



LKR.410.004.2015  
Nr ewid. 191/2015/P/15/078/LKR

Informacja o wynikach kontroli

## REAGOWANIE POLICJI NA ZGŁOSZENIA OBYWATELI

DELEGATURA W KRAKOWIE

## MISJA

Najwyższej Izby Kontroli jest dbałość o gospodarność i skuteczność w służbie publicznej dla Rzeczypospolitej Polskiej

## WIZJA

Najwyższej Izby Kontroli jest cieszący się powszechnym autorytetem najwyższy organ kontroli państwowej, którego raporty będą oczekiwanym i poszukiwanym źródłem informacji dla organów władzy i społeczeństwa

Dyrektor Delegatury NIK w Krakowie:  
Jolanta Stawska



### Akceptuję:

Mieczysław Łuczak



Wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli

### Zatwierdzam:

Krzysztof Kwiatkowski



Prezes Najwyższej Izby Kontroli

Warszawa, dnia 2 grudnia 2015r.

Najwyższa Izba Kontroli  
ul. Filtrowa 57  
02-056 Warszawa  
T/F +48 22 444 50 00

[www.nik.gov.pl](http://www.nik.gov.pl)

1. WPROWADZENIE I ZAŁOŻENIA KONTROLI.....	6
2. PODSUMOWANIE WYNIKÓW KONTROLI.....	8
2.1. Ogólna ocena kontrolowanej działalności .....	8
2.2. Uwagi końcowe i wnioski .....	9
3. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI .....	11
3.1. Obsługa zgłoszeń obywateli.....	11
3.1.1. Przyjmowanie zgłoszeń.....	11
3.1.2. Czas reakcji na zgłoszenie.....	14
3.1.3. Zadysonowanie sił patrolowo-interwencyjnych i obchodowych .....	18
3.1.4. Stan zatrudnienia dyżurnych.....	19
3.1.5. Kompetencje i poziom przeszkolenia funkcjonariuszy służby dyżurnej .....	21
3.2. Warunki techniczne i wyposażenie przy obsłudze zgłoszeń .....	22
3.2.1. Warunki pełnienia służby na Stanowiskach Kierowania.....	22
3.2.2. Wyposażenie w sprzęt i narzędzia teleinformatyczne wspierające pracę na Stanowisku Kierowania .....	24
3.2.3. System Wspomagania Dowodzenia .....	25
3.2.4. Terminale Mobilne .....	32
3.2.5. Nadzór i kontrola obsługi zgłoszeń w jednostkach .....	34
4. INFORMACJE DODATKOWE.....	36
5. ZAŁĄCZNIKI.....	37

## Wykaz stosowanych skrótowców i pojęć

<b>CPR</b>	Centrum Powiadamiania Ratunkowego
<b>dyżurny</b>	policjant kierujący pracą na SK
<b>GUGiK</b>	Główny Inspektorat Geodezji i Kartografii
<b>interwencja</b>	szybkie włączenie się policjanta lub policjantów w tok zdarzenia naruszającego normy prawne lub zasady współżycia społecznego i podjęcie działań zmierzających do ustalenia charakteru, rodzaju i okoliczności powstałego zdarzenia oraz przedsięwzięć ukierunkowanych na przywrócenie naruszonego obowiązku prawnego lub zasad współżycia społecznego; realizacja czynności związanych ze zdarzeniem
<b>jednostka organizacyjna Policji</b>	komenda powiatowa Policji, komenda miejska Policji, komenda rejonowa Policji, komisariat Policji, komisariat specjalistyczny Policji (Jednostką organizacyjną Policji jest również KGP i KWP, przy czym na potrzeby niniejszej informacji jednostki te traktowane są osobno)
<b>KGP</b>	Komenda Główna Policji
<b>KPP (KMP)</b>	Komenda Powiatowa (Miejska) Policji
<b>KP</b>	Komisariat Policji
<b>KSIP</b>	Krajowy System Informacyjny Policji
<b>KSP</b>	Komenda Stołeczna Policji
<b>KWP</b>	Komenda Wojewódzka Policji
<b>MTN</b>	Mobilny Terminal Noszony
<b>MTP</b>	Mobilny Terminal Przewoźny
<b>ONA</b>	Operator Numerów Alarmowych
<b>OPP</b>	Oddział Prewencji Policji
<b>PSTD</b>	Policyjna Sieć Transmisji Danych
<b>SESPol</b>	System Elektronicznej Sprawozdawczości w Policji
<b>SK (stanowisko kierowania)</b>	wyodrębnione, odpowiednio wyposażone i zabezpieczone miejsce pełnienia służby dyżurnego, zastępcy dyżurnego lub pomocnika dyżurnego oraz miejsce wykonywania zadań przez operatora zgłoszeń alarmowych
<b>SPP</b>	System Poszukiwawczy Policji
<b>SPPP</b>	Samodzielny Pododdział Prewencji Policji
<b>SPR</b>	System Powiadamiania Ratunkowego

<b>SWD (System Wspomagania Dowodzenia)</b>	prorowadzony w systemie teleinformatycznym zbiór informacji wspomagających kierowanie działaniami Policji podejmowanymi w celu wykonywania zadań ustawowych na podstawie zgłoszeń otrzymywanych przez dyżurnych jednostek organizacyjnych Policji oraz ustaleń dokonywanych przez poszczególne służby policyjne w związku z tymi zgłoszeniami
<b>UMM (Uniwersalny Moduł Mapowy)</b>	zestaw narzędzi aplikacyjnych wspierających działania operacyjne w oparciu o referencyjne dane przestrzenne oraz dane operacyjne właściwych służb; w założeniach UMM ma dać możliwość śledzenia patroli policji na monitorach w komendach
<b>użytkownik SWD</b>	policjant lub pracownik Policji posiadający upoważnienie do przetwarzania w określonym zakresie zgromadzonych w SWD danych osobowych i innych informacji
<b>wydarzenie/ zdarzenie</b>	przestępstwo, wykroczenie, zagrożenie lub inny fakt istotny dla stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego, który nie musi mieć znamion czynu zabronionego
<b>zgłoszenie o wydarzeniu</b>	ustna lub pisemna informacja o zaistniałym lub mającym nastąpić wydarzeniu, przekazana dyżurnemu

### Temat i numer kontroli

Reagowanie Policji na zgłoszenia obywateli (P/15/078)

### Uzasadnienie podjęcia kontroli

Ocena Policji, jako formacji służącej społeczeństwu i przeznaczonej do ochrony bezpieczeństwa ludzi oraz do utrzymywania bezpieczeństwa i porządku publicznego, jest zazwyczaj dokonywana przez pryzmat oceny pracy dyżurnych stanowiących tzw. pierwszy kontakt z obywatelem. To właśnie oni przyjmują zgłoszenia (telefoniczne i osobiste) i decydują o sposobie ich obsługi. Dyżurny podejmuje decyzje rozstrzygające o powodzeniu dalszych przedsięwzięć.

Kontrola reagowania Policji na zgłoszenia obywateli została podjęta z inicjatywy własnej Najwyższej Izby Kontroli.

Na decyzję o przeprowadzeniu kontroli miały wpływ także doniesienia medialne o problemach z dodzwonieniem się na Policję, długim czasem oczekiwania na przybycie Policji, odsyłaniem do przyjęcia zgłoszenia *na dzień następny* oraz wyniki poprzednich kontroli NIK: *Reagowanie Policji na zgłoszenia o przestępstwach i zaginięciach osób (P/99/031)*, *Reagowanie Policji w województwie mazowieckim na zgłoszenia o przestępstwach i zaginięciach osób (P/05/154)* oraz *Planowanie i realizacja wybranych projektów teleinformatycznych, mających na celu usprawnienie funkcjonowania jednostek organizacyjnych Policji (P/12/096)*, które wykazały nieprawidłowości w zakresie ewidencjonowania zgłoszeń, reagowania na nie oraz planowania i realizacji projektu dotyczącego budowy Systemu Wspomagania Dowodzenia Policji (SWD)<sup>1</sup>.

Ryzykiem horyzontalnym uwzględnianym w koncepcji tej kontroli była niska jakość usług publicznych, stanowiąca jedno z kluczowych zagrożeń dla celów państwa, określonych w *Strategii Rozwoju Kraju 2020*.

### Cel kontroli

Celem kontroli była ocena czy obowiązujący w Policji system przyjęcia zgłoszeń obywateli zapewnia niezwłoczne podjęcie właściwych decyzji.

Oceny odnoszą się zarówno do organizacji sposobu przyjmowania zgłoszeń w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Policji, jak również do sprawności ich obsługi pod względem czasu i adekwatności działania do zaistniałych zdarzeń.

### Zakres kontroli

Kontrolę<sup>2</sup> przeprowadzono w Komendzie Głównej Policji, w sześciu komendach wojewódzkich Policji, sześciu komendach miejskich, sześciu komendach powiatowych oraz 23 podległych im komisariatach Policji zlokalizowanych na terenie województw: małopolskiego, podkarpackiego, śląskiego, świętokrzyskiego, wielkopolskiego i zachodniopomorskiego. W powyższej liczbie ujęto dwie jednostki (Komendę Powiatową i Komisariat Policji na terenie województwa małopolskiego) objęte kontrolą rozpoznawczą na etapie przygotowania kontroli planowej.

Wykaz skontrolowanych jednostek zawiera załącznik nr 5.1 do niniejszej informacji.

<sup>1</sup> Wprowadzony w całej Policji od 1 stycznia 2013 r.

<sup>2</sup> Kontrole „Reagowanie Policji na zgłoszenia obywateli”: rozpoznawcza (R/14/003) i planowa (P/15/078) łącznie.

Badaniami kontrolnymi objęto: organizację systemu służb dyżurnych i nadzór na nim, warunki kadrowe i techniczne, funkcjonowanie systemów teleinformatycznych wspierających wykonywanie obowiązujących procedur, w tym SWD, oraz obsługę zgłoszeń obywateli.

#### ■ Okres objęty kontrolą

Badania kontrolne obejmowały lata 2013–2015 (do czasu zakończenia czynności kontrolnych, tj. do 30 lipca 2015 r.), przy czym dotyczyły one także dokumentów i zdarzeń wcześniejszych w przypadkach, gdy miały one bezpośredni wpływ na zdarzenia będące przedmiotem kontroli.

#### ■ Podstawa prawna i kryteria kontroli

Kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy o NIK<sup>3</sup> pod względem legalności, gospodarności, celowości i rzetelności.

---

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli (Dz. U. z 2015 r., poz. 1096).

### 2.1 Ogólna ocena kontrolowanej działalności

**System obsługi zgłoszeń w Policji<sup>4</sup> działał w kontrolowanym okresie w sposób zapewniający w zdecydowanej większości przypadków właściwą reakcję na zgłoszenia obywateli. Stwierdzone w toku kontroli nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim poziomu wykorzystania środków wsparcia technicznego oraz sposobu organizacji pracy, jednak nie skutkowały niewykonywaniem zadań przez dyżurnych na Stanowisku Kierowania. Przypadki długiego okresu oczekiwania na interwencję lub jej niepodjęcia były spowodowane brakiem wolnego patrolu, który dyżurny mógłby skierować na miejsce zdarzenia.**

W kontrolowanych jednostkach nie stwierdzono zaniedbań lub opieszałego działania funkcjonariuszy pełniących służbę na Stanowisku Kierowania (SK). W badanych przypadkach działania podjęte przez dyżurnego były adekwatne do zaistniałego zdarzenia, a czas reakcji, liczony do momentu podjęcia interwencji na miejscu zdarzenia, był uzależniony przede wszystkim od dostępnych sił i środków danej jednostki organizacyjnej Policji (część szczegółowa, str. 11–19). Czas reakcji na zdarzenie oraz liczba patroli w służbie były głównymi miernikami oceny działania podległych Komendantowi Głównemu Policji jednostek w zakresie obsługi zgłoszeń obywateli, zawartymi w priorytetach pracy Policji na lata 2013–2015. Wyniki analiz prowadzonych w Komendzie Głównej Policji w tym czasie wskazywały, że jedynie część jednostek osiągnęła oczekiwane rezultaty. Analizy te nie były jednak, w ocenie NIK, wiarygodne, ponieważ opierały się m.in. na danych zarejestrowanych w systemie wspomaganie dowodzenia, które nie odzwierciedlały rzeczywistego czasu reakcji na zdarzenie. Dyżurni na SK, wobec konieczności ręcznego wpisywania danych o przyjęciu zgłoszenia do SWD, najpierw zajmowali się poszukiwaniem patrolu i kierowaniem go na miejsce zdarzenia, a dopiero potem przystępowali do rejestracji w systemie. Czas reakcji był więc liczony od momentu wpisania danych do SWD, a nie od momentu zakończenia rozmowy ze zgłaszającym. Ten sposób działania powodował, że czas reakcji na zdarzenie, który jest jednym z mierników skuteczności działania Policji, był często zaniżany. Świadczą o tym również przypadki wprowadzania do SWD bardzo krótkich czasów reakcji na zdarzenia – 13 sekund (część szczegółowa, str. 14–17).

W przypadku drugiego wskaźnika oceny działania podległych jednostek zaznaczyć należy, że w kontrolowanym okresie, tj. w latach 2013–2014 obsada służb patrolowo-obchodowych kształtowała się średnio na poziomie odpowiednio 94,5% i 93,4%, i wobec rosnącej w tych latach liczby wakatów (z 1 402 w 2013 r. do 1 707 w 2014 r.), w ocenie NIK, nie sprzyjała skróceniu czasu reakcji na zdarzenie (część szczegółowa, str. 18–19).

Zastrzeżenia NIK dotyczyły problemów związanych ze stosowaniem przy obsłudze zgłoszeń SWD. Przede wszystkim nie posiadał on funkcji automatycznej rejestracji zgłoszeń, a więc wymagał odrębnej rejestracji po zakończeniu rozmowy (co opisano powyżej), jak również nie dawał bieżącego wglądu w lokalizację i dostępność patroli. To ostatnie spowodowane było nieprawidłowym funkcjonowaniem Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM). Brak wskazanych funkcjonalności systemu oraz jego ograniczona kompatybilność z innymi, wykorzystywanymi w służbie narzędziami informatycznymi powodowały, że SWD nie stanowił należytego wsparcia dla dyżurnych. Dopiero wdrażany od grudnia 2014 r. pilotaż *Formatkowego przekazywania zgłoszeń z SI WCPR do SWD Policji*, którym od 3 lipca 2015 r. objęte były wszystkie jednostki podległe KWP

<sup>4</sup> Obejmujący zapewnienie właściwej obsady kadrowej na SK, postawienie do dyspozycji niezbędnej liczby służb patrolowych oraz wsparcie odpowiednimi środkami technicznymi.



w Krakowie, a którego kolejnym etapem było wdrażanie pilotażu na terenie Radomia i powiatu radomskiego, przewidywał uruchomienie automatycznego przekazywania i rejestracji zgłoszeń. Zaznaczyć należy jednak, że obejmował on nr 112, a połączenia pod innymi numerami, w tym 997, nadal musiały być rejestrowane ręcznie.

Terminale mobilne będące na wyposażeniu służb interwencyjnych nie były w pełni wykorzystywane ze względu na ich awaryjność i trudności we współpracy z SWD. Zarówno korzystanie z SWD, jak i z terminali było ograniczone także ze względu na niski poziom przeszkolenia w tym zakresie funkcjonariuszy służb dyżurnych i patroli. W ocenie NIK rozpoczęte po wprowadzeniu do użytkowania SWD szkolenie *kaskadowe* nie było wystarczające i skuteczne (część szczegółowa, str. 25–33).

Pomimo, że warunki kadrowe kontrolowanych jednostek w świetle danych statystycznych o zatrudnieniu kształtowały się na wysokim poziomie (obsada stanowisk w służbach dyżurnych w podległych jednostkach w badanym okresie, tj. w latach 2013–2014, wynosiła od 95,8% do 96,9%, a wakaty stanowiły średnio 4,2% i 3%), to zaznaczyć należy, że kontrola wykazała przypadki niepełnej obsady stanowiska kierowania, niezgodnej z przyjętymi standardami pełnienia służby oraz niezachowania wymaganego przepisami czasu wolnego pomiędzy służbami poszczególnych funkcjonariuszy (część szczegółowa, str. 19–21).

