



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Szczecinie

LSZ.410.004.05.2015  
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](mailto: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 Szczecinie <sup>1</sup>
Kontroler	Wiesław Kaszak, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93629 z dnia 16.02.2015 r.  (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Komisariat Policji w Dębnie <sup>2</sup> , ul. Kościuszki 7, 74-400 Dębno.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Jacek Michalewski, Komendant Komisariatu Policji w Dębnie <sup>3</sup> .  (dowód: akta kontroli str. 3)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna<sup>4</sup>

#### Uzasadnienie oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli ocenia, że Komisariat nie był właściwie przygotowany do przyjmowania i obsługi zgłoszeń w latach 2013-2015.

W Komisariacie zapewniono jednoosobową obsadę kadrową na stanowisku kierowania, która na bieżąco obsługiwała zgłoszenia obywateli, rozdysponowując odpowiednie siły patrolowe.

W trakcie służby, dyżurni wykonywali inne czynności, niezwiązane z obsługą zgłoszeń. Wszyscy etatowi dyżurni spełniali ustawowe warunki do wykonywania zadań dyżurnych, a 4 z 6 funkcjonariuszy ukończyło specjalistyczny kurs dla dyżurnych. W 8 z 246 badanych dyżurów (3,3%) nie przestrzegano przy pełnieniu służby dyżurnej czasu wolnego pomiędzy służbami, co stanowiło naruszenie § 4 ust. 5 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracyjnych z dnia 18 października 2001 r. w sprawie rozkładu czasu służby policjantów<sup>5</sup>.

Warunki lokalowe stanowiska kierowania były zgodne z wymogami, określonymi w § 12 ust. 2 zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>6</sup>. Komisariat nie posiadał urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków komunikacji łączności, co stanowiło naruszenie § 12 ust. 1 pkt 2 i § 15 pkt 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej.

Będące na wyposażeniu Komisariatu - 4 Mobilne Terminale Noszone (MTN) nie były w pełni wykorzystywane, z uwagi na ich awaryjność, a 1 Mobilny Terminal

<sup>1</sup> Zwana dalej „NIK”.

<sup>2</sup> Zwany dalej „Komisariat”.

<sup>3</sup> Od 1.06.2005 r. -zwany dalej „Komendant” – od 1.06.2005 r.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Dz. U. Nr 131, poz. 1471 ze zm. – zwane dalej „rozporządzenie w sprawie rozkładu czasu służby”.

<sup>6</sup> Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 73. – zwane dalej „zarządzenie w sprawie organizacji służby dyżurnej”

Przewoźny (MTP) był niesprawny. Obsługa zgłoszeń realizowana była poprzez łączność radiową dyżurnego z patrolami w terenie.

Ewidencjonowany w SWD czas reakcji nie był zgodny ze stanem faktycznym we wszystkich 6 badanych zgłoszeniach o zdarzeniach. Wynikało to, ze sposobu wprowadzania do SWD danych dotyczących obsługi zdarzenia. Dyżurny po przyjęciu zgłoszenia, rozdysponowywał patrol na miejsce zdarzenia, po czym rejestrował zdarzenie w SWD. Ten sposób ewidencji zgłoszeń o zdarzeniach powodował, że czas reakcji wykazany w SWD nie odpowiadał czasowi rzeczywistemu, który był dłuższy od 1:42 min do 4.50 min.

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

#### **1. Przygotowanie Komisariatu do przyjmowania i obsługi zgłoszeń o zdarzeniach**

Opis stanu  
faktycznego

##### **1.1. Obsada stanowiska kierowania.**

1) Komisariat posiadał 5 etatów dyżurnego według stanu na 31 grudnia 2012-2014 r. i 31.01.2015 r., wszystkie etaty były obsadzone.

(dowód: akta kontroli str. 57-81)

2) Według stanu na 31 grudnia 2012-2014 r. oraz 31.01.2015 r. służbę dyżurną na stanowisku kierowania pełnił jeden funkcjonariusz (dyżurny), zgodnie z § 3 ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej.

(dowód: akta kontroli str. 57-81)

3) W okresie od 1.01.2013 r. do 31.01.2015 r. zadania dyżurnych na stanowisku kierowania realizowało 6 funkcjonariuszy. Do służby dyżurnego włączani byli funkcjonariusze z innych pionów (m.in. w okresach długotrwałych nieobecności w pracy dyżurnych). W okresie od 28.07.2014 r. do 02.03.2015 r. w czasie nieobecności etatowego dyżurnego służbę dyżurnego pełnił funkcjonariusz oddelegowany z Komendy Powiatowej Policji w Myśliborzu<sup>7</sup>.

