

Pan
Sławomir Bąk
Komendant Miejski Policji
w Legnicy

LWR-410-27-05/2009
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 we Wrocławiu przeprowadziła kontrolę Komendy Miejskiej Policji (KMP) w Legnicy w zakresie funkcjonowania numeru alarmowego 112 w latach 2007-2009 (sierpień).

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 1 grudnia 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli - na podstawie art. 60 ust. 1 ustawy o NIK - przekazuje Panu Komendantowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność KMP w zakresie przyjmowania zgłoszeń z telefonów mobilnych (komórkowych) w Legnicy i powiecie legnickim na numer alarmowy 112, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, nie mających istotnego wpływu na kontrolowaną działalność.

Zgłoszenia z telefonów mobilnych w Legnicy i powiecie legnickim na numer alarmowy 112 przyjmowali dyżurni Stanowiska Kierowania funkcjonującego w ramach Sztabu Policji KMP, a ponadto podległego Komisariatu Policji w Chojnowie. Jednakże przedmiotowego zadania, a także działań wynikających z przyjmowania zgłoszeń na ten numer alarmowy nie wymieniono w dokumentach określających funkcjonowanie KMP, w szczególności w obowiązujących w badanym okresie jej regulaminach i opisach zakresu szczegółowych zadań wymienionego Sztabu Policji. Nie wprowadzenie do tych dokumentów zadań z zakresu systemu powiadamiania ratunkowego choć przyjętych do realizacji na czas określony (nie dłuższy niż do 31 grudnia 2011 r.)² wskazuje, że zadaniom tym powinno się w KMP w Legnicy nadać wyższą rangę. Dyżurni nie otrzymali też

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

² Z przepisu art. 7 ustawy z 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o ochronie przeciwpożarowej oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2009 r. Nr 11 poz. 59) wynika możliwość wykonywania zadań centrów powiadamiania

na piśmie procedury określającej postępowanie z informacjami przyjętymi na numer 112 z zakresu ratownictwa, w sprawach wymagających współdziałania ze służbami powołanymi do realizacji przedsięwzięć mających na celu ochronę życia oraz zdrowia obywateli, a także mienia i środowiska.

Stanowiska Kierowania zostały wyposażone w sprzęt łączności umożliwiający dyżurnym w siedzibie KMP w Legnicy rozróżnienie, czy zgłoszenie wykonane zostało na numer alarmowy 112, czy 997, natomiast w Komisariacie w Chojnowie bez możliwości rozróżnienia takich zgłoszeń. Będący w dyspozycji KMP sprzęt łączności umożliwiał ponadto przekierowanie zgłoszeń do straży pożarnej, straży miejskiej i pogotowia ratunkowego. Nie umożliwiał natomiast przekierowania takich zgłoszeń do innych służb (wodnokanalizacyjnych, energetyki, gazownictwa, weterynarii). Urządzenie nagrywające przebieg rozmów z dyżurnym podczas kontroli uległo awarii. Wykluczyło to kontrolne odsłuchanie rozmów przeprowadzonych przed rozpoczęciem kontroli, tym samym sprawdzenie sprawności przyjmowania zgłoszeń na nr 112 oraz współdziałanie w wyniku tych zgłoszeń ze służbami powołanymi do realizacji przedsięwzięć mających na celu ochronę życia, zdrowia oraz bezpieczeństwa obywateli, a także mienia i środowiska.

Podczas kontroli podjęto próbę dokonania z telefonów komórkowych 18 zgłoszeń alarmowych (na nr 112) z obszaru Legnicy i powiatu legnickiego. W 2 przypadkach zgłoszenia odebrali dyżurni sąsiedniej Komendy Powiatowej Policji. W większości pozostałych przypadków uzyskano połączenie z dyżurnymi Stanowiska Kierowania KMP w Legnicy lub podległego Komisariatu Policji w Chojnowie w czasie nieprzekraczającym kilkunastu sekund. Jednakże nawiązanie 3 połączeń (tj. ponad 18%) trwało od ponad pół minuty do prawie 4 minut. Tak długotrwałe nawiązywanie połączeń z telefonów mobilnych na nr 112, w ocenie Najwyższej Izby Kontroli dowodzi, że konieczne jest podniesienie sprawności działania systemu powiadamiania ratunkowego w Legnicy i powiecie legnickim.

