

Warszawa, dnia 1 sierpnia 2022 r.

Informacja o wynikach kontroli

na temat: Realizacja zadań w zakresie organizacji, przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków oraz petycji (w szczególności w obszarze związanym ze sposobem przeprowadzania interwencji przez funkcjonariuszy Policji) w Komendzie Miejskiej Policji w Łodzi

- I. Podstawa prawna**
Czynności kontrolne zostały przeprowadzone na podstawie ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej¹.
- II. Tryb kontroli**
Kontrola została przeprowadzona przez Departament Kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w trybie zwykłym, zgodnie z *Planem kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji na rok 2022*.
- III. Termin kontroli**
Od 4 kwietnia 2022 r. do 31 maja 2022 r.
- IV. Zakres kontroli obejmował następujące zagadnienia:**
- 1) Organizacja systemu przyjmowania skarg, wniosków i petycji, w tym ich ewidencjonowanie.
 - 2) Przestrzeganie procedur rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków.
 - 3) Przestrzeganie procedur rozpatrywania oraz załatwiania petycji.
 - 4) Nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg, wniosków i petycji.
- V. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r.**
- VI. Ustalenia kontroli – ocena kontrolowanej działalności**
Oceniono **pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości** realizację zadań związanych z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków oraz petycji² w Komendzie Miejskiej Policji w Łodzi³.
Przyjęte w KMP w Łodzi rozwiązania organizacyjno-funkcjonalne umożliwiały prawidłową realizację kontrolowanych zadań. Sporządzone akty wewnętrzne (*regulamin organizacyjny, Zakres działania Wydziału Kontroli*), uwzględniały w swoich zapisach poszczególne czynności składające się na ustawowe zadania w kontrolowanym obszarze. Uwaga w tym zakresie dotyczyła nie ujęcia w *kartach opisu stanowiska pracy* funkcjonariuszy i pracowników czynności związanych z załatwianiem petycji.

¹ t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 224.

² Z uwagi na brak wpływu w 2021 r. do KMP w Łodzi petycji ocena w tym zakresie przedmiotowym uwzględnia wyłącznie organizację systemu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania petycji.

³ Zwana dalej: KMP, KMP w Łodzi, Komendą lub jednostką kontrolowaną.

Komendant Miejski Policji w Łodzi⁴, lub upoważnieni zastępcy komendanta, a także upoważnieni Komendanci Komisariatów oraz ich zastępcy przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków, realizując tym samym obowiązek wynikający z art. 253 *Kpa*. Złożenie skargi, wniosku lub petycji możliwe było w różnych formach przewidzianych prawem. W KMP w Łodzi właściwie wypełniono również obowiązek informacyjny w powyższym zakresie.

Funkcjonujący w KMP w Łodzi system obsługi korespondencji zapewniał właściwe przyjmowanie, rejestrację i dyspozycję skarg/wniosków i petycji (Wydział Kontroli⁵ oraz komisariaty), a także umożliwiał odpowiednie przesyłanie dokumentacji poza jednostkę kontrolowaną (np. przekazywania spraw do innych organów lub zawiadamiania skarżącego o sposobie ich rozstrzygnięcia) wraz z możliwością monitorowania przebiegu przesyłki.

Sposób prowadzenia ewidencji skarg i wniosków, odbiegał od wymogu określonego w art. 254 *Kpa*, tj. nie ułatwiał kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw. W szczególności wiele uwag w tym zakresie dotyczyło zamieszczania informacji w rejestrze skarg i wniosków. Analiza tego dokumentu wykazała, że dokonywane w nim zapisy były nierzetelne (niekompletne). Nie odzwierciedlały rzeczywistej liczby skarg i wniosków, a także nie gwarantowały monitorowania terminowości załatwiania poszczególnych spraw. Prawidłowo natomiast gromadzono poszczególne sprawy i przechowywano w aktach.

Mając na uwadze liczbę spraw, w których stwierdzono ww. nierzetelność w działaniu, w tym możliwe skutki takiego działania, sposób realizacji zadań w tym obszarze zakwalifikowano jako **nieprawidłowość**.

Poza tym stwierdzono również **nieprawidłowość** związaną z kwalifikowaniem poszczególnych pism jako skarga (jeden przypadek) lub wniosek (11 spraw), w następstwie czego nadawano im niewłaściwe symbole klasyfikacyjne. Skutkowało to ewidencjonowaniem tych spraw w rejestrze skarg i wniosków pomimo, że ich przedmiot nie wymagał wszczęcia procedury w rozumieniu przepisów rozdziału VIII *Kpa*.

Jako **nieprawidłowość** uznano również:

- błędne umocowanie Komendantów Komisariatów i ich zastępców do wykonywania czynności w imieniu organu (wydane upoważnienie/decyzja nie posiadało charakteru indywidualnego, bowiem nie wskazano w nim imiennie osób upoważnionych),
- niedotrzymanie terminu na załatwienie skargi (2 przypadki) i wniosku (1 przypadek),
- błędne zakwalifikowanie sprawy jako skarga i procedowanie jej przez Komendanta Miejskiego (brak właściwości),
- niezawiadomienie osoby skarżącej o przekazaniu jej sprawy do innego organu,
- podpisanie zawiadomienia o sposobie załatwienia wniosku przez osobę nieposiadającą upoważnienia organu do tej czynności.

W zakresie procedury rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków stwierdzono, że wszystkie skargi, za wyjątkiem jednej, zostały rozpatrzone zgodnie z właściwością Komendanta Miejskiego. Zarzuty podnoszone w skargach (w tym w anonimach) wyjaśniano bardzo skrupulatnie i rzetelnie, a także właściwie dokumentowano czynności służbowe w ramach postępowania skargowego. W przypadku potwierdzenia zarzutów, informacje w tym zakresie były wykorzystywane w działalności służbowej KMP w Łodzi.

