



WOJEWODA MAZOWIECKI

Warszawa, 25 lipca 2017 r.

WBZK-IV.431.5.1.2017

**Pani
Hanna Gronkiewicz-Waltz
Prezydent
Miasta Stołecznego Warszawy
Urząd Miasta Stołecznego
Warszawy**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 28 ust. 1 pkt 2 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 12 czerwca 2017 r. kontrolę problemową w Urzędzie Miasta Stołecznego Warszawy w Biurze Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego w Wydziale Operatorów Numerów Alarmowych, ul. Młynarska 43/45, 01-170 Warszawa.

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 12 lipca 2010 r. zawartego między Wojewodą Mazowieckim a miastem stołecznym Warszawa w sprawie powierzenia miastu stołecznemu Warszawa organizacji centrum powiadamiania ratunkowego oraz aneksu techniczno-funkcjonalnego nr 2 z dnia 18 października 2011 r. do porozumienia, z wyłączeniem zagadnień dotyczących dotacji przekazywanych na funkcjonowanie centrum.

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

Niniejszym przekazuję Pani wystąpienie pokontrolne.

W trakcie kontroli dokonano oceny przestrzegania 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 10 rekrutacji na stanowisko Operatora Numeru Alarmowego (dalej ONA), w wyniku których zostało zatrudnionych 39 osób:

- w 2015 r. przeprowadzono 4 rekrutacje i zatrudnionych zostało 11 osób, z czego później zwolniło się 4 osoby,
- w 2016 r. przeprowadzono 4 rekrutacje i zatrudnionych zostało 20 osób z czego później zwolniło się 2 osoby,
- w 2017 r. przeprowadzono 2 rekrutacje i zatrudnionych zostało 8 osób z czego później zwolniło się 3 osoby,

Psycholog, pracownik administracyjny i informatycy zostali zatrudnieni w 2014 r.

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

- posiadają minimum średnie wykształcenie – wykształcenie osoby biorącej udział w rekrutacji weryfikowane jest przez Biuro Kadr i Szkoleń Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy na etapie początkowym,
- znają co najmniej jeden język obcy – umiejętność ta weryfikowana jest za pomocą testu akademickiego na poziomie B1, który został opracowany z uwzględnieniem specyfiki pracy ONA, tj. przeprowadzana jest symulacja rozmowy zagranicznego klienta (lektor) z ONA, po której kandydat ubiegający się o pracę musi poprawnie przyjąć zgłoszenie i wypełnić arkusz (formatka) z uwzględnieniem szczególnych informacji niezbędnych przy udzielaniu pomocy poszkodowanemu,
- 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).

Kandydaci na ONA przed kursem przechodzą ok. miesięczne szkolenie przygotowawcze w CPR w Warszawie, które nadzorowane jest przez kierownictwo CPR w Warszawie. 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 Warszawie 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.

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

- szkolenie z udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej z instruktorem w jaki sposób należy udzielać takiej pomocy przez telefon,
- szkolenie z higieny i emisji głosu.

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

Ponadto wszyscy pracownicy CPR w Warszawie mają nieograniczony dostęp do szkoleń e-learningowych dostępnych w Urzędzie Miasta Stołecznego Warszawy.

Ze względu na różnorodność zgłoszeń wpływających do CPR w Warszawie, a także wachlarz problemów, kierownictwo CPR w Warszawie wspólnie z koordynatorami zmian, wypracowują wspólne stanowisko i sposób działania, a także instrukcje, które następnie udostępniają swoim pracownikom w formie maila bądź bezpośredniego instruktażu na spotkaniach wewnętrznych.

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 Warszawie i jego zastępcę.

Ponadto na każdej zmianie pracę nadzoruje koordynator (5 inspektorów, rola nadana w systemie informatycznym) obecny na Sali Operatorskiej, który informuje 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 wpłynie wnioski z sądu, policji lub prokuratury o udostępnienie nagrania z rozmowy.

Po odsłuchaniu nagrań przez kierownika CPR w Warszawie bądź jego zastępcę, sporządzana jest karta monitorowania zgłoszeń telefonicznych, w której dokonywana jest ocena pracy ONA.

W okresie objętym kontrolą wpłynęło 21 skarg na pracę ONA, tj.:

- w 2015 r. – 6, które były bezzasadne,
- w 2016 r. – 10, z czego 8 było bezzasadnych, natomiast 2 zostały uznane jako zasadne,
- w 2017 r. – 5, z czego 3 były bezzasadne, natomiast 2 zostały uznane jako zasadne.

