



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Szczecinie

LSZ.410.004.03.2015
P/15/078

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Szczecinie
ul. Jacka Odrowąża 1, 71-420 Szczecin
T +48 91 831 39 00, F +48 91 831 39 66
lsz@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 Szczecinie¹

Kontrolerzy

1. Jarosław Pułka, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93624 z dnia 11.02.2015 r.
2. Wiesław Kaszak, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93625 z dnia 11.02.2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-4)

Jednostka
kontrolowana

Komenda Powiatowa Policji w Myśliborzu, ul. Piłsudskiego 4, 74-300 Myślibórz.

Kierownik jednostki
kontrolowanej

Bogusława Bonter-Mazek, Komendant Powiatowy Policji w Myśliborzu².

(dowód: akta kontroli str. 5)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna³

Najwyższa Izba Kontroli ocenia, że Komenda Powiatowa Policji w Myśliborzu⁴ nie była właściwie przygotowana do przyjmowania i obsługi zgłoszeń w latach 2013-2015. W Komendzie na bieżąco przyjmowano i obsługiwano zgłoszenia, mimo że w jednym przypadku zgłoszenie obsłużono dopiero po 56 min. od jego przyjęcia.

Uzasadnienie
oceny ogólnej

W Komendzie zapewniono dwuosobową obsadę kadrową na stanowisku kierowania (SK), która w trakcie służby wykonywała inne czynności, niezwiązane z obsługą zgłoszeń. Wszyscy etatowi dyżurni spełniali ustawowe warunki do wykonywania zadań dyżurnych, jednak żaden z nich nie odbył specjalistycznego kursu dla dyżurnych, jak również szkolenia z języków obcych. SK zostało wyposażone w odpowiedni sprzęt i urządzenia, zgodnie w wymogami określonymi w § 12 ust. 1 zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji⁵. W Komendzie nie wydzielono pomieszczenia socjalnego dla dyżurnych na SK, co było niezgodne z § 12 ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej.

Będące na wyposażeniu Komendy 5 Mobilnych Terminali Noszonych (MTN) i 10 z 11 Mobilnych Terminali Przewoźnych (MTP) nie były w pełni wykorzystywane, z uwagi na ich awaryjność. Obsługa zgłoszeń realizowana była poprzez łączność radiową dyżurnego z patrolami w terenie.

Ewidencjonowany w Systemie Wsparcia Dowodzenia (SWD) czas reakcji 17 zgłoszeń (zweryfikowanych na podstawie odsłuchu nagrań i oględzin pracy dyżurnych) nie odpowiadał rzeczywistym czasom reakcji. Po wysłuchaniu

¹ Zwana dalej „NIK”.

² Od dnia 1.03.2010 r. zwany dalej „Komendant”.

³ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie. W niniejszym wystąpieniu zastosowano ocenę opisową.

⁴ Zwana dalej „KPP w Myśliborzu lub Komenda”.

⁵ Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 73. – zwane dalej „zarządzenie w sprawie organizacji służby dyżurnej”.

zgłoszenia, dyżurni rozdysponowywali patrol, a następnie dokonywali rejestracji zgłoszenia. Ponadto, czas reakcji 2 z ww. zgłoszeń⁶ wynosił 00:00 min

Stosowane sposoby rejestracji zgłoszeń powodowały, że czas reakcji wykazany w SWD (będący jednym z mierników skuteczności działania Policji) – nie odpowiadał czasowi rzeczywistemu.

Średni czas reakcji 7 zgłoszeń nie odpowiadał miernikom oczekiwanego czasu reakcji, określonego przez Komendanta Wojewódzkiego Policji w Szczecinie⁷, przy czym w 5 przypadkach przekroczenie to wynosiło ponad 50% czasu oczekiwanego.

W 1 przypadku nie dokonano rejestracji zgłoszenia w SWD, co stanowiło naruszenie § 11 ust. 1 i ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej oraz § 3 ust. 1 pkt 1 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 wykonania zadań ustawowych⁸.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

1.1. Obsada stanowiska kierowania.

Opis stanu faktycznego

1) W okresie od 31.12.2012 r. do 31.01.2015 r. KPP w Myśliborzu posiadała 4 etaty dyżurnego i 5 etatów zastępcy dyżurnego. W badanym okresie w Komendzie wystąpiły wakaty na stanowisku zastępcy dyżurnego: wg stanu na 31.12.2013 r. – wakat oraz na 31.12.2014 r. i 31.01.2015 r. – 2 wakaty. Obsada SK wynosiła: 9 osób na dzień 31.12.2012 r., 8 osób na dzień 31.12.2013 r. oraz po 7 osób na dzień 31.12.2014 r. i 31.01.2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 47-48)

Podległe Komendzie komisariaty w Barlinku i Dębnie posiadały po 5 etatów dyżurnego. W Komisariacie Policji w Dębnie wszystkie etaty były obsadzone, natomiast w Komisariacie Policji w Barlinku na dzień 31.12.2012 r., 31.12.2014 r. i 31.01.2015 r. wolny był 1 wakat.

(dowód: akta kontroli str. 47-48)

2) Według stanu na 31 grudnia 2012-2014 r. oraz 31.01.2015 r. służbę dyżurną na stanowisku kierowania, w zmianowym 12godzinnym rozkładzie czasu pracy, pełniło dwóch funkcjonariuszy (dyżurny i zastępca dyżurnego), zgodnie z § 3 ust. 1 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej.

(dowód: akta kontroli str. 47-48, 92-95)

3) W badanym okresie na SK w KPP w Myśliborzu (na stanowisku zastępcy dyżurnego) oraz w KP w Dębnie i KP w Barlinku służbę dyżurną pełnili policjanci z innych pionów, m.in. z zespołu patrolowo-interwencyjnego, dzielnicowi, policjanci z Zespołu Techniki Kryminalistycznej, a także z Zespołu Operacyjno-Gospodarczego.

(dowód: akta kontroli str.49, 63-69)

Bogusława Bonter-Mazek - Komendant wyjaśniła m.in, że: „(...)spowodowane to było zapewnieniem ciągłości służby (...). Funkcjonariusze realizujący zadania na stanowisku dyżurnego, przebywali na urlopach, zwolnieniach lekarskich oraz

⁶ Skierowanych do Komisariatu w dniach 25.12.2014 r.

⁷ Zwany dalej „Komendant KWP w Szczecinie”.

⁸ Dz. Urz. KGP Nr 4, poz. 27 ze zm. - zwany dalej „zarządzeniem Nr 453 KGP”.

szkoleniach. W związku z brakami kadrowymi na stanowisku dyżurnego i zastępcy dyżurnego utworzono rezerwę kadrową, wyodrębnioną z podległych pracowników, natomiast do komisariatów kierowano etatowych dyżurnych i zastępców dyżurnych w celu wsparcia jednostek podległych (...)."

(dowód: akta kontroli str. 49, 74)

W sprawie podejmowanych działań, w celu zwiększenia liczby policjantów pełniących służbę na SK, Komendant wyjaśniła: „ (...) w latach 2012, 2013 miałam ogromną absencję w jednostce na wszystkich stanowiskach oraz wiele wakatów. Największe w tym zakresie braki kadrowe wystąpiły w KP w Barlinku, który musiał zostać zasilony przez zastępców dyżurnego ze struktury KPP w Myśliborzu. Komendant powiatowy nie ma żadnego wpływu na nabór i liczbę kandydatów starających się o przyjęcie do Policji. Nawet jeśli jakaś określona liczba zostanie przyjęta to i tak faktycznie do służby skierowana zostanie dopiero po 8 miesiącach, po ukończeniu kursu podstawowego i po odbyciu adaptacji zawodowej."

