



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Zielonej Górze**

Zielona Góra, dnia 19 listopada 2009 r.

**Pan
mł. bryg. Piotr Radny
Powiatowy Komendant
Państwowej Straży Pożarnej
w Krośnie Odrzańskim**

LZG-410-14-02/2009, P/09/061

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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 Zielonej Górze przeprowadziła w Komendzie Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Krośnie Odrzańskim, zwanej dalej „Komendą”, kontrolę w ramach tematu „Funkcjonowanie numeru alarmowego 112 na terenie Polski”. Kontrolą objęto działalność Komendy w okresie od 1 stycznia 2007 r. do 31 sierpnia 2009 r.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym 29 października 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Komendantowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działalność Komendy w zakresie objętym kontrolą, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, które nie miały jednak zasadniczego wpływu na kontrolowaną działalność.

W Komendzie podejmowano działania zmierzające do wdrożenia systemu powiadamiania ratunkowego. Powiatowe Stanowisko Kierowania (PSK) zlokalizowane w siedzibie Komendy, wchodzące w skład dotychczasowego Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Krośnie Odrzańskim, wyposażone było w sprzęt łączności, zintegrowany z ratownictwem medycznym, umożliwiający przyjmowanie zgłoszeń wykonywanych z telefonów stacjonarnych² na numer alarmowy 112.

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

² Zgłoszenia alarmowe wykonywane z telefonii mobilnej przyjmowane były przez Policję.

Przeprowadzone w trakcie kontroli NIK próby sprawności systemu powiadamiania ratunkowego wykazały³, że we wszystkich przypadkach osoba zgłaszająca uzyskiwała połączenie z dyżurnym PSK w ciągu kilku sekund od chwili wywołania numeru 112 z telefonu stacjonarnego TP S.A. Wykonane próby połączenia były nagrywane z możliwością ich odtworzenia w każdym czasie. Ponadto, dyżurny PSK miał możliwość techniczną (program komputerowy) zalogowania się w celu dokonania lokalizacji osoby zgłaszającej na numer alarmowy 112 (lokalizowany był adres zainstalowanego aparatu stacjonarnego).

Wyposażenie techniczne PSK nie umożliwiała dyżurnemu dokonania bezpośredniego przekierowania zgłoszenia na numer alarmowy 112 do innych służb wyznaczonych do niesienia pomocy (policja, pogotowie gazowe, pogotowie wodno-kanalizacyjne, pogotowie weterynaryjne, pogotowie energetyczne i in.). PSK nie posiadało również sprzętu technicznego umożliwiającego obsługę zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112, w przypadku przejęcia zdarzenia od jednostek równoległych z sąsiadujących powiatów.

Urządzenie nagrywające przebieg rozmowy osoby zgłaszającej na numer 112 z dyżurnym, mimo że było sprawne podczas ww. badania sprawności połączeń przez NIK, nie w każdym przypadku umożliwiało ich odsłuchanie, gdyż na skutek powtarzających się awarii łącza następowało przekierowanie nagrania na numer 998. I tak m.in., w maju 2009 r. nagrywanie rozmów prowadzonych na 112 było możliwe tylko 12.05. i od 14.05. do 31.05., a we wrześniu 2009 r. tylko od 3 do 17.09. 2009 r. W pozostałych dniach ww. miesiący nagrywanie rozmów wywoływanych na numer 112 dokonywane było na numerze 998.

Podkreślenia wymaga fakt, że Pan Komendant wielokrotnie zwracał się do TP S.A. o usprawnienie połączenia z numerem alarmowym 112 oraz naprawę wadliwego nagrywania rozmów, ale działania te nie przynosiły pożądanego rezultatu. Problemy te zgłaszano także w jednostce nadrzędnej.

Najwyższa Izba Kontroli negatywnie ocenia brak szkolenia pracowników służby dyżurnej w zakresie powiadamiania ratunkowego, a także brak udokumentowanej umiejętności posługiwania się językiem obcym przez 3 spośród 5 funkcjonariuszy służby dyżurnej. Wprawdzie PSK wyposażone jest w program językowy MULTICOM 112 zawierający słownictwo z zakresu powiadamiania i przyjmowania zgłoszeń we wszystkich językach używanych w Unii Europejskiej, jednak w ocenie NIK efektywne wykorzystanie tego programu umożliwia znajomość podstaw co najmniej jednego języka obcego.

Pan Komendant stwierdził, że wymagania w zakresie szkolenia służby dyżurnej w zakresie powiadamiania ratunkowego zostały sformułowane dopiero w obowiązującym od

³ Przeprowadzono próby z 6 różnych punktów (budek telefonicznych) na obszarze powiatu krośnieńskiego.

2 września 2009 r. rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 31 lipca 2009 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego i wojewódzkich centrów powiadamiania ratunkowego⁴, a z chwilą zorganizowania szkolenia dla operatorów numerów alarmowych, dyspozytorzy PSP zostaną tam skierowani.

Komenda nie posiadała wyciągów z planów lokalnych działań w sytuacjach szczególnych⁵, uwzględniających funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego z zastosowaniem numeru alarmowego 112. Pan Komendant wyjaśnił, że w powiecie krośnieńskim działają wyłącznie przedsiębiorcy telekomunikacyjni wykonujący działalność przekraczającą granice powiatu i plan lokalny w tym zakresie nie był przez nich uzgadniany ze Starostą. Pan Komendant nie występował również do Starosty o zapewnienie ciągłości funkcjonowania numeru alarmowego 112, poprzez wyegzekwowanie od przedsiębiorców telekomunikacyjnych zawarcia w tych planach procedur współpracy w zakresie zachowania ciągłości świadczenia usług oraz ich odtwarzania na zasadach preferencyjnych w sytuacjach szczególnych zagrożeń (vide § 7 pkt 1 ww. rozporządzenia). Podkreślenia wymaga fakt, że Pan Komendant wraz ze Starostą Krośnieńskim, mając na uwadze bezpieczeństwo obywateli, już 10 stycznia 2007 r. wystąpili do Telekomunikacji Polskiej S.A. o przyspieszenie prac związanych z wydzieleniem odrębnej linii obsługującej nr alarmowy 112.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia funkcjonowanie działań nadzorczo-kontrolnych nad funkcjonowaniem numeru alarmowego 112. Pozytywnie ocenia również funkcjonowanie procedur kontroli wewnętrznej w Komendzie. Stosowane procedury wypracowane zostały na bazie sprawności bojowej jednostek straży pożarnej. Następstwem ujawnionego w postępowaniu wewnętrznym Komendy przypadku niewłaściwego postępowania dyżurnego było jego dyscyplinarne ukaranie poprzez obniżenie dodatku służbowego. Ustalone i przestrzegane były wewnętrzne regulacje dotyczące przechowywania i zabezpieczania dokumentacji. Poprzez bieżące analizowanie realizacji planów pracy komórek organizacyjnych prowadzono monitorowanie funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej.

Wojewoda Lubuski zaakceptowała, decyzją z 30 października 2009 r., nową koncepcję organizacji CPR w województwie lubuskim, polegającą m.in. na tym, że obszar powiatu krośnieńskiego będzie obsługiwany przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego zlokalizowane w siedzibie Komendy Miejskiej PSP w Zielonej Górze.

⁴ Dz.U. Nr 130, poz. 1073

⁵ rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 16 czerwca 2005 r. w sprawie planu działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń (Dz.U. Nr 122, poz. 1029)

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 Zielonej Górze umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen i uwag zawartych w tym wystąpieniu.