



WOJEWODA MAZOWIECKI

Warszawa, 28 grudnia 2017 r.

WBZK-IV.431.5.2.2017

**Pan
st. bryg. mg inż. Bogdan Łasica
Mazowiecki
Komendant Wojewódzki
Państwowej Straży Pożarnej
w Warszawie**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2015 r. poz. 525 z późn. zm.) w związku z art. 7 ust. 2 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 1635 z późn. zm.) oraz zgodnie z Planem Kontroli Zewnętrznych Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie na 2017 rok, kontrolerzy:

- 1) Małgorzata Zaorska, zastępca kierownika Oddziału Bezpieczeństwa Publicznego i Organizacji w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie;
- 2) Paulina Dąbrowska, inspektor wojewódzki w Oddziale Bezpieczeństwa Publicznego i Organizacji w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie.

przeprowadzili w dniu 7 listopada 2017 r. kontrolę problemową w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie, Wydziale Systemów Powiadamiania Ratunkowego z siedzibą w Radomiu, ul. Traugutta 57.

Przedmiot kontroli obejmował:

- 1) ocenę przestrzegania art. 16 i 17 ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego;

- 2) sprawdzenie stanu realizacji przepisów określonych w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 574);
- 3) sprawdzenie stanu realizacji porozumienia z dnia 7 marca 2014 r. zawartego między Wojewodą Mazowieckim a Mazowieckim Komendantem Wojewódzkim Państwowej Straży Pożarnej w sprawie powierzenia Mazowieckiemu Komendantowi Wojewódzkiemu Państwowej Straży Pożarnej zorganizowania, prowadzenia i utrzymywania centrum powiadamiania ratunkowego z wyłączeniem zagadnień dotyczących środków finansowych przyznawanych na funkcjonowanie centrum.

Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2015 r. do 31 października 2017 r.

Niniejszym przekazuję Panu wystąpienie pokontrolne.

W trakcie kontroli dokonano oceny przestrzegania postanowień art. 16 i 17 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 1635 z późn. zm.). Kontroli zostały poddane następujące elementy badanego zagadnienia:

- 1) Proces rekrutacji na stanowisko operatora numeru alarmowego, kwalifikacje operatorów.

Wymagania:

- średnie wykształcenie,
- znajomość co najmniej jednego języka obcego,
- ukończenie szkolenia operatorów numerów alarmowych,
- uzyskanie wyniku pozytywnego części teoretycznej i z części praktycznej egzaminu,
- posiadanie ważnego certyfikatu ONA.

Ustalenia

W okresie objętym kontrolą zostało przeprowadzonych 6 rekrutacji na stanowisko Operatora Numeru Alarmowego (dalej ONA), w wyniku których zostało zatrudnionych 91 osób:

- w 2015 r. przeprowadzono 1 rekrutację i zatrudnionych zostało 49 osób,
- w 2016 r. przeprowadzono 4 rekrutacje i zatrudnionych zostało 36 osób,
- w 2017 r. przeprowadzono 1 rekrutację i zatrudnionych zostało 6 osób.

Psycholog, pracownicy obsługi technicznej i pracownik obsługi administracyjnej zatrudnieni zostali w latach 2013 - 2015.

Pracownicy zatrudnieni na stanowisku ONA spełniają wymagania ustawowe, tj. zatrudniane osoby:

- posiadają minimum średnie wykształcenie – wykształcenie osoby biorącej udział w rekrutacji weryfikowane jest przez Wydział Kadr Komendy Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie na etapie początkowym,
- znają co najmniej jeden język obcy – umiejętność ta weryfikowana jest za pomocą dwóch egzaminów, które zostały opracowane przez licencjonowanego egzaminatora TELC (zatrudnionego w CPR w Radomiu) w oparciu o materiały z egzaminów międzynarodowych TELC B1 i egzaminów maturalnych na poziomie podstawowym, z uwagi na specyfikę pracy na stanowisku ONA, materiał egzaminacyjny obejmuje sprawdzenie zrozumienia wypowiedzi do odsłuchu i materiał do czytania,
- ukończyły szkolenie ONA z wynikiem pozytywnym, zarówno z części teoretycznej, jak i praktycznej oraz posiadają ważny certyfikat ONA – rekrutacja na stanowisko ONA przeprowadzana jest na miesiąc przed wyznaczonym terminem kursu, który jest organizowany w centralnym ośrodku szkolącym wszystkich kandydatów na ONA w kraju (CPR w Poznaniu).

Dodatkowo na etapie początkowym rekrutacji kandydaci na ONA rozwiązują dwa testy osobowościowe, ułożone przez psychologa CPR w Radomiu, wypełnione arkusze pozwalają określić portret psychologiczny kandydata na ONA.

