



# **Komendy i komisariaty policji – funkcje i standardy przestrzeni**

## Raport

**Raport został przygotowany przez Pracownię Badań i Innowacji Społecznych Stocznia  
na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych**

Warszawa, luty 2013



**Ministerstwo Spraw Wewnętrznych**

## Spis treści

Streszczenie.....	5
1. Wstęp.....	10
2. Skrócony opis metodologii zastosowanej w badaniu.....	12
2.1 Pytania badawcze.....	12
2.2 Zasięg terytorialny badania.....	12
2.3 Metodologia wykonania badania.....	12
3. Wartości, jakie powinna komunikować jednostka policji.....	16
3.1 Skuteczność i solidność.....	16
3.2 Otwartość.....	17
3.3 Dostępność.....	19
3.4 Czytelność.....	19
3.5 Skromna nowoczesność.....	20
3.6 Funkcjonalność.....	21
4. Typy użytkowników przestrzeni jednostek policji.....	22
4.1 Poszkodowani, świadkowie, zatrzymani.....	22
4.2 Osoby z trudnymi sprawami.....	23
4.3 Policja – miejsce pierwszego kontaktu z państwem.....	24
4.4 Osoby o specjalnych potrzebach.....	25
4.5 Funkcjonariusze i pracownicy cywilni.....	25
5. Otoczenie komend i komisariatów.....	27
5.1. Policja w mieście.....	27
5.2. Przed budynkiem.....	28
5.3. Rola małej architektury w otoczeniu jednostki - ułatwienia uniwersalne.....	30
5.4. Estetyka budynku.....	30
6. Recepcja i poczekalnia.....	32
6.1 Czym jest ta przestrzeń?.....	32
6.2 Wyposażenie poczekalni.....	32
6.3 Ocena przestrzeni poczekalni.....	34
6.4 Recepcja a dyżurka. Różne rodzaje organizacji recepcji.....	35
6.5 Uniwersalne projektowanie w przestrzeni poczekalni i recepcji.....	37
6.6 Pierwsza rozmowa interesanta z pracownikiem policji.....	38
7. Przestrzeń rozmowy z interesantem: różne standardy, sprzeczne interesy.....	40
7.1 Pierwszy kontakt z policjantem.....	40
7.2 Pokoje pracy codziennej / Pokoje rozmów.....	41
7.3 Indywidualne pokoje pracy policjantów.....	42
7.4 Otwarta przestrzeń pracy policjantów (tzw. open space).....	43
7.5 Przestrzeń kontaktu z interesantem – ocena komendantów.....	44
7.6 Przestrzeń przyjazne dzieciom.....	46
8 Jakość obsługi.....	50
8.1 Czas.....	50
8.2 Stosunek pracowników policji do interesantów.....	50



8.3	Ochrona prywatności obywatela.....	50
8.4	Wielokrotne przesłuchiwanie dzieci i ofiar przemocy.....	51
8.5	Rzetelne informowanie o prawach, obowiązkach i przebiegu sprawy .....	52
8.6	Brak znajomości prawa/przepisów wśród funkcjonariuszy .....	53
8.7	Kontekst pracy policjantów .....	53
9.	Podsumowanie - najważniejsze obserwacje i rekomendacje .....	54
10.	Lista załączników.....	58



## **Opracowanie raportu**

Zofia Komorowska

Jan Mencwel

Maria Wiśnicka

Jan Wiśniewski

## **Koordinacja badania**

Maria Wiśnicka

## **Nadzór merytoryczny**

Kuba Wygnański

## **Konsultacje**

Zofia Komorowska

## **Badacze terenowi**

Magda Biejat

Kaja Dziarmakowska

Jan Mencwel

Julia Olesińska

Ewa Stokłuska

Elżbieta Świdrowska

Jan Wiśniewski

## **Badanie ilościowe**

Hubert Borowski

## **Przegląd praktyk zagranicznych**

Hubert Borowski

Ewa Stokłuska



Celem badania *Komendy i komisariaty policji - funkcje i standardy przestrzeni* było opracowanie rekomendacji dotyczących metod zwiększania użyteczności miejsc w jednostkach policji, w których pojawiają się obywatele.

Badanie zostało przeprowadzone w styczniu i w lutym 2013 roku, dotyczyło komend powiatowych, miejskich, rejonowych i komisariatów.

W badaniu wykorzystano różnorodne techniki badawcze. W trakcie wizyt badawczych prowadzono obserwacje przestrzeni jednostek policji oraz rozmowy z różnymi ich użytkownikami: interesantami oraz pracownikami (wśród których znaleźli się komendanci, funkcjonariusze i cywile). W miarę możliwości, do analizy konkretnych rozwiązań w jednostkach zapraszano także przedstawicieli lokalnych mediów i służb społecznych. Poszerzenie perspektywy dały wywiady z przedstawicielami organizacji pozarządowych, zajmujących się potrzebami grup o swoistych potrzebach (np. niepełnosprawnych, dzieci, cudzoziemców itp.). Rozmówcami byli także policyjni eksperci. Całościowe spojrzenie na problematykę dały ankiety skierowane do komendantów. Równoległe prowadzona była analiza polskich i zagranicznych rozwiązań oraz praktyk związanych z projektowaniem i organizacją pracy w budynkach policyjnych. Na ostatnim etapie badania odbył się warsztat kreatywny, w trakcie którego przedstawiciele policji i MSW, badacze, członkowie organizacji pozarządowych oraz architekci pracowali nad konkretnymi rozwiązaniami architektonicznymi odpowiadającymi na niektóre z wyzwań zidentyfikowanych w trakcie wcześniejszych etapów projektu.

### Wartości oraz typy użytkowników

Rezultatem badania, poza konkretnymi obserwacjami i postulatami dotyczącymi urządzania przestrzeni, jest szereg wniosków dotyczących wartości jakie swoim wyglądem i aranżacją powinna komunikować jednostka policji. Różne grupy użytkowników często inaczej akcentują swoje oczekiwania, ale **skuteczność i solidność** policji jest wspólnym priorytetem dla obywateli i policjantów. Co do pozostałych wartości nie ma takiej zgody: przedstawiciele strony społecznej skupiają się przede wszystkim na **otwartości, czytelności i dostępności** jednostek policji. Z kolei sami pracownicy policyjni akcentują przede wszystkim **nowoczesność** oraz **funkcjonalność**. Warto jednak podkreślić, że żadna z grup nie traktuje wyżej wymienionych wartości jako wykluczających się. Różnice polegają w znacznym stopniu na innym akcentowaniu priorytetów.

W trakcie prac zdefiniowane zostały także najważniejsze typy użytkowników jednostek. Ze względu na charakter badania, najważniejszą grupą byli **obywatele, którzy samodzielnie przychodzili na komendę czy komisariat**. Wśród nich znalazły się **osoby poszkodowane, świadkowie** oraz potencjalni **sprawcy**. Przedstawiciele każdej z tych grup mogą pojawić się

w jednostce zarówno z własnej woli, jak i stawić się na wcześniejsze wezwanie ze strony policji.

Dodatkowo, wśród osób poszkodowanych i świadków wprowadzić można podział na **osoby przychodzące ze standardową sprawą** (czyli taką, która nie powoduje u poszkodowanego czy świadka dużego zdenerwowania). Dla tej grupy interesantów najważniejsza jest sprawność obsługi, a za sprawą charakteru ich wizyty warunki przestrzeni i atmosfera nie odgrywają tak dużej roli. Zupełnie inną grupę stanowią **osoby przychodzące z trudnymi sprawami**, które ze względu na swój status powinny być otoczone szczególną troską. W ich przypadku urządzenie przestrzeni i wynikające z niego procedury mogą w realny sposób wpływać na poziom stresu i stan psychiczny. Oddzielnej analizie zostały poddane przypadki **osób, które przychodzą do jednostki ze sprawą „nie dla policji” i oczekują przede wszystkim porady**. Wśród użytkowników komend wyróżnić można także grupy **osób o specjalnych potrzebach**: niepełnosprawnych, cudzoziemców i dzieci. Dla nich jakość i standard przestrzeni są szczególnie istotne.

Ostatni typ użytkowników - **funkcjonariusze i pracownicy policji** - ze względu na cel badania, uwzględniany był wyłącznie w kontekście sytuacji kontaktu między obywatelem o osobą pracującą w jednostce.

## Otoczenie komend i komisariatów

Analizie poddana została droga, jaką interesant musi przebyć, by trafić „na policję”. Mimo że znaczna część interesantów doskonale zdaje sobie sprawę, gdzie w ich mieście znajduje się jednostka policji, to jednak ważnym postulatem jest dbanie o dobre oznaczenie policji w przestrzeni miasta. Tabliczki informujące o lokalizacji komendy lub komisariatu powinny naprowadzać interesanta na całą długość trasy.

Droga na policję to nie tylko poszukiwanie jednostki - równie ważnym elementem jest wyraźne zaznaczenie szlaków komunikacyjnych w bezpośrednim otoczeniu budynku – tak by uniknąć kluczenia w poszukiwaniu zjazdu i strony gmachu, od której wchodzi się do środka. Ponieważ częstą przyczyną napięć są oskarżenia o „podbieranie” miejsc parkingowych (pracownicy interesantom i na odwrót oraz zajmowanie miejsc dla niepełnosprawnych) parkingi powinny być jednoznacznie podzielone i oznakowane, tak by nikt nie miał wątpliwości jaki jest status danego miejsca.

W najbliższym otoczeniu budynku szczególnie istotne są postulaty „czytelności” i „dostępności”. Główne wejście powinno być wyraźnie oznaczone. Naprowadzeniu na właściwą drogę pomagać może mała architektura oraz zieleni. Występowanie tych elementów wpływa korzystnie na całościowe wrażenie. Z tego samego powodu warto byłoby zrezygnować z frontowego płotu (przestrzeń odgradzona może znajdować się z tyłu budynku). Ponieważ w trakcie ciepłych miesięcy zewnątrz budynku służyć może jako przedłużenie poczekalni, warto zaaranżowanie go formie mini-placyku, z ławką



i popielniczką. Postulatem w przypadku nowo budowanych gmachów powinno być umieszczanie wejścia na poziomie gruntu: zwiększa to dostępność dla niepełnosprawnych, ale także poprawia ogólny odbiór budynku. W przypadku starszych budynków dążyć należy do tego, by były one dostępne dla jak największej liczby interesantów: wejście do budynku osobom niepełnosprawnym oraz rodzicom z dziećmi powinny umożliwić winda albo rampa lub szyny, którym zawsze powinien towarzyszyć dzwonek, pozwalający na wezwanie pomocy w sytuacji problemowej.

W raporcie znajdują się także rozważania dotyczące dostosowania budynku policji do okolicznej architektury. Źródłem napięcia bywa chęć uczynienia komendy jak najbardziej widoczną (co często postulują policjanci), stojąca w opozycji do potrzeby wpisania budynku w kontekst lokalny. Postulatem niektórych grup respondentów było przygotowanie uniwersalnego, zestandaryzowanego projektu policyjnego gmachu. Wydaje się jednak, że jest to postulat zbyt daleko idący: standard powinien dotyczyć takich rzeczy jak szyld POLICJA (ujednolicony i umieszczony w widocznym miejscu), w niektórych przypadkach kolor budynku (gdy pozwala na to otoczenie) czy unikanie budowania wielopiętrowych gmachów (w przypadku nowych budynków).

## **Recepcja i poczekalnia**

Mimo pewnych kontrowersji wśród funkcjonariuszy, recepcja staje się w jednostkach policji powszechnym rozwiązaniem. Taka organizacja pracy odciąża policjanta dyżurnego oraz tworzy stanowisko dedykowane nawiązywaniu pierwszego kontaktu interesanta z policją. Recepcja występuje w formie półotwartej (recepcja odgródzona od poczekalni szybą) lub otwartej (recepcja w formie stanowiska z ladą, bez odgrózenia).

Biorąc pod uwagę względy bezpieczeństwa czy higieny, jak i komfort interesantów i pracowników, wydaje się, że najlepszym rozwiązaniem jest recepcja w pełni otwarta. Zadaniem recepcjonisty jest informowanie funkcjonariuszy o przybyciu umówionego interesanta, a w przypadku obywateli przychodzących do jednostki bez wcześniejszego kontaktu, wezwanie policjanta dyżurnego w celu wstępnego określenia problemu, z którym przychodzi interesant i przekierowania sprawy do odpowiedniego funkcjonariusza.

W przypadku tej drugiej roli wagi nabierają dwa rozwiązania przestrzenne: po pierwsze, recepcja powinna znajdować się w bezpośredniej bliskości dyżurki. Po drugie, przychodzący na komendę obywatel powinien mieć zagwarantowane, że na każdym z etapów jego sprawa prowadzona będzie w warunkach pełnej dyskrecji. Stąd, oprócz wyraźnej informacji, że przy stanowisku może przebywać maksymalnie jedna osoba, w pobliżu recepcji powinno znajdować się dźwiękoszczelne pomieszczenie przyjęć interesantów, pozwalające na wstępne rozeznanie problemu.

Poczekalnia jest miejscem, w którym obywatel czeka na funkcjonariusza, który wprowadzi go do części wewnętrznej, gdzie odbywają się właściwe czynności policyjne. Czas



oczekiwania w standardowych przypadkach nie jest zbyt długi. Rzadko również zdarza się by w poczekalni naraz przebywało więcej niż kilku interesantów. Wyposażeniem standardowej poczekalni są krzesła lub ławy ustawione wzdłuż ścian, rzadziej stoły otoczone krzesłami. Respondenci do tego drugiego rozwiązania podchodzą sceptycznie. Na ścianie znajduje się przynajmniej jedna tablica informacyjna, zazwyczaj przeładowana informacjami. Dodatkowo kartki i plakaty często wywieszane są na ścianach i szybach, co powoduje, że interesanci gubią się w gąszczu informacji i rzadko zajmują się ich lekturą.

Wydaje się, że istnieje potrzeba wprowadzenia hierarchii informacji, np. poprzez stworzenie jednej tablicy (gabloty) dedykowanej informacjom na temat procedur związanych z obsługą interesantów oraz przysługujących im praw. Towarzyszyć jej mógłby także plan jednostki, z którego obywatel mógłby dowiedzieć co znajduje się na różnych piętrach. Oczywiście, wszystkie materiały powinny być zaprezentowane w możliwie przystępny sposób (np. w formie ikonografiki). Pozytywnym elementem, którego upowszechnienie należałoby rozważyć, są automaty z napojami i przekąskami oraz stojak na gazety. Standardowym rozwiązaniem jest toaleta dla interesantów; warto zadbać by była na tyle obszerna, by dało się ją dostosować do potrzeb niepełnosprawnych oraz rodziców z dziećmi.

## **Przestrzeń rozmowy z interesantem**

Zasadniczym problemem zidentyfikowanym w trakcie badania jest ochrona prywatności obywatela. Zasada poufności informacji jest naruszana zarówno w trakcie pierwszej rozmowy (np. rozpytywanie zaczyna się już w poczekalni), jak i na dalszych etapach przesłuchania.

O ile jednoznacznie niepożądana jest sytuacja, w której rozmowie towarzyszą np. inni interesanci, to już ocena przesłuchania w towarzystwie innych funkcjonariuszy nie jest tak oczywista. Część funkcjonariuszy i interesantów nie uważa tego za problem. Z tego względu, obecne w niektórych jednostkach pokoje dedykowane przesłuchaniom wykorzystywane są rzadko - niezależnie od tego czy znajdują się tuż przy recepcji, jako pokoje rozeznania, czy też w głębi budynku. Wiąże się to zapewne z faktem, że policjanci wolą przesłuchiwać „u siebie”, a wielu obywatelom nie przychodzi do głowy, by prosić o rozmowę w pomieszczeniu do tego stworzonym. Stąd standardem jest, że przesłuchanie odbywa się w towarzystwie innego funkcjonariusza, który nie jest zaangażowany w sprawę. Zgoda co do konieczności przesłuchania w cztery oczy panuje tylko odnośnie wyjątkowych sytuacji, np. przesłuchanie zgwałconej kobiety.

Jednoosobowe pokoje pracy, które rozwiązywałyby ten problem, nie spełniają wymogu zapewniania obywatelowi przesłuchania w neutralnych warunkach. Takie rozwiązanie nie budzi też entuzjazmu wśród wszystkich policjantów - zarówno u funkcjonariuszy pytanych teoretycznie, jak i tych, którzy w takich warunkach pracowali. Za szczególnie niekorzystne uznawane jest odcięcie policjantom możliwości pracy zespołowej. Propozycja wprowadzenia open-space i przeniesienia wszystkich przesłuchań do oddzielnych pomieszczeń powoduje





jeszcze większe kontrowersje, mimo, że daje ona warunki do pracy w grupie. Wydaje się, że taka organizacja przestrzeni, choć budzi niemal zgodny opór wśród policjantów, gwarantowałyby przesłuchania w przestrzeni w pełni podporządkowanej wymogom praw interesanta.

