwych instytucji, do których zainteresowani powinni się zwrócić. Spowodowane było to faktem, że większość interwencji załatwiali mniej doświadczeni policjanci, którzy nie zawsze potrafili właściwie wyważyć argumenty stron konfliktu. Często nie byli w stanie opanować emocji w sytuacjach stresowych, co wynikało z braku doświadczenia zawodowego i życiowego. W sytuacjach konfliktów rodzinnych i sąsiedzkich, gdzie dochodzi do zbiegu przepisów z zakresu prawa cywilnego, rodzinnego, karnego i wykroczeń, przebieg interwencji może powodować problemy nie tylko policjantom o niewielkim stażu służby.

Część skarg tej kategorii dotyczyła odmowy wskazania przez policjantów przyczyn podjęcia interwencji, kontroli drogowej bądź podania przez policjantów swych danych służbowych lub okazania legitymacji służbowej. Wśród motywów kierowania tego typu skarg, zwłaszcza dotyczących postępowania w sprawach o wykroczenia należy wymienić: chęć zmniejszenia lub uniknięcia dolegliwości finansowej, zmianę niekorzystnego dla skarżącego rozstrzygnięcia w sytuacjach odmowy otrzymania odszkodowania od ubezpieczyciela pojazdu oraz uniknięcie odebrania uprawnień do kierowania pojazdu przy przekroczeniu limitu naliczonych punktów karnych za wykroczenia w ruchu drogowym. Każdorazowo, w styczniu (za rok poprzedni), analiza przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w KWP była przedstawiana ŚKWP do zatwierdzenia

W kategorii III mieszczą się również skargi dotyczące wykonanych przez policjantów czynności dochodzeniowo – śledczych. Najczęściej policjantom zarzucano brak należytej staranności przy zabezpieczaniu śladów i dowodów rzeczowych oraz nieudolność lub opieszałość w prowadzeniu innych czynności procesowych, np. przesłuchania, przeszukania itp.

Ze skarg potwierdzonych wynikało, że do najczęstszych przyczyn powstawania uchybień i nieprawidłowości należy zaliczyć: zbyt małą znajomość przepisów i uregulowań prawnych przez policjantów wykonujących pierwsze czynności na miejscu zdarzenia, małe zaangażowanie funkcjonariuszy lub nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych, nieskuteczny nadzór przełożonych przejawiający się m.in. brakiem kart nadzoru oraz nieegzekwowaniem wydawanych poleceń. W niektórych przypadkach skarżący, zarzucając złą wolę i stronniczość policjantom, chcieli wpłynąć na wynik postępowania przygotowawczego, jego przyspieszenie, dążąc do odzyskania utraconego mienia. (Dowód: akta kontroli str. 479-480, 488-490)

W 2014 r. ramach skarg kategorii III wyodrębniono podkategorię III.1 – *Interwencje*, do których m.in. kwalifikowano skargi dotyczące pracy służby dyżurnej, w tym przyjmowania zgłoszeń i podejmowanych na tej podstawie działań<sup>10</sup>.

Zestawienie skarg tej kategorii przedstawiało się następująco:

|     |                | SKARGI |              | ETAT JEDNOSTKI | SKARGI NA 1 ETAT | POTW. W % |
|-----|----------------|--------|--------------|----------------|------------------|-----------|
|     |                | LICZBA | POTWIERDZONE |                |                  |           |
| KMP | Kielce         | 99     | 9            | 775            | 0,13             | 9%        |
| KPP | Busko-Zdr.     | 20     | 1            | 130            | 0,15             | 5%        |
| KPP | Jędrzejów      | 32     | 3            | 148            | 0,22             | 9%        |
| KPP | Kazmierza Wlk. | 2      | 0            | 61             | 0,03             | 0%        |
| KPP | Końskie        | 14     | 2            | 145            | 0,10             | 14%       |
| KPP | Opatów         | 19     | 2            | 98             | 0,19             | 11%       |
| KPP | Ostrowiec Św.  | 27     | 5            | 222            | 0,12             | 19%       |
| KPP | Pińczów        | 13     | 1            | 78             | 0,17             | 8%        |
| KPP | Sandomierz     | 20     | 1            | 144            | 0,14             | 5%        |
| KPP | Skarżysko-Kam. | 14     | 0            | 167            | 0,08             | 0%        |
| KPP | Starachowice   | 33     | 3            | 187            | 0,18             | 9%        |
| KPP | Staszów        | 19     | 0            | 127            | 0,15             | 0%        |
| KPP | Włoszczowa     | 7      | 2            | 81             | 0,09             | 29%       |

<sup>10</sup> Bez szczegółowej analizy materiałów postępowań skargowych nie jest możliwe wskazanie liczby skarg dotyczących wyłącznie pracy dyżurnych jednostek organizacyjnych Policji.

W każdym przypadku potwierdzenia skargi, właściwi komendanci zlecali jej omówienie w czasie odpraw i narad służbowych kadry kierowniczej jednostki a także podczas lokalnego doskonalenia zawodowego policjantów. W sprawozdaniach z postępowań skargowych – stosownie do wyników rozpoznania skargi – wskazywano również wnioski dot. niezbędnych działań korygujących lub naprawczych, a także ewentualnych konsekwencjach służbowych wobec policjantów naruszających standardy postępowania. (Dowód: akta kontroli str. 481-484, 491-494)

W celu udokumentowania ww. zadań podejmowanych w następstwie postępowań skargowych wprowadzona została „metryczka”, dołączana do materiałów postępowania skargowego, w której odnotowywane jest zapoznanie ze sprawozdaniem kończącym postępowanie skargowe funkcjonariuszy, których dotyczyły zarzuty, wykorzystanie wniosków w ramach lokalnego doskonalenia zawodowego, określania zadań do służby lub odpraw/narad służbowych, a realizacja ww. zadań potwierdzana jest przez właściwego komendanta powiatowego (miejskiego) Policji. (Dowód: akta kontroli str. 498-511)

Wykonanie tych poleceń sprawdzane było w trakcie prowadzonych kontroli w zakresie prawidłowości rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w jednostkach podległych. W roku 2013 i 2014 przeprowadzono łącznie 8 kontroli w 8 jednostkach organizacyjnych (po 4 w każdym roku). (Dowód: akta kontroli str. 512-568)

Problematyka skargowa była również przedmiotem kontroli Komendanta Głównego Policji, który w wystąpieniu pokontrolnym z 11 października 2014 r. pozytywnie ocenił KWP w Kielcach we wszystkich obszarach objętych kontrolą. Nie sformułowano również żadnych zaleceń i wniosków pokontrolnych. (Dowód: akta kontroli str. 569-574)

Od 2015 roku Wydział Kontroli wprowadził kartę nadzoru nad postępowaniami skargowymi prowadzonymi przez jednostki podległe KWP w Kielcach, w której policjanci Wydziału, nadzorujący poszczególne jednostki powiatowe, oceniają na podstawie kopii sprawozdania z postępowania skargowego oraz odpowiedzi udzielonej skarżącemu, prawidłowość wszystkich czynności zmierzających do załatwienia skargi. W przypadkach budzących wątpliwość ocena dokonywana jest na podstawie całości materiałów postępowania skargowego. (Dowód: akta kontroli str. 509-510)

W przypadkach skarg, w których z powodu potwierdzenia zarzutów wysunięte zostały wnioski dyscyplinarne, Wydział Kontroli KWP w Kielcach był informowany o wyniku postępowań dyscyplinarnych.

W 2014 roku w garnizonie świętokrzyskim były realizowane wnioski i zalecenia wynikające z *Analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Policji w 2013 roku*. Były one przekazywane Komendantowi Miejskiemu Policji w Kielcach oraz Komendantom Powiatowym, celem wykorzystania w codziennej służbie oraz procesie doskonalenia zawodowego. Ponadto, analiza skarg była częścią analiz przedkontrolnych, poprzedzających działania kontrolne prowadzone przez Wydział Kontroli KWP. (Dowód: akta kontroli str. 493)

## **1.2. Zapewnienie warunków kadrowych i technicznych służb dyżurnych**

W Komendach Powiatowych Policji funkcjonowały Zespoły Dyżurnych Wydziału Prewencji lub Zespoły Dyżurnych Wydziału Prewencji i Ruchu Drogowego. (Dowód: akta kontroli str. 62-63)

Na dzień 31 grudnia 2014 r. w KMP Kielce (łącznie z czterema Komisariatami<sup>11</sup>), służbę dyżurną pełniło 34 funkcjonariuszy, z czego 19 na etacie dyżurnego, siedmiu na etacie zastępcy dyżurnego i ośmiu na etacie pomocnika dyżurnego. Wszyscy funkcjonariusze posiadali wymagany do objęcia stanowiska dyżurnego staż pracy w Policji (trzech dyżurnych pracuje w Policji powyżej 20 lat), wymagane wykształcenie oraz wykształcenie resortowe podstawowe. Kursy z zakresu doskonalenia zawodowego dyżurnych ukończyło 22 funkcjonariuszy.

