



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu**

Poznań, dnia 8 stycznia 2010 r.

**Pan
Brygadier dr inż. Witold Rewers
Komendant Miejski Państwowej
Straży Pożarnej w Poznaniu**

LPO-410-46-04/09
P/09/061

Na podstawie *art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹*, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu skontrolowała Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej w Poznaniu (zwaną dalej „Komendą”), w zakresie przygotowania organizacyjnego do wykonywania zadań z zakresu powiadamiania ratunkowego z zastosowaniem numeru alarmowego 112 i wdrażanie numeru alarmowego 112 w latach 2007 – 2009.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 23 grudnia 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie *art. 60 ustawy o NIK* przekazuje Panu Komendantowi niniejsze

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działania Komendy w kontrolowanym zakresie mimo stwierdzonych uchybień, które jednak nie miały istotnego wpływu na proces wprowadzania i funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego na obszarze obsługiwanym przez Komendę

1. Z ustaleń kontroli wynika, że dosługa systemu powiadamiania ratunkowego z zastosowaniem numeru alarmowego 112, wdrażana była w Komendzie (początkowo w ramach programu pilotażowego) już od 2005 r.. Stwierdzono, że zadania z tego zakresu w sposób prawidłowy ujęte zostały w obowiązujących w Komendzie regulaminach i zakresach czynności służbowych pracowników oraz że wdrożone zostały stosowne procedury postępowania przy przyjmowaniu zgłoszeń alarmowych. NIK pozytywnie ocenia również działania Komendy związane z funkcjonowaniem systemu powiadamiania ratunkowego dotyczące: [1] synchronizacji działań na obszarach chronionych przez Komendę

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

Miejską znajdujących się we właściwości terenowej innych jednostek Państwowej Straży Pożarnej oraz obszarów znajdujących się we właściwości terenowej Komendy Miejskiej, a chronionych przez inne jednostki, [2] przygotowania koncepcji funkcjonowania Miejskiego Stanowiska Kierowania i [3] przygotowania koncepcji Centrum Powiadamiania Ratunkowego, odpowiadającego wymogom *rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 31 lipca 2009 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego i wojewódzkich centrów powiadamiania ratunkowego*².

NIK, zwraca jednak 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*³ *rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 czerwca 2005 r. w sprawie planu działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń*⁴. Zdaniem NIK może to w przyszłości negatywnie wpłynąć na sposób działania Komendy w przypadku wystąpienia takich sytuacji.

2. Do obsługi numeru alarmowego 112 wyznaczone zostało działające w ramach Wydziału Operacyjno-Szkoleniowego Komendy Miejskie Stanowisko Kierowania (MSK). Kontrola wykazała, że MSK wyposażone zostało w sprzęt telefoniczny i komputerowy oraz w niezbędne oprogramowanie wspomagające przyjmowanie zgłoszeń na numer 112. Dokonane na tym sprzęcie nagrania zgłoszenia były wyraźne, a odbierający te zgłoszenia pracownicy postępowali w sposób zgodny z obowiązującymi w Komendzie procedurami. Przeprowadzone w trakcie kontroli NIK próby sprawności funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego wykazały, że we wszystkich przypadkach osoba zgłaszająca uzyskiwała połączenie telefoniczne zarówno z sieci stacjonarnych (TPSA, Netia) jak i mobilnych (Era, Plus) z dyżurnym MSK w ciągu kilku do kilkunastu sekund od chwili wywołania numeru 112. Niezadawalająca, w ocenie NIK, była natomiast sprawność działania systemu ustalania lokalizacji dzwoniącego (program „Lokalizator 112”). Przeprowadzony w trakcie kontroli test wykazał, że na 11 połączeń z numerem 112 dokonanych z różnych miejsc i sieci dyżurnym MSK udało się zlokalizować tylko siedem, przy czym dokładność tych lokalizacji mieściła się w przedziale od 718 m (połączenie z sieci Era z ulicy Gdyńskiej w Poznaniu) do 4.448 m (połączenie z sieci Plus wykonane z miasta Kostrzyn). Z ustaleń kontroli wynika, że nieprawidłowość ta spowodowana była czynnikami niezależnymi bezpośrednio od Komendy oraz, że Komendant Miejski PSP w Poznaniu informował o problemach z funkcjonowaniem systemu lokalizacji m.in. Komendanta Wojewódzkiego w Poznaniu i Centrum Certyfikacji i Generacji Kluczy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji.

3. Realizowane w latach 2007-2009 szkolenia pracowników Komendy uwzględniały problematykę związaną z funkcjonowaniem i obsługą numeru alarmowego 112.

² Dz.U. Nr 130, poz. 1073

³ Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.

⁴ Dz.U. Nr 122, poz.1029.

W szkoleniach tych wzięło udział łącznie 50 strażaków oraz osiem osób odbywających w Komendzie, zastępczą służbę wojskową, co NIK ocenia pozytywnie.

Niewystarczający był, zdaniem NIK, zakres objęcia pracowników odbierających zgłoszenia na numer alarmowy 112 szkoleniami w zakresie języków obcych. Ustalono, że wg stanu na dzień kontroli z ośmiu pracowników wyznaczonych do odbierania tych zgłoszeń jedynie trzech zadeklarowało umiejętność posługiwania się językiem obcym (angielskim) w stopniu biegłym w mowie i piśmie. Stosownym szkoleniem objęto w badanym okresie (kurs językowy „112 Can I help you” w 2007 r.) tylko jedną osobę z tej grupy.

4. 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, Zauważenia wymaga jednak fakt, że (nie licząc kontroli doraźnych) 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) Podjęcie działań w celu pozyskania na potrzeby MSK planów działań przedsiębiorstw telekomunikacyjnych w sytuacjach szczególnych zagrożeń dla obszaru obsługiwanego przez Komendę.
- 2) Kontynuowanie działań w kierunku usprawnienia funkcjonowania systemu lokalizacji.
- 3) Szersze objęcie pracowników przyjmujących zgłoszenia na numer alarmowy 112 szkoleniami w zakresie posługiwania się językami obcymi.

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu – działając 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 uwag.

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 mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.