**MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI**

**INFORMACJA**

**o sposobie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków skierowanych do Ministerstwa Sprawiedliwości i organów Służby Więziennej w 2014 roku**

**Warszawa, 2015**

**SPIS TREŚCI**

1. **WSTĘP** 3
2. **MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI**  3
3. Wpływ skarg i wniosków do Ministerstwa Sprawiedliwości 3
4. Zestawienie załatwionych skarg i wniosków w rozbiciu na grupy problemowe ze szczegółową ich charakterystyką 5
5. Informacja o sposobie załatwienia skarg i wniosków 11
6. Informacja o terminowości załatwienia skarg i wniosków

z uwzględnieniem przyczyn przeterminowań 21

1. Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów

w sprawach skarg i wniosków 22

1. **Służba Więzienna** 25
2. Wstęp 25
3. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg, próśb i wniosków 26
4. Skargi pozostawione bez rozpoznania 40
5. Ogólna charakterystyka tematyczna skarg rozpatrzonych i załatwionych przez organy Służby Więziennej 43
6. Ogólna charakterystyka tematyczna próśb i wniosków 51
7. Przyjęcia interesantów przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej 52
8. Ocena załatwiania skarg i wniosków przekazanych przez posłów i senatorów oraz organizacje pozarządowe 52
9. Sposób reagowania na krytykę środków masowego przekazu 54
10. Przykłady skarg uznanych za zasadne 57
11. Przykłady zarzutów podnoszonych przez obcokrajowców, członków mniejszości narodowych i etnicznych oraz dotyczących dyskryminacji na tle wyznaniowym, rasowym, etnicznym i orientacji seksualnej 72
12. Przyczyny i źródła skarg 79
13. Działania podejmowane na tle rozpoznawanych skarg dla uzyskania poprawy działalności jednostek organizacyjnych Służby Więziennej 87
14. Podsumowanie i wnioski 119

**I. WSTĘP**

Zgodnie z art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, każdy ma prawo składać petycje, wnioski i skargi w interesie publicznym, własnym lub innej osoby
za jej zgodą do organów władzy publicznej oraz do organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.

 Instytucja skarg jest cennym źródłem wiedzy o społecznym odbiorze wymiaru sprawiedliwości i nieprawidłowościach zaistniałych w jednostkach organizacyjnych resortu oraz w organach nie związanych z działalnością resortu.

 W związku z nowelizacją ustawy – *Prawo o ustroju sądów powszechnych* ustawą
z dnia 18 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy – *Prawo o ustroju sądów powszechnych oraz niektórych innych ustaw* – Dz. U. Nr 203, poz. 1192 – rozpatrywanie skarg na działalność sądów powszechnych przejęli prezesi sądów (art. - 41b). Od dnia 28 marca 2012 r. takie skargi nadesłane do Ministerstwa Sprawiedliwości są przekazywane do rozpatrzenia właściwym prezesom sądów.

 W 2014 r. wpłynęły do Ministerstwa Sprawiedliwości 26.483 skargi
i wnioski, a do organów Służby Więziennej 64.640 skarg i wniosków.

**II. MINISTERSTWO**

**1. Wpływ skarg i wniosków do Ministerstwa Sprawiedliwości**

W 2014 r. skierowano do Ministerstwa Sprawiedliwości 26.483 skargi i wnioski, tj. o 314 czyli 1,2% więcej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym (26.169).

 W Wydziale Skarg i Wniosków Biura Ministra odnotowano wpływ 21.189 skarg i wniosków, tj. o 896 (4,4%) więcej niż w 2013 r. (20.293), w Departamentach i Biurach – 5.294, tj. o 582 (9,9%) mniej niż w 2013 r. (5.876).

 Ponadto do Wydziału Skarg i Wniosków nadesłano 5.577 pism, zakwalifikowanych jako korespondencja ogólna dotycząca m.in. działalności sądów.

 Skargi i wnioski kierowano w zasadzie bezpośrednio do Ministerstwa Sprawiedliwości, tylko niewielka ich część wpłynęła za pośrednictwem m.in. Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Kancelarii Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, Biura Rzecznika Praw Dziecka, Prokuratury Generalnej.

 Posłowie i senatorowie skierowali 200 interwencji na rzecz obywateli. Nadto wpłynęło 89 zapytań poselskich, 295 interpelacji poselskich, 60 oświadczeń
i 2 dezyderaty.

W Wydziale Skarg i Wniosków Biura Ministra rozpatrzono ponad 50 interwencji i interpelacji.

Niektórzy skarżący kierowali wielokrotnie skargi np.: Grzegorz K. – około 1262, anonimowa korespondencja nadsyłana z adresu e-mail „agajar”: – 295, Robert S. – 260, Marek K. -162, Grzegorz i Anna T. – 161, Roman O. – 152, Kora W. – 117, Tomasz G. – 116, Tadeusz G. – 109, Regina N. – 106, Piotr T. – 97, Krzysztof B. – 92, Sebastian Ż. – 69, Jadwiga Dorota R. – 62, Krzysztof H. – 58, Bogdan S. – 54, Barbara K. - 44.

**2. Zestawienie załatwionych skarg i wniosków**

**w rozbiciu na grupy problemowe ze szczegółową ich charakterystyką**

*W skargach na:*

* **przewlekłość postępowania** przedmiotem zarzutów był zbyt długi czas trwania postępowań (sądowych oraz dyscyplinarnych prowadzonych przez Zastępcę Rzecznika Dyscyplinarnego), brak wyznaczenia pierwszego terminu rozprawy, opóźnienia w podejmowaniu czynności związanych
z rozpoznaniem sprawy, w tym w wydawaniu orzeczeń w kwestiach incydentalnych, niedokładne wykonywanie zarządzeń przez sekretariat czy też nieterminowe sporządzanie uzasadnień;
* **kulturę urzędowania** przedmiotem zarzutów było zachowanie sędziów lub pracowników sądów w stosunku do osób biorących udział w czynnościach sądowych, przede wszystkim w czasie posiedzeń jawnych lub rozpraw. Autorzy pism zarzucali nieudzielenie im głosu, uniemożliwianie zgłaszania wniosków lub zadawania pytań, podnoszenie głosu przez sędziego, niewłaściwe odnoszenie się do osób uczestniczących w rozprawie;
* **treść orzeczeń** kwestionowano zasadność rozstrzygnięć zawartych
w orzeczeniach merytorycznie kończących postępowanie (w wyrokach, postanowieniach orzekających co do istoty sprawy), jak też
w postanowieniach incydentalnych, wydawanych w toku postępowań. Niezadowolenie odnosiło się również do negatywnego stanowiska sądu co do sposobu rozpoznania zgłoszonych przez skarżącego wniosków dowodowych i procesowych np. ustanowienia obrońcy (pełnomocnika)
z urzędu. Zarzuty dotyczyły każdego rodzaju postępowań: cywilnych, karnych, rodzinnych, wieczystoksięgowych, z zakresu prawa pracy
i ubezpieczeń społecznych. Przedmiotem zarzutów były orzeczenia zarówno wydane w I, jak i II instancji, a bardzo często orzeczenia już dawno prawomocne w chwili składania skargi. Można wskazać, iż kierowanie tego rodzaju skarg wynikało z błędnego przekonania skarżących co do uprawnień Ministra Sprawiedliwości w zakresie zmiany bądź wzruszenia orzeczeń sądowych.
* **wykonanie orzeczeń** kwestionowano odmowę udzielenia warunkowego przedterminowego zwolnienia lub przerwy w karze, odroczenia wykonania kary. Skazani skarżyli się także na opiekę medyczną w zakładach karnych lub aresztach śledczych;
* **czynności administracyjne kierowników jednostek** zarzuty związane były z działalnością prezesów sądów oraz działających z ich upoważnienia wizytatorów, jak również rzecznika dyscyplinarnego i zastępców rzecznika dyscyplinarnego. Dotyczyły one sposobu rozpoznania przez prezesów sądów skierowanych do nich skarg i wniosków. Skarżący wyrażali niezadowolenie z udzielonych przez te organy odpowiedzi. Występowały też skargi dotyczące sposobu rozpoznania przez prezesów wniosków
o udzielenie informacji publicznej;
* **czynności komorników** skarżący podnosili zarzuty: przeprowadzania bezpodstawnej i niezgodnej z przepisami prawa egzekucji, nieprawidłowego naliczania kosztów egzekucji, naruszenia zasad etyki zawodowej, funkcjonowania samorządu komorniczego oraz inne zarzuty związane
z wykonywaniem zawodu komornika sądowego i funkcjonowaniem kancelarii komorniczej;
* **kuratorów** podnoszono zarzuty dotyczące głównie wykonywanych czynności przez kuratorów sądowych, a także ich zachowania. Zarzuty obejmowały kwestie wykonywania orzeczeń w sprawach karnych i rodzinnych, jak również wskazywano brak satysfakcji z występującej asymetrii między oczekiwaniami skarżących, a podejmowanymi decyzjami kuratora w toczących się sprawach dozoru oraz co do treści wywiadów środowiskowych;
* **tłumaczy przysięgłych** zarzuty dotyczyły nierzetelności w sporządzaniu tłumaczeń oraz odmowy wykonania tłumaczeń na rzecz uprawnionego organu;
* **biegłych sądowych** zarzuty dotyczyły prawidłowości i rzetelności opinii sporządzonych przez biegłych w konkretnych postępowaniach sądowych;
* **syndyków** zarzuty dotyczyły nieprawidłowego wykonywania obowiązków
w określonym postępowaniu lub naruszenia obowiązujących syndyków zasad poza postępowaniami upadłościowymi;
* **działalność zakładów dla nieletnich** składanych głównie przez wychowanków bądź ich rodziców (ewentualnie byłych pracowników
i byłych wychowanków) podnoszono zarzuty co do funkcjonowania placówek;
* **sprawy pracownicze** zarzuty dotyczyły zagadnień związanych z kwestiami pracowniczymi odnoszącymi się do zasad zatrudniania na stanowiskach urzędniczych, warunków pracy oraz wynagrodzeń;
* **zakwalifikowanych jako „inne”** podnoszono zarzuty nierzetelnego wykonywania obowiązków przez przedstawicieli różnych grup zawodowych, fałszowania protokołów, usuwania dokumentów z akt, stronniczość, brak niezawisłości. Kwestionowano także sposób przeprowadzania badań przez ROD-K. Domagano się dokonania przez Ministra Sprawiedliwości czynności, do których Minister nie posiada ustawowych uprawnień. Przykładem takich pism były żądania o: uchylenie immunitetu sędziowskiego (zezwolenie na pociągnięcie sędziego do odpowiedzialności karnej), wszczęcie przeciwko sędziom postępowania karnego oparte o zarzut popełnienia przestępstwa. Nadto podnoszono zarzuty pod adresem prokuratury, sądów administracyjnych, organów samorządu terytorialnego, spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, organów podatkowych, organów kontroli skarbowej;
* **Krajową Szkołę Sądownictwa i Prokuratury** podnoszono zarzuty dotyczące funkcjonowania KSSiP oraz przejętych ośrodków szkoleniowych, w szczególności Ośrodka Szkoleniowego w Dębem, nieprawidłowości
w zarządzaniu ww. Ośrodkiem, kwestionowano działalność kierownictwa tego Ośrodka.

Ponadto:

- skargi związane z aplikacjami prawniczymi dotyczyły przeprowadzenia egzaminów wstępnych na aplikacje, w tym złego rozliczenia kosztów egzaminu przez Okręgową Radę Adwokacką, zachowania członka Komisji Egzaminacyjnej, niskiej zdawalności egzaminu konkursowego na aplikację komorniczą, pytań z egzaminu wstępnego na aplikację adwokacką, zespołu do układania pytań na egzamin. Nadto podnoszono zarzuty długiego rozpatrywania odwołań od wyników egzaminów wstępnych, zgłaszano krytyczne uwagi pod adresem Okręgowych Rad Adwokackich i Okręgowych Izb Notarialnych, a także zgłaszano zastrzeżenia do ogólnych zasad odbywania aplikacji;

- nową, dość liczną, kategorią skarg, które wpłynęły do Ministerstwa
w 2014r. były skargi na operatora pocztowego, z którego usług od
1 stycznia 2014 r. korzystają sądy powszechne dokonując doręczeń pism sądowych, tj. Polską Grupę Pocztową S.A. (do Wydziału Skarg i Wniosków Biura Ministra wpłynęło ich ponad 400). Dotyczyły one głównie sposobu doręczania przesyłek, nieprawidłowego awizowania, długotrwałości dostarczania bądź zaginięcia przesyłek, braku profesjonalnych punktów awizacyjnych. Skargi wnoszone były zarówno przez strony postępowania jak i profesjonalnych pełnomocników (adwokatów, radców prawnych). Zgodnie z zarządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 lutego 2013 r. w sprawie wskazania zamawiającego do przygotowywania i przeprowadzania postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, udzielania zamówień oraz zwierania umów ramowych na rzecz sądów powszechnych (Dz. Urz. MS poz. 122) skargi te były przekazywane, zgodnie z właściwością, Dyrektorowi Sądu Apelacyjnego w Krakowie.

Kierowane do Ministerstwa Sprawiedliwości **wnioski** dotyczyły, m.in.:

* propozycji zmian legislacyjnych,
* wyznaczenia terminów egzaminów wstępnych na aplikacje na dzień inny niż sobota, z uwagi na praktyki religijne wnioskodawców,
* spraw związanych ze sposobem oceny prac egzaminacyjnych zdających przez członków komisji egzaminacyjnej ds. przeprowadzenia egzaminu adwokackiego i radcowskiego w 2014 r.,
* wydania instrukcji zakazującej posługiwania się przez zdających egzamin adwokacki i radcowski kserokopiami komentarzy, zbiorów orzecznictwa, tekstów przepisów lub innych publikacji,
* zmiany miejsca przystąpienia do egzaminu,
* objęcia byłych pracowników pedagogicznych Schroniska dla Nieletnich
w Pobiedziskach opieką socjalną przez Zespół Szkół w Pobiedziskach,
* wyrównania płac asystentów sędziów zatrudnionych w Sądzie Okręgowym Warszawa-Praga w Warszawie,
* sposobu przeprowadzania konkursów na stanowisko dyrektora sądu,
w związku z uwagami odnoszącymi się do przeprowadzonego konkursu na stanowisko Dyrektora Sądu Rejonowego w Mielcu.

Nadto zwracano się do Ministerstwa Sprawiedliwości z prośbami o:

* udzielenie informacji o prawie, w tym prawie UE,
* dokonanie wykładni i interpretacji przepisów prawa,
* przetransportowanie do innego zakładu karnego, podjęcie nauki czy uzyskania zatrudnienia w jednostce penitencjarnej,
* udzielenie pomocy finansowej lub prawnej w ramach działania Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej,
* udzielenia informacji o możliwości korzystania w toku procesu z uprawnień jakie przysługują osobom pokrzywdzonym przestępstwem w związku
z roszczeniem o zwrot kosztów utrzymania zwierzęcia przekazanego na przechowanie w toku postępowania przygotowawczego,
* przekazanie materiałów informacyjnych dotyczących pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem,
* udzielenie informacji o ośrodkach pomocy pokrzywdzonym przestępstwem w związku z wypadkiem komunikacyjnym,
* udzielenie informacji dotyczącej mediacji ogólnie i mediacji po wyroku, wymagań formalnych wobec mediatora, sposobu naliczania wynagrodzenia mediatora,
* przesłanie informatorów dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie,
* nadesłanie tekstu Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka
i Podstawowych Wolności, ewentualnie formularza skargi do Trybunału, Europejskich Reguł Więziennych, wybranych orzeczeń Trybunału, a także informacji na temat postępowania przed Trybunałem,
* wyjaśnienie sposobu uzyskiwania wpisu na listę biegłych sądowych oraz przesłanek skreślenia z takiej listy,
* wyjaśnienie zasad wykonywania czynności przez biegłych sądowych, wyjaśnienie zasad weryfikowania poprawności i rzetelności sporządzanych przez biegłych sądowych opinii,
* odwołanie członków komisji egzaminacyjnej ds. przeprowadzenia egzaminu adwokackiego i radcowskiego w 2014 r.,
* przywrócenie terminu do przystąpienia do egzaminu adwokackiego w 2014r.

**3. Informacja o sposobie załatwienia skarg i wniosków**

Skargi i wnioski kierowane do Ministerstwa Sprawiedliwości były rozpatrywane w oparciu o: przepisy Działu VIII ustawy *Kodeks postępowania administracyjnego,* ustawę *Prawo o ustroju sądów powszechnych*,rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków* (Dz. U. Nr 5, poz. 46), regulamin organizacyjny Ministerstwa Sprawiedliwości.

W 2014 r. rozpatrzono w Ministerstwie Sprawiedliwości 26.546 skarg
i wniosków, tj. o 85 (0,32%) mniej niż w 2013 r. (26.631). We własnym zakresie załatwiono 12.621 skarg, tj. o 397 (3,2%) więcej niż w 2013 r. (12.224).

Wśród skarg zbadanych bezpośrednio w Ministerstwie Sprawiedliwości
za zasadne uznano 91 (0,72%), w 2013 - 527 (4,31%), w 2012 r. – 215 (1,7%), bezzasadne 1619 (12,83%), w 2013 r. - 1239 (10%), w 2012 r. – 2.155 (17,1%),
a w inny sposób załatwiono 10911 (86,45%), w 2013 r. - 10.458 (85,5%), w 2012 r. – 10.261 (81,2%). W 2011 r. odsetek skarg zasadnych wyniósł – 1,8%.

W 2014 r. nastąpił znaczny spadek liczby skarg załatwionych pozytywnie - z 4,31% w 2013 r. do 0,72% w 2014 r.

W 2014 r. skargi na działalność sądów powszechnych (podobnie jak w latach poprzednich – od dnia 28 marca 2012 r.) stosownie do treści art. 41c § 1 w związku z art. 41b § 1, 2 i 3 ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz. U. z 2015 r., poz. 133) przekazywano, zgodnie
z właściwością, do prezesów sądów i do Krajowej Rady Sądownictwa, ewentualnie rzecznikowi dyscyplinarnemu (właściwemu zastępcy rzecznika dyscyplinarnego) na podstawie art. 41d u.s.p.

Natomiast skargi na działalność komorników sądowych co do zasady przekazywano do załatwienia prezesowi właściwego sądu okręgowego, celem zbadania jej zasadności, udzielenia skarżącemu odpowiedzi oraz podjęcia stosownych działań nadzorczych w razie stwierdzenia nieprawidłowości
w prowadzonym postępowaniu egzekucyjnym. W takich przypadkach prezesi sądów okręgowych zobowiązywani byli do nadsyłania odpisu odpowiedzi na skargę. Odpowiedzi te były następnie analizowane w Departamencie Sądów, Organizacji i Analiz Wymiaru Sprawiedliwości pod kątem konieczności podejmowania dalszych działań nadzorczych w sprawie, zwłaszcza wówczas, gdy środki nadzorcze podjęte przez prezesa sądu okręgowego zostały uznane za niewystarczające. Zgodnie bowiem z art. 64 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji (Dz. U. z 2006 r., Nr 167, poz. 1191 ze zm.) nadzór zwierzchni nad działalnością komorników sądowych sprawuje Minister Sprawiedliwości poprzez prezesów sądów okręgowych.

W Departamencie Sądów, Organizacji i Analiz Wymiaru Sprawiedliwości odnotowano 12 skarg pozytywnie załatwionych:

- w sprawie DSO-I-051-297/13 skarżący podniósł zarzuty dotyczące sposobu przeprowadzenia badań i treści opinii wydanej przez ROD-K w okręgu apelacji warszawskiej w sprawie toczącej się przed jednym z sądów okręgowych. Po przeprowadzeniu postępowania kontrolnego stwierdzono zasadność zarzutów, co do sposobu przeprowadzenia badań. W ramach nadzoru zwierzchniego wystosowano do kierownika ww. Ośrodka pismo nadzorcze, w którym zobowiązano go do wyeliminowania wskazanych nieprawidłowości w zakresie formy i stylu prowadzenia rozmów z uczestnikami badań. Ponadto zobowiązano Kierownika Ośrodka do podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie praktyki prowadzenia tzw. rozmów mediacyjnych w sytuacji przeprowadzania badań przez tych samych biegłych;

- w sprawie DSO-I-051-46/14 skarżąca podniosła zarzuty dotyczące sposobu przeprowadzenia badań i sporządzenia opinii przez ROD-K w okręgu apelacji łódzkiej w sprawie toczącej się przed jednym z sądów rejonowych. Po przeprowadzeniu postępowania kontrolnego stwierdzono zasadność zarzutów, co do sposobu przeprowadzenia badań. W ramach nadzoru zwierzchniego, wobec biegłych opiniujących w ww. sprawie wszczęto postępowanie dyscyplinarne na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy z dnia 26 stycznia 1982 r. - Karta Nauczyciela
(Dz. U. z 2014 r. poz. 191, z późn. zm.). Wobec jednej z biegłych postępowanie dyscyplinarne zostało umorzone, natomiast druga biegła została uniewinniona;

- w sprawie DSO-I-051-73/14 skarżąca podniosła zarzuty dotyczące prowadzenia badań i treści opinii wydanej przez ROD-K w okręgu apelacji warszawskiej
w sprawie toczącej się przed jednym z sądów okręgowych. Po przeprowadzeniu postępowania kontrolnego stwierdzono zasadność zarzutów w zakresie niezgodności opinii z wnioskami w części dotyczącej procedury badań. W ramach nadzoru zwierzchniego wobec biegłych opiniujących w ww. sprawie wszczęto postępowanie dyscyplinarne na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy z dnia 26 stycznia 1982 r. - Karta Nauczyciela. Ponadto na wniosek organu prowadzącego wszczęto wobec jednej z biegłych procedurę oceny pracy na podstawie art. 6a ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 26 stycznia 1982 r. - Karta Nauczyciela. Postępowanie dyscyplinarne zakończone zostało w I instancji wymierzeniem przez Komisję Dyscyplinarną obu biegłym kary nagany z ostrzeżeniem. Ponadto procedura oceny pracy zakończona została wydaniem oceny negatywnej podtrzymanej przez organ prowadzący.
Z biegłymi rozwiązano umowę o pracę w Ośrodku;

- w sprawie DSO-I-051-79/14 skarżąca podniosła zarzuty dotyczące sposobu przeprowadzenia badań i sporządzenia opinii przez ROD-K w okręgu apelacji wrocławskiej w sprawie toczącej się przed jednym z sądów rejonowych. Po przeprowadzeniu postępowania kontrolnego stwierdzono zasadność zarzutów
w zakresie błędów formalnych w sporządzonej opinii. W ramach nadzoru zwierzchniego wystosowano do kierownika ww. Ośrodka pismo nadzorcze,
w którym zobowiązano go do wzmożenia czynności nadzorczych w celu wyeliminowania stwierdzonych uchybień;

- w sprawie DSO-I-051-89/14 skarżąca podniosła zarzuty dotyczące sposobu przeprowadzenia badań i sporządzenia opinii przez ROD-K w okręgu apelacji białostockiej w sprawie toczącej się przed jednym z sądów rejonowych. Po przeprowadzeniu postępowania kontrolnego stwierdzono zasadność zarzutów
w zakresie błędu formalnego w sporządzonej opinii. W ramach nadzoru zwierzchniego wystosowano do kierownika ww. Ośrodka pismo nadzorcze,
w którym zobowiązano go do podjęcia czynności nadzorczych w celu wyeliminowania stwierdzonych uchybień;

- w sprawie DSO-I-052-484/13 złożono wniosek o objęcie postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez Komornika Sądowego przy jednym z sądów rejonowych okręgu apelacji gdańskiej nadzorem oraz o wydanie zarządzeń zmierzających do podjęcia konkretnych (wskazanych w piśmie) czynności
w toczącym się postępowaniu egzekucyjnym. Po przeprowadzeniu postępowania kontrolnego przez Prezesa Sądu Okręgowego w Gdańsku wyżej wskazane postępowanie egzekucyjne zostało objęte nadzorem, a Komornik Sądowy wykonał pozostające w jego zakresie czynności egzekucyjne;

- w jednej ze skarg skierowano do Komisji Dyscyplinarnej przy Krajowej Radzie Komorniczej wniosek wszczynający postępowanie dyscyplinarne przeciwko komornikowi sądowemu. We wniosku podniesiony został zarzut podejmowania przez komornika sądowego czynności w sprawach egzekucyjnych z rażącą
i nieuzasadnioną zwłoką i dopuszczenia się przewlekłości postępowania. Stawiając powyższy zarzut, na podstawie art. 72 ust. 1 pkt 2 u.k.s.e., wniesiono o wymierzenie obwinionemu komornikowi sądowemu kary nagany. Komisja Dyscyplinarna przychyliła się do wniosku i orzekła wnioskowaną karę oraz obciążyła obwinionego komornika sądowego kosztami postepowania dyscyplinarnego. Orzeczenie jest prawomocne;

- za zasadną uznano skargę, w której skarżąca zarzuciła, że w toku rozprawy sądowej z jej udziałem jako pokrzywdzonej, prowadząca sprawę sędzia zachowywała się w stosunku do skarżącej arogancko i niekulturalnie. Uznając, że zarzuty podniesione w skardze zostały uprawdopodobnione, wystąpiono do prezesa właściwego sądu o zbadanie sprawy. Prezes przekazał pismo Zastępcy Rzecznika Dyscyplinarnego, który po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego stwierdził, że poczynione ustalenia nie wykazały okoliczności, które byłyby podstawą do postawienia sędzi zarzutu popełnienia przewinienia dyscyplinarnego. Stwierdził, że wystarczające będzie zwrócenie sędziemu uwagi na konieczność zachowania standardów zachowania się na sali rozpraw określonych
w Zbiorze Zasad Etyki Zawodowej Sędziów. Uwzględniając stanowisko Zastępcy Rzecznika Dyscyplinarnego uznano, że nie jest konieczne zastosowanie trybu z art. 114 § 1 u.s.p. przez Ministra Sprawiedliwości;

- za zasadną uznano skargę dotyczącą warunków pracy w sądzie, przekraczania dobowego czasu pracy oraz stosowania mobbingu przez przełożonych pracowników sekretariatu wydziału. Skargę przesłano prezesowi sądu nadrzędnego, prosząc o zbadanie zarzutów i poinformowanie o dokonanych ustaleniach. W wyniku podjętych czynności przez organy sądu okręgowego i sądu rejonowego kierownik sekretariatu, którego dotyczyły zarzuty złożył rezygnację
z pełnionej funkcji. Prezes sądu rejonowego zmienił zarządzenie dotyczące zasad wykonywania dyżurów aresztowych, w sposób respektujący dobowy wymiar czasu pracy i prawo pracownika do wypoczynku;

- za zasadną uznano skargę, w której zarzucono sędziemu uporczywe nękanie oraz zniszczenie mienia innej osoby. Po przeprowadzeniu czynności wyjaśniających, których wynik uprawdopodobnił zasadność zarzutów podniesionych w piśmie, Minister Sprawiedliwości na podstawie art. 114 § 1 u.s.p. wystąpił do właściwego Zastępcy Rzecznika Dyscyplinarnego z wnioskiem o podjęcie czynności dyscyplinarnych, mających na celu ustalenie, czy sędzia dopuścił się przewinienia dyscyplinarnego z art. 107 § 1 u.s.p. polegającego na uchybieniu godności urzędu przez używanie gróźb karalnych, uporczywego nękania i zniszczenia mienia innej osoby;

- za zasadną uznano skargę użycia przez sędziego zwrotów obraźliwych
w korespondencji kierowanej do innej osoby będącej również sędzią. W celu zbadania zarzutów, skargę przesłano do prezesa sądu, który przekazał ją Zastępcy Rzecznika Dyscyplinarnego. Zastępca Rzecznika Dyscyplinarnego podjął czynności dyscyplinarne mające na celu zbadanie, czy zostały wypełnione znamiona przewinienia dyscyplinarnego.

Przykładem skarg zasadnych na działalność notariuszy są sprawy:

- w skardze DZP-IV-052-43/14 na działalność notariusza za zasadny uznano zarzut dotyczący zaniechania ustalenia przez notariusza, przed dokonaniem czynności notarialnej, aktualnego stanu nieruchomości wynikającego z księgi wieczystej. Po wysłuchaniu notariusza w trybie art. 58 ustawy z dnia 14 lutego 1991 r. - Prawo o notariacie (Dz. U. z 2014 r. poz. 164, z późn. zm.), wnioskiem z dnia 23 grudnia 2014 r. Minister Sprawiedliwości wystąpił do Sądu Dyscyplinarnego Izby Notarialnej we Wrocławiu o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego. Postępowanie nie zostało jeszcze zakończone;

- w sprawie DZP-IV-052-10/14 podnoszony przez skarżącego zarzut dotyczący nieprawidłowości przy sporządzaniu umowy przewłaszczenia na zabezpieczenie nie mógł zostać uwzględniony z uwagi na upływ terminu przedawnienia (art. 52 ustawy Prawo o notariacie), jednakże stwierdzone nieprawidłowości skutkowały zleceniem przeprowadzenia przez Prezesa Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu lustracji działalności notariusza i prawidłowości sporządzania w latach 2013 – 2014 umów przewłaszczenia na zabezpieczenie, w szczególności w kontekście obowiązków notariusza określonych w art. 80 § 2 ustawy - Prawo o notariacie. Wizytacja zakończyła się wydaniem zarządzeń powizytacyjnych oraz zobowiązaniem przedstawienia wizytatorowi do dnia 30 czerwca 2015 r. wszystkich umów przewłaszczenia na zabezpieczenie sporządzonych po zakończeniu wizytacji, celem sprawdzenia, czy notariusz wykonał zarządzenie polustracyjne;

- w sprawie DZP-IV-052-48/14 Prezes Sądu Apelacyjnego w Poznaniu, któremu przekazano skargę na dwóch notariuszy na podstawie art. 232§ 1 k.p.a. w związku
z art. 42 § 1 ustawy - Prawo o notariacie oraz w związku z § 4 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 30 kwietnia 1991 r. w sprawie trybu wykonywania nadzoru nad działalnością notariuszy i organów samorządu notarialnego (Dz. U. Nr 41, poz. 188), uznał ją za częściowo zasadną: w zakresie dotyczącym jednego z notariuszy – co do uchybienia, wynikającemu z art. 82 ustawy - Prawo o notariacie, terminowi sporządzenia uzasadnienia odmowy dokonania czynności, natomiast w części dotyczącej drugiego z notariuszy – co do nieuzasadnionej odmowy dokonania czynności, bez dochowania trybu przewidzianego w art. 82 ustawy - Prawo o notariacie. W stosunku do notariuszy Prezes Sądu Apelacyjnego w Poznaniu skierował pisma nadzorcze, zwracając
w nich uwagę na stwierdzone uchybienia.