Na dzień 12 lutego 2015 r. liczba dyżurnych KMP Kielce wzrosła do 41 funkcjonariuszy. (Dowód: akta kontroli str. 231-234)

W KPP Jędrzejów służbę dyżurną pełni dziesięciu funkcjonariuszy. Wszyscy posiadają wymagany staż w Policji do objęcia tego stanowiska, oraz ukończyli szkolenie resortowe podstawowe. Dwóch dyżurnych ukończyło kurs z zakresu doskonalenia zawodowego dyżurnych. Trzech dyżurnych posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 235)

W KPP Busko Zdrój służbę dyżurną pełni 10 funkcjonariuszy, z których tylko jeden nie ukończył kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej. Kursy te ukończyli już po objęciu funkcji dyżurnego. Wszyscy pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 13 do 24 lat a na stanowisku dyżurnego od półtora roku do 16 lat. Sześciu funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 236)

W KPP Kazimierza Wielka służbę dyżurną pełni 5 funkcjonariuszy. Każdy z ww. przed objęciem stanowiska dyżurnego ukończył szkolenie, ale żadne z nich nie dotyczyło służby dyżurnej. Po objęciu tego stanowiska żaden z ww. policjantów nie ukończył specjalistycznego kursu dla służby dyżurnej. Dyżurni pracują w Policji od 17 do 24 lat a na stanowisku dyżurnego: jeden - 16 lat, jeden - 8 lat a pozostali po 2 lata. Trzech funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 237)

W KPP Końskie służbę dyżurną pełni 10 funkcjonariuszy, z których sześciu, po objęciu tej funkcji ukończyło specjalistyczny kurs dla służby dyżurnej. Pozostali nie uczestniczyli w żadnym kursie lub szkoleniu. Pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 12 do 32 lat a na stanowisku dyżurnego od 2 do 3 miesięcy. Pozostali legitymują się stażem od 2 do 11 lat. Dwóch funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 238)

W KPP Opatów służbę dyżurną pełni 11 funkcjonariuszy, z których siedmiu, po objęciu funkcji ukończyło specjalistyczny kurs dla służby dyżurnej. Pozostali nie uczestniczyli w żadnym kursie lub szkoleniu. Pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 12 do 29 lat a na stanowisku dyżurnego od 1 do 8 lat. Siedmiu funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 239)

W KPP Ostrowiec Św. służbę dyżurną pełni 11 funkcjonariuszy. Wszyscy, po objęciu funkcji dyżurnego ukończyli kursy specjalistyczne dla dyżurnych i pracują w Policji od 3 do 34 lat a na stanowisku dyżurnego od pięciu miesięcy do 18 lat. Trzech funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 240-241)

W KPP Pińczów służbę dyżurną pełni 7 funkcjonariuszy, z których czterech, po objęciu funkcji ukończyło specjalistyczny kurs dla służby dyżurnej. Pozostali nie uczestniczyli w żadnym kursie lub szkoleniu. Pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 21 do 29 lat a na stanowisku dyżurnego od dwóch do 10 lat. Dwóch funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 242)

---

<sup>11</sup> Komisariaty I, II, III i IV w Kielcach

W KPP Sandomierz służbę dyżurną pełni 11 policjantów. Jeden przed objęciem funkcji dyżurnego miał ukończony kurs specjalistyczny dla dyżurnych, zaś czterech ukończyło taki kurs już po objęciu funkcji dyżurnego. Pozostali nie uczestniczyli w żadnym kursie lub szkoleniu. Pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 14 do 28 lat a na stanowisku dyżurnego od dwóch miesięcy do 12 lat. Pięciu funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 243-244)

W KPP Skarżysko Kamienna służbę dyżurną pełni 10 funkcjonariuszy, z których siedmiu, po objęciu funkcji ukończyło specjalistyczny kurs dla służby dyżurnej. Pozostali nie uczestniczyli w żadnym kursie lub szkoleniu. Pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 8 do 24 lat a na stanowisku dyżurnego od roku do 10 lat. Trzech funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 245)

W KPP Starachowice służbę dyżurną pełni 10 policjantów. Trzech, przed objęciem funkcji dyżurnego, miało ukończony kurs specjalistyczny dla dyżurnych, zaś sześciu ukończyło taki kurs już po objęciu funkcji dyżurnego. Pełniący tę służbę pracują w Policji od 7 do 27 lat a na stanowisku dyżurnego od 4 do 13 lat. Czterech funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 246-247)

W KPP Staszów służbę dyżurną pełni 11 funkcjonariuszy – wszyscy ukończyli kurs specjalistyczny dla służby dyżurnych. Jeden policjant ukończył podstawowy kurs języka angielskiego. Pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 10 do 26 lat a na stanowisku dyżurnego od pięciu miesięcy do 10 lat. Sześciu funkcjonariuszy posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 248-249)

W KPP Włoszczowa służbę dyżurną pełni 10 policjantów, z których pięciu ukończyło kurs specjalistyczny dla dyżurnych. Pełniący służbę dyżurnych pracują w Policji od 14 do 25 lat a na stanowisku dyżurnego od dwóch do 11 lat. Jeden funkcjonariusz posiada wykształcenie wyższe. (Dowód: akta kontroli str. 250)

Policjanci służby dyżurnej są w większości oficerami i aspirantami. Jedynie w sześciu przypadkach (18 funkcjonariuszy w całym województwie) na stanowisku pomocnika dyżurnego pracują podoficerowie. Na koniec 2013 r. obsada kadrowa była zapewniona we wszystkich KPP/KM Policji (oprócz KPP w Opatowie - 1 wakat) Na koniec 2014 r. jeden wakat wystąpił w KMP w Kielcach i jeden w KPP Końskie. Nie spowodowało to jednak żadnych zakłóceń w pracy służb dyżurnych w tych jednostkach. (Dowód: akta kontroli str. 648-655)

Policjanci, którzy nie byli objęci szkoleniem specjalistycznym dla dyżurnych uczestniczyli w kursach doskonalących organizowanych przez KWP.

Posiadane wykształcenie, kwalifikacje zawodowe oraz staż pracy w Policji, osób pełniących obowiązki dyżurnego w KPP, były zgodne z określonymi w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych z 19 czerwca 2007 r. w sprawie wymagań w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i stażu służby, jakimi powinni odpowiadać policjanci na stanowiska komendantów Policji i innych stanowiskach służbowych oraz warunków ich mianowania na wyższe stanowiska służbowe<sup>12</sup>.

Dnia 19 lutego 2013 r. do ŚKWP wpłynął wniosek KMP o wyrażenie zgody na przeprowadzenie zmian organizacyjnych w funkcjonowaniu służby dyżurnej Komendy. Wniosek uzasadniono koniecznością zapewnienia ciągłości funkcjonowania stanowiska kierownika Komendy, co miało pozwolić na bieżące

---

<sup>12</sup> Dz. U. Nr 123, poz. 857 ze zm. Tabela nr 2 ujęta w ww. rozporządzeniu określa wymagania w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i stażu służby, jakim powinni odpowiadać policjanci stanowiskach służbowych.

monitorowanie i analizowanie informacji dotyczących stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego na terenie działania Komendy Miejskiej oraz zapewnić właściwą koordynację działań pościgowo blokadowych i poszukiwań, systemu wczesnego ostrzegania o zagrożeniach w sytuacjach nadzwyczajnych.

Po przeprowadzeniu postępowania (opis i podsumowanie wniosku przez specjalistę Wydziału Kadr i Szkolenia KW Policji, uzyskanie opinii Wydziałów KWP), rozkazem z 29 marca 2013 r. wprowadzono zmiany w etacie KMP, polegające m.in. na utworzeniu i włączeniu do etatu komórki organizacyjnej o nazwie Wydział Sztab Policji o stanie etatowym 61 stanowisk w tym w Zespole Dyżurnych: dyżurny, nadkomisarz - 8 etatów, zastępca dyżurnego, aspirant sztabowy - 6 etatów, pomocnik dyżurnego, sierżant sztabowy - 4 etaty. (Dowód: akta kontroli str. 85, 91, 92-132, 133-141)

Planowanie zasobów i dobór kandydatów do służby jest uprawnieniem Komendanta Głównego Policji, który – zgodnie z obowiązującymi w tej sprawie przepisami<sup>13</sup> – co najmniej raz w roku ustala planowane terminy przyjęć do służby w Policji oraz określa minimalną liczbę planowanych do przyjęcia w określonym roku kalendarzowym. Na tej podstawie przydzielane są limity przyjęć do służby w poszczególnych komendach wojewódzkich.

W przypadku kierowania do pracy w służbach dyżurnych, oprócz wymogów formalnych związanych z wykształceniem i stażem pracy brane są po uwagę również dotychczasowy przebieg służby, posiadane doświadczenie zawodowe i umiejętności oraz predyspozycje osobiste. (Dowód: akta kontroli str. 647)

Corocznie, Wydział Kadr i Szkolenia KWP określał zapotrzebowanie na centralne i lokalne doskonalenie zawodowe dla policjantów zespołów dyżurnych jednostek organizacyjnych województwa świętokrzyskiego oraz oceniał realizację przedsięwzięć w ramach lokalnego doskonalenia zawodowego.

