



**Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Warszawie**

Warszawa, dnia 9 grudnia 2009 r.

**Pan  
Inspektor Adam MULARZ  
Komendant Stołeczny Policji**

LWA-410-43-02/2009  
P/09/061

### **WYSTĄPIENIE POKONTROLNE**

Na podstawie art. 2 ust. 1 *ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli*<sup>1</sup>, zwanej dalej *ustawą o NIK*, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie przeprowadziła w Komendzie Stołecznej Policji w Warszawie<sup>2</sup> kontrolę dotyczącą funkcjonowania numeru alarmowego 112 na terenie Polski.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 25 listopada 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 *ustawy o NIK*, przekazuje Panu Komendantowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

**Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych uchybień, działania Komendanta Stołecznego Policji dotyczące wdrażania i nadzoru nad funkcjonowaniem numeru alarmowego 112 w latach 2007-2009 (listopad).**

1. Komendant Stołeczny Policji zapewniał wykonywanie zadań centrów powiadamiania ratunkowego, określonych w art. 25 ust. 1 pkt 1 *ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwo-*

---

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

<sup>2</sup> Dalej także: KSP lub Komenda.

wym *Ratownictwie Medycznym*<sup>3</sup>, na podstawie porozumienia zawartego w dniu 29 grudnia 2006 r.<sup>4</sup> z Wojewodą Mazowieckim. Zadania te polegały na przyjmowaniu zgłoszeń telefonicznych kierowanych na numer alarmowy 112 i przekazywaniu ich w drodze przekierowania lub w każdej innej możliwej formie, do właściwych służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Zgodnie z protokołem uzgodnień, sporządzonym 29 grudnia 2006 r. w celu ustalenia szczegółów technicznych związanych z realizacją zadań objętych powyższym porozumieniem, Komendant Stołeczny Policji, od dnia 1 stycznia 2007 r. zapewniał obsługę zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 z telefonów stacjonarnych i komórkowych z terenu m. st. Warszawy oraz zgłoszeń z telefonów komórkowych z terenu 9 powiatów (stanowiących obszar działania Komendanta Stołecznego Policji).

NIK ocenia pozytywnie, zagwarantowanie przez Komendanta Stołecznego Policji ciągłości obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112, pomimo utraty z dniem 10 lutego 2009 r. mocy obowiązującej przez art. 25 oraz art. 61 *ustawy o PRM*<sup>5</sup>, które stanowiły podstawę powyższego porozumienia z Wojewodą Mazowieckim. Nowe porozumienie, w sprawie powierzenia zadań CPR-ów (m. in. Komendantowi Stołecznemu), obowiązujące do 31 grudnia 2011 r., zostało zawarte przez Wojewodę Mazowieckiego w dniu 16 listopada 2009 r.<sup>6</sup>.

2. Zadania związane z obsługą połączeń kierowanych na numer alarmowy 112 z terenu m. st. Warszawy były realizowane przez Stołeczne Stanowisko Kierowania<sup>7</sup> w KSP, wyposażone w 11 stanowisk operatorskich. Obsługa połączeń kierowanych z powiatów stanowiących obszar działania Komendanta Stołecznego Policji, powierzona została właściwym 9 Komendom Powiatowym Policji<sup>8</sup>.

NIK ocenia pozytywnie sposób obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 przez KSP. W Komendzie opracowano i wdrożono procedurę przyjęcia zgłoszenia na telefon alarmowy 997/112 na obszarze m.st. Warszawy<sup>9</sup>. Analiza 25 losowo wybranych zapisów rozmów telefonicznych zarejestrowanych w sierpniu 2009 r. wykazała, że operatorzy

---

<sup>3</sup> Dz. U. Nr 191, poz. 1410 ze zm., dalej także *ustawa o PRM*.

<sup>4</sup> Zawartym pomiędzy Wojewodą Mazowieckim a Mazowieckim Komendantem Wojewódzkim Państwowej Straży Pożarnej, Komendantem Wojewódzkim Policji z siedzibą w Radomiu oraz Komendantem Stołecznym Policji na podstawie art. 61 *ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym*.

<sup>5</sup> Na podstawie art. 4 pkt 2) oraz pkt 8) *ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o ochronie przeciwpożarowej oraz niektórych innych ustaw* (Dz. U. z 2009 r. Nr 11, poz. 59), dalej także *ustawa o zmianie ustawy ppoż.*

<sup>6</sup> Na podstawie art. 7 *ustawy o zmianie ustawy ppoż.*

<sup>7</sup> Dalej SSK

<sup>8</sup> Dalej KPP

<sup>9</sup> Na podstawie decyzji Naczelnika Stołecznego Stanowiska Kierowania KSP, Nr 6/07 z 12 lutego 2007 r.

obsługujący wywołania na numery alarmowe w każdym przypadku przyjęli zgłoszenie zgodnie z powyższą procedurą. Zapewniono również obsługę zgłoszeń dokonywanych w języku obcym.