(dowód: akta kontroli str. 79-80)

W sezonie letnim (tj. od maja do września 2013-2014 r.) po jednym funkcjonariuszu KPP w Myśliborzu i KP w Barlinku zatrudnionych na stanowisku dyżurnego, wykonywało dodatkowo zadania - na wodach i terenach przywodnych, wykraczające poza zakres czynności dyżurnego.

(dowód: akta kontroli str. 49)

4) W latach 2013-2015 (do 31.01.) Zespół Dyżurnych wchodził w skład Wydziału Prewencji i Ruchu Drogowego KPP Myślibórz. Do zadań Zespołu należało m.in.: przyjmowanie od obywateli i dokumentowanie wszelkich informacji, zgłoszeń o zdarzeniach i zagrożeniu bezpieczeństwa lub zakłócaniu porządku publicznego; powiadamianie w trybie pilnym zainteresowane jednostki policji o zdarzeniach zaistniałych na ich terenie; meldowanie kierownictwu jednostki o ważnych zdarzeniach; wydawanie poleceń dotyczących kierowania na miejsce zdarzenia patroli policyjnych, pogotowia wypadkowego, grup operacyjno-procesowych i specjalistycznych oraz zobowiązania kierowników-dowódców tych grup do niezwłocznego przekazywania istotnych danych o zdarzeniu; dokonywanie zmian w dyslokacji sił i środków stosownie do aktualnego zagrożenia bezpieczeństwa i porządku publicznego; kierowanie realizacją zadań jednostki w czasie nieobecności kierownika jednostki organizacyjnej; nadzór nad pracą i funkcjonowaniem jednostek podległych.

W karcie opisu stanowiska pracy dyżurnych określono m.in., że do zadań dyżurnego należało przyjmowanie uzbrojenia oraz wyposażenia alarmowego i specjalnego.

(dowód: akta kontroli str. 8-44)

5) W Komendzie nie określono wewnętrznego dokumentu określającego cechy i predyspozycje, jakie powinien spełniać kandydat na dyżurnego.

(dowód: akta kontroli str. 50)

W zakresie wprowadzenia systemu motywującego do podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez dyżurnych, Komendant wyjaśniła, że *osiągane dobre wyniki w służbie na SK nagradzane były w postaci nagród pieniężnych za wzorowo pełnioną służbę (prawidłowe koordynowanie służb na miejsce zdarzenia, czas reakcji na zgłoszenie interwencji), a także poprzez kierowanie policjantów na studia resortowe.*

(dowód: akta kontroli str. 50)

6) W latach 2013-2015 wszyscy etatowi dyżurni byli przygotowani do wykonywania obowiązków służbowych. Na stanowisko dyżurnego powołano funkcjonariuszy

z wykształceniem wyższym, którzy posiadali doświadczenie zawodowe w innych jednostkach organizacyjnych Policji (tj. od 10 do 23 lat stażu pracy), zgodnie z wymogami określonymi w załączniku nr 1 do rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 19 marca 2007 r. w sprawie wymagań w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i stażu służby, jakim powinni odpowiadać policjanci na stanowiskach komendantów Policji i innych stanowiskach służbowych oraz warunków ich mianowania na wyższe stanowiska służbowe⁹.

(dowód: akta kontroli str. 60-62)

7) Według stanu na dzień 31.01.2015 r. żaden z etatowych dyżurnych KPP w Myśliborzu nie uczestniczył w specjalistycznym kursie dla dyżurnych. W 2 podległych komisariatach 5 z 10 dyżurnych pełniących służbę dyżurną, ukończyło specjalistyczny kurs dla dyżurnych (w tym 4 z KP w Dębnie). Żaden z dyżurnych KPP w Myśliborzu oraz podległych komisariatów nie uczestniczył w kursach językowych.

(dowód: akta kontroli str. 60-62)

Komendant wyjaśniła m.in.: *„Brak specjalistycznego przeszkolenia wynika między innymi z faktu, iż wielu dyżurnych odeszło z Policji na emerytury. Kolejną przyczyną jest fakt, iż uznaliśmy, że jeśli dyżurni odbyli przeszkolenie oficerskie to traktowane jest ono jako wszechstronne i zwalnia z odbycia specjalistycznego przeszkolenia dla służb dyżurnych. Fakt ten potwierdzany był w KWP w Szczecinie, w Sztapie Policji, jednakże w późniejszym czasie okazało się, iż przeszkolenie oficerskie nie zwalnia z obowiązku odbycia specjalistycznego przeszkolenia dla służb dyżurnych. Wąskim gardłem są też możliwości szkoleniowe Szkół Policji. Do Wydziału Kadr i Szkolenia KWP w Szczecinie kierowano zapotrzebowanie na ten rodzaj szkolenia.”*

(dowód: akta kontroli str. 74)

Według stanu na 24.02.2015 r. – 2 dyżurnych KPP w Myśliborzu zostało zgłoszonych do odbycia specjalistycznego kursu dla służby dyżurnej.

(dowód: akta kontroli str. 76)

8) We wszystkich 492 objętych badaniem dyżurach na stanowisku kierowania¹⁰ - służbę pełniono w składzie dwuosobowym, w zmianowym 12-godzinym rozkładzie czasu służby, zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 października 2001 r. w sprawie rozkładu czasu służby policjantów¹¹. Grafiki służby dyżurnej opracowywany był przez Zastępcę Naczelnika Wydziału Prewencji i Ruchu Drogowego i zatwierdzony przez Komendanta.

We wszystkich objętych badaniem dyżurach nie stwierdzono przypadków nieuzasadnionego udzielania dni wolnych od służby, z powodu wypracowania ponadnormatywnego czasu pracy.

(dowód: akta kontroli str. 92-95)

W wyniku kontroli wewnętrznej przeprowadzonej w 2015 r. przez KWP w Szczecinie¹², Komendant podjęła działania w celu rozliczenia wypracowanych przez dyżurnych w latach 2012-2013 nadgodzin oraz w celu przestrzegania normatywnego czasu pracy. Kontrola nie potwierdziła generowania nowych nadgodzin przez policjantów pełniących służbę na SK.

(dowód: akta kontroli str. 56-59)

⁹ Dz. U. Nr 123, poz. 857 ze zm.

¹⁰ w okresie październik-grudzień 2014 r. oraz w styczniu 2015 r.

¹¹ Dz. U. Nr 131, poz. 1471 ze zm. - zwanego dalej rozporządzeniem MSWiA.

¹² Wszczętej na podstawie anonimu z dnia 9.02.2015 r. dotyczące wypracowania, przez dyżurnych KPP w Myśliborzu i podległych komisariatach w Barlinku i w Dębnie, „po kilkaset” nadgodzin oraz dalszego ich generowania.

9) W okresie objętym kontrolą w KPP w Myśliborzu przeprowadzono 2 postępowania wobec dyżurnych w sprawie:

- niedopełnienia przez dyżurnego obowiązku odnotowania w SWD zgłoszenia i wydanych poleceń dla patrolu;
- wprowadzenia w błąd dyżurnego KWP w Szczecinie - dotyczącego przyczyn nieużycia psa tropiącego, podczas obsługi zdarzenia kradzieży z włamaniem.

Postępowania zakończono przeprowadzeniem rozmowy dyscyplinującej. Notatki dyscyplinujące zostały włączone na okres roku do akt osobowych policjantów.

