



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Poznaniu

LPO-410-002-02/2015  
P/15/078

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Poznaniu  
ul. Dożynkowa 9H, 61-662 Poznań  
T +48 61 655 62 00, F +48 61 655 62 01  
[lpoc@nik.gov.pl](mailto:lpoc@nik.gov.pl)

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/15/078 – Reagowanie Policji na zgłoszenia obywateli.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontrolerzy	– Marek Gutraj, inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 92912 z 4 lutego 2015 r.; – Bartosz Tomczyk, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 92911 z 4 lutego 2015 r.; <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli str. 1-4)</p>
Jednostka kontrolowana	Komenda Miejska Policji w Koninie, ul. Przemysłowa 2, 62-510 Konin (dalej: Komenda).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Sławomir Jądrzak, Komendant Miejski Policji w Koninie (dalej: Komendant). <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli str. 5)</p>

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna<sup>1</sup>

W Komendzie Powiatowej Policji w Koninie zapewniono obsługę zgłoszeń obywateli na wyodrębnionym Stanowisku Kierowania (dalej SK). Komenda dysponowała wykwalifikowaną i wyszkoloną obsadą kadrową służby dyżurnej, a SK było przygotowane i dostosowane do wykonywania przypisanych mu zadań. Urządzenia i systemy teleinformatyczne wykorzystywane przy przyjmowaniu, rejestrowaniu i obsłudze zgłoszeń nie w pełni zapewniały sprawne wykonywanie obowiązujących procedur. NIK zwraca uwagę na brak pełnej funkcjonalności Systemu Wspomagania Dowodzenia (dalej: SWD) oraz kompatybilności z innymi systemami wykorzystywanymi przez Policję. W czasie służby patrolowo-interwencyjnej nie w pełni wykorzystywane były Mobilne Terminale Noszone (dalej MTN), co tłumaczono ich wysoką awaryjnością, a Mobilnych Terminali Przewoźnych (dalej: MTP) nie wykorzystywano w ogóle.

Organizując pracę dyżurnych nie zapewniono wymaganych przerw pomiędzy kolejnymi służbami, co było niezgodne z § 4 ust. 5 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 października 2001 r. w sprawie rozkładu czasu służby policjantów<sup>2</sup>. NIK bierze jednak pod uwagę szczególne warunki pracy służby dyżurnej oraz priorytety, którymi kierowano się ustalając grafik służb, tj.: zapewnienie pełnej obsady SK i niezwłoczną obsługę zgłaszanych zdarzeń.

---

<sup>1</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

<sup>2</sup> Dz. U. nr 131, poz.1471 ze zm.

Działania podejmowane przez dyżurnych były adekwatne do zaistniałego zdarzenia przy uwzględnieniu dostępnych sił i środków będących w dyspozycji Komendy. NIK pozytywnie ocenia również to, że średni roczny czas reakcji na zdarzenie w kontrolowanym okresie uległ poprawie. W obszarze miejskim uległ on skróceniu z 9 min. i 3 s. w 2013 r. do 7 min. i 1 s. w 2014 r. Natomiast średni czas reakcji dla obszaru wiejskiego w tych samych latach obniżył się z 11 min. 55 s. do 10 min. 2 s. Uzyskane przez Komendę średnie czasy reakcji na zdarzenie nie przekraczały progów czasu reakcji ustalonych przez Komendanta Głównego Policji oraz przez Wielkopolskiego Komendanta Wojewódzkiego Policji w Poznaniu. Zdarzenia w SWD rejestrowano w Komendzie w czasie rzeczywistym, za wyjątkiem dwóch spośród 82 zbadanych zgłoszeń.

Na pozytywną ocenę zasługuje również wprowadzenie kontrolnych odsłuchów, jako formy nadzoru nad prawidłowym przyjmowaniem zgłoszeń o zdarzeniach i przebiegiem rozmów telefonicznych prowadzonych na SK.