## Przestrzenie przyjazne dzieciom

W przestrzeni jednostek policji zdecydowanie brakuje jakichkolwiek udogodnień dla rodziców z dziećmi i dla samych dzieci. Nie myśli się o umileniu czasu oczekiwania dzieciom towarzyszącym dorosłym poprzez wprowadzenie np. wydzielonych kącików w poczekalniach.

Tzw. Niebieskie Pokoje nie są w jednostkach policyjnych rzadkością, a zdecydowana większość tak policjantów, jak i pozostałych respondentów deklaruje dla nich przychylność. Okazuje się jednak, że przyzwyczajania i wygoda sprawiają, że rozmowy z nieletnimi są najczęściej prowadzone w pokojach pracy codziennej. Warto podkreślić, że poszczególne Niebieskie Pokoje bardzo różnią się od siebie standardem.

## Jakość obsługi

Ostatnią częścią raportu stanowi analiza czynników wpływających na ocenę jakości obsługi w jednostkach policji. Mimo że kwestie te nie były głównym przedmiotem badania, zgromadzony materiał badawczy nie pozwolił na ich pominięcie. Dla większości obywateli priorytetem jest **czas** - każdemu zależy, by jego sprawa załatwiona została jak najszybciej. Duże znaczenie ma też **stosunek pracowników policji do interesantów**. Bardzo ważnym elementem (na który dużo większą uwagę zwracali przedstawiciele organizacji pozarządowych i instytucji pomocowych oraz badacze niż sami interesanci) jest **ochrona prywatności obywatela**, zarówno jeśli chodzi o sprawy błahe, jak i te najbardziej skomplikowane. Kolejnym omawianym aspektem jakości obsługi 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**, co bezpośrednio wiąże się z poziomem **znajomości prawa wśród pracowników i funkcjonariuszy**.

Raport podsumowuje zestawienie najważniejszych wniosków i rekomendacji odnoszących się do poszczególnych fragmentów przestrzeni: otoczenia budynku, jego fasady, wejścia, recepcji i dyżurki, poczekalni, pokoi rozmów, miejsc dedykowanych dzieciom.



## 1. WSTĘP

Raport stanowi podsumowanie badania dotyczącego przestrzeni komend i komisariatów policji używanej zarówno przez ich pracowników, jak i osoby poszkodowane. Warto podkreślić na samym początku, że zamknięta przestrzeń pracy policjantów i pracowników cywilnych nie była przedmiotem badania – wątki te pojawiały się tylko o tyle, o ile miały wpływ na rozwiązania dotyczące przestrzeni, w której przebywają osoby z różnych powodów odwiedzające komendę czy komisariat.

Badanie było prowadzone na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, a jego realizatorem była Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia. Poprzedza ono rozpisanie konkursu architektonicznego, w ramach wieloletniego Programu standaryzacji komend i komisariatów policji. Wnioski i rekomendacje wypracowane w czasie badania mają posłużyć do opracowania wytycznych konkursowych, ale także podjęcia innych działań służących modernizacji przestrzeni i procesu „otwierania się” komend i komisariatów na obywateli.

W ramach prowadzonego badania skupiliśmy się na rozpoznaniu potrzeb różnych użytkowników przestrzeni komend i komisariatów – funkcjonariuszy, pracowników cywilnych, ale przede wszystkim osób odwiedzających te instytucje w różnym charakterze - świadka, osoby pokrzywdzonej lub po prostu obywatela przebywającego w tej przestrzeni (np. poszukującego informacji). W sposób szczególny staraliśmy się poznać i opisać potrzeby specyficznych, szczególnie wrażliwych grup: dzieci, osób niepełnosprawnych, cudzoziemców, osób doświadczających przemocy.

W trakcie badania staraliśmy się odczytać, jakiego rodzaju skojarzenia (czasem stereotypy) wiążą się z budynkiem i wnętrzem komend i komisariatów. Co „mówią one sobą” różnym grupom użytkowników i na ile zmiany wyglądu, aranżacji i reguł w nich obowiązujących mogą wzmacniać lub osłabiać postrzeganie tych instytucji.

Ostatecznie naszym zadaniem była sformułowanie rekomendacji dotyczących tego, w jaki sposób zwiększyć użyteczność i przyjazność komend i komisariatów tak, by uwzględnić różne (czasem sprzeczne) interesy i oczekiwania.

Badanie było prowadzone przy wykorzystaniu zarówno metod ilościowych (ankiety internetowej wśród komendantów), jak i jakościowych (wywiady z przedstawicielami organizacji pozarządowych, wizyty badawcze w komendach i komisariatach, dedykowany warsztat z udziałem przedstawicieli różnych środowisk, analiza danych zastanych, w tym inspirujących rozwiązań zagranicznych).

Większość – choć nie wszystkie - ze sformułowanych wniosków i rekomendacji odnosi się bezpośrednio do kwestii związanych z aranżacją przestrzeni. Pojawiają się jednak także inne – dotyczące m.in. przyzwyczajzeń, przekonań i zakorzenionych schematów postępowania, których zmiana może mieć nie mniej istotne znaczenie dla wzajemnych relacji policji



i lokalnej społeczności. Wielu z zaobserwowanych problemów nie da się bowiem rozwiązać wyłącznie poprzez standaryzację pomieszczeń. Owe dodatkowe rekomendacje wykraczają poza pierwotny zakres badania, ale w naszym przekonaniu są one warte namysłu ze strony środowiska policjantów i MSW.

Raport podsumowujący badanie składa się z sześciu podstawowych części:

- przedstawienia szczególnych atrybutów (cech / wartości) jakie reprezentuje i powinna reprezentować jednostka policji,
- prezentacji różnych typów użytkowników, którzy pojawiają się w jej przestrzeni oraz ich potrzeb,
- opisu otoczenia komend i komisariatów,
- opisu recepcji i poczekalni,
- opisu pomieszczeń, w których przesłuchiwani są świadkowie i osoby poszkodowane, w tym także dzieci,
- przedstawienia obserwacji związanych z jakością obsługi osób pojawiających się w przestrzeni komend i komisariatów
- najważniejszych wniosków i możliwie konkretnych rekomendacji.

Raportowi towarzyszą trzy załączniki. W pierwszym z nich zebraliśmy informacje dotyczące różnego rodzaju przykładów działań związanych z aranżacją przestrzeni budynków policyjnych (głównie zagranicznych) – zarówno o charakterze standaryzacyjnym, poradnikowym, jak i opisów konkretnych ciekawych inwestycji. Drugi załącznik to prezentacja wyników z badania ilościowego przeprowadzonego wśród komendantów komend i komisariatów. Trzeci załącznik zawiera szczegółowy opis metodologii wraz z wykorzystanymi w badaniu narzędziami (scenariuszami i ankietą).

Mamy nadzieję, że zgromadzona w czasie badania wiedza i sformułowane na jej podstawie rekomendacje okażą się pomocne w dalszych działaniach modernizacyjnych związanych z budynkami policyjnymi oraz że łatwiejsze stanie się uwzględnianie potrzeb różnych grup ich użytkowników.



## 2. SKRÓCONY OPIS METODOLOGII ZASTOSOWANEJ W BADANIU

### 2.1 PYTANIA BADAWCZE

Badanie zostało przeprowadzone w ciągu 6 tygodni, od 2 stycznia do 15 lutego 2013 r. Zgodnie z zamówieniem Ministerstwa Spraw Wewnętrznych miało odpowiedzieć na następujące pytania badawcze:

1. Jakie potrzeby związane z użytkowaniem komend i komisariatów mają funkcjonariusze i funkcjonariuszki, pracownicy i pracowniczki cywilni policji oraz osoby odwiedzające komendy i komisariaty, w tym te o specyficznych cechach i potrzebach (dzieci, niepełnosprawni, osoby doświadczające przemocy, cudzoziemcy)? Co można zrobić, by zwiększyć użyteczność i przyjazność komend i komisariatów?
2. Jakie funkcje powinna pełnić przestrzeń komend i komisariatów z punktu widzenia różnych grup interesariuszy: policjantów, osób odwiedzających (obywateli), ekspertów? Które z tych funkcji są problematyczne? Co można zrobić by zwiększyć funkcjonalność komend i komisariatów?
3. Jakie niedostatki w urządzeniu przestrzeni komend i komisariatów wskazują: policjanci, pracownicy cywilni policji, osoby odwiedzające (obywatele), eksperci? Które z nich można niwelować poprzez wprowadzenie standaryzacji komend i komisariatów?
4. Jakie rozwiązania/standardy urządzenia komend i komisariatów stosuje się za granicą? Które z nich można implementować w Polsce?

### 2.2 ZASIĘG TERYTORIALNY BADANIA

Badanie składało się z kilku modułów. Moduł ilościowy obejmował całą Polskę – ankieta internetowa została skierowana do wszystkich komend powiatowych, miejskich, rejonowych i komisariatów, natomiast część modułów jakościowych – studia przypadku prowadzone były w trzech województwach.

### 2.3 METODOLOGIA WYKONANIA BADANIA

#### **ANALIZA MATERIAŁU ZASTANEGO**

Przeprowadzona analiza materiału zastanego służyła zebraniu informacji związanych ze standardami wyglądu i zagospodarowania przestrzeni komend i komisariatów policji, zarówno tych pochodzących ze źródeł polskich jak i zagranicznych. Materiały uwzględnione w analizie dotyczyły następujących zagadnień:



- a. istniejące, spisane standardy zagospodarowania w przestrzeni w budynkach policji lub w obiektach o podobnych funkcjach (budynki użyteczności publicznej) w Polsce;
- b. rozwiązania architektoniczne, sposoby aranżowania przestrzeni, wyposażenia wewnątrz obiektów policji za granicą (głównie w krajach anglojęzycznych);
- c. procesy wprowadzania standardów przestrzeni i modernizacji obiektów policji za granicą (głównie w krajach anglojęzycznych);
- d. badania na temat jakości przestrzeni obiektów policji w Polsce;
- e. badania na temat jakości obsługi interesantów przez pracowników policji w Polsce.

Lista wykorzystanych dokumentu znajduje się w załączniku nr 3 do raportu (w rozdziale 2.1)

## **WYWIADY POGŁĘBIONE Z PRZEDSTAWICIELAMI ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH**

Przeprowadzono 6 wywiadów pogłębionych z przedstawicielami ogólnopolskich organizacji pozarządowych, które pracują z osobami lub na rzecz osób o specyficznych potrzebach związanych z użytkowaniem przestrzeni, takimi jak dzieci, niepełnosprawni, osoby nieznające języka polskiego, osoby doświadczające przemocy, a które jednocześnie mogą być przedmiotem działań policji.

Wśród tych 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.

Dodatkowo przeprowadzono dwa wywiady pogłębione z Pełnomocnikiem Komendanta Głównego Policji ds. Ochrony Praw Człowieka oraz przedstawicielem Ministerstwa Spraw Wewnętrznych odpowiedzialnym za Program standaryzacji komend i komisariatów policji.

## **WIZYTY BADAWCZE**

Przeprowadzono 8 dwudniowych wizyt badawczych służących poznaniu funkcji, sposobów wykorzystywania, braków i modelowych rozwiązań architektonicznych przestrzeni komend i komisariatów, zarówno z perspektywy pracowników policji, jak i osób poszkodowanych oraz świadków. Przedmiotem zainteresowania badaczy (dwuosobowych zespołów) była ta część przestrzeni komend i komisariatów, która jest dostępna dla obywateli. W ramach wizyt wykorzystano następujące techniki badawcze:

- „lokalizację”;
- „stop klatkę”;
- intensywną obserwację;



- wywiady indywidualne z komendantem, funkcjonariuszami/funkcjonariuszkami policji interesantami, pracownikiem/pracowniczką cywilnym, przedstawicielami lokalnych mediów lub służb społecznych mających kontakt z policją z racji miejsca zatrudnienia;
- dokumentację fotograficzną otoczenia oraz wnętrza budynku.

Wizyty przeprowadzono w komendach powiatowych, miejskich i rejonowych oraz w komisariatach w trzech województwach. Jednostki do badania zostały wskazane przez Zamawiającego. Bardziej szczegółowe informacje o próbie znajdują się w załączniku nr 3 w rozdziale 2.3.2.

Poniżej znajdują się informacje dotyczące ilości wywiadów indywidualnych przeprowadzonych w czasie wizyt badawczych.

Rodzaj rozmówcy	Łączna liczba wywiadów
Komendanci lub ich zastępcy	8
Funkcjonariusze	41
Pracownicy cywilni	14
Bywalcy (pracownicy MOPR, strażnicy miejscy, dziennikarze)	19
Interesanci	41

## ANKIETA INTERNETOWA

Przeprowadzono także ankietę internetową (za pomocą systemu LimeSurvey) służącą zbadaniu potrzeb pracowników policji związanych z użytkowaniem przestrzeni komend i komisariatów, głównie tych części, które są dostępne dla osób odwiedzających w charakterze świadka lub poszkodowanego.

Ankieta została skierowana do komendantów komisariatów i komend powiatowych, miejskich i rejonowych. Komendanci otrzymali prośbę o wypełnienie ankiety wraz z odpowiednim linkiem poprzez mailing z Komendy Głównej Policji.

Było to badanie wyczerpujące – zostali nim objęci wszyscy komendanci komend powiatowych, rejonowych, miejskich i komisariatów, łącznie 928. W sumie analizie podlegało 378 odpowiedzi (41%).

## WARSZTAT KREATYWNY

12 lutego 2013 r., w końcowej fazie realizacji projektu, został zorganizowany warsztat kreatywny służący:



- omówieniu najważniejszych wniosków,
- wyodrębnieniu podstawowych funkcji przestrzeni komend i komisariatów, które powinny być uwzględnione w projekcie ich standaryzacji,
- stworzeniu rekomendacji dotyczących rozwiązań architektonicznych sprzyjających wypełnianiu tych funkcji oraz zwiększających użyteczność i przyjazność przestrzeni komend.

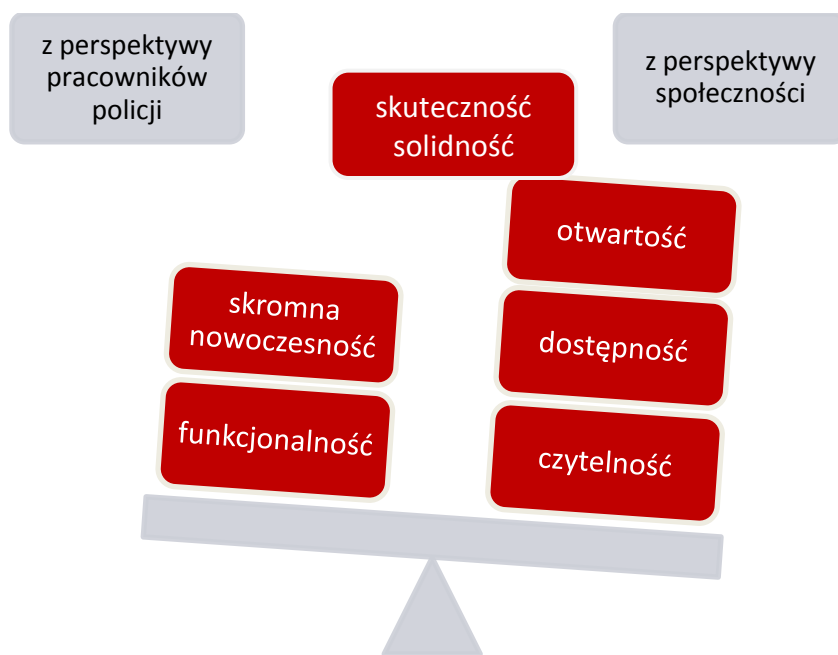
W warsztacie wzięli udział przedstawiciele MSW (wskazani przez Zleceniodawcę), policji, architekci (przedstawiciele Stowarzyszenie Architektów Polskich SARP, o/Warszawa), pracownicy organizacji pozarządowych oraz badacze biorący udział w projekcie. Łącznie uczestniczyły w nim 22 osoby.



### 3. WARTOŚCI, JAKIE POWINNA KOMUNIKOWAĆ JEDNOSTKA POLICJI

Oprócz propozycji praktycznych rozwiązań zagospodarowania przestrzeni (opisanych w dalszej części raportu) przeprowadzone badanie przyniosło także wnioski na temat ogólnego wizerunku komend i komisariatów policji. Różni użytkownicy tych przestrzeni mają wobec nich nieco odmienne oczekiwania. Nie muszą być one sprzeczne, różnice dotyczą raczej priorytetów – to co będzie pierwszorzędne dla obywatela, w hierarchii ważności pracownika policji może znaleźć się na dalszym miejscu. W sposób schematyczny ilustruje to poniższy rysunek.