(dowód: akta kontroli str. 51-55)

1.2. Warunki pełnienia służby dyżurnego na stanowisku kierowania.

Opis stanu faktycznego

1) Sala operacyjna SK wyposażona była w dwa stanowiska do realizacji zadań dyżurnego i jego zastępcy. Pomieszczenia z węzłem sanitarno-higienicznym znajdowały się poza SK. Wyposażenie SK było zgodne z wymogami określonymi w § 12 ust. 1 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej. W dyżurce znajdowały się szafa do przechowywania broni i amunicji oraz dokumentacja dotycząca procedur postępowania na stanowisku dyżurnego (algorytmy).

(dowód: akta kontroli str. 157-165)

2) W trakcie przeprowadzonych oględzin przekazania służby pomiędzy dyżurnymi (w dniu 25.03.2015 r.) ustalono, że przekazaniu podlegały wszystkie rejestry i ewidencje oraz m.in.: dokumentacja jawna i niejawna na podstawie wykazu wraz z kluczem do pomieszczenia z urządzeniem SUŁTELP; stan broni i amunicji – na podstawie sprawdzenia stanu faktycznego z zapisami w książce ewidencyjnej wraz z kluczami do szaf pancernych; raport – o istotnych zdarzeniach odnotowanych w czasie służby i stopniu ich realizacji (w wersji elektronicznej); książka ewidencji sprzętu znajdującego się w użytkowaniu.

(dowód: akta kontroli str. 166)

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

Opis stanu faktycznego

1) Na SK znajdowały się środki łączności przewodowej do obsługi: numeru stacjonarnego i numerów alarmowych: 112 i 997 (z możliwością identyfikacji numeru abonenta) oraz środki łączności bezprzewodowej, radiostacja zapewniająca obustronną wymianę informacji z funkcjonariuszami pełniącymi służbę w terenie. Środki łączności przewodowej i bezprzewodowej nie były sprzężone z SWD.

Zgłoszenia z numeru 112 były przekazywane przez Wojewódzkie Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Szczecinie (WCPR). Przekazywanie odbywało się poprzez poinformowanie o zgłoszonym zdarzeniu dyżurnego (z podaniem numeru osoby zgłaszającej zdarzenie) lub przekazanie połączenia o zgłoszeniu do dyżurnego z osobą zgłaszającą.

(dowód: akta kontroli str. 10, 156-165)

2) W dniu oględzin (18 marca i 7 kwietnia 2015 r.) na stanie Komendy było 9 terminali MTN (w tym 5 z modulem GPS), a wg stanu na dzień 31 stycznia i 1 kwietnia 2015 r. - 11 terminali MTP. Jeden z 11 terminali MTP był sprawny.

Podczas oględzin, w module mapowym SWD nie było widocznego żadnego z patroli, mimo że na wyposażeniu KPP w Myśliborzu znajdowało się 5 terminali MTN z modulem GPS.

(dowód: akta kontroli str. 96, 161, 199, 237-238)

Komendant wyjaśniła: „Patrole wyposażone w MTN i MTP pełniące służbę nie są widoczne w module mapowym GPS ponieważ urządzenia te nie działają poprawnie. Utrudnienia powstają już w zakresie logowania się do urządzeń i dalej w samym przesyłaniu sygnału GPS. Jest on słabej jakości i traci zasięg. Często patrole

sygnalizowały, że byli wyrzucani z automapy, wyjaśniali, że system urządzenia działa wówczas z dużym spowolnieniem i zawiesza się.”

(dowód: akta kontroli str. 79)

Na pytanie, czy stan ilościowy sprzętu łączności zapewniał dyżurnym bezawaryjną łączność z patrolami, Komendant wyjaśniła m.in.: „Radiostacje są w zadawalającej ilości, choć ich stan techniczny, z uwagi na ciągłe użytkowanie jest różny. MTN i MTP często ulegają awariom lub trudno z nich korzystać. Bywają problemy z połączeniami, ale wynika to z winy operatora, w mojej ocenie, a także faktu, iż sprzęt elektroniczny bardzo szybko się starzeje. Oczywiście występują problemy z łącznością w różnych miejscach. Takie zgłoszenia przekazywane są do Wydziału Łączności i Informatyki. Dodatkowo w 2015 r. dyżurny został wyposażony, oprócz telefonu stacjonarnego, w telefon komórkowy, tak więc alternatywnie może korzystać z radiostacji, ale może też łączyć się z załogą za pośrednictwem telefonu komórkowego jeśli występują trudności w łączności radiowej.”

(dowód: akta kontroli str. 169-170)

3) W badanym okresie KPP w Myśliborzu była wyposażona w rejestrator rozmów DGT NET CRR. Ponadto, jeden z 2 podległych komisariatów posiadał rejestrator rozmów, tj. KP w Barlinku od dnia 15.10.2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 91)

Komendant wyjaśniła m.in.: „Kiedy 1.03.2010 r. przejęłam KPP jako komendant okazało się, iż KP w Barlinku i KP w Dębnie nie były wyposażone w rejestratory rozmów, uważałam że jest to niewłaściwe. Podejmowałam działania w celu uzupełnienia tego braku, kierowałam pisma do Wydziału Łączności i Informatyki KWP w Szczecinie oraz osobiście rozmawiałam kilkakrotnie z zastępcą naczelnika tego wydziału, który poinformował mnie, iż brak było możliwości technicznych do podłączenia rejestratorów. Nie posiadam kopii tych pism, gdyż okres ich przechowywania ma charakter krótkotrwały i zostały zniszczone. Brak rejestratorów zauważono również w trakcie kontroli kompleksowej, która miała miejsce w 2014 roku. W jej efekcie w dniu 15.10.2014 r. podłączono rejestrator w KP w Barlinku.”

(dowód: akta kontroli str.74-75)

4) W latach 2013-2015 (do 31.01.) nie było systemu przekierowującego połączenia telefoniczne. Dyżurny był zobowiązany do odbioru wszystkich połączeń.

(dowód: akta kontroli str. 208)

Komendant KPP Myślibórz wyjaśniła m.in.: „(...) w przypadku niemożności odebrania przez dyżurnego, odbiera zastępca dyżurnego, a jeśli ten jest zajęty rozmówca musi poczekać na swoją kolej, ponieważ nie ma możliwości przekierowania rozmowy.”

(dowód: akta kontroli str. 208)

W wyniku przeprowadzonych oględzin SK i odsłuchanych nagrań zgłoszeń skierowanych do dyżurnych - nie stwierdzono przypadków przerwania połączenia z osobami zgłaszającymi.

(dowód: akta kontroli str. 156-165, 246-249)

Komendant wyjaśniła m.in.: „Dyżurny odbiera połączenia bezpośrednio z numeru 997. Często operator WCPR przełącza rozmówcę do niego lub też przekazuje żądanie interwencji ze wskazaniem nazwiska wzywającego oraz nr telefonu do niego. W przypadku jeśli operator 112 przekazuje jedynie szczątkowe informacje dyżurny oddzwania do obywatela by doprecyzować, dopytać i wówczas kieruje załogę. Bywa, że z przyczyn technicznych zarówno po stronie policji jak też po stronie rozmówcy dochodzi do rozłączenia rozmowy (to w Myśliborzu zdarza się

dość często, gdy rozmowa prowadzona jest z telefonu komórkowego) dyżurny oczywiście oddzwania(...).”

(dowód: akta kontroli str. 80-81)

5) SWD w zakresie wsparcia pracy dyżurnych posiadał następujące możliwości:

- rejestrację zgłoszeń oraz zdarzeń,
- rejestrowanie wykonanych czynności przez dyżurnego jednostki w elektronicznej książce przebiegu służby,
- dostęp do zasobów systemowych zapisanych w SWD oraz w KSIP,
- powiązania rejestracji w SWD z rejestracją zdarzeń w KSIP, powiązania poszczególnych zdarzeń w jeden obszar przeprowadzonej akcji lub operacji policyjnej,
- lokalizację adresu za pośrednictwem modułu mapowego,
- przesyłanie komunikatów z całego kraju do indywidualnych odbiorców, czy systemów dowodzenia (do komunikatów można załączać pliki formie zdjęć, plików tekstowych itp.),
- sprawdzania osób, pojazdów oraz rzeczy zarejestrowanych w KSIP oraz w Systemie Informacji Schengen (SIS-II).

