



DZIENNIK URZĘDOWY

KOMENDY GŁÓWNEJ POLICJI

Warszawa, dnia 20 grudnia 2017 r.

Poz. 84

DECYZJA NR 318 KOMENDANTA GŁÓWNEGO POLICJI

z dnia 18 grudnia 2017 r.

zmieniająca decyzję w sprawie programu kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych Policji

Na podstawie § 54 ust. 1 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji (Dz. U. poz. 877, z późn. zm.¹⁾) postanawia się, co następuje:

§ 1. W decyzji nr 880 Komendanta Głównego Policji z dnia 5 grudnia 2007 r. w sprawie programu kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych Policji (Dz. Urz. KGP poz. 193, z 2008 r. poz. 72, z 2012 r. poz. 51, z 2013 r. poz. 79 oraz z 2015 r. poz. 71) w załączniku do decyzji w jednostce modułowej 01 „Reakcja służby dyżurnej na zgłoszone wydarzenie” tabela „Jednostka szkolna - JS02” - postępowanie dyżurnego w związku z wystąpieniem wydarzenia oraz „Poradnik dla nauczyciela” otrzymują brzmienie:

¹⁾ Zmiany wymienionego rozporządzenia zostały ogłoszone w Dz. U. z 2007 r. poz. 1644, z 2008 r. poz. 1116, z 2010 r. poz. 1381, z 2012 r. poz. 899, z 2014 r. poz. 1312, z 2015 r. poz. 593 oraz z 2016 r. poz. 1526.

JEDNOSTKA SZKOLNA - JS 02 Nazwa jednostki szkolnej: Postępowanie dyżurnego w związku z wystąpieniem wydarzenia Nazwa jednostki modułowej – numer kolejny: Reakcja służby dyżurnej na zgłoszone wydarzenie KSDyż JM01 Nazwa zawodu/stanowiska pracy: dyżurny/zastępca dyżurnego/pomocnik dyżurnego Zakres pracy: Reagowanie na zgłaszane wydarzenia Czas: 35 godz. lekcyjnych			Cele: Po zakończeniu jednostki szkolnej słuchacz będzie potrafił: – przyjąć zgłoszone wydarzenie, – obsłużyć zgłaszającego, – wskazać czynniki ułatwiające i utrudniające podejmowanie decyzji w zależności od charakteru wydarzenia, – określić rodzaj wydarzenia, – podjąć decyzje w związku z zaistniałym wydarzeniem, – formułować i zlecać zadania dla podległych sił, – stosować przepisy prawne związane z zaistniałym wydarzeniem, – zapewnić prawidłowy obieg informacji, – dokumentować wykonywane czynności, – weryfikować dokumenty związane z wydarzeniem.			
			Pomoce dydaktyczne, sprzęt i materiały do realizacji kursu			
Kluczowe punkty nauczania	Czas	Metoda	Ilość	Nazwa/opis	Źródło poch.	Załączniki
1. Przyjęcie zgłoszenia o wydarzeniu.	2	wykład, dyskusja	1/1	1	Prezentacja multimedialna,	Poradnik dla nauczyciela
			1	Akty prawne	Film „Miernik jakości obsługi interesantów. Tak czy tak” W gestii instytucji szkolnej	JM01JS02PN01
2. Obsługa zgłaszającego.	5	wykład, dyskusja, ćwiczenia				Ćwiczenia i zadania
						JM01JS02CZ01
3. Czynniki ułatwiające i utrudniające podejmowanie decyzji w zależności od charakteru wydarzenia. 4. Stres w pracy dyżurnego.	2	wykład konwersatoryjny, ćwiczenia, dyskusja				
5. Obsługa wydarzenia.	2	wykład, dyskusja				
6. Zadania oraz cele wynikające	1	wykład, dyskusja	1/1	Założenia do ćwiczeń	Prowadzący zajęcia	

z funkcjonowania Krajowej Mapy Zagrożeń Bezpieczeństwa						
7. Postępowanie dyżurnego w związku z wystąpieniem wydarzenia.	23	ćwiczenia praktyczne	1/1	Założenia do ćwiczeń	Prowadzący zajęcia	