Wszyscy funkcjonariusze pełniący służbę na SK w kontrolowanych jednostkach organizacyjnych Policji spełniali wymogi dotyczące wykształcenia i stażu pracy<sup>5</sup>, niemniej jednak NIK zwróciła uwagę na zbyt niską w stosunku do potrzeb liczbę funkcjonariuszy SK, którzy odbyli szkolenie specjalistyczne dla służb dyżurnych bezpośrednio obsługujących zgłoszenia obywateli (część szczegółowa, str. 21–22).

Warunki pracy i wyposażenie SK w kontrolowanych jednostkach były zróżnicowane. Wśród badanych 42 jednostek Policji różnego szczebla wyraźnie gorsze warunki pracy odnotowano w komisariatach i części komend powiatowych. W żadnym przypadku nie stwierdzono jednak, by warunki te uniemożliwiały wykonywanie zadań przez dyżurnych (część szczegółowa, str. 22–24). System nadzoru i kontroli służby dyżurnej w Policji zapewniał wykrycie nieprawidłowości, ale wyniki prowadzonych przez jednostki nadrzędne kontroli nie były, zdaniem NIK, wystarczająco wykorzystywane do poprawy warunków funkcjonowania tych służb w podległych jednostkach (część szczegółowa, str. 34–35).

## 2.2 Uwagi końcowe i wnioski

Jakość obsługi zgłoszeń przez dyżurnych zależy przede wszystkim od ich indywidualnych predyspozycji i umiejętności, ale wpływ na nią mają również inne czynniki, takie jak organizacja i wyposażenie stanowiska pracy, funkcjonalność środków technicznych, w tym systemów teleinformatycznych. Z tych względów NIK skierowała do Komendanta Głównego Policji uwagi i wnioski dotyczące problemów w organizacji systemu reagowania na zgłoszenia, zarówno te, które dotyczyły liczebności i przeszkolenia służb, jak i takie, które bezpośrednio wiązały się z warunkami realizacji zadań.

<sup>5</sup> Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 19 czerwca 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 ich mianowania na wyższe stanowiska służbowe (Dz. U. Nr 123, poz. 857 ze zm.).

Odpowiadając na wystąpienie pokontrolne oraz powiadomienie o wynikach kontroli w podległych jednostkach organizacyjnych, Komendant Główny Policji poinformował o podjętych działaniach naprawczych<sup>6</sup>, dotyczących warunków i organizacji pracy dyżurnych, podnoszenia przez nich kwalifikacji i szkoleń specjalistycznych, jak również wykorzystania terminali mobilnych. W szczególności działania naprawcze obejmują:

- prace nad zmianą zarządzenia Nr 1173 o służbie dyżurnej polegające m.in. na zapewnieniu obligatoryjnie minimum dwuosobowej obsady SK w jednostkach organizacyjnych, w których dysponowane będą zasoby ratownicze;
- ograniczenie angażowania dyżurnych do czynności związanych z przechowywaniem broni służbowej;
- zwiększenie liczby edycji kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej;
- opracowanie „Zasad rejestracji oraz dokumentowania obsługi wybranych zdarzeń w Systemie Wspomagania Dowodzenia Policji” – w celu ujednoczenia i uproszczenia kwalifikacji oraz rejestracji zgłoszeń;
- wzmocnienie nadzoru nad prawidłowością dokonywania zapisów interwencji i zgłoszeń w SWD z uwzględnieniem rzeczywistych czasów zgłoszeń oraz cyklicznym sprawdzaniu rejestratora rozmów i porównywaniu ich treści z informacjami zamieszczonymi w SWD;
- analizę możliwości szerszego wykorzystania SWD w służbie, z uwzględnieniem zakładanej integracji obsługi zgłoszeń alarmowych przez centra powiadamiania ratunkowego.

Uznając, że skuteczne wprowadzenie rozwiązań, o których poinformował Komendant Główny Policji przyczyni się do poprawy funkcjonowania systemu obsługi zgłoszeń, **NIK wnioskuje o ich kontynuowanie, ze szczególnym podkreśleniem konieczności zapewnienia właściwego funkcjonowania SWD. Aby spełniał on swoją rolę i stanowił rzeczywiste wsparcie dyżurnych na SK, niezbędne jest uzupełnienie go o możliwość automatycznej rejestracji i zapisu zgłoszeń, jak również doprowadzenie do pełnej funkcjonalności Uniwersalnego Modułu Mapowego pozwalającego na wizualizację patroli w terenie.**

---

<sup>6</sup> Pismo z 25 września 2015 r.

### 3.1 Obsługa zgłoszeń obywateli

#### 3.1.1. Przyjmowanie zgłoszeń

**Analiza dokonana na podstawie danych z oględzin pracy dyżurnego na SK, rejestru SWD oraz odsłuchu zarejestrowanych zgłoszeń z dwóch wybranych dni pracy kontrolowanych 33 jednostek wykazała, że działania dyżurnych były niezwłoczne i adekwatne do zaistniałego zdarzenia, przy czym ich szybkość zależała od dostępności patrolu, przy uwzględnieniu rodzaju zdarzenia, a w związku z tym oceny czy ma ono priorytet obsługi. Jednocześnie w 4 kontrolowanych jednostkach stwierdzono przypadki niezarejestrowania zgłoszeń, wśród nich zarówno takich, w których podjęto interwencję, jak również niezakwalifikowanych do interwencji przez dyżurnego. Na 330 zbadanych w tych jednostkach zgłoszeń, do SWD nie wprowadzono 64 (19,4%).**

**OBOWIĄZKI W ZAKRESIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ** Policjant ma obowiązek przyjęcia zgłoszenia i podjęcia działania w celu natychmiastowej reakcji na zgłoszone wydarzenie, niezależnie od tego czy w danej jednostce Policji jest wyodrębniona służba dyżurna, czy też nie. W szczególności do zakresu działania komendy powiatowej (miejskiej, rejonowej) Policji należy zapewnienie mieszkańcom możliwości sygnalizowania lub zgłaszania Policji zdarzeń, sytuacji zagrażających bezpieczeństwu ludzi i mienia albo porządkowi publicznemu, a także stworzenie warunków umożliwiających natychmiastową reakcję Policji na takie sygnały lub zgłoszenia.

#### **Zasady postępowania służby dyżurnej w związku z przyjęciem zgłoszenia o wydarzeniu**

- przyjmując ustne zgłoszenie o wydarzeniu dyżurny poprzez zadawanie pytań ma dążyć do ustalenia: rodzaju wydarzenia, jego okoliczności, czasu, miejsca, uczestników i skutków; danych osobowych sprawcy, w tym miejsca jego przebywania; danych osoby zgłaszającej;
- jeżeli podczas przyjmowania zgłoszenia zostanie stwierdzona właściwość rzeczowa lub terytorialna innej jednostki organizacyjnej Policji, gdy zachodzi konieczność niezwłocznego podjęcia czynności policyjnych, należy: poinformować zgłaszającego (dzwoniącego) o przyjęciu zgłoszenia, powiadomić właściwą jednostkę, sporządzić i przekazać notatkę urzędową do tej jednostki oraz odnotować fakt wykonanych czynności w dokumentacji przebiegu służby;
- gdy wiarygodność zgłoszenia o wydarzeniu nie budzi wątpliwości lub zdarzenie zostało potwierdzone, dyżurny jednostki niezwłocznie inicjuje podjęcie działań przez będące w jego dyspozycji siły i środki policyjne, określając zakres czynności i sposób informowania go o ich wynikach;
- o wydarzeniach wskazanych w załączniku nr 1 do Zarządzenia o służbie dyżurnej (np.: przestępstwa przeciwko Rzeczypospolitej Polskiej i obronności; przestępstwa kryminalne), dyżurny KWP melduje telefonicznie dyżurnemu KGP w czasie do 60 minut od potwierdzenia informacji o zdarzeniu.

Na podstawie załącznika nr 2 do Zarządzenia Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 73, zwane dalej Zarządzeniem o służbie dyżurnej.

Służba dyżurna funkcjonowała w 34 z 42 kontrolowanych jednostek, tj. Komendzie Głównej Policji, wszystkich komendach wojewódzkich, powiatowych i miejskich oraz 15 komisariatach.

Dyżurni komend wojewódzkich i KGP na ogół nie obsługiwali zgłoszeń od obywateli. W przypadku odebrania połączenia telefonicznego od osoby zgłaszającej interwencję policjanci pełniący służbę na SK w KWP przekierowywali (przełączali) rozmowę do jednostki Policji właściwej terytorialnie (tj. do jednostki, na której terenie zaistniało zgłaszane zdarzenie i będzie obsługiwane przez policjantów interwencyjnych będących w służbie).

Do obowiązków dyżurnych komend wojewódzkich należało sprawowanie nadzoru i dokonywanie oceny funkcjonowania służb dyżurnych w podległych jednostkach, zapewnienie właściwego obiegu informacji, dokumentowanie zgłoszonych zdarzeń oraz przekazywanie do właściwych jednostek (m.in. do innych KWP oraz KGP) informacji o wydarzeniach ujętych w katalogu przestępstw, zagrożeń i innych zdarzeń istotnych dla stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego<sup>8</sup>.

**STATYSTYKA** W latach 2013–2015 r. (I kwartał) w jednostkach organizacyjnych Policji na terenie całego kraju zarejestrowano ogółem 13 424 211 zgłoszeń<sup>9</sup> (odpowiednio: 5 903 708, 6 097 378 i 1 423 125). W ww. okresie w 11 436 583 przypadkach (85,2% zgłoszeń) podjęto interwencje, odpowiednio: 5 521 556 (93,5%), 5 773 412 (94,7%) i 1 341 615 (94,3%). Zaznaczyć należy, że nie każde zgłoszenie podlega kwalifikacji jako zdarzenie wymagające interwencji.

**WYNIKI KONTROLI** Analiza sposobu załatwienia zgłoszeń obywateli przeprowadzona w kontrolowanych jednostkach na podstawie oględzin oraz zapisów z SWD i rejestratorów rozmów wykazała, że we wszystkich przypadkach zadysponowano odpowiednie siły patrolovo-interwencyjne<sup>10</sup>. Funkcjonariusze obsługujący zgłoszenia działali prawidłowo, zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 2 do zarządzenia o służbie dyżurnej. W badanej próbie nie stwierdzono zaniedbania lub opieszałego działania dyżurnego, z jednym wyjątkiem opisanym poniżej.

- W KP w Barlinku dyżurny nie przyjął jednego z 23 badanych zgłoszeń, które dotyczyło zdarzenia na terenie KPP w Pyrzycach, lecz przekazał zgłaszającej bezpośredni nr telefonu do KPP w Pyrzycach celem zgłoszenia tego faktu dyżurnemu tamtejszej jednostki zgodnie z właściwością miejscową. Stanowi to naruszenie § 2 ust. 1 pkt 1 lit. a załącznika nr 2 do Zarządzenia o służbie dyżurnej, który stanowił, że jeżeli podczas przyjmowania zgłoszenia stwierdzona zostanie właściwość rzeczowa lub terytorialnej innej jednostki Policji należy, w przypadku zgłoszenia telefonicznego, poinformować osobę zgłaszającą o przyjęciu zgłoszenia oraz pouczyć ją o konieczności osobistego zgłoszenia się do najbliższej jednostki Policji w celu przeprowadzenia z jej udziałem czynności procesowych lub administracyjnych.

**JEDNOSTKI POLICJI BEZ SK** Służby dyżurnej nie utworzono w 8 z 23 kontrolowanych komisariatów<sup>11</sup>. W przypadkach tych obsługę zgłoszeń zapewniała odpowiednia organizacja pracy komisariatu i jego służb patrolowych, przy współpracy z właściwą komendą miejską lub powiatową, która obsługuje numery alarmowe Policji i dysponuje siłami patrolovo-interwencyjnymi na obszarze swego działania.

<sup>8</sup> Określonych w załączniku do decyzji Nr 49/2013 Komendanta Głównego Policji z dnia 16 lutego 2010 r. w sprawie rodzaju wydarzeń oraz trybu meldowania przez dyżurnych podległych jednostek Policji.

<sup>9</sup> Dane na podstawie zestawień statystycznych z SWD.

<sup>10</sup> Szczegółowym badaniem objęto wszystkie zgłoszenia w danej próbie składane osobiście bądź telefonicznie.

<sup>11</sup> KP w Kańczudze, KP w Sieniawie, KP w Strawczyźnie, KP w Radoszycach, KP w Stąporkowie, KP w Rychwale, KP w Sompólnie, KP w Krzyżu Wielkopolskim.

### Przykład organizacji służby w zakresie obsługi zgłoszeń obywateli na komisariacie bez SK

- Komendant Miejski Policji w Koninie<sup>12</sup> nie wyznaczył w Komisariacie w Rychwale służby dyżurnej (przy 17-osobowej obsadzie Komisariatu o stażu pracy od 13 do 31 lat). Podstawowy rozkład czasu służby i pracy w Komisariacie od poniedziałku do piątku rozpoczynał się o 7<sup>30</sup> i kończył o 15<sup>30</sup>. Komisariat obejmował teren o powierzchni 340,5 km<sup>2</sup> i liczbie mieszkańców wynoszącej ok. 21 tys. W ocenie Komendanta Miejskiego Policji w Koninie utworzenie w podległym Komisariacie służby dyżurnej było nieuzasadnione ze względu na możliwości wynikające ze stanu etatowego jednostki, jak również byłoby nieadekwatne do poziomu występujących zagrożeń na terenie gmin powiatu konińskiego.

Wyjaśnił on, że *osobiste zgłoszenia obywateli wymagające interwencji Policji są sporadyczne. Z reguły, obywatele nawiązują kontakt telefoniczny z numerem alarmowym 997 lub 112. W takich przypadkach nawiązują połączenie z dyżurnym KMP w Koninie który przyjmuje zgłoszenie i kieruje na miejsce patrol z Komisariatu, a następnie odnotowuje zdarzenie w SWD. Służba patrolowa w Komisariacie pełniona jest w godzinach: 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>, 14<sup>00</sup> do 22<sup>00</sup> i 20<sup>00</sup> do 4<sup>00</sup>. W nocy z piątku na sobotę i z soboty na niedzielę, z uwagi na odbywające się imprezy, służba patrolowa pełniona jest od 22<sup>00</sup> do 6<sup>00</sup>. Jeżeli zaistnieje sytuacja, że dyżurny Komendy otrzyma zgłoszenie o interwencji w czasie kiedy policjanci z Komisariatu zakończyli już służbę, na miejsce interwencji udaje się patrol z Komendy. W sytuacji gdy obywatel nawiąże bezpośredni kontakt telefoniczny z Komisariatem i zgłosi interwencję, telefon taki odbiera policjant wykonujący czynności biurowe. W takim przypadku, drogą radiową kierowany jest patrol z Komisariatu na miejsce interwencji, który informuje dyżurnego Komendy o przyjęciu zgłoszenia.*

Wyniki kontroli funkcjonowania obsługi zgłoszeń w komisariatach bez wyodrębnionego Stanowiska Kierowania nie dały podstaw do zakwestionowania przyjętego sposobu organizacji służby. Zastrzeżeń co sposobu obsługi zgłoszeń obywateli na terenie właściwym tych komisariatów nie zgłosili również przedstawiciele właściwych jednostek samorządu terytorialnego, u których w trakcie kontroli zasięgnięto informacji w tej sprawie.

**KONTROLE I ROZPATRYWANIE SKARG NA DYŻURNYCH** Nieprawidłowości w zakresie przyjmowania i obsługi zgłoszeń obywateli były ujawniane w kontrolowanych jednostkach w wyniku kontroli wewnętrznych, jak i postępowań wyjaśniających związanych z wnoszonymi skargami. W latach 2013–2014 i w I kwartale 2015 r. skargi w zakresie przyjmowania i obsługi zgłoszeń odnotowano w 15 z 42 kontrolowanych jednostek. Kontrola wykazała, że skargi dotyczące odmowy bądź sposobu załatwienia zgłoszeń były incydentalne. I tak np.:

- w KWP w Katowicach w latach 2013–2014 odnotowano, odpowiednio 60 i 64 skargi zawierające zarzuty pod adresem służby dyżurnej, z których po 12 w każdym roku uznano za zasadne (20% i 18,8%). Skargi na działalność dyżurnych w tych latach stanowiły odpowiednio: 3,72% i 3,76% ogółu skarg w garnizonie śląskim (1 610 i 1 701);
- w KPP w Czarnkowie w latach 2013–2014 odnotowano, odpowiednio 5 i 3 skargi zawierające zarzuty pod adresem służby dyżurnej, które które po przeprowadzeniu postępowania dowodowego uznano za bezzasadne. Skargi na działalność dyżurnych w tych latach stanowiły odpowiednio: 14,3% i 15% ogółu skarg w tej jednostce (35 i 20).

