



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Łodzi**

Łódź, dnia grudnia 2009 r.

**Pan
nadkom. Mirosław DOMAŃSKI
Komendant Powiatowy Policji**

w Tomaszowie Mazowieckim

**LLO-410-35-05/2009
P/09/061**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi przeprowadziła kontrolę Komendy Powiatowej Policji w Tomaszowie Mazowieckim (zwanej dalej „Komendą” lub „KPP”), w zakresie funkcjonowania numeru alarmowego 112 na terenie powiatu tomaszowskiego w okresie od 1 stycznia 2007 r. do 31 sierpnia 2009 r.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawiono w protokole kontroli podpisanym w dniu 23 listopada 2009 r. - Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Komendantowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działania Komendanta Powiatowego KPP w zakresie objętym kontrolą, mimo stwierdzonych nieprawidłowości.

1. Komendant Powiatowy podejmował działania zmierzające do wdrożenia systemu powiadamiania ratunkowego i zapewnienia ciągłej obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112, a Powiatowe Stanowisko Kierowania Komendy (PSK) wyposażone było w urządzenia techniczne umożliwiające przyjmowanie tych zgłoszeń z telefonów mobilnych i zapewniające identyfikację numeru abonenta. Posiadany sprzęt zapewniał także odbiór zgłoszeń kierowanych na numer 112, w przypadku ich przejęcia przez straż pożarną lub pogotowie ratunkowe. Sprawne rejestratory pozwalały na automatyczne

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.

nagrywanie wszystkich przychodzących połączeń i ich odtworzenie w każdym czasie, a odpowiedni sprzęt i program komputerowy umożliwiały dokonanie lokalizacji abonenta dzwoniącego z telefonu komórkowego na numer alarmowy.

Systematycznie szkolono funkcjonariuszy i pracowników w zakresie powiadamiania ratunkowego, w tym obsługi numeru 112. Ograniczona jednak była identyfikacja zdarzeń zgłaszanych w języku obcym. W złożonych wyjaśnieniach Naczelnik Wydziału Prewencji podał, że w tym celu wykorzystywano głównie prywatne, nabyte w cywilu umiejętności językowe policjantów oraz korzystano z minirozmówek dla policjantów w języku angielskim. NIK podziela wyrażony w dalszej części wyjaśnień pogląd, że postępowanie w tym zakresie wymaga rozwiązań systemowych.

2. Komenda nie dysponowała technicznymi możliwościami bezpośredniego przekierowywania przyjmowanych połączeń do innych służb, wyznaczonych do niesienia pomocy, tj. straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, gazowego i wodno-kanalizacyjnego. Składający wyjaśnienia w tej sprawie Dyżurny PSK Komendy podał, że powyższe ograniczenie „*stanowi utrudnienie w pracy*”, ale przede wszystkim „*wydłuża czas reakcji na zdarzenie*”. Potwierdziły to przeprowadzone w trakcie kontroli NIK testy sprawności połączeń. Czas od momentu odebrania przez PSK zgłoszenia wymagającego przekierowania, do chwili przyjęcia informacji przez właściwe stanowisko straży pożarnej wyniósł 5 min. 34 sek. W innych przypadkach, które nie wymagały przekierowania, osoba zgłaszająca uzyskiwała połączenie z dyżurnym PSK w ciągu zaledwie kilkunastu sekund. Wykazano ponadto, że połączenia kierowane z telefonów mobilnych na numer alarmowy 112 odbierane były przez dyżurnego w każdym przypadku jako zgłoszenie na numer 997. W ocenie dyżurnego, niemożność rozróżnienia obu numerów nie stanowiła utrudnienia dla obsługujących PSK, gdyż każde zgłoszenie „*przyjmowane było z jednakową starannością i z zachowaniem określonych procedur postępowania*”. Nie wnosząc uwag do obsługi zgłoszeń na numery alarmowe, NIK zwraca uwagę, iż ograniczenie powyższe uniemożliwiało wywiązanie się KPP z obowiązku przekazywania do jednostki nadzorującej rzetelnych danych dotyczących ilości przyjętych i przekierowanych połączeń na numer 112.
3. Wyniki przeprowadzonego testu sprawności połączeń na numer alarmowy 112 wykazały dużą niedokładność lokalizacji abonenta. Spośród 9 połączeń wykonanych z różnych miejsc powiatu tomaszowskiego, tylko w jednym przypadku (po 3 minutach i 11 sekundach), system wskazał dokładne miejsce wykonywanego połączenia. W pozostałych przypadkach podany promień lokalizacji wyniósł od 3 km (PLAY) do ponad 9 km (ERA),