PORADNIK DLA NAUCZYCIELA JEDNOSTKA SZKOLNA – JS 02 Nazwa jednostki szkolnej: Postępowanie dyżurnego w związku z wystąpieniem wydarzenia Nazwa jednostki modułowej – numer kolejny: Reakcja służby dyżurnej na zgłoszone wydarzenie KSDyż JM01 Nazwa zawodu/stanowiska pracy: dyżurny/zastępca dyżurnego/pomocnik dyżurnego Zakres pracy: Reagowanie na zgłaszane wydarzenia	JM01JS02PN01
1. Wymagania wejściowe Wymagane są podstawowe umiejętności z zakresu: - komunikacji interpersonalnej, - etyki zawodowej policjanta i praw człowieka, - kwalifikacji zdarzeń jako przestępstw i wykroczeń, - określania trybów ścigania i form postępowania. 2. Wskazówki metodyczne do realizacji kursu Uwaga! Kluczowy punkt nauczania nr 4 musi być realizowany w czterech blokach sześciogodzinnych (4 x 6 godzin). Z uwagi na charakter zajęć prowadzący mogą regulować czas rozpoczęcia przerw stosownie do potrzeb uwzględniając konieczność rozpoczęcia kolejnych zajęć zgodnie z planem. Zajęcia powinny być prowadzone przez nauczycieli policyjnych realizujących zagadnienia prewencyjne, prawne, psychologiczne i z zakresu łączności i informatyki. Kluczowy punkt nauczania nr 1: wykład, dyskusja W ramach wykładu wskaż elementy wchodzące w zakres czynności związanych z przyjęciem zgłoszenia o wydarzeniu. Zwróć uwagę na kolejność oraz zakres ustaleń przy przyjmowaniu ustnego zgłoszenia o wydarzeniu. Wypracuj ze słuchaczami tryb postępowania podczas przyjmowania zgłoszenia, gdy stwierdzona zostanie właściwość rzeczowa lub terytorialna innej jednostki Policji. Omów sposoby potwierdzania wiarygodności zgłoszenia o wydarzeniu i dokumentowanie uzyskanych informacji. Kluczowy punkt nauczania nr 2: wykład, dyskusja, ćwiczenia Omawiając ogólne założenia systemu recepcyjnego wyjaśnij podstawowe terminy: interesant, obsługa interesantów i określ wyznaczniki „jakości” obsługi: traktowanie interesantów, poszanowanie godności, poszanowanie prywatności, czas oczekiwania, wygląd poczekalni, dostępność jednostki (oznakowanie), pokoje zgłoszeń. Nawiązując do sytuacji, kiedy w jednostce policyjnej nie został wyodrębniony punkt recepcyjny i nie powołano służby recepcyjnej lub jej obowiązki wykonuje służba dyżurna (również w godzinach popołudniowych i nocnych po zakończeniu pracy punktu recepcyjnego), omów zasady obowiązujące służbę recepcyjną, tj.: przyjmujący zgłoszenie jest widoczny, powitanie interesanta, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, zapewnienie swobody wypowiedzi, zachowanie przyjazne, grzeczne, udzielenie fachowej pomocy – w tym poinformowanie o możliwości skorzystania z pomocy instytucji i organizacji pozapolicyjnych lub funkcjonariuszy Policji: specjaliści ds. PK, dzielnicowego, pożegnanie interesanta. Omawiając czynności związane z obsługą zgłaszających zwróć uwagę na postępowanie zgodne z etyką i prawami człowieka, kładąc nacisk na poszanowanie godności interesanta i kulturę obsługi. Omawiając zasady obsługi ofiar przestępstw wyjaśnij podstawowe terminy: ofiara przestępstwa w ujęciu prawnym i psychologicznym (na podstawie PKPO oraz Ramowej Decyzji Rady UE z 15.03.2001 r. o pozycji ofiar w postępowaniu karnym) oraz wiktylizacja kryminalna, pierwotna i wtórna. Omawiając negatywne skutki wiktylizacji kryminalnej dla ofiar przestępstw i praktycznych sposobów ich eliminowania przez Policję wskaż na 4 zasadnicze grupy jej negatywnych skutków dla ofiar przestępstw, tj. ekonomiczne, cielesne, emocjonalne i osobiste. Nawiązując do potrzeb ofiar przestępstw, wskaż na 4 zasadnicze grupy oczekiwań-potrzeb kierowanych pod adresem Policji tj.: emocjonalne, informacyjno-konsultacyjne, praktyczne, uznania i szacunku, a następnie podczas dyskusji wypracuj możliwości ich zaspokojenia przez służbę dyżurną. Zwróć uwagę na kategorie pokrzywdzonych wymagające szczególnego podejścia i traktowania, tj.: ofiary zgwałcenia, handel ludźmi, dzieci, osoby starsze, niepełnosprawne fizycznie i psychicznie. Na podstawie zaprezentowanego filmu „Miernik jakości obsługi interesantów tak czy tak” omów typy osób zgłaszających (trudny, piniacz, bierny, „krzykacz”). Przypomnij prawa i obowiązki zgłaszającego – wykorzystując w tym celu między innymi Polską Kartę Praw Ofiary, uwzględniając przede	