Lokalne doskonalenie zawodowe w komórkach i jednostkach organizacyjnych Policji województwa świętokrzyskiego realizowane było na podstawie Decyzji nr 385/2013 ŚKWP z dnia 6 listopada 2013 r. (Dowód: akta kontroli str.663-675)

Plany dotyczyły odrębnie poszczególnych wydziałów KWP i zawierały: temat szkolenia, uczestników, nazwisko i imię odpowiedzialnego za szkolenie funkcjonariusza, wskazania organizacyjne, przewidywany termin realizacji oraz źródło na podstawie którego zidentyfikowano potrzebę doskonalenia zawodowego. (Dowód: akta kontroli str.679-735)

Identyfikacji potrzeb szkoleniowych w swoich jednostkach dokonywali Komendanci KMP/KPP, którzy decydowali o tym, który funkcjonariusz zostanie delegowany i na jaki kurs, o czym informowali Wydział Kadr i Szkolenia KWP.<sup>14</sup> (Dowód: akta kontroli str.738-762)

Na 2013 r. zgłoszono do udziału w kursach w ramach centralnego doskonalenia zawodowego 48 dyżurnych (łącznie z zastępcami i pomocnikami dyżurnego), zrealizowano zaś przeszkolenie dla 22 dyżurnych (46%).

Na 2014 r. zgłoszono do udziału w kursach w ramach centralnego doskonalenia zawodowego 29 dyżurnych, przeszkolono natomiast 37 (127%).

Ww. szkolenia dotyczyły głównie kursów specjalistycznych dla służby dyżurnej oraz Krajowego Systemu Informacji Policji.

---

<sup>13</sup> Rozporządzenie MSW z dnia 18 kwietnia 2012 r. w sprawie postępowania kwalifikacyjnego w stosunku do kandydatów ubiegających się o przyjęcie do służby w Policji (Dz. U. z 2012 r., poz. 432) **ze zm.**

<sup>14</sup> W aktach kontroli zamieszczono tylko przykładowo wykaz imienny potrzeb szkoleniowych (z KMP Kielce).

W ramach szkoleń z lokalnego doskonalenia zawodowego przeszkolono w 2013 r. 147 policjantów w 81 przedsięwzięciach szkoleniowych a w 2014 r. przeszkolono 188 funkcjonariuszy w 88 przedsięwzięciach szkoleniowych. (Dowód: akta kontroli str. 656)

Sztab Policji KWP w Kielcach w latach 2012 – 2014 zorganizował lokalne doskonalenie zawodowe:

- dla policjantów służby dyżurnej jednostek KPP/KMP woj. świętokrzyskiego dokonujących wprowadzania danych do systemu SWD w trzecim kwartale 2012 r – przeszkolono 140 policjantów,
- dla policjantów służb dyżurnych jednostek Policji woj. świętokrzyskiego w lutym i marcu 2013 r. – przeszkolono 211 policjantów,
- dla policjantów służby dyżurnej jednostek Policji woj. świętokrzyskiego w marcu 2014 r. – przeszkolono 61 policjantów,
- dla policjantów pełniących służbę na stanowisku kierowania oraz osób nadzorujących obsługę zgłoszeń alarmowych na terenie woj. świętokrzyskiego w lipcu 2014 r. w WCPR w Kielcach – przeszkolono 16 policjantów, (Dowód: akta kontroli str., 150-157, 167-174, 221-222, 225-228, 229-230, 642)

Wykaz środków pomocniczych stanowisk kierowania służby dyżurnej jednostek Policji województwa świętokrzyskiego został wprowadzony Decyzją nr 163/04 ŚKWP z dnia 3 grudnia 2004 r. Dotyczy on wyłącznie stanowiska kierowania Komendy Wojewódzkiej Policji. Komendanci KMP/KPP określają sami, w drodze decyzji, wykazy środków pomocniczych na stanowiskach kierowana w podległych im jednostkach. (Dowód: akta kontroli str. 80-82)

Wg. tzw. należności etatowej obliczonej zgodnie z zarządzeniem nr 118 KGP z dnia 10 lutego 2006 r. Policja Świętokrzyska powinna dysponować 721 pojazdami. Wg. stanu na 21 kwietnia 2015 r. posiadała 699 szt. sprzętu transportowego z czego 212 (30,3%), zgodnie z przepisami powinno być wycofane z eksploatacji. (Dowód: akta kontroli str. 676)

W KPP sytuacja w zakresie posiadanych środków transportowych( samochody) przedstawia się następująco<sup>15</sup>: Busko Zdrój – stan: 31 (norma: 27), Jędrzejów – 28 (35), Kazimierza Wielka, - 15 (14), KMP Kielce – 154 (157), Końskie – 33 (36), Opatów – 24 (24), Ostrowiec Św. – 41 (45), Pińczów – 18 (18), Sandomierz – 31 (33), Skarżysko Kamienna – 33 (37), Starachowice – 35 (40), Staszów – 30 (26), Włoszczowa – 23 (19), KWP – 110 (109). (Dowód: akta kontroli str.667-668)

Część samochodów, z uwagi na wiek i znaczne wyeksploatowanie, wymaga większych starań o utrzymanie ich w gotowości do pracy lub nie jest użytkowana.

W garnizonie świętokrzyskim eksploatowanych jest 335 MTN (kwiecień 2015 r.). Do końca 2013 roku wykorzystywano terminale typu Motorola 7004 (142 szt.), Motorola 7094 (24 szt.), Motorola 7506 (100 szt.), Intermec CN3 (58 szt.).

Analiza danych dotyczących posiadanego w garnizonie świętokrzyskim przez KWP Policji sprzętu teleinformatycznego i telekomunikacyjnego w stosunku do obowiązujących norm wskazuje, że brakuje m.in.: radiotelefonów bazowych (norma – 127) stan – 33, mobilny terminal przewoźny (MTP): (298) 54, mobilny terminal noszony (MTN): (655) 335, radiotelefonów przewoźnych w zestawie kamuflowanym: (226) 177, radiotelefonów noszonych: (1343) 894, radiotelefon noszony kamuflowany lub noszony z zestawem kamuflowanym (978) 0, zestaw podkaskowy do radiotelefonu noszonego: (264) 192, urządzenie ładujące do radiotelefonów noszonych: (2321) 704, rejestrator rozmów telefonicznych i radiowych: (41) 20. (Dowód: akta kontroli str. 773)

<sup>15</sup> W nawiasach podano liczbę samochodów zgodnie z normą należności

Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki KWP poinformował, że normy należności określają zasady przydziału ilościowego sprzętu dla poszczególnych służb i dają podstawę do realizacji zakupów, natomiast stan wyposażenia odzwierciedla rzeczywiste stany wynikające z możliwości finansowych oraz potrzeb przy których dana służba jest w stanie prawidłowo funkcjonować. Np. normy przewidują wyposażenie policjantów służb kryminalnych w radiotelefon noszony jawny i kamuflowany czyli dwa. W KWP w Kielcach policjanci służby kryminalnej posiadają dostęp do radiotelefonów noszonych jawnych z dołączonym osprzętem niejawnym. Ten sam radiotelefon wykorzystywany jest w pracy operacyjnej jak i patrolowej. Nie ma potrzeby stosowania podwójnego wyposażenia w taki sam sprzęt. Garnizon świętokrzyski nie posiada radiotelefonów noszonych w wersji kamuflowanej, dopiero cyfrowe systemy radiołączności oferują takie urządzenia. Różnice pojawiają się też w ilości terminali MTP/MTN (...) Wynikają one z braku możliwości pozyskania sprzętu np. MTN oraz ograniczonej ilości kart SD i SIM, które były rozdzielane przez KGP. (Dowód: akta kontroli str. 770-772, 801)

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Mimo, że kwalifikacje dyżurnych są zgodne z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych z 19 czerwca 2007 r., Najwyższa Izba Kontroli uważa za wskazane, aby szkoleniem specjalistycznym objąć wszystkich dyżurnych garnizonu świętokrzyskiego.

### **1.3. Sposób wykorzystania narzędzi i systemów teleinformatycznych (w tym SWD)**

Stanowiskom bezpośrednio podległym Naczelnikowi Sztabu powierzono m.in. pełnienie dyżurów w sztabie oraz udzielanie pomocy w zakresie obsługi systemów łączności.

Zespół Dyżurnych Sztabu Policji odpowiada m.in. za zapewnienie ciągłości funkcjonowania stanowiska kierowania KWP, koordynowanie pracy osób i zespołów wyznaczonych do pełnienia dodatkowych dyżurów na stanowisku kierowania KWP, zapewnienie właściwego obiegu informacji o zaistniałych zdarzeniach pomiędzy jednostkami Policji, przekazywanie poleceń i informacji dyżurnym jednostek i komórek organizacyjnych KWP w celu zapewnienia właściwej koordynacji działań, dokonywanie zmian w dyslokacji służby patrolowej, uczestniczenie w procesie szkolenia i doskonalenia zawodowego dyżurnych.