W 2012 r. służbę dyżurną pełnił 6-krotnie funkcjonariusz z innego pionu; w 2013 r. – 16-krotnie funkcjonariusz z innego pionu oraz 1-krotnie funkcjonariusz z KPP z Myśliborza; a w 2014 r. - 12-krotnie funkcjonariusz z innego pionu (dzielnicowy) oraz 1-krotnie funkcjonariusz z Komisariatu Policji w Barlinku.

(dowód: akta kontroli str. 57-81)

4) Do zadań dyżurnych należało m.in. zapewnienie natychmiastowej reakcji Policji na zgłoszone wydarzenia, realizowanie poleceń dyżurnego jednostki Policji wyższego stopnia, kierowanie pracą policjantów w czasie nieobecności kierownictwa, bieżące dokumentowanie wykonanych czynności, podjętych decyzji, wydanych i otrzymanych poleceń, zgodnie z § 5 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej. 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. 82-99)

5) W badanym okresie w Komisariacie nie było wewnętrznego dokumentu określającego cechy i predyspozycje, jakie powinien spełniać kandydat na dyżurnego.

(dowód: akta kontroli str. 4-10, 150)

6) W latach 2012-2015 wszyscy etatowi dyżurni byli przygotowani do wykonywania obowiązków służbowych. Na stanowisko dyżurnego powołano jednego

---

<sup>7</sup> Zwana dalej „KPP w Myśliborza”.

funkcjonariusza z wykształceniem wyższym oraz pięciu z wykształceniem średnim, którzy posiadali doświadczenie zawodowe w innych jednostkach organizacyjnych Policji (tj. od 11 do 24 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 służbowe<sup>8</sup>. Przed objęciem stanowiska dyżurnego, 2 z 6 dyżurnych uczestniczyło w szkoleniach specjalistycznych (jeden funkcjonariusz – w szkoleniu straży granicznej oraz jeden – w specjalistycznym szkoleniu dla dzielnicowych).

(dowód: akta kontroli str. 127-129)

7) Po objęciu stanowiska dyżurnego, 4 z 6 funkcjonariuszy odbyło kurs specjalistyczny dla dyżurnych. Żaden z dyżurnych nie uczestniczył w kursach językowych.

(dowód: akta kontroli str. 127-129)

Komisariat nie posiadał systemu motywującego do podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez dyżurnych.

(dowód: akta kontroli str. 4-10, 150)

8) We wszystkich 246 objętych badaniem dyżurach na stanowisku kierowania<sup>9</sup> - służbę pełniono w składzie jednoosobowym, w zmianowym 12-godzinnym rozkładzie czasu służby<sup>10</sup>, zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie rozkładu czasu służby.

Grafik dyżurów był opracowywany przez kierownika Wydziału Prewencji i zatwierdzany przez Komendanta, zgodnie z § 8 Regulaminu Komisariatu Policji w Dębnie z dnia 8 kwietnia 2014 r.<sup>11</sup>

W 238 z 246 badanych dyżurów (96,7%) pełnionych w systemie zmianowym<sup>12</sup> przestrzegano czasu wolnego pomiędzy służbami, z tego:

- w 119 ze 123 dyżurów pełnionych w 12-godzinnym rozkładzie czasu pracy – funkcjonariuszom udzielono co najmniej 24 godzin czasu wolnego,
- w 119 ze 123 dyżurów pełnionych w porze nocnej – co najmniej 48 godzin czasu wolnego, zgodnie z § 4 ust. 5 rozporządzenia w sprawie rozkładu czasu służby.

We wszystkich objętych badaniem 246 dyżurach nie stwierdzono przypadków niezasadnego udzielania dni wolnych od służby, z powodu wypracowania przez dyżurnych ponadnormatywnego czasu pracy.

(dowód: akta kontroli str. 11-14)

9) W kontrolowanym okresie przeprowadzono 3 postępowania wyjaśniające wobec dyżurnych, na których złożono skargi<sup>13</sup>, z tego:

- skarga z dnia 15.10.2012 r. dotyczyła niezareagowania dyżurnego na zgłoszenie w dniu 12.10.2012 r. W wyniku przeprowadzonego postępowania potwierdzono zarzut, wnioskując o wyciągnięcie w stosunku do winnego konsekwencji w postaci przeprowadzenia rozmowy dyscyplinującej. Wniosek został zrealizowany.

- skarga z dnia 11.08.2014 r. dotyczyła niestosownego i niekulturalnego zachowania dyżurnego pełniącego dyżur w dniu 02.08.2014 r. W przeprowadzonym

<sup>8</sup> Dz. U. Nr 123, poz. 857 ze zm.

<sup>9</sup> w okresie październik-grudzień 2014 r. oraz w styczniu 2015 r.

<sup>10</sup> Tj. od 8:00 do 20:00 oraz od 20:00 do 8:00 dnia następnego.

<sup>11</sup> Zwany dalej „regulaminem Komisariatu”.

<sup>12</sup> 12-godzinnym.

