# Spis treści

**Wprowadzenie** ..... 5

**Słowo wstępne** ..... 7

**Bogdan Adamczyk**
Czynniki wpływające na jakość pracy dochodzeniowo-śledczej w Komendzie Powiatowej Policji w Ostrowie Wielkopolskim ..... 9

**Łukasz Chilomer**
Znaczenie motywacji ..... 27

**Radosław Chinalski**
Technologia daje procesom nowy wymiar ..... 40

**Dorota Cieplińska**
Podstawy wdrażania systemu zarządzania jakością ISO 9001:2000 w Policji ..... 55

**Lucyna Drożdżyńska**
Znaczenie motywacji w pracy funkcjonariuszy zarządu XIX w Poznaniu Centralnego Biura Śledczego Komendy Głównej Policji ..... 66

**Sławomir Gembara, Przemysław Niedzielski**
Planowanie strategiczne w wielkopolskiej Policji – teoria i praktyka ..... 79

**Dominik Gorynia**
Motywowanie jako element kierowania personelem w Policji na przykładzie Komendy Powiatowej Policji w Gostyniu ..... 94

**Lilla Kazimierczak**
Ocena jakości wybranych elementów obsługi klienta wewnętrznego w Policji ..... 111

**Andrzej Kowalewski**
Optymalizacja procesu obiegu dokumentów jawnych w Wydziale Łączności Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu ..... 135

**Kajetan Krajewski**
Kontrola wewnętrzna w Policji a audit wewnętrzny ..... 149

**Tomasz Matuszewski**
Umiejętności i role kierownicze na przykładzie Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu ..... 163

**Tomasz Mocek**
Możliwości wykorzystania metod i technik zarządzania jakością Policji ..... 180

**Sławomir Obliński**
Medialna rola dzielnicowego w kształtowaniu wizerunku Policji na przykładzie Komendy Powiatowej Policji w Szamotułach ..... 195

**Zbigniew Rau**
Rola badań naukowych w rozpoznawaniu i zwalczaniu przestępczości ..... 210

**Andrzej Sobczak**
Możliwości adaptacji systemu recepcyjnego w Komendzie Powiatowej Policji w Pleszewie ..... 223

**Krzysztof Sobiak**
Motywowanie do jakości pracy w Komendzie Powiatowej Policji ..... 238

**Krzysztof Tomczak**
Wybrane elementy procesu zarządzania kryzysowego w Policji. Propozycje doskonalenia jakości procedur i algorytmów działania ..... 250

**Władysław Trzaskawski**
Zastosowanie zasad podejścia procesowego w pracy służby dyżurnej Komendy Miejskiej Policji w Kaliszu ..... 269

**Małgorzata Włodarczak**
Możliwości podniesienia jakości usług świadczonych pracownikom Policji w zakresie spraw socjalno-bytowych ..... 286

**Lidia Wróbel**
Wpływ predyspozycji psychologicznych bezpośredniego przełożonego na poprawę jakości służby policjantów ..... 304

**Andrzej Wrzesiński**
Znajomość języków obcych wśród funkcjonariuszy Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu oraz Komendy Miejskiej Policji w Poznaniu ..... 322

**Henryk Zapart**
Rola dyżurnego Komisariatu Policji w kształtowaniu jakości usług świadczonych przez Policję ..... 332

# Wprowadzenie

Bezpieczeństwo publiczne to jeden z bardzo ważnych wskaźników jakości życia, obejmujący zagadnienia nader rozległe i złożone. Wraz ze wzrostem zagrożenia bezpieczeństwa rośnie bowiem oburzenie społeczne i częstotliwość relacji środków przekazu na temat zagrożeń oraz składane są rozmaite obietnice „rozprawienia się z przestępczością". Ale chociaż wiele debat publicznych skupia się na przemocy i bezprawiu zagrażających całemu społeczeństwu, zapewnienie bezpieczeństwa publicznego i walka z przestępczością okazują się zadaniem bardzo złożonym, wymagającym wypracowania strategii ich zapewnienia. Rodzi też potrzebę refleksji nad rolą, jaką w demokratycznym społeczeństwie obywatelskim odgrywa policja. Refleksja ta jest ważna z wielu powodów. Podczas gdy kiedyś państwa stawiały sobie za cel zapewnienie swoim obywatelom bezpieczeństwa, dziś ich działania są coraz częściej ukierunkowane na „kontrolę" ryzyka. Przestępczość jest jedną z najbardziej oczywistych odmian ryzyka, z jakimi spotykamy się we współczesnym społeczeństwie. Wzrost przestępczości uznaje się za efekt degeneracji moralnej, upadku rodziny i zaniku tradycyjnych wartości. Jako skuteczny sposób „kontroli" ryzyka związanego z przestępczością rozpowszechnia się prewencja „sytuacyjna" jako ochrona obiektów i systemy monitoringu. Jest ona chętnie stosowana przez policję, ponieważ dość łatwo pogodzić je z dotychczasowymi technikami, a obywatele odnoszą wrażenie, że zostały podjęte konkretne kroki w kierunku zwalczania przestępczości. Ale ponieważ techniki te nie są wymierzone we właściwe przyczyny przestępczości – takie jak nierówności społeczne, bezrobocie, ubóstwo – ich sukces sprowadza się do ochrony tylko pewnych grup ludności, skutkiem czego przestępczość nasila się w innych sektorach społeczeństwa. Rola działań policyjnych w społeczeństwie późnej nowoczesności zmienia się. Wprawdzie przestrzeganie prawa i porządku, współpraca z obywatelami i świadczenie usług wciąż wchodzą w zakres działalności policji, ale jest to wycinek jej działań. Działalność ta w mniejszym stopniu polega dziś na wykrywaniu przestępstw, a w większym na wykrywaniu i kontrolowaniu ryzyka. A przede wszystkim polega na przekazywaniu wiedzy na temat ryzyka społeczeństwu i instytucjom społecznym, które takich informacji potrzebują, np. producentom samochodów, urzędom rejestracji samochodów, towarzystwom ubezpieczeniowym, instytucjom opieki zdrowotnej itd.