Zespołowi Operacji Policyjnych Sztabu Policji KWP powierzono m.in.: pełnienie dyżurów w sztabie, kontrolę sprawności działania stanowisk kierowania i dyżurnych jednostek Policji, w tym zwłaszcza prawidłowości funkcjonowania SWD i Elektronicznej Książki Służby Dyżurnego (EKSD). (Dowód: akta kontroli str.55-61)

Dnia 25 czerwca 2013 r., zgodnie z poleceniem ŚKWP, Naczelnik Wydziału Kontroli KWP poinformował Naczelników Sztabu Policji KWP, Wydziału Łączności i Informatyki KWP oraz KMP w Kielcach o przeprowadzeniu w czerwcu i lipcu 2013 r. kontroli w KMP w Kielcach w zakresie prawidłowości odbierania połączeń przez służbę dyżurną. (Dowód: akta kontroli str.179-181)

Obserwację pracy służby dyżurnej KMP w Kielcach przeprowadzono 13 lipca w godz. 14.00 – 15.00 i 17.00 – 18.00. W jej wyniku sporządzono stosowne tabele i zestawienia które poddano analizie i po dodaniu informacji o dobowych połączeniach 997 i WCPR, przedstawiono informację w formie graficznej i zestawienia skuteczności odbioru połączeń alarmowych 997 przez służbę dyżurną KMP w Kielcach.

W związku ze zdarzeniem mającym miejsce 28 maja 2014 r. w Kielcach, dotyczącym nieprawidłowości w działaniach dyżurnego KM Policji, ŚKWP wydał



polecenie przeprowadzenia sprawdzenia prawidłowości postępowania służby dyżurnej w związku z odbiorem połączeń alarmowych i z WCPR.

Zespół kontrolny dokonał szczegółowej analizy porównawczej wygenerowanych danych na podstawie systemu taryfikacyjnego Sort Profit celowo wybranych czterech okresów: przed wprowadzeniem zmian w zakresie poprawy odbioru połączeń (11-17 czerwca 2014 r.), po wprowadzeniu zmiany polegającej na przeniesieniu telefonu do odbioru połączeń alarmowych i z WCPR z pomieszczenia dyżurnego do KMP w Kielcach (18-24 czerwca 2014 r.) po wprowadzeniu nowych rozwiązań technicznych na stanowiskach kierowania KMP i KWP w związku z wprowadzeniem Wytycznych do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru 112 w modelu telefonicznym SPR (25.06 do 1.07 oraz od 8 do 14.09. 2014). W ramach ww. sprawdzenia przeprowadzono również obserwację służby dyżurnej na stanowisku kierowania w tym także analizę odsłuchów odebranych połączeń na telefon alarmowy.

W wyniku ww. działań stwierdzono następujące nieprawidłowości: duży odsetek nieodebranych połączeń alarmowych obliczony w wyniku analizy danych: 997 – 41%, WCPR – 31%, duży odsetek nieodebranych połączeń alarmowych obliczony w wyniku przeprowadzonych obserwacji pracy służby dyżurnej: 997 – 48 %, WCPR – 67%, długi okres oczekiwania na odbiór połączenia alarmowego w KMP w Kielcach tj. średni czas oczekiwania wynosił od 20 do 21 sekund przy średnim czasie dla województwa świętokrzyskiego 8 sekund, policjanci wykorzystywali telefon alarmowy do prowadzenia rozmów resortowych, policjanci z patroli przekazywali informacje z miejsca prowadzonych interwencji oraz inne informacje na telefon alarmowy, policjanci pełniący służbę na stanowisku kierowania podczas odbierania połączenia na telefon alarmowy przedstawiali się niezgodnie z obowiązującymi w tej sprawie przepisami.

Stwierdzone nieprawidłowości i uwagi przedstawiano na bieżąco ŚKWP, który zobowiązał Komendanta Miejskiego, jak również Naczelnika Sztabu Policji KWP, do wdrożenia mechanizmów pozwalających na codobową ocenę odbioru połączeń alarmowych w KMP i pozostałych KPP i wdrożenia możliwości odbioru połączeń alarmowych 997 na stanowisku zastępcy dyżurnego KWP. (Dowód: akta kontroli str.307-325)

ŚKWP polecił Naczelnikowi Wydziału Kontroli KWP prowadzenie cotygodniowych analiz dotyczących skuteczności odbioru ww. połączeń (raporty tygodniowe) w oparciu o dane generowane w cyklach dobowych przez Naczelnika Wydziału Łączności i Informatyki KWP.

W wyniku tych działań stwierdzono zdecydowaną poprawę sprawności odbioru połączeń alarmowych z WCPR.

W okresie od 3 października 2014 r. do 18 stycznia 2015r.:

- dla KMP w Kielcach, średnia wartość procentowa odbioru połączeń alarmowych 996 wyniosła 89% (wcześniej odpowiednio 59% i 52%), z WCPR wyniosła 97% (wcześniej odpowiednio 69% i 33%)

- dla garnizonu świętokrzyskiego (tylko KPP) średnia wartość procentowa odbioru połączeń alarmowych 997 wyniosła 90%.

Faktyczny odsetek skutecznych połączeń był znacznie wyższy, na co wskazuje analiza wtórnie nawiązanych połączeń oraz połączeń wskutek oddzwania przez policjantów służby dyżurnej.

Ponadto, ŚKWP polecił, aby w ramach sprawowanego merytorycznego nadzoru, Naczelnik Sztabu Policji KWP przeprowadził w okresach tygodniowych analizę dotyczącą połączeń na ww. numery telefonów, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości przez policjantów służby dyżurnej informował kierownictwo KWP

oraz podejmował działania naprawcze, a także zmierzające do wyjaśnienia przyczyn zaistniałych uchybień. (Dowód: akta kontroli str.325-326)

Dnia 20 listopada 2014 r. Naczelnik Sztabu Policji KWP w sporządzonej notatce służbowej w ramach sprawdzeń telefonów alarmowych szczególnie w zakresie nieodebranych połączeń i wykonanych oddzwonień, dokonał szczegółowej analizy raportu sporządzonego z ww. połączeń przez Wydział Kontroli KWP. Po dokonanej analizie, Naczelnik Sztabu omówił z Komendantami Powiatowymi Policji dane statystyczne dotyczące nieodebranych połączeń alarmowych oraz odzwanianie na te połączenia. Przypomniał także kierownictwu o konieczności codziennej analizy i sprawdzaniu przedmiotowych danych w szczególności podczas prowadzonych odpraw z policjantami służby dyżurnej. (Dowód: akta kontroli str. 220)

ŚKWP pismem z 10 lutego 2015 r. poinformował Komendantów wszystkich jednostek organizacyjnych o zdecydowanej poprawie sprawności odbioru połączeń alarmowych i WCPR we wszystkich jednostkach organizacyjnych (średni czas oczekiwania na odbiór połączenia alarmowego dla województwa świętokrzyskiego wyniósł 8 sekund), co wpisało się w realizację podstawowego oczekiwania społecznego tj. możliwości uzyskania szybkiego kontaktu telefonicznego z numerem alarmowym Policji i było zgodne z prospołeczną misją świętokrzyskiej Policji. Przypominając ponownie o pełnej realizacji wydanych poleceń w tym zakresie Komendant poinformował, że przedmiotowa problematyka będzie na bieżąco monitorowana przez Sztab Policji przy udziale Wydziału Łączności i Informatyki KWP. (Dowód: akta kontroli str. 325, 327-329)

Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki wyjaśniając kwestię połączeń na numery alarmowe nieodebrane stwierdził, że *służby dyżurne posiadają bieżącą informację o numerach dzwoniących nieodebranych, odebranych i wybieranych w menu telefonu (...), na którym można wyświetlić ostatnich 150 połączeń nieodebranych, wybranych i odebranych. Połączenia zapisane w pamięci telefonu są zgodne ze statystyką połączeń na numery alarmowe.* (Dowód: akta kontroli str. 218, 338)

Dla potrzeb służb dyżurnych w latach 2012 – 2015 wdrożono: SWD, telefonię IP, aplikację do powiadomień SMS.

Decyzją nr 633/2011 z 20 grudnia 2011 r. ŚKWP z dniem 1 stycznia 2012 roku zostało uruchomione środowisko produkcyjne Systemu Wspomagania Dowodzenia w KWP oraz KMP w Kielcach. Uruchomienie SWD w Komendach Powiatowych nastąpiło z dniem 5 listopada 2012 r. (Dowód: akta kontroli str. 763-765)

Podstawowe funkcjonalności SWD i ich działanie (kwiecień 2015 r.)<sup>16</sup>:

- przyjęcie, rejestracja, obsługa zgłoszeń i zdarzeń – działająca,
- zarządzanie działaniami oraz personelem i zasobami interwencyjnymi Policji – działająca,
- zarządzanie informacją: sprawdzenia w Krajowym Systemie Informacyjnym Policji (KSIP) przez System Poszukiwawczy Policji (SPP), komunikaty – działająca,
- wizualizacja działań i wykorzystanie Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM) do obsługi realizowanych procesów – działająca,
- wykorzystanie terminali mobilnych (TM) do współpracy z SWD – działająca,
- system analityczny, raportowanie i statystyka – działająca,
- współpraca z systemem teleinformatycznym centrów powiadamiania ratunkowego i Państwową Strażą Pożarną (PSP) - w trakcie testów integracyjnych.

