



**Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Poznaniu**

Poznań, dnia 8 stycznia 2010 r.

**Pan  
St. bryg. Wojciech Mendelak  
Komendant Wojewódzki  
Państwowej Straży Pożarnej  
w Poznaniu**

LPO-410-46-01/2009  
P/09/061

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 roku o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>1</sup>, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu przeprowadziła kontrolę w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Poznaniu (zwanej dalej „Komendą Wojewódzką”) w zakresie funkcjonowania numeru alarmowego 112 na terenie wielkopolski w latach 2007 – 2009.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 21 grudnia 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Komendantowi niniejsze

**WYSTĄPIENIE POKONTROLNE**

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działania Wielkopolskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP w zakresie stanowiącym przedmiot kontroli.

Obsługę numeru alarmowego 112 Komendy Powiatowe i Komendy Miejskie PSP z obszaru województwa wielkopolskiego rozpoczęły od września 2005 r., (połączenia z sieci telefonii stacjonarnej) i października 2005 r. (połączenia kierowane z sieci komórkowych). Powierzenie Państwowej Straży Pożarnej zadań centrum powiadamiania ratunkowego przez Wojewodę Wielkopolskiego nastąpiło na podstawie porozumienia zawartego z Wielkopolskim Komendantem Wojewódzkim PSP z dnia 28 grudnia 2006 r. zastąpionego, w związku ze zmianami ustawy z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej<sup>2</sup>, porozumieniem z dnia 21 lipca 2009 r.

<sup>1</sup> Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701, ze zm.,

<sup>2</sup> Dz.U. z 2009 r. Nr 178, poz. 1380.

Wyniki kontroli wskazują na prawidłową realizację zadań objętych kontrolą przez Wielkopolskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP. NIK pozytywnie, ocenia w szczególności przygotowanie organizacyjne Komendy Wojewódzkiej oraz aktywność Wielkopolskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP w procesie wdrażania na terenie Wielkopolski numeru alarmowego 112. Realizacja zadań z tego zakresu ujęta została w obowiązujących w Komendzie regulaminach i procedurach postępowania, a Wielkopolski Komendant Wojewódzki czynnie uczestniczył w tworzeniu koncepcji funkcjonowania tego systemu na terenie województwa.

Pozytywnie NIK ocenia wywiązywanie się Komendy Wojewódzkiej z zadań z zakresu nadzoru i kontroli nad funkcjonowaniem ww. systemu powiadamiania ratunkowego. Stwierdzono m.in., że komendanci powiatowi i miejscy PSP zobowiązani zostali przez Wielkopolskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP do ujęcia w planach kontroli wewnętrznej na rok 2009 kontroli prawidłowości funkcjonowania stanowisk kierowania obsługujących zgłoszenia na numer alarmowy 112, a upoważnieni funkcjonariusze Komendy Wojewódzkiej dokonywali aplikacyjnego i praktycznego sprawdzenia znajomości obowiązujących procedur przez dyspozytorów i dyżurnych operacyjnych (test min raz na kwartał) oraz monitorowali sposób obsługi zgłoszeń obcojęzycznych. Dyżurni Operacyjni Województwa upoważnieni zostali także do wykonywania wrywkowych sprawdzeń poszczególnych stanowisk kierowania poprzez wykonywanie połączeń na numery telefonów alarmowych.

NIK, pozytywnie ocenia działania Komendy Wojewódzkiej w zakresie zapewnienia właściwej obsługi zgłoszeń obcojęzycznych. Komenda m.in. opracowała i wdrożyła procedurę postępowania w przypadku przyjęcia zgłoszenia obcojęzycznego przez funkcjonariusza w języku dla niego niezrozumiałym oraz korzystając ze wsparcia środków Unii Europejskiej (programu ZPORR - projekt „112 Can I help you?”), zorganizowała szkolenie z podstawowej znajomości języka angielskiego. Uczestnicy ww. projektu podjęli również naukę w ramach *Specialised English for Dispatchers (SED)*, którego podstawowym celem było przygotowanie dyspozytorów służb ratunkowych do prawidłowego przyjęcia i obsługi zgłoszeń alarmowych w języku angielskim. Podkreślić należy, że ww. kurs był autorskim projektem opracowanym przez funkcjonariuszy Komendy.

Podstawowymi mankamentami ograniczającymi sprawność funkcjonowania telefonu alarmowego 112 były częste awarie występujące u operatorów sieci telekomunikacyjnych oraz niezadawalająca niezawodność i dokładność działania systemu ustalania lokalizacji dzwoniącego. Z ustaleń kontroli wynika, że w przypadku występowania ww. awarii Komenda podejmowała stosowne działania (m.in. informowanie Urzędu Komunikacji Elektronicznej). Przeprowadzony w trakcie kontroli test wykazał, że na 8 połączeń z numerem 112 dokonanych z różnych miejsc i sieci funkcjonariuszom dyżurującym na stanowiskach kierowania udało się zlokalizować tylko pięć, przy czym dokładność tych lokalizacji mieściła się w przedziale od 2.278 m do 4.893 m.

Niezależnie od powyższego NIK, zwraca uwagę na fakt, że Komenda nie posiadała wyciągów z lokalnych planów działań operatorów telekomunikacyjnych w sytuacjach szczególnych, o których mowa w wydanym na podstawie art. 176 ust. 4 ustawy z dnia 16

lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne<sup>3</sup> rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 czerwca 2005 r. w sprawie planu działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń<sup>4</sup>. Zdaniem NIK może to w przyszłości negatywnie wpłynąć na sposób działania Komendy w przypadku wystąpienia takich sytuacji. Zauważenia wymaga również to, że do dnia zakończenia kontroli nie doszło do ostatecznych uzgodnień między Panem Komendantem a Wojewodą Wielkopolskim w zakresie planowanej lokalizacji i liczby centrów powiadamiania ratunkowego.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o podjęcie działań w celu pozyskania na potrzeby WSKR planów działań przedsiębiorstw telekomunikacyjnych w sytuacjach szczególnych zagrożeń dla obszaru województwa wielkopolskiego.

Najwyższa Izba Kontroli – Delegatura w Poznaniu na podstawie *art. 62 ust. 1 ustawy o NIK*, oczekuje przedstawienia przez 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 tego 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 Poznaniu umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

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

---

<sup>3</sup> Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.

<sup>4</sup> Dz.U. Nr 122, poz.1029.