W wyniku szczegółowej analizy 362 postępowań skargowych powadzonych w 27 kontrolowanych jednostkach stwierdzono, że we wszystkich przypadkach wszczęto postępowanie wyjaśniające, przy czym w 85 przypadkach uznano skargi za zasadne. W przypadku uznania czynu za wyczerpujący znamiona przestępstwa, sprawę kierowano do prokuratury (po jednej sprawie w KP II w Rzeszowie, KP w Dębnie i KPP w Myśliborzu). Potwierdzone w wyniku tych postępowań nieprawidłowości w obsłudze zgłoszeń dotyczyły przede wszystkim odmowy przyjęcia zgłoszenia bądź niezadysponowania zespołu patrolowo-interwencyjnego na miejsce zdarzenia.

<sup>12</sup> Zgodnie z § 10 zarządzenia nr 1041 Komendanta Głównego Policji z 28 września 2007 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji i zakresu działania komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych Policji, komendant powiatowy podejmuje decyzję w sprawach tworzenia, likwidacji komisariatu Policji oraz tworzenia, likwidacji lub przekształcania komórek w komisariacie Policji (Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 50).

- W trakcie kontroli prowadzonej w KMP w Krakowie wniesiono skargę na dyżurnego z jednego z komisariatów, który nie chciał przyjąć zgłoszenia o postrzeleniu psa na terenie innego województwa. Przeprowadzono postępowanie wyjaśniające, w wyniku którego w sprawozdaniu zaakceptowanym przez Komendanta zalecono m.in. przeprowadzenie rozmowy dyscyplinującej z policjantami winnymi tego zdarzenia, zwrócenie uwagi na rzetelne wypełnianie dokumentacji procesowej oraz omówienie przedmiotowego zdarzenia z funkcjonariuszami służby dyżurnej jednostek podległych Komendzie, celem uniknięcia podobnych przypadków w przyszłości.
- W KPP w Krakowie dwie skargi dotyczyły niepodjęcia przez dyżurnych odpowiednich działań, tj. niezapewnienia natychmiastowej reakcji na zgłoszenie (zamiast przyjąć zgłoszenie dyżurny pouczał o konieczności zgłoszenia do właściwego komisariatu, w drugim przypadku nie skierował właściwych służb do miejsca zdarzenia drogowego). W obydwu przypadkach, z uwagi na dotychczasowy przebieg służby dyżurnych poprzestano na rozmowach dyscyplinujących.
- Jedna ze skarg rozpatrywanych w KMP w Bytomiu dotyczyła braku natychmiastowej reakcji przez dyżurnych KMP i Komisariatu III Policji w Bytomiu po zgłoszeniu kradzieży torebki z dokumentami i kluczami do mieszkania osoby poszkodowanej. W następstwie tej kradzieży dokonano włamania do mieszkania poszkodowanej. W wyniku postępowania ustalono, że brak szybkiej reakcji dyżurnego uniemożliwił prawdopodobne ujęcie sprawców na gorącym uczynku lub udaremnienie dokonania włamania. Mimo stwierdzenia naruszenia dyscypliny służbowej przez jednego z trzech funkcjonariuszy, postępowanie prowadzone wobec niego umorzono, ze względu na zwolnienie ze służby przed zakończeniem postępowania.
- W KWP w Rzeszowie prowadzono postępowanie dotyczące niewłaściwego działania w sprawie zgłoszenia dotyczącego prośby o interwencję wobec osoby grożącej popełnieniem samobójstwa. W wyniku przeprowadzonego postępowania ustalono, że zgłoszenie zostało dokonane na numer służbowego telefonu komórkowego, który nie był zintegrowany z rejestratorem rozmów, w związku z czym rozmowy nie zarejestrowano. Podkarpacki Komendant Wojewódzki Policji rozstrzygając o zasadności skargi uznał między innymi, iż w związku z faktem, że rozmowa nie została utrwalona w rejestratorze rozmów i nie można w pełni zweryfikować jej przebiegu, zarzut dotyczący nieprawidłowości zachowania dyżurnego należy pozostawić jako nierozstrzygnięty.

### 3.1.2. Czas reakcji na zgłoszenie

**Czas reakcji oceniany był w Policji na podstawie danych pochodzących z SWD. Były one jednak obarczone znacznym ryzykiem błędu i w konsekwencji nie dawały wiarygodnej podstawy do oceny jednostek pod względem miernika „czas reakcji na zdarzenie”. Dyżurni na SK, wobec konieczności ręcznego wpisywania danych o przyjęciu zgłoszenia do SWD, najpierw zajmowali się poszukiwaniem patrolu i kierowaniem go na miejsce zdarzenia, a dopiero potem przystępowali do rejestracji w systemie. Czas reakcji był więc liczony od momentu wpisania danych do SWD, a nie od momentu zakończenia rozmowy ze zgłaszającym. Ten sposób działania powodował, że czas reakcji na zdarzenie, który jest jednym z mierników skuteczności działania Policji, był często zaniżany. Świadczą o tym również przypadki wprowadzania do SWD bardzo krótkich czasów reakcji na zdarzenia – 13 s.**

**Na lata 2013–2015 Komendant ustalił Priorytety działania Policji, w których m.in. określił zadania związane z obsługą zgłoszeń od obywateli, w tym:**

Zadanie nr 1 – Optymalizacja zabezpieczenia prewencyjnego poprzez skierowanie większej liczby sił policyjnych do pełnienia służby o charakterze patrolowo-interwencyjnym i obchodowym. Miernikiem była liczba bezwzględna policjantów skierowanych do służby patrolowej i obchodowej wszystkich komórek organizacyjnych – poza Oddziałami Prewencji Policji i Samodzielnymi Pododdziałami Prewencji Policji.

Zadanie nr 2 – Optymalne wykorzystanie sił i środków będących w dyspozycji dyżurnego, zapewniających prawidłową obsługę zdarzeń. Miernikiem był czas reakcji na zdarzenie, czyli czas liczony od momentu przyjęcia informacji o zdarzeniu (moment zakończenia rozmowy z osobą zgłaszającą) do chwili przybycia patrolu na miejsce zdarzenia.

**UREGULOWANIA I ANALIZY WEWNĘTRZNE POLICJI** Zgodnie z Priorytetami jednostki Policji powinny dążyć do utrzymania lub poprawy czasu reakcji na zdarzenie. Komendant Główny na 2013 r. przyjął założenia, że oczekiwany referencyjny czas reakcji na zdarzenie w terenie miejskim nie powinien przekroczyć 10 minut, natomiast w terenie wiejskim 20 minut, a na 2014 r. odpowiednio 10 i 15 minut. W kontrolowanym okresie KGP analizowała dane w tym zakresie z podległych jednostek, a następnie oceniała stopień realizacji priorytetów przez poszczególne garnizony w corocznej *Informacji ze stanu realizacji Priorytetów Komendanta Głównego Policji przez komendy wojewódzkie Policji*. Na podstawie tych danych określano także indywidualne progi czasu na zdarzenie dla poszczególnych garnizonów wojewódzkich. Podczas ich wyznaczania zasadą było utrzymanie wyniku z poprzedniego roku (z tolerancją do 1 minuty), a w przypadku garnizonów, które nie osiągnęły oczekiwanych czasów referencyjnych, konieczność dążenia do ich osiągnięcia. W priorytetach wskazano, że podczas naliczania miernika wzięto pod uwagę średni czas jaki upływa od momentu przyjęcia zgłoszenia o zdarzeniu do chwili przybycia na miejsce policjantów i przekazania informacji dyspozytorowi o rozpoczęciu interwencji. W ramach wyliczania miernika nie uwzględniano interwencji własnych<sup>13</sup>.

Z analiz prowadzonych w KGP wynika, że w odniesieniu do wartości uzyskanych w 2013 r. średni czas reakcji rejestrowany w SWD został skrócony w 2014 r. dla terenów wiejskich o 58 s, a w terenie miejskim o 17 s i wyniósł odpowiednio w terenie wiejskim: 13 min i 12 min 2 s oraz miejskim 9 min 36 s i 9 min 19 s. W 2013 r. dwie spośród 17 komend wojewódzkich nie osiągnęły zakładanej wartości oczekiwanej, tj. KWP Białystok w terenie miejskim (ustalono 5 min 47 s, osiągnięto 7 min 20 s) oraz KWP Lublin w terenie wiejskim (ustalono 13 min 17 s, osiągnięto 14 min 25 s). Również w 2014 r. dwie komendy nie osiągnęły zakładanej wartości oczekiwanej, tj. KWP Olsztyn w terenie wiejskim (ustalono 14 min 46 s, osiągnięto 15 min 59 s) oraz KSP w terenie miejskim (ustalono 9 min 57 s, osiągnięto 10 min 12 s). Według stanu na 31 marca 2015 r. osiem z 17 Komend nie osiągnęło wartości oczekiwanej czasu reakcji.

<sup>13</sup> Interwencje własne – czynności służbowe związane ze zdarzeniem, podjęte w wyniku własnych spostrzeżeń policjantów.

**WYNIKI KONTROLI** W 16 z 24 skontrolowanych jednostek Policji obsługujących bezpośrednio zgłoszenia<sup>14</sup> stwierdzono nieprawidłowości w zakresie rejestracji zgłoszeń w SWD polegające na opóźnieniu wprowadzania danych do systemu. Było to przyczyną zaniżania czasu reakcji rejestrowanego w SWD i wykazywanego w statystykach.

Przykładowo<sup>15</sup>:

- w KP V w Krakowie średni czas reakcji w 2013 r. wyniósł 18 minut 19 s i uległ obniżeniu do 15 minut 21 s w 2014 r. W rzeczywistości jak wykazały odsłuchane rozmowy telefoniczne czas reakcji wyniósł około 23 min (opóźnienie w rejestracji zgłoszeń ok. 7–8 min);
- w KPP w Czarnkowie średni czas reakcji ustalono na 5 min w terenie miejskim i 10 min w terenie wiejskim. Rejestrowany średni czas reakcji wyniósł 6 min i 35 s w terenie miejskim oraz 12 min i 4 s w terenie wiejskim. Odsłuchane rozmowy telefoniczne wykazały, że rzeczywisty czas reakcji był średnio o 7 min 30 s dłuższy;
- w KPP w Myśliborzu czasy oczekiwane w 2014 r. wynosiły 8 min dla terenu miejskiego i 11 min 30 s dla terenu wiejskiego. Średni osiągnięty czas (zarejestrowany w SWD) wynosił 5 min 9 s dla terenu miejskiego i 9 min 48 s dla terenu wiejskiego. W wyniku odsłuchanych nagrań ustalono, że rzeczywiste czasy reakcji były średnio o 14 min 10 s dłuższe (opóźnienia w rejestracji zdarzeń w SWD);
- dla KP w Czeladzi wartość oczekiwana czasu reakcji na zdarzenie w 2014 r. w terenie miejskim wyniosła 9 min 41 s. Średni czas reakcji zarejestrowany w SWD wyniósł 7 min 49 s. Na podstawie odsłuchania nagranych rozmów dyżurnych ze zgłaszającymi ustalono, że zdarzenia rejestrowane były w systemie z opóźnieniem średnio ok. 10 min;
- dla KPP w Będzinie i KP w Siewierzu oczekiwany czas reakcji w 2014 i 2015 r. w terenie miejskim wyniósł do 9 min 41 s, a w terenie wiejskim do 11 min 49 s. Średni czas reakcji na zdarzenia poddane badaniom na podstawie danych z SWD dla KPP w Będzinie dla obszaru miejskiego wyniósł 6 min 35 s, dla obszaru wiejskiego 7 min 37 s, a średni czas dla KP w Siewierzu dla obszaru miejskiego wyniósł 4 min 30 s i dla obszaru wiejskiego 5 min. Na podstawie odsłuchania nagranych rozmów dyżurnych z osobami zgłaszającymi zdarzenia ustalono, że w KPP w Będzinie opóźniano rejestrację zgłoszeń o około 4 min i 40 s, a w KP Siewierzu o 1–2 min.

Należy zaznaczyć, że część z poddanych kontroli jednostek Policji nie posiadała w ogóle rejestratorów rozmów, co uniemożliwiało porównanie danych zawartych w SWD z danymi rzeczywistymi (KP I i II w Rzeszowie, KP Dębno) lub rozmowy nie były rejestrowane (KP Czeladź – brak rejestracji rozmów z drugiego numeru telefonu).

- Odmienny sposób działania, eliminujący ryzyko opóźnień przyjęto w Komendzie Miejskiej Policji w Krakowie. Połączenia telefoniczne przychodzące na SK (z numeru 997 i przekazane przez Wojewódzkie Centrum Powiadomienia Ratunkowego) były odbierane przez operatorów, którzy dokonywali kwalifikacji zdarzenia oraz wprowadzali je do SWD. Po wybraniu odpowiedniego sektora (zgodnego z miejscem zaistnienia zdarzenia), dalsza obsługa zdarzenia była przekazywana do odpowiedniego dyspozytora, który kierował patrole do obsługi zdarzeń. Zaznaczyć należy jednak, że takie rozwiązanie jest możliwe w sytuacji podziału czynności gwarantującej oddzielenie przyjmowania zgłoszeń od dysponowania patroli, a tym samym wymaga większej obsady SK (w większych jednostkach KMP/KPP).

Badania kontrolne wykazały także przypadki wprowadzania do SWD bardzo krótkich czasów rejestracji zdarzenia (status *nowe*) i dojazdu patrolu na miejsce (status *w drodze*), których suma stanowiła o czasie reakcji na zdarzenie. Czasy te niejednokrotnie wynosiły od kilku do kilkunastu sekund. Takie przypadki stwierdzono w KPP w Będzinie, KP w Barlinku oraz KP w Siewierzu. W ocenie NIK nie można takich czasów reakcji uznać za wiarygodne, ponieważ oznaczałoby to, że przemieszczanie patrolu do miejsca zdarzenia trwało zaledwie kilka sekund, co nie byłoby

<sup>14</sup> Nie uwzględniając KGP, KWP oraz KP, które nie posiadały służby dyżurnej (8) oraz rejestratorów rozmów (3).

<sup>15</sup> Dane dotyczące rzeczywistego czasu reakcji podane w przykładach ustalono na podstawie odsłuchanych zgłoszeń w dniach 25 grudnia 2014 r. i 9 stycznia 2015 r.



możliwe nawet, jeżeli patrol znajdował się w rejonie zdarzenia. Ww. nieprawidłowości były wyjaśniane przez przełożonych dyżurnych, jednakże uzyskiwane w ten sposób czasy reakcji miały wpływ na obliczenie czasu średniego dla danej jednostki.

Opóźnienia w rejestracji zdarzeń wynikały przede wszystkim z działania dyżurnego, który po przyjęciu zgłoszenia najpierw kierował patrol na miejsce zdarzenia, po czym wypełniał dokumentację w SWD, przy czym zdarzało się, że podejmował przedtem jeszcze inne czynności (obsługa kolejnego zgłoszenia, inne przypisane zadania). NIK nie kwestionowała w tych przypadkach kolejności działań dyżurnego, podzielając zdanie, iż priorytetem jest zadysponowanie patrolu w sytuacji zagrożenia. Bezpośrednia analiza obsługi zgłoszeń wykazywała jednak, że opóźnienie momentu rejestracji powodowało różnice pomiędzy czasem rzeczywistym, a zarejestrowanym. Kontrole prowadzone przez komórki organizacyjne KGP również wykazywały przypadki niezgodności czasów reakcji zarejestrowanych w bazie SWD z czasami reakcji ustalonymi na podstawie rejestratora rozmów.

W ocenie NIK powyższe różnice zostałyby wyeliminowane poprzez funkcję automatycznej rejestracji zgłoszeń, której jednak SWD nie posiada. Taka funkcja zapobiegałaby również ryzyku nierejestrowania zgłoszeń – przypadki takie stwierdzono w toku przeprowadzonych przez KGP kontroli.

Przykładowo:

- w KMP w Krakowie – nie zarejestrowano 40 spośród 264 zbadanych zgłoszeń;
- w KPP w Czarnkowie – nie zarejestrowano 21 spośród 38 zgłoszeń;
- w KP w Barlinku – nie zarejestrowano 2 spośród 23 zgłoszeń;
- w KP w Trzciance – nie zarejestrowano jednego spośród pięciu zgłoszeń.