Rys. 1. Oczekiwania wobec komend i komisariatów



#### 3.1 SKUTECZNOŚĆ I SOLIDNOŚĆ

Te wartości są równie istotne dla wszystkich użytkowników przestrzeni komend i komisariatów. Interesantom zależy na sprawnym załatwieniu spraw, z którymi przychodzą na policję, policjantom – na wizerunku dobrze działającej instytucji. O ile „powaga państwa” nie jest wartością bliską codziennemu doświadczeniu przeciętnego obywatela, o tyle „solidność” jest jej pragmatycznym wymiarem – przyczynia się do wizerunku policji jako poważnej, państwowej instytucji. „Skuteczność” to praktyczna wymiar „poczucia bezpieczeństwa”, w tym sensie, że

**Skuteczność i solidność policji przekłada się na jej wizerunek jako poważnej, państwowej instytucji oraz na poczucie bezpieczeństwa obywateli**





skuteczne działanie policji przekłada się na realne bezpieczeństwo obywateli. Wydaje się, że „skuteczność” jest wartością, która kojarzy się z utrzymywaniem porządku, dyscyplinowaniem, walką z przestępczością, ale nie odrzuca tak, jak „siła” czy „dyscyplina”. Na podstawie analizy wypowiedzi badanych można stwierdzić, że komendy i komisariaty nie powinny wywoływać lęku, ale szacunek - właśnie ze względu na praktyczne funkcje, które pełnią dla społeczności.

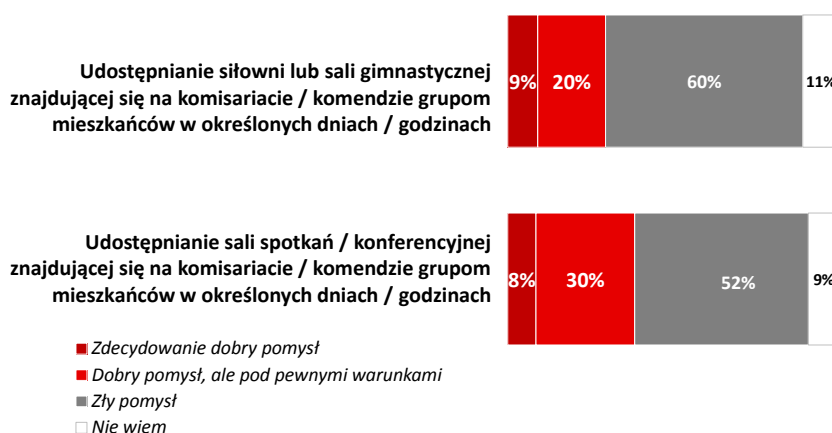
### 3.2 OTWARTOŚĆ

W kontekście jednostek policji „otwartość” wydaje się lepszym (mniej kontrowersyjnym) pojęciem niż „przyjazność”, które - także wśród interesantów - wywoływało reakcje w rodzaju „tu nie może być za miło, to jest policja”. Otwartość może być realizowana na rozmaite sposoby, choć nie wszystkie są w równym stopniu akceptowane przez różne kategorie użytkowników komend i komisariatów. Wizualne wyznaczniki otwartości: brak krat w oknach od frontu budynku czy brak wysokich płotów są bardzo pozytywnie oceniane przez interesantów, natomiast wydają się mniej istotne dla komendantów. Kraty w oknach za niepotrzebne uznało 28% ankietowanych, 10% uznało, że przeszkadzają, więcej niż połowa oceniła je pozytywnie.

Zagraniczne pomysły otwierania jednostek policji poprzez udostępnianie społeczności lokalnej niektórych pomieszczeń (siłowni, sali konferencyjnej) nie spotkały się z aprobatą co najmniej połowy ankietowanych komendantów.

**Wizualne wyznaczniki otwartości: brak krat w oknach od frontu budynku, brak wysokich płotów są bardzo pozytywnie oceniane przez interesantów, natomiast wydają się mniej istotne dla komendantów**

Rys. 2. Czy uważa Pan/Pani za dobry pomysł:



Źródło: Badanie ankietowe wśród komendantów N=378.



Przeciwnicy tych rozwiązań zwracali uwagę na bezpieczeństwo jednostki i policjantów oraz względy finansowe. Wpuszczenie obcych na teren jednostki mogłoby zagrazać jej pracownikom, mieniu i wymagałoby ponoszenia dodatkowych kosztów (np. wynagrodzenia osoby pilnującej i dbającej o stan pomieszczeń).

Powoływano się też na względy logistyczne np. usytuowanie siłowni w części budynku, do której nie powinni mieć dostępu interesanci.

***Po pierwsze, nie wiadomo, kto przychodziłby na salę, czyli brak możliwości weryfikacji czy nie są to osoby karane, „kibole” itp. Po drugie, wymagałoby to zatrudnienia dodatkowych osób zajmujących się obsługą. Po trzecie, funkcjonariusze po to wybierają między innymi ćwiczenia na siłowniach w budynku komendy, aby nie mieć styczności z osobami niepożądanymi.***

Odpowiedź na pytanie otwarte w ankiecie do komendantów

Otwartość jednostki policji można także rozumieć jako współpracę z innymi instytucjami udzielającymi pomocy obywatelom w potrzebie. Z punktu widzenia obywatela oznacza to możliwość uzyskania na policji rzetelnej informacji o tym, gdzie powinien skierować się ze swoją sprawą. Na podstawie badań ankietowych można stwierdzić, że tę funkcję komend i komisariatów częściowo akceptują komendanci. 73% uważa, że informacje o innych instytucjach pomagających poszkodowanym i świadkom umieszczone w widocznym i łatwo dostępnym miejscu są niezbędne, 25% że przydatne.

Warto jednak zaznaczyć, że sam fakt umieszczenia listy takich instytucji na kartce nie jest wystarczającą pomocą dla obywateli. Dyżurni nie udzielają wyczerpujących informacji interesantom zagubionym w gąszczu formalności i instytucji, a natłok komunikatów umieszczanych na ścianach w przestrzeni ogólnodostępnej sprawia, że są one nieczytelne.

**Otwartość to także możliwość uzyskania na policji rzetelnej informacji**



### 3.3 DOSTĘPNOŚĆ

Podstawą „dostępności” jest możliwość łatwego dostania się do budynku policji. Chodzi tu o dobre jego oznaczenie w przestrzeni miejskiej, brak barier architektonicznych (jak wysokie schody), ułatwienia dla niepełnosprawnych, seniorów, rodziców z wózkami, odpowiednią liczbą dobrze oznaczonych i wygodnych miejsc parkingowych. Znaczenie mają tu też rozwiązania zwiększające wizualne wrażenie dostępności, np. łatwo otwierane, przeszklone drzwi, przez które widać co dzieje się wewnątrz budynku. Przy czym „dostępność” nie oznacza dla respondentów pełnej transparentności

***Komenda nie powinna wyglądać jak twierdza, ale powinna zachęcać do wejścia do środka.***

Wypowiedź pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

- rozumieją, że do części pomieszczeń wejście powinno być ograniczone. Część policjantów, zwłaszcza z pionu kryminalnego podkreśla z kolei, że nie powinni być widoczni z zewnątrz budynku.

„Dostępność” to nie tylko kwestia przestrzeni, ale też sposobu pracy policji. Oznacza, że łatwo się z nimi skontaktować przez telefon, są w pobliżu miejsca zamieszkania. W Polskim Badaniu Przemocności prowadzonym na zlecenie Komendy Głównej Policji zapytano respondentów, jakie kwestie związane z pracą policji są dla nich najważniejsze. Najwyżej znalazła się możliwość łatwego dodzwonienia się na policję, na czwartym miejscu (po szybkości interwencji oraz skuteczności) – obecność policji w najbliższym otoczeniu.<sup>1</sup>

### 3.4 CZYTELNOŚĆ

***Nie wiadomo, co oni niby robią na tych wszystkich piętrach (...) w poczekalni nie ma żadnej informacji odnośnie tego, co znajduje się na którym piętrze.***

Wypowiedź interesantki

„Czytelność” budynku to cecha, która sprawia, że osoba, która jest w nim pierwszy raz łatwo może samodzielnie zorientować się, co ma zrobić: którądy wejść, gdzie się kierować dalej itp. Dużą rolę odgrywa tu mała

**„Dostępność” dotyczy cech fizycznych, estetycznych oraz sposobu pracy policji**

**„Czytelność” budynku sprawia, że osoba, która jest w nim pierwszy raz łatwo może samodzielnie zorientować się, co ma zrobić: którądy wejść, gdzie się kierować dalej**

<sup>1</sup> [http://www.policja.pl/porta/pol/1/75698/Polskie\\_Badanie\\_Przemocnosti\\_Polacy\\_cz\\_uja\\_sie\\_bezpiecznie\\_i\\_dobrze\\_oceniaja\\_pr.html](http://www.policja.pl/porta/pol/1/75698/Polskie_Badanie_Przemocnosti_Polacy_cz_uja_sie_bezpiecznie_i_dobrze_oceniaja_pr.html)



architektura przed budynkiem (np. niskie żywopłoty kierujące do wejścia), oraz informacja wizualna (niekoniecznie w formie napisów, lepiej oznaczeń graficznych zrozumiałych dla osób nieznających języka, mających trudności z czytaniem). Budynek powinien być także „czytelny” dla osób o swoistych potrzebach: niedowidzących (np. poprzez skontrastowane napisy czy rynienki naprowadzające).

### 3.5 SKROMNA NOWOCZESNOŚĆ

Nie jest tajemnicą, że części budynków policji jest w opłakanym stanie. Ich brzydota i zaniedbanie są szczególnie uderzające na tle nowo wybudowanych, lśniących budynków innych instytucji publicznych. Nie dziwi więc, że pracownicy policji marzą o nowych i funkcjonalnych miejscach pracy. Nowoczesność nie jest przy tym wartością samą w sobie – estetyczny, zadbane budynek jest istotny dla wizerunku policji

***Jak ktoś tu wchodzi i to widzi, to sobie myśli - co on może? Jakby coś mógł, to by tu nie siedział.***

Wypowiedź policjanta z bardzo zniszczonego komisariatu

jako dobrze działającej instytucji. Policjanci zdają sobie sprawę, że pracując w brzydkich, rozpadających się wnętrzach narażają się na kpiny, politowanie, a w najlepszym razie współczucie interesantów.

Jednocześnie, zarówno funkcjonariusze jak i interesanci podkreślają, że budynek policyjny nie może być zbyt imponujący, bogaty, nowoczesny, by nie wywoływać wrażenia przesady, zbytku, inwestycji niedopasowanej do realnych potrzeb.



**Nowoczesny budynek jest ważny dla wizerunku policji jako dobrze działającej instytucji, nie może jednak robić wrażenia zbytku**



### 3.6 FUNKcjONALNOŚĆ

***Chciałbym, aby policjanci mieli więcej przestrzeni, miejsca do pracy. Aktualnie pracują w niesamowitej ciasnocie.***

Odpowiedź na pytanie otwarte w ankiecie do komendantów

Komendy i komisariaty policji to miejsca pracy od kilkudziesięciu do kilkuset osób. Z ich perspektywy powinny to być miejsca funkcjonalne, dobrze wyposażone, wygodne. Mimo że prowadzone

badanie było skoncentrowane na przestrzeni dostępnej dla obywatela, z oczywistych względów pracownicy policji chcieli przekazać badaczom swoje postulaty wobec miejsc wyłącznie im dedykowanym. O tym jak duża jest skala potrzeb odnośnie wewnętrznej przestrzeni jednostek świadczy ogromna liczba odpowiedzi na pytanie otwarte w ankiecie do komendantów, dotyczące tego, co warto by zmienić w budynku komendy czy komisariatu (więcej w załączniku nr 2).



## 4. TYPY UŻYTKOWNIKÓW PRZESTRZENI JEDNOSTEK POLICJI

Komendy i komisariaty policji są budynkami użyteczności publicznej. Jednak pojęcie „użyteczności” może oznaczać różne zestawy cech w zależności od tego, o jakim typie użytkownika tej przestrzeni mówimy.

### 4.1 POSZKODOWANI, ŚWIADKOWIE, ZATRZYMANI

Użytkowników przestrzeni komend można podzielić według różnych kryteriów. Podstawowym i intuicyjnym podziałem jest podział na **osoby zjawiające się na komendzie z własnej woli** oraz **osoby zatrzymane i doprowadzone do jednostki** przez policję. Takie osoby na każdym z odwiedzonych przez nas komisariatów wchodziły oddzielnym, najczęściej tylnym wejściem. Jest to bardzo istotne z punktu widzenia pozostałych interesantów. Np. dla świadka przestępstwa lub tym bardziej osoby poszkodowanej, widok osoby wprowadzanej do jednostki w asyście policjantów tymi samymi drzwiami mógłby wiązać się z dużym stresem i wpływać na tzw. wtórną wiktyimizację ofiary przestępstwa.

Osoby przychodzące do jednostki z własnej woli (a więc wchodzące głównym wejściem) można podzielić na **osoby poszkodowane**, osoby **będące świadkami** w sprawie oraz na potencjalnych **sprawców** niezgodnego z prawem czynu. Każdy z tych typów osób może pojawić się w jednostce zarówno z własnej woli, jak i stawić się na wcześniejsze wezwanie ze strony policji. Należy przy tym pamiętać, że z prawnego punktu widzenia potencjalni sprawcy mogą dzielić się na kilka różnych typów, w zależności od tego, czy sprawa dotyczy kodeksu wykroczeń czy kodeksu karnego, a także w zależności od zaawansowania czynności związanych ze sprawą<sup>2</sup>.

Niezależnie jednak od tego, jakie prawa i obowiązki przysługują osobom pojawiającym się dobrowolnie w jednostce policji, przestrzeń komendy nie powinna w żaden sposób wymuszać specjalnego

<sup>2</sup> Szczegółowe różnice w prawach i obowiązkach tych osób można znaleźć np. w opracowaniu Szkoły Policyjnej w Katowicach pt. „Pozycja procesowa sprawcy wykroczenia na etapie czynności wyjaśniających i postępowania sądowego” [https://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CElQFjAC&url=http%3A%2F%2Fisp.policja.pl%2Fdownload%2F12%2F2042%2FPozycja\\_proceso\\_wa\\_sprawcy\\_wykroczenia.pdf&ei=2OkdUZ6zBZGyhAedlYCoDg&usg=AFQjCNHBMmuvL\\_KBL08kBXelmXGulPnzBHA](https://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CElQFjAC&url=http%3A%2F%2Fisp.policja.pl%2Fdownload%2F12%2F2042%2FPozycja_proceso_wa_sprawcy_wykroczenia.pdf&ei=2OkdUZ6zBZGyhAedlYCoDg&usg=AFQjCNHBMmuvL_KBL08kBXelmXGulPnzBHA)

**Zatrzymani i osoby przychodzące na policję samodzielnie nie powinny wchodzić tymi samymi drzwiami**



traktowania którejś z tych grup lub zaburzać ich anonimowości. Każdy obywatel, który pojawia się w jednostce policji nie jako zatrzymany, ale np. na wezwanie lub samodzielnie, powinien do momentu znalezienia się w sytuacji rozmowy z funkcjonariuszem być potraktowany w ten sam sposób, powinny go więc dotyczyć te same normy i standardy przestrzeni.

Wśród osób poszkodowanych oraz świadków można wprowadzić następujący podział: na **osoby oczekujące sprawnego (szybkiego) załatwienia sprawy** oraz **oczekujące specjalnego potraktowania**. Te pierwsze przychodzą na policję często ze sprawą standardową, nie wiążącą się z dużym poziomem zdenerwowania, np. związaną z niegroźną kolizją drogową, zaginięciem niezbyt cennego przedmiotu lub zagubieniem dokumentów tożsamości. Podobnie świadek stłuczki czy innej niegroźnej kolizji będzie przede wszystkim oczekiwał sprawnego procedury a jego uwagę zwróci przede wszystkim ilość czasu, jaki spędzi na komendzie. Podczas badania w komendach napotkaliśmy przede wszystkim ten typ interesantów. Dlatego rzadko zwracali oni uwagę na standardy przestrzeni, sposób obsługi czy szczegóły procedury – interesowało ich przede wszystkim, czy szybko udało się wszystko załatwić. Należy jednak odnotować, że również na tych osobach sam budynek oraz jego urządzenie robi określone wrażenie, nawet jeśli ten aspekt nie jest kluczowy dla ich oceny pracy policji.