Ponadto:

- zasadna okazała się skarga dotycząca niewłaściwego zachowania wychowawcy zakładu poprawczego wobec nieletniego. Departament Wykonania Orzeczeń i Probacji skierował w tej sprawie pismo nadzorcze do dyrektora placówki;

- zasadny okazał się zarzut niewłaściwego zachowania pracowników korzystających z parkingu przy budynku przy ul. Zwycięzców 34. Skarżący zarzucał niszczenie zieleni i nawierzchni przez kierowców jeżdżących po chodniku i pobliskim trawniku. Problem przedstawiono Dyrekcji Biura Dozoru Elektronicznego Centralnego Zarządu Służby Więziennej, która przeprowadziła stosowne rozmowy z pracownikami, aby wyeliminować podobne zajścia. Wystąpiono także do Spółdzielni Mieszkaniowej z prośbą o wykonanie ogrodzenia trawnika przy budynku ul. Zwycięzców 34. Efektem starań było również utworzenie przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Międzynarodowa” dodatkowych miejsc postojowych dla pracowników Ministerstwa przed budynkiem od strony ul. Zwycięzców;

- zasadny okazał się również zarzut niewłaściwego wysłania korespondencji przez Kancelarię Główną Ministerstwa. W związku z powyższym wykonane zostały zalecenia pokontrolne Wydziału Kontroli Biura Ministra polegające na zobowiązaniu wszystkich komórek organizacyjnych Ministerstwa do bezwzględnego przestrzegania dyspozycji § 44 Instrukcji Kancelaryjnej;

- 11 skarg na tłumaczy przysięgłych zostało skierowanych z wnioskiem
o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego do Komisji Odpowiedzialności Zawodowej Tłumaczy Przysięgłych. Do Komisji skierowano także 29 wniosków
o wszczęcie postępowania w sprawie odpowiedzialności zawodowej tłumacza przysięgłego z zawiadomień urzędów wojewódzkich;

 - skargi dotyczące działań syndyków przekazywane były właściwym sądom celem przedstawienia sędziemu-komisarzowi sprawującemu nadzór nad syndykiem w określonym postępowaniu na podstawie art. 152 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe i naprawcze (Dz. U. z 2012 r. poz. 1112, z późn. zm.).
W sprawach tych podejmowany był monitoring środków nadzoru wykorzystanych wobec syndyków w tych postępowaniach – pod kątem wystąpienia przesłanek do wszczęcia postępowania w przedmiocie cofnięcia licencji syndyka;

- na skutek skarg dotyczących funkcjonowania Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury oraz ośrodków szkoleniowych, w szczególności Ośrodka Szkoleniowego w Dębem, Wydział Kontroli Biura Ministra przeprowadził kontrolę w KSSiP w Krakowie w dniach 28 lipca do 14 sierpnia 2014 r., m.in.
w zakresie sprawowania przez KSSiP nadzoru nad przejętymi ośrodkami szkoleniowymi. Przeprowadzona kontrola ujawniła szereg nieprawidłowości
w przedmiotowym obszarze. Wydano zalecenia pokontrolne i wnioski dotyczące usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości;

- w sprawach dotyczących funkcjonowania zakładów poprawczych
i schronisk dla nieletnich przeprowadzano, przez wizytatorów Departamentu Wykonania Orzeczeń i Probacji lub pracowników Biura Ministra postępowania wyjaśniające, kontrolne i lustracje zakładów.

Skargi rozpoznane w Biurze Informacyjnym Krajowego Rejestru Karnego dotyczyły m.in. przetwarzania nieaktualnych danych. Wskazać należy, iż zgodnie
z art. 11 ustawy z dnia 24 maja 2000 r. o Krajowym Rejestrze Karnym (Dz. U.
z 2012 r. poz. 654, z późn. zm.), Rejestr przetwarza dane osobowe na podstawie kart rejestracyjnych, które sporządza sąd pierwszej instancji oraz wymienionych
w tym przepisie zawiadomień przekazywanych przez organy wykonujące orzeczenia w postępowaniu karnym w sprawach o przestępstwa i przestępstwa skarbowe. Z uwagi na opóźnienia w sporządzaniu i nadsyłaniu powyższych dokumentów zdarzało się, że przetwarzane w rejestrze dane nie odpowiadają aktualnemu stanowi faktycznemu i prawnemu.

Z przeprowadzonych postępowań wyjaśniających wynikało, że przyczyną takiego stanu rzeczy był brak dokumentów stanowiących podstawę przetwarzania danych. W dwóch sprawach, które stały się podstawą wniesienia skargi, Biuro Informacyjne KRK podjęło interwencję i uzyskało od podmiotów zobowiązanych do przekazywania kart rejestracyjnych i zawiadomień, brakujące dokumenty. Na tej podstawie dokonano aktualizacji danych osobowych.

 Mając na uwadze usprawnienie komunikacji między Biurem i sądami powszechnymi trwają prace polegające na zastąpieniu tradycyjnych dokumentów papierowych przesyłanych pocztą ich elektronicznymi odpowiednikami przekazywanymi za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.

 Jeden z zarzutów odnosił się do przetwarzania danych osoby, której dokumentem tożsamości posłużyła się inna osoba. W wyniku przeprowadzonego postępowania prokuratorskiego usunięto skazanie z KRK oraz wystąpiono do francuskiego organu centralnego w celu sprostowania danych.

Dwie skargi dotyczyły zachowania pracowników Biura i Punktu Informacyjnego KRK przy jednym z sądów rejonowych okręgu lubelskiego podczas obsługi interesantów. W związku z opisanymi przez skarżących wydarzeniami z wszystkimi pracownikami obsługującymi interesantów zostały przeprowadzone rozmowy dyscyplinujące.

**4. Informacja o terminowości załatwienia skarg i wniosków
z uwzględnieniem przyczyn przeterminowań**

W 2014 r. stwierdzono poprawę terminowości załatwienia skarg
w porównaniu do ubiegłego roku.

Terminowość załatwienia skarg i wniosków skierowanych do Ministerstwa Sprawiedliwości
w latach 2010-2014

Przyczyny niezachowania terminu były podobne do tych z lat poprzednich. W części przypadków do nieterminowego załatwienia skarg przyczyniło się ich późne przekazywanie z innych komórek organizacyjnych Ministerstwa Sprawiedliwości czy też potrzeba konsultacji z innymi wydziałami departamentu/biur. Zdarzały się wypadki, że skarżący powoływali się na swoje poprzednie pisma i skargi, co do których zachodziła potrzeba ich odszukania, często w innych komórkach organizacyjnych Ministerstwa. W niektórych sprawach skargi wymagały sprecyzowania lub uzupełnienia. Często skarżący przed rozpoznaniem skargi dosyłali kolejne pisma lub dokumenty wymagające podjęcia dodatkowych czynności. Do wydłużenia czasu rozpatrywania skarg przyczyniało się także prowadzenie postępowania mającego na celu wyjaśnienie twierdzeń
i okoliczności podnoszonych w pismach. W tym celu zwracano się do prezesów sądów o zbadanie zarzutów w ramach wewnętrznego nadzoru nad działalnością administracyjną sądów i poinformowanie o poczynionych ustaleniach, niezbędnych do zajęcia stanowiska w przedmiocie, którego dotyczyła skarga. Oczekiwanie na wynik ustaleń prezesów sądów wpływał na przedłużanie się okresu, w którym skarga była załatwiana przez udzielenie odpowiedzi jej autorowi. Nie bez znaczenia na czas rozpoznawania skarg pozostawała sytuacja kadrowa poszczególnych komórek zajmujących się rozpatrywaniem tego rodzaju korespondencji.

**5. Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów**

**w sprawach skarg i wniosków**

Obowiązek przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków przez organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych wynika z art. 253 § 1 kpa.

Przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego nie określają częstotliwości takich przyjęć, wskazując jedynie, iż przyjęcia odbywają się w ustalonych przez organ dniach i godzinach, dostosowanych do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny odbywać się w ustalonym dniu po godzinach pracy (art. 253 § 3 kpa).

Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych (art. 253 § 4 kpa).

W Ministerstwie Sprawiedliwości interesanci byli przyjmowani codziennie (od ok. 2005 r. są to zarówno przyjęcia osobiste, jak i wysłuchania telefoniczne, realizowane w odrębnym pokoju) w godzinach: poniedziałek 10.00-17.00, wtorek – piątek w godzinach 10.00-14.00, natomiast dyżury telefoniczne odbywały się codziennie w godzinach 10.00-14.00. Interesantów przyjmowali pracownicy merytoryczni Wydziału Skarg i Wniosków, wspomagani przez 2 sędziów w stanie spoczynku.

W 2014 r. w Wydziale Skarg i Wniosków przyjęto łącznie oraz wysłuchano 3.038 osób, w 2013 r. – 3.684 osoby, w 2012 r. – 5.437 osób, w 2011 r. - 4.474 osoby, w 2010 r. – 4.765 osób, w 2009 r. - 6.475, w 2008 r. – 6.552, w 2007 r. – 8.815.

Zdecydowana większość interesantów wybierała kontakt telefoniczny niż osobisty (w 2014 r. było to stosunek 2.465 osób telefonujących do 573 osób, które zgłosiły się osobiście). Kontakt telefoniczny to dla interesanta mniejszy wydatek w porównaniu z kosztami przyjazdu do Ministerstwa, pozwala na większą anonimowość i brak odpowiedzialności za zachowanie (często rozmówcy są b. niegrzeczni, wulgarni, agresywni, reprezentują postawę wybitnie roszczeniową, sprawiają wrażenie jakby ich jedynym celem było wyładowanie frustracji na pracowniku Ministerstwa).

Czas poświęcany jednemu interesantowi jest różny. Niekiedy są to krótkie kilkuminutowe rozmowy (zwłaszcza telefoniczne), czasami zaś są długie kilkunasto - bądź nawet kilkudziesięciominutowe (wszystko zależy od cech osobowościowych rozmówcy, stopnia skomplikowania zgłaszanego przez niego problemu. Zdarzają się interesanci wydzwaniający nawet po kilka razy dziennie.).

Tematyka poruszana podczas rozmów była przebogata i tylko w pewnym stopniu dotyczyła kwestii pozostających w zakresie kompetencji Ministerstwa Sprawiedliwości. Problematyka ustnych skarg była jednak zbieżna ze składanymi na piśmie. Skarżący podnosili zarówno zarzuty w sprawach sądowych, prokuratorskich
i w sprawach nie leżących w kompetencji resortu sprawiedliwości. Kwestionowali treść prawomocnych i nieprawomocnych orzeczeń sądowych, opinie biegłych, domagali się zajęcia merytorycznego stanowiska w konkretnej sprawie
w oparciu o przedstawioną przez siebie dokumentację (często wybiórczą), podnosili zarzut stronniczości i korupcji sędziów, domagali się także udzielenia porady prawnej bądź wskazówek co do dalszych czynności lub dokonania oceny działań ich pełnomocników procesowych.

Wielu skarżących bardzo krytycznie odnosiło się do nowego modelu załatwiania skarg na działalność sądów powszechnych oraz zasad sprawowania przez Ministra Sprawiedliwości nadzoru zewnętrznego nad działalnością administracyjną sądów powszechnych.

Skarżącym udzielano stosownych wskazówek i pouczeń m.in. odnośnie obowiązujących regulacji prawnych, a zwłaszcza nowelizacji ustawy *Prawo o ustroju sądów powszechnych*, wyjaśniano zakres uprawnień Ministra Sprawiedliwości, Prokuratora Generalnego, wskazywano organy właściwe do rozpatrzenia skargi, co często spotykało się z całkowitym niezrozumieniem ze strony skarżących i skutkowało kierowaniem pod adresem pracowników Ministerstwa inwektyw, oskarżeń o działanie niezgodne z prawem, itp.

Do Ministerstwa zgłaszały się również osoby niezrównoważone, agresywne, które nie przyjmowały do wiadomości żadnych przekazywanych im argumentów
i domagały się podjęcia interwencji na ich rzecz.

Ewidencja przyjęć interesantów i rozmów telefonicznych prowadzona była
w odrębnych repertoriach.

Skarżący byli przyjmowani w Ministerstwie w warunkach uwzględniających
w szczególności potrzeby osób w podeszłym wieku i niepełnosprawnych, które mogły korzystać z windy i specjalnego węzła sanitarnego.

 Dla bezpieczeństwa interesantów oraz przyjmujących ich pracowników
jest zainstalowana kamera i bramka do wykrywania metalu.

 Ponadto na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości pod adresem: http:/www.ms.gov.pl/, obok szeregu istotnych informacji dotyczących jego bieżącej działalności, funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości, projektów aktów prawnych itp. zawarte są również niezbędne informacje na temat sposobów wnoszenia skarg i wniosków do Ministerstwa oraz pouczenia dla osób pokrzywdzonych i ofiar przestępstw.

#  **III. Służba Więzienna**

# **Wstęp**

Informacja o sposobie załatwiania w 2014 r. przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych zawiera ogólną charakterystykę ilościową i tematyczną skarg, próśb i wniosków dotyczących działalności administracji jednostek organizacyjnych Służby Więziennej. Obejmuje ona analizę obszaru spraw podlegających rozpatrzeniu i merytorycznemu załatwieniu przez Służbę Więzienną, jak i spraw przekazanych więziennictwu przez organy pozawięzienne uprawnione na podstawie odrębnych przepisów do załatwienia skarg w sprawach osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych, w celu udzielenia informacji i wyjaśnień. W opracowaniu zawarto ponadto analizę przyczyn i źródeł powstawania skarg, opis działań podejmowanych w celu wyeliminowania przyczyn stanowiących źródło powstawania skarg i poprawy funkcjonowania jednostek penitencjarnych.

Dane opracowano na podstawie danych zgromadzonych w okresie sprawozdawczym przez Zespół do spraw Skarg Osób Pozbawionych Wolności w Biurze Prawnym Centralnego Zarządu Służby Więziennej oraz zawartych w opracowaniach analitycznych i sprawozdaniach statystycznych za 2014 r., nadesłanych do CZSW przez dyrektorów okręgowych Służby Więziennej, a także wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w analizowanym okresie w jednostkach organizacyjnych Służby Więziennej.

# **2. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg, próśb i wniosków**

### 2.1. Dane ogólne

Zgromadzone w okresie sprawozdawczym informacje pozwoliły zobrazować wnikliwość, rzetelność i czasochłonność przeprowadzanych przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej postępowań wyjaśniających zarzuty zawarte w skargach. Dane te potwierdzają wielowątkowość skarg zawierających zarzuty odnoszące się niejednokrotnie do działalności kilku różnych jednostek penitencjarnych lub okręgowych inspektoratów. W konsekwencji powoduje to konieczność przeprowadzenia w jednej sprawie jednocześnie przez kilka jednostek organizacyjnych SW postępowań wyjaśniających oraz angażowania kilku organów więziennictwa w wyjaśnienie zarzutów podniesionych w skargach.

W 2014 r. do organów Służby Więziennej wpłynęło 136.389 skarg, próśb i wniosków, co stanowi ich wzrost o 5 % w porównaniu do uprzedniego okresu (130.260 spraw). Do załatwienia wraz ze sprawami z poprzedniego okresu sprawozdawczego pozostawało 139.251 spraw (w roku 2013 – 133.064). Sprawy, których wpływ zarejestrowano w ostatnich dniach roku 2014 r., bądź których załatwienie wymagało dłuższego okresu, powodującego konieczność przedłużenia terminu na udzielenie skarżącemu odpowiedzi, pozostały do załatwienia na następny okres sprawozdawczy. Do rozpatrzenia w 2015 r. pozostało łącznie 2.871 skarg, próśb i wniosków (w tym 139 wymagających udzielenia informacji i wyjaśnień instytucjom spoza więziennictwa).

9.515 osadzonych (w 2013 r. 9.752) sporządziło skargi zawierające zarzuty dotyczące działalności administracji jednostek organizacyjnych więziennictwa. Stanowi to 12,29% liczby wszystkich osadzonych przebywających na dzień 31.12.2014 r. (77.371) w zakładach karnych i aresztach śledczych (12,34% w 2013 r.).

7.538 osadzonych z ogółu wszystkich osadzonych sporządzających skargi (w 2013 r. – 7.617) skierowało je bezpośrednio do organów Służby Więziennej, a 4.103 (w 2013 r. - 4.257) osadzonych było autorami skarg badanych w związku z udzielaniem informacji i wyjaśnień do innych organów uprawnionych do załatwiania skarg. 2.280 osadzonych skierowało więc swe zarzuty zarówno do organów więziennictwa, jak i do organów pozawięziennych.

W analizowanym okresie jednostki organizacyjne więziennictwa załatwiały skargi w terminach określonych obowiązującymi przepisami. Zainteresowani byli informowani o okolicznościach, które miały wpływ na przedłużenie prowadzonego postępowania oraz o przewidywanym terminie jego zakończenia. Spośród 136.389 wszystkich rozpatrzonych i załatwionych w 2014 r. skarg, próśb i wniosków jedynie w 12 przypadkach: w 11 przypadkach skarg i w 1 przypadku prośby w sposób nieuzasadniony nie dotrzymano terminu udzielenia odpowiedzi (w 2013 r. w 86 przypadkach skarg).

Przy wykorzystaniu Modułu Prawnego Centralnej Bazy Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET wprowadzono we wszystkich jednostkach organizacyjnych Służby Więziennej jednolitą, elektroniczną ewidencję skarg, co pozwala wyodrębnić ich liczbę. W 2014 r. w systemie Noe.NET zarejestrowano wpływ 36.211 skarg (35.034 w 2013 r., co wskazuje na wzrost ich liczby o 3,35%). Każda zaewidencjonowana skarga powoduje rozpoczęcie procedury skargowej polegającej na ustaleniu właściwości do jej załatwienia, wyjaśnieniu zarzutów wraz ze zgromadzeniem dowodów związanych z ich treścią, udzieleniu skarżącemu lub przekazaniu uprawnionemu organowi wyjaśnień, na którego wezwanie kierownik jednostki organizacyjnej Służby Więziennej badał zarzuty. Skarga zarejestrowana w systemie otrzymuje identyfikujący ją znak sprawy, który pozostaje niezmienny w obszarze obiegu korespondencji pomiędzy jednostkami organizacyjnymi Służby Więziennej.

Jak ustalono, w sprawach związanych z 36.211 skargami osób pozbawionych wolności organy Służby Więziennej przeprowadziły 64.411 postępowań wyjaśniających zasadność zarzutów. W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego stanowi to wzrost o 7,25 %.

Wykres 1: Sprawy załatwione przez organy Służby Więziennej w latach 2013– 2014



63 skargi nie dotyczyły więziennictwa (54 w 2013 r.) – przekazano je, zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego, organom właściwym do ich załatwienia, bądź wskazano je autorowi skargi.

7.003 skargi (7.236 w 2013 r.) to sprawy przekazane kierownikom jednostek organizacyjnych więziennictwa przez organy i instytucje pozawięzienne w celu udzielenia informacji i wyjaśnień.

 Szczegółowe dane dotyczące liczby skarg, próśb i wniosków rozpatrzonych i załatwionych w więziennictwie w 2014 r. przedstawia tabela nr 1.

Tabela 1: Zestawienie liczby załatwionych przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej w 2014 r. (w porównaniu do 2013 r.) skarg, próśb i wniosków, dotyczących osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych



Skargi przekazane kierownikom jednostek organizacyjnych Służby Więziennej przez organy i instytucje pozawięzienne, uprawnione do załatwiania skarg osadzonych we własnym zakresie - w celu udzielenia informacji i wyjaśnień niezbędnych do załatwienia skargi - stanowią 10,94% ogółu załatwianych w więziennictwie spraw związanych z tą problematyką (6.990 spraw). Wyjaśnień żądały organy sądowe – w 5.654 przypadkach (w 2013 r. - 5.797), Rzecznik Praw Obywatelskich – w 1.116 przypadkach (w 2013 r. - 1.171), prokuratury – w 139 przypadkach (w 2013 r. - 121 ) oraz inne organy – w 94 przypadkach (w 2013 r.- 147).

Dodatkowo, w związku z faktem przekazania przez organy władzy publicznej, instytucje albo organizacje społeczne kierownikom jednostek organizacyjnych Służby Więziennej skarg, w 6.834 przypadkach więziennictwo informowało o sposobie załatwienia tych spraw (w 2013 r. 7.073 przypadki). W przypadku 129 skarg informację o sposobie załatwienia sprawy przekazano Kancelarii Prezydenta (w 2013 r. 91 razy), w 112 przypadkach Kancelarii Premiera (55), w 842 przypadkach Rzecznikowi Praw Obywatelskich (1353) oraz w 48 przypadkach posłom (25), w 3 przypadkach senatorom (1), w 1873 przypadkach sądom (1793), w 457 przypadkach prokuraturom (400), a także w 3370 przypadkach innym organom i instytucjom (3355 skarg).

Kierownicy jednostek organizacyjnych Służby Więziennej w związku z przeprowadzeniem postępowań wyjaśniających zarzuty zawarte w skargach na działalność kierowanej przez nich jednostki udzielali 18.036 razy informacji i wyjaśnień na polecenie innych organów więziennictwa.

Spośród ogółu skarg rozpatrzonych i załatwionych w 2014 r. przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej, 441 uznano za zasadne (w tym 466 zarzutów), co stanowi 2% skarg rozstrzyganych we własnym zakresie przez organy więziennictwa. W okręgowych inspektoratach i podległych im jednostkach uznano za zasadne 376 spraw (w tym 397 zarzutów), a w Centralnym Zarządzie Służby Więziennej – 65 (w tym 69 zarzutów).

W 2014 r. nie odnotowano znacznego wzrostu liczby próśb. W porównaniu z rokiem ubiegłym w 2014 r. nastąpił wzrost o 2%, podczas gdy w roku 2013 odnotowano wzrost próśb o 23%. Spośród 72.496 próśb załatwiono w omawianym okresie sprawozdawczym 71.942, a spośród 38 wniosków - 36. W jednym przypadku, w sposób nieuzasadniony, nie dotrzymano terminu udzielenia odpowiedzi na prośbę.

### 2.2. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg załatwionych przez dyrektorów okręgowych Służby Więziennej oraz kierowników jednostek podstawowych

8.157 osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych (w 2013 r. - 8.427) było autorami 26.827 skarg (w 2013 r. – 26.187), w związku z którymi wszczęto 54.514 postępowań wyjaśniających, prowadzonych przez dyrektorów okręgowych Służby Więziennej lub dyrektorów jednostek podstawowych. 5.911 (w 2013 r. – 6.043) osadzonych wniosło skargi bezpośrednio do tych organów. Natomiast 4.083 osadzonych (w 2013 r. – 4.219) skierowało skargi do innych uprawnionych organów, które zobowiązały kierowników tych jednostek do udzielenia im informacji i wyjaśnień. 1.837 osadzonych skierowało więc swoje skargi i do organów SW i do instytucji pozawięziennych.

W analizowanym okresie ogólna liczba spraw załatwianych w okręgowych inspektoratach Służby Więziennej oraz podległych jednostkach organizacyjnych więziennictwa w sprawach skarg kształtowała się na poziomie 57.267 (w 2013 r. - 53.157). W okresie sprawozdawczym zakończono 55.075 postępowań wyjaśniających zarzuty zawarte w skargach, co stanowi wzrost załatwionych skarg w stosunku do roku ubiegłego o 7,63% (w 2013 r. nastąpił wzrost o 8,35% w stosunku do roku 2012). Natomiast 2.192 sprawy pozostały do załatwienia na następny okres sprawozdawczy (w 2013 r. - 1.987).

Dyrektorzy okręgowi Służby Więziennej, a także kierownicy jednostek podstawowych w wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających zarzuty zawarte w skargach za zasadne uznali 376 z nich (o 2,4% więcej skarg zasadnych w stosunku do roku 2013), 20.614 oddalili, a 34.085 załatwili w inny sposób.

Zbiorcze zestawienie danych na ten temat zawiera tabela nr 2

Tabela 2: Zestawienie liczbowe skarg na działalność jednostek organizacyjnych Służby Więziennej rozpatrzonych i załatwionych w poszczególnych okręgowych inspektoratach Służby Więziennej w 2014 r. w porównaniu do roku 2013



Nie jest możliwe przedstawienie informacji na temat sposobu załatwienia skarg przez organy pozawięzienne, na które kierownicy jednostek organizacyjnych Służby Więziennej udzielili jedynie wyjaśnień i informacji. Organy te bowiem nie w każdym przypadku informowały więziennictwo o sposobie załatwienia skarg.

Tabela nr 3 ilustruje zestawienie tych jednostek, w stosunku do których odnotowano największy wzrost liczby skarg na ich działalność, wniesionych do ich kierowników bądź dyrektorów okręgowych Służby Więziennej, pełniących nadzór nad ich funkcjonowaniem.

Tabela 3**:** Zestawienie niektórych zakładów karnych i aresztów śledczych pod względem wzrostu liczby skarg, które rozpatrzono na ich działalność w 2014 r. w porównaniu do 2013 r.



**\*** Dane obejmują także skargi, na które kierownicy jednostek organizacyjnych SW udzielili informacji i wyjaśnień organom uprawnionym do załatwiania skarg osadzonych

\*\* Zestawienie nie zawiera liczby spraw załatwionych w CZSW

Generalnie można przyjąć, iż im jest większa pojemność danej jednostki, tym odnotowuje się w niej więcej skarg. Liczba osadzonych w danej jednostce nie stanowi jednak kryterium warunkowego, bowiem w populacji osadzonych znajdują się osoby, które sporządzają indywidualnie kilkadziesiąt, a nawet kilkaset skarg rocznie, co znacznie generuje ogólną liczbę skarg. Treść tego rodzaju skarg jest często powielana lub nieznacznie modyfikowana oraz kierowana do wielu różnych podmiotów jednocześnie.

Przykładem tego rodzaju praktyki są skargi:

- na działalność Aresztu Śledczego w Krakowie - Podgórzu złożono 55 skarg (wzrost o 47 skarg w stosunku do roku poprzedniego), z czego 21 skarg sporządziły dwie osoby. Stanowi to 38,18% wszystkich skarg złożonych na tę jednostkę,

- na działalność Zakładu Karnego w Krzywańcu grupa 10 osadzonych sporządziła 453 skargi, co stanowi łącznie 47,04% wszystkich skarg na tę jednostkę,

- na działalność Zakładu Karnego we Wronkach grupa 18 osadzonych sporządziła 391 skarg, co stanowi 43,34% wszystkich skarg złożonych na tę jednostkę,

- na działalność Zakładu Karnego w Iławie zaledwie 4 osadzonych sporządziło 361 skarg, co stanowi 40,29% wszystkich skarg na tę jednostkę,

- na działalność Aresztu Śledczego w Świdnicy złożono 534 skargi, z czego ponad 100 sporządziło tylko 2 osadzonych, co stanowi 18,72% wszystkich skarg dotyczących tej jednostki,

- na działalność Aresztu Śledczego w Dzierżoniowie złożono 71 skarg, a 34 z nich sporządzone zostały przez 4 osoby (47% wszystkich skarg dotyczących funkcjonowania jednostki),

- na działalność Aresztu Śledczego w Giżycku złożono 277 skarg, z czego 174 skargi zostały sporządzone przez 3 osadzonych (jeden z nich sporządził 117 skarg), co daje 62,81% skarg złożonych na tę jednostkę,

- na działalność Aresztu Śledczego w Wejherowie złożono 180 skarg, z czego 50 z nich sporządziło czterech osadzonych. Stanowi to 27,77% liczby wszystkich skarg dotyczących tej jednostki,

- na działalność Aresztu Śledczego w Bielsku-Białej wniesiono ogółem 207 skarg, z czego 53 wniosło tylko trzech osadzonych, co stanowi 25,6% liczby wszystkich złożonych skarg w przedmiocie działalności tego aresztu,

- na Areszt Śledczy w Częstochowie wniesiono 148 skarg, a 54 z nich sporządził jeden osadzony. Stanowi to 36,48% wszystkich skarg wniesionych na tę jednostkę w 2014 r.,

- na Areszt Śledczy w Zabrzu wniesiono 292 skargi, a 82 z nich sporządziło pięciu osadzonych. Stanowi to 28,08% wszystkich skarg wniesionych na tę jednostkę,

- na działalność Zakładu Karnego w Cieszynie złożono 255 skarg, z czego 122 z nich sporządziło pięciu osadzonych. Stanowi to 47,84% liczby wszystkich skarg dotyczących tej jednostki,

- w Zakładzie Karnym w Lublińcu na 64 skargi załatwione w 2014 r. 28 sporządziła jedna osoba, co stanowi 43,75% wszystkich skarg,

- jeden osadzony złożył 160 skarg dotyczących działalności Aresztu Śledczego w Szczecinie, co stanowi 48,5% ogólnej liczby skarg związanych z funkcjonowaniem tej jednostki,

- na Zakład Karny w Nowogardzie jeden osadzony złożył 107 skarg, co stanowi 25,3% ogółem wniesionych skarg, dotyczących działalności tego zakładu.

 Charakterystyczne dla skarg wnoszonych przez tych samych autorów jest zjawisko bardzo częstego podnoszenia tych samych okoliczności, powielania argumentacji zarzutów wielokrotnie już wyjaśnianych, wnoszenia skarg na każdy z możliwych przejawów działań funkcjonariuszy, a także spraw, które można wyjaśnić bezpośrednio w jednostce penitencjarnej. Ponadto osadzeni ci swoje skargi kierują jednocześnie do wielu podmiotów; w efekcie tego rodzaju działań, tożsame w swej treści skargi, wpływają do jednostek SW bezpośrednio od osadzonego, a następnie ich kopie przekazywane są więziennictwu przez organy pozawięzienne. Wśród nich to również skargi generowane przez osoby zakwalifikowane do odbywania kary pozbawienia wolności w oddziale terapeutycznym dla osób uzależnionych od alkoholu lub w oddziale terapeutycznym dla skazanych z zaburzeniami psychicznymi lub upośledzonych umysłowo, u których stwierdza się niejednokrotnie brak umiejętności przystosowania do warunków panujących w jednostce penitencjarnej i obostrzeń wynikających z pozbawienia wolności.

### 2.3. Ogólna charakterystyka ilościowa skarg, próśb i wniosków załatwionych w Centralnym Zarządzie Służby Więziennej

W analizowanym okresie w Centralnym Zarządzie Służby Więziennej zarejestrowano wpływ 9.345 skarg (w 2013 r. - 8.898), których autorami było 3.759 (w 2013 r. - 3.680) osadzonych. W 3.722 przypadkach (w 2013 r. w 3.623) skierowali oni swoje skargi do Centralnego Zarządu Służby Więziennej (lub zostały one przekazane do załatwienia według właściwości przez inne organy), a w 53 przypadkach (w 2013 r. – 69) Centralny Zarząd Służby Więziennej udzielał informacji i wyjaśnień.

W 2014 r. Dyrektor Generalny Służby Więziennej rozpatrzył i załatwił ogółem 13.754 skargi, prośby i wnioski, Centralny Zarząd Służby Więziennej prowadził 9.336 postępowań wyjaśniających w sprawach skarg, 4.417 w sprawach próśb oraz 1 dotyczące wniosku.