W żadnym z ww. przypadków dane dotyczące okoliczności zdarzenia nie zostały uwzględnione w bazie informatycznej Policji. Należy podkreślić, że niektóre z nich dotyczyły przemocy w rodzinie, kradzieży, zakłócania ciszy nocnej. Niewprowadzenie zgłoszenia do systemu tłumaczono:

- *Nie każda rozmowa telefoniczna pomiędzy operatorem numeru alarmowego musi być utożsamiana ze zgłoszeniem. Operator ma za zadanie określić, czy treść rozmowy wskazuje na konieczność podjęcia interwencji przez Policję. Jego obowiązkiem jest zarejestrowanie zgłoszenia, które wymaga interwencji. W sytuacji, kiedy rejestracja zgłoszenia nie jest wymagana, operator może podjąć inną decyzję – fakt zarejestrowania może wynikać z innych okoliczności towarzyszących rozmowie. (KMP w Krakowie);*
- *(...) aby nie obciążać systemu przy dużej liczbie zgłoszeń dyżurni podejmowali decyzje o niewpisaniu zdarzeń do SWD, które okazują się zdarzeniami niepotwierdzonymi. (KPP w Czarnkowie).*

Zdaniem NIK wszystkie zgłoszenia powinny być bezwzględnie zarejestrowane w SWD. Zarządzenie 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 ustawowych w § 3 ust. 1 stanowi m.in., że SWD prowadzi się w celu: bieżącego rejestrowania zgłoszeń SWD i działań SWD oraz gromadzenia informacji o źródłach dowodowych na użytek postępowań o czyny karalne i w zakresie wykrywczej funkcji analizy kryminalnej prowadzonej przez Policję.

### 3.1.3. Zadysponowanie sił patrolowo-interwencyjnych i obchodowych

**Możliwość dysponowania przez dyżurnych siłami patrolowo-interwencyjnymi i obchodowymi do obsługi zgłoszeń obywateli była ograniczona liczebnością patroli. W większości stwierdzonych w niniejszej kontroli przypadków przyczyną długiego oczekiwania zgłaszającego dane zdarzenie był brak dostępnego patrolu.**

**STATYSTYKA**<sup>16</sup> W latach 2013–2014 obsada służb patrolowo-interwencyjnych i obchodowych 17 garnizonów Policji kształtowała się średnio na poziomie odpowiednio 94,5% i 93,4%, i wobec rosnącej w tych latach liczby wakatów (z 1 402 w 2013 r. do 1 707 w 2014 r.), w ocenie NIK, nie sprzyjała skróceniu czasu reakcji na zdarzenie.

Braki w obsadach wymienionych służb były powodem niezrealizowania, w czterech z sześciu kontrolowanych garnizonów Policji, drugiego priorytetu Komendanta Głównego Policji: *Optymalizacji zabezpieczenia prewencyjnego poprzez skierowanie większej liczby sił policyjnych do pełnienia służby o charakterze patrolowo-interwencyjnym i obchodowym*. W latach 2013–2014 wskaźniki dotyczące liczby bezwzględnej policjantów skierowanych do służby patrolowej i obchodowej wszystkich komórek organizacyjnych (poza OPP i SPPP) w KWP w Krakowie wynosiły – 84,9% i 86,3%, w KWP w Poznaniu – 96,2% i 98,4%; w KWP w Katowicach – 91,8% i 90,2%; w KWP w Kielcach – 94,4% i 96,1%, w KWP w Rzeszowie – 103,3% i 102,6%; w KWP w Szczecinie – 101,5% i 101,8%. Zaznaczyć przy tym należy, że pomiędzy poszczególnymi jednostkami danego garnizonu Policji mogły występować różnice w poziomie realizacji służb patrolowo-interwencyjnych i obchodowych. Na przykład w latach 2013–2014 na terenie garnizonu świętokrzyskiego wskaźnika dla służb patrolowych nie osiągnęło w 9 z 13 jednostek miejskich lub powiatowych<sup>17</sup>. Zauważyć przy tym należy, że niekorzystna sytuacja kadrowa tych służb może być pogłębiona przesunięciem części funkcjonariuszy do innych zadań, w tym do wzmocnienia bądź utworzenia komórek ds. wykroczeń, w związku z wejściem w życie reformy postępowania karnego<sup>18</sup>.

**WYNIKI KONTROLI** Niewystarczająca liczebność sił patrolowo-interwencyjnych może skutkować brakiem możliwości zadysponowania tych sił na miejsce zgłoszenia, bądź długim czasem oczekiwania, a w konsekwencji bezskutecznością działań Policji. Długie czasy reakcji na zgłoszenie stwierdzone w trakcie niniejszej kontroli, miały miejsce m.in.:

- w KMP w Krakowie w 19 ze 188 badanych przypadków (10,1%) czas reakcji przekroczył 20 minut, co tłumaczono brakiem wolnych patroli oraz wydłużonym czasem dojazdu. NIK zwróciła jednak uwagę na występujące przypadki długiego okresu oczekiwania na siły Policji przez zgłaszającego w kilku indywidualnie badanych sprawach dotyczących zakłócenia ciszy nocnej (42 minuty), awantur domowych (od 20 do 35 minut), kradzieży (24 minuty);
- w KPP w Myśliborzu w przypadku zgłoszenia awantury domowej, pomimo że patrol został zadysponowany w 7 minut od zgłoszenia, to z uwagi na wybuch pożaru w budynku mieszkalnym w Myśliborzu, patrol został zawrócony i skierowany do obsługi tego zdarzenia. W konsekwencji interwencja w przypadku pierwszego zgłoszenia miała miejsce po niemal godzinie.

<sup>16</sup> Źródło: dane opracowane na podstawie *Meldunku o stanie kadr* udostępnione przez KGP.

<sup>17</sup> W stosunku do wartości oczekiwanej liczbę zrealizowanych służb patrolowych wykonały: KPP Staszów (118,7% i 121,5%), KPP Busko-Zdrój (112,9% i 110,3%), KPP Włoszczowa (107,4% i 106,9%), KPP Sandomierz (106% i 110,1%). Wartości oczekiwanych nie osiągnęły natomiast: KPP Jędrzejów (90,6% i 95,0%), KPP Kazimierza Wielka (95,3% i 95,1%), KMP Kielce (92,2% i 91,7%), KPP Końskie (94,6% i 94,4%) KPP Opatów (95,8% i 99,1%) KPP Ostrowiec Świętokrzyski (89,1%, 91%), KPP Pińczów (91,3% i 97,4%), KPP Skarżysko-Kamienna (82,5% i 89,4%), KPP Starachowice (78,9% i 82,9%).

<sup>18</sup> Ustawa z dnia 27 września 2013 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania karnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2013 r., poz. 1247 ze zm.) – wejście w życie z dniem 1 lipca 2015 r.

Brak wystarczających sił patrolowo-interwencyjnych był przyczyną niepodjęcia bądź zbyt późnego podjęcia przez policjantów interwencji, które stwierdzono w wyniku postępowań wyjaśniających w sprawie skarg złożonych przez obywateli.

- w KPP w Końskich w lipcu 2014 r. wniesiono skargę, której przedmiotem było niezrealizowanie interwencji w miejscowości Czarniecka Góra, pomimo zgłoszenia telefonicznego w sprawie kierowcy, który pod wpływem alkoholu usiłował jeździć samochodem. Odbierający zgłoszenie policjant miał poinformować zgłaszającego, że wyśle radiowóz pod wskazany adres, jednak pomimo upływu ponad 4 godzin nie przyjechał żaden patrol Policji. Skargę uznano za zasadną. Stwierdzono, że dyżurny nie dysponował patrolem, który mógłby skierować na miejsce zdarzenia;
- w KP I w Rzeszowie w czerwcu 2014 r. wniesiono skargę, której przedmiotem była opieszałość i nieprofesjonalne działanie dyżurnych i funkcjonariuszy biorących udział w obsłudze zdarzeń. Skarżąca zarzuciła funkcjonariuszom przybycie i podjęcie interwencji w zbyt długim czasie tj. 20 min od zgłoszenia. W wyniku przeprowadzonego postępowania skargowego ustalono m.in., że zgłoszenie zostało dokonane na numer 997 do dyżurnego KMP w Rzeszowie, który z uwagi, iż przedmiotowe zdarzenie zaistniało na terenie działania KP I, drogą radiową przekazał dyżurnemu KP I informację o zaistniałym zdarzeniu. Dyżurny KP I drogą radiową skierował na miejsce zgłoszenia interwencji patrol pełniący służbę. Informację o przedmiotowym zgłoszeniu policjanci otrzymali 4 minuty od chwili telefonicznego połączenia ze zgłaszającym. Patrol znajdował się wtedy 12 km od miejsca zleconej im interwencji. Przybycie i podjęcie interwencji w zbyt długim czasie spowodowane było odległością którą musieli pokonać policjanci. Stwierdzono więc, że nie ma podstaw, by zarzucić funkcjonariuszom beczynność bądź opieszałość w reagowaniu na zgłoszone wydarzenie.

#### 3.1.4. Stan zatrudnienia dyżurnych

**Spośród 34 kontrolowanych jednostek organizacyjnych Policji, w których wyodrębniono służbę dyżurną, w pięciu służba ta była pełniona niezgodnie z wymogami określonymi przez Komendanta Głównego Policji, a w kolejnych 15 liczba funkcjonariuszy faktycznie pełniących służbę na stanowisku kierowania nie była wystarczająca do obsadzenia grafików z zachowaniem wszystkich obowiązujących wymogów, w tym czasu wolnego pomiędzy kolejnymi dyżurami poszczególnych funkcjonariuszy.**

##### Obsada Stanowiska Kierowania

- obsadę SK stanowią: pełniący służbę lub wykonujący swoje zadania dyżurny, zastępca dyżurnego, pomocnik dyżurnego oraz operator zgłoszeń alarmowych (niebędący policjantem lub pracownikiem Policji), czyli osoba wyznaczona do przyjmowania, kwalifikowania, przekazywania lub przekierowywania zgłoszeń dokonanych za pośrednictwem numeru alarmowego;
- służba na stanowisku kierowania pełniona jest w obsadzie minimum dwuosobowej przez dyżurnego i jego zastępcę. Wyjątek stanowi obsada jednoosobowa: w jednostkach Policji, w których normatyw etatowy nie przekracza 60 osób, w innych jednostkach konieczna jest zgoda właściwego komendanta wojewódzkiego Policji;
- obsada SK podlega bezpośrednio kierownikowi komórki realizującej zadania sztabowe, który zapewnia prawidłowe funkcjonowanie stanowiska.

Na podstawie zarządzenia o służbie dyżurnej (§ 3 i 4)

**STATYSTYKA** Analiza stanu etatowego i rzeczywistej obsady stanowisk służb dyżurnych w jednostkach Policji wykazała, że w większości jednostek podległych (KPP, KMP, KP) liczba osób faktycznie pełniących służbę na SK była mniejsza od liczby etatów. Stan etatowy i faktyczny obsad

służb dyżurnych (na stanowisku dyżurnego, zastępcy dyżurnego i pomocnika dyżurnego) Komendy Głównej Policji i jednostek jej podległych wynosił na:

- 31 grudnia 2013 r. – 5 806 etatów, zatrudnionych było 5 564 funkcjonariuszy (95,8%) – 242 wakaty;
- 31 grudnia 2014 r. – 5 732 etaty, zatrudnionych było 5 553 funkcjonariuszy (96,9%) – 179 wakatów;
- 30 kwietnia 2015 r. – 5 725 etatów, zatrudnionych było 5 508 funkcjonariuszy (96,2%) – 217 wakatów.

Najniższe zatrudnienie na SK wykazano w garnizonie wielkopolskim – w powyższym okresie odpowiednio 88%, 92,9% i 90,9%, natomiast najwyższe w garnizonie podlaskim – odpowiednio 101,2%, 100%, 101,2%.

**WYNIKI KONTROLI** W małych jednostkach nawet tak niewielki procent wakatów wymaga szczególnie sprawnej organizacji, aby nieprzewidziane absencje nie wymuszały organizacji służby z naruszeniem przepisów. Braki kadrowe na SK w zbiegu z dużym obciążeniem zadaniami tam realizowanymi (w tym niezwiązanymi bezpośrednio z obsługą zgłoszeń) mogą utrudniać obsługę zgłoszeń przez dyżurnych oraz skutkować niezachowaniem wymaganego czasu wolnego pomiędzy służbami.

- W KP V w Krakowie na przełomie 2014/2015 z dziesięcioosobowej stałej obsady służby dyżurnej pięciu funkcjonariuszy zadeklarowało odejście ze służby. Dwóch odeszło na emeryturę w lutym 2015 r., pozostali przebywali na długotrwałych zwolnieniach lekarskich przed odejściem na emeryturę. W tej sytuacji służbę na SK pełniła połowa z nominalnej etatowej obsady tego stanowiska.

W przypadku 5 z 34 kontrolowanych jednostek, w których funkcjonowało SK, nie zapewniono pełnej obsady wymaganej Zarządzeniem w sprawie służby dyżurnej:

- w KPP w Krakowie<sup>19</sup>, KP w Kielcach i KP I w Rzeszowie obsada była jednoosobowa;
- w KPP w Czarnkowie okresowo służbę pełnili dyżurny i pomocnik lub jednoosobowo dyżurny;
- w KP w Barlinku w zastępstwie dyżurnego służbę pełnił funkcjonariusz z patrolu, który nie posiadał uprawnień do obsługi SWD.

Również kontrole prowadzone przez KGP w podległych jednostkach wykazały przypadki obsady dyżurnej niezgodnej z § 3 ww. Zarządzenia.

Dla zapewnienia ciągłości służby i możliwości obsługi zgłoszeń stanowisko kierowania musi być obsadzone przez 24 godziny na dobę. Służba na stanowisku kierowania pełniona była w systemie zmianowym. Zmiany trwały po 8 godzin, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach po 12 godzin na dobę. Przebieg służby odbywał się według grafiku zatwierdzonego przez komendanta jednostki organizacyjnej. Czas pełnienia służby policjanta był określony wymiarem jego obowiązków, z uwzględnieniem prawa do wypoczynku

Niepełne stany osobowe obsad SK były główną przyczyną niezachowywania w 15 kontrolowanych jednostkach czasu wolnego pomiędzy służbami, wymaganego § 4 ust. 5 rozporządzenia MSWiA w sprawie rozkładu czasu służby policjantów<sup>20</sup>, ponieważ przy zmianowym rozkładzie czasu służby

<sup>19</sup> Po przeniesieniu w maju 2015 r. siedziby tej jednostki do Zabierzowa (siedziba tymczasowa) służba dyżurna pełniona jest w pełnej obsadzie.

<sup>20</sup> Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 października 2001 r. w sprawie rozkładu czasu służby policjantów (Dz. U. Nr 131, poz. 1471 ze zm.), – dalej: *Rozporządzenie MSWiA w sprawie rozkładu czasu służby policjantów*.

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. Dotyczyło to m.in.<sup>21</sup>:

- KPP w Czarnkowie – 22,3% łącznej liczby dyżurów;
- KP nad Odrą – 12,2% łącznej liczby dyżurów;
- KP w Trzciance – 9% łącznej liczby dyżurów (czasu wolnego nie przewidziano już na etapie planowania);
- KMP w Koninie – 5,42% łącznej liczby dyżurów;
- KP w Barlinku – 4,5% łącznej liczby dyżurów;
- KPP w Końskich – 4,5% łącznej liczby dyżurów;
- KP w Krzyżu Wielkopolskim – 4% łącznej liczby dyżurów (czasu wolnego nie przewidziano już na etapie planowania grafików);
- KP w Dębnie – 3,3% łącznej liczby dyżurów;
- KP w Stąporkowie – 3% łącznej liczby dyżurów.

Ponadto w KPP w Krakowie i KPP w Czarnkowie stwierdzono przypadki pełnienia służby przez dyżurnego nieprzerwanie przez 24 godziny.

Kontrola wykazała również jednostkowe przypadki dopuszczenia do służby funkcjonariuszy bez ważnego orzeczenia lekarskiego stwierdzającego brak przeciwwskazań do pracy na określonym stanowisku, co stanowiło naruszenie art. 229 ustawy z dnia 26 czerwca 1997 r. Kodeks pracy<sup>22</sup>. Sytuacje takie miały miejsce w czterech jednostkach na terenie garnizonu podkarpackiego Policji i dotyczyły 18 funkcjonariuszy<sup>23</sup>.

