

## **Komendy i komisariaty policji według obywateli**

**Otwarta, dostępna, funkcjonalna oraz nowoczesna – tak według mieszkańców i policjantów powinna wyglądać komenda policji. Duży i czytelny napis POLICJA nad głównym wejściem do budynku, stonowana, ale charakterystyczna dla policji kolorystyka oraz brak krat w oknach i wysokich ogrodzeń to również niektóre z wniosków, jakie wynikają z badania zleconego przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych. Badanie przeprowadzono w związku ze standaryzacją komend i komisariatów policji. Badanie przeprowadziła Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia.**

Dzięki przeprowadzonemu badaniu możliwe było poznanie m.in. opinii obywateli odnośnie wyglądu komend policji czy ich otoczenia.

Jednym z ważniejszych postulatów, jaki często powtarzał się w badaniu było dobre oznaczenie jednostek policji. Nie chodzi tu tylko o sam wygląd budynku, ale również o oznakowanie drogi do jednostki. Według mieszkańców droga do komendy/komisariatu powinna być oznakowana na całej długości trasy, już od centrum miasta.

Zdaniem obywateli, aby poprawić wizerunek komend i komisariatów należy zlikwidować kraty w oknach oraz wysokie ogrodzenia. Odgradzona przestrzeń może znajdować się z tyłu budynku. Ponadto w przypadku nowo budowanych jednostek wejście powinno być na poziomie gruntu, co zwiększy dostępność budynku dla osób niepełnosprawnych. Podobną funkcję będą pełnić duże, przeszklone, otwierane automatycznie drzwi. Nowe komendy/komisariaty powinny być niskie, zdaniem osób biorących udział w badaniu, wielopiętrowe budynki, jedynie „odstraszać” mieszkańców.

Dla mieszkańców ważnym elementem, który wpływa na rozpoznawalność policyjnych budynków jest duży i czytelny napis „POLICJA”. Standardem powinno być to, że szyld jest podświetlany w nocy i znajduje się zarówno nad głównym wejściem, jak i od strony głównej trasy komunikacyjnej. Stonowana, ale charakterystyczna kolorystyka (kolor niebieski, jako stały akcent) także zwiększa rozpoznawalność komend. Z kolorystyki można jednak zrezygnować w sytuacjach, gdy wymaga tego charakter otoczenia. Rozpoznawalność budynków nie oznacza projektowania identycznych jednostek, ale standard powinien dotyczyć właśnie takich rzeczy jak szyld, czy kolor budynków.

Jedną z ważniejszych rekomendacji, którą możemy znaleźć w wynikach badania jest utworzenie w komendach/komisariatach recepcji z pracownikiem cywilnym, który będzie wsparciem dla funkcjonariusza dyżurnego.

Recepcja powinna znajdować się w bezpośrednim sąsiedztwie przeszklonej dyżurki. Z dyżurki powinien być natomiast bezpośredni dostęp do recepcji, tak, aby w przypadku

trudniejszej dla recepcjonisty sprawie, dyżurny mógł od razu przejść do recepcji i porozmawiać z obywatelem.

Sama poczekalnia natomiast nie powinna znajdować się zbyt blisko biurka recepcji lub okna dyżurki. Osoby oczekujące nie powinny bowiem słyszeć rozmów innych mieszkańców z pracownikami. Istotna jest także czytelna informacja w poczekalni. Dlatego dobrym rozwiązaniem może być m.in. umieszczenie w widocznym miejscu infografiki tłumaczącej procedury związane z obsługą mieszkańców i prawa przysługujące np. osobom poszkodowanym i świadkom.

Wyniki badania pokazują ponadto, że skuteczność oraz solidność policji jest wspólnym priorytetem zarówno dla obywateli, jak i policjantów. Dla większości obywateli priorytetem jest czas - każdemu zależy, by jego sprawa załatwiona została jak najszybciej. Duże znaczenie ma też stosunek pracowników policji do mieszkańców. Bardzo ważnym elementem (na który zwracali uwagę m.in. przedstawiciele organizacji pozarządowych) jest ochrona prywatności obywatela. Kolejnym aspektem jakości obsługi mieszkańców jest minimalizowanie liczby przesłuchań w tej samej sprawie, szczególnie w przypadku dzieci i ofiar przemocy. Do istotnych czynników wpływających na jakość obsługi zaliczyć należy także konieczność informowania o prawach i o przebiegu sprawy.

Badanie *„Komendy i komisariaty policji – funkcje i standardy przestrzeni”* trwało 6 tygodni, od 2 stycznia do 15 lutego br. W ramach badania skierowano ankiety internetowe do wszystkich komend powiatowych, miejskich, rejonowych i komisariatów.

Ponadto w ramach badania przeprowadzono 8 dwudniowych wizyt w wybranych komendach powiatowych, miejskich i rejonowych oraz w komisariatach, na terenie trzech województw. Wizyty pozwoliły na poznanie funkcji, sposobów wykorzystywania czy też braków w przestrzeni komend i komisariatów. W czasie wizyt przeprowadzono rozmowy m.in. z komendantami bądź ich zastępcami, funkcjonariuszami, mieszkańcami oraz z osobami, które mają stały kontakt z policją, w tym z pracownikami miejskich ośrodków pomocy rodzinie, strażnikami miejskimi.

W ramach badania przeprowadzono również wywiady z przedstawicielami ogólnopolskich organizacji pozarządowych pracujących z osobami, które mogą być objęte działaniami policji (np. osoby doświadczające przemocy). Wśród organizacji znalazły się Helsińska Fundacja Praw Człowieka, Fundacja Dzieci Niczyje, Fundacja na rzecz Różnorodności Społecznej, Fundacja TUS, Fundacja ITAKA – Centrum Poszukiwań Ludzi Zaginionych oraz Stowarzyszenie Interwencji Prawnej.

Przeprowadzone badanie jest pierwszym elementem programu standaryzacji komend i komisariatów policji. Dzięki przeprowadzonemu badaniu możliwe było poznanie nie tylko

opinii obywateli na temat komend i komisariatów, ale również ich oczekiwań w stosunku do użyteczności tych obiektów. Uzyskane w ten sposób informacje będą wytycznymi dla architektów przy projektowaniu nowego modelu komendy i komisariatu policji.