Tabela 4: Zestawienie skarg, próśb i wniosków w sprawach osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych rozpatrzonych i załatwionych przez Centralny Zarząd Służby Więziennej w 2014 r. w porównaniu do 2013 r.

**2013**

**2014**

**ilość (+/-)**

**% (+/-)**

2

3

4

5

13590

13754

164

1,2%

**8883**

**9336**

447

5%

Załatwiono we własnym zakresie

1213

1262

49

4%

Udzielono informacji i wyjaśnień organom

uprawnionym do załatwiania skarg na

podstawie odrębnych przepisów

69

53

-16

-23%

Przekazano do załatwienia dyrektorom

okręgowym, dyrektorom z.k. i a.ś. oraz

sądom penitencjarnym

7586

8007

421

6%

Przekazano innym właściwym organom

wg kpa

15

14

-1

-7%

**4705**

**4417**

-288

-6%

Załatwiono we własnym zakresie

259

202

-57

-22%

Przekazano kierownikom jednostek

organizacyjnych SW

4446

4208

-238

-5%

Przekazano innym właściwym organom

wg Kpa

3

7

4

133%

**2**

**1**

**-1**

**-50%**

w

tym

w

tym

**3. Wnioski**

**Wyszczególnienie**

**Rok**

**różnica (r.1:2)**

1

**Sprawy załatwione ogółem (skargi, prośby,**

**wnioski)**

**1. Skargi ogółem**

**2. Prośby ogółem**

Zgodnie z przepisami§ 3 ust. 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osóbosadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczychDyrektor Generalny Służby Więziennej rozstrzygał w sprawach skarg dotyczących działalności dyrektorów okręgowych Służby Więziennej, w tym sposobu rozpoznania i załatwienia przez te organy wniesionych do nich skarg.

Spośród ogółu wniesionych w 2014 r. do CZSW skarg, 8.008 z nich przekazano organom więziennym właściwym do ich załatwienia. Rozstrzygnięto 1.315 skarg, w tym 65 uznając za uzasadnione. W skargach tych osadzeni podnieśli ogółem 1.380 zarzutów (1.170 w 2013 r.), w tym: 1.246 zarzutów na załatwienie skargi przez poszczególne organy Służby Więziennej (1.067 w 2013 r.): na działalność dyrektorów jednostek podstawowych – 1 zarzut, na działalność dyrektorów okręgowych Służby Więziennej – 1.099 zarzutów (934 w 2013 r.) i 147 zarzutów na działalność CZSW (132 w 2013 r.).

W 2014 r. Centralny Zarząd Służby Więziennej w 1.144 przypadkach poinformował o sposobie załatwienia skarg w sprawach osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych organy władzy publicznej, instytucje albo organizacje społeczne, w tym m.in. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich – w 15 przypadkach (34 w 2013 r.), prokuratury w 165 przypadkach (127), posłów –w 31 przypadkach (20) oraz inne organy władzy publicznej, instytucje oraz organizacje społeczne w 761 (917) przypadkach.

Za zasadne uznano 68 zarzutów, z czego 1 zarzut dotyczył przetransportowania, a 67 pozostałych - sposobu załatwienia skargi, w tym:

* 1 zarzut uznany za zasadny w przedmiocie załatwienia skargi przez dyrektora zakładu karnego lub aresztu śledczego,
* 66 zarzutów uzasadnionych w zakresie sposobu załatwienia skargi przez dyrektora okręgowego SW,
* 1 zarzut uznany za uzasadniony w innym zakresie dotyczącym załatwienia skargi.

Wykres 2 przedstawia sprawy wpływające i załatwione przez CZSW w latach 2011 – 2014 w rozbiciu na:

- ogół załatwionych spraw, wniesionych bądź przekazanych do Centralnego Zarządu Służby Więziennej,

- w tym skargi wniesione bądź przekazane do Centralnego Zarządu Służby Więziennej,

- w tym skargi załatwione przez Dyrektora Generalnego Służby Więziennej we własnym zakresie, bądź na które Dyrektor Generalny Służby Więziennej udzielał informacji i wyjaśnień organom uprawnionym do załatwiania skarg na podstawie innych przepisów.

Wykres 2: Sprawy wpływające i załatwione przez CZSW w latach 2012– 2014

45 zarzutów było badanych w związku z udzielaniem wyjaśnień i informacji organom zewnętrznym, uprawnionym do załatwiania skarg na podstawie innych przepisów. Były to zarzuty dotyczące: opieki zdrowotnej (8 zarzutów badanych w związku z podjęciem sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich), warunków bytowych (2 zarzuty badane w związku z podjęciem sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich), zatrudnienia (2 zarzuty badane w związku z podjęciem sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich), traktowania przez funkcjonariuszy i pracowników SW (2 zarzuty badane w związku z podjęciem sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich), przetransportowania (1 zarzut badany w związku z podjęciem sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich), korespondencji (1 zarzut badany w związku z podjęciem sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich), sposobu załatwienia skargi (20 zarzutów badanych w związku z podjęciem sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich) i po 1 zarzucie badanym na potrzeby prowadzonego postępowania przez prokuraturę i inne organy).

# **3. Skargi pozostawione bez rozpoznania**

Przepisy § 7 ust. 4-6 i § 10 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczychumożliwiają pozostawienie bez rozpoznania skargi, prośby lub wniosku w przypadkach: przesłania ich do wiadomości organu (przy zaadresowaniu do innego organu), nieuzasadnienia żądań, braku możliwości identyfikacji osadzonego, braku możliwości ustalenia przedmiotu skargi, prośby bądź wniosku i nie usunięcia braków pisma pomimo wezwania, cofnięcia skargi, prośby bądź wniosku przez wnoszącego, oparcia ich na tych samych podstawach faktycznych, co poprzednio złożona skarga, prośba bądź wniosek, zawarcia w nich wyrazów lub zwrotów powszechnie uznawanych za wulgarne lub obelżywe albo gwarę przestępców.

### 3.1. Ilościowa charakterystyka skarg pozostawionych bez rozpoznania

W analizowanym roku sprawozdawczym organy więziennictwa pozostawiły bez rozpoznania 5.047 skarg (o 735 więcej niż w roku 2013), co stanowi 13,93% spośród ogółu skarg.

2,76% skarg pozostawionych bez rozpoznania to skargi, które stanowiły w swej treści oparcie zarzutów na tych samych podstawach faktycznych co zarzuty uprzednio rozpatrywane przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej w ramach swoich zadań. Zaledwie 0,38% skarg (138) pozostawionych bez rozpoznania to skargi zawierające wyrazy lub zwroty powszechnie uważane za wulgarne lub obelżywe lub gwarę przestępców.

Najwięcej skarg pozostawionych bez rozpoznania - 9,80% z ogółu wszystkich spraw to przypadki wycofania skargi przez samych skarżących.

Wskaźnik ten pozwala wnioskować, iż skargi osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych wnoszone są pod wpływem emocji, w chwili, w której obiektywna ocena sytuacji była zaburzona. Zmniejszenie wzburzenia, najczęściej w przeciągu kilku pierwszych dni po wydarzeniu, pozwalało na zdystansowanie się, ocenę prawdziwego powodu złożenia skargi, często dezaktualizację roszczeń  i w efekcie rezygnację z formułowanych zarzutów.

W tabeli nr 5 przedstawiono dane liczbowe dotyczące skarg pozostawionych bez rozpoznania przez organy Służby Więziennej w analizowanym czasookresie.

Tabela 5: Zestawienie skarg pozostawionych bez rozpoznania w 2014 r.



W związku z sygnalizowanymi przez organizacje praw człowieka wątpliwościami w zakresie analizowanych przepisów w kontekście zgłaszanych możliwości wystąpienia okoliczności ograniczenia prawa do skargi osadzonych, których poziom wykształcenia nie pozwala na realizację obowiązku prawidłowego uzasadnienia żądań w sposób umożliwiający rozpoznanie skargi, dokonano dodatkowej analizy tego zagadnienia.

Z otrzymanych z systemu Centralna Baza Danych Osób Osadzonych Noe.NET danych wynika, iż w 2014 r. spośród osób, których skargi pozostawiono bez rozpoznania 1.980 legitymowało się wykształceniem ponadpodstawowym, natomiast 1.263 wykształceniem podstawowym. Wśród 64 skarg wniesionych przez osadzonych nie posiadających żadnego wykształcenia w 43 przypadkach powodem pozostawienia skargi bez rozpoznania było oświadczenie woli dotyczące wycofania skargi. Wykształcenia pozostałych osób, którym pozostawiono skargi bez rozpoznania nie ustalono z uwagi na brak danych w tym zakresie w systemie Noe.NET.

Tabela 6 przedstawia dane liczbowe dotyczące wykształcenia osób, którym organy Służby Więziennej pozostawiły w analizowanym czasookresie skargi bez rozpoznania w zależności od zastosowanej podstawy pozostawienia bez rozpoznania.

Tabela 6: Wykształcenie osób, którym pozostawiono skargi bez rozpoznania w 2014 r.



\* Liczba osób, którym ustalono wykształcenie na podstawie danych dostępnych w systemie Noe.NET

Powyższe dane pozwalają postawić tezę, iż poziom wykształcenia skarżących nie ma wpływu na realizację uprawnienia do złożenia skargi, a wskazują, że przypadki zastosowania przepisów uprawniających do pozostawienia skargi bez rozpoznania nie ograniczyły tego konstytucyjnego prawa.

# **4. Ogólna charakterystyka tematyczna skarg rozpatrzonych i załatwionych przez organy Służby Więziennej**

Więziennictwo od wielu lat gromadzi dane pozwalające na dokładną analizę rodzaju i tematyki składanych zażaleń, zarówno tych, które ostatecznie załatwiają w ramach posiadanych kompetencji poszczególne organy Służby Więziennej, jak i tych, na które udzielają jedynie informacji i wyjaśnień innym organom.

Z badanych, często wielowątkowych skarg, każdorazowo wyodrębnia się wszystkie zarzuty i grupuje się je w zależności od tematyki oraz sposobu załatwienia. Pozwala to na zobrazowanie nastrojów panujących wśród osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych, a także jest źródłem informacji w zakresie problemów organizacyjnych, przypadków wystąpienia ludzkich błędów lub zachowań naruszających etykę zawodową.

W 2014 r. kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa łącznie zbadali (również w związku z udzielaniem informacji i wyjaśnień organom zewnętrznym uprawnionym do załatwiania skarg) 51.974 zarzuty podniesione w skargach (w 2013 r. 49.099). Spośród tych zarzutów kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa rozpatrzyli we własnym zakresie 40.853 zarzuty, uznając 466 z nich za zasadne. Najczęściej podnoszona w skargach osób pozbawionych wolności problematyka dotyczy traktowania przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej, sprawowanej nad nimi opieki zdrowotnej, warunków bytowych.

Problematykę tę ilustruje tabela nr 7.

Tabela 7: Zestawienie najczęściej podnoszonych zarzutów zawartych w skargach w sprawach osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych, załatwionych we własnym zakresie przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej w 2014 r. – w  porównaniu do roku 2013.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp** | **Wyszczególnienie** | **Rok** | **Różnica (r. 1:3)** | **Różnica %** |
| **2013** | **W tym zasadne** | **2014** | **W tym zasadne** |
|
|   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Traktowanie przez funkcjonariuszy i pracowników SW | 9292 | 21 | 10340 | 21 | 1048 | 11,28% |
| 2 | Warunki bytowe | 6657 | 84 | 7254 | 80 | 597 | 8,97% |
| 3 | Sposób załatwienia prośby | 1615 | 40 | 1925 | 42 | 310 | 19,20% |
| 4 | Inne | 1965 | 30 | 2258 | 34 | 293 | 14,91% |
| 5 | Załatwienie skargi | 2416 | 82 | 2671 | 97 | 255 | 10,55% |
| 6 | Widzenia i rozmowy telefoniczne | 1198 | 8 | 1389 | 16 | 191 | 15,94% |
| 7 | Korespondencja | 1458 | 12 | 1566 | 19 | 108 | 7,41% |
| 8 | Kary dyscyplinarne | 880 | 5 | 953 | 5 | 73 | 8,30% |
| 9 | Depozyty | 838 | 15 | 910 | 26 | 72 | 8,59% |
| 10 | Działalność kulturalno-oświatowa i sportowa | 578 | 5 | 647 | 1 | 69 | 11,94% |
| 11 | Realizacja zakupów | 255 | 14 | 320 | 10 | 65 | 25,49% |
| 12 | Traktowanie przez współosadzonych | 284 | 0 | 319 | 0 | 35 | 12,32% |
| 13 | Przepustki i zezwolenia na opuszczenie zakładu | 331 | 1 | 348 | 2 | 17 | 5,14% |
| 14 | Zapoznawanie z opiniami i udostępnianie dokumentacji | 431 | 11 | 447 | 7 | 16 | 3,71% |
| 15 | Paczki | 356 | 14 | 364 | 20 | 8 | 2,25% |
| 16 | Udzielanie informacji na podstawie ustawy o dostępie do informacji publicznej | 89 | 2 | 87 | 0 | -2 | -2,25% |
| 17 | Zatrudnienie | 845 | 7 | 815 | 2 | -30 | -3,55% |
| 18 | Decyzje komisji penitencjarnej | 771 | 10 | 642 | 12 | -129 | -16,73% |
| 19 | Przetransportowanie | 1159 | 5 | 1002 | 4 | -157 | -13,55% |
| 20 | Pomoc postpenitencjarna  | 331 | 1 | 157 | 0 | -174 | -52,57% |
| 21 | Opieka zdrowotna | 6675 | 55 | 6439 | 68 | -236 | -3,54% |

Największy wzrost liczby zarzutów stawianych przez osoby osadzone w zakładach karnych i aresztach śledczych – o 1048 (o 11,28% w porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego) – odnotowano w zakresie zarzutów związanych z traktowaniem przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej. Ponadto o 310 wzrosła liczba zarzutów dotyczących sposobu załatwienia prośby (tj. o 19,20%), o 293 liczba zarzutów z zakresu innych, nieprzypisanych do żadnego z wymienionych powyżej wymiarów funkcjonowania więziennictwa (tj. o 14,91%), o 255 liczba zarzutów dotyczycących załatwienia skargi (o 10,55%), o 191 liczba zarzutów w zakresie widzeń i rozmów telefonicznych (o 15,94%).

Spadek liczby zarzutów - o 236 odnotowano w zakresie opieki zdrowotnej (o 3,54%), podczas gdy w poprzednim okresie sprawozdawczym odnotowano w tym zakresie 12,77% wzrost.

W zakresie grupy zarzutów, wśród których w 2014 r. odnotowano największy wzrost (traktowanie przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej), dominowały zarzuty w zakresie zaniechania określonego działania. Kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa zbadali we własnym zakresie 1.739 takich zarzutów, 10 spośród nich uznając za zasadne.

Corocznie, spośród stu kilkudziesięciu wyodrębnianych tematycznie zarzutów załatwianych we własnym zakresie przez kierowników jednostek organizacyjnych SW, jak i w związku z udzielaniem informacji i wyjaśnień organom pozawięziennym, odnotowuje się ich największą liczbę w zakresie kilku zagadnień. Niezmiennie są to zarzuty dotyczące:

* traktowania przez funkcjonariuszy i pracowników SW, gdzie odnotowano 12.318 zarzutów, z czego 10.340 załatwili kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa , 21 z nich uznając za zasadne,
* warunków bytowych, gdzie odnotowano 9.141 zarzutów, w tym 7.254 załatwili kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa, 80 z nich uznając za zasadne oraz
* opieki zdrowotnej, w zakresie której osadzeni podnieśli ogółem 7.635 zarzutów, z których 6.439 załatwili kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa, 68 z nich uznając za zasadne.

Wśród zarzutów rozpatrzonych przez kierowników jednostek organizacyjnych SW we własnym zakresie w przedmiocie problematyki traktowania osadzonych przez funkcjonariuszy badano okoliczności: użycia środków przymusu bezpośredniego – 84 (żaden zarzut nie został uznany za zasadny), pobicia – 261 (żaden zarzut nie został uznany za zasadny), agresji werbalnej – 816 (3 zarzuty uznano za zasadne), zaniechania określonego działania – 1.739 (w tym 10 zarzutów uznano za uzasadnione), sporządzenia wniosku o wymierzenie kary dyscyplinarnej – 908 (w tym 2 zarzuty uznano za uzasadnione), zapewnienia bezpieczeństwa – 628 (żaden zarzut nie został uznany za zasadny), sposobu przeprowadzania kontroli osobistej/kontroli celi mieszkalnej – 854 (w tym 1 zarzut uznano za uzasadniony), dyskryminacji na tle rasowym i etnicznym – 18 (żaden zarzut nie został uznany za zasadny), dyskryminacji na tle wyznaniowym – 41 (w tym 2 zarzuty uznano za uzasadnione), dyskryminacji na tle orientacji seksualnej – 8 (żaden zarzut nie został uznany za zasadny), innych form niewłaściwego traktowania – 4.983 (w tym 3 zarzuty uznano za uzasadnione).

Dodatkowo organy Służby Więziennej udzieliły wyjaśnień i informacji w zakresie 1.978 zarzutów dotyczących traktowania osadzonych przez funkcjonariuszy i pracowników SW, m.in. w zakresie użycia środków przymusu bezpośredniego (42), pobicia (55), agresji werbalnej (139), zaniechania określonego działania (312), sporządzenia wniosku o wymierzenie kary dyscyplinarnej (305), zapewnienia bezpieczeństwa (122), sposobu przeprowadzania kontroli osobistej/celi mieszkalnej (118), dyskryminacji na tle rasowym i etnicznym (5), dyskryminacji na tle wyznaniowym (13), dyskryminacji na tle orientacji seksualnej (4), innych form niewłaściwego traktowania (863).

W zakresie warunków bytowych osadzeni skarżyli się bezpośrednio do organów Służby Więziennej: 259 razy podając zarzut przeludnienia (żaden zarzut nie został uznany za zasadny), 1.782 razy podnosząc zarzuty dotyczące warunków panujących w pomieszczeniach mieszkalnych (z czego 11 zarzutów uznano za uzasadnione), 213 razy podnosząc zarzuty dotyczące przebywania z osobami palącymi wyroby tytoniowe (9 zarzutów uznano za zasadne), 1.674 razy podnosząc zarzuty dotyczące wyżywienia (9 zarzutów uznano za zasadne), 1.109 razy podnosząc zarzuty dotyczące rozmieszczenia w oddziałach i celach mieszkalnych (10 zarzutów uznano za uzasadnione), 317 razy podnosząc zarzuty dotyczące środków do utrzymania czystości i higieny osobistej (1 zarzut uznano za uzasadniony), 349 razy podnosząc zarzuty dotyczące stanu materacy, pościeli i bielizny (5 zarzutów uznano za uzasadnione), 372 razy podnosząc zarzuty dotyczące realizacji spacerów (3 zarzuty uznano za zasadne), 274 razy podnosząc zarzuty dotyczące realizacji kąpieli (żaden zarzut nie został uznany za zasadny), 1.004 razy wskazywali zarzut w zakresie innych spraw dotyczących warunków bytowych (z czego 20 zarzutów uznano za uzasadnione). Ponadto organy Służby Więziennej udzieliły wyjaśnień i informacji w zakresie 1.887 zarzutów dotyczących warunków bytowych, w tym: przeludnienia (90), warunków panujących w pomieszczeniach mieszkalnych (514), przebywania z osobami palącymi wyroby tytoniowe (81), wyżywienia (290), rozmieszczenia w oddziałach i celach mieszkalnych (323), środków do utrzymania czystości i higieny osobistej (79), stanu pościeli, materacy, bielizny (63), realizacji spacerów (123), realizacji kąpieli (96), w zakresie innych, dotyczących warunków bytowych (228).

W grupie wszystkich zarzutów na opiekę zdrowotną (7.635), największą liczbę zarzutów osadzeni zgłosili do organów Służby Więziennej – 6.439. Wyjaśnień i informacji kierownicy jednostek organizacyjnych SW udzielili w zakresie tej problematyki 1.196 razy. Najliczniej podnoszonymi zarzutami w tej grupie były dotyczące niewłaściwego leczenia – 3.710, z czego 3.062 zarzuty osadzeni skierowali do organów Służby Więziennej (14 zarzutów potwierdziło się), a w zakresie 648 zarzutów kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa udzielali informacji i wyjaśnień innym organom uprawnionym do załatwiania skarg.

22 zarzuty uznano natomiast za uzasadnione z 599 zarzutów skierowanych do organów Służby Więziennej, a dotyczących odmowy skierowania, długiego okresu oczekiwania na zabieg, konsultacje i badania. Do organów zewnętrznych osadzeni podnosili ten zarzut 97 razy. 660 razy osadzeni skarżyli się kierownikom jednostek organizacyjnych SW na traktowanie przez personel medyczny (1 zarzut zasadny), a 65 razy kierownicy ci udzielali informacji i wyjaśnień organom uprawnionym do załatwiania skarg na podstawie odrębnych przepisów. Na brak leków osadzeni skarżyli się ogółem 628 razy (551 razy podnosili zarzuty do organów SW, w tym 6 uznano za zasadne, 77 razy do innych organów).

Zarzuty zawarte w skargach kierowanych przez osadzonych do organów pozawięziennych przedstawiono w tabeli nr 8.

Tabela 8: Zestawienie zarzutów zawartych w 2014 r. w skargach przekazanych kierownikom jednostek organizacyjnych Służby Więziennej przez podmioty uprawnione do załatwiania skarg we własnym zakresie w celu udzielenia informacji i wyjaśnień – w porównaniu do roku 2013 r.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Rok** | **Różnica (r. 1:2)** |
| **2013** | **2014** | **Liczba (+/-)** | **% (+/-)** |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Warunki bytowe | 1611 | 1887 | 276 | 17% |
| 2 | Traktowanie przez funkcjonariuszy | 1813 | 1978 | 165 | 9% |
| 3 | Kary dyscyplinarne | 1319 | 1396 | 77 | 6% |
| 4 | Widzenia i rozmowy telefoniczne | 257 | 313 | 56 | 22% |
| 5 | Zatrudnienie | 195 | 219 | 24 | 12% |
| 6 | Korespondencja | 260 | 280 | 20 | 8% |
| 7 | Opieka zdrowotna | 1177 | 1196 | 19 | 2% |
| 8 | Realizacja zakupów | 30 | 45 | 15 | 50% |
| 9 | Paczki | 38 | 49 | 11 | 29% |
| 10 | Depozyty | 105 | 115 | 10 | 10% |
| 11 | Zapoznawanie z opiniami i udostępnianie dokumentacji | 108 | 110 | 2 | 2% |
| 12 | Pomoc postpenitencjarna | 49 | 51 | 2 | 4% |
| 13 | Udzielanie informacji na podstawie ustawy o dostępie do informacji publicznej | 18 | 13 | -5 | -28% |
| 14 | Traktowanie przez współosadzonych | 89 | 83 | -6 | -7% |
| 15 | Działalność k-o i sportowa | 139 | 117 | -22 | -16% |
| 16 | Sposób załatwienia skargi | 113 | 81 | -32 | -28% |
| 17 | Decyzje komisji penitencjarnej | 1468 | 1434 | -34 | -2% |
| 18 | Inne | 420 | 379 | -41 | -10% |
| 19 | Sposób załatwienia prośby | 392 | 344 | -48 | -12% |
| 20 | Przetransportowanie | 214 | 163 | -51 | -24% |
| 21 | Przepustki | 1060 | 868 | -192 | -18% |

Skargi, na które kierownicy jednostek organizacyjnych Służby Więziennej udzielali wyjaśnień i informacji organom uprawnionym do załatwiania skarg w sprawach osób pozbawionych wolności, dotyczyły najczęściej warunków bytowych. Tego rodzaju zarzutów w 2014 r. rozpoznano 1.887 (ich liczba zwiększyła się o 17%), przy czym wyjaśniano je głównie na potrzeby sądów penitencjarnych (1.007) oraz Rzecznika Praw Obywatelskich (853).

Podobnie jeśli chodzi o zarzuty dotyczące traktowania przez funkcjonariuszy i pracowników więziennictwa – ich wzrost nastąpił o 9% (165 zarzutów), z czego 1.435 razy podniesiono je w skargach do sądów penitencjarnych, 469 razy do Rzecznika Praw Obywatelskich, a w 12 przypadkach do innych organów. O 6% zwiększył się wpływ zarzutów w zakresie kar dyscyplinarnych (wzrost o 77 zarzutów) oraz na widzenia i rozmowy telefoniczne (o 56 zarzutów, wzrost o 22%).

Skarżący do sądów zwracali się w sprawach dotyczących decyzji komisji penitencjarnych (1.384 zarzuty na 1.434 ogółem wniesione do organów zewnętrznych) oraz wymierzenia kar dyscyplinarnych (1.328 na 1.396 wniesionych).

Spadek liczby podnoszonych zarzutów składanych organom zewnętrznym odnotowano w zakresie sposobu załatwienia skargi (o 28%), przetransportowania (o 24%), przepustek (o 18%).

# **5. Ogólna charakterystyka tematyczna próśb i wniosków**

W 2014 r. do organów Służby Więziennej wpłynęło ogółem 71.880 próśb, co stanowi wzrost o 2.4% w porównaniu z liczbą 70.134 próśb, których wpływ zarejestrowano w 2013 r. (w liczbie tej nie ujęto 616 próśb, które pozostały do załatwienia z 2013 r.). 53.915 próśb wnieśli bezpośrednio w swoich sprawach osadzeni (w 2013 r. 51.655), a 17.965 próśb skierowali członkowie rodzin osób osadzonych, ich przedstawiciele lub upoważnione instytucje (w 2013 r. 18.479).

Z ogólnej liczby 72.496 wszystkich pozostających do załatwienia w 2014 r. próśb załatwiono w okresie sprawozdawczym 71.942, w tym: 4.410 załatwiono w Zespole do spraw Skarg Osób Pozbawionych Wolności w Biurze Prawnym CZSW (w 2013 r. – 4.705, co stanowi spadek o 6,2%), a 67.532 – rozpoznali dyrektorzy okręgowi oraz kierownicy podległych im jednostek organizacyjnych (w 2013 r. – 65.538, co stanowi wzrost o 2,9%); 12 próśb w sprawach, które nie należały do kompetencji Służby Więziennej przesłano do załatwienia innym właściwym organom.

Pozytywnie załatwiono 28.147 próśb (w 2013 r. - 25.937), z czego w 1.538 przypadkach pozytywnie rozpatrzono prośby o przetransportowanie, 11.435 razy w sprawach o udzielenie informacji, a 15.174 razy w pozostałych przypadkach. Negatywnie załatwiono 18.894 prośby (w 2013 r. - 18.850), z czego 11.214 w przypadku próśb o przetransportowanie do innej jednostki, 1.290 w przypadku udzielenia informacji, 6.390 razy w pozostałych przypadkach. 24.901 razy załatwiono prośby w inny sposób (w 2013 r. - 25.456).

Do załatwienia w 2015 r. pozostało - wg stanu na dzień 31 grudnia 2014 r. – 554 prośby, w tym 186 próśb o przetransportowanie do innej jednostki, 141 próśb o udzielenie informacji i 227 próśb dotyczących innych spraw.

Wszystkie organy Służby Więziennej w analizowanym roku sprawozdawczym odnotowały wpływ 38 wniosków, podczas gdy w 2013 r. było ich 27. Z tej liczby autorami 30 wniosków były osoby lub podmioty z zewnątrz (w 2013 r. 22 wnioski). 35 wniosków załatwili kierownicy okręgowych inspektoratów Służby Więziennej lub jednostek podstawowych, a 1 wniosek załatwiono w Centralnym Zarządzie Służby Więziennej. 2 wnioski zostały do załatwienia w następnym okresie sprawozdawczym.

# **6. Przyjęcia interesantów przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej**

W 2014 r. przyjęto w więziennictwie ogółem 7.094 interesantów w sprawach dotyczących osób pozbawionych wolności (8.124 w 2013 r.).

Najczęściej zwracano się do dyrektorów zakładów karnych i aresztów śledczych, którzy przyjęli łącznie 5.305 osób, podczas gdy dyrektorzy okręgowi Służby Więziennej przyjęli 41 osób.

Pozostali funkcjonariusze jednostek organizacyjnych Służby Więziennej przyjęli 2.491 interesantów, w tym 1.711 – w jednostkach podstawowych, 10 – w okręgowych inspektoratach oraz 27 – w Centralnym Zarządzie Służby Więziennej.

# **7. Ocena załatwiania skarg i wniosków przekazanych przez posłów i senatorów oraz organizacje pozarządowe**

 W 2014 r. organy Służby Więziennej poinformowały o sposobie załatwienia skarg w sprawach osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych organy władzy publicznej: w 48 przypadkach posłów (w 2013 r. 25 razy), w 3 przypadkach senatora ( w 2013 r. w 1 przypadku). Żadne skargi badane przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej nie znalazły uzasadnienia w toku prowadzonych postępowań wyjaśniających.

 Skarga przekazana przez poseł Julię Piterę, dotycząca m.in. warunków bytowych, opieki lekarskiej, postępowania z korespondencją, zapoznawania z opiniami sporządzanymi przez administrację oraz jakości wyżywienia w Zakładzie Karnym w Dublinach, została pozostawiona bez rozpoznania. Zawierała ona w swej treści liczne zarzuty, jednak niektóre fragmenty pisma były nieczytelne, a inne z kolei niedoprecyzowane. W związku z powyższym zwrócono się o pomoc do właściwego zakładu karnego (jednostki, w której wówczas przebywał skarżący), w celu uzyskania doprecyzowania zarzutów, jak też wyjaśnienia kwestii niezrozumiałych. Skarżący nie zdecydował się na sprecyzowanie swojej skargi i sporządził oświadczenie o jej wycofaniu.

 Kolejna skarga dotycząca Aresztu Śledczego w Szczytnie, skierowana była przez osobę pozbawioną wolności do prezesa partii Prawo i Sprawiedliwość. Podnoszone w niej zarzuty w przedmiocie warunków panujących w jednostce, braku zgody na posiadanie w celi konsoli do gier oraz niewłaściwej opieki medycznej, w wyniku analizy zebranego materiału nie potwierdziły się. Jak ustalono, podczas pobytu w jednostce osadzony nie był osadzany w warunkach przeludnienia, cela w której przebywał poddana była kapitalnemu remontowi, składniki jej wyposażenia były w dobrym stanie, a skarżący z łaźni korzystał zgodnie z obowiązującymi przepisami. Ustalono także, że skarżący otrzymywał odpowiednie leki, miał wykonywane badania laboratoryjne, był kierowany do właściwej poradni. Jego prośby rozpatrywano zgodnie z przepisami.

 Do Aresztu Śledczego w Radomiu (okręg warszawski) w roku sprawozdawczym wpłynęła jedna skarga, przekazana przez Jarosława Kaczyńskiego - prezesa partii Prawo i Sprawiedliwość, dotycząca wyrażanej przez osadzonego w tej jednostce obawy o zdrowie i życie. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego skarga została uznana za bezzasadną.