### 3.1.5. Kompetencje i poziom przeszkolenia funkcjonariuszy służby dyżurnej

**W okresie objętym kontrolą poziom przeszkolenia specjalistycznego dyżurnych funkcjonariuszy w jednostkach podległych KGP był niewystarczający. W 2015 r. zgłoszono potrzeby szkoleniowe dla 531 osób, a do 30 czerwca 2015 r. przeszkolono 100 funkcjonariuszy.**

**WYNIKI KONTROLI** Funkcjonariusze wyznaczeni do pracy na SK we wszystkich skontrolowanych jednostkach spełniali wymagania określone w tabeli nr 2 Załącznika do rozporządzenia w sprawie wymagań w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i stażu służby, jakim powinni odpowiadać policjanci na stanowiskach komendantów Policji i innych stanowiskach służbowych oraz ich mianowania na wyższe stanowiska służbowe. Staż ich służby przed wyznaczeniem na stanowisko dyżurnego wynosił od 5 do 26 lat. Kursy lub szkolenia specjalistyczne dla dyżurnych nie były warunkiem niezbędnym do objęcia stanowiska dyżurnego lub zastępcy dyżurnego, a dyżurni byli kierowani na szkolenie specjalistyczne zazwyczaj już po objęciu stanowiska.

W latach 2013–2014 kursy specjalistyczne dla służby dyżurnej KGP, komend wojewódzkich i KSP realizowała Wyższa Szkoła Policji w Szczytnie (również zaplanowane szkolenie w 2015 r.). Kursy specjalistyczne dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych były organizowane w Centrum Szkolenia Policji w Legionowie, Szkole Policji w Katowicach i Szkole Policji w Słupsku (2013–2015). Szkolenia te realizowano na poziomie znacznie niższym, niż zgłaszały to podległe jednostki.

<sup>21</sup> Szczegółowej analizie poddano grafiki służby dyżurnej za IV kwartał 2014 oraz styczeń 2015 r.

<sup>22</sup> Dz. U. z 2014 r., poz. 1502 ze zm.

<sup>23</sup> KMP w Rzeszowie – 10 funkcjonariuszy (od stycznia 2012 r. do grudnia 2013 r.), KP I w Rzeszowie – 3 (od stycznia 2012 r. do grudnia 2013 r.), KP II w Rzeszowie – 4 (okres wykonywania czynności służbowych bez orzeczenia wyniósł odpowiednio: 2, 49, 95 i 135 dni), KPP w Przeworsku – jeden (22 dni).

KGP zorganizowała:

- w 2013 r. dwie edycje kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej KGP, komend wojewódzkich i KSP, przy zgłoszonych potrzebach (na 31 marca 2013 r.) 31 osób, przeszkolono 30 funkcjonariuszy;
- w 2014 r. dwie edycje kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej KGP, komend wojewódzkich i KSP, przy zgłoszonych potrzebach (na 31 marca 2014 r.) 43 osób, przeszkolono 27 funkcjonariuszy.

Ponadto dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych KGP zorganizowała:

- w 2013 r. 16 edycji kursu specjalistycznego, przy zgłoszonych potrzebach (na 31 marca 2013 r.) 647 osób, przeszkolono 326 funkcjonariuszy;
- w 2014 r. 26 edycji kursu specjalistycznego, przy zgłoszonych potrzebach (na 31 marca 2014 r.) 491 osób, przeszkolono 518 funkcjonariuszy<sup>24</sup>.

Na 2015 r. zaplanowano odpowiednio przeszkolenie:

- 533 słuchaczy w ramach 19 edycji kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych, przy zgłoszonych potrzebach 531 (wg stanu potrzeb na 31 marca)<sup>25</sup>, do 30 czerwca przeszkolono 100 funkcjonariuszy;
- 20 słuchaczy w ramach jednej edycji kursu dla służby dyżurnej KGP, komend wojewódzkich i Komendy Stołecznej Policji, przy zgłoszonych potrzebach (po weryfikacji w marcu) 28 osób, do 30 czerwca nie przeszkolono żadnego funkcjonariusza.

Kontrola wykazała, że znaczna liczba funkcjonariuszy pełniących służbę na SK nie odbyła szkolenia specjalistycznego dedykowanego dla dyżurnych.

- Liczba przeszkolonych dyżurnych garnizonu małopolskiego była blisko dwukrotnie mniejsza od potrzeb (szkolenia takie odbyło 61,4% policjantów zatrudnionych na SK w KMP w Krakowie, a w podległych jej komisariatach zaledwie 28% dyżurnych).
- W garnizonie podkarpackim w latach 2012–2014, na szkolenia w zakresie pełnienia służby dyżurnej, skierowano jedynie od 32 do 55 funkcjonariuszy z terenu województwa, pomimo iż nieprzeszkolonych dyżurnych w województwie podkarpackim było: 107 w 2012 r., 123 w 2013 r. oraz 103 w 2014 r.
- Na terenie garnizonu wielkopolskiego, w KPP w Czarnkowie spośród 10 funkcjonariuszy wyznaczonych do obsady SK przeszkolonych zostało czterech, a w KMP w Koninie jeden z 15.
- Na terenie garnizonu śląskiego, w KP w Siewierzu i z KPP w Będzinie w latach 2013–2015 do udziału w kursach specjalistycznych nie zaplanowano żadnego z dyżurnych.
- Na terenie garnizonu zachodniopomorskiego, w KPP w Myśliborzu według stanu na 31 stycznia 2015 r. żaden z 7 etatowych dyżurnych nie uczestniczył w specjalistycznym kursie dla dyżurnych.

Podczas odprawy służbowej Kierownictwa Policji z kierownikami jednostek szkoleniowych Policji i wybranych biur KGP, która odbyła się w maju 2015 roku ustalono, że szkolenia dla policjantów pełniących służbę na stanowiskach kierowania są jednym z priorytetowych przedsięwzięć na 2015 r.

### 3.2 Warunki techniczne i wyposażenie przy obsłudze zgłoszeń

#### 3.2.1. Warunki pełnienia służby na Stanowiskach Kierowania

**Warunki pracy i wyposażenie SK w kontrolowanych jednostkach były zróżnicowane. Wśród badanych 42 jednostek Policji wyraźnie gorsze warunki pracy odnotowano w komisariatach i części komend powiatowych. W żadnym przypadku nie stwierdzono jednak by warunki te uniemożliwiały prawidłowe wykonywanie zadań przez dyżurnych. Szczególnie trudne**

<sup>24</sup> Weryfikacja potrzeb na 31 marca oraz bieżące korekty powodują, że wskaźnik przeszkolenia może osiągnąć wartość przekraczającą 100%.

<sup>25</sup> Zrealizowano sześć edycji kursu specjalistycznego.

**warunki pełnienia służby, pod względem lokalowym i sanitarnym, panowały na Stanowisku Kierowania w KPP w Krakowie. Natomiast w trzech innych jednostkach wykazano, że pracę dyżurnym utrudniała obecność innych funkcjonariuszy, np. zdających broń lub klucze.**

**WYNIKI KONTROLI** W większości kontrolowanych jednostek stworzono warunki pracy umożliwiające służbom dyżurnym realizację ich zadań. Stanowiska kierowania znajdowały się w strefie ograniczonego dostępu, były funkcjonalne i dostosowane do wykonywania przypisanych dyżurnym zadań. Niemniej jednak w 7 jednostkach organizacyjnych Policji nie udostępniono dyżurnym wydzielonego pomieszczenia socjalnego z szatnią i miejsca do higienicznego spożywania posiłków oraz dostępu do WC<sup>26</sup>. Pomieszczenia te znajdowały się poza strefą pomieszczeń dyżurnego jednostki, co obniżało komfort pełnienia 12-godzinnych służb. Ponadto w przypadkach jednoosobowej obsady SK w sytuacji nawet chwilowego opuszczenia pomieszczenia przez dyżurnego, stan zabezpieczenia dyżurki, w której niejednokrotnie zdeponowana była broń, amunicja oraz dokumenty niejawnne, był niewystarczający.

- Najgorsze warunki lokalowe i sanitarne do pełnienia służby na Stanowisku Kierowania miały miejsce w KPP w Krakowie. Stan techniczny i sanitarny budynków tej jednostki, w tym SK był bardzo zły, co potwierdzały wyniki kontroli prowadzonych przez inspekcję sanitarną, jak i oględziny przeprowadzone przez NIK. Daleko posunięty stan dekapitalizacji budynków i ich niefunkcjonalność wyłączała możliwość ich remontu, w związku z czym prowadzono jedynie bieżące naprawy. Mała powierzchnia pomieszczeń SK (łącznie 15,87 m<sup>2</sup>), z których jedno zaadaptowane było jednocześnie na szatnię i pomieszczenie socjalne praktycznie wyłączyło możliwość pracy w warunkach ergonomii dwóch osób. Ograniczeniem tym uzasadniano m.in. jednoosobową organizację służby dyżurnej. Ponadto, znajdujące się na parterze, Stanowisko Kierowania tej jednostki nie było zabezpieczone w sposób wystarczający (brak monitoringu i zakratowanych okien), w tym pod względem stanu zabezpieczenia zdeponowanej broni i amunicji oraz dokumentów niejawnnych, jak i dostępu do pomieszczenia dyżurnego osób trzecich. Pomieszczenia SK stanowiły strefę bezpieczeństwa klasy II, do których mieli dostęp funkcjonariusze i pracownicy Komendy pobierający i zdający klucze do pomieszczeń służbowych, dokumenty pojazdów służbowych i broń wraz z amunicją. Jak wynika z informacji udzielonej po zakończeniu kontroli do czasu wybudowania nowej siedziby, jednostkę przeniesiono do byłego budynku Urzędu Gminy w Zabierzowie, w którym zapewnione są właściwe warunki do pełnienia służby dyżurnej.

Trudne warunki pracy dyżurnych z uwagi na przebywanie w pomieszczeniu Stanowiska Kierowania innych funkcjonariuszy stwierdzono również w trzech innych kontrolowanych jednostkach. W ocenie NIK takie warunki niekorzystnie wpływały na sprawność i jakość obsługi zgłoszeń.

- W trakcie prowadzenia oględzin, w ciągu czterech godzin, na SK w KP w Czeladzi weszły 72 osoby a w KPP w Będzinie i KP w Siewierzu ponad 30 w celu: pobrania kluczy, pobrania i zdania broni służbowej oraz dokumentów pojazdów i dokumentacji prowadzonych spraw.
- W KP w Czeladzi w trakcie przekazania służby (ok. 45 minut) do dyżurki weszło 27 pracowników komisariatu.

Obecność innych osób związana była z wykonywaniem przez funkcjonariuszy Stanowiska Kierowania dodatkowych czynności, których możliwość zlecenia przewidziano w § 5 ust. 3 Zarządzenia o służbie dyżurnej.

Kontrola NIK wykazała przypadki częstego powierzania funkcjonariuszom pełniącym służbę na SK, w jednostkach organizacyjnych na poziomie komend powiatowych i komisariatów, obowiązków niezwiązanych bezpośrednio z obsługą zgłoszeń. Dotyczyło to: pełnienia funkcji recepcyjnej, prowadzenia monitoringu wizyjnego jednostki i otoczenia, obsługi funkcjonariuszy w zakresie wydawania i przyjmowania radiostacji, urządzeń do badania trzeźwości, kluczyków do pojazdów służbowych oraz prowadzenia spraw związanych z wydawaniem i deponowaniem broni.

<sup>26</sup> KP II w Rzeszowie, KPP w Myśliborzu, KP w Barlinku, KMP w Bytomiu, KP III w Bytomiu, KP IV w Bytomiu, KPP w Krakowie.

Częste powierzanie funkcjonariuszom pełniącym służbę na SK w jednostkach podległych komendom wojewódzkim pełnienia obowiązków niezwiązanych bezpośrednio z obsługą zgłoszeń budziło uwagi NIK, gdyż powodowało dodatkowe obciążenie tych funkcjonariuszy i nie sprzyjało ich koncentracji na obsłudze zgłoszeń.

Przykładowo:

- W I półroczu 2015 r. w książkach wydania broni prowadzonych przez dyżurnych w jednostkach garnizonu małopolskiego zaznaczono 194 422 wpisy. Każdy kolejny wpis do książki oznaczał dwie czynności dyżurnego tj. wydanie broni z magazynu, a następnie po zakończonej służbie zdanie broni do magazynu. Przy wydaniu i zdaniu służby dyżurny był zobowiązany każdorazowo sprawdzić zgodność numerów identyfikacyjnych broni oraz ilość wydawanej i deponowanej amunicji.
- Zespół dyżurnych w czasie służby na Stanowisku Kierowania KP Szczecin-Niebuszewo prowadził obsługę recepcyjną polegającą na wydawaniu kluczy do pomieszczeń służbowych Komisariatu, przyjmował interesantów i komunikował ich z właściwymi funkcjonariuszami, ewidencjonując ww. czynności, obsługiwał mechanizm otwierania drzwi, prowadził monitoring wizyjny Komisariatu i otoczenia oraz obsługę funkcjonariuszy w zakresie wydawania i przyjmowania radiostacji, urządzeń do badania trzeźwości, kluczyków do pojazdów służbowych, broni i prowadził niezbędne ewidencje.

### 3.2.2. Wyposażenie w sprzęt i narzędzia teleinformatyczne wspierające pracę na Stanowisku Kierowania

#### Wyposażenie Stanowiska Kierowania stanowią:

- środki łączności przewodowej (z możliwością identyfikacji numeru abonenta) i bezprzewodowej, zapewniające obustronną wymianę informacji z policjantami pełniącymi służbę, jednostkami Policji oraz podmiotami pozapolicyjnymi;
- urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu wymienionych wyżej środków;
- urządzenia zapewniające dostęp do zbiorów informatycznych;
- mapy przedstawiające obszar działania jednostki Policji oraz zawierające inne dane niezbędne do realizacji zadań;
- urządzenia umożliwiające kodowanie (szyfrowanie) korespondencji zawierającej informacje niejawne, z wyłączeniem jednostek posiadających wyspecjalizowane komórki właściwe do przekazu ww. informacji;
- urządzenia umożliwiające odbiór radiowych i telewizyjnych serwisów informacyjnych.

Na podstawie Zarządzenia o służbie dyżurnej (§ 12 pkt 1)

**WYNIKI KONTROLI** Z 34 kontrolowanych jednostek posiadających Stanowiska Kierowania, 30 było wyposażonych zgodnie z wymogami Zarządzenia o służbie dyżurnej. W pozostałych czterech jednostkach stwierdzono jednak pojedyncze przypadki braków w wyposażeniu.

W trzech jednostkach (KP w Dębnie, KP I i KP II w Rzeszowie) na Stanowisku Kierowania brak było urządzenia do rejestracji korespondencji prowadzonej przy użyciu środków komunikacji łączności (tzw. rejestratora rozmów). Z kolei dwie z 33 jednostek podległych KWP w Szczecinie zostały wyposażone w rejestratory rozmów, dopiero w październiku 2014 r. i marcu 2015 r. Brak rejestratora rozmów powodował brak możliwości pełnej weryfikacji przebiegu obsługi zgłoszenia oraz sposobu i czasu jego załatwienia. Pozostałe braki w wyposażeniu Stanowisk Kierowania



stwierdzono w zakresie urządzenia umożliwiającego kodowanie korespondencji zawierającej treści niejawne (KMP w Rzeszowie, KP I w Rzeszowie i KP II w Rzeszowie) oraz mapy przedstawiającej obszar działania jednostki Policji (KP I w Rzeszowie).

Ponadto w KP w Krzeszowicach stwierdzono brak alternatywnego systemu łączności pomiędzy dyżurnymi, a patrolami pełniącymi służbę na obszarze odpowiedzialności tej jednostki, co stwarzało ryzyko nieskutecznej obsługi zgłoszeń.

W celu efektywniejszego wykorzystania sił i środków będących w dyspozycji dyżurnego jednostki organizacyjnej Policji, analizowania i sprawozdawania wdrożono systemy informatyczne, których zadaniem było m.in.: skrócenie czasu oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia o zdarzeniu wymagającym reakcji Policji, przyspieszenie reakcji Policji na zaistniałe zdarzenie oraz umożliwienie policjantom szerokiego dostępu do baz danych.