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

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

Opis stanu  
faktycznego

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

W Komendzie, w latach 2013-2015 (do czasu zakończenia czynności kontrolnych), służba na SK pełniona była w obsadzie trzyosobowej, w składzie: dyżurny, zastępca dyżurnego oraz pomocnik dyżurnego. Obsadę SK każdorazowo zapewniała komórka organizacyjna Komendy – Zespół Dyżurnych o strukturze etatowej: 5 etatów dyżurnego, 5 etatów zastępcy dyżurnego oraz 5 etatów pomocnika dyżurnego<sup>3</sup>.

Zadania dyżurnych, zastępców dyżurnych oraz pomocników dyżurnych zostały uregulowane w Szczegółowym Zakresie Działania Wydziału – Sztab Policji Komendy Miejskiej Policji w Koninie z 16 maja 2014 r.<sup>4</sup> oraz indywidualnie, w kartach opisu stanowiska pracy. Do podstawowych zadań dyżurnych należało:

- bieżące przyjmowanie zgłoszeń wpływających na numer alarmowy 997 lub 112 lub w innej formie, a także przyjmowanie informacji uzupełniających oraz ich dokumentowanie w SWD,
- rejestracja zdarzeń, obsługa zdarzeń i innych działań policyjnych oraz zarządzanie podległymi siłami i środkami w SWD,
- niezwłoczne podejmowanie działań po przyjęciu zgłoszenia lub informacji o wydarzeniu,
- bieżące kierowanie będącymi w jego dyspozycji siłami i środkami jednostki Policji,
- dokonywanie zmian w dyslokacji służby stosownie do zaistniałych potrzeb,
- podejmowanie decyzji i wydawanie wiążących poleceń w zakresie kompetencji określonych przez kierownika jednostki Policji oraz wynikających z odrębnych przepisów,

<sup>3</sup> Wg. stanu na: 31 grudnia 2012 r., 31 grudnia 2013 r., 31 grudnia 2014 r. oraz 15 lutego 2015 r.

<sup>4</sup> Wcześniej obowiązywał Szczegółowy Zakres Działania Wydziału – Sztab Policji Komendy Miejskiej Policji w Koninie z dnia 23 marca 2012 r.

- zapewnienie właściwego obiegu informacji o zaistniałym wydarzeniu,
- kierowanie siłami policyjnymi do czasu wyznaczenia policjanta odpowiedzialnego za prawidłową realizację zadań w związku z zaistniałym wydarzeniem.

Nie stwierdzono, aby policjanci z zespołu dyżurnych wykonywali inne czynności, wykraczające poza zakres określony w ww. dokumentach.

(dowód: akta kontroli str. 33-37, 46-50, 56, 68-105, 160-165)

Policjanci z zespołu dyżurnych, w chwili objęcia stanowisk: dyżurnego, zastępcy dyżurnego oraz pomocnika dyżurnego, posiadali kilkuletnie doświadczenie nabyte w służbie w innych pionach Policji<sup>5</sup>. Policjanci ci, w latach 2012-2014, uczestniczyli w 31 szkoleniach w ramach tzw. doskonalenia zawodowego lokalnego, w miejscu pełnienia służby. Ponadto, jeden dyżurny odbył w 2006 r. w Szkole Policji w Słupsku kurs specjalistyczny dla policjantów o specjalności dyżurny jednostki. W 2015 r. kolejny dyżurny został skierowany na taki kurs.

Spośród policjantów pracujących w zespole dyżurnych, dwoje funkcjonariuszy Policji (dyżurny i pomocnik dyżurnego) posiadało w aktach osobowych dokumentację poświadczającą znajomość języka angielskiego. Dwóch innych (zastępcy dyżurnego) w ankietach osobowych wskazało na znajomość języka rosyjskiego, a jeden (pomocnik dyżurnego) na znajomość języka niemieckiego.

(dowód: akta kontroli str. 57-67)

Policjanci z zespołu dyżurnych pełnili służbę na zmiany trwające po 12 godzin na dobę. Grafiki służb dyżurnych opracowywał Naczelnik Wydziału – Sztab Policji lub jego Zastępca, a zatwierdzał Komendant lub jego zastępcy. Ewentualnych zmian w grafikach dokonywał Naczelnik lub zastępca Naczelnika Wydziału – Sztab Policji.