Kandydaci na ONA przed kursem przechodzą ok. miesięczne szkolenie przygotowawcze w CPR w Radomiu, które nadzorowane jest przez kierownictwo CPR w Radomiu. Następnie biorą udział w szkoleniu w centralnym ośrodku, które zakończone jest egzaminem. W ramach szkolenia centralnego każdy operator numerów alarmowych przechodzi szkolenie teoretyczne z zakresu działania służb, z którymi będzie współpracował oraz szkolenie praktyczne z przyjmowania zgłoszeń na numery alarmowe, w tym również telefonicznego przekazywania instrukcji dotyczących sposobów udzielania pierwszej pomocy. Szkolenie to trwa 5 dni i podzielone jest na dwie części teoretyczną i praktyczną. Poziom wiedzy kandydatów jest weryfikowany za pomocą egzaminu z każdej części.

Informacja o zdanym egzaminie przez kandydatów na ONA w Radomiu przychodzi e-mailem z ośrodka centralnego i stanowi podstawę do zatrudnienia pracownika na stanowisku ONA. Certyfikat jest przesyłany w terminie późniejszym.

Ocena

Prowadzony proces rekrutacji na stanowisko operatora numeru alarmowego, uwzględniający wymagania dotyczące kwalifikacji operatorów, należy ocenić **pozytywnie**.

2) Doskonalenie zawodowe operatora numeru alarmowego:

- szkolenie potwierdzające posiadane umiejętności następuje przed upływem terminu ważności certyfikatu ONA (termin ważności 3 lata),
- inne formy doskonalenia.

Ustalenia

Przed upływem terminu ważności certyfikatu ONA (ważny 3 lata), ONA biorą udział w 3-dniowym szkoleniu recertyfikującym w centralnym ośrodku szkolenia. Szkolenie zakończone jest egzaminem, z którego ONA musi otrzymać wynik pozytywny. W przypadku otrzymania oceny negatywnej pracownik ONA traci swoje uprawnienia i zostaje zwolniony z pracy. Kierownictwo CPR w Radomiu prowadzi elektroniczny wykaz pn. „Wykaz ważności certyfikatów”.

Ponadto w okresie objętym kontrolą zostały zorganizowane dwa szkolenia dla ONA przeprowadzone przez firmę zewnętrzną:

- kwalifikowany kurs pierwszej pomocy przedmedycznej z elementami BLS,
- warsztaty na temat „Zarządzania życiową energią w walce ze stresem – 8xO”.

W programach powyższych szkoleń została uwzględniona specyfika pracy na stanowisku ONA.

Ze względu na różnorodność zgłoszeń wpływających do CPR w Radomiu, a także wachlarz problemów, kierownictwo CPR w Radomiu w porozumieniu z koordynatorami zmian, wypracowują wspólne stanowisko i sposób działania, a także instrukcje, które następnie udostępniają swoim pracownikom na tablicach multimedialnych, które znajdują się na Sali Operatorskiej, bądź udzielają bezpośredniego instruktażu na spotkaniach z pracownikami.

Ocena

Prowadzony proces doskonalenia zawodowego operatorów numeru alarmowego, należy ocenić **pozytywnie**.

3) Nadzór nad pracą ONA:

- losowe odsłuchiwanie zgłoszeń,
- oceny okresowe,
- skargi,
- sposób zapoznawania pracowników z obowiązującymi przepisami (rozporządzenia, wytyczne).

Ustalenia

Nadzór nad pracą ONA sprawowany jest przez kierownika CPR w Radomiu i jego zastępcę. Ponadto na każdej zmianie pracę nadzorują koordynatorzy (rola nadana w systemie informatycznym) obecni na Sali Operatorskiej, którzy informują kierownictwo o bieżących problemach lub niewłaściwej obsłudze zgłoszenia przez ONA.

Kierownicy odsłuchują zgłoszenia przychodzące na numer alarmowy 112 w następujących przypadkach:

- gdy koordynator zmiany poinformuje ich o wystąpieniu sytuacji trudnej,
- w sytuacji przeprowadzania postępowania skargowego,
- gdy wpłynęły wnioski z sądu, policji lub prokuratury o udostępnienie nagrania z rozmowy.

W okresie objętym kontrolą wpłynęło 7 skarg na pracę ONA, tj.:

- w 2015 r. – 2, z czego jedna była bezzasadna, a druga zasadna,
- w 2016 r. – 3 bezzasadne,
- w 2017 r. – 2, z czego jedna była bezzasadna, a druga zasadna.

Skargi uznane za zasadne, nie dotyczyły kwestii naruszenia procedury postępowania przez ONA, natomiast wiązały się z niewłaściwą (nieprofesjonalną) obsługą klienta. Analiza i ocena tego typu przypadków dokonywana jest przez kierownika CPR w Radomiu bądź jego zastępcę, a wnioski omawiane z operatorem odpowiedzialnym za obsługę danego zgłoszenia.