W trakcie kontroli przeprowadzono 9 prób sprawności obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112, które wykazały że we wszystkich przypadkach uzyskano połączenie z operatorem w SSK w czasie kilkunastu sekund od momentu wybrania numeru. W trakcie oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia, był emitowany komunikat informujący o uzyskaniu połączenia z numerem alarmowym m. st. Warszawa oraz o konieczności oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia. Operatorzy numeru alarmowego 112 sprawnie pozyskiwali od zgłaszającego informacje niezbędne do właściwej reakcji służb powołanych do niesienia pomocy. W przypadku braku możliwości określenia miejsca, z którego dokonano zgłoszenia, operatorzy podejmowali próby zlokalizowania zgłaszającego. Wykorzystywano w tym celu, wprowadzony „rozwiązaniem tymczasowym”<sup>10</sup> dostęp do baz danych poszczególnych operatorów telekomunikacyjnych przez strony internetowe.

**3.** Z ustaleń kontroli wynika, że KSP nie przestrzegała istotnego elementu procedur określonych w „rozwiązaniu tymczasowym”. Dyżurni SSK nie zgłaszali bowiem problemów związanych z logowaniem do sieci operatorów telekomunikacyjnych i z pozyskaniem informacji o lokalizacji abonenta - do Punktu Rejestracji Centrum Certyfikacji i Generacji Kluczy Departamentu Infrastruktury Telekomunikacyjnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (CCiGK). Obowiązek zgłaszania powyższych problemów wynikał z procedur określonych w *Aneksach z dnia 12 maja 2008 r. do ww. porozumień z operatorami telekomunikacyjnymi*. Konieczność dokonywania takich zgłoszeń została również wskazana przez Dyrektora Biura Łączności i Informatyki Komendy Głównej Policji<sup>11</sup>.

Test sprawności w lokalizowaniu abonenta dzwoniącego z telefonu komórkowego wykazał, że na 17 prób przeprowadzonych na obszarze działania Komendanta Stołecznego Policji tylko w 5 przypadkach uzyskano prawidłową lokalizację.

**4.** W ocenie NIK, Komendy Powiatowe Policji podległe KSP nie były dostatecznie przygotowane do sprawnego obsługiwanie zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112. W toku kontroli ustalono, że w 6 KPP, z obszaru działania Komendanta Stołecznego Policji, operatorzy numeru alarmowego mogli przyjąć jednocześnie tylko jedno zgłoszenie. W żadnej

---

<sup>10</sup> „Rozwiązanie tymczasowe” zostało wdrożone na podstawie porozumień zawartych 25 stycznia 2008 r. przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji, Komendanta Głównego Policji i Komendanta Głównego Państwowej Straży Pożarnej z operatorami telekomunikacyjnymi.

<sup>11</sup> Pismo Nr La-2383/08/GZ z dnia 30 czerwca 2008 r. do Komendanta Stołecznego Policji.

z 9 KPP nie był nadawany komunikat informujący o uzyskaniu połączenia z numerem alarmowym 112 oraz o konieczności oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia. Stanowiska kierowania KPP nie posiadały technicznej możliwości dokonania bezpośredniego przekierowania zgłoszenia alarmowego do innych służb ratunkowych. Odbierały natomiast przekierowana rozmów wykonywane przez Komendy Powiatowe Państwowej Straży Pożarnej. Wyniki oględzin wykazały, że dyżurny stanowiska kierowania KPP w Otwocku nie posiadał pisemnych procedur przyjmowania zgłoszeń dokonywanych na numer alarmowy 112.

5. W protokole uzgodnień z 16 listopada 2009 r.<sup>12</sup>, podpisanym przez Komendanta Stołecznego Policji wskazano, że w celu określenia terminu przejęcia przez centra powiadamiania ratunkowego lub właściwych komendantów powiatowych/miejskich Państwowej Straży Pożarnej wszystkich wywołań alarmowych numeru 112 zostaną dokonane niezbędne analizy. NIK zwraca uwagę na fakt, że w protokole nie zostały jednak określone terminy przeprowadzenia tych analiz.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

1. Podjęcie działań w celu uzgodnienia terminu dokonania niezbędnych analiz potrzebnych do przejęcia przez centra powiadamiania ratunkowego lub właściwych komendantów Państwowej Straży Pożarnej - wszystkich wywołań alarmowych numeru 112.
2. Zgłaszanie do CCiGK wszelkich problemów z pozyskiwaniem informacji o lokalizacji abonenta sieci komórkowej.

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie, na podstawie art. 62 ust.1 *ustawy o NIK*, oczekuje przedstawienia przez Pana Komendanta, w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków, bądź o działaniach podjętych w celu realizacji wniosków lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z art. 61 ust. 1 *ustawy o NIK*, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, przysługuje Panu Komendantowi prawo zgłoszenia na piśmie, do dyrektora Delegatury Najwyższej Izby Kontroli w Warszawie, umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w niniejszym wystąpieniu.

---

<sup>12</sup> Podpisanym przez Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej, Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego Policji i Komendanta Stołecznego Policji, do Porozumienia z 16 listopada 2009 r.

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