 Wyjaśnień w sprawie dwóch skarg matki osadzonego, skierowanych do posła Jarosława Gowina, a dotyczących przetransportowania z dala od miejsca zamieszkania, pozbawienia paczek żywnościowych i niewłaściwego leczenia udzielał Dyrektor Okręgowy Służby Więziennej w Krakowie. Postępowanie nie potwierdziło zasadności zarzutów.

Do Zakładu Karnego w Chełmie (okręg lubelski) w 2014 r. wpłynęły dwie skargi, przekazane przez organizację pozarządową – Zarząd Krajowy w Dębicy Stowarzyszenia Obrony Praw Człowieka. W skargach swych ich autorzy podnosili zarzuty niewłaściwego postępowania funkcjonariuszy. Żadna z nich nie znalazła potwierdzenia w toku prowadzonych czynności wyjaśniających.

W roku sprawozdawczym Dyrektor Okręgowy Służby Więziennej w Gdańsku i kierownicy jednostek podległych zbadali 15 skarg przekazanych przez posłów i senatorów, dotyczących funkcjonowania administracji jednostek okręgu gdańskiego. Wyniki prowadzonych postępowań wyjaśniających nie potwierdziły stawianych zarzutów.

# **8. Sposób reagowania na krytykę środków masowego przekazu**

W sytuacjach tego wymagających poszczególne organy Służby Więziennej, w zakresie swojej właściwości, podejmują środki określone w ustawie o prawie prasowym. Prowadzona jest bieżąca polityka informacyjna, polegająca na udzielaniu informacji o zaistniałych zdarzeniach nadzwyczajnych w formie notatek prasowych lub ustnych wypowiedzi ze strony dyrektorów okręgowych Służby Więziennej, dyrektorów jednostek podstawowych bądź ich rzeczników.

W roku 2014 nie odnotowano licznych przypadków krytyki jednostek penitencjarnych tych okręgów w środkach masowego przekazu w sprawach związanych z szeroko pojętym tematem rozpatrywania skarg, próśb i wniosków. Rzecznicy prasowi: Centralnego Zarządu Służby Więziennej, okręgu białostockiego, wrocławskiego, gdańskiego, lubelskiego, łódzkiego, warszawskiego, katowickiego, koszalińskiego, opolskiego, poznańskiego, krakowskiego, rzeszowskiego oraz szczecińskiego nie występowali z wnioskami o sprostowanie informacji w rozumieniu art. 31 ustawy Prawo prasowe.

Na bieżąco śledząc prasę lokalną oraz pozostałe media pod kątem publikacji dotyczących jednostek penitencjarnych okręgu bydgoskiego, w roku 2014 r. podjęto próbę zmiany treści publikacji tekstu zamieszczonego w Expresie Bydgoskim, w związku z artykułem „Będą kosić i upiększać w ramach nauki zawodu” dotyczącym Aresztu Śledczego w Bydgoszczy. Tekst ukazał się w czerwcu 2014 r., w swym zakresie nie był on negatywny, ale zawierał elementy nieprawdziwe, które mogły zostać mylnie zinterpretowane. W tym celu do redakcji Expresu Bydgoskiego oraz Wydziału Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska Urzędu Miasta Bydgoszczy skierowano stosowne pisma mające na celu wyjaśnienie nieścisłości. Pisma te nie przyniosły jednak oczekiwanego skutku.

Ponadto jeden osadzony, autor kilkudziesięciu skarg, po opuszczeniu Aresztu Śledczego w Bydgoszczy, był inicjatorem artykułu, który ukazał się w październiku 2014 r. w lokalnej prasie - Expresie Bydgoskim. Dotyczył on warunków socjalno-bytowych panujących w wymienionej jednostce (tytuł artykułu, „Wyszedł z więzienia i chce odszkodowania od Aresztu Śledczego za znęcanie się i zastraszanie”). W swej treści był on próbą przedstawienia w negatywnym świetle realiów jednostki penitencjarnej. Z uwagi na to, że kwestie poruszane w artykule są przedmiotem postępowania przed Sądem Okręgowym w Bydgoszczy, wstrzymano się z reakcją na doniesienia prasowe, do czasu prawomocnego wyroku w tej sprawie. Innych negatywnych treści medialnych w omawianym roku nie odnotowano.

Odnosząc się do ewentualnych publikacji i prezentacji okręgu olsztyńskiego w środkach masowego przekazu w 2014 r. kilkukrotnie wypowiadano się w telewizji, w  radiu oraz w prasie.

W zakresie dotyczącym Zakładu Karnego w Kamińsku w styczniu 2014 r. udzielano wywiadu telewizyjnego dla TVP Olsztyn oraz Polsat TV w sprawie sytuacji, jaka miała miejsce przed jednostką. Osadzony został zwolniony z zakładu, jednak powrócił do niego, prosząc o ponowne wpuszczenie na teren jednostki penitencjarnej. Administracja powiadomiła w tej sprawie najbliższą jednostkę Policji.

Ponadto w 2014 r. pojawiło się szereg wywiadów z jednym z osadzonych przebywających w tej jednostce, w zakresie nowych okoliczności występujących w jego sprawie.

W czterech przypadkach środki masowego przekazu poddawały krytyce sposób funkcjonowania Zakładu Karnego w Iławie. Sprawy dotyczyły: opuszczenia zakładu karnego przed końcem kary przez osadzonego, który przebywał w celi z innym skazanym, który popełnił samobójstwo; samowolnego oddalenia się jednego z osadzonych z zajęć sportowych organizowanych poza terenem zakładu karnego w ramach programu readaptacyjnego; możliwości kontaktowania się osób postronnych z osadzonymi za pośrednictwem aparatów telefonicznych zainstalowanych w oddziałach mieszkalnych zakładu karnego typu półotwartego; samowolnego oddalenia się jednego z osadzonych z zajęć kulturalno-oświatowych, realizowanych na terenach leśnych Nadleśnictwa Iława.

Dyrektorzy Aresztu Śledczego w Olsztynie udzielali wyjaśnień dotyczących samobójstwa osadzonego, przedstawicielom TVP Olsztyn, Polsat i Gazety Olsztyńskiej.

Obszarem zainteresowań środków masowego przekazu w stosunku do Zakładu Karnego w Barczewie była kwestia zamknięcia szpitala funkcjonującego w zakładzie. W sprawie tej dyrektor zakładu udzielił informacji dla mediów lokalnych (dla Gazety Wyborczej dodatku lokalnego - Olsztyn). W dniu 29.08.2014 r. ukazał się artykuł w gazecie pt. „Gdzie wyleczą więźniów”. W okresie od września do listopada 2014 r. przedstawiciele mediów (Telewizja Polsat, Telewizja Polska - Oddział Olsztyn) zwracali się telefonicznie do oficera prasowego o możliwość nagrania materiału i zajęcia stanowiska w tej sprawie. Wobec braku oficjalnej decyzji dotyczącej zamknięcia szpitala, (która ukazała się 11.12.2014 r.), nie było podstaw do udzielenia i zajęcia jednoznacznego stanowiska w tej sprawie w w/w okresie.

# **9. Przykłady skarg uznanych za zasadne**

## 9.1. Przykłady skarg uznanych za zasadne przez Centralny Zarząd Służby Więziennej w zakresie rozpatrzenia ich przez dyrektorów okręgowych Służby Więziennej

1. Za nieprawidłową i sprzeczną z obowiązującym stanem prawnym uznano praktykę administracji zakładu karnego polegającą na udzielaniu widzeń z przedstawicielem ustanowionym w trybie art. 42 Kkw w ramach limitu widzeń przysługujących osadzonemu z rodziną lub innymi osobami bliskimi, zgodnie z posiadaną grupą i podgrupą klasyfikacyjną albo w ramach przyznanych ulg. Skazany powinien mieć możliwość odbywania widzeń ze swoim przedstawicielem ustanowionym w trybie art. 42 Kkw poza w/w limitem widzeń.

2. Za zasadną uznano skargę w zakresie sposobu rozpatrzenia zarzutu dotyczącego braku realizacji przez administrację aresztu śledczego zleconej konsultacji urologicznej. Zdaniem Biura Służby Zdrowia realizowanie zaleceń konsultujących specjalistów jest istotne, bowiem zawiera aspekt zarówno psychologiczny (pacjent był poinformowany o konieczności przeprowadzenia w/w konsultacji i na nią czekał) oraz medyczny, związany z przewlekłością procesu chorobowego i jego okresowymi zaostrzeniami.

3. Za uzasadniony uznano zarzut nieprawidłowego postępowania dyrektora zakładu karnego i dyrektora okręgowego Służby Więziennej ze skargą jaką skierowano do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego za pośrednictwem dyrektora jednostki podstawowej. Skarga nie została przesłana do adresata (Wojewódzki Sąd Administracyjny), lecz została w trybie rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych przekazana do rozpatrzenia dyrektorowi okręgowemu Służby Więziennej, który po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym przedstawił skarżącemu stanowisko w sprawie wniesionych zarzutów. Postępowanie powyższe było niezgodne z art. art. 54 § 1 i 2 ustawy z dnia 30 sierpnia r.
- Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi.

4. Za zasadny uznano zarzut niesłusznego wymierzenia kary dyscyplinarnej za posiadanie nadmiernej ilości leków. Na podstawie zebranych dokumentów i udzielonych wyjaśnień stwierdzono, iż rozpatrując zasadność odpowiedzialności dyscyplinarnej za wskazane we wniosku o wymierzenie kary dyscyplinarnej przewinienie nie zbadano w sposób wyczerpujący wszystkich okoliczności sprawy. Zakwestionowane leki zostały bowiem skarżącemu wcześniej zlecone i wydane przez personel medyczny. Fakt posiadania przez skarżącego ich nadmiernej ilości nie był zawinionym działaniem, a skutkiem niewłaściwego zlecenia lekarskiego określającego dawki wydawanych leków.

5. Za zasadny uznano zarzut dotyczący niewłaściwego rozpatrzenia przez dyrektora okręgowego Służby Więziennej poprzedniej skargi dotyczącej zbyt krótkiego czasu realizacji kąpieli. W wyniku analizy materiału wyjaśniającego Biuro Kwatermistrzowsko–Inwestycyjne CZSW potwierdziło, iż przyjęte przez administrację wskazanej jednostki penitencjarnej zasady udzielania kąpieli dla osadzonych są zbyt restrykcyjne. Okręgowy Inspektorat Służby Więziennej przesłał dyrektorom podległych jednostek stanowisko Biura Kwatermistrzowsko–Inwestycyjnego celem służbowego wykorzystania.

6. Za zasadną uznano skargę dotyczącą rozstrzygnięcia dyrektora okręgowego Służby Więziennej zarzutu opóźnień w otrzymaniu zleconej przez lekarza diety. W wyniku analizy materiału wyjaśniającego ujawniono, iż administracja jednostki penitencjarnej nie dołożyła należytej staranności i nie podjęła działań skutkujących otrzymaniem przez osadzonego zleconej diety. Ustalono, iż pielęgniarka nie przekazała służbom kwatermistrzowskim informacji o rodzaju diety. Wobec powyższego zaniedbania osadzony przez okres niemal trzech tygodni otrzymywał posiłki według podstawowej normy żywienia, a więc niezgodnie z zapisami w książce zdrowia.

## 9.2. Przykłady skarg uznanych za zasadne przez dyrektorów okręgowych i podległych im dyrektorów zakładów karnych i aresztów śledczych

### 9.2.1. W zakresie traktowania przez funkcjonariuszy i pracowników SW (STF)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę dotyczącą niewłaściwego zwracania się do osadzonego przez funkcjonariusza jednostki. W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego ustalono, że dowódca konwoju w czasie transportowania osadzonego zwrócił się do niego w sposób niestosowny. W skutek uznania zarzutu za uzasadniony z funkcjonariuszem winnym powstania skargi zasadnej, jak również z całym składem konwoju, kierownik działu ochrony przeprowadził rozmowę instruktażową, podczas której poinformował o niestosowności zachowania, jakie funkcjonariusz zaprezentował wobec skazanego oraz pouczył, aby w przyszłości nie dopuszczał się on takich uchybień i postępował zgodnie z zasadami etyki zawodowej. Ponadto podczas szkoleń wewnątrzdziałowych działu ochrony zapoznano funkcjonariuszy ze stwierdzonymi w postępowaniu nieprawidłowościami oraz przypomniano zasady etyki zawodowej funkcjonariuszy Służby Więziennej.

2. Skarżący zgłosił, że bez jego wiedzy i woli wykreślono w areszcie śledczym z listy osób uprawnionych do widzeń z nim wskazaną osobę, która była uprzednio uprawniona do widzeń. Z dokonanych ustaleń wynikało, że w czasie pobytu w areszcie skarżący złożył prośbę o zmianę nazwiska wpisanej na listę osoby bliskiej. Zmiany naniesione w Centralnej Bazie Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET były niepełne, nie sprawdzono w sposób dostateczny poprawności danych. Kwestie związane z tego typu wpisami zostały omówione przez zastępcę kierownika działu penitencjarnego podczas odprawy z podległym personelem, gdzie wskazano na konieczność podejmowania dodatkowej czynności po dokonaniu korekty danych osoby bliskiej wpisanej już w bazie Noe.NET.

### 9.2.2. W zakresie opieki zdrowotnej (SOZ)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego dotycząca długiego okresu oczekiwania na konsultację okulistyczną. Ustalono, że w dniu 24 października 2013 roku skazany został skierowany na konsultację okulistyczną.
Z uwagi na błędne wpisanie jego danych osobowych tj. nazwiska, konsultacja odbyła się dopiero w dniu 14 maja 2014 roku. W celu wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości w przyszłości przeprowadzono rozmowę oraz zobowiązano kierownika ambulatorium zakładu karnego do właściwego prowadzenia zgodnie z obowiązującymi przepisami dokumentacji medycznej – zwłaszcza księgi konsultacji prowadzonej dla świadczeń zdrowotnych realizowanych poza zakładem na podstawie umów o świadczenia usług medycznych.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego dotyczącą zbyt długiego oczekiwania na przyjęcie przez stomatologa w zakładzie karnym. W wyniku podjętych czynności wyjaśniających ustalono, że skarżący miał trudności z dostaniem się do stomatologa pomimo kilkakrotnego zgłaszania się na wizytę. Powodem takiej sytuacji była zła organizacja przyjęć. W związku z zasadnością skargi w jednostce zmieniony został system zgłoszeń i doprowadzania skazanych do stomatologa. Problematyka skargi została omówiona podczas odprawy penitencjarno-ochronnej. Wizyta skazanego u stomatologa została zrealizowana.

3. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę w zakresie niezapewnienia osadzonemu leków przeciwbólowych na czas transportu. Skazany w treści skargi wskazał, iż służba zdrowia nie dopełniła obowiązków w zakresie należytego przygotowania go do zaplanowanego transportu. Podnosił dodatkowo, że ze względu na stan zdrowia, na czas transportu wymagał zabezpieczenia medycznego, jak również realizacji transportu pojazdem sanitarnym. W ocenie naczelnego lekarza okręgu na czas transportu należało podać osadzonemu lek przeciwbólowy – czego nie uczyniono, wobec powyższego skargę w tym zakresie uznano za uzasadnioną. Ponadto w książce zdrowia osadzonego znajdowała się jedynie adnotacja: zdolny do transportu, bez zlecenia, co do formy transportu. W ocenie organu rozpatrującego skargę należało dokonać precyzyjnego wpisu np. „zdolny w pozycji siedzącej”. W związku z uznaniem zarzutu za uzasadniony dyrektor szpitala przeprowadził rozmowę z lekarzem winnym stwierdzonych nieprawidłowości. Skargę wraz z zebranym materiałem oraz stanowiskiem OISW przedstawiono na odprawie kierownictwa jednostki.

### 9.2.3. W zakresie depozytów (SDT)

1. Dyrektor aresztu śledczego uznał za zasadną skargę skazanego w sprawie rozliczenia sum depozytowych. Skarżący został prawidłowo rozliczony w programie depozyt w związku z przetransportowaniem do innej jednostki. Z powodu nieprawidłowości w realizacji obowiązków przez funkcjonariusza działu ochrony i funkcjonariusza działu finansowego w dniu 29 stycznia 2014 roku inny osadzony o tym samym nazwisku zrealizował wypiskę na konto skarżącego i podpisał paragon. Funkcjonariusz działu finansowego uznając, że wypiski dokonała jednak osoba do tego uprawniona, bez badania sprawy, wystąpił do aktualnego miejsca pobytu skarżącego o rozchodowanie mu kwoty w wysokości równej dokonanym zakupom. Kwotę tę zdjęto z konta wnoszącego skargę mimo, że nie zrealizował on zakupów w jednostce. Z funkcjonariuszami winnymi zaniedbań skutkujących powstaniem opisywanych nieprawidłowości przeprowadzono rozmowy dyscyplinujące, a potrącenie zostało zwrócone skarżącemu. Powstała w związku z tym szkoda w majątku Skarbu Państwa – aresztu śledczego została pokryta (po przeprowadzeniu postępowania szkodowego) w częściach równych przez funkcjonariuszy winnych zaniedbań w tym zakresie. Osadzonemu nieuprawnionemu do dokonania wypiski sporządzono wniosek o wymierzenie kary dyscyplinarnej oraz w związku z dokonaniem wypiski na szkodę skarżącego i posłużeniem się jego podpisem skierowano do prokuratury zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Ponadto skarga oraz ustalenia postępowania skargowego zostały omówione przez główną księgową, kierownika działu kwatermistrzowskiego oraz kierownika działu ochrony z podległymi im funkcjonariuszami, a także na posiedzeniu kierownictwa jednostki.

2. Dyrektor zakładu karnego uznał za zasadną skargę w zakresie niewłaściwego postępowania z depozytem sprzętu RTV. W wyniku przeprowadzonych czynności wyjaśniających ustalono, że podczas pobytu osadzonego w zakładzie karnym wpłynęła paczka zawierająca odbiornik telewizyjny oraz antenę. Wymienione przedmioty nie zostały przyjęte do depozytu rzeczy osadzonego z uwagi na błędne odnotowanie danych osadzonego przez funkcjonariusza działu kwatermistrzowskiego, zatrudnionego w magazynie jednostki. Powyższe skutkowało również niewydaniem przesłanych przedmiotów osadzonemu w związku z transportem do innej jednostki. Telewizor osadzonego został ostatecznie nadany za pośrednictwem Poczty Polskiej, jednakże na przesyłce nie zastrzeżono klauzuli ostrożnie, co w efekcie skutkowało uszkodzeniem sprzętu, prawdopodobnie podczas jego transportu. W związku z uznaniem skargi za zasadną z funkcjonariuszami odpowiedzialnymi za powstałe nieprawidłowości przeprowadzono rozmowy instruktażowe oraz zawarto z osadzonym porozumienie, w którym zakład karny zobowiązał się do pokrycia strat.

### 9.2.4. W zakresie decyzji komisji penitencjarnej (SDK)

1.Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego w części dotyczącej decyzji klasyfikacyjnej komisji penitencjarnej w areszcie śledczym. Komisja penitencjarna skierowała skazanego do odbywania kary w zakładzie karnym typu zamkniętego bez sporządzenia wcześniej projektu oceny postępów osadzonego w procesie resocjalizacji, czym naruszony został § 48 ust. 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 sierpnia 2003 r. w sprawie regulaminu organizacyjno-porządkowego wykonywania kary pozbawienia wolności. W związku ze stwierdzoną nieprawidłowością dyrektor okręgowy SW uchylił decyzję klasyfikacyjną komisji penitencjarnej w trybie art. 76 § 3 Kkw z powodów formalnych. W związku z powyższym w jednostce, w której skazany odbywał karę ponownie dokonano oceny okresowej postępów w procesie resocjalizacji. Natomiast w areszcie, którego zarzuty dotyczyły przeprowadzone zostało szkolenie dla funkcjonariuszy działu penitencjarnego w zakresie sporządzania wymaganej przepisami dokumentacji, związanej z klasyfikacją skazanych.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadne dwie skargi osadzonego w części dotyczącej utrudniania podjęcia nauki. W trakcie pobytu w zakładzie karnym decyzją komisji rekrutacyjnej osadzonego nie przyjęto do CKU przy zakładzie karnym przez wzgląd na brak wolnych miejsc. Po wpłynięciu do zakładu karnego wykazu kandydatów do nauczania wraz z odmowną decyzją o kwalifikacji do nauczania w CKU, personel penitencjarny nie zastosował się do zasad określonych w § 12 instrukcji Nr 1/2011 Dyrektora Generalnego Służby Więziennej z dnia 13.07.2011 r. w sprawie szczegółowego trybu organizowania nauczania w szkołach oraz szkolenia kursowego w zakładach karnych i aresztach śledczych (która obowiązywała do 31.08.2014 r.) nakładających na dyrektora zakładu karnego obowiązek niezwłocznego zgłoszenia skarżącego do innej szkoły dysponującej wolnymi miejscami. Personel penitencjarny nie sprawdził niezwłocznie stanu wolnych miejsc w szkołach tego typu w innych jednostkach penitencjarnych i nie podjął w trybie natychmiastowym działań zmierzających do umożliwienia nauki skazanemu. Kadrę penitencjarną zapoznano ze stanowiskiem dyrektora okręgowego Służby Więziennej. Z wychowawcą winnym nieprawidłowości przeprowadzono rozmowę instruktażową. Skarga została omówiona w trakcie posiedzenia kierownictwa.

### 9.2.5. W zakresie przetransportowania (STR)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego, w której podnosił on zarzuty dotyczące postępowania kierownika działu penitencjarnego - wycofanie informacji o odrębnym osadzaniu w pojeździe konwojowym. W wyniku przeprowadzonych czynności wyjaśniających stwierdzono, że nie było wystarczających podstaw do wycofania przez kierownika działu penitencjarnego kryterium transportowego dotyczącego odrębnego osadzenia skazanego w pojeździe konwojowym.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę dotyczącą warunków transportu. W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego ustalono, że pomimo zalecenia lekarza okulisty skazany nie był transportowany do Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego w Olsztynie w pozycji leżącej. Wskutek uznania zarzutu za uzasadniony przeprowadzono rozmowę instruktażową z kierownikiem ambulatorium, celem podjęcia stosownych działań mających na celu wykluczenie tego typu sytuacji w przyszłości. Przedmiotowa skarga została również omówiona na posiedzeniu kierownictwa jednostki.

### 9.2.6. W zakresie warunków bytowych (SWB)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę w kwestii dotyczącej niezabudowanego kącika sanitarnego znajdującego się w celi mieszkalnej. W zakładzie karnym podjęto na szeroką skalę prace remontowe cel mieszkalnych i przez cały rok 2014 sukcesywnie zabudowywano kąciki sanitarne; aktualnie zabudowane są wszystkie kąciki.

2. Skarga dotyczyła m. in. braku środków do utrzymania higieny osobistej. Osadzony został przetransportowany do zakładu karnego z aresztu śledczego. Zgodnie z przepisami osadzonym wydaje się środki higieny w postaci mydła toaletowego, kremu do golenia, pasty do zębów, papieru toaletowego oraz proszku do prania i szczoteczki do zębów, a także maszynki do golenia. W/w składniki wydaje się osobie osadzonej przy przyjęciu do zakładu karnego lub aresztu śledczego. Nie dotyczy to osoby osadzonej przetransportowanej z innego zakładu karnego lub aresztu śledczego, chyba że nie otrzymała ich jeszcze w jednostce, z której przybyła. Kolejne należności wydaje się co do zasady raz w miesiącu z wyłączeniem szczoteczek do zębów oraz według potrzeb zgłaszanych przez osobę osadzoną. Ponieważ osadzony w miesiącu kwietniu nie otrzymał środków higieny osobistej, dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadny zarzut w tym zakresie. W związku z powyższym w zakładzie wprowadzono nowy sposób wydawania środków higieny dla osadzonych, w postaci imiennej karty wydawanych środków higieny.

3. Dyrektor zakładu karnego uznał za zasadną skargę osadzonego w przedmiocie wymiany pościelowej. Z powodu wystąpienia błędu w grafiku wymiany bielizny pościelowej na rok 2014 dotyczącego oddziału, w którym przebywał skarżący, wymiana ta nastąpiła tydzień później niż powinna. Skarga została omówiona na posiedzeniu kierownictwa. Z funkcjonariuszem odpowiedzialnym za sporządzenie projektu grafiku przeprowadzono rozmowę instruktażową.

4. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego dotyczącą utrudnień w korzystaniu z usług fryzjera w areszcie śledczym. W jednostce stworzono możliwość ostrzyżenia się osadzonym w sposób niezgodny z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Umożliwiano skazanym wyłącznie posiadanie w celi maszynki i zmuszano ich do strzyżenia we własnym zakresie, co nie jest w pełni realizacją uprawnienia. Nie wszyscy osadzeni posiadają umiejętności fryzjerskie, które pozwoliłyby na właściwe ostrzyżenie głowy, a ponadto nie wszyscy skazani mogą również liczyć na pomoc współosadzonych i nie mają obowiązku o taką pomoc prosić, a inni osadzeni jej udzielać. Również względy sanitarne nie przemawiają za rozwiązaniem przyjętym w jednostce. W związku z zasadnością skargi w areszcie zatrudniono skazanego świadczącego usługi fryzjerskie.

### 9.2.7. W zakresie korespondencji (SKO)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę w zakresie nieprzekazania do organu listu adresowanego do tymczasowo aresztowanego. Osadzony w swoim piśmie wystosował zapytanie czy list polecony może zostać mu doręczony bez uprzedniej cenzury organu dysponującego, do którego dyspozycji pozostaje. W związku ze skargą poddano analizie prowadzony w jednostce rejestr korespondencji poleconej prywatnej, w wyniku której stwierdzono, że jeden z listów kierowanych do skarżącego nie został wysłany do cenzury organu, a wydany bezpośrednio skarżącemu. Niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości o powyższym poinformowano organ dysponujący, a z osobami odpowiedzialnymi ze wystąpienie nieprawidłowości przeprowadzono udokumentowane rozmowy instruktażowe. Ponadto dyrektor zakładu karnego powołał zespół, którego zadaniem jest zmiana przepisów dotychczas obowiązującej instrukcji obiegu korespondencji.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę w części dotyczącej niedokładnego zweryfikowania przez oddziałowego korespondencji przekazywanej do wysłania przez osadzonych. W złożonych skargach osadzony podnosił, że funkcjonariusz pełniący służbę oddziałowego odmówił odebrania jego korespondencji urzędowej. Z przeprowadzonego w jednostce postępowania wyjaśniającego wynikało, że korespondencję urzędową skarżący przekazał współosadzonemu z celi mieszkalnej, by w rezultacie ten przekazał ją do wysłania funkcjonariuszowi działu ochrony. W wyniku kolejno prowadzonego postępowania ustalono, że istotnie funkcjonariusz działu ochrony nie przyjął korespondencji urzędowej skarżącego, bowiem pobieżnie przejrzał przekazane mu listy, stwierdzając, że są to listy zaklejone i zaadresowane do osób prywatnych. Z poczynionych ustaleń wynikało, iż funkcjonariusz winien otrzymaną korespondencję przejrzeć dokładnie, a jeśli wśród niej znajdowała się korespondencja urzędowa – winien ją przyjąć, a następnie przekazać do wysłania. W związku z zasadnością skargi z funkcjonariuszem winnym zaniedbania przeprowadzona została rozmowa ostrzegawcza.

### 9.2.8. W zakresie realizacji zakupów (SRZ)

1. Dyrektor aresztu śledczego za zasadną uznał skargę osadzonego dotyczącą zawyżenia ceny produktu zakupionego w ramach tzw. „wypiski”. Skazany dokonał zakupu m.in. dwóch papierowych pilniczków do paznokci o łącznej wartości 4,80 zł, za które zapłacił. Natomiast z cennika produktów dostępnych w punkcie sprzedaży wynikało, że cena pilniczków wynosiła 0,40 zł za szt. (doszło do nieprawidłowego naliczenia należności za zakup pilniczków). W związku z powyższym, przedsiębiorstwo zaopatrujące osadzonych w artykuły zaproponowało osadzonemu zwrot różnicy ceny.

2. Dyrektor aresztu śledczego uznał za zasadną skargę osadzonego dotyczącą niezgodności wagi artykułów mięsnych podanej na opakowaniach, z wagą wskazaną na paragonie fiskalnym. Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające wykazało, że pracownicy przedsiębiorstwa realizujący zakupy sprzedawali produkty mięsne, ważąc je z opakowaniem. W związku z zasadnością skargi różnica, która powstała w zapłaconej przez skarżącego należności za dokonane zakupy, została zwrócona na konto depozytowe. Ponadto pracownicy firmy realizującej zakupy zostali zobowiązani do podjęcia stosownych działań mających na celu zapobieżenie takim sytuacjom w przyszłości.

### W zakresie wymierzenia kar dyscyplinarnych (SKD)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za uzasadnioną skargę w części dotyczącej niedochowania terminów związanych z ukaraniem dyscyplinarnym w zakładzie karnym. W celu uniknięcia w przyszłości podobnych przypadków omówiono z kadrą kierowniczą zasady wymierzania kar dyscyplinarnych, a także przeprowadzono szkolenie dla wychowawców działu penitencjarnego, dotyczące zasad wymierzania kar dyscyplinarnych.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego w części dotyczącej nieuzasadnionego ukarania dyscyplinarnego z powodu odmowy przyjęcia posiłku. Sama odmowa przyjęcia posiłku nie jest jeszcze złamaniem zakazu wynikającego z art. 116a pkt. 5 Kkw. Zarówno w momencie sporządzania wniosku, jak i karania dyscyplinarnego, motywy odmowy przyjęcia obiadu nie były znane. W powyższej kwestii, na okoliczność uznania skargi w tej części za zasadną, dyrektor jednostki penitencjarnej wszczął czynności wyjaśniające. W ich wyniku przedstawiona sytuacja została omówiona na odprawie penitencjarno-ochronnej oraz zobowiązano kierowników działów do omówienia z funkcjonariuszami kodeksowych uregulowań mających wpływ na prawidłowość sporządzania wniosków o wymierzenie kary dyscyplinarnej.

### 9.2.10. W zakresie paczek (SPC)

1. Dyrektor aresztu śledczego uznał za zasadną skargę dotyczącą zaginięcia paczki żywnościowej. W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego ustalono, że przedmiotowa paczka została dostarczona do aresztu śledczego, co pokwitował jeden z funkcjonariuszy, jednakże nie została wydana wskazanemu osadzonemu. Paczka nie została również zwrócona do adresata. W wyniku ustaleń pomiędzy dyrektorem aresztu śledczego, a nadawcą paczki została zawarta umowa ugody, na podstawie której wypłacono środki pieniężne tytułem naprawienia wyrządzonej szkody.