## 4.2 OSOBY Z TRUDNYMI SPRAWAMI

Inaczej sprawa ma się w przypadku osób, które doznały uszczerbku na zdrowiu, utraciły cenne mienie, a także świadków poważniejszych przestępstw, zwłaszcza związanych z przemocą. Tego typu osoby podczas wizyty na policji potrzebują specjalnego potraktowania. Dla takich osób wszelkie sytuacje związane np. z długim oczekiwaniem w poczekalni, z brakiem dyskrecji i atmosfery intymności podczas składania zeznań czy ogólną niewygodą i niskim standardem przestrzeni wiązać się będą z dodatkowym stresem lub wręcz wtórną wiktymizacją. Szczególną podgrupą są dzieci i osoby nieletnie będące świadkami lub ofiarami przestępstw. Z rozmów z przedstawicielami instytucji opiekuńczych (np. ośrodków pomocy rodzinie) wynika, że dzieci i osoby nieletnie mają szczególne trudności z otworzeniem się przed policjantem, a przestrzeń i sposób jej urządzenia wpływa na ich samopoczucie oraz na szczerść zeznań.

**Dla większości interesantów ważne jest przede wszystkim szybkie i sprawne załatwienie sprawy, z którą przyszli**

**Dla osób, których sprawa wiąże się z poważniejszym przestępstwem standard i wykorzystanie przestrzeni są szczególnie ważne**





### 4.3 POLICJA – MIEJSCE PIERWSZEGO KONTAKTU Z PAŃSTWEM

Oddzielną grupą obywateli, której obecność zaobserwowaliśmy podczas wizyt badawczych, są **osoby, które przychodzą do jednostki z niejednoznaczną sprawą i oczekują przede wszystkim porady**. Zgłoszenie się na policję dla takich osób wynika czasem z nadziei, że właśnie ta służba zdoła zrobić coś w ich sprawie, a czasem z braku innego tego typu „miejsca pierwszego kontaktu” czy braku wiedzy o istnieniu instytucji opiekuńczych i pomocowych. Tego rodzaju osoby również można określić jako osoby o specjalnych potrzebach, ponieważ dla nich kontakt z policją jest często pierwszym kontaktem z instytucją państwową w poszukiwaniu rozwiązania jakiejś trudnej dla nich sprawy. Osoby te niekoniecznie mogą oczekiwać, że akurat policja zajmie się ich sprawą, ale np. że zostaną im udzielone rzetelne rady, jak załatwić lub gdzie zgłosić ich sprawę, lub też że zostaną pokierowane do konkretnej instytucji lub organizacji pozarządowej, która może im pomóc.

Jak wynika z naszych obserwacji w odwiedzonych komendach, odpowiedzenie na potrzeby takich osób stanowi duży problem. Funkcjonariusze mają tendencję do szybkiego i niezbyt uprzejmego odsyłania ich gdzie indziej, czasem bez wskazania konkretnej instytucji czy nawet dokładniejszego wysłuchania szczegółów sprawy. Z kolei pracownicy cywilni (jeśli tacy są zatrudnieni w recepcji) nie są wystarczająco kompetentni, by udzielić tego typu osobie porad. Brakuje też odpowiednich rozwiązań przestrzennych, które pozwalałyby na odbycie rozmowy z takimi osobami w warunkach zapewniających dyskrecję i poczucie, że „ktoś się mną zajął”. Policjanci tego typu sprawy załatwiają czasem w korytarzu lub w poczekalni. Często też zdarza się, że sprawa kończy się już na rozmowie z dyżurnym.

Wszystko to sprawia, że tego typu osoby mogą czuć, że ich sprawa nie została należycie wysłuchana, mogą też odczuwać brak dyskrecji. Jednak duża liczba tego typu osób, jaką napotkaliśmy podczas badania, może świadczyć o tym, że jednostki policji powinny być również przygotowane do tego, by odpowiedzieć na potrzebę „pierwszego kontaktu w trudnej sprawie”, nawet jeśli sprawa docelowo nie leży w ich kompetencjach.

**Dla wielu osób komenda to miejsce pierwszego kontaktu z państwem w trudnej, niejednoznacznej sprawie**

**Policjanci tego typu sprawy załatwiają czasem w korytarzu lub w poczekalni, często też zdarza się, że sprawa kończy się już na rozmowie z dyżurnym**

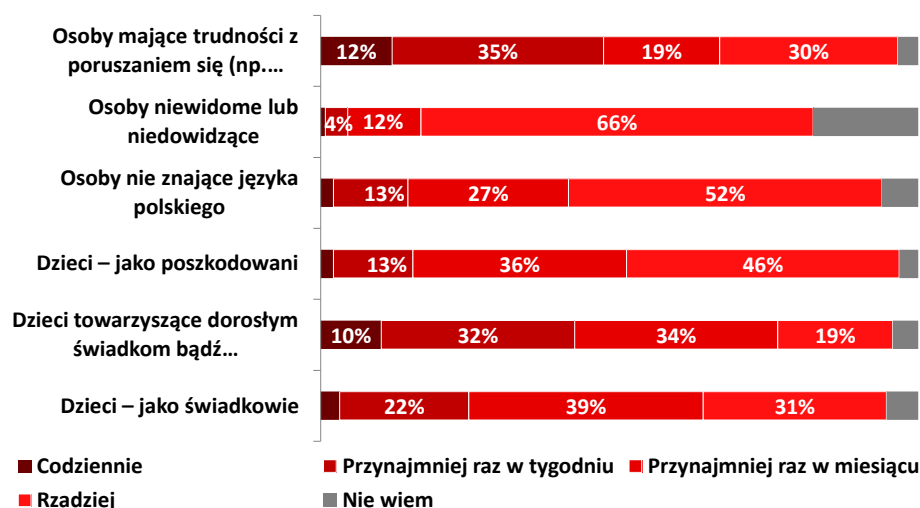




## 4.4 OSOBY O SPECJALNYCH POTRZEBACH

Grupą użytkowników komend, których specjalne potrzeby są w szczególności związane z jakością i standardami przestrzeni, są osoby niepełnosprawne, w szczególności poruszające się na wózku inwalidzkim lub niewidome. Dla takich osób najważniejsza będzie przede wszystkim dostępność zarówno samego budynku, jak i poszczególnych pomieszczeń (np. toalet, poczekalni). Nawet przy sprawnym załatwieniu sprawy wizyta w jednostce policji może pozostawić złe wrażenie, gdy będzie jej towarzyszyć niedostępność czy utrudnienia w poruszaniu się po budynku komendy. Poniższy wykres pokazuje, jak często w przestrzeni komisariatów i komend pojawiają się osoby poszczególnych potrzeb.

Rys. 3. Jak często w komisariacie /komendzie pojawiają się osoby, z poniżej wymienionych grup:



Źródło: Badanie ankietowe wśród komendantów N=378.

## 4.5 FUNKCJONARIUSZE I PRACOWNICY CYWILNI

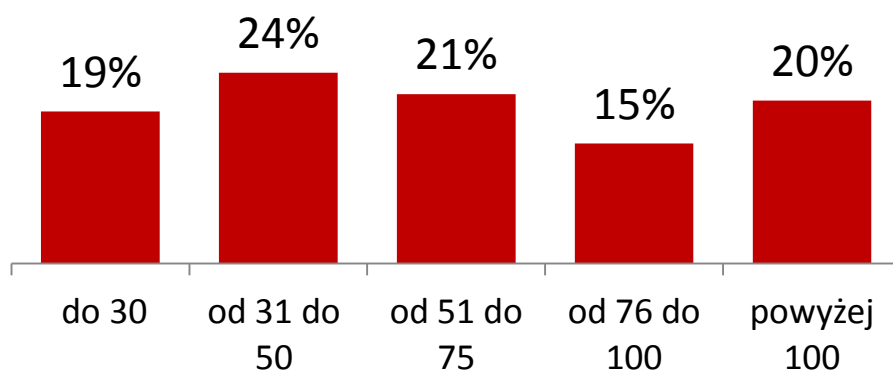
Gdy mowa jest o użytkownikach komend i komisariatów policji, nie sposób nie wspomnieć o samych policjantach, a także o pracownikach cywilnych. Jednostka policji – z punktu widzenia obywatela miejsce użyteczności publicznej – jest dla nich po prostu miejscem codziennej pracy, które musi spełniać szereg praktycznych funkcji. Należy przy tym pamiętać, że w zależności od wydziału lub typu pracownika (funkcjonariusz lub cywilny), te potrzeby mogą być różne. Ponieważ przedmiotem badania były przede wszystkim te funkcje przestrzeni komend, które dotyczą kontaktu policjantów

**Osoby mające trudności z poruszaniem się pojawiają się przynajmniej raz w miesiącu w 2/3 jednostek policji**



z obywatelami, w niniejszym raporcie nie omawiamy szczegółowo potrzeb poszczególnych typów funkcjonariuszy lub pracowników cywilnych odnośnie przestrzeni ich pracy. Skupiamy się jedynie na tych potrzebach, które dotyczą miejsc kontaktu z obywatelem – a więc recepcji, poczekalni, pokojów przesłuchań, w których funkcjonariusze rozmawiają z obywatelem oraz wyglądu zewnętrznego i otoczenia budynku.

**Rys. 4. Ilu pracowników (policjantów i pracowników cywilnych policji) zazwyczaj przebywa w budynku w ciągu dnia?**



**Źródło: Badanie ankietowe wśród komendantów N=378**

## 5. OTOCZENIE KOMEND I KOMISARIATÓW

### 5.1. POLICJA W MIEŚCIE

Wszystkie jednostki policyjne objęte badaniem znajdowały się na terenie miast. Ich lokalizacja była zróżnicowana - od centralnej po zdecydowanie peryferyjną. Zawsze jednak budynki policyjne musiały funkcjonować w odniesieniu do swojego miejskiego otoczenia - czy to jeśli chodzi o komunikację, czy o estetykę.

O ułatwienie dotarcia obywatelom do jednostek policyjnych dbają zazwyczaj samorządy. To dzięki ich inicjatywie w przestrzeni miasta pojawiają się tabliczki, wskazujące lokalizację jednostek policyjnych. W większości przypadków tabliczki wskazują drogę na komendę z głównych arterii komunikacyjnych. Do przechodniów skierowane są informacje zawarte na ustawionych w przestrzeni miejskiej planach okolicy, gdzie budynki policyjne są zazwyczaj wyraźnie oznaczone. Skuteczne naprowadzenie w przestrzeni miasta na komendę jest ważne przede wszystkim z punktu widzenia przyjezdnych, zarówno z kraju, jak i zagranicy. Przedstawiciele organizacji pozarządowych zwracają uwagę, że postulat umieszczania w przestrzeni miasta napisu „Policja” w obcych językach jest przesadą, ponieważ to słowo we wszystkich językach wygląda podobnie.

Mieszkańcy miast, w których znajduje się jednostka, raczej nie potrzebują pomocy w docieraniu na miejsce. Wiedza na temat zlokalizowania jednostek policyjnych jest powszechna, a mieszkańcy przynajmniej orientacyjnie wiedzą, którędy iść „na policję”. Wyjątek stanowią mogą wielkie miasta, w których znajduje się więcej niż jeden budynek policyjny. W takich sytuacjach przechodnie nie zawsze orientują się, gdzie znajduje się najbliższa jednostka albo nie mają pewności jaki jest jej status (komenda, komisariat, posterunek).

Wydaje się, że jest to związane ze statusem, jakim cieszą się komendy i komisariaty w mniejszych miejscowościach: jak podkreślali uczestniczący w warsztacie architekci, budynek policji zalicza się tam do uniwersalnego zestawu typowych, najbardziej rozpoznawalnych obiektów publicznych - obok kościoła, szkoły, urzędu czy poczty.

**Droga na policję powinna być oznaczona na całej długości trasy - od peryferii miasta do drzwi wejściowych jednostki**





Ważnym elementem w oznaczaniu jednostki jest szyld. Mimo że w Polsce nie ma określonego zestandaryzowanego wyglądu napisu „Policja”, to jednak wszystkie operują tą samą czcionką i kolorystyką. Dzięki temu, mimo różnic w proporcjach szyldu i w stosunku kolorów, jest on w zasadzie nie do pomylenia. Jednocześnie wśród policjantów wyraźnie artykułowana jest potrzeba wprowadzenia wzorca szyldu. Napisowi niekiedy towarzyszy logo w formie odznaki (pojawia się ono tak na fasadzie, jak i w przestrzeni recepcyjnej).

Ostatnim etapem drogi na policję jest bezpośrednia okolica jednostki. Widząc już budynek, interesanci poruszający się samochodami muszą znaleźć odpowiedni skręt i miejsce parkingowe, a wszyscy skierować się muszą do wejścia. Wbrew pozorom nie zawsze jest to proste, bo najbliższe otoczenie bywa urządzone nieintuicyjnie. Zdarzają się np. sytuacje w których nie wiadomo, z której drogi dojazdowej skorzystać, która strona budynku jest frontem lub które wejście przeznaczone jest dla interesantów.

## 5.2. PRZED BUDYNKIEM

Większe jednostki policyjne zlokalizowane mogą być w różnych typach budynków. Zazwyczaj są to obiekty wolno stojące, choć czasem zdarzają się też jednostki zlokalizowane w zabudowie pierzejowej. Zazwyczaj budynki wolno stojące ulokowane są na terenie większej

**Wśród policjantów wyraźnie artykułowana jest potrzeba wprowadzenia wzorca szyldu**



posesji, co pozwala na wzbogacenie otoczenia o różne funkcjonalności, dedykowane pracownikom oraz interesantom.

W większości jednostek w okolicy zaaranżowane są dwa **parkingi** - jeden służbowy, drugi ogólnodostępny. Wbrew temu co można by sądzić, problem z pozyskaniem terenu na parking nie dotyczy tylko jednostek zlokalizowanych w centrach wielkich miast. Z powodów ekonomicznych i formalnych policja miewa problem z pozyskaniem gruntu na parking, co może powodować, że chętnych do parkowania jest więcej niż miejsc. Ponieważ miejsca parkingowe dla policji nie zawsze znajdują się na wydzielonym terenie, to granice między obszarami są często przedmiotem sporów między funkcjonariuszami a interesantami, którzy wzajemnie oskarżają się o „podbieranie miejsc”. Na parkingach często znajdują się miejsca przeznaczone dla niepełnosprawnych, ale wątpliwości budzi pewna niedbałość w ich oznakowaniu: niewyraźne znaki, brak "kopert", brak wskazania dokładnej liczby zarezerwowanych miejsc może powodować, że interesant może nie zauważyć specjalnego statusu miejsca parkingowego.

Często w otoczeniu jednostek znajduje się **zieleni**, której utrzymanie bywa przedmiotem dumy policjantów, a dla dużej liczby interesantów jest pierwszym wskazaniem przy pytaniu o elementy poprawiające estetykę policyjnych gmachów.

Współcześnie, jeśli dochodzi do wydzielania przestrzeni policyjnej przy użyciu **ogrodzenia**, dąży się ewidentnie do budowy dyskretnych płotów. Tymczasem w starszych jednostkach dużą rolę odgrywały masywne parkany, do których podejście bywa różne: od dążenia do ich usunięcia po akceptację, podbudowaną deklarowanymi „względami bezpieczeństwa” i stwierdzeniem, że „zawsze tak było”. Analogiczna sytuacja dotyczy krat w oknach: przy nowo budowanych jednostkach umieszczane są one incydentalnie, w pojedynczych oknach. Mimo to wyniki ankiety wskazują, że komendanci są raczej przyzwyczajeni do pomysłu zakratowania okien (21% uważa je za niezbędne, 40% za przydatne). Zupełnie inaczej niż interesanci, dla których zarówno kraty, jak i płoty są niekorzystnym wizerunkowo akcentowaniem opresyjnego i karzącego wizerunku policji.

**Dla interesantów kraty w oknach i płoty akcentują opresyjny wizerunek**

**Otoczenie może być zorganizowane tak, by hasło „dostępna jednostka” rzeczywiście oznaczało otwartość budynku na wszystkie grupy o swoistych potrzebach**



### 5.3. ROLA MAŁEJ ARCHITEKTURY W OTOCZENIU JEDNOSTKI - UŁATWIENIA UNIWERSALNE

Oddzielną kategorię elementów towarzyszących budynkowi policji od zewnątrz stanowi **tzw. mała architektura**, na którą składają się ławki, śmietniki, stojaki na rowery, latarnie itd. Obiekty tego typu są raczej rzadkością i nie kojarzą się z policją ani funkcjonariuszom, ani interesantom.

W zgodnej opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych i uczestników warsztatu, terminem organizującym otoczenie jednostki policyjnej powinna być **dostępność**. Podkreślano, że przestrzeń w otoczeniu komendy powinna łączyć walory estetyczne z praktycznymi rozwiązaniami. Np. mała architektura czy zieleń nie powinna jedynie upiększać, ale może także pełnić praktyczne funkcje, np. naprowadzając interesantów na właściwe drzwi do budynku.