Wśród **uchybień** stwierdzono:

- nieujęcie w kartach opisu stanowiska pracy czynności dotyczących załatwiania petycji,
- błędne przekazanie skargi (nie przesłano jej bezpośrednio do odpowiedniego podmiotu, lecz do Komendanta Wojewódzkiego Policji w Łodzi),
- niewłaściwe udokumentowanie skargi złożonej ustnie,
- błędne nadawanie symbolu klasyfikacyjnego 052,

⁴ Zwanego dalej: Komendantem Miejskim lub Komendantem

⁵ Zwany dalej również WK.

- podpisanie wezwania do uzupełnienia skargi przez osobę nieuprawnioną,
- brak pouczenia o treści art. 239 *Kpa* w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skargi.

Ustalono, że w ramach działalności skargowo-wnioskowej właściwie realizowano obowiązek informacyjny, wynikający z rozporządzenia parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)⁶.

W KMP w Łodzi stworzono odpowiednie warunki organizacyjne do sprawowania nadzoru nad realizacją zadań objętych kontrolą. Właściwie przypisano zadania nadzorcze poszczególnym osobom oraz stworzono system służący do bieżącego nadzorowania prawidłowości rozpatrywania skarg i wniosków (m.in. zatwierdzanie sprawozdań z postępowania skargowego oraz przesyłanie dokumentacji z Komisariatów do oceny Wydziału Kontroli). Niemniej jednak, mając na uwadze przedstawiony stan faktyczny, w tym stwierdzone w toku kontroli uchybienia i nieprawidłowości uznano, że nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków w KMP w Łodzi był niewystarczający i nieskuteczny. W tym też zakresie wymagane jest podjęcie dodatkowych działań nadzorczych na poziomie kierownictwa wewnętrznej komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

VII. Wnioski i zalecenia pokontrolne

W celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień oraz usprawnienia funkcjonowania kontrolowanej jednostki zalecono:

1. Wykreślenie z *Regulaminu Komendy Miejskiej Policji w Łodzi* realizacji przez WK zadania obejmującego nadzorowanie i kontrolowanie wykonania zadań przez komórki organizacyjne KMP w obszarze przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji.
2. Uwzględnienie w *Procedurach przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w KMP w Łodzi* kwestii związanych ze sposobem postępowania w sprawach skarg i wniosków w komisariatach (dotyczy: liczenia terminu biegu sprawy, rejestracji, zawiadamiania skarżącego).
3. Spowodowanie, aby – zgodnie z przyjętą w KMP organizacją – wszelkie czynności w zakresie skarg i wniosków wykonywane były przez odpowiedzialną w tych sprawach komórkę, tj. WK (udział pozostałych komórek organizacyjnych KMP należy ograniczyć do sporządzania stanowisk, przekazywania materiałów i udzielania wyjaśnień).
4. Uwzględnienie w *Kartach opisu stanowiska pracy* osób zatrudnionych w WK czynności związanych z załatwianiem petycji.
5. Prawidłowe wydawanie upoważnień na podstawie art. 268a *Kpa*, tj. imiennie (konkretnemu funkcjonariuszowi), a nie na określone stanowisko.
6. Powierzenie prowadzenia rejestru skarg i wniosków funkcjonariuszowi/pracownikowi indywidualnie wyznaczonemu zakresem zadań/obowiązków w *Karcie opisu stanowiska pracy*.
7. Prowadzenie rejestrów skarg i wniosków (WK oraz komisariaty) w sposób jednolity, umożliwiający kontrolę przebiegu oraz terminów załatwiania poszczególnych spraw, poprzez:
 - rejestrowanie wyłącznie skarg i wniosków, które załatwiane są przez Komendanta Miejskiego,
 - wypełnianie wszystkich rubryk rejestru, zgodnie z ich opisem.
8. Zobowiązanie podległych funkcjonariuszy i pracowników do bezwzględnego przestrzegania przepisów w zakresie:
 - kwalifikacji skarg i wniosków na zasadach określonych w art. 227 i 241 *Kpa* – kwalifikacji dokonywać zgodnie z treścią pisma, a nie jego formą zewnętrzną (nazwą),

⁶ Zwane dalej rozporządzeniem RODO lub RODO.

- obowiązków wynikających z art. 231 i 243 *Kpa* (w przypadku barku właściwości do rozpatrzenia skargi lub wniosku należy je przekazać bezpośrednio – bez pośrednictwa innej jednostki Policji – do organu właściwego),
 - wskazywania w zawiadomieniach o sposobie załatwienia sprawy pouczeń o treści art. 239 *Kpa*, gdy skarga została uznana w całości lub w części za bezzasadną (w tym przypadku informować skarżącego, że pouczenie dotyczy wyłącznie zarzutów załatwionych odmownie),
 - wskazywania nazwy organu (a nie nazwy jednostki organizacyjnej) w pismach w sprawach skarg i wniosków,
 - terminowego załatwiania skarg i wniosków, zgodnie z art. 237 i 244 *Kpa*.
9. Bezwzględne przestrzeganie właściwości do podpisywania pism w sprawach skarg i wniosków (tylko organ lub osoby przez niego prawidłowo upoważnione).
10. Wdrożenie skutecznego systemu nadzoru nad sposobem realizacji zadań dotyczących przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w szczególności w zakresie kwalifikowania pism jako wniosków, prowadzenie rejestru skarg i wniosków, oraz przestrzegania wymogów formalnych podczas prowadzenia ww. spraw.