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 Warszawie, bądź jego zastępcę, a wnioski omawiane z operatorem odpowiedzialnym za obsługę danego zgłoszenia. Ponadto wszyscy ONA są mailowo informowani o wystąpieniu danej sytuacji i o wnioskach jakie zapadły w trakcie przeprowadzenia postępowania skargowego. Wszystko to służy wypracowaniu dobrych praktyk i wyeliminowaniu nieprawidłowych zachowań w przyszłości.

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

Kierownik CPR w Warszawie wraz z zastępcą cyklicznie przeprowadzają spotkania z ONA, na których poruszane są problemy z jakimi spotykają się pracownicy. Przed takim spotkaniem ONA otrzymują maila z prośbą o propozycję tematów do omówienia.

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 Warszawie.

Ustalenia

Aktualne Zasady funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Warszawie zostały opracowane i w dniu 14 października 2014 r. zaakceptowane przez Dyrektora Biura Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy.

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

Ustalenia

Plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych został opracowany i stanowi Załącznik nr 1 do Zasad funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Warszawie.

- 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 stanowią Załącznik nr 3 do Zasad funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Warszawie.

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

Ustalenia

Plan zwiększenia obsady osobowej stanowisk operatorskich CPR w sytuacjach nadzwyczajnych został opracowany i stanowi Załącznik nr 2 do Zasad funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Warszawie.

- 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 jest integralnym elementem systemu teleinformatycznego CPR. Wykaz ten jest aktualizowany na bieżąco.

Ocena

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

Następnie dokonano sprawdzenie stanu realizacji porozumienia z dnia 12 lipca 2010 r. zawartego między Wojewodą Mazowieckim a miastem stołecznym Warszawa w sprawie powierzenia miastu stołecznemu Warszawa organizacji centrum powiadamiania ratunkowego oraz aneksu technicznego-funkcjonalnego nr 2 z dnia 18 października 2011 r. do porozumienia, z wyłączeniem zagadnień dotyczących dotacji przekazywanych na funkcjonowanie centrum. Kontroli zostały poddane następujące elementy badanego zagadnienia:

1) Organizacja pomieszczeń centrum:

- sala operatorów – 83,8 m²,
- pomieszczenie dla kierownika centrum – 26,4 m²,
- zaplecze socjalne – 23 m²,
- zabezpieczenie higieniczno- sanitarne,
- dostęp zabezpieczony wyłącznie dla osób uprawnionych.

Ustalenia

Wszystkie pomieszczenia wymienione w porozumieniu są stworzone i użytkowane przez pracowników CPR w Warszawie.

Dostęp do pomieszczeń CPR w Warszawie mają jedynie osoby uprawnione.

Ocena

Sposób organizacji i wielkość pomieszczeń przeznaczonych dla CPR w Warszawie jest zgodna z Porozumieniem, co należy ocenić **pozytywnie**.

2) Ilość ONA i stanowisk pracy w trybie całodobowym:

- 60 ONA,
- 12 stanowisk w całodobowym trybie.

Ustalenia

Na dzień 12 czerwca 2017 w CPR w Warszawie było zatrudnionych 65 ONA.

Sala operatorska posiada 16 stanowisk przystosowanych do pracy w całodobowym trybie.

Ponadto w CPR w Warszawie zatrudnieni są:

- pracownik administracyjny (1 etat),
- informatycy (2 etaty),
- psycholog (1/4 etatu),
- kierownik i zastępca kierownika CPR w Warszawie

Ocena

Liczba stanowisk ONA oraz liczba zatrudnionych pracowników w CPR w Warszawie spełnia minimalne wymagania (a nawet je przewyższa) określone w Porozumieniu, co należy ocenić **pozytywnie**.

3) Zasięg działania CPR w Warszawie:

- miasto stołeczne Warszawa,
- nowodworski, legionowski, wołomiński, miński, otwocki, piaseczyński, pruszkowski, grodziski i warszawski zachodni.

Ustalenia

CPR w Warszawie odbiera zgłoszenia z terenu miasta stołecznego Warszawy, jak i okolicznych powiatów.

Ocena

Zasięg działania CPR w Warszawie jest zgodny z Porozumieniem, co należy ocenić **pozytywnie**.

W wyniku kontroli nie stwierdzono uchybień i nieprawidłowości.

W związku z powyższymi ustaleniami kontroli,

- 1) przestrzeganie przepisów określonych w art. 16 i 17 ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego.
 - 2) stan 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) stan realizacji porozumienia z dnia 12 lipca 2010 r. zawartego między Wojewodą Mazowieckim a miastem stołecznym Warszawa w sprawie powierzenia miastu stołecznemu Warszawa organizacji centrum powiadamiania ratunkowego oraz aneksu techniczno-funkcjonalnego nr 2 z dnia 18 października 2011 r. do porozumienia, z wyłączeniem zagadnień dotyczących dotacji przekazywanych na funkcjonowanie centrum,
- ocenia się **pozytywnie**.