a czas ustalenia lokalizacji od 29 sekund do 4 minut i 20 sekund. Dla dwóch połączeń (telefon sieci PLUS na kartę pre paid) zaznaczony na mapie statycznej okrąg (o promieniu 3 i 4,4 km) nie obejmował swym zasięgiem miejsca, w którym znajdował się abonent. Największe trudności z ustaleniem lokalizacji zdarzenia wystąpiły dla połączeń z telefonu sieci PLAY bez zabezpieczenia SIM LOCK. Czas ustalenia lokalizacji w tym przypadku wynosił ponad 16 i 20 minut.

W złożonych w trakcie kontroli wyjaśnieniach, Naczelnik Wydziału Prewencji KPP podał, że o problemach wynikających z obowiązku przyjmowania i przekierowywania połączeń na numer alarmowy 112, Komenda informowała jednostkę nadrzędną jedynie „w trybie kontaktów roboczych”, nie wykorzystując możliwości ich przekazywania w miesięcznych zestawieniach o przyjętych i przekierowanych zgłoszeniach telefonicznych z numeru 112 i 997.

4. Powiatowe Stanowisko Kierowania Komendy nie dysponowało pisemnymi procedurami postępowania w przypadku awarii systemu powiadamiania ratunkowego i nie przekazywało do Departamentu Infrastruktury Teleinformatycznej MSWiA, informacji o awariach systemu lokalizacji abonentów dzwoniących na numer 112. Do przekazywania takiej informacji służby operacyjne Komendy były zobowiązane pismem Komendy Wojewódzkiej Policji w Łodzi z dnia 31 października 2008 r. Przedmiotowe pismo - w trakcie kontroli NIK – włączone zostało do dokumentacji dyżurnego PSK.
5. Komenda nie posiadała wyciągów z planów lokalnych, o których mowa w § 7 pkt 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 czerwca 2005 r.². Nie występował również Pan Komendant do Starosty o zapewnienie ciągłości funkcjonowania numeru alarmowego 112, poprzez wyegzekwowanie od przedsiębiorcy telekomunikacyjnego zawarcia w tych planach procedur współpracy w zakresie zachowania bezawaryjności usług oraz ich odtwarzania na zasadach preferencyjnych w sytuacjach szczególnych. Pomimo, iż obowiązujące w tym zakresie przepisy nie przewidywały angażowania policji w proces uzgadniania planów, to w ocenie NIK, brak współpracy ze Starostą w tym zakresie może stanowić ograniczenie zdolności zabezpieczenia przez operatorów ciągłości działania systemów i sieci telekomunikacyjnych na terenie powiatu tomaszowskiego w przypadku wystąpienia sytuacji szczególnych.
6. Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia sprawowanie nadzoru i kontroli nad funkcjonowaniem systemu powiadamiania ratunkowego. Komenda, we współdziałaniu ze Starostwem i innymi służbami ratunkowymi realizowała program prewencyjny

² Dz. U. Nr 122, poz. 1029

ukierunkowany na rozpropagowanie wśród mieszkańców powiatu tomaszowskiego numeru alarmowego 112. Pod patronatem Wojewody Łódzkiego przeprowadziła także konkurs dla najmłodszych „112 w trudnej sprawie, nie używać przy zabawie”, a zasady funkcjonowania numeru alarmowego były tematem spotkań profilaktycznych funkcjonariuszy KPP z uczniami tomaszowskich szkół.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o przestrzeganie przez dyżurnych PSK procedury informowania odpowiednich służb Departamentu Infrastruktury Teleinformatycznych MSWiA, o awariach systemu powiadamiania ratunkowego.

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje od Pana Komendanta w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosku, bądź o działaniach podjętych w celu realizacji wniosku lub przyczyn niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego przysługuje Panu Komendantowi prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Delegatury NIK w Łodzi umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosku zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o której wyżej mowa, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.