Podczas 15 powyższych zgłoszeń alarmowych podjęto próbę lokalizacji dzwoniącego. Będące w dyspozycji KMP certyfikaty wygenerowane przez Centrum Certyfikacji Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (uprawniające do uzyskiwania informacji o lokalizacji zakończenia sieci dokonującego zgłoszenie alarmowe za pośrednictwem przeglądarki internetowej) umożliwiły lokalizację dzwoniących w 11 przypadkach, jednakże tylko w 4 (w sieci ORANGE oraz ERA) z niepewnością niższą niż 200 m. Lokalizację miejsca wykonania pozostałych zgłoszeń dokonano z niepewnością co najmniej kilkuset metrów, a w skrajnych przypadku nawet 10 km (w sieci PLUS). Tym samym w ocenie Izby istniejący system lokalizacji osób dokonujących zgłoszeń na numer alarmowy 112, w czasie kontroli był zawodny i nie działał z wystarczającą precyzją (rzetelnie) i nie pozwalał na uzyskanie dostatecznie precyzyjnych informacji, od czego zależy przecież skuteczność działań podejmowanych w celu usunięcia zgłaszanego zagrożenia i udzielania pomocy poszkodowanym.

Izba ocenia jako celowy udział funkcjonariuszy KMP, w tym dyżurnych obsługujących telefon alarmowy 112 w 2 szkoleniach zorganizowanych przez Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej w Legnicy we wrześniu 2008 r. oraz 2009 r. Szkolenia te obejmowały zasady współpracy w działaniach funkcjonujących w Legnicy i powiecie legnickim służb ratowniczych. Negatywnie Izba ocenia natomiast niewystarczające przygotowanie dyżurnych w zakresie znajomości języków obcych, ograniczające przyjmowanie zgłoszeń z telefonów mobilnych od obcokrajowców. Żaden z dyżurnych nie posługuje się bowiem jakimkolwiek językiem obcym. Wprawdzie 9

ratunkowego przez jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej lub Policji nie dłużej niż do 31

innych funkcjonariuszy KMP w Legnicy deklarowało znajomość łącznie 4 języków, ale możliwość ich uczestniczenia w przyjmowaniu zgłoszeń w obcym języku jest uzależniona od pobytu funkcjonariusza znającego odpowiedni język w chwili zgłoszenia w KMP oraz jego zaangażowanie w przyjęcia zgłoszenia przed rozłączeniem połączenia z osobą nie znającą języka polskiego.

Przedstawiając Panu Komendantowi powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o **podjęcie działań ukierunkowanych na:**

- *wprowadzenie procedur postępowania z informacjami przyjętymi na numer 112 z zakresu ratownictwa, w sprawach wymagających współdziałania ze służbami powołanymi do realizacji przedsięwzięć mających na celu ochronę życia oraz zdrowia obywateli, a także mienia i środowiska,*
- *wyeliminowanie długotrwałego przyjmowania zgłoszeń na numer alarmowy 112 celem zapewnienia sprawnego współdziałania w wyniku tych zgłoszeń z ww. służbami,*
- *identyfikację zgłoszeń (czy zostało dokonane na numer 112 czy na numer 997),*
- *usprawnienie przyjmowania zgłoszeń od obcokrajowców nie władających językiem polskim.*

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura we Wrocławiu, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Pana Komendanta w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków bądź o działaniach podjętych w celu realizacji wniosków lub przyczyn niepodjęcia takich działań.

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