2. Dyrektor aresztu śledczego uznał za zasadną skargę osadzonego dotyczącą niewłaściwego postępowania z paczką. W toku czynności wyjaśniających ustalono, że funkcjonariusz przyjął od przedstawiciela Poczty Polskiej paczkę adresowaną do osadzonego, kwitując jej pobranie, nie upewniwszy się, czy paczka osadzonemu przysługuje. Dopiero po dokonaniu czynności sprawdzających i wykazaniu, że paczka nie przysługuje, funkcjonariusz zwrócił ją przedstawicielowi Poczty, nie uzyskawszy od niego potwierdzenia przyjęcia. Paczka zaginęła. Poczta Polska rozpatrzyła negatywnie reklamację osadzonego i rodziny z uwagi na fakt, iż brak było dowodu zwrotu paczki na pocztę. Funkcjonariusz winny zaniedbania zobowiązał się do pokrycia rzeczywistych kosztów wysłania paczki.

### 9.2.11. W zakresie sposobu załatwienia skargi (SZS)

1. Osadzony wniósł do dyrektora okręgowego Służby Więziennej skargę, w której wskazał, że w udzielonej odpowiedzi przez dyrektora jednostki penitencjarnej nie odniesiono się w pełnym zakresie do wniesionych zarzutów tj. braku leczenia stomatologicznego w jednostce. Analiza dokumentacji wykazała, że w udzielonej odpowiedzi faktycznie kwestie te nie zostały rozstrzygnięte. W tym zakresie skargę osadzonego uznano za zasadną. W związku z powyższym pracownikowi odpowiedzialnemu za sporządzenie odpowiedzi zwrócono uwagę na konieczność dokonywania bardziej wnikliwej analizy treści i przedmiotu skarg osób osadzonych.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego dotyczącą sposobu rozpatrzenia wcześniejszej skargi przez dyrektora podległego zakładu. W wyniku podjętych czynności wyjaśniających ustalono, że skarżący zwrócił się z pisemną prośbą o udzielenie informacji, gdzie i kiedy administracja zakładu wysyłała jego akta osobopoznawcze na zewnątrz jednostki. Osadzonemu odmówiono udzielenia tej informacji uzasadniając to brakiem podstaw prawnych do udzielenia żądanej informacji. O podobną informację skazany zwrócił się do innej jednostki podległej badającemu sprawę dyrektorowi okręgowemu, gdzie ją uzyskał. Stwierdzono, że załatwianie próśb w tej samej sprawie jest różne  w  zależności od jednostki, co podważa zaufanie do organów SW. W wyniku badania zasadności skargi nie dopatrzono się podstawy prawnej do odmowy udzielenia osadzonemu informacji, o którą się ubiegał. W związku z zasadnością skargi do jednostki, której zarzuty dotyczyły skierowano wystąpienie, w którym wskazano stwierdzone uchybienia w sposobie załatwienia prośby osadzonego. Żądana informacja została skazanemu udzielona.

### 9.2.12. W zakresie działalności kulturalno-oświatowej i sportowej (SOS)

1.Dyrektor zakładu karnego uznał skargę za zasadną w zakresie niedoprowadzenia skarżącego na zajęcia świetlicowe. Jak ustalono, oddziałowy wymieniony w skardze nie doprowadził w tym dniu na zajęcie świetlicowe całej grupy spacerowej, w tym skarżącego tłumacząc, że nie było takiej możliwości. Funkcjonariusz nie doprecyzował, jakie konkretnie obowiązki służbowe uniemożliwiły mu doprowadzenie osadzonych do świetlicy. Wyjaśnienia funkcjonariusza podważył jego bezpośredni przełożony twierdząc, że funkcjonariusz miał obowiązek powiadomić o powyższym fakcie dowódcę zmiany oraz poprosić o wsparcie, czego nie uczynił. W związku z zasadnością skargi, dyrektor zakładu karnego przeprowadził rozmowę dyscyplinującą z funkcjonariuszem winnym powstałych zaniedbań (niedoprowadzenie na zajęcia świetlicowe). Przeprowadzono także szkolenie działowe dla funkcjonariuszy działu ochrony w zakresie realizacji zajęć świetlicowych.

### 9.2.13. W zakresie zapoznawania z opiniami i udostępniania dokumentów i aktów prawnych (SDP)

1. Dyrektor zakładu karnego uznał za zasadną skargę osadzonego dotyczącą prawidłowości sporządzenia opinii w sprawie o udzielenie warunkowego przedterminowego zwolnienia. Wychowawca wskazał, że skazany nie uczestniczy w mityngach AA. Funkcjonariusz stwierdził, że dokonano pomyłki pisarskiej,
a poprawiona opinia w tym zakresie, dotycząca uczestnictwa w mityngach AA, została przesłana do sądu okręgowego. Z funkcjonariuszem odpowiedzialnym za zaistnienie nieprawidłowości została przeprowadzona rozmowa instruktażowa.

2. Skarżący zgłaszając do dyrektora okręgowego Służby Więziennej skargę podał, że w ocenie okresowej zawarto informacje, z którymi on się nie zgadza, w tym dotyczące jego zachowania, postawy oraz przynależności do nieformalnych struktur podkultury przestępczej. Zapisy zawarte w ocenie okresowej dotyczące uczestnictwa skarżącego w nieformalnych strukturach podkultury przestępczej istotnie były błędne, gdyż w dostępnej dokumentacji brak było wpisów dających podstawę do sformułowania takich wniosków. W następstwie uznania skargi za zasadną zwrócono się o ponowne sporządzenie oceny okresowej postępów skarżącego w resocjalizacji z uwzględnieniem uwag dyrektora okręgowego SW. Przełożony wychowawcy - kierownik działu penitencjarnego przeprowadził z nim rozmowę ostrzegawczo - instruktażową. Kierownik działu penitencjarnego omówił skargę z funkcjonariuszami działu penitencjarnego oraz zaplanował dodatkowe szkolenie dla wychowawców, na którym przedstawione zostały zagadnienia dotyczące sporządzania projektów ocen okresowych. Powyższe szkolenie polecono przygotować i przeprowadzić wychowawcy, który przyczynił się do sytuacji skutkującej zasadnością skargi.

### 9.2.14. W zakresie udzielania widzeń i rozmów telefonicznych (SWI)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę w zakresie odmowy udzielenia widzenia z osadzonym. Osoba wnosząca skargę podniosła, iż przybyła na widzenie do osadzonego z jego dzieckiem, gdzie została poinformowana, że osadzony nie ma do wykorzystania żadnych widzeń, w związku z powyższym jej zgłoszenie nie może zostać zrealizowane. W toku przeprowadzonych czynności wyjaśniających ustalono, że osadzony miał możliwość zrealizowania widzenia, o którym mowa w art. 105a § 3 Kkw. Jak ustalono przyczyną pozbawienia osadzonego widzenia z dzieckiem była błędna analiza informacji zawartych w systemie Noe.NET przez funkcjonariusza, który obsługiwał kartotekę widzeń. W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami z funkcjonariuszem przeprowadzono rozmowę instruktażową. Całość materiału została przedstawiona na odprawie kierownictwa zakładu karnego.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadne skargi dotyczące odmowy wpisania wuja osadzonego do karty ewidencji widzeń. Osadzony złożył do dyrektora zakładu karnego prośbę w sprawie wyrażenia zgody na wpisanie wuja do karty ewidencji widzeń. Powyższa prośba została rozpatrzona odmownie ze względów wychowawczych. Z treści przepisu art. 105a§4 Kkw wynika, iż bez uzyskania zezwolenia dyrektora jednostki penitencjarnej skazany może korzystać z widzeń z członkiem rodziny lub inną osobą bliską. Z treści pisma Dyrektora Generalnego Służby Więziennej BDG-070-64/11/582 z dnia 17 sierpnia 2011 r. wynika, że na podstawie przepisu art. 105§4 Kkw skazany może korzystać z widzeń bez zgody dyrektora jednostki penitencjarnej nie tylko z osobami najbliższymi, o których mowa w art. 115§11 Kk ale też z dalszymi krewnymi w linii bocznej niż rodzeństwo oraz dalszymi powinowatymi z linii bocznej niż rodzeństwo małżonka. W celu uniknięcia w przyszłości ww. nieprawidłowości ponownie zapoznano funkcjonariuszy z treścią pisma Dyrektora Generalnego Służby Więziennej oraz zobowiązano do stosowania się do treści ww. pisma.

### 9.2.15. W zakresie zatrudnienia (SZT)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego w części dotyczącej nieprzestrzegania przepisów, dotyczących czasu pracy w zakładzie karnym. Skazany na podstawie art. 123a § 2 Kkw był zatrudniony w trakcie odbywania kary. Na podstawie analizy dokumentacji stwierdzono, że w ciągu trzech miesięcy skazany wykonywał pracę w soboty, w związku z jego prośbami, potrzebami szkoły, a także za zgodą dyrektora zakładu karnego. Możliwość taką przewiduje § 5 wskazanego wyżej porozumienia o nieodpłatnym zatrudnieniu skazanych. Rozliczenie godzin pracy skazanego w czasie jego zatrudnienia następowało w 1-miesięcznych okresach rozliczeniowych. W związku z tym nastąpiło przekroczenie przeciętnie pięciodniowej normy czasu pracy w trzech miesiącach rozliczeniowych. W związku z zaistniałą sytuacją polegającą na przekroczeniu pięciodniowego tygodnia pracy w jednostce wprowadzono zasadę nieodpłatnego zatrudnienia skazanych tylko w dni robocze, bez względu na ich osobiste zaangażowanie i chęć podjęcia pracy w dni ustawowo wolne oraz na pisemną prośbę kontrahenta. W wyjątkowych sytuacjach dyrektor zakładu karnego może podjąć decyzje indywidualne, po wcześniejszym uzgodnieniu z kontrahentem dnia wolnego za przepracowaną sobotę. Funkcjonariusze odpowiedzialni za zatrudnienie zostali zobowiązani do wnikliwego analizowania ewidencji czasu pracy skazanych zatrudnionych nieodpłatnie i reagowania na każdy przypadek nieprzestrzegania przepisów dotyczących czasu pracy, a także do osobistego informowania kontrahentów o obowiązku przestrzegania przez nich przepisów dotyczących rozliczenia czasu pracy skazanych.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał skargę za częściowo uzasadnioną. Rozpatrując wniosek skazanego o zatrudnienie oparto się na opinii lekarza sprzed trzech miesięcy stwierdzającej niezdolność do podjęcia zatrudnienia i nie skierowano skazanego ponownie na badanie. Funkcjonariusz zajmujący się problematyką zatrudnienia osadzonych został zapoznany ze stanowiskiem okręgowego inspektoratu; zwrócono uwagę na potrzebę weryfikacji stanu zdrowia kandydata do zatrudnienia przy rozpatrywaniu kolejnych wniosków tak, aby nie dopuścić do podobnych sytuacji w przyszłości; skargę omówiono na posiedzeniu kierownictwa jednostki.

### 9.2.16. W zakresie przepustek (SPZ)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za uzasadnioną skargę skazanego, dotyczącą odmowy udzielenia zezwolenia w trybie art. 141a § 1 Kkw. Uzasadnieniem odmownej decyzji zastępcy dyrektora było powołanie się na względy techniczne, które nie mogą być jedyną podstawą do uniemożliwienia skazanemu wzięcia udziału w ceremonii pogrzebowej. Poza sprawdzeniem dostępności środka transportu, nie podjęto żadnych innych działań, które pozwoliłyby osadzonemu uczestniczyć w uroczystościach pogrzebowych bliskiej mu osoby. Dyrektor okręgowy polecił w przyszłości w podobnych przypadkach uwzględniać wszelkie istniejące rozwiązania i możliwości oraz właściwą realizację dyspozycji art. 141a § 1 kkw. Skarga została omówiona na posiedzeniu kierownictwa jednostki.

2. W skardze osadzony podniósł zarzut niedbalstwa, w wyniku którego został przewieziony pod konwojem funkcjonariuszy Służby Więziennej, w celu zrealizowania przepustki o której mowa w art. 141a kkw, na niewłaściwy adres. Po przeanalizowaniu całości materiału zebranego w toku postępowania skargowego dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał podnoszony zarzut za zasadny. Ustalono, że wychowawca powziął wcześniej od osadzonego wiadomość o zmianie adresu, pod którym przebywa rodzina, co potwierdza jego notatka. Jednocześnie funkcjonariusz nie zaktualizował odpowiedniego zapisu w bazie danych Noe net. Dyrektor okręgowy SW nie zgodził się również z argumentacją administracji podległej jednostki, iż osadzony miał obowiązek zwrócenia się pisemnie do dyrektora o zmianę takich informacji. W świetle obowiązujących uregulowań wszyscy funkcjonariusze mają za zadanie aktualizowanie danych w przypadku powzięcia wiedzy na ten temat, a nadto wychowawca miał techniczną możliwość dokonania stosownych korekt w systemie. W związku z powyższymi ustaleniami, podjęto odpowiednie działania mające na celu usunięcie nieprawidłowości, przeprowadzono rozmowy z funkcjonariuszami odpowiedzialnymi za taki stan, pouczono o konieczności skrupulatnego wykonywania swoich czynności.

### 9.2.17. W zakresie innych spraw (SIN)

1. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego w zakresie dokumentowania i realizacji czynności penitencjarnych w zakładzie karnym. W wyniku podjętych czynności wyjaśniających ustalono, że w przypadku osadzonego, który ubiegał się o udzielenie zezwolenia na opuszczenie jednostki w trybie art. 141a § 1 Kkw naruszony został § 38 ust. 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 sierpnia 2003 r. w sprawie regulaminu organizacyjno-porządkowego wykonywania kary pozbawienia wolności. Zgodnie z tym przepisem komisja penitencjarna ogłasza decyzję oraz wyraża opinię po wysłuchaniu skazanego i w jego obecności, czego w przypadku skazanego nie uczyniono. Wniosek skazanego został zaopiniowany negatywnie przez komisję penitencjarną bez jego obecności. W związku z zasadnością skargi w jednostce powołany został zespół do opiniowania próśb skazanych w sprawie zezwoleń skutkujących opuszczeniem jednostki. Problematyka skargi została omówiona podczas posiedzenia kierownictwa jednostki.

2. Dyrektor okręgowy Służby Więziennej uznał za zasadną skargę osadzonego w części dotyczącej nieudzielenia w zakładzie karnym pisemnej odpowiedzi na prośbę, która nie została załatwiona bezpośrednio po zgłoszeniu. Naruszono w tym przypadku przepisy rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003r. w sprawie sposobów załatwiania skarg, próśb i wniosków osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych. W związku z zasadnością zarzutu, z pracownikiem odpowiedzialnym za zatrudnienie osadzonych, zobowiązanym do udzielenia pisemnej odpowiedzi, przeprowadzona została rozmowa instruktażowa w zakresie sposobu załatwiania próśb osadzonych.

# **10. Przykłady zarzutów podnoszonych przez obcokrajowców, członków mniejszości narodowych i etnicznych oraz dotyczących dyskryminacji na tle wyznaniowym, rasowym, etnicznym i orientacji seksualnej**

W analizowanym roku kierownicy jednostek organizacyjnych więziennictwa zbadali 98 zarzutów w przedmiocie dyskryminacji na tle wyznaniowym, rasowym i etnicznym. We własnym zakresie zbadali oni 72 zarzuty, 2 z nich uznając za zasadne (zasadne zarzuty dotyczyły dyskryminacji na tle wyznaniowym w zakresie odmowy przyznania diety wyznaniowej). W 26 przypadkach takich zarzutów kierownicy jednostek organizacyjnych Służby Więziennej udzielili informacji innym organom uprawnionym do załatwiania skarg na podstawie odrębnych przepisów.

W 2014 roku w OISW w Białymstoku oraz w jednostkach podległych nie odnotowano skarg osób pozbawionych wolności dotyczących dyskryminacji na tle rasowym i etnicznym oraz dotyczących orientacji seksualnej osadzonych. Odnotowano natomiast jedną skargę osadzonego dotyczącą dyskryminacji na tle wyznaniowym, na którą Dyrektor Okręgowy Służby Więziennej udzielił wyjaśnień i informacji Rzecznikowi Praw Obywatelskich. Skarga dotyczyła m.in. niewłaściwego traktowania z uwagi na wyznanie (islam). Po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym Dyrektor Okręgowy SW udzielił Rzecznikowi Praw Obywatelskich niezbędnych wyjaśnień w celu załatwienia skargi, z propozycją uznania jej w tej części za bezzasadną.

Ponadto odnotowano w tym okręgu wpływ 10 skarg składanych przez obcokrajowców, których przedmiot dotyczył niedostarczenia leków przesłanych w paczce, niewłaściwego traktowania przez funkcjonariuszy, warunków bytowych w areszcie śledczym, postępowania funkcjonariuszy oraz postępowania z korespondencją, wyżywienia, przeludnienia, opieki medycznej, sporządzenia wniosku o wymierzenie kary dyscyplinarnej, sposobu rozpatrzenia skargi przez dyrektora aresztu śledczego. Żadna ze skarg nie została uznana za uzasadnioną.

 W Okręgowym Inspektoracie Służby Więziennej w Bydgoszczy dwóch obcokrajowców złożyło skargi, lecz nie dotyczyły one przejawów dyskryminacji. Nie odnotowano ponadto przypadków występowania skarg składanych przez członków mniejszości narodowych, etnicznych i dotyczących orientacji seksualnej w kontekście przestrzegania praw człowieka.

W roku 2014 w podległej Dyrektorowi Okręgowemu Służby Więziennej w Gdańsku jednostce odnotowano wpływ 2 skarg, w których podniesiony został między innymi zarzut dyskryminacji osoby pozbawionej wolności ze względu na wyznanie.

Jedną ze skarg wniósł osadzony deklarujący się jako wyznawca islamu, gdzie sugerował, iż niewłaściwa według niego opieka lekarska, na którą składał skargę, jest sprzeczna z jego wyznaniem. Dokonane ustalenia nie potwierdziły, aby opieka lekarska była niewłaściwa, ani aby na dostępność świadczeń zdrowotnych i ich udzielanie wpływ miało wyznanie skarżącego – pacjenta. Skarga została uznana za bezzasadną przez dyrektora okręgowego. Drugą skargę wniósł osadzony, który deklarował się jako członek Kościoła Adwentystów Dnia Siódmego, a jako przejaw dyskryminacji wskazywał otrzymywane wyżywienie, które w jego ocenie nie było właściwe. Dokonane ustalenia wykazały, że skarżący otrzymywał wyżywienie, które w miarę możliwości uwzględniało jego wymogi religijne lub kulturowe. W prośbie, w której ubiegał się o zmianę sposobu żywienia, nie wskazywał na okoliczności i argumenty, które przytoczył dopiero w późniejszej skardze. Dyrektor Okręgowy Służby Więziennej w Gdańsku uznał również tę skargę za bezzasadną. Ponadto uwzględniając możliwości techniczne zdecydowano o wprowadzeniu w skarżonym areszcie kolejnych norm wyżywienia z uwzględnieniem wymogów religijnych lub kulturowych. Jedna z tych norm została następnie przyznana skarżącemu.

Ponadto w okręgu gdańskim odnotowano wpływ dwóch skarg wniesionych przez obcokrajowca. W pierwszym przypadku skarżący (obywatel Armenii) zgłaszał zarzuty dotyczące utrudnień w zapoznawaniu się z aktami udostępnionymi z sądu, przy czym skarżący nie zgłaszał aby postępowanie, które skarżył, odbierał jako przejaw dyskryminacji, a dokonane w sprawie ustalenia nie ujawniły, aby sprawa miała takie podłoże. W drugim przypadku odnotowano wpływ skargi zawierającej zarzuty odnośnie dyskryminowania na tle orientacji seksualnej. Skarga została przekazana przez Rzecznika Praw Obywatelskich celem udzielenia wyjaśnień, a w wyniku prowadzonego na tę okoliczność postępowania wyjaśniającego nie stwierdzono nieprawidłowości.

W jednej jednostce podległej Dyrektorowi Okręgowemu Służby Więziennej w Katowicach odnotowano wpływ skargi obywatela Rumunii. Jeden z zawartych w niej zarzutów dotyczył dyskryminacji na tle narodowościowym. Skarga została przekazana za pośrednictwem Ambasady Rumunii w RP, a na miejsce przybył konsul tego państwa. Skarżący jednak nie chciał z nim rozmawiać. W sprawie przeprowadzono postępowanie wyjaśniające, w wyniku którego nie dostrzeżono nieprawidłowości w traktowaniu osadzonego.

W okręgu koszalińskim w trzech jednostkach penitencjarnych odnotowano 8 skarg członków mniejszości narodowych i etnicznych. Zawierały one zarzuty: dyskryminacji na tle wyznaniowym (dyskryminacja z powodu romskiego pochodzenia), niewyrażenia zgody na posiadanie maszynki do podgrzewania żywności na czas Ramadanu, sposobu traktowania jako wyznawcy judaizmu, niezapewnienia wyżywienia koszernego, warunków i czasu realizacji transportu, funkcjonowania biblioteki, środków do utrzymania czystości i higieny osobistej, realizacji kąpieli, rozmieszczenia w celach mieszkalnych, udostępniania dokumentów, wyżywienia, warunków panujących w celach mieszkalnych, zajęć k-o i sportowych, braku pracy, zaniechania określonego działania, możliwości skorzystania z telefonu, sposobu załatwienia prośby, organizacji pracy służby zdrowia, odmowy skierowania na konsultację, niewłaściwego leczenia, dyskryminacji na tle etnicznym przez współosadzonych oraz braku odpowiedzi na prośbę. Nie znaleziono podstaw do uznania skarg za zasadne.

W Okręgowym Inspektoracie Służby Więziennej w Lublinie oraz jednostkach podległych nie odnotowano skarg osadzonych dotyczących dyskryminacji na tle rasowym i etnicznym. Odnotowano natomiast 3 zarzuty dotyczące dyskryminacji na tle wyznaniowym. Jeden z osadzonych twierdził, że z powodu, iż jest Świadkiem Jehowy jest niewłaściwie traktowany i często przemieszczany. Inny osadzony twierdził, że jest wyznawcą judaizmu i nie otrzymuje właściwego wyżywienia. Skargi zostały uznane za bezzasadne. Odnotowano również jedną skargę zawierającą m.in. zarzut dyskryminacji na tle orientacji seksualnej. Osadzony twierdził, że z powodu bycia homoseksualistą nie uzyskał zgody dyrektora na grę telewizyjną oraz został pobity przez funkcjonariuszy SW. W trakcie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego ustalono, że skazany nie kierował do dyrektora prośby w sprawie wyrażenia zgody na posiadanie w celi mieszkalnej gry telewizyjnej. Opisane przez skazanego zdarzenie dotyczące pobicia go przez funkcjonariuszy nie miało miejsca.

 Dyrektor jednostki penitencjarnej podległej Dyrektorowi Okręgowemu Służby Więziennej w Olsztynie udzielił sądowi okręgowemu wyjaśnień w sprawie skargi złożonej przez obcokrajowca (obywatela Wielkiej Brytanii). W ocenie skarżącego pobyt we wskazanej w skardze jednostce sprawiał, że jego życiu zagraża niebezpieczeństwo z uwagi na kierowanie względem jego osoby przez współosadzonych zwrotów o tematyce rasistowskiej. W wyniku przeprowadzonych czynności wyjaśniających ustalono, iż zarzuty podnoszone przez skarżącego nie znajdują uzasadnienia. Osadzony podczas rozmów wychowawczych, jak też codziennych wizytacji cel mieszkalnych, nie zgłaszał występowania przejawów niewłaściwego traktowania przez współosadzonych. Nie deklarował nigdy, że czuje się zagrożony. Również żaden z przedstawicieli jednostki w toku codziennie prowadzonych czynności służbowych nie zaobserwował przejawów niewłaściwego traktowania skarżącego.

Osadzony w zakładzie karnym wchodzącym w skład inspektoratu opolskiego skierował kilka skarg, w których zarzucał m.in., że jest niewłaściwie traktowany przez funkcjonariuszy jednostki z uwagi na wyznanie (islam). Zarzuty formułowane przez skazanego nie znalazły potwierdzenia w prowadzonych postępowaniach wyjaśniających. Jak ustalono, personel jednostki podejmował starania mające na celu dostosowanie diety do oczekiwań skazanego (zleconą miał dietę wegetariańską, następnie na prośbę skazanego – dietę lekkostrawną
z wykluczeniem wieprzowiny). Skazany uzyskał również zgodę na korzystanie
z ubioru religijnego - stosowna szata i nakrycie głowy. Inny skazany sporządził cztery skargi, w których zawarł zarzut dotyczący dyskryminacji jego osoby zarówno przez funkcjonariusza działu ochrony, jak i kierownika ambulatorium. Skarżący wskazywał na dyskryminację ze względu na romskie pochodzenie. Opisywany
w skargach zarzut miał przejawiać się niewłaściwym traktowaniem osadzonego przez lekarza, a co za tym idzie nieprawidłowym tokiem leczenia, postępowaniem funkcjonariusza pełniącego służbę w oddziale mieszkalnym, który miał używać względem skarżącego słów o zabarwieniu rasistowskim i obrażać członków jego rodziny, a także utrudniać realizację połączeń telefonicznych oraz używać wulgaryzmów. Skarżący twierdził ponadto, że był zmuszany do wycofywania wcześniej składanych skarg, jak również że był dyskryminowany i szykanowany z uwagi na jego aktywność skargową. Przeprowadzone w sprawach postępowania skargowe, zgromadzone w toku dokonywanych czynności sprawdzających informacje i dokumenty nie wskazały na istnienie sugerowanych w skargach nieprawidłowości. Skarżącemu zapewniano adekwatne do okoliczności i jego stanu zdrowia leczenie i opiekę medyczną. Słuchani w sprawach funkcjonariusze i kierownik ambulatorium zaprzeczyli jakoby mieli zwracać się do skarżącego w sposób uwłaczający jego godności, zapewniając, że przy pełnieniu służby kierują się zasadami praworządności i humanitaryzmu.

W okresie sprawozdawczym złożono 7 skarg w zakresie kwestii dyskryminacji na tle wyznaniowym przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej w kontekście przestrzegania praw człowieka, które dotyczyły działalności 4 jednostek penitencjarnych okręgu poznańskiego. Dwie skargi uznane zostały za zasadne. Sporządzone zostały one przez jednego osadzonego, a dotyczyły odmowy wydawania posiłków zgodnych z wyznaniem muzułmańskim. Zdaniem badającego zarzuty Dyrektora Okręgowego Służby Więziennej w Poznaniu administracja jednostki nie ma możliwości weryfikacji deklarowanego wyznania religijnego osadzonych i w podejmowaniu decyzji musi opierać się na ich oświadczeniach.

 Dyrektor Okręgowy Służby Więziennej w Rzeszowie badał zarzut podniesiony przez obcokrajowca, dotyczący wysokości cen artykułów oferowanych w kantynie – zarzut został oddalony. Również tylko jeden przypadek skargi obcokrajowca (obywatel Rumunii) odnotowano w jednostce podległej. Zarzut dotyczący dyskryminacji na tle narodowościowym przez współosadzonych badany był na potrzeby sądu okręgowego. Wyniki prowadzonego postępowania wyjaśniającego nie potwierdziły by sytuacja opisywana w skardze miała miejsce.

W zakładzie karnym podległym Dyrektorowi Okręgowemu Służby Więziennej w Szczecinie jedną skargę dotyczącą odmownego załatwienia prośby o przyznanie wyżywienia koszernego pozostawiono bez rozpoznania, z uwagi na jej wycofanie przez skarżącego.

W okręgu warszawskim rozpatrzono 17 skarg dotyczących dyskryminacji na tle etnicznym, narodowościowym, rasowym, orientacji seksualnej przez współosadzonych i funkcjonariuszy, niewłaściwego traktowania, prześladowania, niezapewnienia bezpieczeństwa, nie przychylając się do żadnej ze skarg.

W jednostkach okręgu wrocławskiego rozpatrywano sprawy zgłaszane przez obcokrajowców, członków mniejszości narodowych w zakresie braku pracy, warunków panujących w pomieszczeniach mieszkalnych, przebywania w celach z osobami palącymi wyroby tytoniowe, braku właściwego żywienia, sprawowanej opieki medycznej oraz ograniczania uprawnień, w tym wykonywania praktyk religijnych, niewłaściwego traktowania przez funkcjonariuszy podczas konwojowania. Nie potwierdzono jakichkolwiek nieprawidłowości w pracy administracji w zgłaszanych przez osadzonych aspektach.

Na tle dyskryminacji wyznaniowej odnotowano skargi od 3 osadzonych. Jedna z nich zawierała zarzut dyskryminacji na tle wyznaniowym. Zdaniem skazanego administracja jednostki uniemożliwiała mu spożywanie posiłków z uwagi na zbieżność godzin ich wydawania z czasem modlitw w okresie trwania ramadanu. Ponadto skarżący podał, że posiłki w swoim składzie zawierały składniki pochodzenia wieprzowego. Skarga została rozpoznana i w całości uznana za bezzasadną przed dyrektora jednostki podstawowej. Wyniki postępowania wyjaśniającego wykazały, że skarżący otrzymywał posiłki zgodnie z normą wyznaniową oraz że w okresach, w których obchodzony był ramadan skazany nie odbywał kary pozbawienia wolności w tej jednostce. Kolejny osadzony skarżył się na ograniczanie jego uprawnień w dostępie do posług religijnych w zakładzie karnym. Po zbadaniu sprawy Dyrektor Okręgowy Służby Więziennej we Wrocławiu skargę uznał za bezzasadną. Jak ustalono, administracja jednostki nie utrudniała osadzonemu spotkań z kapelanem. Kolejny osadzony twierdził, że ogranicza się jego wolność religijną w areszcie śledczym poprzez odmowę wydania materiałów o treści religijnej nadesłanych przekazem pocztowym. Zarzuty osadzonego nie potwierdziły się, a skargę za bezzasadną uznał Dyrektor Okręgowy SW we Wrocławiu. Kolejny osadzony kilkakrotnie wnosił zarzuty, iż w areszcie, w którym przebywał nie otrzymuje właściwego wyżywienia ze względu na wyznawaną przez siebie religię muzułmańską. Jak ustalono, osadzony w jednostce otrzymywał posiłki zgodnie z przyznaną dietą bez mięsa wieprzowego. Skargę jego za bezzasadną uznał Dyrektor Okręgowy SW we Wrocławiu. Na tle dyskryminacji rasowej i etnicznej odnotowano skargę, w wyniku której przeprowadzone postępowania, zarówno w jednostce, jak i w Okręgowym Inspektoracie Służby Więziennej we Wrocławiu, nie potwierdziły stawianych przez skarżącego zarzutów. Twierdził on, że funkcjonariusze z zakładu karnego traktują go niewłaściwie ze względu na romskie pochodzenie.

W pozostałych okręgowych inspektoratach Służby Więziennej nie odnotowano skarg o tej tematyce lub na czas sporządzania niniejszej analizy postępowania w związku z podnoszonymi zarzutami nie zostały zakończone.

