



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Warszawie**

Warszawa, dnia 22 grudnia 2009 r.

**Pan
inspektor Ryszard Szkotnicki
Komendant Wojewódzkiej Policji
z siedzibą w Radomiu**

P/09/061

LWA-410-43-05/09

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 1 *ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli*¹, zwanej dalej *ustawą o NIK*, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie przeprowadziła w Komendzie Wojewódzkiej Policji z siedzibą w Radomiu² kontrolę dotyczącą funkcjonowania numeru alarmowego 112 na terenie Polski.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole podpisanym w dniu 10 grudnia 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 60 *ustawy o NIK*, przekazuje Panu Komendantowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych uchybień, działania Komendanta Wojewódzkiego Policji z siedzibą w Radomiu w zakresie wdrażania numeru alarmowego 112 i nadzoru nad jego funkcjonowaniem w latach 2007-2009 (listopad).

1. Komendant Wojewódzkiej Policji zapewnił wykonywanie zadań centrów powiadamiania ratunkowego, określonych w art. 25 ust. 1 pkt 1 *ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym*³, na podstawie porozumienia zawartego w dniu 29 grud-

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

² Dalej także: KWP z/s w Radomiu lub Komenda.

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

nia 2006 r.⁴ z Wojewodą Mazowieckim. Zadania te polegały na przyjmowaniu zgłoszeń telefonicznych kierowanych na numer alarmowy 112 i przekazywaniu ich w drodze telefonicznej 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, Mazowiecki Komendant Wojewódzki Policji, od dnia 1 stycznia 2007 r. zapewnił obsługę zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 z telefonów komórkowych z terenu Województwa Mazowieckiego (stanowiący obszar działania Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego Policji, z wyłączeniem; miasta stołecznego Warszawy, miasta Płock oraz powiatów: płockiego, otwockiego, wołomińskiego, legionowskiego, mińskiego, nowodworskiego, warszawskiego zachodniego, pruszkowskiego, grodzkiego, piaseczyńskiego, zwolenńskiego w systemie sieci ERA GSM).

Mazowiecki Komendant Wojewódzki Policji zapewnił ciągłość obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112, również po dniu 10 lutego 2009 r., tj. po utracie mocy obowiązującej przepisów *ustawy o PRM* (art. 25 oraz 61), stanowiących podstawę zawarcia porozumienia z Wojewodą Mazowieckim.

Kolejne porozumienie, w sprawie powierzenia zadań CPR-ów (m. in. Mazowieckiemu Komendantowi Wojewódzkiemu PSP), obowiązujące do 31 grudnia 2011 r., zostało zawarte przez Wojewodę Mazowieckiego w dniu 16 listopada 2009 r. W protokole uzgodnień⁵ sporządzonym do powyższego porozumienia wskazano, że w celu określenia terminu przejścia przez centra powiadamiania ratunkowego lub właściwych komendantów powiatowych/miejskich Państwowej Straży Pożarnej wszystkich wywołań alarmowych numeru 112, zostaną dokonane niezbędne analizy. NIK zwraca uwagę, że w przywołanym protokole nie zostały jednak określone terminy przeprowadzenia tych analiz.

2. Zadania związane z obsługą połączeń kierowanych na numer alarmowy 112, z terenu Województwa Mazowieckiego, były realizowane przez stanowiska kierowania (SK) 32 jednostek organizacyjnych podległych Komendantowi Wojewódzkiemu Policji⁶.

W ocenie NIK, stanowiska kierowania nie były dostatecznie przygotowane do sprawnego obsługiwanie zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112. We wszystkich stanowi-

⁴ 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*.

⁵ Podpisany przez Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej, Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego Policji i Komendanta Stołecznego Policji,

⁶ 24 Komendy Powiatowe Policji (dalej „KPP”), 4 Komendy Miejskie Policji (dalej „KMP”) i 4 Komisariaty Policji (dalej „KP”).

skach zgłoszenia na numer alarmowy 112 były identyfikowane jako zgłoszenia na numer 997. W toku kontroli ustalono, że tylko w 4 jednostkach operatorzy mogli przyjąć 2 zgłoszenia alarmowe jednocześnie, natomiast w pozostałych - tylko jedno zgłoszenie. W żadnej jednostce nie był nadawany komunikat informujący o uzyskaniu połączenia z numerem alarmowym 112. Stanowiska kierowania nie posiadały technicznej możliwości dokonania bezpośredniego przekierowania zgłoszenia alarmowego do innych służb ratunkowych. Odbierały natomiast przekierowania rozmów wykonywane przez Komendy Straży Pożarnej. W takich przypadkach nie była możliwa identyfikacja numeru abonenta.