<sup>16</sup> Na podstawie obserwacji przez kontrolującego

Ponadto, system UMM poprzez wizualizację umożliwia: oznaczenie miejsca i statusu zdarzeń i działań, oznaczenie miejsca i statusu patroli, trasy patroli, korzystanie z danych z zarządzanej przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych. (Dowód: akta kontroli str. 776-794)

Stwierdzono, że w KMP/KPP dyżurni nie rejestrują zdarzeń w SWD z poziomu modułu mapowego lecz wykorzystują zakładkę „przyjmij nowe zgłoszenie”.

Z wyjaśnień Naczelnika Wydziału Łączności i Informatyki KWP wynika, iż spowodowane jest to brakiem aktualizacji map wykonywanych przez Główny Urząd Geodezji i Kartografii. Policja nie ma wpływu na jego działania w tym zakresie. (Dowód: akta kontroli str. 796)

Ustalono również, że system SWD integrowany jest z systemem KSIP tylko w niektórych obszarach, nie jest natomiast integrowany z systemem SESPOL. Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki KWP poinformował, że wynika to z faktu, że nie każde zdarzenie rejestrowane w SWD wymaga rejestracji w KSIP, a przekazanie zdarzenia do KSIP możliwe jest na każdym etapie obsługi zdarzenia. Naczelnik zaznaczył, że po wybraniu opcji „prześlij do KSIP” przesyłane są wyłącznie dane dotyczące daty i godziny zdarzenia oraz jego opis i główna kwalifikacja. *Po przekształceniu zgłoszonego z SWD zdarzenia, sprawie nadany zostaje identyfikator ZIW. System SWD „wiąże” numer ZIW ze zdarzeniem i umożliwia wywołanie KSIP w każdej chwili w celu uzupełnienia danych tam wymaganych. W KSIP dyżurny może dodać do zdarzenia inne dane lub zmienić kwalifikacje w zależności od uzyskanych informacji o zdarzeniu.* (Dowód: akta kontroli str. 797)

W ocenie Naczelnika Wydziału Łączności i Informatyki KWP, interfejs SWD jest czytelny i funkcjonalny. Działają wszystkie udostępnione zakładki, chociaż nie wszystkie są wykorzystywane w codziennej pracy operatorów na stanowiskach kierowania. Naczelnik stwierdził, że w przypadku wykonywania raportów obejmujących znaczny obszar czasowy wykorzystywane są wydzielone stanowiska, na których zainstalowane są komputery o większej mocy obliczeniowej, co jednocześnie nie obciąża systemu, na którym pracują dyżurni. (Dowód: akta kontroli str. 798)

Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki KWP wyjaśniając przyczyny zdarzających się przypadków, że na mapie SWD „nie widać” wszystkich patroli stwierdził: *problem określania pozycji GPS na tej mapie (...) uzależniony jest od dwóch zasadniczych czynników: prawidłowej obsługi urządzenia przez funkcjonariusza i dostępności sieci operatora. W pierwszym przypadku użytkownicy zapominają o włączeniu odbiornika GPS w urządzeniu. Przełożeni i odprawiający zobowiązani są do przypominania patrolowi o prawidłowym użytkowaniu terminala. Drugi przypadek jest uzależniony od zasięgów sieci operatora T-Mobile na danym obszarze. Ten operator był dostawcą usług transmisji danych dla urządzeń mobilnych do 24 maja 2015 r. Aktualnie, takim dostawcą jest Orange.*

Stany w których ujawniono brak widoczności urządzenia MTN/MTP na mapie są stale monitorowane przez pracowników Wydziału Łączności i Informatyki i na bieżąco zgłaszane do Komendy Głównej Policji, po uprzednim sprawdzeniu poprawności działania urządzenia. KWP w Kielcach nie prowadzi ewidencji tego typu zgłoszeń. Każdy zgłoszony przypadek jest analizowany indywidualnie. W większości przypadków, powodem w których wystąpił brak pozycji na mapie jest niewłaściwa obsługa urządzenia. W takich przypadkach funkcjonariusze tłumaczą się, że zapomnieli włączyć odbiornik GPS. W przypadku uszkodzenia urządzenia MTN/MTP następuje natychmiastowa jego wymiana. (Dowód: akta kontroli str. 806)

SWD umożliwia współpracę z mobilnymi terminalami noszonymi (MTN) i mobilnymi terminalami przenośnymi (MTP), poprzez: tworzenie i wysyłanie własnych zgłoszeń, punkty blokadowe, dyspozycje dla patroli, opisy zdarzeń, wyniki sprawdzeń w SPP, komunikaty, statusy patrolu, meldunki.

System po przeniesieniu na nową platformę sprzętową pracuje stabilnie, jest ciągle rozwijany i dozbrajany w nowe funkcjonalności, a użytkownicy, co było wynikiem przeprowadzonych przez kontrolującego rozmów, korzystają z tego systemu już w sposób intuicyjny.

Zdaniem kierownictwa Wydziału Łączności i Informatyki KWP mogą jeszcze występować sporadyczne problemy z obsługą aplikacji mobilnej, ale *stosowanie się do zasad i nabycie pewnych nawyków przez funkcjonariuszy wymaga czasu*. Sposób korzystania z terminali mobilnych jest również ciągle monitorowany przez przełożonych.

W SWD dokonywano zmian w aplikacji tego systemu dot. logowań każdego członka patrolu a *każda zmiana sposobu logowania patrolu (ostatnia w marcu 2015 r.) rozszerzyła funkcjonalność systemu a nie ograniczała*. (Dowód: akta kontroli str. 776-794, 803)

Najbardziej pożądana funkcjonalność związana z wymianą informacji (poprzez tzw. formatki) pomiędzy służbami, w tym głównie z systemem Centrum Powiadamiania Ratunkowego, nadal jest w fazie testów. Po stronie Systemu Informatycznego (SI) WCPR znajduje się tzw. interfejs głosowy, gdzie przyjmowane są zgłoszenia na telefon alarmowy i pierwsze informacje są wpisywane do systemu po przekazaniu zgłoszenia do Policji. Te dane muszą być ponownie pozyskane od osoby zgłaszającej. Integracja wszystkich systemów dziedzinowych (Policja, Państwowe Ratownictwo Medyczne, Państwowa Straż Pożarna) z SI WCPR zapewni pełną koordynację działań ratowniczych oraz ich monitorowanie na terenie całego kraju, uwzględniając posiadane siły i środki. (Dowód: akta kontroli str. 657-661)

Odnosząc się do kwestii funkcjonalności SWD, Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki KWP poinformował, że *wykorzystywane funkcjonalności/formatki są dostosowane do wymagań zmieniających się przepisów oraz do potrzeb użytkowników. Zakres zgłaszanych zmian i potrzeb jest weryfikowany przez zespół KGP (...). W Policji funkcjonuje kilka centralnych systemów bazodanowych (baz danych), w tym m.in. SWD, a w każdym rejestrowane są inne dane. SWD służy do wspomagania dowodzenia i zbiera informacje niezbędne do realizacji zadań. W niektórych zakresach, np. rejestracji zdarzeń posiada mechanizmy integrujące z KSIP w określonym obszarze*.

SWD jest jednym z elementów systemu budowanego dla służb realizujących zadania z zakresu obsługi zdarzeń, zgłaszanych na numery alarmowe 112, 997, 998 i 999 przez Centrum Projektów Informatycznych w ramach projektu System Informatyczny Powiadamiania Ratunkowego. (Dowód: akta kontroli str. 795)

Na stanowiskach kierowania wdrożono telefonię IP wykorzystująca Cisco Unified Call Manager sieci OST 112. Dyżurni dysponują telefonami IP na potrzeby połączeń w sieci dyspozytorskiej KWP jak również telefonami służącymi do odbierania połączeń alarmowych „997” i „112” przekierowywanych z WCPR Kielce. Połączenia realizowane z wykorzystaniem ww. telefonów są zapisywane na rejestratorach rozmów. Tworzone są statystyki połączeń na potrzeby nadzoru i kontroli pracy służb dyżurnych. Założoną funkcjonalność zrealizowano w pełni.

Na stanowiskach kierowania uruchomiono również aplikację do powiadamiania SMS, wykorzystywaną przez dyżurnych do powiadamiania przełożonych o zaistniałych zdarzeniach. Założoną funkcjonalność zrealizowano w pełni.