Dyżurni na Stanowisku Kierowania poza Systemem Wspomagania Dowodzenia mieli do dyspozycji:

- Krajowy System Informacji Policji – podstawowe narzędzie pracy funkcjonariuszy Policji;
- Lotus – system poczty policyjnej;
- SWOP kadra – moduł systemu SWOP do obsługi danych kadrowych policjantów i pracowników Policji;
- DNI (Aplikacja Dyżurnego) – aplikacja stworzona w 2012 r. przez Policję na potrzeby służb dyżurnych); nie współpracowała z SWD;
- SESPOL – system wykonany na potrzeby sprawozdawczości Policji;
- NetCRR – Cyfrowy Rejestrator Rozmów – rejestracja odbywa się w czasie rzeczywistym, urządzenie niezależne (autonomiczne).

Za pośrednictwem KSIP obsługa Stanowiska Kierowania miała dostęp do: Systemu Informacyjnego Schengen (SIS), Centralnej Bazy Osób Pozbawionych Wolności Noe.Net, Centralnej Ewidencji Kierowców (CEK), Centralnej Ewidencji Pojazdów (CEP), Zintegrowanego Systemu Ewidencyjnego Komendy Głównej Straży Granicznej (ZSE), Centralnej Ewidencji Ludności (CEL). Ponadto dyżurni mieli dostęp do baz danych PESEL i REGON.

### 3.2.3. System Wspomagania Dowodzenia

**System Wspomagania Dowodzenia, który z założenia miał ułatwiać pracę funkcjonariuszy na SK i patroli, m.in. poprzez automatyzację niektórych działań, nie spełniał założonych oczekiwań. Przede wszystkim nie posiadał on funkcji automatycznej rejestracji zgłoszeń, a więc wymagał odrębnej rejestracji po zakończeniu rozmowy (często odbywało się to po zakończeniu obsługi zdarzenia), jak również nie dawał bieżącego wglądu w lokalizację i dostępność patroli. To ostatnie spowodowane było nieprawidłowym funkcjonowaniem Uniwersalnego Modułu Mapowego. Brak zakładanej funkcjonalności systemu oraz jego ograniczona kompatybilność z innymi wykorzystywanymi w służbie narzędziami informatycznymi powodowały, że SWD nie stanowił należytego wsparcia dla dyżurnych.**

Podstawowym systemem informatycznym, który miał wspierać działalność Stanowiska Kierowania w poszczególnych jednostkach Policji, był wprowadzony do użytkowania przez Policję od stycznia 2013 r. System Wspomagania Dowodzenia.

**System Wspomagania Dowodzenia – cele<sup>27</sup>**

- wsparcie służb dyżurnych w zakresie podejmowania decyzji, alokacji sił i środków;
- zapewnienie skrócenia czasu reakcji Policji na przyjmowane zgłoszenia;
- zwiększenie wydajności pracy policjantów;
- zapewnienie bieżącego dostępu do informacji dla całej służby dyżurnej, sił prewencji i ruchu drogowego;
- zautomatyzowanie części działań poprzez wprowadzenie elektronicznej rejestracji zgłoszeń;
- zapewnienie mobilnego dostępu do zasobów systemowych;
- unifikacja sposobu dokumentowania danych.

**WYNIKI KONTROLI** Kontrola NIK wykazała niepełną funkcjonalność SWD oraz jego ograniczoną kompatybilność z innymi urządzeniami i systemami wykorzystywanymi przez jednostki organizacyjne Policji. Dotyczyło to w szczególności:

- braku połączenia SWD z urządzeniem nagrywającym rozmowy telefoniczne (SWD, jako system wspomagający pracę dyżurnych, powinien umożliwić automatyczną rejestrację czasu zakończenia rozmowy ze zgłaszającym);
- zbyt wolnego łącza Policyjnej Sieci Transmisji Danych (PSTD) spowalniającego działanie SWD, w skrajnych przypadkach doprowadzającego do całkowitego zawieszenia systemu;
- modułu mapowego – brak aktualnych map powodował, że nie można było przypisać do patrolu konkretnego adresu; problemy z odświeżaniem danych powodowały, że na ekranie widoczne były patrole, które już zakończyły służbę;
- rejestracji zdarzeń, które zostają następnie przeniesione do systemu KSIP – system przesyłał tylko główną kwalifikację prawną (pozostałe dane dyżurny musiał uzupełnić ręcznie);
- niespójności systemu z SESPól – dane dotyczące rozliczenia pracy funkcjonariuszy w czasie rzeczywistym wprowadzano do obu systemów ręcznie.

Powyższe problemy powodowały, że dotychczas nie osiągnięto wszystkich podstawowych celów w zakresie funkcjonalności tego Systemu, a jego wsparcie pracy dyżurnego było ograniczone. Nie bez znaczenia był tu też brak rzetelnej (tj. kompleksowej i aktualizowanej na bieżąco) koncepcji budowy SWD, dotyczącej w szczególności celów projektu, harmonogramu budowy systemu, co stwierdzono w trakcie kontroli przeprowadzonej przez NIK w Komendzie Głównej Policji w 2012 r.<sup>28</sup>

<sup>27</sup> Prezentacja – *Wdrożenie nowoczesnego narzędzia informatycznego wspomagającego pracę Policji*. M. Schubring Szafraniec – Biuro Łączności i Informatyki KGP, Warszawa, marzec 2011 r.  
[http://www.cpi.gov.pl/files/fck/File/konferencje/SIPR\\_marzec\\_2011/I\\_Konf\\_SIPR\\_System\\_Wspomagania\\_Dowodzenia\\_Policji.pdf](http://www.cpi.gov.pl/files/fck/File/konferencje/SIPR_marzec_2011/I_Konf_SIPR_System_Wspomagania_Dowodzenia_Policji.pdf)

<sup>28</sup> Informacja o wynikach kontroli *Planowanie i realizacja wybranych projektów teleinformatycznych, mających na celu usprawnienie funkcjonowania jednostek organizacyjnych Policji (P/12/096)*.

### Podstawowe funkcje Systemu Wspomagania Dowodzenia<sup>29</sup>

- przyjęcie rejestracja, obsługa zgłoszeń i zdarzeń;
- zarządzanie działaniami oraz personelem i zasobami interwencyjnymi Policji;
- zarządzanie informacją: dokonanie sprawdzenia w Krajowym Systemie Informacyjnym Policji przez System Poszukiwawczy Policji, przesyłanie komunikatów;
- wizualizacja działań i wykorzystanie Uniwersalnego Modułu Mapowego do obsługi realizowanych procesów;
- wykorzystanie Terminali Mobilnych do współpracy z SWD;
- system analityczny, raportowanie i statystyka;
- współpraca z systemem teleinformatycznym centrów powiadamiania ratunkowego i Państwową Strażą Pożarną.

**Zasady bezpieczeństwa korzystania z SWD** Kontrola wykazała przypadki naruszenia na SK zasad bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w policyjnych systemach teleinformatycznych. W czterech jednostkach<sup>30</sup> stwierdzono logowanie się do SWD przez dyżurnego kartą identyfikacyjną funkcjonariusza, który w danym dniu nie pełnił służby.

- W toku przeprowadzonych 24 lutego 2015 r. oględzin pracy dyżurnego KP w Siewierzu stwierdzono, że na SK służbę pełnił funkcjonariusz, który nie posiadał upoważnienia do pracy w SWD i KSIP. Pełnił on służbę przy użyciu systemów teleinformatycznych Policji wykorzystując konto innego użytkownika. Ustalono również, że ten sam funkcjonariusz w okresie od 15 listopada 2014 r. do 23 lutego 2015 r. pełnił służbę 35-krotnie wykorzystując konta dostępu do systemów teleinformatycznych innych użytkowników SWD. Dodatkowo ustalono, że w okresie od 9 września 2014 r. do 25 lutego 2015 r. do SWD zalogowani w 20 przypadkach byli dyżurni, którzy nie byli ujęci w grafiku służby ani na liście obecności oraz w 17 przypadkach jeden dyżurny zalogowany był przez 24 godziny, a w jednym przypadku przez 36 godzin.
- W toku przeprowadzonych 19 lutego 2015 r. oględzin przekazania służby na SK KPP w Będzinie ustalono, że funkcjonariusz pełniący funkcję zastępcy dyżurnego, wykonywał czynności służbowe będąc zalogowany do SWD przy użyciu karty mikroprocesorowej (posiadającej indywidualny chroniony kod użytkownika) innego funkcjonariusza, który wcześniej zakończył służbę dyżurnego i nie był obecny na SK. Ten sam funkcjonariusz pełnił służbę na SK również 18, 20, 24 i 28 lutego 2015 r., pomimo iż nie posiadał upoważnienia do dostępu do SWD.

<sup>29</sup> System Wspomagania Dowodzenia w Policji, podinsp. Sławomir Makowski kierownik Sekcji Administrowania Systemem Wspomagania Dowodzenia Wydziału Dyżurnych GSP KGP, Kwartalnik policyjny nr 1/2014.

<sup>30</sup> KMP w Krakowie, KPP w Będzinie, KP w Czeladzi i KP w Siewierzu.

**Zasady korzystania z Systemu Wspomagania Dowodzenia<sup>31</sup>**

- użytkownikiem SWD jest policjant lub pracownik Policji posiadający upoważnienie do przetwarzania w określonym zakresie gromadzonych w SWD danych osobowych i innych informacji;
- użytkownicy systemu SWD mają mieć dostęp do danych osobowych jedynie w zakresie niezbędnym do realizacji zadań służbowych w ramach otrzymanych upoważnień. Przed uzyskaniem dostępu do danych osobowych SWD wszyscy użytkownicy systemu SWD muszą zostać upoważnieni do przetwarzania danych i przeszkoleni w zakresie wykonywania czynności zapewniających ochronę danych osobowych oraz zapoznani z dokumentacją bezpieczeństwa, tj. polityką bezpieczeństwa i instrukcją zarządzania systemem informatycznym SWD;
- szczegółowe zadania użytkowników SWD obejmują przetwarzanie danych osobowych wyłącznie zgodnie z udzielonym upoważnieniem do dostępu do SWD oraz przetwarzania danych osobowych gromadzonych w SWD.

Na naruszenie zasad bezpieczeństwa w tym zakresie wskazują również wyniki kontroli przeprowadzonych przez KWP w Katowicach.

- W wyniku przeglądu losowo wybranych wniosków komend powiatowych w Wodzisławiu Śląskim, Raciborzu i Będzinie skierowanych w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 25 lutego 2015 r. do Naczelnika Wydziału Teleinformatyki KWP w Katowicach w sprawie recertyfikacji kart mikroprocesorowych typu KM, w uzasadnieniu 11 wniosków podano, że nastąpiło: *Wygaśnięcie certyfikatu lub podano datę w której upłynął termin ważności karty lub podano, że został zakończony okres ważności certyfikatu. Brak możliwości logowania.* Zapisy w ww. wnioskach wskazywały na brak ważności kart przedstawionych do recertyfikacji, a także na brak możliwości dopuszczenia konkretnych funkcjonariuszy jednostek Policji do działania w systemach informatycznych Policji.

**Uniwersalny Moduł Mapowy** udostępniony Policji<sup>32</sup> przez Główny Urząd Geodezji i Kartografii został zaimplementowany jako elementu SWD. Miał on wspomagać dyżurnych poprzez prezentację na mapie cyfrowej miejsca zgłoszenia/zdarzenia oraz lokalizacji patroli policyjnych<sup>33</sup>. Badania kontrolne wykazały, że UMM nie spełniał jednak założonych funkcji, gdyż nie miał możliwości bieżącej lokalizacji każdego patrolu będącego na służbie, a częstotliwość i czas odświeżania map wymusza na dyżurnych wykonanie dodatkowych czynności (w przypadku dyżurnych z KGP lub KWP np. przelogowania się, wybrania innej odpowiedzialności).

Przykładowo:

- W KPP w Krakowie – na monitorze dyżurnego widoczne były dwa punkty wskazujące na obecność patroli w terenie. Dyżurny chcąc potwierdzić ich lokalizację podjął próbę wywołania go przez radiostację. Po dwukrotnej próbie wywołania funkcjonariuszy, którzy powinni pełnić partol (wg SWD), dyżurny nie uzyskał kontaktu. Po sprawdzeniu dokumentacji okazało się, że patrol realizował swoje zadania w godzinach nocnych, a funkcjonariusze zakończyli służbę godzinę temu. Widoczny na ekranie monitora punkt na mapie wskazywał w dalszym ciągu, że patrol znajduje się około pięciu kilometrów od KPP, gdy w rzeczywistości pojazd znajdował się na terenie KPP.

<sup>31</sup> Na podstawie zarządzenia Nr 453 Komendanta Głównego Policji z 27 kwietnia 2011 r. w sprawie form i metod przetwarzania informacji wspomagających kierowanie niektórymi działaniami Policji podejmowanymi w celu wykonania zadań ustawowych (Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 74 ze zm.).

<sup>32</sup> Porozumienie z 7 listopada 2013 r.

<sup>33</sup> W ramach projektu GEOPORTAL 2 GUGiK, korzystając ze środków UE, podjął się budowy Uniwersalnego Modułu Mapowego dedykowanego dla służb porządku publicznego (Policja, Państwowa Straż Pożarna, Państwowe Ratownictwo Medyczne).

- W KWP w Katowicach – stwierdzono nieaktualność mapy, długi (od kilku do kilkunastu minut) czas pobierania danych do wizualizacji mapy, niską jej rozdzielczość w zbliżeniu, słabo widoczne w module (z punktu widzenia Dyżurnego KWP) rozróżnienie patroli poszczególnych pionów (np. prewencji, ruchu drogowego, kryminalnego), wskutek znacznego zagęszczenia oznaczeń patroli na małym obszarze. SWD nie posiadał filtra umożliwiającego obrazowanie na mapie patroli konkretnego pionu. W sytuacji gdy liczba patroli przekraczała 500 (rekordów) nie było na SK KWP możliwości podglądu na dyslokację pozostałych patroli. W takiej sytuacji, w celu uzyskania ww. informacji, potrzebne były dodatkowe działania w systemie SWD polegające na zebraniu niezbędnych danych dotyczących 32 KMP/KPP. W trakcie oględzin dyżurny KWP na podstawie modułu mapowego nie miał możliwości określenia w każdym czasie pozycji patroli pełniących służbę. W trakcie oględzin moduł mapowy zawiesił się.
- W toku oględzin dyżurny KGP próbował połączyć się z wybranymi patrolami na terenie kraju za pomocą komunikatów wysyłanych na terminale mobilne, których lokalizację można było zaobserwować na mapie. Do próby wytypowano pięć patroli z KP I w Kielcach oraz trzy patrole z KPP w Myśliborzu. Dwa patrole z Kielc i żaden z Myśliborza nie odpowiedziały na wysłane komunikaty, pomimo, że system wykazywał, że posiadają status *wolny*. Łączność radiotelefoniczną, uzyskano za pośrednictwem KMP w Kielcach oraz KPP w Myśliborzu. W przypadku Kielc, łączność radiotelefoniczna potwierdziła obecność patroli, pomimo braku łączności przez SWD, natomiast w przypadku Myśliborza, nie potwierdziła się lokalizacja żadnego z patroli.
- W KGP – zastępca dyżurnego próbował bezskutecznie sprawdzić liczbę i status patroli znajdujących się na terenie odpowiedzialności KP V w Krakowie. System nie wykazywał awarii mimo, że w wyniku oględzin stwierdzono brak połączenia SWD komisariatu z siecią.

Część problemów korzystania z modułu mapowego związana była z ograniczeniami zasięgu łączności radiowej i komórkowej występującymi na terenie części kontrolowanych jednostek. Powodowały one brak możliwości ustalenia przez dyżurnego położenia wszystkich patroli będących w jego dyspozycji. W konsekwencji, w celu zapewnienia sprawnej obsługi zdarzeń zgłaszanych przez obywateli, zamiast z funkcjonalności SWD, dyżurni korzystali z telefonów komórkowych, służbowych lub prywatnych aby nawiązać kontakt z patrolami. Problemy takie występowały na terenie wszystkich badanych województw.

