



**Wiceprezes  
Najwyższej Izby Kontroli**  
*Marek Zająk*

Warszawa, dnia 22 stycznia 2010 r.

**Pan  
gen. insp. Andrzej Matejuk  
Komendant Główny Policji**

LWA-410-43-01/2009  
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 Głównej 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 podpisanym w dniu 17 grudnia 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 *ustawy o NIK*, przekazuje Panu Komendantowi niniejsze wystąpienie.

**Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działania Komendanta Głównego Policji dotyczące wdrażania numeru alarmowego 112 oraz sprawowanie nadzoru i kontroli nad jego funkcjonowaniem w latach 2007-2009 (listopad), pomimo stwierdzonych uchybień.**

---

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

<sup>2</sup> Zwanej dalej „KGP”.

1. NIK ocenia pozytywnie zapewnienie przez Komendanta Głównego Policji ciągłości obsługi połączeń do numeru alarmowego 112 na terenie Polski, w okresie objętym kontrolą.

Obsługę połączeń prowadziły terenowe jednostki organizacyjne Policji, w oparciu o porozumienia zawarte przez właściwych wojewodów z komendantami tych jednostek, na podstawie art. 61 *ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym*<sup>3</sup>. W ramach porozumień wojewodowie powierzyli jednostkom Policji realizację zadań centrów powiadamiania ratunkowego, określonych w art. 25 ust. 1 pkt 1 powyższej *ustawy*, polegających na przyjmowaniu zgłoszeń do numeru alarmowego 112 i ich przekierowywaniu do właściwej jednostki Policji, Państwowej Straży Pożarnej i pogotowia ratunkowego.

Po dniu 10 lutego 2009 r., tj. po wejściu w życie przepisów *ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o ochronie przeciwpożarowej oraz niektórych innych ustaw*<sup>4</sup>, terenowe jednostki organizacyjne Policji, w oparciu o nowe porozumienia sukcesywnie zawierane przez właściwych wojewodów<sup>5</sup>, kontynuowały obsługę połączeń do numeru alarmowego 112.

2. Przedstawiciele Komendanta Głównego Policji uczestniczyli w pracach Międzyresortowego Zespołu ds. Numeru Alarmowego 112<sup>6</sup>. Celem prac Zespołu było m.in. opracowanie koncepcji systemu powiadamiania ratunkowego, według założeń określonych w art. 25 *ustawy o PRM*<sup>7</sup>. W rezultacie powstała *Koncepcja Sytemu 112* – dokument przyjęty przez Radę Ministrów w dniu 16 października 2007 r. W dokumencie tym założono, iż zgłoszenia z numeru alarmowego 112 będą przyjmowane przez centra powiadamiania ratunkowego (CPR), działające w urzędach wojewódzkich, a następnie

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

<sup>4</sup> Dz. U. z 2009 r. Nr 11, poz. 59, dalej *ustawa o zmianie ustawy ppoż*. Na podstawie art. 4 pkt 2 i 8 tej *ustawy* z dniem 10 lutego 2009 r., zostały uchylone art. 25 i 61 *ustawy o PRM*.

<sup>5</sup> Na podstawie art. 7 *ustawy o zmianie ustawy ppoż* wojewoda może, w drodze porozumienia, powierzyć wykonywanie, do dnia 31 grudnia 2011 r., zadań centrów powiadamiania ratunkowego innym podmiotom, w szczególności jednostkom organizacyjnym Państwowej Straży Pożarnej, Policji lub jednostkom samorządu terytorialnego. Zadania centrów powiadamiania ratunkowego związane z obsługą numeru 112 zostały określone w art. 14a ust.1 pkt 2 w związku z art. 14a ust. 2 pkt 2 *ustawy z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej* (Dz. U. z 2002 r. Nr 147, poz. 1229 ze zm.).

<sup>6</sup> *Zarządzenie Prezesa Rady Ministrów Nr 7 z dnia 16 stycznia 2007 r. w sprawie powołania Międzyresortowego Zespołu ds. Numeru Alarmowego 112 oraz wdrażania systemu e-Call (niepublikowane)*

<sup>7</sup> Przepis art. 25 *ustawy o PRM* obowiązywał od dnia 1 stycznia 2007 r. do dnia 10 lutego 2009 r.

przekierowywane do właściwych służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, w tym do jednostek organizacyjnych policji.