ONA znają obowiązujące przepisy niezbędne do wykonywania pracy na tym stanowisku, składane są przez nich oświadczenia o zapoznaniu się z wymaganymi normami i wytycznymi.

Ocena

Sposób prowadzonego nadzoru nad pracą operatorów numeru alarmowego, należy ocenić **pozytywnie**.

Następnie dokonano sprawdzenia stanu realizacji przepisów określonych w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji

i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 574). Kontroli zostały poddane następujące elementy badanego zagadnienia:

- 1) Opracowanie zasad funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu.

Ustalenia

Aktualne Zasady funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego Radom zostały opracowane w październiku 2014 r. przez Naczelnika Wydziału Systemów Powiadamiania Ratunkowego.

- 2) Opracowanie planu postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych.

Ustalenia

Plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych został opracowany w formie procedury przez Naczelnika Wydziału Systemów Powiadamiania Ratunkowego.

- 3) Opracowanie zasad organizacji pracy operatorów numerów alarmowych, obsługi administracyjnej, obsługi technicznej i psychologa.

Ustalenia

Zasady organizacji pracy operatorów numerów alarmowych, obsługi administracyjnej, obsługi technicznej i psychologa zostały opracowane i znajdują się w rozdziale 2 Zasad funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego Radom.

- 4) Opracowanie planu zwiększenia obsady osobowej centrum w sytuacjach nadzwyczajnych.

Ustalenia

Plan zwiększenia obsady osobowej stanowisk operatorskich CPR w sytuacjach nadzwyczajnych został opracowany przez Naczelnika Wydziału Systemów Powiadamiania Ratunkowego.

- 5) Opracowanie i przekazywanie wykazu podmiotów ratowniczych oraz innych podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, funkcjonujących na terenie działania centrum wraz z ich danymi kontaktowymi i obszarem działania oraz aktualizacja tego wykazu.

Ustalenia

Wykaz podmiotów ratowniczych oraz innych podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, funkcjonujących na terenie działania centrum wraz z ich danymi kontaktowymi i obszarem działania został opracowany i stanowi załącznik nr 1 do Zasad funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego Radom. Wykaz ten jest aktualizowany raz w roku.

Ocena

W CPR w Radomiu zostały opracowane wszystkie wymagane przepisami zasady, plany i wykazy, co należy ocenić **pozytywnie**.

Następnie dokonano sprawdzenie stanu realizacji porozumienia z dnia 7 marca 2014 r. zawartego między Wojewodą Mazowieckim a Mazowieckim Komendantem Wojewódzkim Państwowej Straży Pożarnej w sprawie powierzenia Mazowieckiemu Komendantowi Wojewódzkiemu Państwowej Straży Pożarnej zorganizowania, prowadzenia i utrzymywania centrum powiadamiania ratunkowego z wyłączeniem zagadnień dotyczących środków finansowych przyznawanych na funkcjonowanie centrum.

Kontroli został poddany skład osobowy CPR w Radomiu.

Ustalenia:

Na dzień 7 listopada 2017 r. w CPR w Radomiu zatrudnieni są:

- Kierownik Centrum (1 etat),
- Zastępca Kierownika Centrum (1 etat),
- 152 ONA (151,5 etatów),
- psycholog (0,25 etatu),
- pracownik administracyjny (1 etat),
- pracownicy obsługi technicznej (4 etaty).

Sala operatorska posiada 42 stanowiska przystosowane do pracy w całodobowym trybie.

Ocena

Liczba zatrudnionych pracowników w CPR w Radomiu spełnia wymagania określone w Porozumieniu, co należy ocenić **pozytywnie**

W wyniku kontroli nie stwierdzono uchybień i nieprawidłowości.

W związku z ustaleniami dokonanymi podczas kontroli w zakresie:

- 1) przestrzegania przepisów określonych w art. 16 i 17 ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego;
- 2) stanu realizacji przepisów określonych w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 574);

3) stanu realizacji porozumienia z dnia 7 marca 2014 r. zawartego między Wojewodą Mazowieckim a Mazowieckim Komendantem Wojewódzkim Państwowej Straży Pożarnej w sprawie powierzenia Mazowieckim Komendantem Wojewódzkim Państwowej Straży Pożarnej zorganizowania, prowadzenia i utrzymywania centrum powiadamiania ratunkowego z wyłączeniem zagadnień dotyczących środków finansowych przyznawanych na funkcjonowanie centrum,

należy ocenić, że działanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu w powyższych obszarach jest **pozytywne**.