Innym postulatem dotyczącym przestrzeni jest **uniwersalność**. Mimo, że różne grupy interesantów mają swoiste potrzeby, to jednak żadne z tych potrzeb się nie wykluczają, a wręcz często się pokrywają. W przypadku zewnątrz jednostki policyjnej, postulat uniwersalnego dostosowania dotyczyłby przede wszystkim elementów takich jak lekkie lub automatyczne drzwi, windy, podjazdy lub szyny na schodach (a w przypadku nowych obiektów, lokowanie wejścia na poziomie gruntu) czy spójny, oparty na kolorach system informacyjny. Udogodnienia tego typu służyłyby zarówno niepełnosprawnym (osobom na wózkach, niedowidzącym), jak i seniorom czy rodzicom z dziećmi. Jeśli wejście do budynku jest w jakikolwiek sposób utrudnione, to na zewnątrz powinien znajdować się **dzwonek**, pozwalający na wezwanie obsługi. Ma to swoje szczególne zastosowanie w przypadku np. szyn na schodach (które pozwalają na wejście niepełnosprawnym, ale tylko w asyście), ale także np. gdy zepsuje się winda lub występują inne problemy z dostaniem się do jednostki.

### 5.4. ESTETYKA BUDYNKU

Budynki policyjne są zawsze produktami epoki, w której powstawały, a osądzenie, który ze stylów architektonicznych ostatnich dekad był najkorzystniejszy dla policyjnych gmachów nie było przedmiotem badania.

**Zieleń może także pełnić praktyczne funkcje, np. naprowadzając interesantów na właściwe drzwi do budynku**

**Jeśli wejście do budynku jest w jakikolwiek sposób utrudnione, to na zewnątrz powinien znajdować się dzwonek, pozwalający na wezwanie obsługi**



Wygląd budynków oceniać należy w tym przypadku przede wszystkim pod kątem odnoszenia ich architektury i wykończenie do środowiska, w którym się znajdują. Odpowiedź na pytanie, czy jednostka policji powinna się z otoczenia wyróżniać, czy też z otoczeniem się stapiać zależy jest oczywiście od wielu różnych czynników, które ostatecznie zależą prawdopodobnie od osobistych preferencji.

**Można jednak zwrócić uwagę, że zapotrzebowanie na jednolity standard, normujący wygląd budynków policyjnych bez zważania na otoczenie, jest częstym postulatem policjantów.** Są oni przywiązani do zestawu atrybutów, które ich zdaniem kojarzą się z policją i które w związku z tym powinny być maksymalnie eksponowane (jak np. kolory, napis, logo, czy bardziej ulotne rzeczy takie jak sylwetka budynku czy użyte materiały).

To przywiązanie potrafi rodzić sytuacje konfliktowe, gdy np. w zabytkowym, ceglany zespół architektoniczny, mimo protestów opinii publicznej, policja przeforsowuje kolorystykę agresywnie żółto - niebiesko - granatową.

Jednak uczestniczący w warsztacie architekci uznali, że mimo wszystko nie powinno się wprowadzać zestandaryzowanego, neutralnego („nowoczesnego, pasującego do każdego otoczenia”) projektu komendy, który regulowałby zagadnienia zarówno przy budowaniu nowego obiektu, jak i przy modernizacjach istniejących jednostek. Taki „unifikujący” sposób myślenia o budynkach, zdaniem architektów, jest nieaktualnym wzorcem z poprzedniej epoki, a w myśl obowiązujących trendów powinno się do każdego budynku podchodzić indywidualnie, z rozmysłem wpasowując go w otoczenie. Do tworzenia wśród obywateli świadomości istnienia sieci jednostek policyjnych wystarczy zunifikowany, eksponowany napis (być może z logiem) oraz ewentualnie elementy małej architektury. Architekci wskazują, że jest to rozwiązanie kompromisowe, łączące potrzebę rozpoznawalności jednostek z szacunkiem dla otoczenia.

**Tworzenie rozpoznawalności i budynków policyjnych nie musi oznaczać projektowania identycznych jednostek**





## 6. RECEPCJA I POCZEKALNIA

### 6.1 CZYM JEST TA PRZESTRZEŃ?

Wykorzystywany w tej części badania termin „pomieszczenie recepcyjne” spotykał się z pewnymi oporami ze strony policji. Mimo, że rekomendowany przez kierownictwo policji pomysł utworzenia oddzielnego, cywilnego stanowiska dla pracownika, którego najważniejszą rolą byłoby nawiązywanie pierwszego kontaktu z interesantem, jest już szeroko stosowany, to nadal nie ma zgody co do konkretnych rozwiązań, które miałyby regulować działanie strefy pierwszego kontaktu. Istnieje oczywiście szereg praktyk, które powtarzają się we wszystkich komendach: np. przestrzeń zazwyczaj podzielona jest na wiatrołap i właściwą poczekalnię (dwukrotnie zdarzyło się, że miejsca do siedzenia znajdowały się w wiatrołapie, co miało swoje ważne konsekwencje, o których później).

W większości przypadków pomieszczenia recepcyjne są niewielkie. Mała powierzchnia ma swoje plusy: nawet jeśli pierwszym wrażeniem interesanta jest lekka dezorientacja (np. gdy okazuje się, że ulokowane na wprost wejścia drzwi są niedostępne dla obywateli), to już po chwili każdy intuicyjnie orientuje się, gdzie należy się zwrócić. Po odmeldowaniu się przy recepcji (o czym szczegółowo w dalszej części) rozpoczyna się czas oczekiwania na funkcjonariusza, który zajmie się sprawą interesanta. Najczęściej obywatel nie spędza w poczekalni zbyt dużo czasu. Najszybciej obsługiwani są interesanci, którzy byli umówieni na konkretną godzinę z pracownikiem. Dla osób przychodzących z ulicy czas oczekiwania jest nieco dłuższy. W wyjątkowo skomplikowanych przypadkach interesant będzie musiał w poczekalni spędzić nawet kilka godzin. Mimo to, dzięki dość dużej przepustowości, rzadko zdarza się by w typowej poczekalni czekało więcej niż 3 - 5 osób.

### 6.2 WYPOSAŻENIE POCZEKALNI

Do dyspozycji oczekujących jest zazwyczaj kilka krzeseł lub ławy. Krzesła, z powodów bezpieczeństwa, są często na stałe złączone w jeden niepodzielny segment. Bardzo rzadko zdarza się by miejsca siedzące były ustawione w innej formie niż rządowa, np. wokół stołu. Funkcjonariusze a także część interesantów na pomysł wprowadzenia

**Wbrew częstym skojarzeniom, poczekalnia nie jest „młynem” w którym naraz przebywa wiele osób i gdzie godzinami czeka się na przyjęcie.**



takiego układu reagują raczej sceptycznie, choć nie są w stanie powiedzieć dlaczego. Za symptomatyczną można uznać obserwację z jednej komendy, w której interesanci mogli wybierać między okrągłym stołem z krzesłami wokół a rzędem foteli. Zdaniem recepcjonisty, zdecydowana większość wybiera krzesła w rzędzie. Najbardziej intuicyjnym wytłumaczeniem sytuacji jest przyzwyczajenie (w większości urzędów krzesła są ustawiane w rzędach) oraz fakt, że na fotelu w rzędzie można na chwilę „przysiąść” (będąc gotowym do wejścia do wewnątrz komendy), a siadanie przy stole bardziej kojarzyłoby się z „rozsiadaniem” na dłuższy czas. Innym wytłumaczeniem byłoby zaakcentowanie „integracyjnego” aspektu siedzenia przy wspólnym stole, który niejako skłania do nawiązywania kontaktu, podczas gdy w przestrzeni jednostki policyjnej interesanci raczej wolą zachować anonimowość, bo np. sprawa, z którą przychodzą, może być wstydliva.

Spędzony w poczekalni czas oczekiwania wypełnić mają:

- Tablice ogłoszeń: obecne niemal we wszystkich poczekalniach, eksponują ogłoszenia policyjne, informacje o prawach interesanta, plakaty kampanii społecznych. Zazwyczaj zawieszane w znacznym nagromadzeniu, wywołującym chaos informacyjny.
- W kilku spośród wizytowanych jednostek w poczekalni ustawiony został tzw. kiosk internetowy, czyli stanowisko komputerowe z ekranem i klawiaturą, umożliwiające interesantowi zapoznanie się ze swoimi prawami. W niektórych placówkach kiosk pozwala jedynie na oglądanie stron policyjnych; w innych z internetu można korzystać bez ograniczeń. Ma to jednak niewielkie znaczenie, bo wśród pracowników recepcji panuje zgoda, że praktycznie nikt z kiosków nie korzysta, a dodatkowo „zajmują one cenne miejsce”.
- Standardem pomieszczenia recepcyjnego jest toaleta dla interesantów. Często jest ona dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.
- Zdarza się również, że w poczekalni wyłożona jest prasa.
- Czasami w poczekalni znajdują się automaty z pićm i przekąskami. Korzystają z nich głównie funkcjonariusze.

**W przestrzeni jednostki policyjnej interesanci raczej wolą zachować anonimowość**

**Przypadkowa ekspozycja umilaczy i chaos informacyjny wśród ogłoszeń sprawiają, że interesanci rzadko interesują się nośnikami informacji w poczekalni**





W niektórych komendach bezpośrednio z poczekalni można przejść do pokoi wstępnego przesłuchania/rozeznania. Szczegółowy opis funkcjonowania tej przestrzeni zawarty jest w części poświęconej pokojom przesłuchań.

### 6.3 OCENA PRZESTRZENI POCZEKALNI

Każdy interesant spędza w poczekalni co najmniej kilka minut. Teoretycznie jest to idealna sytuacja by podjąć refleksję na temat przestrzeni - po przekroczeniu wewnętrznych drzwi obywatel będzie przez cały czas w wirze czynności policyjnych, które utrudniają przyjrzenie się otoczeniu. Jednak interesanci także tam rzadko zwracają uwagę na ten temat. Wynika to zapewne z utrwalenia wizerunku policyjnej poczekalni jako miejsca, w którym „jest jak jest, a swoje po prostu trzeba odsiedzieć”, albo, jeśli komenda była remontowana, z ogólnego zadowolenia z modernizacji.

Skłonieni do krytycznego spojrzenia, interesanci skupiają się przede wszystkim na punktowaniu braku wygod (twarde siedzenia to najczęstszy zarzut, w niektórych przypadkach przeszkadza także mała przestrzeń). Dla równowagi, częste są głosy zrozumienia dla pewnej surowości przestrzeni: interesanci zwracają np. uwagę że poczekalnia jest miejscem, w którym pojawiają się „różne typy”, stąd konieczne jest, by podłoga i meble były łatwe do sprzątnięcia (ten argument jest często podnoszony przez pracowników recepcji). Na rzecz skromności przestrzeni przemawia również zdaniem niektórych interesantów fakt, że zbytne przepych policyjnych wewnątrz jest czymś niepożądanym, bo

**W niektórych komendach bezpośrednio z poczekalni można przejść do pokoi wstępnego przesłuchania/rozeznania**

**Interesanci zwracają np. uwagę że poczekalnia jest miejscem, w którym pojawiają się „różne typy”, stąd konieczne jest, by podłoga i meble były łatwe do sprzątnięcia**



„lepiej byłoby za cenę tych kwiatków kupić policjantom benzynę”. Jako kontynuacja tej samej myśli pojawia się negatywny punkt odniesienia, który interesanci widzą w obnoszącym się ze swoim bogactwem ZUS-ie.

Przestrzeń powinna być więc skromna - co koresponduje z postulatem akcentowanym często przez policjantów i przez niektórych interesantów, by nie tworzyć zbyt przyjemnej, relaksującej przestrzeni w poczekalni. Policja jest bowiem urzędem, w którym, oprócz osób poszkodowanych pojawiają się także ludzie wchodzący w zatarg z prawem, których nie powinno się otaczać nadmierną opieką. Stąd powszechny postulat jest taki, by charakter przestrzeni był możliwie jak najbardziej neutralny.

Jednak zgoda co to ogólnej atmosfery miejsca nie oznacza, że wspólne jest wyobrażenie środków, którymi „rozsądną neutralność” należałoby budować.

## 6.4 RECEPCJA A DYŻURKA. RÓŻNE RODZAJE ORGANIZACJI RECEPCJI

Nie dla wszystkich policjantów jasny był podział funkcji między recepcją a dyżurką. Część policjantów zwracała uwagę, że rozdzielanie tych stanowisk powoduje zbędne pomnażanie wydatków jednostki. Zdarza się, że na stanowisku recepcyjnym nie jest zatrudniony oddzielny pracownik, a interesanci obsługiwani są przez funkcjonariusza z sąsiedniej dyżurki. Jednak mimo pewnych oporów istnienie oddzielnego stanowiska recepcyjnego jest coraz powszechniej uważane przez funkcjonariuszy za dobre rozwiązanie, a w oczach przedstawicieli organizacji pozarządowych jest wręcz koniecznością.

Podstawowym zadaniem recepcji jest nawiązywanie pierwszego kontaktu z interesantem. Zdejmuje to część obowiązków z policjanta dyżurnego. Zadaniem recepcjonisty jest poprowadzenie sprawy, z którą przychodzi interesant, w odpowiednim kierunku. W przypadku osób umówionych na spotkanie z funkcjonariuszem, recepcjonista dzwoni „na górę” i informuje policjanta o pojawieniu się obywatela. Jeśli obywatel przychodzi z ulicy, jego sprawa przekierowywana jest do dyżurki. W większości przypadków znajduje się ona tuż obok recepcji, co pozwala dyżurnemu na podejście do lady i rozmowę z interesantem z recepcji (co rodzi niezręczne sytuacje, o których będzie jeszcze mowa). Zlokalizowanie tych dwóch pomieszczeń blisko siebie jest zresztą przez policjantów uważane za najrozsądniejsze. Innym

**Zdaniem niektórych interesantów zbytni przepych policyjnych wnętrzu jest niepożądany, bo „lepiej byłoby za cenę tych kwiatków kupić policjantom benzynę”**



obowiązkiem dyżurnego lub recepcjonisty jest przyjmowanie zgłoszeń od osób dozorowanych. Czasami zdarza się także, że do recepcji zgłaszają się osoby, których sprawa leży w kompetencji innych instytucji np. urzędu miasta.

Sposób zorganizowania stanowiska recepcyjnego najmocniej wpływa na charakter przestrzeni pierwszego kontaktu. Stąd właśnie jego wygląd jest często przedmiotem kontrowersji. W Polsce występują trzy modele organizacji tej przestrzeni:

- Recepcja w formie okienka zabezpieczonego kratą to rozwiązanie, które budzi powszechny sprzeciw wśród wszystkich respondentów. Kojarzy się ono z "dawnym systemem" oraz z opresyjnym wizerunkiem policji, który zupełnie nie przystaje do naszych czasów. Wydaje się, że dominującym trendem jest odchodzenie od takiego rozwiązania: w żadnej z wizytowanych komend nie było krat w recepcji.
- Recepcja za szybą jest stanem pośrednim między recepcją otwartą a kratami. Rozmowa odbywa się albo za pośrednictwem otworu w szybie (w zależności od jednostki – otwartego na stałe lub zaopatrzonego w uchylne okienko) albo poprzez interkom. W każdej jednostce, w której rozwiązanie to było stosowane, wszyscy byli z niego bardzo zadowoleni: zarówno funkcjonariusze, jak i interesanci podkreślali, że dzięki szybie do obywateli wysyłany jest komunikat o otwartości i transparentności placówki. Jednocześnie zachowanie dystansu gwarantuje bezpieczeństwo i higienę pracy recepcjonisty. Jako zagrożenia wymieniany był bezpośredni atak, obrzucenie przedmiotami, ale także np. wystawienie się na kontakt z ludźmi chorymi i niedbającymi o higienę.
- Recepcja otwarta najczęściej ma formę podwyższonej lady, za którą znajduje się stanowisko recepcjonisty. Także w tym przypadku, we wszystkich jednostkach w których funkcjonowała taka forma organizacji pracy, zarówno funkcjonariusze jak i interesanci są z niej bardzo zadowoleni. Podkreślali wielokrotnie, że brak odseparowania nie wpływa na pogorszenie bezpieczeństwa recepcjonisty, ponieważ nikt nie zdecyduje się na atak w przestrzeni, w pobliżu której jest tak dużo policjantów.