- W KPP w Myśliborzu – utrudnienia powstawały już w zakresie logowania się do urządzeń i dalej w samym przesyłaniu sygnału GPS. Był on słabej jakości i tracił zasięg. Często patrole sygnalizowały, że byli „wyrzucani” z Automapy; wyjaśniali, że system urządzenia działa z dużym spowolnieniem i zawiesza się.
- W KPP w Przeworsku – na obszarze obsługiwanym przez Komendę występowały lokalne problemy z zalogowaniem się do mobilnych terminali. Strefy, w których nie było zasięgu występowały w dziesięciu miejscowościach.
- W KPP w Końskich – utrudnieniem w pracy był ograniczony zasięg łączności radiowej i komórkowej występujący w niektórych miejscowościach na terenie powiatu koneckiego. Nie zapewniał on bowiem szybkiej i skutecznej łączności z patrolami policyjnymi pełniącymi służbę w terenie oraz pozyskiwania przez funkcjonariuszy niezbędnych informacji z systemów informacyjnych Policji, wykorzystywanych w toku prowadzenia interwencji.
- W KPP w Będzinie – poprawna praca urządzeń (MTN i MTP) w zakresie szybkiego transferu danych HSPA wymaga pracy w sieci GPS 36. Brak 100% pokrycia terenu zasięgiem 3G lub jego niski sygnał, powodował automatyczne przełączenie na sieć 2G w tych miejscach, co skutkowało spowolnieniem pracy tych urządzeń, utratę połączenia z aplikacją lub wylogowaniem z niej. Podobnie miała się sytuacja z wbudowanymi w urządzenia modułami GPS, które ze względu na technologię wykonania gubiły sygnał i w konsekwencji aplikacja SWD nie otrzymywała aktualnych współrzędnych geograficznych uniemożliwiając śledzenie urządzenia na mapie, a także dokonywanie sprawdzeń w aplikacji.
- W KPP w Krakowie – trudności w korzystaniu z terminali wynikały również z braku zasięgu GSM na całym obszarze powiatu krakowskiego.

Jednostki organizacyjne Policji zgłaszały problemy z nieprawidłowym działaniem UMM oraz propozycje modyfikacji mające na celu usprawnienie pracy służby dyżurnej. Od czasu uruchomienia tego modułu do 12 czerwca 2015 r. do GUGiK i Centralnego Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej skierowano około 600 takich zgłoszeń. Działania na rzecz prawidłowego

funkcjonowania UMM umożliwiającego wizualizację patroli w SWD były jednak nieskuteczne. W okresie od stycznia 2014 r. do 30 kwietnia 2015 r. zrealizowano tylko niewielką część modyfikacji. Komendant Główny zwracał się do Głównego Geodety Kraju w tej sprawie, ale był informowany o niemożliwości spełnienia żądania przywrócenia pełnego dostępu do narzędzi rejestracyjnych Aplikacji Urządzenia Mobilnego UMM ze względu na trudności ze znalezieniem wykonawcy, który mógłby zrealizować jego serwis.

Kontrola wykazała, że jedną z przyczyn trudności w wykorzystywaniu SWD do bieżącego wsparcia pracy na SK była niewystarczająca wiedza dyżurnych o jego funkcjonowaniu.

Przyjęty w Policji tzw. kaskadowy system szkoleń SWD został uznany przez NIK za niewystarczający już w trakcie kontroli P/12/099 – *Planowanie i realizacja wybranych projektów teleinformatycznych, mających na celu usprawnienie funkcjonowania jednostek organizacyjnych Policji*, która miała miejsce w 2012 r. Pomimo zastrzeżeń w tym zakresie nie zmieniono systemu szkoleń, a wyniki niniejszej kontroli potwierdziły, że stan przeszkolenia w zakresie korzystania z SWD nie uległ zdecydowanej poprawie. O wciąż niewystarczającej wiedzy i problemach z użytkowaniem SWD świadczy znaczna liczba zapytań i problemów zgłaszanych na *Forum SWD* – w okresie od listopada 2014 do maja 2015 r. znalazło się na nim 449 zgłoszeń. Brak pełnej znajomości obsługi i funkcji SWD potwierdzali również funkcjonariusze służby dyżurnej w formularzach ankietowych, które anonimowo wypełniali, w trakcie kontroli NIK, we wszystkich kontrolowanych jednostkach.

**PILOTAŻ** Na podstawie ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego<sup>34</sup> utworzony został System Powiadamiania Ratunkowego składający się z centrów powiadamiania ratunkowego, który w założeniu ma stać się jednolitym system do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych za pośrednictwem numerów 112, 997, 998 i 999, umożliwiającym przekazanie zgłoszenia alarmowego do właściwych służb zobowiązanych do niesienia pomocy. W rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. określono warunki współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego<sup>35</sup>. Według stanu na dzień zakończenia kontroli<sup>36</sup> SWD nie był nadal zintegrowany z systemem informatycznym Centrum Powiadamiania Ratunkowego, przy czym realizowano pilotaż w tym zakresie.

<sup>34</sup> Dz. U. z 2013 r., poz. 1635 ze zm.

<sup>35</sup> Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz warunków współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego (Dz. U. z 2014 r., poz. 1159).

<sup>36</sup> Tj. 30 lipca 2015 r.

**Opis założeń funkcjonowania i przebiegu wdrażania systemu<sup>37</sup>**

- Spełnienie warunków określonych w tym rozporządzeniu powinno umożliwić przekazywanie – za pośrednictwem interfejsu komunikacyjnego – pomiędzy systemem teleinformatycznym wykorzystywanym przez CPR i m.in. SWD Policji danych dotyczących zgłoszenia alarmowego oraz jego treści. W praktyce oznacza to, możliwość przekazywania zgłoszeń z numeru alarmowego 112 przez operatora CPR drogą elektroniczną.
- W 2014 r. podjęto decyzję o przeprowadzeniu testów polegających na uruchomieniu i sprawdzeniu funkcjonalności interfejsu komunikacyjnego (formatki) do wymiany informacji i danych pomiędzy SPR a SWD Policji i SWD Państwowej Straży Pożarnej dotyczących zgłoszenia alarmowego. Na miejsce przeprowadzenia testów wybrano województwo małopolskie. Po pozytywnym przeprowadzeniu testów, 10 grudnia 2014 r. na terenie powiatu wielickiego rozpoczęto pilotaż polegający na prowadzeniu przez operatora w CPR pełnego wywiadu ze zgłaszającym, wypełnieniu tzw. formatki w systemie teleinformatycznym i przekazaniu jej do dyspozytorów Policji lub Straży Pożarnej z wykorzystaniem interfejsu komunikacyjnego. W pierwszym etapie pilotażu każde zgłoszenie było obligatoryjnie potwierdzane w formie rozmowy telefonicznej Operatora Numerów Alarmowych z dyżurnym danej jednostki organizacyjnej Policji.
- W przesyłanej formatce dyżurny otrzymywał podstawowe informacje zebrane przez ONA, tj.: miejsce zdarzenia (adres), kwalifikację zdarzenia, numer telefonu zgłaszającego, jego imię i nazwisko (w przypadku chęci zachowania anonimowości tylko numer telefonu zgłaszającego), opis zdarzenia oraz plik dźwiękowy z przyjęcia zgłoszenia. Z powodu rozbieżności pomiędzy adresami w Systemie Informatycznym Centrum Powiadamiania Ratunkowego (SI WCPR) i SWD zdarzenia w większości wpadają do odpowiedzialności obsługiwanej przez dyżurnego KMP/KPP czyli dyżurnego nadrzędnej jednostki w powiecie. Jeżeli adres jest rozpoznany przez SWD Policji to wówczas zdarzenie (formatkę) otrzyma dyżurny komisariatu zgodnie z terenem swojego działania.
- Od lipca 2015 r. cały garnizon małopolski działa w systemie *formatkowym*. Z kolei 1 czerwca 2015 r. podjęto decyzję o wdrożeniu pilotażu w województwie mazowieckim (miasto Radom i powiat radomski). W oparciu o doświadczenia pilotażu w województwie małopolskim przyjęto założenie, że w początkowym okresie przesyłanie danych drogą elektroniczną będzie potwierdzane telefonicznie u dyspozytorów właściwych jednostek Policji.
- W województwach, w których nie ma jeszcze możliwości elektronicznej wymiany danych dotyczących zgłoszenia pomiędzy systemem teleinformatycznym centrów powiadamiania ratunkowego a SWD Policji, obsługa zgłoszeń wymagających wyłącznie interwencji Policji odbywa się na zasadzie przekazywania informacji zebranych przez operatora numerów alarmowych w CPR do SK właściwej komendy miejskiej lub powiatowej oraz jeżeli wymaga tego sytuacja, zestawienia połączenia osoby zgłaszającej z dyżurnym.
- Operator numerów alarmowych uzyskuje od osoby zgłaszającej wszystkie niezbędne informacje dotyczące zdarzenia, zapisuje je w systemie teleinformatycznym WCPR w tzw. formatce zgłoszenia i przekazuje dyżurnemu właściwej jednostki organizacyjnej Policji. W przypadku, gdy dyżurny oceni je jako wystarczające, informuje operatora

<sup>37</sup> Opis na podstawie informacji przekazanej przez KGP i KWP w Krakowie.

numerów alarmowych o braku konieczności łączenia zgłaszającego w trybie trójpołączenia. W przeciwnym przypadku dyżurny Policji po zestawieniu połączenia ze zgłaszającym potwierdza informacje i ewentualnie zadaje pytania uzupełniające.

- Uruchomienie interfejsu wymiany danych pomiędzy systemem teleinformatycznym centrów powiadamiania ratunkowego a SWD Policji znacznie skróci czas obsługi zgłoszenia i znieś konieczność dwukrotnego ręcznego wpisywania danych – przez operatora numerów alarmowych i dyżurnego Policji.
- Termin zakończenia prac i wdrożenie interfejsu leży w gestii ministra właściwego do spraw administracji.

### 3.2.4. Terminale Mobilne

**Terminale mobilne z uwagi na dużą awaryjność, a w konsekwencji trudności ze współpracą z SWD, nie były w należyтым stopniu wykorzystywane w służbie, co skutkowało dodatkowym angażowaniem dyżurnych w obsługę zdarzeń. Ograniczony poziom korzystania z terminali mobilnych był także związany z możliwością pobrania ich do służby przez wąską grupę funkcjonariuszy.**

Zgodnie z decyzją Nr 125 Komendanta Głównego Policji z 5 kwietnia 2013 r. w sprawie funkcjonowania Krajowego Systemu Informacyjnego Policji<sup>38</sup>, terminale mobilne stanowią stanowiska dostępne do systemów teleinformatycznych KSIP, wykorzystywane do przetwarzania informacji przez aplikację Patrol.

**STATYSTYKA** Według danych Komendy Głównej Policji w IV kwartale 2014 r. na stanie Policji<sup>39</sup> pozostawało łącznie ponad 12 450 terminali mobilnych (w tym ponad 10 500 MTN i ponad 1 860 MTP), co stanowiło odpowiednio około 60,3% oraz 22,7% liczby terminali określonej przyjętymi normami wyposażenia ustanowionymi przez Komendanta<sup>40</sup>.

**WYNIKI KONTROLI** Kontrola wykazała, że patrole na ogół nie korzystały z MTP, a stopień wykorzystania MTN (rozumianego jako pobranie do służby i logowania) był niewielki. Powodowało to konieczność angażowania dyżurnych w obsługę zdarzeń prowadzonych przez służbę patrolowo-interwencyjną w przypadku dokonywania sprawdzeń, np. w bazie PESEL, osób poszukiwanych, danych o pojazdach, itp.

Przykładowo:

- w KPP w Krakowie spośród 11 MTP zamontowanych w pojazdach, w okresie objętym kontrolą, żaden nie był wykorzystywany w służbie, pomimo że 5 z nich było sprawnych;
- w KMP w Koninie żaden z 5 będących na stanie MTP nie był wykorzystywany;

<sup>38</sup> Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 28 ze zm.

<sup>39</sup> Łączna liczba terminali pozostająca na wyposażeniu jednostek (z pominięciem KGP i szkół policji) bez względu na ich stan techniczny.

<sup>40</sup> Zarządzenie Nr 25 Komendanta Głównego Policji z dnia 6 października 2014 r. w sprawie określenia norm wyposażenia jednostek i komórek organizacyjnych Policji oraz policjantów w sprzęt teleinformatyczny i telekomunikacyjny oraz szczegółowych zasad jego przyznawania i użytkowania (Dz. Urz. KGP, poz. 70); wcześniej tę kwestię regulowało Zarządzenie Komendanta Głównego Policji z dnia 6 grudnia 2011 r. (Dz. Urz. KGP Nr 10, poz. 74).



- w KP w Barlinku spośród dwóch MTP jeden był zepsuty;
- w KMP w Krakowie – w styczniu i lutym 2015 r. niewykorzystanych w służbie pozostawało około 40% sprawnych MTN (Komenda) i prawie 60% (podległe komisariaty);
- w V KP w Krakowie – w styczniu i lutym 2015 r. odpowiednio 54% i 50 % (tj. 11 i 12 szt.) sprawnych MTN było niewykorzystywanych w służbie. Ponadto średnia liczba dokonanych sprawdzeń przypadająca na jeden terminal (użyty w służbie) wynosiła w styczniu 2015 r. – 0,99, a w lutym 2015 r. – 0,91;
- w KPP w Krakowie – w czasie służby pełnionej 8 grudnia 2014 r. przez piętnaście patroli pobrano zaledwie trzy terminale, z czego tylko jeden zalogowano do SWD podczas pełnienia służby;
- w KPP w Myśliborzu – 10 z 11 MTN nie było wykorzystywanych (badanie w dwóch wybranych dniach);
- w KPP w Czarnkowie – w kontrolowanym okresie, Komenda i podległe komisariaty używały 15 z 25 będących w ich dyspozycji MTN.

Niewykorzystywanie terminali tłumaczono najczęściej ich dużą awaryjnością<sup>41</sup>, szybkim rozładowywaniem się baterii oraz niewystarczającą szybkością łącza PSTD. W związku z tym w wielu przypadkach obsługa zgłoszeń realizowana była za pomocą łączności radiowej lub telefonicznej.

- W KPP w Końskich w trakcie oględzin pracy dyżurnego:
  - patrol prosił dyżurnego za pośrednictwem radiostacji o sprawdzenie nr PESEL w trakcie interwencji. Dyżurny dokonujący sprawdzenia wyjaśnił, że w przypadku terminali często dochodzi do *zawieszenia się* systemu, co uniemożliwia szybkie uzyskanie odpowiedzi na zadane pytanie, stąd patrole często zwracają się do dyżurnych;
  - dyżurny przekazał patrolowi dyspozycję za pośrednictwem telefonu komórkowego, z uwagi na problemy z nawiązaniem łączności przy użyciu radiostacji.
 W tej samej jednostce stwierdzono przypadki wykorzystywania numeru telefonu alarmowego 997 przez funkcjonariuszy jako kanału komunikacji z dyżurnym jednostki m.in. w celu: sprawdzenia grafiku służby, zgłoszenia przerwy w służbie, czy konsultacji odnośnie do obsługiwanego zdarzenia.

W części kontrolowanych jednostek możliwość wykorzystania terminali mobilnych była znacznie ograniczona ze względu na długi okres ich naprawy.

Przykładowo:

- w KP w Dębnie jeden z 4 terminali mobilnych tej jednostki był w naprawie od 23 października 2014 r., tj. 116 dni do czasu rozpoczęcia kontroli NIK w tej jednostce (16 lutego 2015 r.);
- w KPP w Krakowie do 9 grudnia 2014 r. nie zwrócono trzech terminali, ani nie przekazano sprawnych kart pamięci, podczas gdy terminale przekazano do naprawy do KWP w Krakowie 1 września 2013 r. (464 dni) i wysłano 10 wniosków o aktywację.

Ponadto z powodu braku ważnej umowy na transmisję danych w pierwszym półroczu 2013 r. nie działało 1541 sztuk terminali na terenie garnizonu śląskiego.

Ograniczony poziom korzystania z terminali mobilnych był także związany z ograniczeniem możliwości pobrania ich do służby przez wąską grupę funkcjonariuszy. Spośród członków patrolu przypisanych do danego urzędu uprawnienie do logowania, a więc możliwość pobrania i korzystania w trakcie służby posiadał tylko dowódca. Ograniczenie takie zostało narzucone zgodnie z założeniami przyjętymi jeszcze na etapie projektowania SWD, jednakże w kolejnych wersjach aplikacji przekazanych w marcu i maju 2015 r. umożliwiono logowanie się wszystkich funkcjonariuszy przypisanych do danego terminala mobilnego (do 8 osób).