(dowód: akta kontroli str. 102-105, 306-307)

W kontrolowanym okresie złożono 14 skarg na dyżurnych lub funkcjonariuszy Policji przyjmujących zgłoszenie, z czego dwie zostały uznane za zasadne (skargi te dotyczyły braku reakcji dyżurnego na zgłoszenie). W wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających stwierdzono w obu przypadkach zaniechanie wykonania czynności służbowej, tj. czyn z art. 132 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji<sup>6</sup> (dalej: ustawa o Policji). Ponadto Prokuratura Rejonowa w Koninie złożyła jeden wniosek o przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w zakresie zaniechania podjęcia interwencji. Przeprowadzone postępowanie dyscyplinarne nie stwierdziło zaniechania wykonania czynności służbowych. Komendant wszczął również z własnej inicjatywy postępowanie dyscyplinarne w związku z zaniechaniem podjęcia czynności służbowej przez dyżurnego, które zakończyło się stwierdzeniem naruszenia zasad postępowania służby dyżurnej (art. 132 ust. 3 pkt 2 ustawy o Policji).

Zgodnie z wyjaśnieniami Komendanta, każdy ww. przypadek był omawiany na odprawach kadry kierowniczej celem zapobieżenia w przyszłości podobnym sytuacjom. Ponadto, Komendant wydał decyzję nr 145/2014 w sprawie sprawowania nadzoru nad prawidłowym przyjmowaniem zgłoszeń o zdarzeniach i przebiegiem rozmów telefonicznych prowadzonych na stanowisku kierowania. Nadzór ten polegał na prowadzeniu odsłuchów rozmów telefonicznych prowadzonych na

<sup>5</sup> W przypadku stanowiska dyżurnego: od 12 do 22 lat, w przypadku stanowiska zastępcy dyżurnego: od 8 do 21 lat, w przypadku stanowiska pomocnika dyżurnego: od 3 do 13 lat.

<sup>6</sup> Dz. U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687 ze zm.

stanowisku dyżurnego i zastępcy dyżurnego, zapisanych na cyfrowym rejestratorze rozmów. Według tej decyzji, każdy policjant zespołu dyżurnych powinien zostać sprawdzony w tym zakresie co najmniej raz w miesiącu.

(dowód: akta kontroli str. 106-155, 305, 308-310)

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

SK wyposażone było we wszystkie urządzenia wskazane w § 12 Zarządzenia nr 1173 Komendanta Głównego Policji z dnia 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji<sup>7</sup>. Obsada SK miała do dyspozycji pomieszczenia socjalne zlokalizowane w strefie pomieszczeń dyżurnego, natomiast węzeł sanitarny zlokalizowany był obok strefy SK. W jednym z pomieszczeń stanowiska przechowywana była broń przeznaczona dla służby dyżurnej (broń dla pozostałych funkcjonariuszy nie była przechowywana na SK).

(dowód: akta kontroli str. 156-158)

Zespół dyżurnych posiadał bezpośrednią łączność z patrolami, dyżurny oraz jego zastępca przyjmowali zgłoszenia telefoniczne, niezwłocznie kierowali patrole na miejsce zdarzenia, a następnie rejestrowali to zdarzenie w SWD. Służba dyżurna wykonywała przypisane jej zadania, określone w karcie opisu stanowiska pracy oraz w szczegółowym zakresie działania Zespołu Dyżurnego.

(dowód: akta kontroli str. 160-165)

Oględziny potwierdziły, że przekazanie służby pomiędzy dyżurnymi nie zakłóciło bieżącej obsługi zdarzeń. W trakcie przekazania służby wydano broń dyżurnemu przejmującemu służbę, sprawdzono stan broni i amunicji przechowywanej w szafie z bronią, zrelacjonowano wydarzenia z poprzedniej zmiany oraz przekazano informacje o patrolach będących w terenie oraz o dzielnicowych pełniących służbę na terenie Komendy i podległych jej komisariatów. Przekazanie służby trwało 9 minut i w tym czasie na swoich stanowiskach byli zastępca oraz pomocnik dyżurnego.