**Do recepcji zgłaszają się osoby, których sprawa leży w kompetencji innych instytucji np. urzędu miasta**

**Obecność krat w poczekalni jest oceniana jako złe rozwiązanie**



Żaden z respondentów nie słyszał nigdy o ataku na recepcję lub o kradzieży z recepcyjnej lady.



Respondenci najczęściej byli zadowoleni z takiego rozwiązania, jakie zastali (za wyjątkiem krat). Ludzie przyzwyczajają się do rozwiązań, i każde z nich traktują jako bezpieczne i nowoczesne. Warto odnotować, że w rekomendacjach architektów uczestniczących w warsztacie większą popularnością cieszy się recepcja w pełni otwarta.

## 6.5 UNIWERSALNE PROJEKTOWANIE W PRZESTRZENI POCZEKALNI I RECEPCJI

Podążając tropem wskazanym przez przedstawicieli organizacji pozarządowych, także w przestrzeni poczekalni można znaleźć wiele

**Respondenci najczęściej byli zadowoleni z takiego rozwiązania recepcji, jakie zastali**





elementów, które mogą być zaprojektowane zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego:

- Przestrzeń poczekalni powinna być tak rozplanowana, by można było się po niej poruszać na wózku i z wózkiem dziecięcym.
- Powinien funkcjonować zintegrowany system informacyjny, w ramach którego obywatel otrzymywałby nie tylko wskazówki jak poruszać się po budynku, ale także mógłby np. poznawać swoje prawa. Materiały (np. infografiki) powinny być wydrukowane dużą czcionką zgodnie z zasadami skontrastowania. Informacje powinny pojawiać się także w podstawowych językach obcych i w alfabecie Braille'a.
- Lada recepcyjna nie powinna się znajdować zbyt wysoko tak, by interesant na wózku mógł utrzymywać kontakt wzrokowy z recepcjonistą.
- Obszerna toaleta z bogatym wyposażeniem służyć będzie nie tylko niepełnosprawnym, ale też rodzicom z dziećmi czy niewidomym w towarzystwie psa przewodnika.
- Należy unikać gablot oraz obiektów węższych w podstawie niż na szczycie: są one dużym zagrożeniem dla niewidomych, którzy nie są ich w stanie wykryć przy użyciu białej laski.

## 6.6 PIERWSZA ROZMOWA INTERESANTA Z PRACOWNIKIEM POLICJI

Jak było już powiedziane, recepcja jest miejscem, w którym pojawiają się zarówno interesanci przychodzący na umówione spotkanie z funkcjonariuszem, jak i ci, dla których rozmowa przy recepcji stanowi pierwsze przedstawienie problemu pracownikowi policji. W drugiej sytuacji procedura zgłaszania jest zależna od organizacji pracy komendy: jeśli w pobliżu recepcji znajduje się dyżurka, to sprawa jest od razu przekazywana do policjanta dyżurnego. Gdy dyżurka znajduje się w głębi budynku, rozwiązaniem jest np. zlokalizowany przy recepcji telefon, z którego interesant może zadzwonić do dyżurnego. Niezależnie od przyjętego modelu, przychodzący na komendę obywatel zmuszony jest do zreferowania problemu, z którym przychodzi, w obecności postronnych osób przebywających akurat w okolicy recepcji. Zdaniem funkcjonariuszy, taka procedura jest konieczna, by

**Przestrzeń poczekalni i recepcji zawiera w sobie najwięcej wyzwań dla projektowania biorącego pod uwagę grupy o swoistych potrzebach**



do prowadzenia sprawy można było skierować odpowiedniego funkcjonariusza. Brak zachowania standardów intymności w sytuacjach, w których interesant przychodzi do jednostki jako ofiara jest wyjątkowo mocno krytykowany przez pracowników społecznych i działaczy organizacji pozarządowych.

Interesanci i funkcjonariusze nie zawsze dostrzegali ten problem. Wydaje się, że przyzwyczajenie do panujących standardów utrudnia obiektywne spojrzenie na warunki obsługi. Częstym zjawiskiem jest także bagatelizowanie pierwszej rozmowy: podkreślanie, że "nie ma się czym przejmować, bo przy recepcji nie padają żadne konkrety".

Problem jest szczególnie zauważalny, gdy poczekalnia i recepcja stanowią jedno, niewielkie i niepodzielone pomieszczenie. Nieco lepsze warunki rozmowy miały miejsce w jednostkach, w których poczekalnia zaaranżowana była w wiatrołapie; szansa na to, że świadkiem rozmowy będzie inny interesant zmniejszała się, choć nadal rozmowę mogła usłyszeć osoba idąca do toalety czy korzystająca z automatu z napojami.

Część funkcjonariuszy zwraca uwagę, że rozwiązaniem tego problemu jest częstsze korzystanie z coraz powszechniejszych pokoiów rozeznania, umożliwiających intymną rozmowę w bezpośredniej bliskości recepcji. W takiej sytuacji, interesant przy recepcji miałby prosić o "rozmowę w delikatnej sprawie", a skojarzenie problemu z funkcjonariuszem odbywałoby się już w zamkniętej przestrzeni. Propozycja wydaje się być o tyle wątpliwa, że wśród interesantów występuje niska świadomość własnych praw. Dodatkowo, trudno sobie wyobrazić by np. rozdygotana ofiara pamiętała o procedurach. Odpowiedzią na te problemy może być przedstawiona przez jednego z komendantów propozycja zaaranżowania szklanych kabin, które przylegałyby do recepcyjnej lady, dając gwarancję, że rozmowa będzie wytłumiona. Innym rozwiązaniem byłoby tworzenie recepcji w oddzielnych pomieszczeniach.

**Zachowanie prywatności jest ważne już w trakcie pierwszej rozmowy przy recepcji**

**Recepcja musi gwarantować interesantowi pełną intymność zgłaszania problemu**



## 7. PRZESTRZEŃ ROZMOWY Z INTERESANTEM: RÓŻNE STANDARDY, SPRZECZNE INTERESY

### 7.1 PIERWSZY KONTAKT Z POLICJANTEM

Duża liczba osób przychodzących do jednostek policji jest już wcześniej umówiona w konkretnej sprawie. Dla tych osób pierwszy kontakt z policjantem odbywa się w przestrzeni poczekalni, do której schodzi funkcjonariusz mający zająć się daną sprawą. Następnie interesant jest przez niego prowadzony na górę, do pokoju, w którym odbywają się wszelkie czynności.

Od tej reguły istnieją jednak wyjątki. Dotyczą one najczęściej różnego rodzaju sytuacji, które policjanci próbują rozwiązać „na szybko”. W kilku jednostkach badacze zaobserwowali sytuację, w której funkcjonariusz, schodząc do poczekalni do umówionej osoby, zaczyna rozmowę już na parterze, w obecności innych interesantów, nierzadko ujawniając część informacji dotyczących danej sprawy. Zdarzało się także, że już w przestrzeni poczekalni funkcjonariusz tłumaczył interesantowi, że nie może mu pomóc – np. jeśli znał już wcześniej sprawę (nie była to pierwsza wizyta tej osoby) i wiedział, że nic nowego się nie wydarzyło. Do innych tego typu sytuacji należy np. wizyta osoby spokrewnionej z kimś zatrzymanym, która przyniosła jakiś przedmiot dla tej osoby. Wystąpiły także sporadycznie sytuacje, w których funkcjonariusze prowadzili część czynności w poczekalni. Np. policjanci wezwani z patrolu do obsłużenia osoby, która przyszła niezapowiedziana (chciała zgłosić stłuczkę), spisywali część zeznań w poczekalni, w obecności badaczy.

W każdej z wyżej wymienionych sytuacji osoby postronne siedzące w poczekalni mogły usłyszeć część danych osobowych i szczegółów sprawy, w jakiej dana osoba znalazła się w komendzie.

Interesanci, którzy zostali w ten sposób obsłużeni, różnie reagowali na tego typu sytuację. Niektórzy z nich nie zwracali w ogóle na to uwagi, skupiając się głównie na szybkim tempie załatwienia ich sprawy. Były jednak osoby, które odczuły brak intymności i dyskrecji.

Część tego typu sytuacji wynika z faktu, że na parterze, na poziomie recepcji, brakuje wydzielonego pokoju przyjęć interesantów – przestrzeni, w której nawet krótką sprawę można by załatwić na osobności i przy zapewnieniu dyskrecji. Jednak sytuacje te występowały również w tych jednostkach, w których tego typu pokój istniał i był

**Problemem jest brak oddzielonego pokoju przyjęć interesantów dostępnego z poziomu poczekalni**





dostępny dla funkcjonariuszy. Wiąże to się zapewne z zestawem przyzwyczajęń funkcjonariuszy i ich stosunkiem do oddzielnych pokoi przesłuchań, o którym piszemy poniżej.

## 7.2 POKOJE PRACY CODZIENNEJ / POKOJE ROZMÓW

Standardem na większości (6 spośród 8) komend i komisariatów, które odwiedziliśmy, były dwu-trzy osobowe pokoje pracy policjantów. Najczęściej to właśnie w tych pokojach odbywały się wszystkie czynności. W czterech komendach równolegle istniały wydzielone pokoje służące do przesłuchań. Najczęściej był to jeden lub dwa pokoje na całą komendę. Standard tych pomieszczeń był wszędzie podobny – sala ze stołem i kilkoma krzesłami, najczęściej dość surowe i niezbyt jasne wnętrza. Często były one zlokalizowane na parterze, w pobliżu poczekalni lub pokoju pracy dzielnicowych.

Niezależnie jednak od istnienia i dostępności wydzielonych pokoi przesłuchań, powszechną wśród policjantów praktyką było prowadzenie wszystkich czynności z interesantami przy swoim biurku, w miejscu codziennej pracy. Niekorzystanie z pokoi wydzielonych (lub swój sceptycyzm wobec wprowadzenia takich miejsc w ich komendzie) funkcjonariusze argumentowali najczęściej wygodą pracy. Po pierwsze, nie wymagało to od nich noszenia dokumentacji danej sprawy do innego pokoju. Po drugie, pomieszczenia te nie były wyposażone w komputer, co utrudniało notowanie zeznań (trzeba by je potem przepisywać). Po trzecie, policjanci w niektórych miejscach zwracali uwagę na nieprzyjemność tego typu pomieszczeń – np. w jednej z komend pomieszczenie to nie było wyposażone w okno. Po czwarte, w przypadku, gdy taki pokój zlokalizowany był na parterze kilkupiętrowego budynku, policjantów zniechęcała duża odległość od miejsca ich codziennej pracy.

**Przesłuchiwanie interesanta w pokoju codziennej pracy wiąże się najczęściej z obecnością w pokoju innego funkcjonariusza.** Tego typu sytuacja była standardem we wszystkich odwiedzonych przez nas jednostkach. Co istotne – ci funkcjonariusze (czasem więcej niż jeden, np. w przypadku 3-osobowego pokoju) nie uczestniczą w przesłuchaniu i są zajęci swoją pracą. Jednak niewielki rozmiar pokoi sprawia, że cała treść rozmowy jest słyszalna dla wszystkich osób. W oczach funkcjonariuszy taka sytuacja nie budziła większych wątpliwości. Pojawiały się opinie, że w skrajnych przypadkach można zawsze poprosić kolegę o opuszczenie pokoju lub faktycznie skorzystać

**Oddzielne pokoje przesłuchań są niechętnie wykorzystywane przez funkcjonariuszy**

**Przesłuchiwanie w obecności drugiego policjanta zaburza atmosferę intymności i może obniżyć jakość zeznań**



z wydzielonego pokoju przesłuchań, jeśli taki występuje. Jako „skrajne przypadki” policjanci wymieniali najczęściej rozmowę z kobietą, która padła ofiarą gwałtu. Przy mniej drastycznych sytuacjach funkcjonariusze w większości nie zwracali uwagi na problem braku dyskrecji. Niektórzy twierdzili też, że dla ich komfortu pracy i poczucia bezpieczeństwa lepiej jest, gdy przy przesłuchaniu jest obecny inny funkcjonariusz, nawet jeśli sprawa go nie dotyczy. Chodziło tu np. o zagrożenie sytuacją, w której przesłuchiwany oskarży funkcjonariusza o wymuszenie zeznań.

Interesanci, którzy byli przesłuchiwani w takich warunkach nie zwracali uwagi na obecność drugiego funkcjonariusza w pokoju. Dotyczyło to w dużej mierze interesantów załatwiających sprawy standardowe, dla których liczył się głównie na czas obsługi, a nie na jej atmosferę.

Jednak **sytuacja, w której interesant przesłuchiwany jest w obecności pracującego obok funkcjonariusza, spotkała się z szeregiem zarzutów ze strony pracowników instytucji opiekuńczych**, działających w pobliżu

***Dla mnie to jest tragedia. Siedzi się w pokoju gdzie jest miejsce tylko na biurko i krzesło, co chwila ktoś wchodzi, dzwoni telefon, przy drugim biurku siedzi inny pan który pracuje, a ten, który zapisuje moje zeznania robi to w tempie, że lepiej nie mówić. To nie są warunki do tego, żeby przesłuchiwać.***

Wypowiedź pracowniczkę organizacji pozarządowej

odwiedzonych przez nas jednostek policji. Zdaniem pracowników tych instytucji sytuacja, w której osoba będąca np. świadkiem przemocy w rodzinie zeznaje w obecności drugiego funkcjonariusza siedzącego obok, jest dla niej wysoce niekomfortowa. Wpływa nie tylko na wtórną wiktyimizację świadka, ale także obniża znacznie możliwość uzyskania szczerych odpowiedzi.

### 7.3 INDYWIDUALNE POKOJE PRACY POLICJANTÓW

Opisana powyżej sytuacja nie dotyczyła dwóch komend odwiedzonych w trakcie badania, w których wprowadzono jednoosobowe pokoje pracy funkcjonariuszy. Jednak reakcje policjantów na tego typu rozwiązanie były różne. W jednej z komend tę sytuację uznano za pożądaną. Doceniono zwiększenie się komfortu pracy. Zwrócono także uwagę na intymność sytuacji zeznawania. Jednak w drugiej z komend policjanci



***Dla nas ważna jest integracja, chcemy czuć się zespołem. W terenie działamy zawsze w zespole, dlaczego w biurze mamy być oddzieleni?***

Wypowiedź funkcjonariusza

z wydziału kryminalnego byli do tego stopnia niezadowoleni z tego rozwiązania, że wymogli na komendancie utworzenie otworów (wielkości drzwi) w ścianach między pokojami, umożliwiających im swobodną komunikację

i przechodzenie z pokoju do pokoju bez wychodzenia na korytarz.

Argumenty, jakie podawali policjanci, pytani o to, dlaczego zdecydowali się na takie rozwiązanie, dotyczyły przede wszystkim potrzeby pracy zespołowej.

Te argumenty powtarzały się także w innych jednostkach, gdy funkcjonariuszom zadawano pytanie o możliwość wprowadzenia jednoosobowych pokoi. Należy jednak podkreślić, że jest to argumentacja przede

***Założmy, że do pracy przychodzi nowy funkcjonariusz. Jak przyuczymy go do zawodu, kiedy będzie siedział sam w pokoju? Najwięcej nauczy się obserwując, jak pracują starsi***

Wypowiedź funkcjonariusza

wszystkim funkcjonariuszy pionu kryminalnego. To właśnie **w pionie kryminalnym policjanci najbardziej zwracają uwagę na konieczność pracy w zespole, która musi być zapewniona także na komendzie.** W większości przypadków potrzeby pracy zespołowej nie zaspokajały oddzielne pokoje odpraw czy pracy zespołowej.

**Jednoosobowe pokoje pracy kłócą się z poczuciem integracji i bycia zespołem, które jest ważne dla policjantów**

## **7.4 OTWARTA PRZESTRZEŃ PRACY POLICJANTÓW (TZW. OPEN SPACE)**

Jeszcze bardziej krytycznie policjanci wypowiadali się o możliwości wprowadzenia tzw. *open-space* z wydzielonymi pokojami przesłuchań. Najważniejszym argumentem przeciw takiemu rozwiązaniu była obawa przed tworzeniem się „zatorów” i kolejek do pokoi przesłuchań, przy jednoczesnej niemożności prowadzenia jakichkolwiek czynności z interesantem przy swoim biurku. Na podstawie obserwacji częstotliwości załatwiania spraw w jednostkach policji można jednak stwierdzić, że obawy funkcjonariuszy o tworzenie się zatorów były wyolbrzymione. Większość interesantów umawiała się na spotkanie



telefonicznie, można więc sądzić, że policjanci mogliby dostosować godziny umawianych spotkań do grafiku dostępności sal przesłuchań.