<sup>13</sup> Tj. w 2012 r. – 1 skargę, a w 2014 r. – 2 skargi.

postępowaniu skargę uznano za bezzasadną. Skarżący został o tym powiadomiony pismem z dnia 26.08.2014 r.

- skarga z dnia 28.08.2014 r. dotyczyła niezareagowania dyżurnego na zgłoszenie w nocy 22/23.08.2014 r. o popełnieniu przestępstwa napaści i pobicia. Sprawa dotycząca dyżurnego została skierowana do Prokuratury Rejonowej w Myśliborzu.

(dowód: akta kontroli str. 149)

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

Opis stanu  
faktycznego

1) W § 16 regulaminu Komisariatu określono, że ochrona bezpieczeństwa i porządku publicznego w miejscach publicznych należała do zadań Referatu Prewencji. W badanym okresie nie obowiązywały inne dokumenty wewnętrzne dotyczące warunków pełnienia służby dyżurnych.

(dowód: akta kontroli str. 4-10)

Stanowisko kierowania (dyżurka) znajdowało się w pomieszczeniu o powierzchni około 16 m<sup>2</sup>, przy wejściu do budynku Komisariatu. Sanitariat oraz pomieszczenie socjalne zlokalizowane były przy dyżurce i przeznaczone wyłącznie dla dyżurnych. Stanowisko kierowania było jednoosobowe, wyposażone zgodnie z § 12 ust. 1 pkt 1 i pkt 3-6 oraz ust. 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej. W dyżurce znajdowały się 2 metalowe szafy do przechowywania broni i amunicji.

(Dowód: akta kontroli str. 119-123)

2) W trakcie przeprowadzanych oględzin stanowiska kierowania w dniu 2.03.2015 r. - sprawdzeniu i przekazaniu podlegały wszystkie książki i rejestry, m.in. książka przebiegu służby; książka wydania broni służbowej z pododdziału; książka wydanych alkosensorów, książka ewidencji sprzętu w użytkowaniu - radiostacje; książka dyspozytora; książka służby w patrolach, obchodach i posterunkach; książka kontroli osób zatrzymanych; zestawienie mandatów karnych; rejestr zdarzeń drogowych oraz dokumentacja znajdująca się na stanowisku kierowania.

Przekazaniu podlegał stan uzbrojenia oraz sprzęt łączności będący na wyposażeniu Komisariatu i urządzenia kontrolno-pomiarowe do badania stanu trzeźwości.

(dowód: akta kontroli str. 115-118)

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

Opis stanu  
faktycznego

1) Na stanowisku kierowania Komisariatu<sup>14</sup> znajdowały się środki łączności przewodowej do obsługi: numeru stacjonarnego i numeru alarmowego - 997 (z możliwością identyfikacji numeru abonenta) oraz środki łączności bezprzewodowej, radiostacja zapewniająca obustronną wymianę informacji z funkcjonariuszami pełniącymi służbę w terenie (Baza i 7 przenośnych radiostacji).

(dowód: akta kontroli str. 115-118)

2) Na stanie Komisariatu były 4 terminale MTN oraz 1 terminal MTP (zamontowany w oznakowanym pojeździe policyjnym).

(dowód: akta kontroli str. 105-118)

3) W dniu oględzin, w dyżurce znajdowały się 3 z 4 terminali MTN: Motorola – 1 sztuka (z GPS) i Symbol - 2 sztuki (bez GPS). Jedna z 7 przenośnych radiostacji została pobrana przez funkcjonariusza z patrolu.

Będący w dyspozycji dyżurnego sprzęt zapewniał bezawaryjną łączność z patrolami pełniącymi służbę, poprzez łączność radiową

(dowód: akta kontroli str. 105-118)

<sup>14</sup> W dniu 2.03.2015 r., tj. przeprowadzani oględzin stanowiska kierowania.

4) Według stanu na 31.01.2015 r. w Komisariacie nie było urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków łączności (tj. rejestratora rozmów).

(dowód: akta kontroli str. 115-117)

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

(dowód: akta kontroli str. 115-117)

6) W dniu przeprowadzenia oględzin pracy dyżurnych i stanowiska kierowania - dyżurny nie miał możliwości określenia pozycji patroli pełniących służbę przy użyciu 2 urządzeń MTN bez GPS. W przypadku korzystania z 1 urządzenia z wbudowanym systemem GPS, istniała możliwość ustalenia lokalizacji patroli. W trakcie oględzin pracy dyżurnych w dniach: 2-4.03.2015 r. dyżurni nie korzystali z funkcji określenia pozycji patroli.