(dowód: akta kontroli str. 199-200)

Główne problemy w funkcjonowaniu SWD, wyjaśnione przez dyżurnego oraz jego zastępcę w trakcie oględzin, polegały m.in. na:

- niewystarczających parametrach technicznych posiadanego sprzętu elektronicznego, w tym braku łączności o odpowiedniej szybkości, co powoduje, że wpisane do SWD informacje nie odpowiadają faktycznej godzinie ich powstania;
- nieprzesyłaniu do KSIP pełnych danych rejestrowanego w SWD zdarzenia (dane przesłane do KSIP wymagają modyfikacji i uzupełnienia).

Moduł mapowy nie jest wykorzystany, z powodu nie działających prawidłowo terminali MTP. Awaryjność terminali MTN, w który powinien być wyposażony każdy patrol powoduje, że wszelkie sprawdzenia wykonywane są za pośrednictwem dyżurnego, powodując jego dodatkowe obciążenie.

(dowód: akta kontroli str. 199-200)

SWD nie był kompatybilny z systemem rejestrującym połączenia telefoniczne.

(dowód: akta kontroli str. 208)

W zakresie kompatybilności SWD z innymi systemami Komendant wyjaśniła: „SWD jest systemem obszernym posiadającym szereg funkcji, ale też nie najłatwiejszym, jest kompatybilny z systemem KSIP, ale nie z SESPOL.”

(dowód: akta kontroli str. 208)

Na podstawie odsłuchów nagrań z dnia: 25.01.2014 r. i 9.01.2015 r. ustalono, że w 6 z 18 obsługiwanych zgłoszeń, funkcjonariusze z patrolu dokonywali sprawdzenia nr rejestracyjnego pojazdu oraz nr Pesel obywateli - drogą radiową przez dyżurnego KPP w Myśliborzu, mimo pobranych do służby terminali MTN.

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

Komendant wyjaśniła m.in.: „Policjanci pełniący służbę w terenie w miarę możliwości technicznych korzystają z przydzielonych terminali MTN/MTP. Bywa, że z powodu braku możliwości zalogowania, terminal nie jest używany. Wymaga wprowadzenia trzech pionów dla każdego użytkownika, aby się zalogować. Piny są różne dla każdego urządzenia. Zawiesza się często w trakcie sprawdzania lub wyrzuca użytkownika. Czas sprawdzenia osoby na terminalu, bywa też dłuższy od sprawdzenia osoby u dyżurnego. Biorąc pod uwagę możliwości jednego (dwuosobowego) patrolu w terenie i obsługę interwencji z udziałem kilku osób,

całkowicie wyłącza z interwencji na miejscu jednego policjanta, który zmuszony jest obsługiwać MTN. Całe zdarzenie wówczas kontrolowane jest przez jednego policjanta. Biorąc pod uwagę porę nocną i stan trzeźwości legitymowanych to dużą pomocą dla patrolu jest sprawdzenie osoby u dyżurnego jednostki. Należy podkreślić fakt, iż podstawowym zadaniem jest sprawne przeprowadzenie interwencji, kontroli tak aby osoba, której to dotyczy nie miała wrażeń, iż marnowany jest jej czas przez niesprawne urządzenie policyjne. Ponadto każda osoba wobec której podejmowane są czynności, winna być sprawdzona w systemach policyjnych choćby pod kątem czy nie jest poszukiwana. Stąd też przy spowolnionym MTN lub braku możliwości nawiązania łączności z serwerem, wybiera korespondencję i wsparcie dyżurnego.

(dowód: akta kontroli str. 256)

W objętych badaniem 15 dyżurach w IV kwartale 2014 r. i 5 dyżurach w styczniu 2015 r. ustalono, że policjanci pobierali do służby MTN oraz dokonali zalogowania się do systemu, poza porą nocną, tj. w godzinach popołudniowych.

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

6) Na SK prowadzone były m.in. następujące rejestry/ewidencje: książka dyspozytora; książka wydania broni; książka wydania kluczy; książka wydania sprzętu; książka przebiegu służby w patrolach, obchodach i posterunkach; książka wydania broni alarmowej; rejestr korespondencji SUŁTELP (niejawnej); rejestr telegramów; rejestr nadawanych liczb dziennika; rejestr odebranych praw jazdy; rejestr zatrzymanych dowodów rejestracyjnych; rejestr zawiadomień do ubezpieczeniowego funduszu gwarancyjnego; zestawienie dzienne mandatów; rejestr wydanych ampułek do badania krwi, książka depozytu broni; książka przebiegu służby – w formie elektronicznej w SWD, a po wydrukowaniu dobowym zapisów danych z systemu SWD – gromadzone były w segregatorach jako wersje papierowe); książka telefonów zaufania; książka ewidencji magazynu broni.

(dowód: akta kontroli str. 158-159, 162-163)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1) W Komendzie nie zapewniono pomieszczenia socjalnego dla dyżurnych na SK, co stanowiło naruszenie § 12 ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej.

(dowód: akta kontroli str. 157-158)

Przepis § 12 ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej stanowi, że wyposażenie stanowiska kierowania stanowi pomieszczenie socjalne.

Komendant wyjaśniła, że: „Stanowisko kierowania nie jest wyposażone w pomieszczenie socjalne z uwagi na techniczne ograniczenia budynku Komendy. W chwili obecnej trwa jednak budowa nowej siedziby (...), w której SK wyposażone będzie w pomieszczenie socjalne. Planowany termin oddania budynku do użytku to wrzesień 2015 r.”.

(dowód: akta kontroli str. 80)

2) Według stanu na 31.01.2015 r. i 1.04.2015 r. 10 z 11 terminali MTP było niewykorzystywanych przez KPP w Myśliborzu, z tego: 2 – były na wyposażeniu radiowozów, znajdujących się w naprawie, a 8 - było wyłączonych z użytkowania, z powodu połamanych zaczepek. Informacje na temat połamanych zaczepek oraz pojazdów oddanych do naprawy wraz z MTP przekazywane było do KWP w Szczecinie.

(dowód: akta kontroli str. 237-238)

Sprzęt mobilny przydzielany do służby patrolom był zawodny Komendant wyjaśniła, że: „Występujące problemy w urządzeniach w naszej jednostce powstały z chwilą przejścia informatyka do KWP w Szczecinie. Od września do grudnia 2013 r. jednostka pozostawała bez informatyka. W tym czasie nawarstwiły się różnego rodzaju problemy związane z urządzeniami. (...) Wszystkie usterek w MTP jak i MTN były notorycznie zgłaszane do KWP w Szczecinie. Prośby te dotyczyły skierowania grup wsparcia specjalistów z łączności i informatyki, które pomogłyby w usunięciu usterek. Po wysłaniu wielu pism i przeprowadzonych rozmowach telefonicznych z zastępcą Naczelnika WłiKWP w Szczecinie (...) zostali oddelegowani specjaliści, którzy w miarę możliwości naprawili część sprzętu na miejscu, natomiast drugą część nienaprawionego sprzętu została przewieziona do KWP.”

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Jeden z 2 podległych komisariatów nie posiadał urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków łączności przewodowej i bezprzewodowej - w okresie objętym kontrolą (od 1.01.2013 r. do 31.01.2015 r.), co stanowiło naruszenie § 12 ust. 1 pkt 2 oraz § 13 ust. 1 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej.