(dowód: akta kontroli str. 159)

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

Dwa stanowiska dyżurnych wyposażone były m. in w: środki łączności przewodowej (z możliwością identyfikacji numeru abonenta) i bezprzewodowej, zapewniające obustronną wymianę informacji z policjantami pełniącymi służbę, jednostkami Policji oraz innymi podmiotami (telefony obsługujące nr 997, telefony obsługujące przekierowywane połączenie z nr 112, telefony stacjonarne obsługujące połączenia wychodzące i przychodzące z telefonów komórkowych i stacjonarnych, telefon obsługujący bezpośrednio rozmowy przychodzące z Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu - dalej: KWP w Poznaniu, stacje do łączności radiowej, radiostację rezerwową, stację KWSiA - Krajowa Sieć Współdziałania i Alarmowania, konsolę telefoniczną umożliwiającą szybkie połączenie z ważnymi numerami telefonicznymi oraz system SMS Fall - program do masowego wysyłania sms-ów); środki łączności umożliwiające rejestrację korespondencji prowadzonej z wykorzystaniem ww. środków; urządzenia zapewniające dostęp do zbiorów informatycznych (monitor do identyfikacji numerów telefonicznych), komputery, w tym z łączem internetowym

---

<sup>7</sup> Dz. Urz. KGP z 2013 r. poz. 73

monitory do obsługi systemów: SWD, KSIP, EKSD, CEL, OSADZONY, KRS, REGON, POJAZDY ZSE KGSG oraz monitory wyświetlające obraz z monitoringu miejskiego; mapy powiatu konińskiego z wyznaczonymi obszarami działania podległych komisariatów i posterunków Policji; urządzenia umożliwiające odbiór radiowych i telewizyjnych serwisów informacyjnych oraz urządzenia umożliwiające kodowanie korespondencji zawierającej informacje niejawne. Ponadto, na stanowisku pomocnika dyżurnego znajdowały się m. in. środki łączności przewodowej i bezprzewodowej oraz urządzenia zapewniające dostęp do zbiorów informatycznych (komputer z łączem internetowym oraz komputer do obsługi ww. systemów).

Do rejestracji rozmów telefonicznych prowadzonych na stanowisku dyżurnego i zastępcy dyżurnego używany był „System rejestracji rozmów Net CRR”. Wszystkie rozmowy zapisywane były na dwóch serwerach równocześnie (jeden serwer znajdował się w Komendzie, a drugi w KWP w Poznaniu). System rejestracji rozmów nie był kompatybilny z SWD, tzn. zarejestrowana rozmowa nie była w żaden sposób powiązana ze zdarzeniem odnotowywanym w SWD.

Telefony alarmowe odbierane były na stanowisku dyżurnego i zastępcy dyżurnego. W przypadku nie odebrania telefonu na SK (gdy równocześnie dzwonią trzy osoby) brak było możliwości przekierowania gdziekolwiek oczekującej rozmowy.

Komenda wyposażona była w 54 urządzenia MTN, spośród których 30 było sprawnych<sup>8</sup>. Dwadzieścia urządzeń nie posiadało modułu GPS i przeznaczone było do wycofania. Komenda oczekiwała na decyzję KWP w Poznaniu w tej sprawie. Pozostałe 24 urządzenia były serwisowane bądź w Komendzie, bądź przez KWP w Poznaniu.

Komenda posiadała również pięć urządzeń MTP. Żadne z nich nie było w trakcie kontroli NIK w użytkowaniu. Komendant wyjaśnił, że w kwietniu 2013 r. Komenda Główna Policji podpisała nową umowę na transmisję danych do obsługi terminali, a na przełomie maja i czerwca 2013 r. rozpoczął się proces wymiany kart w terminalach. Niestety, MTP nie udało się uruchomić, o czym Komendant informował KWP w Poznaniu. Komendant poinformował ponadto, że problemy techniczne z MTP istniały już wcześniej, a ponadto zdarzały się również kłopoty z zasilaniem tych urządzeń.