(dowód: akta kontroli str. 115-118)

7) Dyżurni Komisariatu wykorzystywali 9 z 13 podstawowych modułów SWD<sup>15</sup>, w tym funkcjonalność 5 modułów wykorzystywano w ograniczonym zakresie, z tego w module:

- „Obsługa Zgłoszeń” – nie stosowano zakładki „Utworzenie nowego zdarzenia i przekazania innej służbie ratowniczej”, a w zakładce „Utworzenie nowego zdarzenia (automatyczny i ręczny wybór odpowiedzialności)” nie było niektórych ulic i ich numerów porządkowych;
- „Obsługa Zdarzenia” – w zakładce „Przeciąganie służby patrolu na Zdarzenie” zdarzały się przypadki zawieszenia systemu; w zakładce „Wprowadzanie czynności” – nie było możliwości edycji (zbyt krótka ilość znaków); nie było możliwości wykonania funkcji wykonania czynności z algorytmu – „Powiązania z innymi działaniami” oraz „Połączenia z Akcją/Operacją”;
- „Obsługa komunikatów” - nie stosowano komunikatów typu „Sonda”;
- „Obsługa Służby Patroli” (z wykorzystaniem Modułu Mapowego oraz MTN i MTP) - wyszukiwanie istniejącej dyslokacji, monitorowanie służb patroli możliwe tylko z urządzeniami z wbudowanym GPS; nie korzystano z opcji „Przeciąganie służby patrolu z listy zdarzeń na ekran Punkt sprawdzeń [SWD-SCR-030]”, „Przydzielenie do obsługi Akcji/operacji”, „Przydzielenie do obsługi punktu blokadowego”;
- „Obsługa odpowiedzialności” - nie stosowano zakładki „Służba dyspozytora”; „Zakończenie służby dyspozytora”.

Dyżurni nie wykorzystywali 4 z 13 modułów: „Obsługa Akcji i Operacji”, „Obsługa Blokady”, „Tryb autonomiczny”, „Pojazdy usunięte”.

SWD był kompatybilny z Krajowym Systemem Informacji Policyjnej (KSIP).<sup>16</sup>

(dowód: akta kontroli str. 119-123)

8) W wersji papierowej dyżurny prowadził m.in. następujące rejestry: Rejestr wydanych MTN, Książkę służby w patrolach i obchodach, Książkę wydania broni z magazynu, Książkę wydanych alkosensorów i alkotestów, Książkę wydarzeń, Rejestr broni w depozycie, Rejestr zatrzymanych dokumentów, praw jazdy, Rejestr zatrzymanych dokumentów dowodów rejestracyjnych, Książkę ewidencji kluczy, Rejestr dozorów, Rejestr osób przebywających na przepustkach z Zakładu Karnego, Rejestr telegramów wchodzących i wychodzących.

(dowód: akta kontroli str. 15-16)

<sup>15</sup> Tj. „Obsługa zgłoszenia”, „Obsługa zdarzenia”, „Punkt sprawdzeń”, „Obsługa komunikatów”, „Obsługa służby patrolu”, „Książka przebiegu służby”, „Raporty”, „Obsługa odpowiedzialności”, „Zamknięcie aplikacji”.

<sup>16</sup> Nie był kompatybilny z Systemem Elektronicznej Sprawozdawczości Policyjnej (SESPol).

9) Zgłoszenia były rejestrowane w systemie SWD po przekazaniu informacji o zdarzeniu patrolowi. Dyżurny wpisywał: kto zgłaszał zdarzenie, datę i godzinę zdarzenia, treść zgłoszenia oraz wykonane czynności przez dyżurnego (np. zarejestrowanie w KSIP, wysłania patrolu z podaniem jego numeru ewidencyjnego). Zgłoszenia o zdarzeniach nie były ewidencjonowane w formie dokumentu papierowego.

(dowód: akta kontroli str. 115-117)

W sprawie ewentualnej likwidacji służby dyżurnej w Komisariacie, Piotr Downar - Burmistrz Dębna udzielił informacji<sup>17</sup>: m.in. *Gmina Dębno współpracuje z Policją w zakresie bezpieczeństwa mieszkańców – monitoring, który jest obsługiwany przez policjantów, Gmina partycypowała w kosztach remontu pomieszczenia dla zatrzymanych, no i oczywiście wspólne służby Straży Miejskiej i Policji. Dębno jest miejscowością o wysokiej grupie ryzyka zagrożenia patologią, brak dyżurki może powodować obniżenie poczucia bezpieczeństwa wśród mieszkańców, po godzinach służb nie będzie możliwości zgłoszenia zdarzenia ani uzyskania porady. Nie tylko w mojej ocenie Komisariat w dotychczasowej formie dobrze służy mieszkańcom, ich poczuciu bezpieczeństwa i na pewno jest cały czas potrzebny.*

(dowód: akta kontroli str. 130-132)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

1) W 8 z 246 badanych dyżurów<sup>18</sup> (3,3%) pełnionych w systemie zmianowym nie przestrzegano minimalnego czasu wolnego pomiędzy służbami, z tego: w 4 ze 123 dyżurów pełnionych w 12-godzinnym rozkładzie czasu pracy - funkcjonariuszom nie udzielono, co najmniej 24 godzin czasu wolnego<sup>19</sup>, a w 4 ze 123 dyżurów pełnionych w porze nocnej - co najmniej 48 godzin czasu wolnego<sup>20</sup>, co stanowiło naruszenie § 4 ust. 5 rozporządzenia w sprawie rozkładu czasu służby.