# **11. Przyczyny i źródła skarg**

Każdego roku administracje jednostek organizacyjnych więziennictwa mierzą się z bardzo dużą liczbą pism osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych. Są wśród nich prośby o załatwienie prostych spraw, związanych z przebywaniem w warunkach izolacji penitencjarnej, ale i prośby i skargi mające na celu zmianę sytuacji prawnej ich autorów, czy też stanowiące zgłoszenie występowania – ich zdaniem – nieprawidłowości w funkcjonowaniu administracji więziennej.

Funkcja jaką ma spełniać sposób komunikowania się z przedstawicielami Służby Więziennej, jest od lat zniekształcana przez sporządzanie ogromnej liczby nieuzasadnionych skarg, stanowiących w głównej mierze narzędzie wywierania wpływu na postępowanie administracji jednostek penitencjarnych. Instytucja skargi dla osób przebywających w izolacji więziennej jest bowiem jednym ze sposobów rozładowania negatywnych emocji. Ich autorzy sygnalizują w nich także trudności w radzeniu sobie z  sytuacją życiową, brak akceptacji sytuacji, w której się znaleźli, reakcje na nagłe zdarzenia losowe. Frustracja spowodowana brakiem możliwości decydowania o sobie, konieczność podporządkowywania się określonym normom, ograniczenie kontaktu z osobami bliskimi, a także lęk o własną przyszłość związany z niepewnością o wynik postępowania przed organami ścigania, bądź przyszłe ułożenie relacji rodzinnych, znajduje niejednokrotnie ujście w eksponowaniu różnego rodzaju roszczeniowych zachowań osób osadzonych. Analizując przyczyny utrzymujących się tendencji wzrostu skarg osadzonych wskazuje się instytucję skargi jako jeden ze sposobów redukowania napięć, wymieniany obok samouszkodzeń, uczestniczenia w konfliktach ze współosadzonymi i  przedstawicielami Służby Więziennej. W dalszej kolejności wskazywane są: brak obiektywnej oceny własnego postępowania, bagatelizowanie i umniejszanie popełnionych przekroczeń dyscyplinarnych.

 Praworządne i konsekwentne postępowanie funkcjonariuszy, egzekwowanie dyscypliny formalnej, odbierane są jako prowokacja i szykany. Powyższe leży u podłoża corocznie odnotowywanych skarg na traktowanie przez funkcjonariuszy, zarzuty te w większości przypadków są bezpodstawne. Wśród źródeł i przyczyn wnoszenia skarg wymienić należy zarówno przypadki niewłaściwych zachowań i postaw osadzonych, jak również postaw funkcjonariuszy i pracowników - sposobu pełnienia przez nich służby, prezentowanej postawy, zaniechania określonego działania.

## 11.1. Najczęstsze przyczyny powstawania skarg

Diagnozując najczęstsze przyczyny powstawania skarg nie można pominąć występującego w warunkach izolacji penitencjarnej zjawiska składania skarg przez osadzonych, którzy manifestują swoje niezadowolenie z warunków i wymogów, w jakich muszą funkcjonować oraz negatywne nastawienie do działań podejmowanych przez Służbę Więzienną poprzez sporządzanie i wnoszenie kilkuset skarg rocznie, traktując je jako formę i metodę utrudniania pracy administracji więziennej poprzez zaangażowanie jej w wyjaśnienie różnorodnych zarzutów. Pomimo przedstawiania im argumentów wskazujących na ich bezpodstawne pretensje, grupa ta nie przyjmuje wyjaśnień, a stosowane wobec niej oddziaływania wychowawcze najczęściej nie przynoszą oczekiwanych rezultatów. Niejednokrotnie nie ukrywają przesłanek, jakimi się kierują w treściach swych skarg.

Od wielu lat zauważa się przyjętą przez osadzonych praktykę jednoczesnego kierowania skarg do wielu podmiotów i instytucji. Nie czekając na rozpatrzenie skargi przez organ właściwy do jej załatwienia powodują, że tożsama skarga w jednym czasie wpływa do kilku adresatów. Niektórzy osadzeni kopiują skargi i przesyłają je do znanych im instytucji i organów bez ustalania właściwości do załatwienia tych spraw. W efekcie kolejne skargi, w odpowiednich odstępach czasu, wpływają do organów Służby Więziennej, jako właściwych do ich załatwienia i wpływają w sposób oczywisty na odzwierciedlaną w danych statystycznych liczbę wpływających w więziennictwie skarg oraz liczbę zawartych w nich zarzutów.

Konkretne przykłady wpływu aktywizacji własnej niektórych osób na wzrost liczby skarg w danej jednostce penitencjarnej czy okręgowym inspektoracie Służby Więziennej wskazano w rozdziale 2.2.

Ze zgromadzonych danych ewidencyjnych skarg w Centralnej Bazie Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET Moduł Prawny wynika, iż około 20% ogółu zarejestrowanych w systemie skarg to skargi złożone przez 65 osadzonych, którzy łącznie w analizowanym okresie sporządzili ponad 6.562 skargi. Każdy z nich przesłał do organów więziennictwa ponad 50 skarg. 25 osadzonych z tej liczby sporządziło ponad 100 skarg, 4 osadzonych sporządziło: 331, 304, 237, 234 skargi.

Jak wskazano w rozdziale 4 niezmiennie od lat problematyka dotycząca traktowania osadzonych przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej stanowi najliczniejszą grupę pod względem liczby zgłaszanych przez osadzonych zarzutów (12.318, co stanowi 23,7% ogółu zarzutów). W dalszej kolejności wymienić należy zarzuty w przedmiocie warunków bytowych (9.141, co stanowi 17,58% ogółu zarzutów), opieki zdrowotnej (7.635, co stanowi 14,69% ogółu zarzutów).

Zaledwie 0,2% zarzutów dotyczących traktowania przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej znajduje potwierdzenie w wyniku prowadzonych czynności wyjaśniających.

W większości przypadków osadzeni, wbrew oczywistym faktom i obowiązującym przepisom, starają się udowodnić organom prowadzącym postępowania swoje pretensje wnosząc kolejne skargi, niepoparte nowymi faktami, które mogą stanowić o zmianie raz zajętego stanowiska. Skargi swe kierują wobec osób, które konsekwentnie egzekwują od osadzonych obowiązujące wymogi w  zakresie zapewnienia właściwego porządku i dyscypliny i stanowczo reagują na popełniane przez nich wykroczenia. Osoby osadzone w zakładach karnych i  aresztach śledczych, w zależności od własnego konstruktu osobowościowego, reagują w różny sposób na ograniczenia wynikające z izolacji więziennej oraz na nałożone na nich obowiązki, zakazy i nakazy. Narastająca frustracja i sprzeciw wobec obowiązujących reguł, postrzeganie działań administracji więziennej jako utrudniające im życie, powoduje podjęcie działań, które mogą umożliwić uwolnienie nagromadzonych, negatywnych emocji. W treści skarg często nie można doczytać się obiektywnych opisów zdarzeń i sytuacji, a np. jedynie nieobiektywnych ocen przygotowania zawodowego funkcjonariuszy lub ich wiedzy.

Więziennictwo dysponuje bardzo starymi budynkami zakwaterowania, a także zbyt małymi – w stosunku do potrzeb – środkami finansowymi na zapewnienie należytego stanu technicznego i wyposażenia obiektów niektórych jednostek penitencjarnych. Potrzeba zapewnienia sobie komfortu, lepszych warunków odbywania kary pozbawienia wolności powoduje dążenie osadzonych do zmiany miejsca przebywania i w konsekwencji występowania ze skargami, zarówno na uwzględnienie tego oczekiwania (po negatywnie załatwionej prośbie), jak i na warunki panujące w zakładzie karnym. Z uwagi na brak obowiązku odbywania kary pozbawienia wolności w pobliżu miejsca zamieszkania często by uzasadnić potrzebę transportu – osadzeni piszą skargi na warunki bytowe, ale i na traktowanie przez funkcjonariuszy, zagrożenie bezpieczeństwa. Konieczność transportowania skazanych do jednostek zgodnych z nadaną osadzonym podgrupą, dysponujących wolnymi miejscami, lecz nie zawsze położonych najbliżej ich miejsca zamieszkania jest kolejnym powodem dla niektórych osadzonych do napisania skargi, w szczególności, gdy organy Służby Więziennej nie zadośćuczyniły wcześniej złożonej prośbie.

Na składane zażalenia na opiekę medyczną mają wpływ występujące problemy z zapewnieniem pełnej obsady etatowej w służbie zdrowia. Służba Więzienna, ze względu na ograniczony budżet, nie stanowi dla lekarzy atrakcyjnego pracodawcy. Problem ten w szczególności dotyczy jednostek mieszczących się poza wielkimi miastami.

Łatwiejszy dostęp do specjalistów trudno dostępnych w powszechnej służbie zdrowia powoduje, iż osadzeni przy wizycie u lekarza pierwszego kontaktu żądają natychmiastowego skierowania do lekarza specjalisty. Kwestionując działania medyczne podjęte przez więzienną służbę zdrowia usiłują wymusić na organach Służby Więziennej uzyskanie leczenia w placówkach społecznej służby zdrowia, bądź uzyskać skierowanie na kosztowne konsultacje lub badania specjalistyczne poza funkcjonującymi w jednostkach penitencjarnych zakładami opieki zdrowotnej. Kiedy lekarz nie znajduje uzasadnienia medycznego do podjęcia takiej decyzji i odmawia skierowania, piszą skargę dotyczącą rzekomo niewłaściwej opieki lekarskiej. W jej treści podważane są zalecenia lekarskie i oferowane im leczenie farmakologiczne bądź specjalistyczne oraz jest negowana możliwość zapewnienia im prawidłowej opieki medycznej w warunkach izolacji więziennej.

Dodatkowo przekazywane osadzonym informacje o orzeczeniach w sprawach wniesionych przez osadzonych do sądów krajowych i instytucji europejskich mogą stanowić podstawę składającym skargi do przeświadczenia o powszechnie występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu więziennictwa. Do takiego rodzaju działania zachęca osadzonych możliwość zdobycia korzyści finansowych w postaci zadośćuczynienia lub odszkodowania, co szczególnie dotyczy tematyki związanej z warunkami bytowymi, przeludnieniem i opieką medyczną.

Jako najczęstsze przyczyny generujące powstawanie skarg niezmiennie należy wymienić przede wszystkim:

* traktowanie instytucji skargi jako instrumentu wywierania nacisku, bądź nadzwyczajnego środka odwoławczego w kierunku zmiany niekorzystnych dla skarżącego decyzji;
* traktowanie skargi w sposób instrumentalny, co przede wszystkim można odnieść do skarg dotyczących opieki zdrowotnej, mających najczęściej na celu uzyskanie skierowania na leczenie w placówkach wolnościowych, uzyskanie przerwy w odbywaniu kary pozbawienia wolności lub uchylenia środka zapobiegawczego w postaci tymczasowego aresztowania oraz uzyskanie szeroko rozumianych ulg w procesie wykonywania kary pozbawienia wolności;
* postrzeganie składanych skarg jako sposobu na osiągnięcie własnego celu i realizowanie żądań, jak również jako formy odwetu na administracji jednostek penitencjarnych oraz dezorganizowanie pracy Służby Więziennej;
* własna interpretacja przepisów prawa, brak obiektywizmu i krytycyzmu w ocenie własnego postępowania i realizacji określonych przepisami uprawnień oraz subiektywne przekonanie o własnych racjach;
* wynikająca częściowo z asocjacyjnej i patologicznej osobowości roszczeniowa postawa skarżących, wyrażająca się m.in. w składaniu skarg tej samej treści do różnych podmiotów uprawnionych do załatwiania skarg, a także wielokrotna powrotność do kwestii już wyjaśnionych;
* niecierpliwość i brak konsekwencji w oczekiwaniach kierowanych pod adresem administracji jednostek oraz stawianie sprzecznych żądań;
* zamiar zdyskredytowania, poprzez opisywanie rzekomych zdarzeń czy faktów, funkcjonariuszy lub pracowników więziennictwa w oczach ich przełożonych, przy jednoczesnym poczuciu pełnej bezkarności w pisaniu skarg, zawierających obelgi, oszczerstwa i wulgaryzmy w stosunku do funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej;
* konsumpcyjne i konformistyczne nastawienie części osadzonych, polegające na bezkrytycznym oczekiwaniu od administracji załatwienia spraw przy braku jakiejkolwiek aktywności z ich strony.

## 11.2. Przyczyny wynikające z postaw i zachowań funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej

W 2014 r., jak corocznie, wykazuje się wzrost liczby zarzutów formułowanych w związku z traktowaniem przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej (o 10,92%).

Do takiej liczby skarg niewątpliwie przyczyniają się także same niewłaściwe zachowania funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej, związane z bagatelizowaniem zgłaszanych przez osadzonych próśb i okresem oczekiwania na załatwienie monitowanych spraw. W bieżącej pracy penitencjarnej stwierdza się również przypadki niewłaściwych form traktowania osadzonych tj.:

* nierzetelne wywiązywanie się z obowiązków służbowych przez funkcjonariuszy Służby Więziennej, wynikające niejednokrotnie z braku umiejętności stosowania przepisów Kkw oraz regulaminów w bezpośredniej pracy z osadzonymi;
* brak umiejętności bieżącego rozwiązywania konfliktów powstałych na linii funkcjonariusz – osadzony;
* niejednolita dyscyplina panująca w poszczególnych jednostkach penitencjarnych;
* zbyt biurokratyczne i formalistyczne podejście administracji więziennej do spraw i problemów zgłaszanych przez osadzonych;
* zaludnienie jednostek penitencjarnych i związane z tym warunki socjalno-bytowe, szczególnie w starych i zdekapitalizowanych jednostkach;
* upatrywanie w utrzymującym się zaludnieniu jednostek tła odmowy przetransportowania skazanego do innej jednostki, a także związane z tym trudności w zagospodarowaniu czasu wolnego osadzonym;
* negatywne skutki wypalenia zawodowego;
* rutyna w wykonywaniu obowiązków;
* nadmierny rygoryzm, brak indywidualnego podejścia do spraw osadzonych oraz bagatelizowanie ustnie zgłaszanych przez osadzonych próśb i skarg;
* niewystarczające objęcie opieką wychowawczą czy psychologiczną osób z zaburzeniami osobowości;
* brak skutecznych metod pracy i oddziaływania na osadzonych prezentujących postawy pieniacze, przejawiające się instrumentalnym wykorzystywaniem prawa do skargi jako formy swoistego buntu przeciwko przedstawicielom wymiaru sprawiedliwości.

## 11.3. Inne przyczyny powstawania skarg

Wśród pozostałych przyczyn powstawania skarg organy Służby Więziennej wymieniają złą sytuację finansową Służby Więziennej: konieczność wprowadzania programów oszczędnościowych przez administracje jednostek penitencjarnych, skutkujące m.in. okresowym wyłączaniem prądu do gniazd wtykowych w celach mieszkalnych, ograniczoną ilością środków higieny wydawanych do cel. Dalej wymienia się brak środków finansowych na modernizację cel, remonty, wzbogacanie zasobów bibliotecznych, wyposażenia świetlic. Okoliczności te miały negatywny wpływ na nastroje panujące wśród osadzonych i na kształtowanie relacji z funkcjonariuszami.

Z uwagi na śladową liczbę skarg zgłaszanych przez osoby pozbawione wolności podczas prowadzonych z nimi rozmów w trakcie wizytacji cel w ramach przeprowadzanych kontroli można przyjąć, że znaczny odsetek liczby wniesionych skarg jest wynikiem wystąpienia nagłego zdarzenia lub reakcją na zmianę sytuacji życiowej więźnia i sposobem na rozładowanie emocji i napięć wynikających z istoty izolacji penitencjarnej.

# **12. Działania podejmowane na tle rozpoznawanych skarg dla uzyskania poprawy działalności jednostek organizacyjnych Służby Więziennej**

Centralny Zarząd Służby Więziennej, dyrektorzy okręgowi Służby Więziennej, a także kierownicy jednostek penitencjarnych, podejmują szereg przedsięwzięć i działań skoncentrowanych na eliminowaniu przyczyn i źródeł skarg będących efektem błędów popełnianych przez administracje jednostek penitencjarnych.

W przypadku uznania przez Centralny Zarząd Służby Więziennej lub dyrektora okręgowego Służby Więziennej skargi za zasadną, wysyła się odrębne pismo do organu, na działalność którego skargę złożono, wskazując na popełnione uchybienia, żądając ich wyeliminowania i przeprowadzenia czynności wyjaśniających mających na celu ustalenie przyczyn i osób winnych zasadności skarg oraz podjęcie niezbędnych działań organizacyjnych i kadrowych, które pozwoliłyby na ich uniknięcie w przyszłości. Działania takie podejmuje się również, jeżeli zgłaszane przez autora skargi zarzuty nie znalazły potwierdzenia, ale w toku postępowania skargowego stwierdzono inne, nie objęte przedmiotem skargi, uchybienia w funkcjonowaniu jednostki organizacyjnej. Postępowanie naprawcze koncentruje się m.in. na usunięciu uchybień i nieprawidłowości ujawnionych w toku prowadzonych postępowań wyjaśniających. Przeprowadzone analizy oraz obserwacje obszarów inicjujących ewentualne tematyki skargowe pozwalają na niezwłoczne korygowanie błędów lub wprowadzanie rozwiązań organizacyjnych, czasem i zmian legislacyjnych, usprawniających funkcjonowanie administracji jednostek penitencjarnych.

Ponadto jedną z form kontroli pozwalającą na bieżące poznanie tematyki i liczby wnoszonych skarg jest zobowiązanie kierowników podległych jednostek do comiesięcznego, kwartalnego i rocznego sporządzania zestawień obejmujących m. in. liczbę złożonych skarg, ich tematykę, rodzaje zarzutów, skargi zasadne. Aktualnie bieżącą formą nadzoru są również dane uzyskiwane z Modułu Prawnego Noe.Net. Uzyskiwane w ten sposób informacje pozwalają na podjęcie działań profilaktycznych przez odpowiednie służby.

 Działania podejmowane przez Centralny Zarząd Służby Więziennej oraz dyrektorów okręgowych Służby Więziennej skupiają się przede wszystkim na:

-organizowaniu odpraw instruktażowo-szkoleniowych dla funkcjonariuszy zajmujących się problematyką skarg, próśb i wniosków,

-szkoleniu kadry, szczególnie wykonującej obowiązki w bezpośrednim kontakcie ze skazanymi,

-podnoszeniu wymagań wobec funkcjonariuszy w zakresie znajomości przepisów i prawidłowego ich stosowania,

-prowadzeniu monitoringu liczby i problematyki skarg wpływających do poszczególnych organów Służby Więziennej, a także omawianiu uzyskanych danych i wskaźników podczas odpraw,

-omawianiu problematyki skarg na odprawach służbowych, posiedzeniach kierownictwa, szkoleniach,

-stałym monitorowaniu w bieżącej działalności rzetelnego załatwiania skarg,

-wszechstronnym wyjaśnianiu podnoszonych zarzutów i udzielaniu wyczerpujących odpowiedzi ze wskazaniem podstaw faktyczno–prawnych dotyczących podnoszonych kwestii,

-doskonaleniu, w ramach przeprowadzanych szkoleń zawodowych, umiejętności funkcjonariuszy w postępowaniu z osadzonymi oraz w rozwiązywaniu występujących problemów,

-przeprowadzaniu kontroli zewnętrznych – w trybie zwykłym i trybie uproszczonym,

-wizytowaniu cel mieszkalnych i umożliwianiu osadzonym wnoszenie wniosków, skarg i próśb podczas realizowanych kontroli przez przedstawicieli Centralnego Zarządu Służby Więziennej i okręgowych inspektoratów Służby Więziennej, bez względu na ich zakres tematyczny,

-przeprowadzaniu szkoleń, których tematyka dotyczy zagadnień i problemów podnoszonych przez osadzonych w skargach, zwłaszcza w zakresie udzielenia informacji, wydania zaświadczenia oraz niezwłocznego załatwiania podstawowych spraw związanych z pobytem osadzonych w warunkach izolacji więziennej,

-udzielaniu doraźnych instruktaży pracownikom,

-wykonywaniu planowych i doraźnych kontroli funkcjonariuszy, omawianiu analiz skargowych i skarg w trakcie posiedzeń kierownictwa, odpraw penitencjarno-ochronnych oraz szkoleń wewnątrzdziałowych, kontrolowaniu znajomości obowiązujących przepisów.

Problematyka skarg w jednostkach organizacyjnych Służby Więziennej omawiana jest w trakcie odpraw penitencjarno-ochronnych, odpraw dowódców zmian, posiedzeń komisji penitencjarnej, posiedzeń kierownictwa, szkoleń wewnątrzdziałowych, szkoleń ogólnopenitencjarnych. W trakcie szkoleń przypomina się funkcjonariuszom o bieżącym odnotowywaniu wszystkich zdarzeń, które mogą być przyczyną powstania skargi, w książkach przebiegu służb oddziałowego i dowódcy zmiany. Przeprowadza się egzaminy nowo przyjętych funkcjonariuszy z zakresu znajomości przepisów regulujących prawa i obowiązki osadzonych oraz przepisów działowych. Ponadto w każdej z jednostek penitencjarnych uruchamia się szereg programów wspomagających i ukierunkowujących osoby osadzone w zakładach karnych i aresztach śledczych w bieżącym rozwiązywaniu ich problemów, a także – dla zapewnienia właściwej atmosfery wychowawczej – w ramach przeprowadzanych szkoleń zawodowych, doskonalone są umiejętności funkcjonariuszy w postępowaniu z osadzonymi. np.:

1. W 2014 roku odnotowano w Zakładzie Karnym w Sztumie wzrost liczby skarg. Z tego względu wzmożono oddziaływania penitencjarne mające wpłynąć na obniżenie ich liczby. Poza podejmowaniem działań w poszczególnych pionach służb takich jak: staranne osadzanie skazanych sporządzających skargi z pozostałymi współosadzonymi, systematyczne omawianie na odprawach służbowych zasad postępowania, obowiązujących regulacji prawnych, prowadzenie długofalowych oddziaływań wobec osadzonych sporządzających skargi „nawykowo”, właściwy przekaz informacji między służbami, działami organizacyjnymi, funkcjonariuszami
w zakresie osadzonych składających skargi, przewiduje się, że na spadek liczby skarg może wpłynąć termomodernizacja pawilonu mieszkalnego pod kątem m.in. wymiany instalacji grzewczej w celach, wymiany oświetlenia, docieplenia ścian i stropów dachów, doprowadzenia ciepłej wody do cel. Poprawa warunków bytowych winna wpłynąć na liczbę stawianych w tym zakresie zarzutów, ponieważ nadal stanowią one grupę głównie podnoszonych w skargach zarzutów, zaraz po traktowaniu przez funkcjonariuszy.
2. W Areszcie Śledczym w Radomiu problemy dotyczące skarg osadzonych były omawiane na posiedzeniach kierownictwa służbowego jednostki. Kierownik działu organizacyjno-prawnego na tych odprawach przedstawiał ustalenia wynikające z kwartalnych analiz skarg i próśb, które są sporządzane w dziale organizacyjno-prawnym. Szczególna uwaga zwracana była na skargi, których liczba była największa. Comiesięczna informacja w tej kwestii była także przekazywana do Okręgowego Inspektoratu Służby Więziennej w Warszawie. Na podstawie informacji kierownika działu organizacyjno-prawnego dyrektor jednostki na bieżąco wydawał polecenia wymagające podjęcia działań służbowych, mających na celu usprawnienie pracy funkcjonariuszy i sposobu załatwiania spraw osadzonych. Problemy dotyczące skarg są także stałym elementem odpraw działu ochrony zarówno podczas odpraw penitencjarno-ochronnych, jak i odpraw dowódców zmian, systematycznie omawiane są sprawy dotyczące właściwego odnoszenia się funkcjonariuszy do osadzonych. Zwracana jest uwaga na konieczność praworządnego traktowania osadzonych przez funkcjonariuszy, zwłaszcza tych, którzy mają z nimi bezpośredni kontakt. Dział kwatermistrzowski dokłada szczególnych starań, aby osadzeni, którzy odbywają karę w Areszcie Śledczym w Radomiu w jak najmniejszym stopniu odczuwali jej dolegliwość. Wszelkie usterki są usuwane bez zbędnej zwłoki, w miarę posiadanych środków finansowych, kwatermistrze oddziałowi codziennie wizytują cele mieszkalne i reagują na wszelkie zgłaszane problemy. W dziale penitencjarnym planuje się zintensyfikowanie działań mających na celu bezzwłoczne rozwiązywanie problemów osadzonych oraz ich próśb i wniosków, a także informowanie ich o sposobie załatwienia sprawy, nasilenie oddziaływań poprzez zwiększenie udziału osadzonych w programach resocjalizacyjnych oraz zajęciach kulturalno-oświatowych i sportowych, prowadzenie częstych bezpośrednich rozmów z osadzonymi mających na celu rozładowywanie napięć i rozwiązywanie problemów, informowanie osadzonych o konieczności i możliwości zgłaszania problemów w pierwszej kolejności funkcjonariuszom, z którymi mają bezpośredni kontakt, natomiast traktowanie skarg jako formę ostatecznego załatwienia sprawy.
3. W Zakładzie Karnym w Żytkowicach osadzeni mogą korzystać z biblioteki z liczbą ponad 6000 woluminów, sali do ćwiczeń, boiska do siatkówki i koszykówki, pracowni artystycznej oraz świetlicy i sali widzeń. W świetlicy odbywają się szkolenia, spotkania z podmiotami określonymi w art. 38 §1 Kkw oraz zajęcia dydaktyczne. Realizowane są również programy edukacyjne, profilaktyki uzależnień, profilaktyki agresji, promocji stylu zdrowego życia. Ponadto rozgrywane są turnieje np. szachowe, brydżowe, warcabowe. W zakładzie prowadzone są przez skazanych pod nadzorem wychowawcy ds. KO pogadanki o różnej tematyce, czy też dotyczące spraw bieżących takich jak procedury składania wniosków o warunkowe przedterminowe zwolnienie i wiele innych. Nadawane są programy radiowe. W świetlicy w ciągu dnia osadzeni mogą oglądać audycje ogólnych programów telewizyjnych. Mając na uwadze wzgląd na utrzymywanie wśród osadzonych świadomości co do aktualności sytuacji w kraju oraz na świecie, zakład umożliwia skazanym codzienny przegląd prasy. Celem rozszerzenia kontaktów ze społecznością pozawięzienną, aby zwiększyć szanse readaptacji społecznej, organizowane są różnorodne zajęcia. Ponadto nadal podejmowane są działania z okolicznymi kontrahentami celem pozyskania nowych miejsc pracy pod kątem zatrudnienia skazanych. Wszystkie realizowane działania wykonywane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w sposób humanitarny z poszanowaniem godności ludzkiej. Osadzeni przebywający w Zakładzie Karnym w Żytkowicach mają zapewnioną normę 3 m² powierzchni na jedną osobę. Zaznaczyć należy, iż na przestrzeni 2014 roku nie została wydana żadna decyzja tzw.”przeludnieniowa”.
4. W Areszcie Śledczym w Warszawie – Białołęce podjęto działania w celu właściwego współdziałania poszczególnych komórek organizacyjnych ukierunkowane na zapewnienie bezpieczeństwa i właściwej atmosfery. W celu zmniejszenia liczby skarg, poza standardowymi działaniami, opracowano program minimalizowania skarg, wprowadzono instrukcję w sprawie obiegu korespondencji, jak również został opracowany i wdrożony program naprawczy mający na celu zmniejszenie liczby skarg. „Program” minimalizowania liczby skarg osób osadzonych obowiązuje od 1 kwietnia 2014 r., zgodnie z zadaniami określonymi poniżej, toteż:

- dwa razy w miesiącu zespół w składzie: koordynator, kwatermistrz, pielęgniarka, wychowawca, dokonują wizytacji cel pod kątem załatwiania próśb, skarg i wniosków osadzonych. Przeprowadzenie wizytacji potwierdzają w książce przebiegu służby oddziałowego. Wnioski z przeprowadzonej wizytacji przekazują kierującemu Oddziałem Penitencjarnym.

- raz w miesiącu zespół w składzie: kierownik DO, kierownik DPen, kierownik DKw, kierownik DE, kierownik DSZ, dokonują wizytacji cel pod kątem załatwiania próśb, skarg i wniosków osadzonych. Z przeprowadzonej wizytacji w ciągu 2 dni sporządzają sprawozdanie i przekazują je kierującemu OP. Wzmożoną opieką wychowawczą i psychologiczną będą obejmowani ci osadzeni, którzy wykazują postawy roszczeniowe.

- raz w miesiącu wizytuje się OZ Bemowo pod kątem zatrudnienia osadzonych oraz załatwiania w tym zakresie próśb, skarg i wniosków osadzonych.