W trakcie przeprowadzonych oględzin stwierdzono, że wydane patrolom MTN/MTP nie były wyposażone w GPS, posiadały natomiast łączność z SWD, a także dostęp do następujących baz danych: KSIP, SIS, CEPIK. Zgodnie z informacjami uzyskanymi od zastępcy dyżurnego, terminale te cechowały się krótką żywotnością baterii (maksymalnie 1 godzina), utratą zasięgu poza terenem zabudowanym oraz problemami z łącznością (terminal zawiesza się, czasami policjant czeka na odpowiedź nawet do 40 min.).

Obsada SK określała pozycję patroli na podstawie planu dyslokacji służby zewnętrznej oraz za pomocą łączności radiowej. Ponieważ w trakcie oględzin żaden z patroli nie miał włączonego terminala, który posiadał moduł GPS, na mapie elektronicznej, w którą wyposażone było SK, nie były uwidocznione aktualne pozycje patroli. Na mapie tej widoczny był tylko patrol, któremu nadano w SWD status „W drodze”.

---

<sup>8</sup> Dane na 10 marca 2015 r.

SWD był kompatybilny z bazą KSIP oraz ww. mapą elektroniczną. Z informacji uzyskanych od obsady SK wynika, że moduły SWD, takie jak: Obsługa Zgłoszenia, Obsługa Zdarzenia, Obsługa Akcji i Operacji, Obsługa Blokady, Obsługa Sprawdzeń, Obsługa Komunikatów, Obsługa Służby Patrołu, Obsługa Przebiegu Służby, Raporty, Obsługa Odpowiedzialności, działały prawidłowo. Nieprawidłowo działał natomiast moduł Pojazdy Usunięte oraz dwie funkcje modułu Tryb Autonomiczny: „Odzyskanie połączenia z bazą danych w trakcie rejestracji zgłoszenia” i „Utrata połączenia z bazą danych w trakcie rejestracji zgłoszenia”.

Zastępca Komendanta Miejskiego Policji w Koninie Pan Krzysztof Kozelan (dalej: Zastępca Komendanta), jako minusy funkcjonowania SWD określił m. in.: występujące przypadki zawieszania się systemu i konieczność resetowania komputera; brak możliwości wyszukiwania zdarzeń według imienia i nazwiska osoby zgłaszającej; brak możliwości manualnego wprowadzenia przez dyżurnego faktycznego czasu rozpoczęcia wpisywania zgłoszenia do SWD, przypisania patrolu Policji do obsługi zdarzenia i podjęcia przez patrol obsługi na miejscu zdarzenia – w przypadku wykonywania przez dyżurnego innych czynności czy w przypadku awarii powoduje to opóźnienia czasowe w stosunku do rzeczywistych czasów podejmowania tych działań. Zastępca Komendanta, jako zalety SWD wskazał m.in.: szybkie odbieranie i rozsyłanie komunikatów do wybranych jednostek; dodawanie załączników do wysyłanych komunikatów; przekazywanie działań zgodnie z właściwością miejscową; powiązanie zdarzeń SWD z bazą KSIP; bieżący podgląd sił i środków zaangażowanych w obsługę interwencji.

Obsada SK korzystała również z systemu „Elektroniczna Książka Służby Dyżurnego”, w którym znajdowała się zakładka „Elektroniczna Książka Osób Zatrzymanych”. System ten jednak nie współpracował z SWD.

Wszystkie zdarzenia były rejestrowane tylko w SWD. Zespół dyżurnych korzystał z książki przebiegu służby, prowadzonej w formie papierowej, tylko w przypadkach awarii systemu SWD (w kontrolowanym okresie taka awaria wystąpiła tylko dwa razy).

(dowód: akta kontroli str. 156-158, 160-168, 190-192, 298-299, 306, 337)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Spośród 369 służb (dyżurnych, zastępców dyżurnego i pomocników dyżurnego) na SK, odbytych w okresie: IV kwartał 2014 r. – styczeń 2015 r., 20 służb (tj. 5,42 %) odbyto bez zapewnienia odpowiedniego czasu wolnego, stosownie do wymogów § 4 ust. 5 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 października 2001 r. w sprawie rozkładu czasu służby policjantów<sup>9</sup>. Z przepisu tego wynika, iż w zmianowym (12-godzinnym) rozkładzie czasu służby, po 12 godzinach służby, policjantowi udziela się co najmniej 24 godzin czasu wolnego, a jeżeli pełnił on służbę w porze nocnej - co najmniej 48 godzin czasu wolnego.