(dowód: akta kontroli str. 12-14)

Przepis § 4 ust. 5 rozporządzenia w sprawie rozkładu czasu służby stanowi, że w zmianowym rozkładzie czasu służby, po 12 godzinach służby policjantowi udziela się, co najmniej 24 godzin czasu wolnego, a jeżeli pełnił on służbę w porze nocnej – co najmniej 48 godzin czasu wolnego.

Komendant wyjaśnił m.in. *wygenerowane nadgodziny wynikały z braków kadrowych na stanowisku kierowania dyżurnego Komisariatu i były one uzasadnione potrzebami służby, oraz koniecznością zabezpieczenia właściwego funkcjonowania tego ogniwa, jak i całej jednostki. Specyfika tego stanowiska uniemożliwia zastępstwo dyżurnego innym – nie spełniającym określonych wymagań, uprawnień i nie posiadającym właściwych umiejętności, oraz doświadczenia funkcjonariuszem. Należy mieć na uwadze, iż policjant pełni specyficzną służbę wymagającą godzenia się w szczególnych przypadkach na niedogodności uzasadnione wprost koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa i porządku prawnego wszystkim obywatelom, które to wartości zostały podniesione w rocie ślubowania składanego przez każdego z policjantów.*

(dowód: akta kontroli str. 125, 134)

<sup>17</sup> Na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli (Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.) – zwana dalej „ustawą o NIK”.

<sup>18</sup> Tj. w okresie październik-grudzień 2014 r. i w styczniu 2015 r. (łącznie 492 dyżury).

<sup>19</sup> Tj. dyżurnemu – w dniu 5.11.2014 r. (po służbie w dniu 4.11.2014 r.); w dniu 8.11.2014 r. (po służbie w dniu 7.11.2014 r.); w dniu 27.11.2014 r. (po służbie w dniu 26.11.2014 r.); w dniu 2.10.2014 r. (po służbie w dniu 1.10.2014 r.).

<sup>20</sup> Tj. dyżurnemu – w dniu 6.11.2014 r. (po służbie nocnej w dniu 5.11.2014 r.); w dniu 8.11.2014 r. (po służbie nocnej w dniu 7.11.2014 r.); w dniu 27.10.2014 r. (po służbie nocnej w dniu 26.10.2014 r.); w dniu 27.10.2014 r. (po służbie nocnej w dniu 25.10.2014 r.).

2) Do dnia 31.01.2015 r. Komisariat nie posiadał urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków komunikacji łączności (tzw. rejestratora rozmów), co stanowiło naruszenie § 12 ust. 1 pkt 2 i § 15 pkt 2 zarządzenia w sprawie organizacji służby dyżurnej.

(dowód: akta kontroli str. 115-117)

Przepis § 12 ust. 2 pkt 2 stanowi, że wyposażenie stanowiska kierowania stanowią urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków m.in. łączności przewodowej. Zgodnie z § 15 pkt 2 ww. zarządzenia - przepis § 12 wszedł w życie z dniem 1.01.2007 r.

Komendant wyjaśnił, m.in.: *telefony pozostające w dyspozycji dyżurnego nie posiadają rejestratora pozwalającego na nagrywanie rozmów telefonicznych dyżurny – obywatel. Śladem obecności obywatela w jednostce może być zapis monitoringu wizyjnego obejmującego strefę wejściową jednostki. Zauważalna jest tendencja, że obywatele „niezadowoleni” ze sposobu obsłużenia ich osobiście, bądź telefonicznie przez dyżurnego komisariatu interweniują łącząc się z dyżurnym KPP w Myśliborzu, bądź Komendy Wojewódzkiej Policji w Szczecinie<sup>21</sup>. Zgłoszenia przekazywane za pośrednictwem WCPR i dyżurnego KPP Myślibórz dla Komisariatu są generowane w SWD niezależnie od woli dyżurnego komisariatu”.*

(dowód: akta kontroli str. 36)

3) Jeden z 4 terminali MTN był w naprawie od dnia 23.10.2014 r. W 2014 r. sporządzono 145 notatek stwierdzających nieprawidłowe działanie urządzeń MTN. Notatki zostały przesłane do KPP w Myśliborzu. Terminal MTP zamontowany w pojeździe policyjnym nie posiadał rysika umożliwiającego prace na ekranie dotykowym.