W wyniku oględzin zintegrowanych stanowisk kierowania w Komendzie Powiatowej Policji w Łosicach oraz w Komendzie Miejskiej Policji w Radomiu stwierdzono, że były one wyposażone w sprawny sprzęt techniczny do odbioru i lokalizacji zgłoszeń oraz ich rejestrowania.

3. NIK ocenia pozytywnie sposób obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 przez jednostki organizacyjne podległe Komendantowi Wojewódzkiemu Policji. We wszystkich jednostkach wdrożono procedurę P-17 - *przyjęcie zgłoszenia alarmowego 112*, opracowaną przez Komendę Główną Państwowej Straży Pożarnej oraz procedurę postępowania w przypadku wykrycia awarii systemu opracowaną przez Punkt Rejestracji Centrum Certyfikacji i Generacji Kluczy Departamentu Infrastruktury Telekomunikacyjnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (CCiGK).

Analiza 15 losowo wybranych zapisów rozmów telefonicznych zarejestrowanych na stanowiskach kierowania w KPP w Łosicach i MKP w Radomiu wykazała, że operatorzy obsługujący wywołania na numery alarmowe w każdym przypadku przyjęli zgłoszenie zgodnie z przyjętą procedurą.

W trakcie kontroli przeprowadzono 8 prób sprawności obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112⁷. We wszystkich przypadkach uzyskano połączenie z dyżurnymi stanowiska kierowania po kilkunastu sekundach od momentu wybrania numeru. W trakcie oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia, był emitowany komunikat „Policja proszę czekać”.

Test sprawności w lokalizowaniu abonenta dzwoniącego z telefonu komórkowego wykazał, że na 8 prób przeprowadzonych na terenie powiatów: radomskiego, białobrzесьkiego i łosickiego - tylko w 4 przypadkach dyżurni stanowisk kierowania dokonali lokalizacji z promieniem błędu wynoszącym od 1057 m do 3520 m. W pozostałych przypadkach próby lokalizacji abonenta nie powiodły się.

⁷ KPP Łosice, MKP Radom, KPP Białobrzegi .

Z ustaleń kontroli wynika, że dyżurni stanowisk kierowania nie byli przygotowani do obsługi zgłoszeń w języku innym niż polski.

4. Komendant Wojewódzki Policji zapewnił wdrożenie w podległych jednostkach *rozwiązania tymczasowego* w zakresie lokalizacji abonentów wywołujących nr alarmowy 112⁸. Komendant polecił podległym jednostkom m.in. stosowanie procedury P-17 jako wzorcowego sposobu postępowania w obsłudze nr alarmowego 112 oraz prowadzenie ewidencji pozyskiwania danych lokalizacyjnych abonenta. Komendant współpracował z Komendą Główną Policji, Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim i Mazowieckim Komendantem Wojewódzkim PSP, wymieniając informacje i doświadczenia w zakresie obsługi numeru alarmowego 112, w tym funkcjonowania *rozwiązania tymczasowego*.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

1. Podjęcie działań w celu uzgodnienia terminu dokonania niezbędnych analiz potrzebnych do przejścia przez centra powiadamiania ratunkowego lub właściwych komendantów Państwowej Straży Pożarnej - wszystkich wywołań alarmowych numeru 112.
2. Rozważenie możliwości zorganizowania szkoleń w celu zapewnienia obsługi zgłoszeń na numery alarmowe w językach obcych.

Najwyższa Izba Kontroli, 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 wniosków bądź o działaniach podjętych w celu realizacji wniosków lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 2 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 Warszawie 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.

⁸ *Rozwiązanie tymczasowe*, wdrożone przez MSWiA od lipca 2008 r. polegało na zapewnieniu służbom dostępu przez strony internetowe do baz danych poszczególnych operatorów telekomunikacyjnych do czasu utworzenia Platformy Lokalizacyjno- Informacyjnej z Centralną Bazą Danych (PLI CBD)