(dowód: akta kontroli str. 91)

Zgodnie z § 12 ust. 1 pkt 2 oraz § 13 ust. 1 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej - wyposażenie SK stanowi urządzenie do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków łączności przewodowej i bezprzewodowej, za zapewnienie którego odpowiada kierownik danej jednostki.

Nadzór nad działalnością podległych komisariatów, zgodnie z § 9 Regulaminu Organizacyjnego KPP w Myśliborzu, sprawował Komendant.

(dowód: akta kontroli str. 10)

Komendant wyjaśniła: „Kiedy 1.03.2010 r. przejęłam KPP jako komendant okazało się, iż KP w Barlinku i KP w Dębnie nie były wyposażone w rejestratory rozmów, uważałam że jest to niewłaściwe. Podejmowałam działania w celu uzupełnienia tego braku, kierowałam pisma do Wydziału Łączności i Informatyki KWP w Szczecinie oraz osobiście rozmawiałam kilkakrotnie z zastępcą naczelnika tego wydziału, który poinformował mnie, iż brak było możliwości technicznych do podłączenia rejestratorów. Nie posiadam kopii tych pism, gdyż okres ich przechowywania ma charakter krótkotrwały i zostały zniszczone. Brak rejestratorów zauważono również w trakcie kontroli kompleksowej, która miała miejsce w 2014 roku. W jej efekcie w dniu 15.10.2014 r. podłączono rejestrator w KP w Barlinku.”

(dowód: akta kontroli str. 74-75)

2. Obsługa zgłoszeń pod względem czasu i adekwatności działania do zaistniałych zdarzeń.

Opis stanu faktycznego

1) W 2013 r. zarejestrowano 9.960 zgłoszeń, w 2014 r. – 17.970, natomiast w styczniu 2015 r. – 1.513.

(dowód: akta kontroli str. 90, 134-156)

Komendant wyjaśniła m.in., że nie było możliwości uzyskania informacji dotyczących liczby zgłoszeń o zdarzeniach w podziale na zgłoszenia z numeru 997; 112 oraz z telefonu stacjonarnego, osobiste i listowne w okresach objętych kontrolą NIK.

(dowód: akta kontroli str. 134-156)

2) W 2013 r. jednostki Policji w powiecie myśliborski podjęły łącznie 9.820 interwencji (w tym KPP w Myśliborzu – 3.235), w 2014 r. – 11.563 (KPP w Myśliborzu – 2.771), natomiast w styczniu 2015 r. – 1.159 (KPP w Myśliborzu – 202).

(dowód: akta kontroli str. 90, 134-156)

3) Średnie czasy reakcji osiągnięte przez KPP w Myśliborzu w odniesieniu do wartości oczekiwanych czasów reakcji, określonych przez Komendanta KWP w Szczecinie na lata 2013-2015¹³, kształtowały się następująco:

- w 2013 r. – czas oczekiwany: 10:00 min w terenie miejskim (M) i 13:00 min. w terenie wiejskim (W). Średni osiągnięty czas wynosił 4:54 min. (M) i 11:23 min. (W).
- w 2014 r. i w styczniu 2015 r. – czas oczekiwany: 8:00 min. (M) i 11:30 min. (W). Średni osiągnięty czas w 2014 r. wynosił 5:09 min. (M) i 9:48 min. (W), a w styczniu 2015 r. wynosił 4:48 min. (M) i 9:33 min. (W).

(dowód: akta kontroli str. 174-176,264)

4) Rzeczywisty czas reakcji 8 z 18 odsłuchanych nagrań zgłoszeń (skierowanych do dyżurnych w dniach: 25.12.2014 r. i 9.01.2015 r.) odpowiadał miernikom czasu oczekiwanego. Dla 3 zgłoszeń nie ustalono czasu rzeczywistego, z powodu nienagrania rozmów.

W 7 zgłoszeniach czas reakcji był dłuższy od czasu oczekiwanego od 5:10 do 44:44 min., przy czym w 5 przypadkach przekroczenie to wyniosło ponad 50% czasu oczekiwanego.

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

W sprawie braku rejestracji części rozmów Komendant wyjaśniła: *„Braki rejestracji części rozmów pomiędzy dyżurnym, a patrolem może wynikać z braku zasięgu lub rozmów z patrolem przy wykorzystaniu telefonów komórkowych lub rozmów osobistych, tj. w czasie pobytu patrolu w Komendzie, a także z powodu zgłoszeń obsługiwanych osobiście przez dzielnicowych w terenie. Może również wynikać to z zawieszenia się rejestratora rozmów, z czym w przeszłości mieliśmy do czynienia. Fakty te były zgłaszane Wydziałowi Łączności (...).”*

(dowód: akta kontroli str. 255-256)

5) W wyniku przeprowadzonych oględzin i odsłuchanych nagrań ustalono, że rzeczywisty czas reakcji wszystkich 17 badanych zgłoszeń (tj. 5 - skierowanych do dyżurnych w trakcie oględzin oraz 12 z 18 odsłuchanych¹⁴) wynosił od 1 min. do 56:14 min.¹⁵, a wykazany w SWD - od 0:00 min.¹⁶ do 16:55 min.¹⁷ (szczegółowo opisanych w dalszej części wystąpienia pokontrolnego).

(dowód: akta kontroli str. 156-165, 246-249)

Z przekroczenia czasów reakcji każdorazowo policjanci sporządzali notatkę o przyczynach powstałych opóźnień. Wyjaśnienia w tym zakresie składane były również przez Komendanta do Sztabu Policji KWP w Szczecinie.

(dowód: akta kontroli str. 271-231)

W sprawie opóźnienia we wprowadzaniu danych do SWD oraz przydatności SWD w pracy dyżurnych, Komendant wyjaśniła m.in.: *„(...) dyżurny w pierwszej*

¹³ Tj. wartości oczekiwanego progu satysfakcji „czasu reakcji na zdarzenie” (miernik).

¹⁴ W tym: 3 zgłoszenia – nie objęte badaniem, z powodu braku nagrań; 1 zgłoszenie – nie objęte badaniem, z powodu osobistego zgłoszenia zdarzenia przez obywatela i 1 – nie objęte badaniem z powodu braku rejestracji zgłoszenia w SWD.

¹⁵ Z tego: dla 5 zgłoszeń obsługiwanych przez dyżurnych w trakcie oględzin – rzeczywisty czas reakcji wynosił od 1:00 min. do 10 min., a dla 12 z 15 odsłuchanych zgłoszeń – od 5:23 min. do 56:14 min.

¹⁶ W dniu 25.12.2014 r. – dla zgłoszeń odebranych o godz. 02:52:10 i o godz. 04:27:40.

¹⁷ W 25.12.2014 r. – dla zgłoszenia odebranego o godz. 08:48:44.

kolejności dysponuje siły, bo to jest najważniejsze. Dokumentowanie jest tylko ujęciem w ramy podejmowanych decyzji. Dyżurny w jednostce nie zajmuje się jedynie i tylko dysponowaniem sił na interwencję. Taki i tylko taki zakres obowiązków mają operatorzy w dużych jednostkach. Nie uważam, że czas jest nierzeczywisty. W jednostce dysponujemy takimi siłami jakimi dysponujemy i w miarę posiadanych sił i środków, zadanie naj-szybszego dysponowania siłami jest realizowane. Uważam, że zarzut niewiary-godnych danych statystycznych sugeruje umyślne manipulowanie tymi danymi.”