(dowód: akta kontroli str. 105-118)

Sprzęt mobilny przydzielany do służby patrolom był zawodny - Kierownik Referatu Prewencji wyjaśnił m.in. *urządzenia MTN są bardzo awaryjne. Systemy zawieszają się w wyniku czego pojawiają się komunikaty „nie można nawiązać sesji z serwerem”, „nieznany użytkownik lub nieprawidłowe hasło”, „błąd aktualizacji”, „nie mogę pobrać listy serwerów XMPP”. W trakcie użytkowania również pojawiają się problemy z połączeniem GPS, co uniemożliwia zakończenie rozpoczętego sprawdzenia osoby czy rzeczy.*

(dowód: akta kontroli str. 105-116)

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

Opis stanu faktycznego

1) W 2013 r. do Komisariatu skierowano 3.216 zgłoszeń, a w 2014 r. – 3.760 (m.in. w I kwartale 2013 r. – 139; w I kwartale 2014 r. - 186, a w styczniu 2015 r. – 171). SWD nie posiadał możliwości wygenerowania danych dotyczących liczby zgłoszeń o zdarzeniach w podziale na zgłoszenia z numeru 997; 112<sup>22</sup> oraz z telefonu stacjonarnego, osobiste i listowne w okresach objętych kontrolą NIK.

(dowód: akta kontroli str. 38-47, 153)

2) W 2013 r. Komisariat podjął 2.842 interwencji, a w 2014 r. – 3.245 (m.in. w I kwartale 2013 r. - 667, w I kwartale 2014 r. - 909 i w styczniu 2015 r. – 414).

(dowód: akta kontroli str. 40, 44, 46, 153)

<sup>21</sup> Zwana dalej „KWP w Szczecinie”.

<sup>22</sup> Komisariat nie odbierał bezpośrednio połączeń z numeru 112 (obsługiwanego pośrednio przez KPP w Myśliborzu).



3) W latach 2013-2015 (do 31.01.) stanowisko kierowania nie było wyposażone w rejestrator rozmów, a zgłoszenia telefoniczne o zdarzeniach skierowane przez obywateli na nr alarmowy 997 i nr stacjonarny nie były nagrywane. Uniemożliwiło to sprawdzenie poprawności danych dotyczących czasu reakcji wykazywanych przez dyżurnych w SWD (na podstawie odsłuchu zgłoszeń skierowanych do Komisariatu dniach: 25.12.2014 r. i 9.01.2015 r.<sup>23</sup>).

(dowód: akta kontroli str. 115-117)

Komendant wyjaśnił m.in.: *Komisariat podlega wyposażeniu w sprzęt teleinformatyczny będący w dyspozycji Zespołu Łączności i Informatyki KPP w Myśliborzu, zgodnie z decyzjami przełożonych tego szczebla. Przedmiotowa kwestia nie należy do moich kompetencji. Od marca 2015 r. funkcjonuje rejestrator rozmów umożliwiający odtworzenie rozmów dyżurnych z petentami dzwoniącymi pod nr alarmowy 997 oraz odtworzenie korespondencji radiowej dyżurnych z innymi służbami/funkcjonariuszami. Odtwarzanie treści korespondencji przez osoby upoważnione następuje na poziomie KPP w Myśliborzu.*

(dowód: akta kontroli str. 125, 134)

4) W trakcie oględzin pracy dyżurnych Komisariatu, przeprowadzonych w dniach: 2-4.03.2015 r., ustalono, że czas reakcji na zgłoszenia wykazany przez dyżurnych w SWD wynosił dla terenu miasta od 3:50 do 6:34 min., a dla terenu wiejskiego – od 4:54 do 12:36 min.

W każdym przypadku, dyżurny bezpośrednio po przyjęciu zgłoszenia telefonicznego, powiadomił o zdarzeniu patrol Policji znajdujący się w terenie, a następnie w ciągu od 1:42 min. do i 4:50 min. (po powiadomienia patrolu) - wprowadził dane o zdarzeniu do systemu SWD.

Faktyczny czas reakcji (tj. od przyjęcia zgłoszenia do podjęcia interwencji przez patrol) wynosił: w terenie miejskim – od 6:18 min. do 9:31 min., a w terenie wiejskim - od 9:44 min. do 14:35 min. Wszystkie badane zgłoszenia o zdarzenia były obsługiwane na bieżąco.

(dowód: akta kontroli str. 115-117, 152)

Ustalony w trakcie oględzin - faktyczny czas reakcji 2 z 6 badanych zgłoszeń odpowiadał miernikom określonym przez Komendanta KWP w Szczecinie na lata 2014-2015<sup>24</sup> (tj. 8:00 min. - na terenie miejskim oraz 11:30 min. - na terenie wiejskim). Czasy reakcji 4 zgłoszeń przekroczyły wyznaczone mierniki od 0:25 min. do 1:31 min. w terenie miejskim oraz od 2:19 min. do 3:05 min. w terenie wiejskim.