wszystkim: prawo dostępu do wymiaru sprawiedliwości, prawo do traktowania z godnością, szacunkiem i współczuciem, prawo do bezpieczeństwa. Przypominając zagadnienia związane z komunikacją interpersonalną omów specyfikę kontaktu z ofiarą przestępstw, jej sytuację psychiczną (emocje zagrożenia, ograniczenia, pozbawienia), z uwzględnieniem technik aktywnego słuchania jako efektywnego sposobu dobrego kontaktu interpersonalnego. Przedstaw praktyczne wskazówki dotyczące pierwszego kontaktu z ofiarą przestępstwa, tj.: komunikat (zachęta) werbalny i niewerbalny, parafraza, odzwierciedlanie uczuć, dowartościowanie, podsumowanie, wyjaśnianie. Wyjaśnij, czego nie należy robić w rozmowie z ofiarami. W ramach dyskusji wypracuj zestaw cech dyżurnego przydatnych podczas obsługi interesantów oraz zachowań werbalnych i niewerbalnych wpływających na jakość pracy dyżurnego.

Kluczowe punkty nauczania nr 3-4 : wykład konwersatoryjny, ćwiczenia, dyskusja

Zajęcia prowadzone z udziałem doświadczonego psychologa policyjnego.

Poproś słuchaczy, aby techniką rundy podali, na podstawie własnych doświadczeń, przykłady sytuacji/wydarzeń, które ze względu na ich charakter (rodzaj) uznali za trudne (skomplikowane, niebezpieczne, stresujące). Zapisz hasłowo na tablicy podane casusy. Zapowiedz, że lista ta zostanie wykorzystana w dalszym ciągu zajęć. Następnie przeprowadź krótki wykład odnośnie podziału wydarzeń oraz sytuacji, z którymi może mieć do czynienia służba dyżurna jednostek Policji. Wykorzystaj różne kryteria podziału wydarzeń, m.in. wg rodzajów przestępstw/wykroczeń, skali zagrożenia życia ludzkiego i mienia, konieczności zaangażowania określonych sił i środków (policyjnych i pozapolicyjnych), potrzeby współpracy z mass mediami itd. Wskaż, że oprócz wydarzeń zdefiniowanych w przepisach, służba dyżurna spotyka się z innymi sytuacjami, których rodzaj i charakter może wpływać na obniżenie sprawności psychofizycznej dyżurnego.

Następnie podziel grupę na pary (osoby obok siebie). Każdej parze przydziel jeden casus z listy sporządzonej na początku zajęć. Poproś wszystkie pary o przedyskutowanie tych sytuacji/wydarzeń i podanie symptomów, jakie mogą wskazywać, że można je zaliczyć do trudnych (skomplikowanych, niebezpiecznych, stresujących). Poproś, aby pary przedstawiły na forum swoje uwagi. Zainicjuj dyskusję. Podsumuj ćwiczenie – dołącz niezbędny komentarz psychologa.

Drugą część zajęć rozpocznij od podjęcia dyskusji ze słuchaczami na temat procesu decyzyjnego.

Na forum grupy wypracuj definicję procesu decyzyjnego w odniesieniu do służby dyżurnej Policji – zapisz na tablicy. Następnie podziel grupę na kilka zespołów – każdemu przekaz opis wybranego wydarzenia/sytuacji. Poproś podgrupy o przeanalizowanie „przypadku”, a następnie wskazanie, co utrudniało i co ułatwiało podjęcie decyzji dyżurnemu. Następnie poproś przedstawicieli zespołów o krótkie prezentacje. W ramach podsumowania tego ćwiczenia sporządź, przy udziale całej grupy, listy czynników ułatwiających oraz utrudniających podejmowanie decyzji w zależności od charakteru wydarzenia.