Komendant Główny Policji uczestniczył w pracach nad tworzeniem systemu gromadzenia informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego 112 lub innego numeru alarmowego (określonego w art. 78 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne*<sup>8</sup>). Systemem tym, zwanym Platformą Lokalizacyjno-Informacyjną z Centralną Bazą Danych<sup>9</sup>, zarządza Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Ponadto, w latach 2008 – 2009, Komendant Główny Policji brał również udział w pracach nad zmianą systemu powiadamiania ratunkowego, w tym w szczególności współpracował z Komendantem Głównym Państwowej Straży Pożarnej w zakresie opiniowania projektów aktów prawnych, stanowiących założenia do organizacji i funkcjonowania nowego systemu<sup>10</sup>.

**3.** W latach 2008-2009 Komendant Główny Policji brał udział w pracach organizowanych przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w celu ustalenia treści porozumień z operatorami telekomunikacyjnymi<sup>11</sup>, dotyczących *Rozwiązania tymczasowego* w zakresie lokalizacji abonentów wywołujących numer alarmowy 112<sup>12</sup>. Na etapie przygotowania i realizacji porozumień, Komendant Główny Policji wnioskował<sup>13</sup> (bezsukutecznie) m.in.: o określenie w porozumieniach procedur awaryjnych w przypadku braku dostępu do systemu umożliwiającego pozyskanie danych lokalizacyjnych, doprecyzowanie określenia „wizualizacji lokalizacji” jako „zakończenia

---

<sup>8</sup> Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.

<sup>9</sup> § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 10 grudnia 2008 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania systemu gromadzącego i udostępniającego informacje i dane dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego „112” albo innych numerów alarmowych (Dz. U. Nr 236, poz. 1620).

<sup>10</sup> Ustawa o zmianie ustawy ppoż oraz rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 31 lipca 2009 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego i wojewódzkich centrów powiadamiania ratunkowego (Dz. U. Nr 130, poz. 1073).

<sup>11</sup> Minister MSWiA wraz z Komendantami Głównymi Policji i Państwowej Straży Pożarnej w dniu 25 stycznia 2008 r. podpisał z pięcioma operatorami telekomunikacyjnymi odrębne porozumienia.

<sup>12</sup> Rozwiązanie tymczasowe 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.

<sup>13</sup> M.in. pisma: z 3 stycznia 2008 r. (znak La-23/08), z 9 czerwca 2008 (znak La-2115/08/GZ).

sieci, z którego dokonano wywołania na numery alarmowe”<sup>14</sup>. Do dnia zakończenia kontroli NIK trwały uzgodnienia w tych sprawach.

NIK pozytywnie ocenia działania Komendanta Głównego Policji w zakresie wdrażania porozumień z operatorami telekomunikacyjnymi dotyczące *Rozwiązania tymczasowego*. W ramach realizacji tych porozumień Komendant Główny Policji przeprowadził rozpoznanie potrzeb podległych jednostek w zakresie zaopatrzenia w sprzęt komputerowy i telekomunikacyjny, niezbędny w celu pozyskiwania odpowiednich informacji od operatorów sieci telefonicznych.

Komendant Główny Policji monitorował w podległych jednostkach stan przygotowań do wdrożenia *Rozwiązania tymczasowego* oraz osiągnięcia gotowości do korzystania z systemu lokalizacyjnego (w terminie do dnia 30 czerwca 2008 r.). Przed uruchomieniem systemu jednostki Policji, współpracując z MSWiA, przeprowadziły testy pozyskiwania informacji o lokalizacji abonenta dzwoniącego na numer alarmowy 112. Informacja o stwierdzonych nieprawidłowościach z charakterystyką rodzaju błędu i wskazaniem operatora została przekazana do MSWiA.

**4.** Komendant Główny Policji podjął działania w celu wyposażenia stanowisk kierowania w jednostkach Policji, obsługujących numer 112, w urządzenia zapewniające identyfikację abonenta dzwoniącego na numery alarmowe w sieci komórkowej oraz przekierowywanie połączeń alarmowych do właściwej jednostki Państwowej Straży Pożarnej lub pogotowia ratunkowego. W związku z obsługą numeru alarmowego 112, w latach 2007-2009 jednostki Policji poniosły koszty wyposażenia w sprzęt techniczny w łącznej wysokości 2 123,5 tys. zł, w tym m.in. na: stanowiska komputerowe 1 214,8 tys. zł, oprogramowanie 190,3 tys. zł, rejestratory korespondencji 278,2 tys. zł, dostęp do internetu 261,9 tys. zł.