(dowód: akta kontroli str. 115-117, 152)

W trakcie przeprowadzonych oględzin pracy dyżurnych (w dniach: 2-4.03.2015 r.) nie stwierdzono zgłoszeń dotyczących naruszenia praw zwierząt.

W badanym okresie do Komisariatu skierowano 6 zgłoszeń o zdarzeniach dotyczących naruszenia praw zwierząt, z tego: w 2012 r. – 2, w 2013 r. – 2 i w 2014 r. – 2. W 2 przypadkach wniesiono akt oskarżenia - o czyn z art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt<sup>25</sup>, w jednym przypadku - sprawę umorzono wobec niewykrycia sprawcy, a w 2 przypadkach - sprawę umorzono z powodu braku znamion czynu zabronionego. Jedna sprawa była w toku.

(dowód: akta kontroli str. 115-117, 138-146)

<sup>23</sup> Objętych badaniem przez NIK.

<sup>24</sup> Tj. wartości oczekiwanego progu satysfakcji „czasu reakcji na zdarzenie”.

<sup>25</sup> Dz. U. z 2013 r., poz. 856 ze zm.

5) W dniu oględzin do dyspozycji dyżurnego wyznaczone zostały 2 patrole<sup>26</sup>, które zapewniły skuteczną obsługę zgłoszeń o zdarzeniach.

(dowód: akta kontroli str. 37)

Komendant wyjaśnił m.in.: *siły te w przypadku nakładania się na siebie zgłoszeń, mogą okazać się niewystarczające. W tych przypadkach dyżurny jednostki winien informować dyżurnego KPP w Myśliborzu i do niego zwracać się o wsparcie. W określonych przypadkach, na wniosek komendanta Komisariatu, wzywani są do służby funkcjonariusze realizujący przydzielone im inne zadania, bądź policjanci korzystający z czasu wolnego – poza służbą.*

(dowód: akta kontroli str. 37)

6) W Komisariacie przeprowadzono jedną analizę dotyczącą czasu reakcji na zdarzenia – w 2014 r. (za okres od 1.06.2014 r. do 19.12.2014 r.). W informacji przekazanej do KPP w Myśliborzu określono, że czas reakcji na zdarzenia zgłaszane na numery alarmowe 997 wynoszą ok. 5 min. w terenie miejskim i ok. 10 min. w terenie wiejskim.

Dane te były zgodne z raportami czasów reakcji wykazanymi w SWD<sup>27</sup>, ale w ocenie NIK - nie odpowiadały rzeczywistości czasowi reakcji, ponieważ nie uwzględniały czasu pomiędzy przyjęciem zgłoszenia przez dyżurnego a rozpoczęciem rejestracji zgłoszenia w SWD (po rozdysponowaniu patrolu). Potwierdziły to, badania 6 zgłoszeń skierowanych do dyżurnych w trakcie oględzin pracy dyżurnych (w dniach 2-4.03.2015 r.).

(dowód: akta kontroli str. 100-104)

7) W latach 2013-2015 (do 31.01.) przeprowadzono 19 kontroli wewnętrznych służby dyżurnej i patrolowej. Komisariat nie posiadał dokumentacji z przeprowadzonych przez jednostki nadrzędne kontroli.

(dowód: akta kontroli str. 133, 148)

8) W badanym okresie złożono 6 skarg na funkcjonariuszy Komisariatu (w tym dyżurnych). Komisariat nie posiadał dokumentacji dotyczących złożonych skarg na dyżurnych - rejestr skarg był prowadzony przez Naczelnika Wydziału Prewencji i Ruchu Drogowego KPP w Myśliborzu.

(dowód: akta kontroli str. 133-135)

9) Komisariat korzystał ze wsparcia policjantów z jednostek wyższego szczebla (tj. KPP w Myśliborzu i KWP w Szczecinie), m.in. na wniosek Komendanta KPP w Myśliborzu celem zabezpieczenia cyklicznych (rocznych) imprez o zasięgu ogólnokrajowym i międzynarodowym (Bieg Maratoński, Dni Dębna) oraz zabezpieczenia imprez podwyższonego ryzyka takich jak mecze piłkarskie IV ligi.

(dowód: akta kontroli str. 49-56)

10) W badanym okresie Komisariat nie wydzielał sił i środków będących w dyspozycji dyżurnego, do realizacji zdań zleconych przez jednostki wyższego szczebla.