Przeobrażenia zachodzące we współczesnym społeczeństwie stawiają zatem także przed policją nowe wyzwania, rodzą zapotrzebowanie na umiejętne i trafne podejmowanie decyzji przez policjanta oraz nowoczesne zarządzanie w całej policji.

Jestem zatem przekonany, że prezentowany Czytelnikom kolejny już zbiór opracowań przygotowanych przez wielkopolskich policjantów – absolwentów studium podyplomowego: Zarządzania jakością w organach administracji publicznej w Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, ilustrując i odzwierciedlając te elementy nowoczesnego zarządzania w policji, dobrze przysłuży się dalszemu doskonaleniu jakości pracy wykonywanej przez policję.

*Prof. zw. dr hab. Henryk Januszek*

# Słowo wstępne

Mimo istniejących zagrożeń wynikających z narastającej industrializacji oraz niejednokrotnie niekorzystnych zmian w społeczeństwach XXI wieku Policja stara się sprostać stawianym przed nią wyzwaniom. W zwalczaniu przestępczości coraz większą rolę odgrywa użycie najnowocześniejszych instrumentów analitycznych i informatycznych. Wprowadzanie nowoczesnych metod zarządzania wraz z nowatorskimi koncepcjami rozwiązywania problemów prowadzić ma do wypracowania nie tylko optymalnej strategii przeciwdziałania i zwalczania przestępczości, lecz również spowodowania maksymalnej wydolności i sprawności w realizowaniu zadań nałożonych na Policję. Skutkuje to nowatorskimi rozwiązaniami w zakresie planowania, zarządzania wykonywaniem powierzonych zadań, określenia optymalnej i transparentnej ścieżki awansu zawodowego, co w konsekwencji wprost prowadzi do usatysfakcjonowanego pracownika. Niepodważalną prawdą jest stwierdzenie, że Policjant zadowolony to Policjant pracujący efektywnie i z zaangażowaniem, co więcej, jak pokazują przeprowadzone badania popełniający mniej błędów oraz lepiej przyswajający i wypełniający nałożone obowiązki.

Do rąk Czytelników trafia kolejna pozycja będąca autorskim wkładem wielkopolskich Policjantów. Co istotne nie są to tylko policjanci zajmujący stanowiska kierownicze. Tak jak wszyscy inni borykają się z różnorodnymi problemami wynikłymi podczas służby, jednakże starają się je twórczo rozwiązywać, nie popadać w marazm i tylko narzekać. Wydaje się, że inicjatywy tego rodzaju – prowadzenie badań – jako uzyskiwanie diagnozy sytuacji – wdrażanie nowoczesnych rozwiązań w służbie, wreszcie pokazywanie tego w ogólnodostępnych publikacjach wprowadzają Polską Policję w XXI wiek jako formację ludzi zaangażowanych w wykonywanie swoich obowiązków i rozwiązujących stawiane przed nimi problemy. Mogę dodać jeszcze tylko jedno – dziękuję i wyrażam najwyższe uznanie dla wszystkich Policjantów, którzy poprzez swoje twórcze myślenie i wykazywaną inicjatywę starają się uczynić naszą służbę coraz bardziej efektywniejszą, skuteczniejszą i przyjazną społeczeństwu.

Wielkopolski
Komendant Wojewódzki Policji
w Poznaniu

*nadinsp. mgr Henryk Tusiński*