Funkcjonariusze zwracali też uwagę na fakt, że tego typu rozwiązanie

**W naszym mieście wszyscy się znają, jak sąsiad zobaczy sąsiada na policji, od razu zacznie snuć domysły, co on tam robi i dlaczego zeznaje.**

Wypowiedź funkcjonariusza

zawiera w sobie ryzyko, iż interesanci wchodząc do *open-space* będą widzieć się nawzajem, co szczególnie w małym mieście jest niekomfortowe.

Można jednak stwierdzić, że ten sam problem występuje

w obecnych warunkach, bo interesanci mają szansę spotkać się już na recepcji lub w korytarzu, zatem *open-space* nie tworzyłby wcale nowego problemu, szczególnie, że jego dopełnieniem byłaby duża liczba wydzielonych pokoi rozmów.

**Funkcjonariusze są sceptyczni wobec przestrzeni typu *open space***

## 7.5 PRZESTRZEŃ KONTAKTU Z INTERESANTEM – OCENA KOMENDANTÓW

Zarysowane wyżej wnioski z badania terenowego warto zestawić z odpowiedziami udzielonymi przez komendantów w ankiecie internetowej, które ilustruje rys. 5.

Rys. 5. Czy uważa Pan/Pani za dobry pomysł:



Źródło: Badanie ankietowe wśród komendantów N=378.



**Możliwość wzajemnego rozpraszania się policjantów, dekoncentracja przy wykonywaniu czynności, mniejsze możliwości dbania o przestrzeganie tajemnicy służbowej.**

Odpowiedź na pytanie otwarte w ankiecie do komendantów

Jak widać, podobnie jak w badaniu terenowym, w odpowiedziach komendantów ocena *open-space* wypada wyraźnie negatywnie. Prawie dwie trzecie respondentów określiło to rozwiązanie jednoznacznie jako „zły pomysł”. Negatywna ocena dotyczyła szczególnie

zastosowania tego rozwiązania do pionu dochodzeniowo-śledczego. Zdaniem niektórych komendantów takie rozwiązanie mogłoby sprawdzić się dla pokoju dzielnicowych lub dla drogówki. Argumenty przeciw temu rozwiązaniu w pionie dochodzeniowym, jakie podawali komendanci, dotyczyły zarówno względów praktycznych (zatory komunikacyjne – kolejki do pokoi przesłuchań, problem z poufnością niektórych dokumentów), jak i atmosfery i komfortu pracy.

**Zapanuje bałagan i hałas, nikt nie będzie czuł więzi z tym miejscem i nie uważał go za swoje.**

Odpowiedź na pytanie otwarte w ankiecie do komendantów

W odpowiedziach komendantów widać za to pozytywny stosunek do jednoosobowych pokoi pracy, w których można także przesłuchiwać interesantów. Tego typu rozwiązanie wypada znacznie lepiej niż *open-space* i nieco lepiej niż 2-3 osobowe pokoje, w których prowadzone są przesłuchania. Nieco ponad połowa komendantów stwierdziła, że jednoosobowe pokoje to „zdecydowanie dobry pomysł”. Jeśli chodzi o pokoje 2-3 osobowe, to nadal większość ocenia je pozytywnie, ale pojawia się zdecydowanie więcej zastrzeżeń. Komendanci zdecydowanie częściej niż funkcjonariusze w badaniu terenowym zwracali uwagę na problem braku anonimowości podczas przesłuchań. Wielu z nich stwierdziło, że 2-3 osobowe pokoje nadają się do pracy tylko pod warunkiem, że istnieją wydzielone pokoje do przesłuchań. Alternatywnie proponowano wprowadzenie większej zmianowości służby, co sprawiłoby, że policjanci nie prowadziliby rozmowy ze świadkiem lub poszkodowanym w obecności innych funkcjonariuszy.

**Komendanci pozytywnie oceniają pokoje jednoosobowe**



## 7.6 PRZESTRZENIE PRZYJAZNE DZIECIOM

### DZIECI NA KOMENDZIE I KOMISARIACIE

W Polsce nie prowadzi się szczegółowych statystyk dotyczących tego, jak często i w jakim charakterze w jednostkach policji przebywają dzieci. Z ankiety przeprowadzonej wśród komendantów wiemy, że dziecko pojawia się w komendzie lub w komisariacie najczęściej towarzysząc rodzicom. W 42% jednostek taka sytuacja ma miejsce co najmniej raz w tygodniu. Rzadziej dzieci przychodzą na policję w charakterze świadków i poszkodowanych (odpowiednio 25% i 15% komendantów wskazuje, że co najmniej raz w tygodniu).

Według raportu Fundacji Dzieci Niczyje, „brak jest w Polsce szczegółowych danych dotyczących liczby przesłuchań dzieci będących pokrzywdzonymi lub świadkami różnego rodzaju przestępstw.” Ministerstwo Sprawiedliwości gromadzi wyłącznie dane dotyczące przesłuchiwania małoletnich ofiar składających zeznania w trybie ochronnym (art. 185 a, b<sup>3</sup> i art. 316 k.p.k.), a tych jest rocznie niespełna 6 tys.<sup>4</sup> W związku z tym trudno precyzyjnie określić, jaka jest skala potrzeb związanych z dostosowaniem przestrzeni komend i komisariatów do tej szczególnej grupy użytkowników.

### PODSTAWY PRAWNE REGULUJĄCE POBYT DZIECI W JEDNOSTKACH POLICJI

Zgodnie z obowiązującym prawem, specjalne warunki muszą być zapewnione wyłącznie dzieciom przesłuchiwanym w trybie artykułu 185 a, b, choć i tu nie określa się precyzyjnie, jak powinno wyglądać

<sup>3</sup> Przesłuchanie w trybie art. 185a k.p.k. dotyczy małoletnich ofiar przestępstw, ma im zapewnić ochronę przed wielokrotnym kontaktem z wymiarem sprawiedliwości. Ma on zastosowanie w sprawach, gdzie osoba, która w chwili przesłuchania nie ukończyła 15. r.ż., jest ofiarą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności lub przeciwko rodzinie i opiece. Przesłuchanie dziecka w tym trybie odbywa się — co do zasady — tylko raz. Przesłuchanie odbywa się z udziałem biegłego psychologa. Przesłuchanie to powinno zostać zarejestrowane w formie audio–video.

Przesłuchanie w trybie art. 185b k.p.k. dotyczy małoletnich, którzy nie są pokrzywdzonymi przestępstwem, ale którzy byli świadkami czynu zabronionego. Ma on zastosowanie w sprawach, gdzie świadkiem jest osoba, która w chwili przesłuchania nie ukończyła 15. r.ż., a przestępstwo, którego dziecko było świadkiem, popełnione zostało z użyciem przemocy lub groźby bezprawnej lub było to przestępstwo przeciwko wolności seksualnej i obyczajności. Przesłuchanie to odbywa się w analogicznych warunkach jak przesłuchanie w trybie art. 185a k.p.k.

<sup>4</sup> Trocha O., D. Drab, J. Podlewska (2011), *Dzieci – ofiary przestępstw*, w: *Dzieci się liczą. Informacje o stanie zagrożenia bezpieczeństwa i rozwoju dzieci w Polsce, Dziecko krzywdzone* nr 3 (36), s. 121-122. <http://dzieckokrzywdzone.fdn.pl/vol-10-nr-3-dzieci-sie-licza#node-3930>

**Brakuje  
dokładnych  
danych  
dotyczących  
liczby dzieci  
odwiedzających  
jednostki policji**





miejsce przesłuchania. W pozostałych przypadkach obecność dzieci na komendzie czy komisariacie jest regulowana ogólnymi przepisami dotyczącymi także osób dorosłych. Wytyczne Komendanta Głównego Policji z 2009<sup>5</sup> opisują wprawdzie standard tzw. Niebieskiego Pokoju, ale po pierwsze jest on dość ogólny (mowa o dwóch pomieszczeniach, z których jedno służy do odsłuchu i podglądu przesłuchania z możliwością nagrywania, zlokalizowanych z dala od głównych ciągów komunikacyjnych i możliwie blisko wejścia do budynku, w pobliżu powinna znajdować się toaleta i miejsce oczekiwania opiekunów). Po drugie, nie określa, w jakich sytuacjach należy go używać. Zatem decydujące znaczenie ma praktyka działania konkretnych osób w konkretnych instytucjach.

Sytuacja może ulec zmianie, jeśli wejdzie w życie nowelizacja kodeksu postępowania karnego, nad którą właśnie pracuje Ministerstwo Sprawiedliwości. Zgodnie z nowymi przepisami standardy przesłuchiwanie dzieci zawarte w art. 185 byłyby rozszerzone na dzieci do 18 roku życia oraz na inne kategorie przestępstw. Wówczas tworzenie przestrzeni umożliwiających jednokrotne przeprowadzenie przesłuchania z udziałem biegłego psychologa i zarejestrowanie go w formacie audio–video stanie się bardziej nagłą potrzebą.

## **PRZESTRZENIE DEDYKOWANE DZIECIOM – DOSTĘPNOŚĆ**

### **I PRAKTYKA WYKORZYSTANIA**

W żadnej z odwiedzanych jednostek policji, nawet w tych niedawno wybudowanych, w przestrzeni ogólnodostępnej nie ma żadnych udogodnień dla rodziców z dziećmi czy samych dzieci. W toaletach nie ma przewijaków, w poczekalniach nie ma wydzielonych kącików dla dzieci. W jednej z komend jedyny „dziecięcy” element stanowi gazetka ścienna z rysunkami dzieci na temat policji.

Spośród ośmiu jednostek odwiedzonych w trakcie wizyt badawczych, 5 dysponowało tzw. Niebieskim Pokojem. Jednak ich stan był bardzo różny: od zwykłego pokoju pracy, w którym rozłożono kilka zabawek, poprzez estetyczny, wyposażony w dziecięce sprzęty pokój bez możliwości podglądu czy nagrywania, po certyfikowany przez Fundację Dzieci Niczyje i Ministerstwo Sprawiedliwości „Przyjazny Pokój

---

<sup>5</sup> Wytyczne nr 3 Komendanta Głównego Policji z dnia 17 listopada 2009 w sprawie standardów technicznych, funkcjonalnych i użytkowych obowiązujących w obiektach służbowych policji.



**W większości przypadków pobyt dziecka na komendzie nie jest regulowany odrębnymi przepisami, zależy od praktyki działania konkretnej instytucji**

Przesłuchań Dzieci”, którego standard jest precyzyjniej określony i bardziej wymagający niż Niebieskiego Pokoju<sup>6</sup>.



**Przyjazny Pokój  
Przesłuchań  
Dzieci to  
precyzyjnie  
określony  
standard  
przestrzeni  
dedykowanej  
dzieciom**



W komendzie, w której znajduje się certyfikowany pokój, jest on używany do przesłuchań z udziałem przedstawiciela sądu lub prokuratury. Zdecydowanie rzadziej – do czynności wykonywanych przez samych funkcjonariuszy. Rozmowy z niepełnoletnimi odbywają się zazwyczaj w pokoju pracy dwóch funkcjonariuszek wydziału

<sup>6</sup> Standardy miejsca przesłuchiwania dzieci, które powinien spełniać Przyjazny Pokój Przesłuchań Dzieci opracowane przez Fundację i Ministerstwo Sprawiedliwości w 2007 roku. <http://dzieckoswiadek.fdn.pl/przyjazny-dziecku-pokoj-przesluchan?cat1=&cat2=674&cat3=1590>





prewencji kryminalnej, nieletnich i patologii, na 3 piętrze. Jest to zwykły pokój biurowy, ale nieco przestronniejszy niż przeciętny standard w tej komendzie (ok. 20 m<sup>2</sup> na dwie osoby). Pokój posiada standardowe biurowe umeblowanie, na jego wyposażeniu znajdują się zabawki, ale są one schowane w szafach i wykorzystywane tylko w szczególnych przypadkach. Obok pokoju znajduje się pokój przechodni pełniący funkcję poczekalni, np. dla rodziców czy nieletnich oczekujących na przesłuchanie. W dwóch innych jednostkach Niebieski Pokój nie jest właściwie wcale używany, w jednej pełni funkcję magazynu (jest zastawiony pudłami), w drugiej nie był wykorzystany ani razu od powstania budynku w 2010 roku. W dwóch kolejnych, jak przyznają sami funkcjonariusze, Niebieski Pokój wykorzystywany jest rzadko, z tych samych powodów, dla których rzadko korzysta się ze zwyczajnych pokoi przesłuchań.

Na tle tych obserwacji może zaskakiwać duża przychylność ankietowanych komendantów wobec Przyjaznego Pokoju Przesłuchań Dzieci – tylko 3% badanych stwierdziło, że jest on niepotrzebny. Może być to wyraz politycznej poprawności i/lub rozchodzenia się poglądów szefów jednostek i praktyki działania ich podwładnych.

Warto podkreślić, że standardy Przyjaznego Pokoju Przesłuchań Dzieci przewidują, że może być on udostępniany innym instytucjom poza policją, prokuraturą i sądem (np. prowadzącym badania czy szkolenia psychologiczne). To zapewne sprzyjałoby otwartości jednostek policji. Niektórzy rozmówcy podkreślali, że takie pokoje mogą służyć też jako miejsce oczekiwania dzieci na rodziców w trakcie składania przez nich zeznań. Jednak tu problematyczna wydaje się kwestia opieki nad pozostawionymi dziećmi - kto miałby ją sprawować?

**Nawet jeśli w jednostce jest Niebieski Pokój, rzadko się go używa**

**Niebieskie pokoje mogłyby pełnić funkcję poczekalni dla dzieci towarzyszących rodzicom, pod warunkiem rozwiązania kwestii opieki**



## 8 JAKOŚĆ OBSŁUGI

### 8.1 CZAS

Dla większości interesantów priorytetem jest szybkie i sprawne załatwienie sprawy, z którą przyszedli na komisariat czy komendę. W przypadku, gdy interesant jest wcześniej umówiony (a takie osoby stanowią gros odwiedzających duże jednostki – komendy powiatowe i miejskie) czas oczekiwania na rozmowę z odpowiednim pracownikiem policji nie jest długi (od kilku minut do pół godziny). Nieco inaczej wygląda sytuacja osób przychodzących na policję (zwłaszcza do mniejszych komend i komisariatów) z ulicy – bezpośrednio po zajściu zdarzenia, które wymaga interwencji. Tu czas oczekiwania wydłuża się do kilkudziesięciu minut, a w skrajnych przypadkach nawet do kilku godzin.

### 8.2 STOSUNEK PRACOWNIKÓW POLICJI DO INTERESANTÓW

Większość badanych dobrze oceniało sposób, w jaki odnosili się do nich funkcjonariusze w trakcie załatwiania sprawy. Policjanci byli uprzejmi, zdarzało się, że przepaszali za dłuższy czas oczekiwania czy złe warunki lokalowe. W niektórych jednostkach mniej sympatycznie do interesantów odnosili się dyżurni, zniecierpliwieni tym, że kolejny interesant przychodzi ze sprawą nie leżącą w kompetencjach policji, a sądu, ośrodka pomocy społecznej i innych instytucji.

Nieco gorszy wizerunek policji mają pracownicy organizacji pozarządowych i publicznych instytucji pomocowych, którzy z racji swojej funkcji – pomoc osobom poszkodowanym – częściej niż przeciętny obywatel stykają się z policją, często w kontekście bardzo trudnych spraw. W wywiadach z przedstawicielami tej grupy częściej pojawiają się narzekania na arogancję funkcjonariuszy, bagatelizowanie spraw, lekceważące podejście do interesantów.

### 8.3 OCHRONA PRYWATNOŚCI OBYWATELA

Zasadniczym (i już opisywanym w tym raporcie) problemem jest niewystarczająca dbałość pracowników policji o zapewnienie obywatelom ochrony ich prywatności. Sytuacje, w których osoby trzecie (zarówno interesanci, jak inni funkcjonariusze) były obecne przy przekazywaniu pracownikom policji prywatnych informacji przez

**Czas oczekiwania na policjanta jest dużo dłuższy w przypadku zgłoszeń bez wcześniejszego umówienia**

**Zachowanie pracowników policji jest lepiej oceniane przez „zwykłych” obywateli niż przez pracowników organizacji i instytucji pomocowych**



obywatela nie należą do rzadkości. Zaobserwowano je w trakcie wizyt badawczych, mówili o nich pracownicy organizacji pozarządowych, są one także opisywane w innych raportach.

Z badań przeprowadzonych przez Fundację Feminoteka na temat przemocy seksualnej i gwałtu, wynika, że „w większości jednostek policji nie funkcjonują zasady, które nakazywałyby od razu przyjęcie każdej osoby w warunkach zapewniających jej ochronę prywatności. W praktyce kobiety muszą przekazać funkcjonariuszowi pierwsze informacje na korytarzu komisariatu lub komendy, bardzo często w obecności innych policjantów, interesantów lub osób oskarżonych”<sup>7</sup>.