Stanowisko dowodzenia w KMP zostało wyposażone w aparaty telefoniczne IP Cisco CP-7962G, natomiast stanowiska dowodzenia w KPP zostały wyposażone w aparaty telefoniczne Cisco CP-6945-C

Naczelnik Sztabu KWP uczestniczył 4 czerwca 2014 r. w spotkaniu roboczym z kierownictwem WCPR w związku z wejściem w życie *Wytycznych do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru 112 w modelu telefonicznym SPR*. Wypracowano procedurę z której wynika, że zgłoszenie na ww. numer było przyjmowane przez 3 stanowiska umieszczone na stanowisku kierowania w KMP Kielce. Ustalono, że dodatkowo zostanie od 25 czerwca 2014 r. uruchomione czwarte stanowisko do odbioru tego telefonu, które będzie przejmowało zgłoszenia z chwilą niemożności odbioru przez KMP. Ww. zasady mają być zastosowane w KPP w terminie późniejszym. (Dowód: akta kontroli str. 330)

Pod koniec czerwca 2014 r zostały uruchomione dwa dodatkowe numery telefonów alarmowych do odbierania połączeń z WCPR u dyżurnego Wojewódzkiego Sztabu Policji. Następnie został zmodyfikowany ruch kierowania połączeń alarmowych. Modyfikacja polegała na skierowaniu wywołań na grupę telefonów IP podłączonych bezpośrednio do systemu OST 112. Wcześniej, połączenia alarmowe kierowane były na aparaty włączone do centrali dyspozytorskiej KWP. Dodatkowo na dwa telefony uruchomione na stanowisku kierowania KWP w Kielcach zostały przekierowane połączenia alarmowe, jeżeli dyżurni KMP/KPP nie odbieraliby wywołania z WCPR. Maksymalny czas na przekierowanie to 1 minuta.

W sierpniu 2014 r cały ruch wywołań połączeń alarmowych został zamknięty w sieci IP. Dotyczy on Policji, Państwowej Straży Pożarnej i Pogotowia Ratunkowego. (Dowód: akta kontroli str. 766)

Systemy teleinformatyczne jednostek policji województwa świętokrzyskiego są przygotowane na przejęcie wywołań alarmowych „997” przez operatora obsługującego nr „112”.

Aktualnie, w całym województwie świętokrzyskim zgłoszenia na numer alarmowy 997 i 112 przyjmowane są przez WCPR mieszczące się w siedzibie Komendy Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Kielcach.

Połączenia z WCPR odbierane są przez służby dyżurne w KMP i KPP. Dodatkowo uruchomiono dwa stanowiska u dyżurnego KWP. Wywołanie z WCPR w pierwszej kolejności kierowane jest na stanowiska dyżurnych KMP(3)/KPP(2) a w przypadku nieodebrania (po 60 sek.) kierowane jest do dyżurnego KWP. Analizy połączeń 997 i 112 są przedstawiane codziennie Komendantom KPP, KMP, KWP. (Dowód: akta kontroli str. 775, 802)

Stanowiska do odbioru połączeń alarmowych zostały wyposażone w aparaty telefoniczne z pamięcią wewnętrzną, w której zostają zapisane informacje o połączeniach nieodebranych. Dyżurni mają obowiązek oddzwaniania na połączenia nieodebrane.

Dane w systemie taryfikacyjnym zbierane są przez całą dobę. Następnie z powyższych danych są generowane statystyki z połączeń na numery alarmowe, w których wyszczególnione są połączenia odebrane, nieodebrane oraz oddzwonienia a następnie rozsyłane do jednostek.

#### 1.4. Angażowanie sił i środków z podległych jednostek organizacyjnych Policji.

W 2014 r. w 88 przypadkach ŚKWP zlecał pisemnie<sup>17</sup> podległym jednostkom organizacyjnym zadania do realizacji z wykorzystaniem sił i środków będących w dyspozycji dyżurnych. Dotyczyły one głównie zabezpieczenia imprez sportowych w tym także zabezpieczenia przejazdów kibiców przez teren województwa świętokrzyskiego. Można przyjąć, że w latach 2012 i 2013 ilość takich zlecanych zadań była podobna<sup>18</sup>. (Dowód: akta kontroli str. 624, 635-641)

Sposób i zakres postępowania jednostek organizacyjnych Policji w związku z zabezpieczeniem przejazdów kibiców został uregulowany Decyzją nr 461/2009 ŚKWP z dnia 10 września 2009 r. Zawarto w niej m.in. następujące zasady:

- planując służbę, w oparciu o analizę ryzyka należy zakładać konieczność wyjazdu patrolu zabezpieczającego, wynikającego z zaistniałej doraźnie sytuacji w związku z przejazdem kibiców. Obowiązek taki ciąży na jednostce Policji, z terenu której mogą wyjeżdżać kibice w sposób zorganizowany,
- patrole zabezpieczające przejazdy kibiców (...) w pierwszej kolejności realizowane są przez policjantów SPPP i Nietatowe Pododdziały Prewencji Policji KWP,
- miejsca przyjmowania i przekazywania kibiców w nadzór przez patrol zabezpieczający, znajdujący się poza terenem działania KWP, należy uzgadniać z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym pomiędzy Sztabem Policji KWP a odpowiednią terytorialnie KWP. (Dowód: akta kontroli str. 625-634)

Ww. informacje przekazywane były z wyprzedzeniem drogą telefoniczną a następnie za pośrednictwem telegramów przesyłanych faksem lub pocztą elektroniczną Lotus, co pozwalało na właściwą organizację służby na terenie angażowanych jednostek organizacyjnych Policji.

Komenda Główna Policji w latach 2013-2015 zleciła KWP łącznie 20 zadań dotyczących delegowania podległych sił i środków do pełnienia służby na rzecz innych jednostek na terenie kraju. W 2013 i 2014 r. było odpowiednio 9 i 11 takich zleceń. Były one związane m.in. zabezpieczeniem obchodów Święta Niepodległości w Warszawie, zabezpieczeniem Szczytu Klimatycznego „COP 19”, zabezpieczeniem spotkania Rady Gubernatorów Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju w Warszawie, zabezpieczeniem uroczystości związanych z obchodami „25-lecia Wolności” w Warszawie.

Do realizacji ww. zadań zaangażowani zostali policjanci ruchu drogowego, prewencji, kryminalni, dochodzeniowo-śledczy, sekcji antyterrorystycznej. Zadania przekazywane przez KGP realizowane były w większości przypadków przez policjantów pełniących służbę w KWP w Kielcach. Zdarzały się przypadki wykorzystywania do pełnienia służby na rzecz innych jednostek policjantów z KMP/KPP województwa. (Dowód: akta kontroli str. 625-634)

Jednostki organizacyjne Policji w województwie świętokrzyskim po otrzymaniu zleconych zadań, angażowały do ich realizacji adekwatną liczbę sił i środków pozostawiając rezerwę mającą na celu zapewnienie ciągłości służby patrolowej oraz prawidłowej obsługi obywateli (Dowód: akta kontroli str. 624)

<sup>17</sup> W aktach kontroli zamieszczono przykład takiego pisma.

<sup>18</sup> Szczegółowa dokumentacja w tej sprawie znajduje się w archiwum i nie jest przechowywana w osobnych teczkach, stąd jej odszukanie jest niezwykle pracochłonne

## 2. Przygotowanie KWP do przyjmowania i obsługi zgłoszeń o zdarzeniach

### 2.1. Obsada stanowiska kierowania

Opis stanu faktycznego

Strukturę organizacyjną, organizację i tryb kierowania oraz zadania komórek organizacyjnych określa Regulamin Komendy Wojewódzkiej Policji z 25 września 2013 r. Obowiązki z zakresu związanego z tematem kontroli powierzono Wydziałowi Prewencji, Sztabowi Policji w *Szczegółowym zakresie zadań Sztabu Policji* zatwierdzonym przez Pierwszego Zastępcę KWP 14 listopada 2011 r., a także Wydziałowi Kontroli, Wydziałowi Kadr i Szkolenia oraz Wydziałowi Łączności i Informatyki. (Dowód: akta kontroli str. 26-54, 33-34, 36-37,41)

W okresie objętym kontrolą w KWP (Zespół dyżurnych Sztabu Policji) zatrudnionych było 5 dyżurnych i 5 zastępców dyżurnego. Wakatów na tych stanowiskach nie było. Żaden z dyżurnych nie posiada udokumentowanej znajomości języków obcych. (Dowód: akta kontroli str. 62-63)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli uważa, że w programach szkolenia i doskonalenia zawodowego dyżurnych w województwie świętokrzyskim, należy uwzględnić kursy języków obcych dla służby dyżurnej.

Z analizy przygotowania dyżurnych<sup>19</sup> do pełnienia obowiązków wynika, że wszyscy funkcjonariusze ukończyli specjalistyczny kurs dla służb dyżurnych. Funkcjonariusz z tzw. rezerwy kadrowej, który pełni służbę na stanowisku kierowania w przypadkach losowych, jako zastępca dyżurnego, został wytypowany do szkolenia specjalistycznego w 2015 r. Funkcjonariusze pełniący funkcje dyżurnych pracują w Policji od 11 do 27 lat, a na stanowisku dyżurnego od półtora roku do 11 lat. Wszyscy mają wyższe wykształcenie. (Dowód: akta kontroli str. 251-252)

W KWP organizacja i sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków zostały określone w *Regulaminie Komendy Wojewódzkiej Policji w Kielcach* z 19 stycznia 2007 r., który w § 24 pkt 4 określa zadania dla Wydziału Kontroli KWP w Kielcach w zakresie problematyki objętej kontrolą. Ww. regulamin został zastąpiony regulaminem KWP w Kielcach z dnia 25 września 2013 roku, który w § 25 pkt 5 wymienia zadania dla Wydziału Kontroli KWP w Kielcach w zakresie problematyki przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg.