W toku kontroli stwierdzono jednak, że żadna z jednostek Policji obsługujących numer 112 nie posiadała technicznych możliwości automatycznego ustalenia, czy przychodzące połączenie alarmowe zostało skierowane do numeru 112, czy też do numeru 997. Powodowało to utrudnienia w stosowaniu procedury *Rozwiązania tymczasowego* przy lokalizacji abonenta. Stwierdzono również, że nie wszystkie

---

<sup>14</sup> W celu uniknięcia interpretowania tej wizualizacji przez operatorów jako najbliższej położonej stacji przekaźnikowej w systemach łączności bezprzewodowej.

jednostki Policji obsługujące numer alarmowy 112 miały możliwość bezpośredniego przekierowywania tych połączeń do innych służb. Spośród 302 jednostek Policji obsługujących ten numer, możliwość taką posiadało tylko 149 (49,3%)<sup>15</sup>. Skutkiem tego było wydłużenie czasu obsługi zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112.

Udział jednostek organizacyjnych Policji w obsłudze numeru alarmowego 112 w okresie objętym kontrolą miał charakter tymczasowy, o czym stanowią postanowienia kolejnych porozumień powołanych w pkt 1 niniejszego wystąpienia<sup>16</sup>.

NIK zauważa, że nadal występuje konieczność zapewnienia Policji odpowiedniego sprzętu do odbierania i przekierowywania połączeń do numeru alarmowego 112. Jednostki Policji obsługują połączenia do numeru 112, wymagające przekierowania do innych służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Ponadto, w założeniach nowego systemu powiadamiania ratunkowego<sup>17</sup>, zakłada się, że jednostki Policji, oprócz odbioru zgłoszeń przekierowywanych z centrów powiadamiania ratunkowego, będą nadal obsługiwały połączenia do numeru 997, z których część będzie wymagać dalszego przekazywania do innych służb.

**5.** NIK ocenia pozytywnie działania Komendanta Głównego Policji w zakresie nadzoru nad realizacją zadań dotyczących obsługi numeru alarmowego 112 w podległych jednostkach. W kontrolowanym okresie były przeprowadzane analizy i sporządzane informacje zbiorcze w zakresie problematyki funkcjonowania tego numeru. W lipcu 2008 r., w związku z wdrażaniem *Rozwiązania tymczasowego*, Komendant Główny Policji zlecił<sup>18</sup> przeprowadzenie w podległych jednostkach obsługujących numer 112 czynności sprawdzających funkcjonowanie systemu lokalizującego abonentów wywołujących numer alarmowy 112.

**6.** Z ustaleń kontroli wynika, że znajomość języków obcych przez osoby obsługujące numer alarmowy 112 w jednostkach Policji była niewystarczająca.

---

<sup>15</sup> Wg stanu na 31 października 2009 r.

<sup>16</sup> Zgodnie z art. 61 *ustawy o PRM* Wojewoda mógł powierzyć wykonywanie zadań CPR innym podmiotom, w tym Policji, w terminie określonym - do dnia 31 grudnia 2010 r. Na podstawie art. 7 *ustawy o zmianie ustawy ppoż*, termin ten został przedłużony do dnia 31 grudnia 2011 r.

<sup>17</sup> Tworzonego na podstawie przepisów art. 14a -14f *ustawy o ochronie przeciwpożarowej*, art. 7 *ustawy o zmianie ustawy ppoż* i *rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego i wojewódzkich centrów powiadamiania ratunkowego*

<sup>18</sup> Pismo Dyrektora Biura Kontroli Komendy Głównej z dnia 9 lipca 2008 (znak Ik-611/587/08).

W większości jednostek nie była możliwa obsługa zgłoszeń w języku innym niż polski. Jedynie w Komendzie Stołecznej Policji około 60% personelu przyjmującego wywołania alarmowe deklarowała znajomość języków obcych. Komendant Główny Policji nie podejmował działań zapewniających szkolenia w tym zakresie.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

- 1) rozważenie zorganizowania szkoleń w celu zapewnienia obsługi zgłoszeń na numery alarmowe w językach obcych,
- 2) podjęcie działań w celu wyposażenia wszystkich jednostek Policji odbierających zgłoszenia alarmowe, w infrastrukturę techniczną zapewniającą sprawną ich obsługę.

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 i 2 *ustawy o NIK*, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienie pokontrolnego, przysługuje Panu Komendantowi prawo zgłoszenia na piśmie, do Kolegium Najwyższej Izby Kontroli, umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w niniejszym wystąpieniu.

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 Kolegium NIK.