Teoretycznie każdy obywatel może domagać się od pracowników policji respektowania jego praw, w praktyce wymaga to dużej asertywności, a przede wszystkim znajomości tych praw, co nie jest wcale powszechne. Jak podkreślają autorki cytowanego już raportu: „pomimo iż wprowadzane od dawna w policji i prokuraturze procedury nakazują poszanowanie prywatności pokrzywdzonych, przyznając im m.in. prawo do przesłuchania bez obecności osób trzecich, nie są to jednak gwarancje ujęte wprost w przepisach kodeksu postępowania karnego, które zawiadamiająca może łatwo odszukać i się do nich odwołać”<sup>8</sup>.

Warto podkreślić, że informacji o prawach obywatela nie są eksponowane w przestrzeni komend i komisariatów. Co więcej, w obliczu opisywanego już chaosu informacyjnego panującego w przestrzeni ogólnodostępnej, nawet ich wywieszenie na tablicy czy ścianie nie byłoby szczególnie skutecznym sposobem przekazywania informacji.

## 8.4 WIELOKROTNE PRZESŁUCHIWANIE DZIECI I OFIAR PRZEMOCY

Istotnym problemem w toku postępowania karnego, na który zwracają uwagę pracownicy organizacji pozarządowych, jest wielokrotne przesłuchiwanie dzieci i ofiar przemocy w tej samej sprawie. Dla przykładu, według Fundacji Dzieci Niczyje „wobec małoletnich

<sup>7</sup> Piotrowska J., A. Synakiewicz (2011), *Dość Milczenia. Przemoc seksualna wobec kobiet i problem gwałtu w Polsce*, Warszawa: Fundacja Feminoteka, s. 193. <http://www.feminoteka.pl/downloads/raport2011www.pdf>

<sup>8</sup> Ibidem, s. 194.



**Obywatele nie  
znają  
przystępujących  
im praw lub nie  
potrafią ich  
egzekwować**

niepodlegających ochronie z art. 185a k.p.k. udaje się uniknąć powtórnego przesłuchania jedynie w 36,8 % spraw”<sup>9</sup>.

Problem dotyczy całego systemu procesowego, jednak zaczyna się w jednostce policji. Wielokrotne przesłuchiwanie wynika między innymi z braku audiowizualnej rejestracji przesłuchań na policji, prowadzenia ich bez udziału prokuratora, czy praktyki rozpoznawania sprawy przez funkcjonariuszy „na notatkę”, co zasadniczo nie odbiega od zwykłego przesłuchania. To sprawia, że nawet w sytuacjach, gdy istniejące prawo wymaga jednorazowego przesłuchania (art. 185a k.p.k) lub je zaleca („Procedura Postępowania Policji i Placówki medycznej z ofiarą przemocy seksualnej” z 2010 roku<sup>10</sup>) zachodzi konieczność powtórzenia przesłuchania, co jest potencjalnym źródłem stresu i zwiększa prawdopodobieństwo wtórnej wiktymizacji osoby poszkodowanej.

## 8.5 RZETELNE INFORMOWANIE O PRAWACH, OBOWIĄZKACH I PRZEBIEGU SPRAWY

W kontekście jakości obsługi interesanta pracownicy organizacji pozarządowych zwracają uwagę na niewywiązywanie się pracowników policji z obowiązku informacyjnego. Jak wskazują badania akt spraw, w których byli przesłuchiwanymi niepełnoletni, „sporadyczne są adnotacje w protokołach przesłuchań dzieci o pouczeniu dostosowanym do wieku świadka. Co dziesiąty małoletni pokrzywdzony nie jest w ogóle pouczany o przysługujących mu uprawnieniach.”<sup>11</sup>

Podobnie, w przypadkach przemocy seksualnej, pokrzywdzone nie wiedzą, jakie czynności będą podejmowane i jaką rolę będzie pełnić w trakcie postępowania. „W praktyce obowiązek informacyjny uznaje się za spełniony w momencie, w którym pokrzywdzona otrzymuje standardowy druk o nazwie „pouczenie pokrzywdzonego o podstawowych uprawnieniach i obowiązkach”, zawierający wybór przepisów kodeksu postępowania karnego. Warto jednak podkreślić, że prawnicze sformułowania w nim zawarte wykluczają właściwie

<sup>9</sup> Trocha O., D. Drab, J. Podlewska (2011), *Dzieci – ofiary przestępstw*, w: *Dzieci się liczą. Informacje o stanie zagrożenia bezpieczeństwa i rozwoju dzieci w Polsce*, Dziecko krzywdzone nr 3 (36), Warszawa: Fundacja Dzieci Niczyje. <http://dziekokrzywdzone.fdn.pl/vol-10-nr-3-dzieci-sie-licza#node-3930>

<sup>10</sup> Procedura przewiduje, że „Zasadą powinno być jednorazowe przesłuchanie w charakterze świadka przez przeszkoloną osobę tej samej płci co ofiara przemocy seksualnej.”

<sup>11</sup> Mierzińska-Lorencka J. (2011), *Przesłuchanie małoletniego pokrzywdzonego w trybie art. 185a k.p.k. na tle badań aktowych*, Dziecko Krzywdzone nr 2 (35), Warszawa: Fundacja Dzieci Niczyje.



zrozumienie treści przez pokrzywdzoną.”<sup>12</sup> Jak podkreślają autorki raportu, część funkcjonariuszy nie ma umiejętności oraz nawyku wyjaśniania pokrzywdzonym ich sytuacji.

## 8.6 BRAK ZNAJOMOŚCI PRAWA/PRZEPISÓW WŚRÓD FUNKCJONARIUSZY

Trudno powiedzieć jak duża jest skala tego problemu, wiadomo jednak, że nierzetelne informowanie osób pokrzywdzonych czy świadków o kwestiach prawnych wynika między innymi z niezajomości prawa przez samych funkcjonariuszy. Dla przykładu, częstym powodem interwencji pracowników Fundacji Itaka, jest informowanie przez policjantów osoby zgłaszającej zaginięcie o konieczności odczekanie 24 lub 48 godzin od momentu zaginięcia. W rzeczywistości polskie prawo nie stawia takiego ograniczenia czasowego, a doświadczenie pracowników Fundacji wskazuje, że prawdopodobieństwo odnalezienia osoby zaginionej żywej jest tym większe im wcześniej dokonano zgłoszenia.

## 8.7 KONTEKST PRACY POLICJANTÓW

W zgodnej opinii rozmówców z organizacji pozarządowych oraz instytucji pomocowych (również tych badanych przy okazji wizyt w jednostkach policji), wiele opisanych powyżej uchybień funkcjonariuszy policji nie wynika z ich złej woli, ale kontekstu pracy. Policjanci rozliczani są przede wszystkim z wykrywalności przestępstw, będąc przeciążeni pracą priorytetyzują sprawy ze względu na ich kaliber, bagatelizując przy tym te „łżejsze”. Błędy i zaniechania wynikają z ich niewystarczającego wykształcenia – braku odpowiedniej wiedzy, ale też pewnych „miękkich” umiejętności. Wszyscy badani przedstawiciele organizacji pozarządowych silnie podkreślali konieczność ciągłego szkolenia pracowników policji, zarówno pod kątem obowiązującego prawa, procedur prowadzenia postępowania dochodzeniowo-śledczego, jak i relacji interpersonalnych.

**Uchybienia w pracy policjantów w dużej mierze wynikają z ich niewystarczającego przeszkolenia**

<sup>12</sup> Piotrowska J., A. Synakiewicz (2011), *Dość Milczenia...* op. cit. s. 195.



## 9. PODSUMOWANIE - NAJWAŻNIEJSZE OBSERWACJE I REKOMENDACJE

<b>Otoczenie budynku</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Droga</b> do jednostki powinna być <b>oznakowana na całej długości trasy</b> od centrum miasta.</li><li>• <b>Miejsca parkingowe</b> dla funkcjonariuszy powinny być wyraźnie <b>wydzielone</b> od miejsc dla interesantów.</li><li>• Brak wystarczającej ilości miejsc parkingowych prowadzi do sytuacji konfliktowych i generujących dodatkowy stres.</li><li>• Miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych nie zawsze są wystarczająco czytelnie oznakowane (koperta + znak pionowy z informacją o liczbie miejsc).</li><li>• <b>Wrażenie otwartości burzą kraty w oknach oraz wysoki parkan otaczający niektóre jednostki.</b></li><li>• Na wizerunek otwartej komendy / komisariatu pozytywnie wpływa <b>zieleń wokół budynku, a także dobrze zaplanowana mała architektura: ławki, stojaki na rowery.</b></li><li>• Zieleń może też pełnić praktyczne funkcje, np. naprowadzać interesantów na właściwe wejście do budynku.</li><li>• O <b>przestrzeni przed wejściem</b> można również pomyśleć jako o <b>przedłużeniu poczekalni</b>, z ławkami, popielniczką i mini-placykiem zachęcającym do zatrzymania się.</li></ul>
<b>Fasada budynku</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Budynki wielopiętrowe mogą budzić negatywne skojarzenia („twierdza”).</li><li>• Ważnym elementem wpływającym na rozpoznawalność jednostki jest <b>duży i czytelny napis „POLICJA”, podświetlany w nocy i znajdujący się nad głównym wejściem oraz od strony głównej arterii komunikacyjnej.</b></li><li>• <b>Stonowana, ale charakterystyczna dla policji kolorystyka</b> (kolor niebieski jako stały akcent) również zwiększa rozpoznawalność, jednak można z niej zrezygnować, gdy wymaga tego estetyka i charakter otoczenia.</li><li>• Tworzenie <b>rozpoznawalności budynków policyjnych nie musi oznaczać projektowania identycznych jednostek.</b></li></ul>



<p><b>Wejście do budynku</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duże, <b>przeszkłone drzwi otwierane automatycznie</b> zwiększają dostępność dla niepełnosprawnych oraz ogólne poczucie, że budynek jest przyjazny.</li> <li>• Jeśli wejście do budynku jest w jakikolwiek sposób utrudnione, to na zewnątrz powinien znajdować się <b>dzwonek</b>, pozwalający na wezwanie osobie niepełnosprawnej kogoś do pomocy (np. pracownika recepcji).</li> <li>• W przypadku nowo wybudowanych jednostek <b>wejście ułożone powinno być na poziomie gruntu</b>, co sprawia, że nie jest konieczne tworzenie podjazdów dla niepełnosprawnych.</li> </ul>
<p><b>Recepcja/dyżurka</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcja z pracownikiem cywilnym pomaga odciążyć funkcjonariusza dyżurnego przekierowując wcześniej umówione osoby do odpowiednich funkcjonariuszy.</li> <li>• Otwarte biurko recepcjonisty budzi obawy części pracowników policji, ale znacznie zwiększa wrażenie otwartości i sprawdza się w praktyce tam, gdzie takie rozwiązanie wprowadzono (również zdaniem policjantów).</li> <li>• Z punktu widzenia realizacji idei otwartości jednostek policji optymalnym rozwiązaniem jest <b>otwarta recepcja z pracownikiem cywilnym, znajdująca się w bezpośrednim sąsiedztwie przeszklonej dyżurki</b>.</li> <li>• <b>Z dyżurki powinien być bezpośredni dostęp do recepcji</b>, tak, aby w trudniejszej dla recepcjonisty sprawie dyżurny mógł od razu pojawić się za biurkiem i przejąć interesanta.</li> <li>• W pobliżu recepcji powinno znajdować się <b>wydzielone, dźwiękoszczelne, mające okno, pomieszczenie przyjęć interesantów, wyposażone w stół i krzesła</b>, pozwalające na odbycie krótkiej rozmowy wstępnej w odosobnionym miejscu i bez naruszania prywatności. Inaczej takie krótkie sprawy (np. odesłanie do innej instytucji) są załatwiane „na szybko” przy biurku recepcjonisty lub szybkiej dyżurki.</li> <li>• Przy recepcji powinna znajdować się <b>wyraźna informacja</b> o tym, że <b>przy stanowisku powinna przebywać tylko jedna osoba</b>.</li> <li>• Projektując przestrzeń recepcyjną warto pamiętać o zasadach projektowania uniwersalnego.</li> </ul>





## Poczekalnia

- **Poczekalnia nie powinna znajdować się zbyt blisko biurka recepcji lub okna dyżurki**, tak, aby osoby oczekujące nie słyszały rozmowy interesantów z pracownikami.
- W małych przestrzeniach poczekalnia powinna być oddzielona od recepcji np. szybą.
- Poczekalnie rzadko są miejscem długiego oczekiwania, raczej nie występuje też problem kolejek.
- Krzesła ustawione w rzędzie są częściej wybierane przez interesantów niż te ustawione wokół stołu – potrzeba dyskrecji jest istotniejsza niż potrzeba socjalizacji.
- **Automat na napoje czy stojak z gazetami** to elementy, które pozytywnie wpływają na samopoczucie interesantów na wypadek dłuższego oczekiwania.
- **Widoczna tablica informacyjna** pozwala uporządkować chaos, który zwiększają plakaty przyklejane na drzwiach i oknach.
- Istotna jest czytelna hierarchia informacji. Wydzielone powinny być **informacje o prawach obywatela**, gdy jest poddawany czynnościom w jednostce. Dobrym rozwiązaniem może być umieszczenie w widocznym miejscu **infografiki** tłumaczącej procedury związane z obsługą interesantów i prawa przysługujące np. osobom poszkodowanym i świadkom (np. bycie przesłuchiwanym w osobnym pomieszczeniu). Tego rodzaju infografiki mogłyby być przygotowywane centralnie i dystrybuowane do komend i komisariatów. Należy jednak zostawić miejsce dla informacji istotnych dla danej jednostki lub tych mających charakter prewencyjny (np. kampanie społeczne).
- Dobrym rozwiązaniem może być **monitor umieszczony w widocznym miejscu**, na którym mogłyby być wyświetlane informacje przydatne dla osób przebywających w komendzie lub komisariacie, ale także różnego rodzaju kampanie społeczne i komunikaty. Podobnie jak w przypadku infografik, także część treści wyświetlanych na monitorach mogłyby być przygotowywana centralnie.
- Dla poczucia transparentności istotna jest **informacja o planie pięter** i rozmieszczeniu poszczególnych wydziałów oraz o istnieniu wydzielonych pokoi przesłuchań lub tzw. Niebieskiego Pokoju dla dzieci.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacje powinny być zaprezentowane w sposób czytelny dla osób niedowidzących, umieszczone na poziomie umożliwiającym ich odczytanie przez osoby na wózkach inwalidzkich.</li> <li>• <b>Dostępna i dobrze oznakowana, obszerna toaleta</b> z bogatym wyposażeniem służyć będzie nie tylko niepełnosprawnym, ale też rodzicom z dziećmi czy niewidomym w towarzystwie psa przewodnika.</li> </ul>
<b>Pokoje rozmów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktyka pokazuje, że <b>wydzielone pokoje przesłuchań nie są wykorzystywane przez funkcjonariuszy</b>, którzy wolą prowadzić czynności w swoich pokojach codziennej pracy, nawet jeśli oznacza to obecność osób trzecich (funkcjonariuszy nie związanych ze sprawą). Dzieje się tak mimo wymogów formalno-prawnych.</li> <li>• <b>Open-space</b> z wydzielonymi pokojami przesłuchań (w odpowiedniej ilości) nie jest rozwiązaniem preferowanym przez większość funkcjonariuszy, ale wydaje się być sposobem, który wymusi na policjantach korzystanie z oddzielnych pokoi i dzięki temu zapewni dyskrecję i poczucie odpowiedniego potraktowania zeznającym.</li> <li>• <b>Pojedyncze pokoje pracy</b>, służące też do przesłuchań, również zapewniają dyskrecję, jednak po pierwsze, zaburzają atmosferę pracy zespołowej, która jest ważna dla funkcjonariuszy, a po drugie, nie są przestrzenią neutralną dla interesanta.</li> </ul>
<b>Przestrzeń dla dzieci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>W przestrzeni ogólnodostępnej brak udogodnień dla rodziców z dziećmi i samych dzieci:</b> przewijaków w toaletach, wydzielonych kącików w poczekalniach.</li> <li>• <b>Standard tzw. Niebieskich Pokoi jest bardzo różny</b>, w ich projektowaniu i urządzaniu warto kierować się standardami Przyjaznego Pokoju Przesłuchań Dzieci opracowanymi przez Fundację Dzieci Niczyje i Ministerstwo Sprawiedliwości.</li> </ul>



## 10. LISTA ZAŁĄCZNIKÓW

1. Analiza zagranicznych przykładów planowania przestrzeni budynków policyjnych
2. Wyniki badania ilościowego przeprowadzonego wśród komendantów komend i komisariatów
3. Szczegółowy opis metodologii