Komendant podał w złożonych wyjaśnieniach, że przypadki udzielenia tylko 12 godzin przerwy między służbami były uzasadnione szczególnymi potrzebami służby na stanowisku kierowania, gdzie nieobecność etatowych, doświadczonych policjantów mogłaby spowodować poważne zakłócenia w prawidłowej realizacji zadań służby dyżurnej w sposób ciągły. Natomiast jeden przypadek pełnienia służby

---

<sup>9</sup> Dz. U. nr 131, poz.1471 ze zm.

przez policjanta przez dwie kolejne zmiany, spowodowany był prośbą policjanta, którą uzasadnił ważnymi względami osobistymi.

(dowód: akta kontroli str. 102-105, 303-304)

## **2. Sprawność obsługi zgłoszeń przez Policję pod względem czasu i adekwatności działania do zaistniałych zdarzeń**

Opis stanu faktycznego

**2.1.** W latach 2013-2015 (styczeń) w Komendzie odnotowano łącznie 45.041 zgłoszeń, z tego 33.504 zgłoszeń z numeru „997”, 276 zgłoszeń z numeru „112”, a 1.973 to zgłoszenia osobiste i pisemne.

W ww. okresie Komenda podjęła łącznie 32.606 interwencji z użyciem sił i środków.

(dowód: akta kontroli str. 200)

**2.2.** W kontrolowanym okresie Komenda osiem razy otrzymała wsparcie z innych jednostek Policji w związku z organizacją na terenie powiatu konińskiego imprez masowych lub wydarzeń sportowych. Komenda otrzymała wsparcie w postaci łącznie 190 policjantów (w sześciu przypadkach wsparcia udzielono na wniosek Komendanta Miejskiego Policji w Koninie, a w pozostałych dwóch przypadkach wsparcia udzielono zgodnie z zarządzeniem nr 982 Komendanta Głównego Policji<sup>10</sup>).

Komenda wydzielala również własne siły i środki do realizacji zadań zleconych. W łącznie 13 takich przypadkach wydzielono 85 policjantów zgodnie z zarządzeniem nr 982 Komendanta Głównego Policji (cztery przypadki), na polecenie Komendanta Wojewódzkiego Policji w Poznaniu (sześć przypadków) oraz na wniosek komendanta z innej jednostki Policji (trzy przypadki). Wsparcie Komendy dla innych jednostek Policji nie miało wpływu na jej funkcjonowanie i na obsługę zdarzeń na terenie jej działania.

(dowód: akta kontroli str. 201-203)

**2.3.** W wyniku przeprowadzonej w trakcie kontroli analizy zapisów nagrań zarejestrowanych w czasie pełnienia służby przez obsługę SK w dniach 25 grudnia 2014 r. oraz 9 stycznia 2015 r. oraz w trakcie oględzin pracy służby dyżurnej w dniu 4 marca 2015 r. stwierdzono łącznie 82 zgłoszenia wymagające interwencji Policji. Wszystkie zgłoszenia zostały zarejestrowane w SWD i w stosunku do nich dyżurny zadysponował odpowiednie siły i środki będące w jego dyspozycji. W 37 przypadkach upływ czasu od zakończenia rozmowy przez dyżurnego do przybycia patrolu na miejsce zdarzenia był dłuższy niż miernik (próg satysfakcji) tj. średni czas reakcji na zdarzenie, określony przez Komendanta Głównego Policji<sup>11</sup> oraz Wielkopolskiego Komendanta Wojewódzkiego Policji w Poznaniu<sup>12</sup>. Nie stwierdzono przypadków odmowy przyjęcia zgłoszenia.