(dowód: akta kontroli str. 170)

W trakcie przeprowadzonych oględzin pracy dyżurnego oraz w wyniku przeprowadzonych odsłuchów rozmów telefonicznych skierowanych do dyżurnych nie stwierdzono zgłoszeń dotyczących naruszenia praw zwierząt. W latach 2013-2015 (do 31.01.) do KPP w Myśliborzu i podległych jednostek skierowano łącznie 6 zgłoszeń dotyczących naruszenia praw zwierząt.

(dowód: akta kontroli str. 157-165; 236, 246-249)

6) W badanym okresie do dyspozycji dyżurnych było od 1 do 3 patroli.

(dowód: akta kontroli str. 172)

Na pytanie, czy stan będący w dyspozycji dyżurnego sił i środków kierowanych do służby – biorąc pod uwagę liczbę zgłoszeń oraz wytyczne dotyczące czasów reakcji – były wystarczające do sprawnej i skutecznej obsługi zdarzeń, Komendant wyjaśniła m.in.: *„Na tak postawione pytanie trudno jednoznacznie odpowiedzieć. Czasem jeden patrol wystarczy, a czasem trzy patrole to za mało, czego przykładem są ostatnie Święta, które dowodzą, iż wszyscy mieli pełne ręce roboty, choć siły w naszej ocenie były wystarczające. Są dni kiedy jedna załoga załatwia jedną interwencję, a czasem wcale ich nie ma. Policja pracuje z ludźmi i dla ludzi, tak więc trudno przewidzieć, wyliczyć i wyszacować ile i jakich interwencji będzie miała do załatwienia. Można oczywiście przy planowaniu służby wziąć pod uwagę popularne imieniny, święta, obchody, uwzględniamy doświadczenia poprzednich lat i oczywiście staramy się zaplanować takie siły i środki by były one wystarczające i zapewniły możliwość szybkiej realizacji zadań. Oczywiście należy tu uwzględnić wszystkie przepisy regulujące rozkład czasu służby policjantów, godziny odpoczynku itp., proszę również pamiętać, że stan etatowy każdej komendy jest ograniczony.”*

(dowód: akta kontroli str. 172)

8) W latach 2013-2015 (31.01.) wpłynęło 13 skarg na sposób przeprowadzenia interwencji przez Zespoły Patrolowo-Interwencyjne. Wszystkie skargi zostały uznane za bezzasadne, o czym poinformowano skarżących.

W badanym okresie wpłynęły 3 skargi dotyczące służby dyżurnej, które dotyczyły:

- nieprzyjęcia zawiadomienia i braku reakcji ze strony dyżurnego - wg skarżącego bezczynność policjanta mogła nosić znamiona czynu zabronionego, z uwagi na powyższe materiały zostały przekazane do Prokuratury Rejonowej w Myśliborzu;
- niekulturalnego zachowania się dyżurnego w stosunku do obywatela, który zgłosił się na komisariat, aby sprawdzić stan trzeźwości – skargę uznano za bezzasadną;
- zarzutu opieszałego obsłużenia zgłoszenia skarżącego, który kilkakrotnie dzwonił z prośbą o interwencję – w wyniku przeprowadzonego postępowania potwierdzono zarzut, wnioskując o wyciągnięcie w stosunku do policjanta konsekwencji w postaci przeprowadzenia rozmowy dyscyplinującej.

(dowód: akta kontroli str. 177-179)

8) KPP w Myśliborzu otrzymała wsparcie z KWP w Szczecinie. Polegało ono, m.in. na kierowaniu sił wsparcia z Oddziałów Prewencji (OPP) oraz Wydziału Ruchu Drogowego do zabezpieczenia dużych imprez, przejazdów kibiców. W 2014 r. - przydzielono siły OPP 218 razy, a w styczniu 2015 r. - 6 razy. Liczba przydzielonych policjantów wynosiła od 1 do 8 osób.

(dowód: akta kontroli str.170-171, 192-196)

W sprawie wydzielania własnych sił i środków do realizacji zadań zleconych przez przełożonych, Komendant wyjaśniła m.in., że *takie zadania były realizowane i głównie dotyczyło to przejazdów kibiców. Zadania te nie znajdują odzwierciedlenia w Sespolu, a jedynie były odnotowywane, jako działania doraźne w konspекcie do służby. Nie ma możliwości wygenerowania dokładnych danych przedstawiających siły i środki użyte do zabezpieczenia działań na rzecz innych jednostek policji.*

(dowód: akta kontroli str.171, 173)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1) Dyżurny nie wprowadził do SWD zgłoszenia otrzymanego w dniu 25.12.2014 r. o godz. 01:26 oraz danych dotyczących użytych sił i środków. Stanowiło to naruszenie § 11 ust. 1 i ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej oraz § 3 ust. 1 pkt 1 zarządzenia Nr 453.

(dowód: akta kontroli str. 246-249, 262)

Przepis § 11 ust. 1 i ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej stanowi, że realizacja zadań wymienionych w § 5 (m.in. zapewnienie natychmiastowej reakcji Policji na zgłoszone wydarzenie) wymaga bieżącego dokumentowania wykonanych czynności podjętych decyzji, wydanych i otrzymanych poleceń. Przebieg służby dokumentuje się w formie elektronicznej w policyjnych systemach informatycznych, a w przypadku braku takiej możliwości prowadzi się książkę przebiegu służby i rejestr interwencji.

Przepis § 3 ust. 1 pkt zarządzenia Nr 453 KGP stanowi, że SWD prowadzi się w celu bieżącego rejestrowania zgłoszeń i działań SWD.

Dyżurny wyjaśnił, m.in. że: *„Przedmiotowa służba była służba świąteczną. Tej nocy, do dyspozycji miałem jeden patrol składający się z dwóch funkcjonariuszy Zespołu Patrolowo-Interwencyjnego oraz dwuosobowy patrol Ruchu Drogowego wykonujący czynności służbowe na terenie gminy Dębno, w dyspozycji dyżurnego KP w Dębnie. W godzinach 00:10–01:05 patrol przebywał w szpitalu w Dębnie z zatrzymanym do wytrzeźwienia w celu przebadania przed osadzeniem w PDOZ. Po powrocie ze szpitala, w trakcie sporządzania dokumentacji, tj. ok. godz. 01:25 przyjąłem kolejną interwencję na miejsce skierowałem patrol obecny w komendzie. Dodaję, że w takiej sytuacji, tj. zatrzymania osoby dyżurny jednostki ma bardzo dużo dokumentacji, którą należy na bieżąco wypełniać. Nie dokonałem wpisu przedmiotowej interwencji z uwagi na dynamikę i natężenie zdarzeń – po prostu o tym zapomniałem.”*

(dowód: akta kontroli str. 262)

2) Czas reakcji wykazany w SWD 7 zgłoszeń był dłuższy od miernika czasu oczekiwanego - od 5:24 do 44:44 min. W wyniku odsłuchanych rozmów ustalono:

- w dniu 25.12.2014 r. o godz. 01:26 – dyżurny pomimo otrzymania zgłoszenia i zadysponowania sił i środków nie odnotował zdarzenia w SWD. Rzeczywisty czas reakcji - wynosił 13:24 min. i był dłuższy od oczekiwanego (normatywnego) o 5:24 min.;
- w dniu 25.12.2014 r. o godz. 02:52:10 - czas reakcji wykazany w SWD wynosił

