



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu**

Poznań, dnia 12 stycznia 2010 r.

**Pan
St. kpt. mgr inż. Wojciech Mazur
Komendant Powiatowy Państwowej
Straży Pożarnej w Gnieźnie**

LPO-410-46-03/09
P/09/061

Na podstawie *art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli*¹ dalej „*ustawą o NIK*”, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu skontrolowała Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Gnieźnie (zwanej dalej: „*Komendą*”) w zakresie funkcjonowania numeru alarmowego 112 na obszarze powiatu gnieźnieńskiego w latach 2007 – 2009.

W związku z tą kontrolą, której wyniki przedstawiono w protokole kontroli podpisanym w dniu 28 grudnia 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli na podstawie *art. 60 ustawy o NIK* przekazuje Panu Komendantowi niniejsze

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Komendy w kontrolowanym zakresie mimo stwierdzonych nieprawidłowości, nie mających jednakże zasadniczego wpływu na kontrolowaną działalność

1. Z ustaleń kontroli wynika, że Komenda była prawidłowo przygotowana do realizacji zadań związanych z obsługą zgłoszeń przyjmowanych na numer alarmowy 112. Zadania z tego zakresu realizowane były bezpośrednio przez Powiatowe Stanowisko Kierowania (PSK) wyodrębnione w strukturze Wydziału Operacyjno – Szkoleniowego i ds. BHP Komendy, zajmujące się również przyjmowaniem zgłoszeń z numeru 998. PSK wyposażone zostało w niezbędny sprzęt techniczny i procedury a realizacja zadań z ww. zakresu uwzględniona została w obowiązujących w Komendzie regulaminach i zakresach obowiązków

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

funkcjonariuszy. NIK, zwraca jedynie 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*² rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 czerwca 2005 r. w sprawie planu działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń³. Zdaniem NIK posiadanie tego rodzaju dokumentów może okazać się przydatne w przypadku wystąpienia ww. sytuacji

2. Kontrola ujawniła, że dyżurni operacyjni PSK nie zawsze przestrzegali ustalonej przez Komendę Główną Państwowej Straży Pożarnej procedury P-17 przyjęcia zgłoszenia telefonu alarmowego 112, co NIK ocenia negatywnie. W wyniku odsłuchania 68 zarejestrowanych zapisów zgłoszeń stwierdzono, m.in., że w 25 odsłuchanych zgłoszeniach dyżurny nie zastosował się do ww. procedury w zakresie zapowiedzi, iż zgłaszający dodzwonił się pod numer alarmowy 112 do Straży Pożarnej w Gnieźnie, w 50 odsłuchanych zgłoszeniach dyżurny nie zastosował do ww. procedury w zakresie przedstawienia się imieniem, nazwiskiem i stopniem służbowym, a w 26 z tych zgłoszeń tryb ustalania charakteru i miejsca zagrożenia oraz właściwej kompetencyjnie służby różnił się od trybu ustalonego w ww. procedurze. W ocenie NIK z treści z jednego z nagrań wynika, że dyżurny operacyjny nie dokonał przekierowania zgłoszenia do właściwej kompetencyjnie służby (zgłoszenie to dotyczyło człowieka leżącego na ulicy, zgodnie z procedurą P-17 dyżurny operacyjny powinien przekierować zgłoszenie do jednostki ochrony zdrowia realizującej zadanie z zakresu ratownictwa medycznego, a nie jak uczynił do dyspozytora Policji). Zauważenia wymaga również fakt, że wykorzystywany w PSK sprzęt uniemożliwia w przypadku przekierowywania zgłoszenia do innych służb (Policja, Pogotowie Ratunkowe) utrzymanie kontaktu ze zgłaszającym aż do momentu zgłoszenia się dyspozytora służby, do której zgłoszenie jest przekierowywane.

3. Podstawowymi mankamentami ograniczającymi sprawność funkcjonowania telefonu alarmowego 112 były częste awarie występujące u operatorów sieci telekomunikacyjnych oraz niezadowalająca niezawodność i dokładność działania systemu ustalania lokalizacji dzwoniącego. Świadczą o tym wyniki testów przeprowadzonych przez Komendę w sierpniu i wrześniu 2008 r. (testy z sierpnia 2008 r. wykazały, iż na 141 połączeń z numerem 112 w 55 przypadkach nie udało się zalogować do systemu operatora i uzyskać danych lokalizacyjnych, a w 17 przypadkach mimo zalogowania się do systemu operatora nie udało się uzyskać danych lokalizacyjnych). Zawodność systemu lokalizacji potwierdził również test przeprowadzony w trakcie kontroli NIK (na 5 zrealizowanych połączeń z PSK w trzech przypadkach dyżurnemu operacyjnemu nie udało się ustalić lokalizacji dzwoniącego, w 1 przypadku lokalizacja ta ustalona została z dokładnością do 3.339 m a w drugim system wskazał miejscowość oddaloną o 20 km od miejsca inicjacji połączenia). Nieprawidłowość ta wynika z przyczyn bezpośrednio od Komendy niezależnych. NIK zwraca jednak uwagę, że Komenda (jak to wynika z wyjaśnień Pana Komendanta - m.in. na skutek zaniedbań ze strony dyżurnych operacyjnych) nie

² Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.

³ Dz.U. Nr 122, poz.1029.

wywiązywała się z obowiązku informowania o zaistniałych awariach odpowiedniej komórki organizacyjnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji.

4. Z ustaleń kontroli wynika, że tylko jeden z sześciu funkcjonariuszy pełniących służbę w PSK posiadał certyfikat potwierdzający znajomość języka obcego (znajomość języków obcych przez 4 z pozostałych funkcjonariuszy znajdowała formalne potwierdzenia jedynie w treści świadectw ukończenia szkoły średniej lub Szkoły Aspirantów PSP w Poznaniu).

5. W Komendzie obowiązywały procedury planowania i przeprowadzania kontroli wewnętrznej. Wyznaczono również osoby odpowiedzialne za bieżący nadzór nad wykonywaniem zadań związanych z odbieraniem zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112, co NIK ocenia pozytywnie. Zauważenia wymaga jednak fakt, że w badanym okresie przeprowadzona została tylko jedna planowa kontrola wewnętrzna dotycząca funkcjonowania numeru alarmowego 112.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

1. Przeanalizowanie możliwości pozyskania na potrzeby PSK wyciągów z lokalnych planów działań operatorów telekomunikacyjnych w sytuacjach szczególnych,
2. Zapewnienie przestrzegania przez dyżurnych operacyjnych obowiązującej procedury przy odbiorze zgłoszenia na telefon alarmowy 112,
3. Informowanie Centrum Certyfikacji i Generacji Kluczy MSWiA o awariach systemu.

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 dnia otrzymania niniejszego wystąpienia, informacji o sposobie wykorzystania zawartych w nim uwag i wykonania wniosków lub o działaniach w celu ich realizacji albo o przyczynach niepodjęcia takich działań.

Na mocy postanowień *art. 61 ust. 1 ustawy o NIK*, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia, przysługuje Panu Komendantowi prawo zgłoszenia na piśmie Dyrektorowi Delegatury NIK w Poznaniu umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu. W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z postanowieniami *art. 62 ust. 2 ustawy o NIK*, termin nadesłania informacji, o którym wyżej mowa, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.