Kluczowy punkt nauczania nr 5: wykład, dyskusja

Posiłkując się katalogiem wydarzeń podlegających meldowaniu dyżurnemu Komendy Głównej Policji przez dyżurnego komendy wojewódzkiej (Stołecznej) Policji omów czynności związane z obsługą wydarzeń zwracając uwagę na ich rodzaje (przestępstwo, wykroczenie, zagrożenie lub inny fakt istotny dla stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego, który nie musi mieć znamion czynu zabronionego). W dalszej części realizacji zajęć scharakteryzuj problem decyzyjny, rodzaje problemów ze względu na ich złożoność oraz model rozwiązywania problemów. Omów pojęcie decyzji oraz proces decyzyjny. Prezentując treści związane z formułowaniem i zlecaniem zadań omów reakcje dyżurnego na zgłoszone wydarzenie. Wyjaśnij pojęcie informacji, kanały przepływu informacji oraz omów czynniki wpływające na jej wartość. Omów obieg informacji o wydarzeniach ujętych w katalogu wydarzeń. Przedstaw zasady dokumentowania służby w formie elektronicznej w policyjnych systemach informatycznych, a w przypadku braku takiej możliwości, w książce przebiegu służby rejestrze interwencji Policji.

Kluczowy punkt nauczania nr 6: wykład, dyskusja

Przedstaw Krajową Mapę Zagrożeń Bezpieczeństwa (KMZB) jako:

- platformę wymiany informacji między społeczeństwem a Policją pozwalających na ocenę i optymalizację działań na rzecz poprawy bezpieczeństwa,
- narzędzie aktywizujące społeczności lokalne (społeczeństwo obywatelskie).

Omów cele oraz zasadę funkcjonowania KMZB oraz zakres informacji o zagrożeniach uzyskiwanych z KMZB. Przedstaw formy weryfikacji informacji o zagrożeniach i sposoby ich dokumentowania (notatnik służbowy, protokół odprawy do służby, wpis w karcie weryfikacji zagrożenia). Omów funkcjonalności KMZB, kategorie dostępnych zagrożeń w części interaktywnej oraz proces nanoszenia zagrożeń na mapę. Podkreśl anonimowość aplikacji (IP komputera identyfikuje urządzenie nie osobę). Zaakcentuj konieczność rzetelnej weryfikacji wskazanych zagrożeń pod kątem ich faktycznego

występowania - zjawisko niepotwierdzone nie musi okazać się nieprawdziwe (konieczność właściwego nadzoru nad działaniami w celu właściwej weryfikacji zagrożenia).

Kluczowy punkt nauczania nr 7: ćwiczenia praktyczne

W ramach ćwiczeń praktycznych słuchacze na stanowisku kierowania kształcą umiejętności związane z przyjęciem zgłoszenia o wydarzeniu, inicjowaniem działań po przyjęciu zgłoszenia lub informacji o wydarzeniu, bieżącym kierowaniem będącymi w jego dyspozycji siłami i środkami jednostki Policji oraz dokumentowaniem zrealizowanych czynności.

3. Sposoby oceniania

- nabywane przez słuchaczy wiadomości i umiejętności podlegają bieżącej ocenie według obowiązującej skali ocen: 6 – 1,
- zaliczenie jednostki szkolnej JS02 następuje na podstawie średniej arytmetycznej z wszystkich ocen bieżących i stanowi ocenę okresową,
- warunkiem uzyskania zaliczenia jest poprawienie wszystkich ocen niedostatecznych.

§ 2. Kursy specjalistyczne dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych Policji rozpoczęte i niezakończone przed dniem wejścia w życie niniejszej decyzji prowadzi się na podstawie programu kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych Policji, określonego w załączniku do decyzji, o której mowa w § 1.

§ 3. Decyzja wchodzi w życie z dniem podpisania.

Komendant Główny Policji

z upoważnienia

Pierwszy Zastępca Komendanta Głównego Policji

nadinsp. Andrzej SZYMCZYK