(dowód: akta kontroli str. 36)

Komendant wyjaśnił m.in.: *w przypadku otrzymywanych poleceń jednostek nadrzędnych przeprowadzenia określonych działań na terenie podległym Komisariatowi (...) do ich realizacji, z uwagi na skromny stan etatowy poszczególnych pionów (kryminalnego i prewencji), siłą rzeczy do realizacji kierowani są funkcjonariusze jednostki na ten czas odsunięci od realizacji*

<sup>26</sup> Najczęściej patrol składający się z policjanta i funkcjonariusza Straży Miejskiej lub z policjanta pełniącego dyżur dochodzeniowo-śledczy (tzw. „zdarzeniowy”).

<sup>27</sup> Średnie czasy reakcji wynosiły 4:46 min. na terenie miejskim i 9:57 – na terenie wiejskim.

*właściwych sobie zadań (np. w zadaniach o charakterze prewencyjnym uczestniczą policjanci pionu kryminalnego, a w realizacji zadań kryminalnych uczestniczą funkcjonariusze pionu prewencji). Stan taki dezorganizuje funkcjonowanie komisariatu i generuje powstawanie nadgodzin, jednakże nie wpływa negatywnie na poziom obsługi zdarzeń – zgłoszeń (te traktowane są zawsze priorytetowo).*

(dowód: akta kontroli str. 36)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Ewidencjonowany w SWD czas reakcji nie był zgodny ze stanem faktycznym we wszystkich 6 badanych zgłoszeniach o zdarzeniach. 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.

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.

W wyniku przeprowadzonych oględzin ustalono, że faktyczny czas reakcji na zgłoszenie (tj. od przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego do podjęcia interwencji przez patrol) wynosił: w terenie miejskim – od 6:18 min. do 9:31 min., a w terenie wiejskim - od 9:44 min. do 14:35 min.

Czas reakcji wykazany przez dyżurnych w SWD (tj. od momentu rejestracji zdarzenia w SWD, po rozdysponowaniu patrolu) wynosił: w terenie miejskim – od 3:50 min. do 6:34 min, a w terenie wiejskim – od 4:54 min. do 12.36 min.

Ten sposób zaewidencjonowania zgłoszeń o zdarzeniach spowodował, że czas reakcji wykazany w SWD (będący jednym z mierników skuteczności działania Policji) – nie odpowiadał czasowi rzeczywistemu, który był dłuższy od 1:42 min do 4.50 min.

(dowód: akta kontroli str. 115-117)

Komendant wyjaśnił m.in.: *priorytetem służby dyżurnego jest jak najszybsze skierowanie sił policji do osób wymagających udzielenia pomocy. Telefoniczna linia alarmowa 997 jednostki nie jest w żadnym stopniu skorelowana technicznie i informatycznie z systemem SWD. To powoduje, że dyżurujący musi w pierwszej kolejności rozpytać zgłaszającego, zadać mu ewentualne pytania pozwalające na uszczegółowienie przekazu i inne pozwalające na podjęcie efektywnej interwencji. Nie może wykonać tego jednocześnie z czynnościami wprowadzenia do SWD, gdyż w takich uwarunkowaniach technicznych spowodowałoby to znaczne wydłużenie okresu czasu przyjmowania zgłoszenia, a jednocześnie opóźnienie wysłania pomocy. Dlatego też w praktyce policjant dyżurny po uzyskaniu komunikatu o konieczności bezzwłocznego udzielenia pomocy w pierwszej kolejności skupia się na nawiązaniu łączności z podlegającym mu policjantami służby prewencyjnej, bądź kryminalnej i przekazaniu im danych niezbędnych do możliwie najkrótszego w czasie dotarcia do osób poszkodowanych/pokrzywdzonych. Następnie upewniając się, że komunikacja była skuteczna i policjanci przystąpili do właściwych w związku ze zgłoszeniem czynności, przystępuje do dokumentowania SWD. Wygenerowane w taki sposób opóźnienie w zapisie do SWD nie wpływa ujemnie na skuteczność działań dla udzielenia pomocy potrzebującym, ani na żaden proces decyzyjny mogący negatywnie skutkować szybkością i jakością udzielonej pomocy. Takie opóźnienie średnio licząc waha się w przedziale czasowym od 30 do*

120 sekund. Wskazana kolejność zachowania się dyżurnego wydaje się być właściwą i pożądaną przy obecnych uwarunkowaniach funkcjonowania stanowiska kierowania.

(dowód: akta kontroli str. 151)

## IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

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

- 1) *Przestrzeżenie przy pełnieniu służby dyżurnej czasu wolnego pomiędzy służbami, stosownie do wymogów określonych w § 4 ust. 5 rozporządzenia w sprawie rozkładu czasu służby.*
- 2) *Zapewnienie ewidencjonowania w SWD rzeczywistego czasu reakcji.*

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

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

Zgodnie z art. 54 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 18 maja 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Szczecinie

Kontroler  
Wiesław Kaszak  
starszy inspektor kontroli państwowej

Dyrektor

.....  
podpis

.....  
podpis