---

<sup>10</sup> Dz. Urz. KGP z 2007 r. Nr 17, poz. 129

<sup>11</sup> W Katalogu Mierników dla Komend Wojewódzkich Policji na 2013 r. i lata następne, zatwierdzonym przez Komendanta Głównego Policji, dla zadania „Optymalne wykorzystanie sił i środków będących w dyspozycji dyżurnego, zapewniających prawidłową obsługę zdarzeń” jako miernik wskazano czas reakcji na zdarzenie, który ustalono na poziomie 10 minut w terenie miejskim i 15 minut w terenie wiejskim.

<sup>12</sup> Wielkopolski Komendant Wojewódzki Policji w Poznaniu pismem P-ZJ-031-3/14 z 29 kwietnia 2014 r. ustalił wartości oczekiwanych mierników czasu reakcji na 2014 r. na poziomie 8 min. 30 s. w terenie miejskim i 10 min. 50 s. w terenie wiejskim.

Średni roczny czas reakcji na zdarzenie uległ poprawie w kontrolowanym okresie. W obszarze miejskim średni czas reakcji uległ skróceniu z 9 min. i 3 s. w 2013 r. do 7 min. i 1 s. w 2014 r. Natomiast średni czas reakcji dla obszaru wiejskiego w tych samych latach obniżył się z 11 min. 55 s. do 10 min. 2 s.

(dowód: akta kontroli str. 204-274, 333-336)

**2.4.** W objętym kontrolą okresie w Komendzie przeprowadzona została jedna kontrola zewnętrzna, która swym zakresem obejmowała pracę dyżurnego na SK. Kontrola ta dotyczyła prowadzenia dokumentacji na stanowisku dyżurnego i w jej wyniku nie stwierdzono nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli str. 275-292)

**2.5.** W trakcie prowadzonych oględzin czasu pracy służby dyżurnej stwierdzono jedno zgłoszenie dotyczące zwierząt<sup>13</sup>. W wyniku interwencji Policji na miejsce zdarzenia wezwano pracownika urzędu gminy, który zajął się tą sprawą.

(dowód: akta kontroli str. 187)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

W dwóch przypadkach, na badane 82 zgłoszenia, stwierdzono nierzetelne zarejestrowanie godzin obsługi tych zdarzeń. Wymagane zapisy w SWD zostały dokonane ze zwłoką. W tych przypadkach, czas reakcji na zdarzenie, mierzony od momentu zakończenia rozmowy przez dyżurnego Komendy, do momentu dotarcia patrolu na miejsce zdarzenia, wynikający z SWD, wyniósł: 2 h i 3 min. oraz 1 h i 6 min. W rzeczywistości, czasy: zarejestrowania zdarzenia w SWD, zadysponowania sił i środków oraz dotarcia patrolu na miejsce zdarzenia były krótsze niż wynika to z SWD.

Z wyjaśnień zastępcy Komendanta Miejskiego Policji w Koninie mł. insp. Krzysztofa Kozelana wynika, że w tych przypadkach, czas podjęcia interwencji wynikający z raportu z SWD był spowodowany błędem w dokumentowaniu zdarzenia i jego obsługi w tym systemie. W tych przypadkach, patrol Policji podjął czynności służbowe w czasie zdecydowanie krótszym niż wynika to z SWD.

(dowód: akta kontroli str. 204-274, 295-298)

## IV. Wnioski

Wniosek pokontrolny

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>14</sup>, wnosi o podjęcie działań organizacyjnych w celu zapewnienia rzetelnego wprowadzania danych do SWD, w tym wykonywanie systematycznego nadzoru nad tymi czynnościami.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

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

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK, kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia

<sup>13</sup> Zgłoszenie dotyczyło wałęsających się, bezpańskich psów.

<sup>14</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosku

pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Poznaniu.

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK, proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Poznań, dnia 7 maja 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Poznaniu

Kontroler  
Bartosz Tomczyk  
specjalista kontroli państwowej

Dyrektor  
z up. Grzegorz Malesiński  
wicedyrektor

.....

.....

Kontroler  
Marek Gutraj  
inspektor kontroli państwowej

.....