1. W Zakładzie Karnym w Warszawie-Białołęce funkcjonuje komisja, która w dniach: 6 marca 2014 roku, 2 lipca 2014 roku, 9 września 2014 roku monitorowała ceny produktów sprzedawanych w kantynie, porównując je z cenami produktów w okolicznych sklepach, sprawdzała, czy ceny produktów oferowanych na tzw. „wypisce” nie różnią się od cen artykułów sprzedawanych w kantynie. Ponadto w jednostce funkcjonuje zespół, który na bieżąco weryfikuje program racjonalnego gospodarowania realizowany w Zakładzie Karnym w Warszawie-Białołęce. W ramach działań zmierzających do poprawy warunków bytowych osadzonych w Zakładzie Karnym w Warszawie-Białołęce: doprowadzono ciepłą wodę do cel mieszkalnych w pawilonach mieszkalnych „A”, „B”, „C” i „D”, przeprowadzono remonty cel mieszkalnych we wszystkich pawilonach mieszkalnych zgodnie z harmonogramem prac remontowo-budowlanych, pomalowano wybrane cele mieszkalne w pawilonach mieszkalnych „A” i „D”, wymieniono baterie umywalkowe w pawilonach mieszkalnych „A” i „C”, zaadaptowano dwie cele mieszkalne w pawilonach mieszkalnych „C” i „D” na izby chorych z przystosowaniem dla osób niepełnosprawnych, dokonano wymiany drzwi wejściowych w pawilonie mieszkalnym „E”, przeprowadzono kompleksowy remont kaplicy.
2. Działania podejmowane dla likwidacji przyczyn i źródeł skarg w Areszcie Śledczym w Działdowie to przede wszystkim stałe monitorowanie ich liczby oraz zarzutów w nich zawartych. Wszystkie wpływające do jednostki skargi, a także wyniki przeprowadzonych postępowań wyjaśniających, omawiane są na odprawach penitencjarno – ochronnych oraz odprawach kierownictwa. Ponadto na w/w odprawach funkcjonariusze i pracownicy zapoznawani są z wszelkimi opracowaniami, które wpływają do jednostki i dotyczą skarg osób osadzonych w jednostkach penitencjarnych. Wszelkie analizy dot. problematyki związanej ze składaniem przez osadzonych skarg dodatkowo umieszczane są w wewnętrznej sieci LAN dysków sieciowych, do której dostęp mają wszyscy funkcjonariusze i pracownicy. Ponadto w 2014 r. przeprowadzono szkolenie ogólnozakładowe pt. „Sposoby zapobiegania występowaniu skarg osób osadzonych w Areszcie Śledczym w Działdowie. Rys osobowościowy osób składających skargi”. Podczas jego trwania przedstawiono zarzuty występujące w skargach osadzonych oraz przyczyny i źródła powstawania skarg, sposoby mogące wpłynąć na zmniejszenie występowania skarg osób osadzonych oraz charakterystykę osadzonych roszczeniowych, składających skargi. Szkolenie to zostało zorganizowane dla całej załogi aresztu. W grudniu 2014 r., w celu zapobieżenia wpływowi skarg na działalność jednostki, zaktualizowano „Program mający na celu zminimalizowanie liczby skarg składanych przez osadzonych w Areszcie Śledczym w Działdowie”. Program wzbogacono m.in. o zapisy dot.: tworzenia warunków sprzyjających zachowaniu zdrowia osadzonych, w tym również psychicznego w warunkach izolacji więziennej (ustalenie potrzeby udzielenia pomocy psychologicznej, psychiatrycznej i medycznej osadzonym z obciążonym wywiadem, zapewnienie dostępności opieki lekarskiej, wychowawczej i psychologicznej, organizowanie aktywności, maksymalne zagospodarowanie czasu wolnego osadzonych), starannego doboru składu osobowego celi mieszkalnej, racjonalnego rozmieszczania z osadzonymi pozytywnie oddziaływującymi na współosadzonych, zwracania uwagi na rolę komunikacji niewerbalnej, zwracania uwagi na rolę słuchania w procesie nawiązywania relacji z osadzonymi, podkreślania informacji o możliwości i sposobie zwracania się do przełożonych ze sprawami osobistymi, problemami oraz trudnościami, w trakcie przeprowadzania rozmowy informacyjnej oraz po przetransportowaniu do jednostki penitencjarnej osadzonego, wskazywania osadzonym konstruktywnych możliwości rozładowania napięcia psychicznego, uwrażliwiania funkcjonariuszy i pracowników na zgłaszane przez osadzonych problemy, czy zauważone zmiany w zachowaniu osadzonych.
3. W Zakładzie Karnym w Trzebini kontynuuje się działania podjęte w zakresie systematycznej wizytacji pomieszczeń mieszkalnych osadzonych oraz niezwłocznego załatwiania zgłaszanych przez nich próśb, obejmowanie wzmożoną opieką wychowawczą i psychologiczną osób wykazujących postawy roszczeniowe.
4. W Zakładzie Karnym w Opolu Lubelskim podejmowane są działania mające na celu bieżące rozwiązywanie zgłaszanych przez osadzonych problemów oraz realizację przysługujących osadzonym uprawnień, upowszechniane są wśród osadzonych informacje dotyczące ich sytuacji prawnej, karania, nagradzania, wynagrodzenia z tytułu wykonywanej pracy, przetransportowania, systematycznie wizytowane są pomieszczenia mieszkalne, w których przebywają osadzeni oraz niezwłocznie załatwiane są problemy zgłaszane przez osadzonych podczas wizytacji, w ramach zagospodarowania czasu wolnego osadzonych odbywają się zajęcia kulturalno–oświatowe oraz zajęcia z zakresu kultury fizycznej i sportu, wzmożoną opieką wychowawczą i oddziaływaniem psychologicznym obejmowano osadzonych prezentujących postawę roszczeniową, podczas odpraw kierownictwa analizowano dane dotyczące liczby skarg wnoszonych przez odsadzonych.
5. W Areszcie Śledczym w Giżycku w celu wyeliminowania potencjalnych źródeł skarg osadzonych, którzy przyjmują postawę roszczeniową obejmuje się wzmożoną opieką wychowawczą i psychologiczną. Wśród podejmowanych działań znajduje się próba zagospodarowania czasu osadzonych poprzez realizację programów edukacyjnych w sposób ciągły:

a) ART - program treningu zastępowania agresji,

b) zajęcia informacyjno - edukacyjne dla osadzonych, dotyczące problemu uzależnień, z zakresu pomocy prawnej,

c) zajęcia kulturalno – oświatowe,

d) zajęcia plastyczne i muzyczne,

e) program readaptacji społecznej „Czytam z Tatą”,

f) program „Krótka interwencja” skierowany do osadzonych nadużywających substancji psychoaktywnych,

g) program edukacyjny z zakresu wiedzy i ochrony przyrody służący szerzeniu świadomości proekologicznej,

h) zajęcia aktywizacji zawodowej realizowane w ramach Klubu Pracy,

i) program readaptacji „EkoCela”,

j) zajęcia edukacyjne dla sprawców przemocy w rodzinie,

k) program readaptacji społecznej realizowany w ramach Dyskusyjnego Klubu Filmowego.

1. W Areszcie Śledczym w Hajnówce na odprawach kierownictwa jednostki poruszano tematykę skarg, próśb i wniosków w sprawach osób pozbawionych wolności. Z perspektywy jednostki największy jednak udział w spadku postaw roszczeniowych ma praca penitencjarna z osadzonymi, zmierzająca ku ciągłemu, w miarę możliwości, zagospodarowywaniu czasu wolnego osadzonych. Tak więc organizowano kursy z różnych źródeł finansowania: tj. przeprowadzono jeden kurs kucharza dla 8 skazanych w ramach projektu „Ostatni zakręt” przy współpracy z fundacją „Oni to MY”, oraz jeden kurs zagospodarowania terenów zielonych wraz z zajęciami kompletacyjnymi z zakresu aktywizacji i ekologii dla 12 skazanych w ramach - Program PL-17 pn. „Wsparcie Służby Więziennej, w tym sankcji pozawięziennych” Norweski Mechanizm Finansowy 2009-2014 - Projekt nr 1 „Realizacja szkoleń podnoszących kompetencje społeczno-zawodowe więźniów oraz stworzenie warunków ułatwiających podtrzymywanie więzi rodzinnych w celu zwiększenia efektywności ich powrotu do społeczeństwa po zakończeniu odbywania kary". Kursy dla skazanych organizowane były także ze środków funduszu celowego – pomoc postpenitencjarna. W 2014 roku zorganizowano trzy takie kursy, w ich trakcie przeszkolono 22 skazanych. Tematyka kursów dobierana była w oparciu o rozeznanie na lokalnym rynku pracy i atrakcyjności na nim poszczególnych zawodów. I tak 2014 roku odbył się kurs brukarza, kurs tapicer meblowy oraz kurs fryzjera. Przeprowadzono także zajęcia aktywizacji zawodowej dla 45 skazanych w ramach współpracy z PWK OHP w Białymstoku. W ramach środków funduszu celowego – pomoc postpenitencjarna organizowano w sumie 55 edycji różnych programów readaptacyjnych oraz szereg występów
i spektakli o charakterze profilaktycznym. Te programy m.in. obejmowały zajęcia edukacyjno – informacyjne dotyczące szeroko rozumianej tematyki uzależnień, łącznie w działaniach takich uczestniczyło kilkuset skazanych. Przeprowadzono jedną edycję treningu zastępowania agresji – ART, przeprowadzono jeden cykl zajęć dla skazanych wg. modelu „Duluth”. Prowadzono zajęcia na temat szkodliwości nadmiernego spożywania alkoholu, zażywania narkotyków oraz informacyjne zajęcia na temat zagrożeń związanych z HIV i AIDS oraz profilaktyki zdrowotnej. Ponadto
w jednostce działają grupy wsparcia dla uzależnionych od alkoholu i narkotyków t.j. grupa AA (około 15 skazanych) i grupa AN (około 7 skazanych). W 2014 roku kontynuowano m.in. takie formy zajęć dla skazanych – program „Przyjaciele, czyli pies w celi”, „Katharsis”, „Przejściówka”, „Fair Play”, „Razem – program integracji rodzin”, „Na Fali”, w ramach którego nagrywano płytki z bajkami oraz zorganizowano II Ogólnopolski Konkurs „Bajka”. Wprowadzono do realizacji nowe programy: „Powrót” i „Stop uzależnieniom”. Wymienione działania organizowane były m.in. przy udziale podmiotów zewnętrznych, na zasadzie zawartych porozumień bądź współpracy ze środowiskiem lokalnym. Poza działaniami w ramach programów prowadzono również standardowe działania mające na celu zagospodarowanie czasu wolnego skazanym.
2. W Zakładzie Karnym w Krakowie Nowej Hucie prowadzi się adresowane do osób skazanych akcje informacyjne, głównie w postaci audycji radiowęzłowych i rozmów z osobami pozbawionymi wolności. Wychowawcy także w rozmowach indywidualnych ze skazanymi wyjaśniają wątpliwości osadzonych i odpowiadają na pytania z zakresu przepisów dotyczących odbywania kary pozbawienia wolności. Równocześnie w celu ograniczenia liczby skarg upowszechnia się przepisy prawne poprzez zapewnienie szerokiego dostępu do stosowanych ustaw i rozporządzeń. Każda cela mieszkalna wyposażona jest w kodeks karny wykonawczy, regulamin organizacyjno–porządkowy i porządek wewnętrzny zakładu. Osoby pozbawione wolności mają także dostęp do istotnych dla nich aktów prawnych poprzez korzystanie z zasobów bibliotecznych znajdujących się na terenie Zakładu Karnego. Ponadto dla likwidacji przyczyn powstawania skarg kadra kierownicza jednostki systematycznie przeprowadza wizytację pomieszczeń mieszkalnych w jednostce, natychmiast przystępuje do rozwiązywania zgłaszanych problemów przez osadzonych i udziela stosownych wyjaśnień. Problematyka skargowa jest omawiana na odprawach penitencjarno – ochronnych oraz na posiedzeniach kierownictwa jednostki.
3. W Zakładzie Karnym w Chełmie prowadzony jest monitoring liczby i problematyki skarg wpływających do jednostki, problematyka skargowa była omawiana na posiedzeniach kierownictwa w celu podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania przyczyn i źródeł skarg, podczas odpraw kierownictwa zwracano uwagę na potrzebę szczegółowego zapoznawania się ze skargami, rzetelnego sporządzania wyjaśnień do skarg przez podległych funkcjonariuszy, zapoznawano funkcjonariuszy ze sporządzanymi analizami dotyczącymi problematyki skargowej i zobowiązywano do realizacji zawartych w nich wniosków, podjęto szereg działań mających na celu likwidację przyczyn powstawania skarg. Przedstawiciele służby zdrowia i działu kwatermistrzowskiego dokonują w każdym miesiącu przeglądu cel mieszkalnych w poszczególnych pawilonach celem sprawdzenia warunków sanitarno – bytowych i higienicznych, a następnie z dokonanych czynności sporządzają protokół. W miarę możliwości finansowych przeprowadzane są remonty cel mieszkalnych, na bieżąco usuwane są powstałe usterki. W ramach zagospodarowania czasu wolnego osadzonych odbywają się zajęcia kulturalno – oświatowe oraz sportowe, orgaznizowane są konkursy dla osadzonych oraz spotkania z ciekawymi ludźmi oraz z rodzinami. Osadzeni biorą udział w akcjach charytatywnych. W zakresie aktywizacji zawodowej osadzonych organizowano kursy realizowane w ramach Programu Operacyjnego „Kapitał Ludzki”. Zespół radiowęzła opracowuje audycie pt. „O czym warto wiedzieć? Co warto czytać? O czym warto mówić?” oraz „Z muzyką o sporcie”, w zakładzie działa komputerowe koło zainteresowań oraz zespół skazanych ds. zajęć kulturalno – oświatowych i zespół skazanych zwany zespołem redakcyjnym gazety więziennej „Papuga”.
4. Administracja Zakładu Karnego w Barczewie dąży do systematycznej poprawy warunków socjalno – bytowych osób pozbawionych wolności poprzez bieżące dokonywanie remontów cel mieszkalnych i pomieszczeń, z których korzystają osadzeni. W ramach powyższych działań rozpoczął się projekt termomodernizacji pomieszczeń głównego bloku penitencjarnego, który zgodnie z kartami historii funkcjonuje już 200 lat. Oprócz prac termomodernizacyjnych jednostka prowadzi prace remontowe związane z wydzieleniem i zabudową kącików sanitarnych w celach małoosobowych głównego bloku penitencjarnego. W ramach prowadzonych prac zostanie również doprowadzona ciepła woda użytkowa do pomieszczeń. Wszystkie podjęte działania pozwolą w efekcie na poprawę warunków bytowych osób pozbawionych wolności, co w konsekwencji powinno znaleźć odzwierciedlenie w liczbie skarg składanych przez osadzonych. Od 2008 roku w jednostce funkcjonuje Zespół powołany przez Dyrektora Zakładu Karnego w Barczewie, którego rolą jest ograniczenie liczby skarg składanych na działalność jednostki. Spotkania zespołu odbywają się raz na kwartał i ukierunkowane są na poznanie jak największej grupy czynników determinujących powstawanie skarg. Oprócz przedstawionych powyżej działań ukierunkowanych na zmniejszenie liczby skarg składanych na działalność jednostki podejmowane są działania mające na celu bardziej efektywne zagospodarowanie wolnego czasu osób pozbawionych wolności. W ramach dostępnych środków finansowych prowadzi się również kursy przyuczające do zawodu, które oprócz wypełnienia nadmiaru wolnego czasu pozwalają na wyrównanie deficytów wykształcenia.
5. Zakład Karny w Kamińsku w roku 2014, wzorem lat ubiegłych, prowadził szeroko zakrojone działania zmierzające do ograniczania postaw skargowych wśród osadzonych przebywających w jednostce. Oprócz standardowych działań zmierzających do przeciwdziałania skargom składanym na funkcjonowanie jednostki w roku 2014 podejmowano szereg działań opierających się na lepszym i bardziej efektywnym zagospodarowaniu czasu wolnego osadzonym poprzez wprowadzenie ciekawych ofert. I tak, w jednostce realizowano łącznie 25 programów readaptacyjnych. Oprócz wielu walorów, między innymi, poznawczych, zdrowotnych, prospołecznych i kształcących, programy zawierały w swych założeniach aspekt wychowawczy. Charakter proponowanych zajęć był więc różnorodny (zajęcia edukacyjne, korekcyjne, psychokorekcyjne, terapeutyczne, integracyjne). W celu zagospodarowania czasu wolnego osadzonym oprócz cyklicznych spotkań w ramach realizowanych programów, Zakład Karny organizował wiele akcji kulturalno–oświatowych i sportowych, takich jak: koncerty zespołu muzycznego Aliend Band – skazanych z ZK Kamińsk w ramach programu „Odkryj świat muzyką”; wizyty gości ze świata sportu: piłkarzy Stomil Olsztyn czy mistrza sztuk walki Tomasza Szewczaka; koncert zespołu muzyki szanty ANKER czy też akcja sportowa Polska Biega, w której brali udział osadzeni z jednostki. Dużym zainteresowaniem wśród osadzonych cieszył się nowy cykl programu RESTART – dogoterapia, o dużych walorach psychokorekcyjnych. Zajęcia z udziałem psów odbywały się regularnie na terenie ZK. Ponadto w okresie letnim znaczna część osadzonych korzystała z zajęć piłki siatkowej w ramach programu sportowego, czy spędzała czas aktywnie – biegając w ramach programu „Wybiec w przyszłość”. W ramach otrzymanych w miesiącu grudniu 2014 r. dodatkowych środków finansowych jednostka podjęła także działania zmierzające do doprowadzenia odrębnego oświetlenia do wszystkich kącików sanitarnych na terenie jednostki.
6. W Zakładzie Karnym w Iławie na bieżąco podejmuje się działania zmierzające do wypracowania skutecznego modelu postępowania w przypadku zgłaszania przez osadzonych ich problemów, skutkującego udzieleniem im niezbędnych wyjaśnień, przekazania zrozumiałych informacji, czy umożliwienia natychmiastowej reakcji w celu wyeliminowania zgłaszanych przez nich nieprawidłowości występujących w pracy administracji jednostki. W tym celu organizowane są szkolenia dla funkcjonariuszy, w trakcie których przekazywane są stosowne wytyczne w powyższym zakresie. Ograniczeniu liczby skarg ma też służyć regularne wizytowanie cel mieszkalnych przez dyrektorów jednostki oraz poruszanie problematyki skargowej na odprawach i szkoleniach. W bieżącym roku ponownie przeprowadzono szkolenia dla funkcjonariuszy Zakładu Karnego z zakresu sposobu załatwiania skarg, próśb i wniosków, podczas których szczegółowo omówiono przyczyny powstawania skarg, sposób ich załatwiania (terminy, sposób sporządzania wyjaśnień do skargi), a także działania profilaktyczne, których podejmowanie ma na celu zmniejszenie liczby skarg. Wzmożoną opieką wychowawczą i oddziaływaniami psychologicznymi obejmowani są osadzeni, którzy prezentują zaburzenia osobowości, przejawiające się w ich postawach roszczeniowych. W 2014 r. opracowany został program przedsięwzięć mających na celu minimalizację liczby skarg składanych przez osadzonych w Zakładzie Karnym w Iławie, który przedstawia się następująco:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Czynnik determinujący liczbę składanych skarg** | **Procedura** | **Osoba odpowiedzialna** |
| Niedostateczne rozpoznanie nastrojów wśród osadzonych | W rozmowach z osadzonymi zwracać uwagę na sygnały dotyczące niezadowolenia z postępowania administracji, jak również gotowość do składania skarg. | Funkcjonariusze i pracownicy oddziałów penitencjarnych, działu terapeutycznego, służby zdrowia i kwatermistrzowskiego, pracujący w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi |
| Zaburzony system komunikacji między poszczególnymi działami służby | Po uzyskaniu informacji odnośnie możliwości złożenia skargi przez osadzonego funkcjonariusz lub pracownik bezzwłocznie przekazują ją koordynatorowi oddziału penitencjarnego, w którym przebywa osadzony, a w przypadku oddziału terapeutycznego – kierownikowi działu.Koordynatorzy lub kierownik działu terapeutycznego, jeżeli sprawa dotyczy prowadzonych oddziaływań, przeprowadzają z osadzonym rozmowę starając się rozwiązać problem, a w sytuacji, gdy to nie skutkuje – powiadamiają kierującego oddziałem penitencjarnym lub w przypadku O/T Zastępcę Dyrektora.W przypadku skarg na postępowanie funkcjonariuszy i pracowników innych działów koordynatorzy lub kierownik O/T powiadamiają bezzwłocznie kierownika działu, którego skarga dotyczy. | - każdy funkcjonariusz i pracownik w zakresie informowania koordynatorów i kierownika O/T- koordynatorzy i kierownik O/T w zakresie oddziaływań na osadzonego oraz przekazania informacji właściwym kierownikom działów służby |
| Niewystarczające działania zapobiegawcze | Bezzwłoczne reagowanie na uzyskane informacje – każdy koordynator, kierownik właściwego działu, kierujący oddziałem penitencjarnym oraz Dyrektor jednostki zobligowany jest do udzielenia pełnej informacji na temat poruszanych przez osadzonego kwestii (wyjaśnić np. procedury, przepisy, zasugerować możliwość rozwiązania problemu, poinformować zainteresowanego oraz wyjaśnić przyczyny odmowy wykonania przedstawianych przez osadzonych "żądań"). Ponadto, należy wyjaśnić, iż w przypadku wystąpienia jakichkolwiek wątpliwości zainteresowany powinien na bieżąco kontaktować się z właściwym funkcjonariuszem, np. zapisać się na rozmowę, bądź zgłosić sprawę wychowawcy, w ostateczności każdemu funkcjonariuszowi. | Koordynatorzy, kierownicy działów, kierujący oddziałami penitencjarnymi, Dyrektor jednostki |
| Niejednolity sposób postępowania w ramach obowiązujących przepisów | Organizacja szkoleń nie tylko w zakresie merytorycznym danego działu, ale również w zakresie przepisów Kodeksu karnego wykonawczego, postępowanie zgodnie z etyką Służby Więziennej, sprawdzanie wśród pracowników i funkcjonariuszy znajomości obowiązujących przepisów. | Kierownicy działów |
| Brak wiedzy o złożonych dotychczas skargachi stwierdzonych uchybieniach i nieprawidłowościach | Comiesięczne monitorowanie liczby skarg z określeniem zarzutów w nich zawartych, przedstawianie informacji o aktualnej skali zjawiska, omawianie problematyki skargowej na odprawach penitencjarno-ochronnych, odprawach działowych i odprawach w oddziałach penitencjarnych. | Inspektor ds. organizacyjno-prawnych, a w zakresie odpraw penitencjarno-ochronnych – kierownicy działów i kierujący oddziałami penitencjarnymi |
| Brak dostępności funkcjonariuszy i pracowników | Kontynuowanie praktyki wizytacji cel nie tylko przez wychowawców, ale także innych funkcjonariuszy wykonujących pracę na rzecz oddziałów penitencjarnych i O/T, poprzez odpowiedni rozkład służby, zapewnienie całodziennego dostępu do wychowawcy, bezzwłoczne załatwianie próśb i spraw osadzonych, rozmów z nimi przez funkcjonariuszy innych działów.Zwiększenie zaangażowania średniego personelu medycznego w przypadku zgłoszeń osadzonych podczas nieobecności lekarza. | Kierownicy działów penitencjarnego i terapeutycznego, funkcjonariusze wykonujący pracę na rzecz OP i O/T, kierownicy i funkcjonariusze innych działówKierownik Ambulatorium z izbą chorych, pielęgniarki i pielęgniarze |
| Nieświadomość konsekwencji, bagatelizowanie zjawiska składania skarg przez funkcjonariuszy | W przypadku nieprawidłowości, skutkujących zasadnością skargi, wobec osób ewidentnie winnych zaniedbania, wyciąganie stosownych konsekwencji służbowych. | Kierownicy działów, Dyrektor jednostki |
| Składanie skarg przez osadzonych z zaburzoną osobowością. | Wnioskowanie przez funkcjonariuszy i pracowników o bezzwłoczne konsultacje psychologiczne osadzonych z zaburzoną osobowością, bądź zaburzeniami zachowania. | Funkcjonariusze i pracownicy oddziałów penitencjarnych, działu terapeutycznego, służby zdrowia i kwatermistrzowskiego, pracujący w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi; psychologowie działu penitencjarnego i terapeutycznego |
| Roszczeniowa postawa osadzonych | Zgłaszanie do psychologów osadzonych trudnych wychowawczo i opracowywanie indywidualnych sposobów postępowania w stosunku do osadzonych przejawiających postawy roszczeniowe i skargowe.Dyscyplinowanie osadzonych w przypadkach prezentowania przez nich postaw roszczeniowych w stosunku do funkcjonariuszy i pracowników. | Wychowawcy, koordynatorzy, psychologowie |
| Warunki bytowe w jednostce | Bieżące monitorowanie stanu technicznego cel mieszkalnych i wyposażenia podczas wykonywania codziennych czynności służbowych przez kwatermistrzów oddziałowych, wychowawców, koordynatorów i osoby wizytujące cele mieszkalne. | Kwatermistrze oddziałowi, wychowawcy, koordynatorzy i osoby wizytujące cele mieszkalne |
| Niewłaściwy sposób załatwiania próśb osadzonych | Opracowanie standardów dotyczących opiniowania próśb osadzonych w zakresie opieki medycznej (siłownia, leki z zewnątrz, korzystanie z własnej pościeli, inne odstępstwa związane ze stanem zdrowia).Załatwianie pisemnych próśb osadzonych w taki sposób, aby z treści decyzji podjętej przez kierującego oddziałem penitencjarnym lub Dyrektora jasno wynikało jej uzasadnienie.Terminowe załatwianie próśb osadzonych.Obowiązek udzielania pisemnej odpowiedzi na prośbę, z wyjątkiem próśb składanych przez osadzonych osobiście w swojej sprawie i załatwionych bezpośrednio po zgłoszeniu. | Kierownik Ambulatorium z izbą chorychKierujący oddziałami penitencjarnymi, Dyrektor jednostkiKierownicy działów, koordynatorzy, kwatermistrze oddziałowi, funkcjonariusze pełniący służbę na samodzielnych stanowiskach |
| Brak wiedzy osadzonych na temat konsekwencji prawnych grożących za zachowania niezgodne z prawem. | Upowszechnianie wśród osadzonych wyroków sądów skazujących za znieważenie, bądź napaść na funkcjonariusza | Wychowawcy działu penitencjarnego |

## 12.1. Podejmowane działania profilaktyczne

Każda skarga opisuje zwykle zdarzenia, które miały miejsce wcześniej, jest reakcją skarżących na nieprawidłowe – ich zdaniem – działania personelu jednostek penitencjarnych. Mając na celu ograniczenie źródeł skarg prowadzi się więc wielokierunkowe działania profilaktyczne, polegające m.in. na:

* badaniu zasadności zarzutów zawartych w skargach i usuwaniu uchybień stwierdzonych w wyniku uznania ich zasadności poprzez działania naprawcze oraz realizacje przedsięwzięć zapewniających prawidłową działalność jednostek organizacyjnych na wszystkich odcinkach ich funkcjonowania;
* prowadzeniu monitoringu skarg w jednostkach penitencjarnych poprzez analizowanie tematyki skarg, ustalanie ich przyczyn i źródeł;
* omawianiu na posiedzeniach kadry kierowniczej jednostki wniosków z analiz skarg, z uwzględnieniem ewentualnych zależności pod kątem oceny prawidłowości działań administracji jednostek penitencjarnych;
* przeprowadzaniu systematycznych szkoleń w zakresie przepisów normujących wykonanie kary pozbawienia wolności i tymczasowego aresztowania, zmian w tych przepisach oraz egzekwowaniu znajomości tychże przepisów od funkcjonariuszy i pracowników cywilnych;
* zwracaniu szczególnej uwagi w bieżącej kontroli pracy funkcjonariuszy i pracowników działu na sposób prowadzenia oddziaływań w zakresie stwarzania warunków sprzyjających zwracaniu się skazanych do przedstawicieli administracji zakładu z osobistymi prośbami, skargami, wnioskami i problemami;
* informowaniu osadzonych, że decyzje medyczne lekarzy w przedmiocie i zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych podczas przebiegu procesu diagnozowania i leczenia są autonomiczne. Proces i zakres diagnozowania oraz leczenia kierowany jest przez lekarza w oparciu o jego doświadczenie i wiedzę zawodową, przy uwzględnieniu ustalonego na dany czas, znanego lekarzowi stanu zdrowia pacjenta i jego współpracy ze służbą zdrowia; jeżeli osadzony uważa, że któryś z lekarzy udzielających mu świadczeń naruszył zasady etyki lekarskiej lub przepisy związane z wykonywaniem zawodu lekarza to może zwrócić się do właściwej Okręgowej Izby Lekarskiej lub do Rzecznika Praw Pacjenta w przypadku uznania, że naruszone zostały jego prawa pacjenta;
* wizytowaniu cel mieszkalnych osadzonych oraz niezwłocznym załatwianiu zgłaszanych przez nich problemów oraz wyjaśnianiu powstałych nieprawidłowości przez kadrę kierowniczą jednostki;
* zintensyfikowaniu działań wobec osadzonych przejawiających trudności adaptacyjno – wychowawcze;
* dostarczaniu podstawowych aktów prawnych osadzonym i zapewnieniu im dostępu do informacji na temat praw i obowiązków;
* dążeniu w ramach posiadanych środków do systematycznej poprawy warunków socjalno-bytowych osadzonych poprzez systematyczne prowadzenie remontów cel mieszkalnych i innych pomieszczeń, z których korzystają osadzeni;
* praworządnym traktowaniu osadzonych i wymierzaniu kar dyscyplinarnych adekwatnie do przewinień;
* bardziej efektywnym zagospodarowaniu czasu wolnego osadzonym poprzez wprowadzenie ciekawych ofert jego spędzenia – konkursy, koncerty, koła zainteresowań, organizację kursów zawodowych;
* praktycznym zastosowaniu zmian przepisów art. 6 ust. 2 Kkw w zakresie oceny zasadności wniesionych zarzutów.

## 12.2. Stosowane sposoby postępowania w przypadku zasadności skargi

Od wielu lat we wszystkich jednostkach organizacyjnych Służby Więziennej obowiązuje jednolity, sprawdzony w praktyce, sposób postępowania w przypadku stwierdzenia zasadności skargi. Realizacja zasad postępowania w tej kwestii polega na:

1. W każdym przypadku uznania skargi za zasadną organ nadzoru, który rozpatrzył ją pozytywnie wysyła odrębne pisma do dyrektorów jednostek, wskazując na popełnione uchybienia, żądając ich wyeliminowania i przeprowadzenia czynności wyjaśniających mających na celu ustalenie przyczyn i osób winnych zasadności skargi. Działania takie podejmowane są również w przypadku, gdy skargę uznano za bezzasadną, ale w toku postępowania skargowego stwierdzono inne, nie objęte przedmiotem skargi uchybienia w funkcjonowaniu jednostki organizacyjnej.
2. W razie uznania skargi za uzasadnioną prowadzone są czynności zmierzające do ustalenia osób winnych stwierdzonych nieprawidłowości oraz do skutecznego przeciwdziałania powstawaniu ich w przyszłości, podejmując odpowiednie działania profilaktyczne, a w razie potrzeby dyscyplinujące.
3. Skargi zasadne podlegają szczegółowej analizie, są omawiane na posiedzeniach kierownictwa jednostki oraz odprawach penitencjarno-ochronnych.
4. Organizuje się odpowiednie szkolenia funkcjonariuszy w działach, w których stwierdzono uchybienia, a w pracy bieżącej, w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi uwzględnia się wnioski wynikające z analiz dotyczących skargowości osadzonych.

## 12.3. Zastosowanie środków dyscyplinujących wobec osób winnych zaniedbań ujawnionych w wyniku uznania skargi za zasadną

Kierownicy obwinianych w skargach jednostek Służby Więziennej, w wyniku uznania podnoszonego przez skarżącego zarzutu za zasadny, mają obowiązek - poza likwidacją przyczyn i źródeł skarg – określenia stopnia zawinienia poszczególnych funkcjonariuszy i pracowników, ustalenia przyczyn nieprawidłowego postępowania kadry więziennej, a także podjęcia niezbędnych i skutecznych działań profilaktycznych, a w razie potrzeby dyscyplinujących.

Z zebranych od dyrektorów okręgowych Służby Więziennej informacji wynika, że w 2014 r. – w związku z pozytywnym załatwieniem skarg w sprawach osób pozbawionych wolności – wobec 153 (w 2013 r. – 111, co stanowi wzrost o 38%) funkcjonariuszy i pracowników więziennictwa zastosowano różnego rodzaju środki dyscyplinujące, w tym wobec: kierowników jednostek i ich zastępców – 1, wobec kierowników działów i ich zastępców – 10, wobec dowódców zmiany i ich zastępców – 2, wobec funkcjonariuszy pełniących służbę na innych stanowiskach lub posterunkach ochronnych – 125 (w 2013 r. – 63, co stanowi wzrost o 98%). W stosunku do pracowników cywilnych zastosowano środki dyscyplinujące w 15 przypadkach.