- 00:00 min. (godz. rejestracji w SWD - 04:02:08), a rzeczywisty (tj. od przyjęcia pierwszego zgłoszenia do momentu dotarcia patrolu na miejsce zdarzenia) - 56:14 min. i był dłuższy od czasu oczekiwanego o 44:44 min.;
- w dniu 25.12.2014 r. o godz. 04:27:40 - czas reakcji wykazany w SWD wynosił 00:00, a rzeczywisty - 17:20 min. i był dłuższy od czasu oczekiwanego o 5:50 min.;
 - w dniu 25.12.2014 r. o godz. 08:48:44 - czas reakcji wykazany w SWD wynosił 16:55 min., a rzeczywisty - 24:15 min. (różnica 7:20 min. – 43%) i był dłuższy od czasu oczekiwanego o 12:45 min.;
 - w dniu 25.12.2014 r. o godz. 11:34:56 - czas reakcji wykazany w SWD wynosił 12:16 min., a rzeczywisty - 16:40 min. (różnica 4:24 min. – 36%) i był dłuższy od czasu oczekiwanego o 5:10 min.;
 - w dniu 25.12.2014 r. o godz. 17:08:42 - czas reakcji w SWD wynosił 10:17 min., a rzeczywisty - 16:11 min. (różnica 5:54 min. – 57%) był dłuższy od czasu oczekiwanego o 5:41 min.;
 - w dniu 25.12.2014 r. o godz. 19:40:16 - czas reakcji w SWD wynosił 5:00 min., a rzeczywisty 29:02 min. (różnica 24:02 min. – 481%) i był dłuższy od oczekiwanego o 17:32 min.

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

W sprawie opóźnienia w czasie reakcji w stosunku do czasu oczekiwanego zgłoszenia przyjętego w dniu 25.12.2014 r. o godz. 01:26 - Komendant wyjaśniła m.in.: *„Na opóźnienie takie wpływ mogła mieć sytuacja związana z osadzeniem zatrzymanego w PDOZ. Po powrocie patrolu z zatrzymanym ok. godz. 1.00 funkcjonariusze obsługujący zdarzenie musieli sporządzić dokumentację osadzeniową, tj. protokół zatrzymania do wytrzeźwienia, notatkę urzędową, protokół badania na zawartość alkoholu. Zatem to czynności służbowe dotyczące obsługi poprzedniego zdarzenia przyczyniły się do opóźnienia czasu reakcji o 5 minut.”*

(dowód: akta kontroli str.252-253)

W sprawie rozbieżności w czasach wprowadzonych do SWD w stosunku do nagrań, Komendant wyjaśniła m.in.: *„W trakcie przyjmowanie interwencji głównym zadaniem dyżurnego jest jak najszybsze podjęcie zgłoszenia, a dopiero po jego zakończeniu lub w trakcie interwencji dokumentowanie przebiegu zgłoszenia nie jest możliwe jednoczesne jej wprowadzenie do SWD. Na opóźnienie rejestracji może mieć wpływ również podjęcie rozmowy z telefonu 997, podjęcie rozmowy z telefonu stacjonarnego miejskiego, interesant, który zgłosił się osobiście, wizyta komendanta, zastępcy, którzy zadają pytania dotyczące jakiegoś zdarzenia oraz szereg innych przyczyn. Opóźnienia we wprowadzaniu są skutkiem nałożenia się na siebie różnego rodzaju czynności służbowych dyżurnego. Wszystkie opóźnienia w czasie reakcji dotyczące zdarzeń, wskazują na rzeczywisty czas dojazdu do miejsca. Podkreślić należy, iż najważniejsze podczas przemieszczania się radiowozu na miejsce interwencji jest bezpieczeństwo policjantów. (...) interwencje te podejmowane były w trakcie okresu zimowego, radiowóz przemieszczał się po drogach śliskich. Podkreślić należy porę nocną, a w konsekwencji dostosowanie prędkości radiowozu do warunków panujących na drodze.”*

(dowód: akta kontroli str. 254)

3) W wyniku przeprowadzonych oględzin i odsłuchanych nagrań ustalono, że rzeczywisty czas reakcji 17 badanych zgłoszeń był dłuższy od czasu wykazanego w SWD, z tego:

- 12 odsłuchanych zgłoszeń był dłuższy od 1:36 min. do 44:44 min. od czasu zarejestrowanego w SWD, a
- 5 zgłoszeń skierowanych do dyżurnych w trakcie oględzin - od 4:00 min.

do 23.00 min. (tj. odpowiednio o: 4 min.; 6 min.; 10 min.; 12 min.; 23 min.).

(dowód: akta kontroli str. 159-160, 246-249)

W trakcie oględzin ustalono, że przyczyną opóźnienia we wprowadzaniu danych do SWD przez dyżurnego było jednoczesne odbieranie telefonów i zgłoszeń (w tym kontakt z patrolami drogą radiową), obsługa interesantów oraz czasochłonne wprowadzenie wszystkich danych do SWD.

Ponadto, wprowadzanie danych do SWD o zdarzeniach i podjętych czynnościach dokonywane było wyłącznie przez dyżurnego, mimo że obsada na stanowisku kierowania była dwuosobowa.

Dyżurny i jego zastępca wykonywali następujące czynności: zdanie broni (4 szt.); wydanie broni (7 szt.); przyjęcie mandatów karnych i kart MRD5 (mandaty karne szt. 11, karty MRD szt. 11); przyjmowanie telegramów (4 szt.); przyjmowanie notatników i sprzętu przydzielonego do służby tj. testery trzeźwości i radiostacje; przyjęcie i rejestracja zatrzymanego dowodu rejestracyjnego pojazdu; rozpisywanie książki służby patroli policyjnych; zestawienie wyników poszczególnych patroli ze służby.

(dowód: akta kontroli str. 159-160)

W sprawie wprowadzania danych o zdarzeniach i podjętych czynnościach do SWD jedynie przez dyżurnego, Komendant wyjaśniła: *„Zastępca dyżurnego posiada inny zakres obowiązków, podstawowy to nadzór nad zatrzymanymi w PDOZ oraz wszystkie czynności z tym związane. Odbiór kart Mrd i wpisywanie do rejestru, nałożonych przez policjantów mandatów, obchód terenu oraz szereg innych. Są nimi osoby o zdecydowanie mniejszym doświadczeniu i wiedzy niż dyżurni.”*

(dowód: akta kontroli str. 169)

Rzeczywisty czas reakcji 12 odsłuchanych zgłoszeń był dłuższy do wykazanego w SWD, który wynosił:

- 3:24 min., czas z odsłuchu nagrania – 8:13 min. – różnica 4:51 min. (142%);
- 2:10 min., czas z odsłuchu nagrania – 7:32 min. – różnica 5:22 min. (248%);
- 4:19 min., czas z odsłuchu nagrania – 5:55 min. – różnica 1:36 min. (37%);
- 0:57 min., czas z odsłuchu nagrania – 6:57 min. – różnica 6 min. (632%);
- 2:15 min., czas z odsłuchu nagrania – 5:41 min. – różnica 3:26 min. (153%);
- 2:30 min., czas z odsłuchu nagrania – 5:23 min. – różnica 2:53 min. (115%);
- 00:00 min., czas z odsłuchu nagrania - 56:14 min. – różnica 44:44 min.;
- 00:00 min., czas z odsłuchu nagrania - 17:20 min. – różnica 5:50 min.;
- 16:55 min., czas z odsłuchu nagrania - 24:15 min. - różnica 7:20 min. (43%);
- 12:16 min., czas z odsłuchu nagrania - 16:40 min - różnica 4:24 min. (36%);
- 10:17 min., czas z odsłuchu nagrania - 16:11 min. - różnica 5:54 min. (57%);
- 5:00 min., czas z odsłuchu nagrania - 29:02 min. - różnica 24:02 min. (481%).