Zasady dotyczące omawianej kwestii zostały również ujęte w decyzji nr 259/2014 ŚKWP w Kielcach z dnia 16 lipca 2014 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Kielcach i jednostkach Policji województwa świętokrzyskiego, która zastąpiła obowiązującą poprzednio decyzję nr 11/2004 Komendanta Wojewódzkiego Policji w Kielcach z dnia 28 stycznia 2004 roku w sprawie wprowadzenia instrukcji w sprawie szczegółowych zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Kielcach i podległych jednostkach organizacyjnych.

Ww. decyzja zawiera m.in: wykaz uprawnionych do przyjmowania interesantów w KWP i KPP (łącznie z wyznaczeniem koordynatora skargowego), obowiązek odnotowania przyjęcia i sposobu załatwienia skargi w ewidencji przyjęć interesantów, obowiązek kwalifikowania skargi według określonych w załączniku do ww. decyzji kategorii, obowiązek protokolowania wszystkich czynności wynikających z procedur załatwienia skargi, łącznie ze sprawozdaniem z poczynionych ustaleń. (Dowód: akta kontroli str.456-467)

<sup>19</sup> Dla uproszczenia analizy pod pojęciem „dyżurny” ujęto również stanowisko zastępcy dyżurnego i pomocnika dyżurnego.

## **2.2. Warunki pełnienia służby dyżurnego na stanowisku kierowania**

W trakcie przeprowadzonych w trakcie kontroli oględzin stwierdzono, że stanowisko kierowania KWP mieści się na I piętrze budynku głównego KWP. Powierzchnia pomieszczenia wynosi ok 40 m.kw. Wejście do pomieszczenia jest możliwe tylko dla osób uprawnionych, za pomocą elektronicznej karty dostępu. Wyposażenie klimatyzowanego i dobrze oświetlonego (2 duże okna i 9 lamp) pomieszczenia w meble, sprzęt łączności (telefony satelitarne, stacjonarne komórkowe, radiotelefony), komputery (4 komplety), sprzęt biurowy (urządzenia wielofunkcyjne), a także dostęp do dobrze wyposażonego pokoju socjalnego z lodówką i mikrofalówką, gwarantuje bardzo dobre warunki pracy Zespołu Dyżurnych KWP. W dyżurce jest przechowywana broń. Zapasowe stanowisko komputerowe dla służby dyżurnej znajduje się w sali operacyjnej Sztabu policji KWP. Stwierdzono ponadto, że pomieszczenie dyżurnych KWP jest wyposażone w środki łączności z możliwością identyfikacji numeru abonenta oraz urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej z wykorzystaniem ww. środków w tym także umożliwiające kodowanie korespondencji zawierającej dane niejawne. Jeden telefon stacjonarny służy wyłącznie do odbioru telefonów z WCPR, drugi to „telefon 10 minut”, trzeci – „telefon zaufania”. Pomieszczenie wyposażone jest w mapy ściennie w tym mapę województwa świętokrzyskiego. Dostępny jest telewizor z programami informacyjnymi. (Dowód: akta kontroli str. 737)

## **2.3. Wykorzystanie urządzeń i systemów teleinformatycznych przy przyjmowaniu, rejestrowaniu i obsłudze zgłoszeń**

W KWP, na mocy decyzji nr 197/09 ŚKWP z 24 kwietnia 2009 roku całodobowo funkcjonują dwa specjalne telefony przeznaczone do kontaktu obywateli z Policją:

1. „Policyjny Telefon Zaufania” (0-800-559-975), który służy do przyjmowania informacji dotyczących m.in. niewłaściwego wykonywania czynności służbowych przez policjantów, w tym także braku reakcji na zgłoszenie (w przypadku gdy rozmówca nie chce skorzystać procedury skargowej lub odwoławczej – do przełożonych, prokuratury, sądu, itp. i zasadne jest uwzględnienie jego prośby o anonimowość);
2. „Telefon 10 minut” (41-343-49-10), który służy do udzielania pomocy osobie, która zgłosiła się do jednostki Policji w celu złożenia zawiadomienia o przestępstwie i nie została przyjęta w ciągu 10 minut.

Ww. telefony obsługiwane są w dni robocze w godzinach 7.30 – 15.30 przez policjantów Zespołu Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli KWP w Kielcach. W pozostałym czasie telefony przekierowywane są na stanowisko dyżurnego KWP. Wszystkie rozmowy są rejestrowane techniką komputerową i dokumentowane pisemnie przez dyżurujących. Szczegółowe zasady pełnienia dyżuru przy ww. telefonach określone są w załączniku do ww. decyzji. (Dowód: akta kontroli str.468-474)

W 2013 i w 2014 r. przeprowadzono poprzez ww. telefony odpowiednio 102 i 72 rozmowy. Zostały one odnotowywane w Rejestrze – Rdt-48/2013. W zależności od treści przekazywanych informacji, w razie potrzeby, były one przekazywane według właściwości, do innych jednostek Policji po uprzednim sporządzeniu notatki z rozmowy i przedłożeniu jej do zapoznania i decyzji Naczelnikowi Wydziału Kontroli. (Dowód: akta kontroli str. 477, 487, 575-578)

Dnia 28 listopada 2013 r. odbyło się spotkanie w sprawie omówienia bieżącej współpracy pomiędzy WCPR, a policją na którym poinformowano, że informacje o zgłoszeniach nie są już przekazywane do poszczególnych dyżurnych komisariatów lecz bezpośrednio do dyżurnego KWP.



Ustalono również, że zostanie przeprowadzone szkolenie dla operatorów WCPR. (Dowód: akta kontroli str.165-166)

W KWP Kielce funkcjonuje całodobowy dyżur służb łączności i informatyki zapewniający zdalny nadzór nad sieciami i systemami teleinformatycznymi wykorzystywanymi na stanowiskach kierowania KMP/KPP. Dyżurny Wojewódzkiego Węzła Łączności przyjmuje również bieżące zgłoszenia o uszkodzeniach systemów i urządzeń teleinformatycznych od dyżurnych jednostek lub służb łączności i informatyki KMP/KPP. Uszkodzenia usuwane są we współpracy z funkcjonariuszami i pracownikami Wydziału Łączności i Informatyki KWP, służbami dyżurnymi KGP lub operatorami świadczącymi usługi dla policji. Informacje o zaistniałych uszkodzeniach i ich usunięciu przesyłane są na telefony komórkowe kierownictwa Wydziału Łączności i Informatyki. Niezależnie od przesyłanych informacji, dyżurni łączności zdają codzienny raport<sup>20</sup> Naczelnikowi Wydziału Łączności i Informatyki dotyczący funkcjonowania nadzorowanych systemów. (Dowód: akta kontroli str. 767-769)

W związku z uruchomieniem z końcem roku 2013 roku nowego modułu mapowego w SWD, podjęto decyzję o wdrożeniu do eksploatacji terminali HTC pozyskanych bezpłatnie od Urzędu Statystycznego. Urządzenia starszego typu nie posiadające GPS oraz urządzenia o dużej awaryjności postanowiono wycofać w całości i zastąpić je telefonami HTC. Do urządzeń HTC zakupiono ładowarki samochodowe oraz baterie. Przeprowadzono szereg szkoleń z obsługi nowego urządzenia i nowej aplikacji. Przeprowadzono też ponowną pełną certyfikację użytkowników na kartach SD.

Od kwietnia 2014 r. rozpoczęto monitorowanie użytkowania terminali w garnizonie świętokrzyskim. Dyżurni stanowisk kierowania KMP/KPP/KP zobligowani zostali do rozliczania patroli z posiadania i używania terminali MTN w służbie.