<sup>41</sup> Podstawową przyczyną awaryjności terminali były: ich wyeksploatowanie (długi okres użytkowania), brak zasięgu telefonii komórkowej, problemy z sygnałem GPS.

### 3.2.5. Nadzór i kontrola obsługi zgłoszeń w jednostkach

**W ramach nadzoru, KGP i komendy poszczególnych szczebli prowadziły kontrole, jak również rozpatrywały skargi na funkcjonariuszy SK. Działania te zapewniały wykrycie nieprawidłowości i wyciągnięcie konsekwencji służbowych, ale płynące z nich wnioski nie były należycie wykorzystane do usprawnienia systemu obsługi zgłoszeń od obywateli.**

**ZASADY WEWNĘTRZNE POLICJI** Nadzór wynikający z hierarchiczności Policji wykonywany był w codziennej służbie przez dyżurnych KGP i odbywał się poprzez monitorowanie, przy pomocy SWD, bieżącej pracy tych stanowisk (np. podglądu listy patroli i ich statusu, czasu reakcji itp.), działania łączności telefonicznej, przyjmowania informacji od dyżurnych podległych KWP o zdarzeniach kryminalnych najwyższej wagi, nadzorowania przebiegu imprez podwyższonego ryzyka (zgromadzenia, wiece, imprezy sportowe).

W każdej jednostce Policji nadzór służbowy został zapewniony w toku odpraw służbowych kierownika jednostki z dyżurnymi zdającymi i przejmującymi służbę. Ponadto nadzór nad służbą dyżurną sprawowany był całodobowo przez obsadę SK jednostki wyższego szczebla i polegał m.in. na:

- codziennym rozliczaniu dokumentacji służby dyżurnej przez kadrę kierowniczą;
- wykonywaniu patroli oficerskich sprawdzających pracę służb dyżurnych;
- codziennej analizie czasów reakcji (w przypadkach ujawnienia rażącego jego wydłużenia zlecano ustalenie przyczyn);
- organizowaniu odpraw z pracownikami SK, w których uczestniczyli funkcjonariusze z obsad SK z Komendantem, jego zastępcami;
- bieżącym nasłuchu radiostacji;
- odsłuchaniu z rejestratora losowo wybranej korespondencji.

Funkcje kontrolne wykonywane były przez Biuro Kontroli KGP, a także przez komórki kontrolne komend wojewódzkich i Komendy Stołecznej Policji.

**WYNIKI KONTROLI** Kontrole dotyczące działalności służb dyżurnych podejmowane przez Biuro Kontroli KGP oraz wydziały kontroli KWP/KSP w latach 2013–2015 wykazywały m.in. przypadki pełnienia służby na SK w obsadzie jednoosobowej, niewłaściwego zaplanowania czasu wolnego po służbach nocnych, rozbieżności w rejestrowaniu czasu reakcji na zgłoszenia. We wszystkich przypadkach stwierdzenia nieprawidłowości, sformułowane zostały zalecenia dla komendantów podległych jednostek.

W wyniku ujawnienia nieprawidłowości w toku kontroli lub postępowań skargowych prowadzone były także postępowania dyscyplinarne wobec policjantów w poszczególnych jednostkach. I tak:

- w 2013 r. wszczęto 1 829 postępowań dyscyplinarnych, w 2014 r. – 2 032, w I półroczu 2015 r. – 1 046;
- w 2013 r. ukarano 586 policjantów, w 2014 r. – 724, w I półroczu 2015 r. – 368.

Komenda Główna Policji nie gromadziła danych dotyczących powyższych postępowań z wyszczególnieniem stanowisk zajmowanych przez sprawców przewinień dyscyplinarnych, w tym dyżurnych. Z przedstawionych danych wynika, że liczba wszczętych postępowań zwiększyła się nieznacznie w badanych latach, natomiast odsetek ogółem ukaranych policjantów wahał się od 32% do 35,6%. Z przedstawionej przez KGP analizy wynika, że najczęściej powtarzającymi się

przewinieniami będącymi powodem prowadzenia postępowań dyscyplinarnych wobec dyżurnych były:

- brak rejestrowania przyjętych zgłoszeń o zaistniałych wydarzeniach;
- rozbieżności pomiędzy przyjętą kwalifikacją kategorii wydarzenia, a jego opisem;
- brak rejestracji w KSIP określonego rodzaju wydarzeń;
- brak reakcji na wydarzenie oraz niewydanie dyspozycji przeprowadzenia interwencji;
- niezgodność czasów reakcji wykazanych w bazie SWD z czasem reakcji ustalonym na podstawie rejestratora rozmów;
- brak zapisów w bazie SWD dotyczących przydzielenia patrolu oraz podjęcia interwencji;
- brak rejestracji rozmów telefonicznych i radiowych dotyczących interwencji zleconych przez dyżurnego;
- brak bieżącego dokumentowania wykonanych czynności, podjętych decyzji, wydanych i otrzymanych poleceń;
- nierzetelne dokumentowanie wydarzenia w dokumentacji prowadzonej przez dyżurnych;
- niewłaściwe planowanie służby na SK, niezgodnie z dyspozycją § 3 ust. 1 zarządzenia o służbie dyżurnej;
- niewłaściwe planowanie czasu wolnego po służbach nocnych i służbach dziennych.

Czynności kontrolne w jednostkach przeprowadzono w okresie od 2 lutego do 30 lipca 2015 r. Ustalenia kontroli stanowiły podstawę do sformułowania w wystąpieniach pokontrolnych – przekazanych komendantom kontrolowanych jednostek organizacyjnych Policji – ocen, uwag i wniosków. W wystąpieniach pokontrolnych skierowanych do 42 kierowników kontrolowanych jednostek sformułowano 101 wniosków pokontrolnych, z czego 67 zostało zrealizowanych, 31 było w trakcie realizacji, a trzech nie zrealizowano. Wykaz jednostek objętych kontrolą przedstawiono w Załączniku nr 5.1. do Informacji.

Informację sporządzono na podstawie wyników kontroli rozpoznawczej i planowej, przeprowadzonych w Komendzie Głównej Policji i w 41 podległych jednostkach organizacyjnych Policji.

Bezpośrednie badania kontrolne zostały uzupełnione poprzez zasięgnięcie informacji, w trybie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK, od wojewodów: podkarpackiego, śląskiego, świętokrzyskiego, wielkopolskiego i zachodniopomorskiego w zakresie współpracy z CPR przy obsłudze zgłoszeń z numeru 112.

Trzech komendantów<sup>42</sup> złożyło zastrzeżenia do wystąpień pokontrolnych. Zespół Orzekający Komisji Rozstrzygającej uwzględnił je w części i 29 lipca 2015 r. wysłano komendantom teksty ujednolicone wystąpień pokontrolnych.

---

<sup>42</sup> Komendant KMP w Bytomiu, Komendant KP III w Bytomiu, Komendant KP IV w Bytomiu.

## 5.1. Wykaz skontrolowanych jednostek

Lp.	Jednostka organizacyjna Policji	Komendant, któremu przekazano wystąpienie
1.	Komenda Główna Policji	generalny inspektor Krzysztof Gajewski
<b>województwo małopolskie</b>		
2.	Komenda Wojewódzka Policji w Krakowie	nadinspektor Mariusz Dąbek
3.	Komenda Miejska Policji w Krakowie	inspektor Janusz Barcik
4.	Komisariat Policji I w Krakowie	młodszy inspektor Maciej Woszczyna
5.	Komisariat Policji V w Krakowie	młodszy inspektor Dariusz Szczypiór
6.	Komenda Powiatowa Policji w Krakowie*	inspektor Dariusz Pocięgiel
7.	Komisariat Policji w Krzeszowicach*	podkomisarz Jacek Rosół
<b>województwo podkarpackie</b>		
8.	Komenda Wojewódzka Policji w Rzeszowie	nadinspektor Zdzisław Stopczyk
9.	Komenda Miejska Policji w Rzeszowie	inspektor Witold Szczekala
10.	Komisariat I Policji w Rzeszowie	młodszy inspektor Wiktor Charkiewicz
11.	Komisariat II Policji w Rzeszowie	podinspektor Jacek Migut
12.	Komenda Powiatowa Policji w Przeworsku	młodszy inspektor Marek Mendoń
13.	Komisariat Policji w Kańczudze	nadkomisarz Robert Piątek
14.	Komisariat Policji w Sieniawie	młodszy inspektor Bogusław Pisarczyk – p.o. komendanta
<b>województwo śląskie</b>		
15.	Komenda Wojewódzka Policji w Katowicach	nadinspektor Jarosław Szymczyk
16.	Komenda Miejska Policji w Bytomiu	nadkomisarz Andrzej Szymczyk
17.	Komisariat III Policji w Bytomiu	podinspektor Maciej Knop
18.	Komisariat IV Policji w Bytomiu	aspirant sztabowy Waldemar Czapla
19.	Komenda Powiatowa Policji w Będzinie	młodszy inspektor Dominik Łączyk
20.	Komisariat Policji w Czeladzi	podinspektor Arkadiusz Miśta
21.	Komisariat Policji w Siewierzu	nadkomisarz Paweł Fryc
<b>województwo świętokrzyskie</b>		
22.	Komenda Wojewódzka Policji w Kielcach	młodszy inspektor Rafał Kochończyk
23.	Komenda Miejska Policji w Kielcach	młodszy inspektor Artur Bielecki
24.	Komisariat Policji I w Kielcach	komisarz Dariusz Kuroś
25.	Komisariat Policji w Strawczynie	komisarz Jarosław Płowiec
26.	Komenda Powiatowa Policji w Końskich	młodszy inspektor Waldemar Cisowski
27.	Komisariat Policji w Radoszycach	nadkomisarz Jarek Długosz
28.	Komisariat Policji w Stąporkowie	nadkomisarz Dariusz Michalski
<b>województwo wielkopolskie</b>		
29.	Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu	inspektor Rafał Batkowski
30.	Komenda Miejska Policji w Koninie	młodszy inspektor Sławomir Jądrzak
31.	Komisariat Policji w Rychwale	aspirant sztabowy Henryk Grądział
32.	Komisariat Policji w Sompolnie	nadkomisarz Franciszek Kalus
33.	Komenda Powiatowa Policji w Czarnkowie	młodszy inspektor Piotr Skrzypkowiak
34.	Komisariat Policji w Trzciance	komisarz Robert Kossak
35.	Komisariat Policji w Krzyżu Wielkopolskim	aspirant sztabowy Krzysztof Janka

Lp.	Jednostka organizacyjna Policji	Komendant, któremu przekazano wystąpienie
<b>województwo zachodniopomorskie</b>		
36.	Komenda Wojewódzka Policji w Szczecinie	nadinspektor Jarosław Sawicki
37.	Komenda Miejska Policji w Szczecinie	inspektor Jacek Wolf
38.	Komisariat Policji Nad Odrą w Szczecinie	nadkomisarz Artur Szaferski
39.	Komisariat Policji Szczecin-Niebuszewo	inspektor Grażyna Broda
40.	Komenda Powiatowa Policji w Myśliborzu	inspektor Bogusława Bonter-Mazek
41.	Komisariat Policji w Barlinku	aspirant sztabowy Dariusz Hnatiuk
42.	Komisariat Policji w Dębnie	podinspektor Jacek Michalewski

R\* – kontrola rozpoznawcza R/14/003.

## 5.2. Wykaz ważniejszych aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności

1. Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (Dz. U. z 2015 r., poz. 355 ze zm.).
2. Ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o Systemie Powiadamiania Ratunkowego (Dz. U. poz. 1635 ze zm.).
3. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 października 2001 r. w sprawie rozkładu czasu służby policjantów (Dz. U. Nr 131, poz. 1471 ze zm.).
4. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 20 marca 2007 r. w sprawie trybu i warunków ustalania zdolności fizycznej i psychicznej policjantów do służby na określonych stanowiskach lub w określonych komórkach organizacyjnych jednostek Policji (Dz. U. Nr 62, poz. 423 ze zm.).
5. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 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 (Dz. U. z 2007 r. Nr 123, poz. 857 ze zm.).
6. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji (Dz. U. z 2007 r. Nr 126, poz. 877 ze zm.).
7. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 31 grudnia 2012 r. w sprawie przetwarzania informacji przez Policję (Dz. U. z 2013 r., poz. 8).
8. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 24 grudnia 2013 r. w sprawie Systemu Wspomagania Dowodzenia Policji (Dz. U. poz. 1690); → weszło w życie 1 stycznia 2014 r.
9. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz warunków współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego (Dz. U. 2014 r., poz. 1159).
10. Zarządzenie Nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji (Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 73).
11. Zarządzenie Nr 1429 Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2004 r. w sprawie wprowadzenia w Policji procedur reagowania w sytuacjach kryzysowych (Dz. Urz. KGP z 2005 r. Nr 3, poz. 8).
12. Zarządzenie Nr 1041 Komendanta Głównego Policji z dnia 28 września 2007 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji i zakresu działania komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych Policji procedur reagowania w sytuacjach kryzysowych (Dz. Urz. KGP z 2013 r. poz. 50 ze zm.).
13. Zarządzenie Nr 418 Komendanta Głównego Policji z dnia 15 kwietnia 2011 r. w sprawie zakresu oraz szczegółowych warunków, trybu przeprowadzania oraz zasad oceniania sprawności fizycznej policjantów (Dz. Urz. KGP Nr 3, poz. 17).
14. Zarządzenie 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 ustawowych (Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 74 ze zm.).

15. Zarządzenie Nr 1147 Komendanta Głównego Policji z dnia 22 września 2011 r. w sprawie planowania strategicznego, sprawozdawczości i oceny pracy Policji (Dz. Urz. KGP Nr 8, poz. 57 ze zm.). Zarządzenie to zostało uchylone Zarządzeniem Nr 71 Komendanta Głównego Policji z dnia 19 grudnia 2014 r. w sprawie planowania strategicznego, sprawozdawczości oraz systemu kontroli zarządczej w Policji (Dz.U. KGP. 2014.142), które weszło w życie w dniu 1 stycznia 2015 r.
16. Zarządzenie nr 852 Komendanta Głównego Policji z 20 lipca 2011 r. w sprawie zasad przyznawania i użytkowania broni palnej przez policjantów (Dz. Urz. KGP. z 2011 r. Nr 6, poz. 38) – uchylone 25 sierpnia 2015 r. przez Zarządzenie nr 24 Komendanta Głównego Policji z 23 lipca 2015 r. w sprawie zasad przyznawania i użytkowania broni palnej przez policjantów (Dz. Urz. KGP, poz. 38).
17. Zarządzenie Nr 25 Komendanta Głównego Policji z dnia 6 października 2014 r. w sprawie określenia norm wyposażenia jednostek i komórek organizacyjnych Policji oraz policjantów w sprzęt teleinformatyczny i telekomunikacyjny oraz szczegółowych zasad jego przyznawania i użytkowania (Dz. Urz. KGP poz. 70); wcześniej tę kwestię regulowało Zarządzenie Komendanta Głównego Policji z dnia 6 grudnia 2011 r. (Dz. Urz. KGP Nr 10, poz. 74).
18. Zarządzenie Nr 30 Komendanta Głównego Policji z dnia 16 grudnia 2013 r. w sprawie funkcjonowania organizacji hierarchicznej w Policji (Dz. Urz. KGP, poz. 99).
19. Decyzja Nr 206 Komendanta Głównego Policji z dnia 4 czerwca 2014 r. w sprawie wprowadzenia monitoringu funkcjonowania komend powiatowych (miejskich, rejonowych) Policji realizowanego przez kierowników komórek organizacyjnych Komendy Głównej Policji (Dz. Urz. KGP, poz. 43).



### 5.3. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
6. Rzecznik Praw Obywatelskich
7. Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji
8. Minister Cyfryzacji
9. Sejmowa Komisja Administracji i Spraw Wewnętrznych
10. Sejmowa Komisja Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii
11. Sejmowa Komisja do Spraw Kontroli Państwowej
12. Senacka Komisja Praw Człowieka, Praworządności i Petycji
13. Komendant Główny Policji
14. Szef Centralnego Biura Antykorupcyjnego
15. Szef Biura Bezpieczeństwa Narodowego
16. Szef Kancelarii Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej
17. Szef Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
18. Szef Kancelarii Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
19. Szef Kancelarii Senatu Rzeczypospolitej Polskiej