Wynikało to, ze sposobu wprowadzania do SWD danych dotyczących obsługi zdarzenia. Dyżurny po przyjęciu zgłoszenia, rozdysponowywał patrol na miejsce zdarzenia, po czym ewidencjonował zdarzenie w SWD. Do czasu reakcji nie wliczano - czasu od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu rozpoczęcia jego rejestracji w SWD. Stosowany sposób rejestracji zgłoszeń powodował, że czas reakcji wykazany w SWD (będący jednym z mierników skuteczności działania Policji) – nie odpowiadał czasowi rzeczywistemu, który w badanych przypadkach był dłuższy.

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

Jednym z mierników oceny realizacji priorytetu, przyjętego przez Komendanta Głównego Policji, *„Doskonalenie obsługi obywateli poprzez szybką i skuteczną reakcję na zdarzenia”* jest czas reakcji na zdarzenie, rozumiany jako średni czas jaki upływa od momentu przyjęcia zgłoszenia o zdarzeniu do chwili przybycia na miejsce policjantów i przekazania informacji dyspozytorowi o rozpoczęciu interwencji.

Komendant wyjaśniła m.in.: *System SWD i rejestrator rozmów nie są ze sobą kompatybilne, a dyżurny nie ma technicznych możliwości, aby jednocześnie przyjmować zgłoszenie przez telefon i wprowadzać je do SWD. Ponadto występują awarie systemu, który się zawiesza. Po przyjęciu zgłoszenia w pierwszej kolejności dyżurny przekazuje informacje załodze w terenie.*

(dowód: akta kontroli str. 255)

4) W 2 przypadkach wprowadzono do SWD czas reakcji wynoszący 00:00 podczas, gdy rzeczywiste oczekiwanie obywateli od chwili zgłoszenia do podjęcia interwencji przez patrol, wynosiło 17:20 min. oraz 56:14 min.

W dniu 25.12.2014 r. o godz. 02:52:10 pomimo otrzymania zgłoszenia i skierowania na miejsce zdarzenia patrolu, dyżurny nie odnotował przebiegu zdarzenia w SWD. Zdarzenie dotyczyło awantury domowej. Po zadysponowaniu patrolu do tej interwencji, o godz. 02:59:46, z uwagi na wybuch pożaru w budynku mieszkalnym w Myśliborzu, patrol został zawrócony i skierowany do obsługi tego zdarzenia. Ponowne zgłoszenie przez obywatela nastąpiło o godz. 04:02:08. Czas reakcji wykazany w SWD wynosił 00:00 min., podczas gdy rzeczywisty czas, tj. od pierwszego zgłoszenia do momentu dotarcia patrolu na miejsce zdarzenia wyniósł 56:14 min i był dłuższy od czasu oczekiwanego o 44:44 min.

W dniu 25.12.2014 r. o godz. 04:27:40 przyjęto zgłoszenie dot. awantury domowej. Czas reakcji wykazany w SWD wynosił 00:00, podczas gdy rzeczywisty czas wyniósł 17:20 min. i był dłuższy o 5:50 min od czasu oczekiwanego.

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

Dyżurny wyjaśnił, m.in. że: *„Ok godz. 02:50 otrzymałem zgłoszenie interwencji domowej w miejscowości K., na którą skierowałem ww. patrol. W momencie przekazywania istotnych informacji dotyczących samej interwencji, jej lokalizacji, osób przebywających lub w niej uczestniczących oraz szeregu innych szczegółów, nie jest możliwe jednoczesne jej wprowadzenie do SWD – stąd też powstają przesunięcia lub opóźnienia przy wpisywaniu do systemu SWD. Kiedy zakończyłem przekazywać ww. informacje, po chwili otrzymałem informację o pożarze budynku mieszkalnego. Według zgłoszenia pożar powstał w budynku socjalnym, w którym mieszkało kilka rodzin, a sam budynek znajdował się zaledwie 6 metrów od dużej stacji paliw. W związku z niewątpliwie olbrzymim zagrożeniem zdrowia i życia ludzkiego podjąłem decyzję o natychmiastowym skierowaniu tam patrolu, który chwilę wcześniej skierowałem na interwencję. Po upewnieniu się, że sytuacja została opanowana i żadnej osobie nie grozi dalsze niebezpieczeństwo, patrol ZPI został skierowany na interwencję do (...). Interwencja ta wg mnie została podjęta przez patrol w pierwszym możliwym i realnym do wykonania czasie. Nadmieniam, że w tym czasie w dalszym ciągu zajęty byłem kierowaniem oraz koordynowaniem czynności związanych z pożarem. Pełniący służbę od godz. 0:30 funkcjonariusz został wezwany do jednostki w ramach dyżuru domowego. Funkcjonariusz ten pełni jedynie służbę profosa, nie posiada doświadczenia w kierowaniu jednostką, nie miał uprawnień do SWD, w związku z czym wszystkie czynności związane z kierowaniem, koordynowaniem i dokumentowaniem działań spadają na dyżurnego.”*

(dowód: akta kontroli str. 257-258)

5) W dniu 09.01.2015 r. o godz. 17:55 przyjęto na SK osobiste zgłoszenie od obywatela. Zdarzenie zostało zarejestrowane w SWD wraz z przypisaniem użytych sił i środków - podczas, gdy obsługa zdarzenia odbyła się na miejscu w Komendzie (bez wysłania patrolu). Czas reakcji wykazany w SWD wynosił 1:57 min., mimo że nie było to zgłoszenie podlegające raportowaniu.

(dowód: akta kontroli str. 246-249)

W sprawie wykazania czasu reakcji w SWD zgłoszonego osobiście w siedzibie

Komendy, dyżurny wyjaśnił m.in.: „W dniu 9.01.2015 r. w godz. 08.00-20.00 pełniłem służbę. W trakcie służby o godz. 18.01 przyjąłem zgłoszenie od poszkodowanej kobiety i po wprowadzeniu zgłoszenia przydzieliłem do obsługi funkcjonariusza WK KPP w Myśliborzu. W związku z powyższym, iż funkcjonariusz nie pełnił służby z dyżurnej na stanowisku kierowania, tylko w pomieszczeniu biurowym, nastąpiła określona czasowo reakcja pomiędzy zgłoszeniem, a podjęciem pierwszych czynności przez funkcjonariusza. Przy zgłoszeniu osobistym przez petenta, kieruje się do obsługi wyznaczonego funkcjonariusza, który osobiście schodzi do petenta lub jeżeli sytuacja tego wymaga, petent udaje się do pokoju funkcjonariusza. W tym przypadku nie pamiętam, czy to funkcjonariusz podszedł do petenta, czy też odwrotnie. Natomiast pierwsze czynności, jakie funkcjonariusz wykonuje z osobą zgłaszającą nie następują bezpośrednio po zgłoszeniu, lecz z pewnym opóźnieniem, tj. pierwszym ich bezpośrednim spotkaniem.”
(dowód: akta kontroli str. 262)

IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹⁸, wnosi o:

- 1) Bieżące dokumentowanie wykonanych czynności w trakcie przebiegu służby na stanowisku kierowania, stosownie do wymogów określonych w § 11 ust. 1 i ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej oraz § 3 ust.1 pkt 1 zarządzenia Nr 453 KGP.
- 2) Zapewnienie ewidencjonowania w SWD rzeczywistego czasu reakcji.
- 3) Podjęcie działań zmierzających do realizacji czasów reakcji, określonych przez Komendanta KWP w Szczecinie.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ust. 1 i ust. 2 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 Szczecinie.

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 wykorzystania uwag i wykonania wniosków 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.

Szczecin, dnia maja 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie

Kontrolerzy
Jarosław Pułka

Specjalista kontroli państwowej

¹⁸ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm. – zwana dalej „ustawa o NIK”.