Technicy ds. łączności w KMP/KPP otrzymali dodatkowo kilka terminali HTC które wykorzystywane są jako urządzenia zastępcze. Jak stwierdził Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki KWP, *awaryjność urządzeń jest niska a ewentualny czas serwisowania jest krótki i uzależniony od obecności w pracy technika ds. łączności w jednostce. Usunięcie awarii polega na przełożeniu karty SIM i karty SD Crypto do nowego wolnego terminala HCT.* Wszelkie prace serwisowe (niewymagające serwisu zewnętrznego) realizowane są przez służby Wydziału Łączności i Informatyki. (Dowód: akta kontroli str. 774, 799)

Ilość terminali użytkowanych w garnizonie świętokrzyskim jest niewystarczająca. KWP w Kielcach występowała do Biura Łączności i Informatyki KGP (Bil KGP) o przekazanie dodatkowych kart SD Crypto koniecznych do zapewnienia niezbędnych potrzeb. Dodatkowych kart nie pozyskano. Bil KGP poinformowało o *rezygnacji z uzupełnienia kart KSD (micro krypto SD) z uwagi na zaproponowane przez dostawcę kart ceny oraz planowane rozpoczęcie wymiany najstarszych urządzeń MTN w roku bieżącym.* Takie rozwiązanie *nie będzie wykorzystywało już kart KSD.* Jednocześnie zasugerowano możliwość kupna kart bezpośrednio przez KWP. (Dowód: akta kontroli str. 770-772, 774, 801)

W garnizonie świętokrzyskim eksploatowane są 54 MTP typu Sunit 10, w tym aktualnie zainstalowanych jest 29 takich urządzeń w pojazdach. Ze względu na brak jednoznacznych wskazań miejsca do montażu przez producenta pojazdu, pozostałe MTP pozostają niezamontowane. Montaż wymaga ingerencji w instalację elektryczną pojazdu oraz takie zamocowanie monitora, które nie będzie kolidować z urządzeniami na desce rozdzielczej pojazdu. Ponadto, jak wynika wyjaśnień

<sup>20</sup> W aktach kontroli przykład z KPP w Końskich

Naczelnika Wydziału Łączności i Informatyki KWP, do montażu MPT w pojazdach wymagana jest zgoda producenta pojazdu na instalację dodatkowych urządzeń oraz określenia miejsca ich instalacji i sposobu zasilania. Tymczasem, pojazdy zakupione przez KGP w latach 2014-2015 nie posiadają na konsoli środkowej dostępnego, wystarczającego miejsca na instalację monitora. Wskazane miejsce montażu blokuje dostęp do podstawowych urządzeń samochodu, dlatego zrezygnowano z instalacji urządzeń MPT w tych pojazdach.

Problemu z montażem MPT nie ma w samochodach typu furgon. Patrol wykorzystujący pojazd w którym brak zainstalowanego terminala MPT, zobowiązany jest do pobrania urządzenia MTN. (Dowód: akta kontroli str. 774, 779)

Z uwagi na znaczny pobór energii i związane z tym możliwe wyladowywanie akumulatorów w radiowozach przez MPT, ich użytkownicy zostali poinformowani o zasadach użytkowania tych urządzeń. (Dowód: akta kontroli str. 800)

W 2013 r. przygotowano zostało studium wykonalności na etapową modernizację systemów łączności w garnizonie świętokrzyskim. Spośród różnych testowanych systemów wybrano system DMR (Digital Mobile Radio), który jest najbardziej funkcjonalny i jednocześnie niweluje niedogodności łączności radiowej i rozszerza zasięgi poprzez wykorzystanie dodatkowych obiektów radiowych. Już rok później zmodernizowano systemy w KMP Kielce, KPP Staszów i KPP Opatów. W dalszej kolejności planuje się zmodernizować systemy w KPP Busko Zdrój KPP Jędrzejów, KPP Końskie i KPP Skarżysko. Jak wyjaśnił Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki KWP pozwoli to wyeliminować przypadki zakłóceń w łączności radiotelefonicznej. (Dowód: akta kontroli str. 804)

*W przypadku braku łączności z patrolami – wyjaśnia Naczelnik Wydziału Łączności i Informatyki – dyżurny może wykorzystać łączność komórkową do kontaktu z patrolem. Wykorzystuje się telefony prywatne do takiego kontaktu. Są to działania sporadyczne, jednak istnieją i są uzasadnione, gdyż tylko połączenia z numerami alarmowymi (np. 997) są wspomagane i możliwe przy wykorzystaniu infrastruktury innego operatora. (np. abonent sieci T-Mobile w sytuacji braku dostępu do zasobów własnych sieci T-Mobile, może skorzystać z zasobów innego operatora np. Orange). Na terenie powiatu koneckiego są miejsca (...) w których problemy z zasięgami sieci komórkowej są znaczące i zależne od sieci danego operatora. Policja nie ma wpływu na umiejscowienie nadajników (BTS) sieci komórkowej poszczególnych operatorów na terenie powiatu. (Dowód: akta kontroli str. 805)*

Stanowiska obsługi zgłoszeń alarmowych 112 zostały uruchomione w województwie świętokrzyskim 18 czerwca 2012 roku. Początkowo operatorzy WCPR przyjmowali zgłoszenia tylko z obszaru Kielc i powiatu kieleckiego.

W związku z decyzją Wojewody Świętokrzyskiego o rozszerzeniu obszaru działania WCPR w Kielcach na całe województwo świętokrzyskie, ruch alarmowy 112 został skierowany w 2014 r. do WCPR Kielce w następujących terminach: 14 października – z powiatów: jędrzejowskiego, buskiego, pińczowskiego i kazimierskiego; 21 października – z powiatów: skarżyskiego, starachowickiego, koneckiego i włoszczowskiego; 28 października – z powiatów ostrowieckiego, opatowskiego, sandomierskiego i staszowskiego. . (Dowód: akta kontroli str. 775, 802)

### **3. Sprawność obsługi zdarzeń przez dyżurnych KWP pod względem czasu i adekwatności działania do zaistniałych zdarzeń.**

Opis stanu faktycznego

Dyżurny wykonuje zadania zgodnie z Kartą opisu stanowiska pracy, która zawiera m.in.: obowiązek – w przypadku zaistnienia zdarzenia – stosowanie algorytmów postępowania i procedur reagowania, koordynowanie i nadzorowanie pracy

dyżurnych i służby prewencyjnej w jednostkach podległych, przekazywanie informacji dla kierownictwa służbowego, prowadzenie dokumentacji, przyjmowanie zgłoszeń od obywateli. Dyżurny odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie służby dyżurnej w KWP. (Dowód: akta kontroli str. 839)

Pomocnik dyżurnego podlega dyżurnemu i wykonuje zdania zgodnie z Kartą opisu stanowiska pracy, w tym m.in.: utrzymuje stały kontakt telefoniczny i radiowy ze służbą dyżurną jednostek terenowych, Pogotowia Ratunkowego, Straży Pożarnej, prowadzi książkę wydawania broni i amunicji, radiotelefonów, rejestr telegramów, dziennik ewidencji i książkę doręczeń szyfrofaxów. (Dowód: akta kontroli str. 840)

Dyżurni uczestniczyli w szkoleniach w ramach doskonalenia zawodowego. W 2012 r. zorganizowano dwa szkolenia, w 2013 r. – 6 szkoleń, w 2014 r. – 4. Szkolenia dotyczyły m.in.: praktycznych aspektów wykorzystania aplikacji SWD, postępowań skargowych i dyscyplinarnych, skutecznego prowadzenia rozmowy, klasyfikowania informacji niejawnych oraz nadawania i znoszenia klauzul tajności, roli i znaczenia Policji w przygotowaniu i realizacji imprez masowych. (Dowód: akta kontroli str. 714-715, 807)

Policjanci Zespołu Dyżurnych Wydziału Sztab Policji KWP pełnili służbę w 12 godzinnym systemie zmianowym. Grafiki służby przygotowywane były przez pracownika Sztabu i zatwierdzane przez kierownictwo ww. Wydziału. Zmian grafiku dokonywano tylko w szczególnych sytuacjach, np. w przypadku zdarzeń losowych. Służba planowana była i jest w systemie: dzień (12 godzin), noc (12 godzin) a następnie funkcjonariuszowi udzielano minimum 48 godzin czasu wolnego. Z uwagi na wspomnianą wcześniej możliwość zastępstwa policjantem z tzw. rezerwy kadrowej, nie odnotowano przypadków pełnienia służby w czasie ponadnormatywnym. (Dowód: akta kontroli str. 808)

W okresie objętym kontrolą nie były przeprowadzane postępowania wyjaśniające i dyscyplinarne wobec funkcjonariuszy służby dyżurnej. Jedna skarga z sierpnia 2012 r., zawierająca zarzut pod adresem dyżurnego KWP, dotyczący niewłaściwego prowadzenia rozmowy telefonicznej ze skarżącym nie potwierdziła się. (Dowód: akta kontroli str. 808, 841)

Zgodnie z § 11 pkt 4 zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji, dyżurni KWP nie prowadzą rejestru interwencji. W przypadku zgłoszenia telefonicznego do dyżurnego KWP, informacja zostaje przekazywana do właściwej jednostki (KMP/KPP) telefonicznie lub za pośrednictwem SWD. W takim przypadku dyżurny uzupełnia formatkę zgłoszeniową i przesyła przez System do właściwej jednostki. (Dowód: akta kontroli str. 808).

W wyniku dokonanej analizy nagrań połączeń z dyżurnym KWP stwierdzono, że reakcja na otrzymane zgłoszenie (z WCPR) polegająca na natychmiastowym powiadomieniu właściwej jednostki Policji, była adekwatna do rodzaju zdarzenia. Jeden telefon dot. nieporozumień rodzinnych pochodził z m. Łagów. Dyżurny udzielił dzwoniącemu pouczenia. (Dowód: płyta z zapisem).

## **IV. 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 Kielcach.

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 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag 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.

Kielce, dnia        czerwca 2015 r.

Kontroler:  
Zdzisław Kałamaga  
Doradca ekonomiczny

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Kielcach  
Dyrektor  
Grzegorz Walendzik

.....  
Uzgodniono z Romanem Wilkiem doradcą prawnym .....

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Kielcach  
Wicedyrektor  
Tadeusz Mikołajewicz