W analizowanym okresie z 68 osobami, które przyczyniły się do powstania skarg zasadnych przeprowadzone zostały udokumentowane rozmowy dyscyplinujące (w 2013 r. – 39), w 2 przypadkach wymierzono karę nagany, w 3 przypadkach ostrzeżono o niepełnej przydatności na stanowisku służbowym, a 81 razy wyciągnięto inne środki dyscyplinujące (w 2013 r. w 67 przypadkach).

## 12.4. Szkolenia funkcjonariuszy i pracowników zajmujących się problematyką skargową

Szkolenie kadry i egzekwowanie od funkcjonariuszy i pracowników znajomości przepisów normujących wykonywanie kary pozbawienia wolności i tymczasowego aresztowania oraz przepisów ogólnie obowiązujących dotyczących m.in. działalności jednostek organizacyjnych Służby Więziennej jest niezbędnym warunkiem prawidłowego wykonywania przez personel penitencjarny powierzonych mu czynności służbowych i profesjonalnego przygotowania go do realizacji zadań Służby Więziennej.

W 2014 r., jak i w latach ubiegłych, prowadzono szkolenia funkcjonariuszy zajmujących się problematyką skargową na szczeblu Centralnego Zarządu Służby Więziennej, okręgowych inspektoratów, jak i jednostek podstawowych.

Centralny Zarząd Służby Więziennej zorganizował dla osób zajmujących się problematyką załatwiania skarg, próśb i wniosków osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych dwa szkolenia. Pierwsze z nich, szkolenie z zakresu zagadnień związanych z użytkowaniem Modułu Prawnego Centralnej Bazy Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET oraz procedurą zgłaszania błędów użytkownika, odbyło się w dniach 7-10 kwietnia 2014 r. w Ośrodku Szkolenia Służby Więziennej w Popowie. Drugie szkolenie to coroczna narada instruktażowo – szkoleniowa dla funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej, zajmujących się problematyką załatwiania wniosków, skarg i próśb w sprawach osób pozbawionych wolności. Odbyła się w dniach 2-5 czerwca 2014 r. w Ośrodku Szkolenia Służby Więziennej w Popowie. W obu szkoleniach, oprócz funkcjonariuszy Centralnego Zarządu Służby Więziennej, brali udział funkcjonariusze zajmujący się problematyką skargową w okręgowych inspektoratach i niektórych jednostkach podstawowych.

W trakcie szkoleń omówiono m.in. praktyczną realizację przepisów normujących tryb załatwiania wniosków, skarg i próśb osób pozbawionych wolności, zmiany tych przepisów. Osoby szkolone zaznajomiono także z aktualnym stanem prac w zakresie rozwoju Modułu Prawnego Centralnej Bazy Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET, prawidłowością wprowadzania danych z zakresu ewidencji skarg w sprawach osób pozbawionych wolności, a także procedurą zgłaszania błędów użytkownika i systemu, sposobem sporządzania wniosków o korektę danych, a także sposobem odzwierciedlania w sprawozdaniach statystycznych liczby załatwianych skarg oraz prawidłowością sporządzania analiz dotyczących sposobu załatwiania skarg, próśb i wniosków przez kierowników jednostek organizacyjnych więziennictwa.

W analizowanym roku sprawozdawczym dyrektorzy okręgowi Służby Więziennej zorganizowali 19 szkoleń dla funkcjonariuszy z podległych im jednostek organizacyjnych, którym powierzono wykonywanie zadań związanych z rozpatrywaniem i załatwianiem skarg, próśb i wniosków w sprawach osób pozbawionych wolności, przy czym w OISW w Bydgoszczy przeprowadzono dwa takie szkolenia, w Opolu trzy, a w Warszawie – cztery. W okręgu łódzkim i koszalińskim nie organizowano szkoleń w 2014 r., a w pozostałych okręgowych inspektoratach Służby Więziennej zorganizowano po jednym szkoleniu.

Łącznie w 2014 r. szkoleniami poświęconymi problematyce skargowej objęto 406 osób, podczas gdy w roku 2013 takimi szkoleniami objęto 411 osoby.

W trakcie szkoleń i narad instruktażowo-szkoleniowych, organizowanych przez dyrektorów okręgowych dla funkcjonariuszy podległych im jednostek organizacyjnych, omawiano m.in. informację o sposobie załatwiania skarg i wniosków w resorcie sprawiedliwości, ustalony przepisami rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości tryb rozpatrywania i załatwiania skarg, próśb i wniosków w sprawach osób przebywających w zakładach karnych i aresztach śledczych, stwierdzone w toku kontroli zewnętrznych nieprawidłowości w tym zakresie, przykłady skarg zasadnych, jakie miały miejsce w poszczególnych jednostkach organizacyjnych, a także sposób prowadzenia i dokumentowania czynności wyjaśniających w toku postępowań skargowych oraz zasady prowadzenia ewidencji i sprawozdawczości w zakresie rozpatrywania i załatwiania skarg, próśb i wniosków w sprawach osób pozbawionych wolności, jak również omawiano funkcjonowanie Modułu Prawnego systemu Noe.NET.

## 12.5. Kontrole zewnętrzne

W 2014 r., obok przedsięwzięć podejmowanych w celu zapewnienia rzetelnego rozpatrywania skarg, próśb i wniosków osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych, podobnie jak w latach poprzednich, kontynuowano w więziennictwie działania ukierunkowane na zapewnienie właściwego nadzoru nad działalnością podległych jednostek organizacyjnych, w tym m.in. poprzez prowadzenie planowej i systematycznej kontroli zewnętrznej, która dostarczałaby informacji o prawidłowości działania, doborze środków i wykonywaniu zadań przez te jednostki, zarówno w zakresie przestrzegania praw osób pozbawionych wolności, jak i realizacji całokształtu zadań więziennictwa. Zakresem kontroli obejmowano również tryb przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg, próśb i wniosków w sprawach osób pozbawionych wolności, praktyczne zastosowanie dyspozycji przepisów art. 6 § 2 i 3 Kkw w zakresie rozpoznawania skarg w sprawach osób pozbawionych wolności, terminowość załatwiania spraw i poprawność dokonywania wpisów w Module Prawnym Centralnej Bazy Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET, a także rzetelność i prawidłowość wprowadzania danych z zakresu ewidencji skarg w sprawach osób pozbawionych wolności i czynności związanych z ich załatwianiem w Module Prawnym systemu Centralna Baza Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET.

W toku czynności kontrolnych szczególną uwagę zwracano m.in. na sposób załatwiania przez dyrektorów jednostek penitencjarnych spraw przekazanych im w trybie przepisu § 3 ust. 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych, zgodnie z którym skargę zawierającą zarzuty dotyczące funkcjonariusza lub pracownika zakładu karnego lub aresztu śledczego organy wyższego szczebla mogą przekazać do załatwienia kierownikowi tej jednostki, z obowiązkiem zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi. Kontrole problemowe przeprowadzone w zakładach karnych i aresztach śledczych potwierdzały, że skargi przekazywane do załatwienia na podstawie omawianych przepisów są wnikliwie badane i rozpatrywane przez kierowników jednostek penitencjarnych.

Zarówno ustalenia kontroli Centralnego Zarządu Służby Więziennej, jak i  okręgowych inspektoratów nie wykazywały w 2014 r. istotnych nieprawidłowości w załatwianiu skarg, próśb i wniosków w sprawach osób pozbawionych wolności w większości jednostek objętych kontrolą. W nielicznych przypadkach stwierdzono powtarzające się rokrocznie uchybienia dotyczące zwłaszcza:

- niezawiadamiania skarżącego o ostatecznym terminie załatwienia jego skargi w przypadku niemożności dotrzymania terminu przewidzianego obowiązującymi przepisami z przyczyn niezależnych od organu rozpatrującego skargę, czy też przekraczania wyznaczonego pierwotnie terminu załatwienia skargi, o którym wcześniej poinformowano skarżącego,

- załatwienia skargi przez dyrektora aresztu śledczego lub dyrektora zakładu karnego, pomimo iż właściwym do ich załatwienia był dyrektor okręgowy Służby Więziennej, sprawujący bezpośredni nadzór nad działalnością jednostki, której skarga dotyczyła,

- nie obejmowania postępowaniem skargowym niektórych podnoszonych w skargach zarzutów, bądź nie dokumentowania właściwymi dowodami istotnych okoliczności badanej sprawy,

- naruszania terminów zakreślonych przez organ nadrzędny na zbadanie skargi bez uzyskania na to zgody tego organu oraz przekraczania 7-dniowego terminu na przekazanie sprawy wg. właściwości do innej jednostki organizacyjnej,

- kwalifikowania pism jako próśb, choć zawierały zarzuty dotyczące działalności jednostki organizacyjnej,

- niewłaściwego bądź niezgodnego z dokumentacją wprowadzania danych do systemu Noe.Net,

- nieodnotowywania w systemie dat obligatoryjnego załatwienia sprawy, skutkującego wykazaniem spraw załatwionych w terminie, jako przeterminowanych,

- nie odnotowywania w systemie wszystkich badanych w skardze zarzutów.

W razie ujawnienia nieprawidłowości zarządzający kontrolę każdorazowo kierował do jednostki kontrolowanej wystąpienie pokontrolne z żądaniem ich wyeliminowania w określonym terminie.

W 2014 r. kilkadziesiąt razy w jednostkach podstawowych więziennictwa sprawy związane z załatwianiem skarg, próśb i wniosków w sprawach osób pozbawionych wolności były przedmiotem kontroli zewnętrznych przeprowadzonych przez organy nadzoru Służby Więziennej (OISW, CZSW). Zakresem kontroli obejmowano prawidłowość przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, próśb i wniosków przez kierowników podstawowych jednostek organizacyjnych oraz dyrektorów okręgowych Służby Więziennej, jak również prawidłowość i rzetelność wprowadzania danych związanych z załatwianiem skarg do uruchomionego w dniu 3.01.2011 r. Modułu Prawnego Centralnej Bazy Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET.

W analizowanym okresie funkcjonariusze Zespołu do spraw Skarg Osób Pozbawionych Wolności w Biurze Prawnym Centralnego Zarządu Służby Więziennej skontrolowali w trybie zwykłym trzy okręgowe inspektoraty Służby Więziennej w: Katowicach, Gdańsku, Opolu (nieprawidłowości nie stwierdzono), a także pięć jednostek podstawowych, kontrole w: Areszcie Śledczym w Katowicach, Zakładzie Karnym w Gdańsku – Przeróbce, Zakładzie Karnym w Wołowie, Zakładzie Karnym w Dębicy, Zakładzie Karnym w Nysie. W dwóch przypadkach (w okręgu katowickim) sposób załatwiania skarg w jednostkach podstawowych kontrolowany był przez funkcjonariuszy innych komórek organizacyjnych CZSW.

W trakcie kontroli jednostek podstawowych stwierdzono nieprawidłowości w zakresie:

- realizacji przepisu art. 7 ust. 3 Kkw oraz przypadki przekroczenia określonej w § 3 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych właściwości kierownika jednostki organizacyjnej więziennictwa do załatwiania skarg, dotyczących niezapewnienia właściwej opieki medycznej (ZK Wołów);

- stosowania Instrukcji Dyrektora Generalnego Służby Więziennej z dnia 5 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad gromadzenia informacji i danych przez użytkowników Modułu Prawnego w systemie Centralna Baza Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET oraz Podręcznika użytkownika Modułu Prawnego (dane wprowadzone do Modułu Prawnego Noe.NET powinny być zgodne z danymi zawartymi w dokumentach) oraz niesporządzania informacji o przedłużeniu terminu rozpatrzenia sprawy, nie przestrzegania przepisu § 9 pkt 3 w/w rozporządzenia - ZK Nysa.

 Z informacji zawartych w opracowaniach analitycznych problematyki skargowej nadesłanych do Centralnego Zarządu Służby Więziennej przez dyrektorów okręgowych Służby Więziennej wynika, że w 2014 r. zarządzili oni kontrolę trybu i sposobu załatwiania skarg, próśb i wniosków w większości nadzorowanych zakładach karnych i aresztach śledczych, na których działalność wnoszone były skargi.

W roku 2014 specjaliści Okręgowego Inspektoratu Służby Więziennej w Białymstoku przeprowadzili jedną kontrolę w trybie uproszczonym w Areszcie Śledczym w Białymstoku. Przedmiotem kontroli był sposób załatwiania skarg osób osadzonych, rozpatrywanych w trybie § 3 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 oraz § 6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 roku w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karanych i aresztach śledczych, które wpłynęły do Aresztu Śledczego w Białymstoku w 2014 roku oraz sposób ewidencjonowania skarg wpływających do Aresztu Śledczego w Białymstoku w 2014 roku w Module Prawnym systemu Centralna Baza Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET. Ustalenia kontroli wskazały na pozytywne realizowanie zadań w kontrolowanym zakresie. Stwierdzone nieprawidłowości nie skutkowały naruszeniem terminów załatwiania skarg.

Zalecono właściwe dokumentowanie dat wpływu do jednostki skarg osadzonych poprzez umieszczenie pieczęci z datą wpływu, rejestrowanie skarg w systemie Noe.NET w tym samym dniu, w którym skarga wpływa do jednostki.

Funkcjonariusze OISW w Bydgoszczy przeprowadzili w 2014 roku 3 kontrole uproszczone w zakresie sposobu załatwiania spraw w systemie Noe.NET i jego zgodności z wytycznymi zawartymi w Instrukcji dla użytkowników Modułu Prawnego systemu Noe.NET w Zakładzie Karnym w Koronowie,
w Zakładzie Karnym w Inowrocławiu oraz w Areszcie Śledczym w Bydgoszczy.

 W trakcie pierwszej z przeprowadzonych kontroli stwierdzono pewne uchybienia i nieprawidłowości w zakresie wprowadzanych do systemu Noe.NET danych, w związku z tym polecono wystąpić z wnioskami o dokonanie stosownych modyfikacji. Kontrola przeprowadzona w Zakładzie Karnym w Inowrocławiu, nie wykazała żadnych uchybień. Dane wprowadzane do systemu Noe.NET, odzwierciedlały stan rzeczywisty, zgodny z prowadzoną dokumentacją.

W Areszcie Śledczym w Bydgoszczy w wyniku analizy wybranych materiałów postępowań skargowych stwierdzono przypadki naruszenia wyznaczonego przez dyrektora okręgowego SW, na podstawie § 8 ust. 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych, terminu do przekazania informacji i wyjaśnień niezbędnych do rozpoznania skargi. Ponadto w jednostce, w dokumentacji objętej działaniami kontrolnymi – w Module Prawnym, dokonywano zapisów nieodpowiadających stanowi faktycznemu, co – jak ustalono - doprowadziło do dezorganizacji pracy w komórce organizacyjno-prawnej, skutkującej nawarstwieniem się dużej liczby spraw terminowych. W związku z zaistniałą sytuacją wydano zalecenia wszczęcia postępowania dyscyplinarnego wobec winnego oraz podjęcia działań organizacyjnych zmierzających do niezwłocznego zapewnienia terminowości i prawidłowości wykonywania obowiązków przez komórkę organizacyjno-prawną kontrolowanej jednostki.

W 2014 roku przeprowadzono 4 kontrole w jednostkach okręgu katowickiego: Areszt Śledczy Bielsko – Biała, Areszt Śledczy w Tarnowskich Górach, Zakład Karny w Raciborzu, Zakład Karny w Zabrzu. Ich wyniki nie wykazały uchybień i nieprawidłowości w zakresie realizacji uprawnień osadzonych do wnoszenia skarg, próśb i wniosków, a tym samym kontrolowaną działalność oceniono pozytywnie.

Wszystkie jednostki podległe Dyrektorowi Okręgowemu Służby Więziennej w Koszalinie były kontrolowane przez specjalistów w trybie kontroli uproszczonej w zakresie trybu i sposobu załatwiania skarg, próśb i wniosków osadzonych. W trzech przypadkach stwierdzono uchybienia i nieprawidłowości: w Zakładzie Karnym w Szczecinku stwierdzono, że nie odnoszono się do wszystkich zarzutów w skargach; w Zakładzie Karnym w Czarnem stwierdzono, że materiały wyjaśniające, które służyły jako podstawy do zajęcia stanowiska są niekompletne, tj. brak notatek i wyjaśnień osób, których dana sprawa bezpośrednio dotyczy, a w systemie Noe.NET nie wprowadzano także czynności w sprawach już rozpoznanych; w Zakładzie Karnym w Wierzchowie stwierdzono błędne wprowadzanie danych do systemu Noe.NET.

W zakresie przeprowadzonych trzech kontroli w okręgu krakowskim nie stwierdzono nieprawidłowości.

 Zakresem kontroli obejmującej poprawność, rzetelność i zgodność wprowadzania danych z zakresu rejestrowania skarg w Module Prawnym Noe.NET z danymi zawartymi w dokumentacji dotyczącej skarg osadzonych oraz w sprawach osób pozbawionych wolności, objęto w 2014 roku dwie jednostki penitencjarne okręgu lubelskiego (AŚ Lublin, ZK Zamość). Kontrole zostały przeprowadzone w trybie uproszczonym. Uchybień nie stwierdzono.

 Problematyka załatwiania skarg, próśb i wniosków osadzonych była także przedmiotem kontroli realizowanych w ramach kontroli uproszczonych we wszystkich jednostkach penitencjarnych podległych Dyrektorowi Okręgowemu Służby Więziennej w Łodzi. Przeprowadzający kontrolę funkcjonariusze OISW w Łodzi stwierdzili uchybienia, w związku z którymi wydano zalecenia, dotyczące zastosowania przepisu pkt.4.9 instrukcji, stanowiącej załącznik do zarządzenia Nr 13/2002 Dyrektora Generalnego Służby Więziennej z dnia 19 grudnia 2012 r., stosowania dyspozycji zawartej w § 7 ust.4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych oraz zawierania w pismach informujących o przedłużeniu terminu zakończenia postępowania skargowego informacji o przesłankach uzasadniających przedłożenie terminu.

 Podczas przeprowadzonych kontroli przez przedstawicieli Okręgowego Inspektoratu Służby Więziennej w Olsztynie w Zakładzie Karnym w Kamińsku, Zakładzie Karnym w Barczewie, Areszcie Śledczym w Olsztynie, Zakładzie Karnym w Iławie, stwierdzono uchybienia, które polegały na: nieobejmowaniu postępowaniem wyjaśniającym wszystkich podnoszonych w skargach zarzutów, nierzetelnym, niezgodnym ze stanem faktycznym prowadzeniu postępowań wyjaśniających, nieprawidłowym, niezgodnym z należnymi kompetencjami udzielaniem odpowiedzi na skargi rozpatrywane we własnym zakresie, nieprawidłowym konstruowaniu odpowiedzi na prośby wnoszone w sprawach osadzonych, rozpatrywaniu we własnym zakresie przez administrację jednostki skarg, dotyczących decyzji klasyfikacyjnych komisji penitencjarnej, nie pozyskiwaniu stosownych zgód i stanowisk od osadzonych w związku z rozpatrywanymi prośbami, niepowiadamianiu osadzonych egzemplarzami odpowiedzi na prośby wnoszone w ich sprawach przez osoby z zewnątrz jednostki penitencjarnej, pozostawianiu bez rozpoznania innych próśb niż te, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych, naruszeniu terminu załatwienia próśb.

W związku z wymienionymi ustaleniami podjęto działania o charakterze instruktażowym, informacyjnym, a także sformułowano zalecenia pokontrolne.

Dokonując czynności kontrolnych w jednostce opolskiej - Zakładzie Karnym w Opolu, nieprawidłowości nie stwierdzono. Ujawniono jedynie nieznaczne uchybienia, które wynikały z niezamierzonego i niecelowego działania osoby odpowiedzialnej za tematykę skargową. Pojawiającym się uchybieniem była kwestia braku odzwierciedlenia danych zawartych w wytworzonej dokumentacji skargowej z informacjami gromadzonymi w Module Prawnym w systemie Centralna Baza Danych Osób Pozbawionych Wolności Noe.NET.

Na podstawie wyników kontroli uproszczonych przeprowadzonych w 5 jednostkach penitencjarnych okręgu poznańskiego (ZK Koziegłowy, AŚ Lubsko, AŚ Zielona Góra, AŚ Środa Wlkp. i AŚ Śrem), podczas których dokonywano kontroli sposobu załatwiania skarg, próśb i wniosków, szczególnie wnikliwej analizie poddano sposób załatwiania skarg rozpatrzonych przez dyrektorów jednostek penitencjarnych w trybie § 3 ust. 1 pkt 1 oraz przekazanych dyrektorom do rozpoznania według § 3 ust. 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13.08.2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych. Ustalono, iż w sposób właściwy prowadzono postępowania wyjaśniające, zbierano materiał dowodowy, sprawy były załatwiane właściwie, kompetentnie, zgodnie z obowiązującymi przepisami, a wnoszący skargi uzyskali kompletne, jasne i merytorycznie poprawne odpowiedzi na zgłaszane przez siebie skargi.

Do najistotniejszych i najczęściej ujawnianych uchybień kontrolowanych przez przedstawicieli Okręgowego Inspektoratu Służby Więziennej w Szczecinie jednostek podległych (AŚ Międzyrzecz, AŚ Szczecin, ZK Nowogard) należało: nie odnoszenie się w udzielanych odpowiedziach do wszystkich formułowanych w skargach zarzutów, nie przestrzeganie 7-dniowego terminu przekazania sprawy do właściwego organu, niewłaściwe załatwianie próśb, niezgodne ze zgromadzoną dokumentacją odnotowywanie w Module Prawnym informacji dotyczących załatwiania skarg. Wynikające z ustaleń kontroli zalecenia i wnioski zostały wdrożone do realizacji.

Tryb i sposób rozpatrywania i załatwiania skarg, próśb i wniosków w okręgu warszawskim kontrolowany był 4 razy: w Zakładzie Karnym w Siedlcach, w Zakładzie Karnym w Żytkowicach, w Areszcie Śledczym w Warszawie-Białołęce, w Areszcie Śledczym w Grójcu. Do najistotniejszych uchybień zaliczono brak prezentanty jednostki na wpływających skargach, nie wyodrębnienie w jednym przypadku z treści określonego pisma skargi, nie poinformowanie o możliwości zażalenia na decyzję dyrektora, a także rozpatrzenie przez kierownika jednostki zarzutów, które wykraczały poza upoważnienie wynikające z przepisów.

W roku 2014 jednostki organizacyjne okręgu gdańskiego, rzeszowskiego i wrocławskiego nie były obejmowane kontrolami, ani w trybie zwykłym, ani uproszczonym.

# **13. Podsumowanie i wnioski**

Skargi, prośby i wnioski w sprawach osób pozbawionych wolności załatwiane są przez kierowników jednostek organizacyjnych Służby Więziennej w trybie określonym w obowiązujących przepisach rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych.

Ponieważ instytucja skargi jest jedną ze świadomie wybieranych przez osadzonych form niwelowania negatywnych, nagromadzonych w warunkach izolacji więziennej emocji lub też całkowicie nieświadomym sposobem rozładowania przez nich napięć i agresji, zmniejszenie liczby skarg nigdy nie będzie całkowicie zależeć od podejmowanych przez Służbę Więzienną działań. Należy mieć więc na uwadze, że niezależnie od wprowadzonych korekt w postępowaniu administracji więziennej, najstaranniej i bezbłędnie wykonywanych obowiązków służbowych, skargi osób pozbawionych wolności będą wpływały do organów więziennictwa, a ich najczęstsza problematyka niezmiennie będzie związana z bezpośrednim kontaktem funkcjonariusz-osadzony.

Treść skarg wnoszonych do organów Służby Więziennej i instytucji pozawięziennych przez osoby osadzone w zakładach karnych i aresztach śledczych, w których przejawiana jest ich postawa i nastroje, stanowi element kontroli działalności administracji więziennej. Każda skarga, oprócz wymiaru prawnego środka ochrony osób pozbawionych wolności jest źródłem informacji dotyczącej działań funkcjonariuszy Służby Więziennej i postępowania administracji jednostek organizacyjnych więziennictwa. Stanowi ona, obok informacji o właściwych postawach funkcjonariuszy, wskazówki dotyczące występujących nieprawidłowości, a także pozwala na monitorowanie obszarów ewentualnych zagrożeń występujących w środowisku więziennym oraz ich szybkie eliminowanie. Sytuacja taka wynika przede wszystkim z wielowątkowej, odnoszącej się niejednokrotnie do działalności kilku jednostek penitencjarnych treści skarg, co w konsekwencji powoduje konieczność przeprowadzenia bardziej złożonych postępowań wyjaśniających. Poza tym zdarza się, że dokumentacja niezbędna do rozpatrzenia tych zarzutów jest przedmiotem badania równolegle przez kilka organów, co powoduje znaczne wydłużenie terminu załatwiania konkretnej skargi.

Skargę należy rozumieć jako prawny środek obrony i ochrony interesów osób pozbawionych wolności, pewien element oceny nastrojów w populacji więziennej, ale i kontroli administracji więziennej. Sposób korzystania przez osoby osadzone w zakładach karnych i aresztach śledczych z instytucji skargi wynika ze specyfiki środowiska więziennego. Podejmowane natomiast przez Służbę Więzienną działania mające na celu zmniejszenie liczby skarg nieznacznie wpływają na eliminację samego procesu tworzenia skargi. Ustalenia w wyniku zasadności skargi wpływają jednak w sposób zdecydowany i trwały na jakość funkcjonowania administracji więziennej oraz prowadzonych oddziaływań wychowawczo-penitencjarnych w stosunku do osadzonych.

Tematyka podnoszonych zarzutów, stanowiąc m.in. element kontroli działalności administracji więziennej, wskazuje kierunki i działania jakie należy podjąć w celu wyeliminowania w przyszłości przypadków naruszania praworządności lub interesów osób osadzonych. Samo sporządzenie skargi przez osadzonych rozładowuje ponadto wiele napięć i konfliktów, które mogą pojawić się w warunkach izolacji więziennej, wpływając pośrednio na zapewnienie prawidłowych relacji pomiędzy więźniami, a personelem jednostek penitencjarnych.

W celu zapewnienia właściwej atmosfery wychowawczej w środowisku osób pozbawionych wolności, problematyka zgłaszanych skarg jest przedmiotem analizy, a zarzuty w nich zawarte są wnikliwie badane przez organy Służby Więziennej. Formułowanie natomiast przez osadzonych swoich oczekiwań w treściach skarg kierowanych do instytucji nadrzędnych oraz pozawięziennych, świadczyć może o tym, że nurtujące ich problemy nie zawsze są zrozumiane, bądź skutecznie (zgodnie z ich oczekiwaniami) rozwiązywane przez administrację jednostek organizacyjnych.

Trudne warunki ze względu na sytuację finansową jednostek organizacyjnych więziennictwa nierozłącznie wiążą się z brakiem możliwości realizacji wszystkich potrzeb adaptacyjnych i remontowych więziennictwa. Przestarzała infrastruktura budynków oraz uwarunkowania architektoniczne niektórych jednostek penitencjarnych niewątpliwie wiążą się z ograniczonym komfortem oraz trudnymi warunkami pobytu w warunkach izolacji więziennej, co znajduje swoje przełożenie w treści składanych skarg.

Organy więziennictwa podejmują szereg działań zmierzających do wprowadzenia rozwiązań, które w sposób komplementarny pozwalają na realizację ustawowych obowiązków Służby Więziennej, w tym również obowiązku zapewnienia właściwych standardów wykonywania kary pozbawienia wolności, tymczasowego aresztowania, a zwłaszcza humanitarnych warunków bytowych.

W roku 2014, podobnie jak i w poprzednich okresach sprawozdawczych, jednostki organizacyjne Służby Więziennej realizowały wnioski wynikające z resortowej „Informacji o sposobie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli skierowanych do resortu sprawiedliwości w 2013 r.”.

Zarówno Centralny Zarząd Służby Więziennej, jak i okręgowe inspektoraty zorganizowały szereg szkoleń dotyczących przestrzegania przez administrację więzienną przepisów normujących wykonywanie kary pozbawienia wolności i tymczasowego aresztowania oraz załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych, a także kontynuowały działania kontrolne w celu ujawniania i eliminowania źródeł i przyczyn skarg. Działania te powinny być prowadzone także w 2015 r.

Ponadto niezbędne jest:

1. Kontynuowanie przez dyrektorów okręgowych i dyrektorów jednostek podstawowych okresowego analizowania danych statystycznych dotyczących liczby i problematyki skarg oraz przyczyn wzrostu skarg wnoszonych przez osoby pozbawione wolności na działalność zakładów karnych i aresztów śledczych i podejmowanie skutecznych działań eliminujących przyczyny i źródła tych skarg.
2. Kontynuowanie przez Centralny Zarząd Służby Więziennej i okręgowe inspektoraty Służby Więziennej prowadzenia systematycznych czynności kontrolnych ukierunkowanych na ujawnianie nieprawidłowości i uchybień w funkcjonowaniu jednostek penitencjarnych, m.in. w zakresie przestrzegania w nich praw osób pozbawionych wolności i egzekwowanie od administracji więziennej należytego wykorzystywania ustaleń tych kontroli i prawidłowego wykonywania poleceń, zaleceń i wniosków pokontrolnych.
3. Obejmowanie wzmożoną opieką wychowawczą i oddziaływaniem psychologicznym tych osadzonych, którzy prezentują zaburzenia osobowości przejawiające się w postawach roszczeniowych oraz w tendencji do negatywnego nastawienia do działań podejmowanych przez Służbę Więzienną.
4. Wypracowanie właściwej atmosfery pracy w celu poprawy współpracy pomiędzy funkcjonariuszami i pracownikami poszczególnych działów służb, skutkującej lepszą komunikacją, a także bieżącym przekazywaniem informacji o atmosferze panującej wśród osadzonych.
5. Dążenie do wypracowania jak najlepszego modelu postępowania w przypadku zgłaszania przez osadzonych ich problemów, skutkującego udzieleniem im niezbędnych wyjaśnień, przekazania zrozumiałych informacji, czy umożliwienia natychmiastowej reakcji w celu wyeliminowania zgłaszanych przez nich nieprawidłowości występujących w pracy administracji jednostek penitencjarnych.
6. Analizowanie przyczyn wzrostu skarg w nadzorowanych jednostkach.
7. Właściwe stosowanie dyspozycji art. 6 § 2 i 3 Kkw znowelizowanego z początkiem roku 2012, w zakresie możliwości pozostawienia skarg, próśb bez rozpoznania.
8. Każdorazowe analizowanie przyczyn zasadności skarg i wprowadzanie działań naprawczych w funkcjonowaniu jednostek organizacyjnych Służby Więziennej.

Sprawozdanie sporządzono

*w Wydziale Skarg i Wniosków Biura Kontroli i Audytu Wewnętrznego*

z tym, że Rozdział III opracowano

*w Centralnym Zarządzie Służby Więziennej*