



Szczecin, dnia 11.02.2022r.

Pan

Przemysław Słowik

Radny Rady Miasta Szczecin

Nasz znak: WZKiOL-II.0003.10.2022.MK

W odpowiedzi na interpelację nr 3571 w sprawie funkcjonowania numeru alarmowego Straży Miejskiej – 986 informuję, co następuje.

Zgodnie z Decyzją Wojewody Zachodniopomorskiego z dnia 10 października 2020 roku wójtowie, burmistrzowie, prezydenci miast otrzymali polecenie, aby dokonywanie dyslokacji oraz organizacja wspólnych patroli podległych straży gminnych (miejskich) odbywały się zgodnie ze wskazaniem komendantów właściwych terytorialnie jednostek Policji (w przypadku Gminy Miasto Szczecin jest to Komendant Miejski Policji).

Rozwiązanie to związane jest z zapobieganiem rozprzestrzenianiu się wirusa SARS–COV-2 i wynika z konieczności współdziałania podmiotów właściwych w zakresie ratowania zdrowia i życia obywateli, a także ochrony spokoju i porządku w miejscach publicznych. Realizacja pozostałych zadań Straży Miejskiej jest ukierunkowana na prowadzenie działań związanych z weryfikacją wykonywania nakazów, zakazów i obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących zapobiegania rozprzestrzeniania się choroby zakaźnej COVID-19.

Przy obecnym stanie zagrożeń zgłoszenia dotyczące sytuacji niebezpiecznych dla życia lub zdrowia mieszkańców realizowane są priorytetowo. Ponadto realizacja wskazanego zarządzenia i wynikające z niej zaangażowanie znacznych sił i środków Straży Miejskiej Szczecin, przekłada się na wydłużenie czasu reakcji od chwili otrzymania zgłoszenia do momentu podjęcia interwencji.

Zastępca Komendanta Straży Miejskiej Szczecin informuje co następuje:

Ad 1.

W Straży Miejskiej Szczecin telefon alarmowy 986 obsługuje 2 dyżurnych operatorów w systemie dwunastogodzinnym. W godzinach 7.00-15.00 pracę operatorów wspiera dodatkowo jeden funkcjonariusz. Do jego zadań należy utrzymywanie łączności z patrolami w zakresie potwierdzania tożsamości osób, obsługa zdarzeń drogowych, wydawanie dokumentacji wynikającej z art. 130 a ustawy Prawo o ruchu drogowym (usuwanie pojazdów na koszt właściciela) oraz obsługa systemu informatycznego służącego do rejestracji zgłoszeń i przeprowadzonych działań.

Ad 2.

W 2021 roku do Straży Miejskiej Szczecin wpłynęły ogółem 21 494 zgłoszenia telefoniczne od mieszkańców i instytucji.

W poniższej tabeli wyszczególniono liczbę zgłoszeń telefonicznych przyjętych przez Straż Miejską Szczecin w poszczególnych miesiącach:

Miesiąc 2021	Liczba zgłoszeń
Styczeń	1 718
Luty	1 874
Marzec	2 067
Kwiecień	1 748
Maj	1 743
Czerwiec	1 807
Lipiec	1 928
Sierpień	1 517
Wrzesień	1 728
Październik	2 049
Listopad	1 734
Grudzień	1 581
Ogółem	21 494
Średnio miesięcznie	1 790

Ad 3.

Średni czas oczekiwania na odebranie połączenia z numerem alarmowym 986 w 2021 roku wyniósł 8 minut i 12 sekund.

Ad 4.

Odnosząc się do treści dotyczącej średniego czasu reakcji pomiędzy zgłoszeniem interwencji, a faktyczną reakcją funkcjonariuszy Straży Miejskiej, Zastępca Komendanta Straży Miejskiej wyjaśnił, iż dane o dacie i godzinie zgłoszenia oraz o godzinie podjęcia interwencji ewidencjonowane są w systemie informatycznym, który na dzień dzisiejszy nie daje możliwości wygenerowania uśrednionej informacji o czasie reakcji przy konkretnej interwencji.

Ad 5 i Ad 6.

Straż Miejska Szczecin korzysta z serwera telekomunikacyjnego Call – eX firmy Datera. Elementem systemu jest moduł infolinii, który umożliwia kolejkowanie połączeń przychodzących, zapewnia ich optymalizację, podając ilość osób oczekujących na połączenie z numerem alarmowym. Uprowadza również, że na rozmowę trzeba poczekać. Dokumentacja i opis wskazanego oprogramowania znajduje się na stronie <https://www.datera.pl/produkty/centrala-pbx/>

Dyżurni SM-DTM wykonują również inne czynności w ramach obowiązków pracowniczych, w szczególności:

- utrzymywanie stałej współpracy z właściwymi podmiotami w celu koordynacji działań SM w zakresie ratowania życia i zdrowia obywateli,
- udzielanie pomocy w usuwaniu awarii technicznych i skutków klęsk żywiołowych oraz innych miejscowych zagrożeń,
- współdziałanie z Miejskim Centrum Zarządzania Kryzysowego na okoliczność zaistnienia sytuacji o znamionach kryzysu,
- nadzorowanie służby patrolowej funkcjonariuszy,
- przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach komunalnych, wykroczeniach oraz podejmowanie niezbędnych czynności wynikających z charakteru zdarzenia,
- wprowadzanie zgłoszeń o zamiarze zorganizowania zgromadzenia do Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Szczecin,
- prowadzenie rejestru zgłoszeń oraz rozdzielanie ich na poszczególne komórki organizacyjne, zgodnie z rejonem działań,
- realizacja zadań dotyczących dokumentowania czynności związanych z usuwaniem i wydawaniem pojazdów na podstawie art. 130 a ustawy Prawo o ruchu drogowym.

Operatorzy dyżurni w 2021 roku odebrali blisko 40 000 połączeń na numer alarmowy 986, tj. około 110 rozmów dziennie (w tym 21 494 zgłoszenia), z których każda trwała średnio prawie 4 minuty. Nie pozostaje to bez wpływu na wydłużony okres oczekiwania na odebranie kolejnej rozmowy. Jednocześnie większość połączeń realizowana jest w godzinach 8.00-18.00.

W odpowiedzi na pytanie dotyczące czasu oczekiwania na odebranie połączenia po dokonanych modernizacjach pragnę przypomnieć, iż w informacji do interpelacji nr 75 z dnia 10 stycznia 2019 r. nie zostały podane dane dotyczące czasu oczekiwania na odebranie połączenia i tym samym nie można porównać wartości w 2021 roku.

Przed modernizacją nie było technicznych możliwości na określenie czasu oczekiwania na połączenie z numerem alarmowym 986.

Jednakże mając na względzie powyższe Zastępca Komendanta Straży Miejskiej wydał polecenie zwiększenia nadzoru i doraźnych kontroli czasu reakcji prowadzonych interwencji. W przypadkach przedłużającego się czasu realizacji interwencji polecił informowanie osób zgłaszających o powodach ewentualnego opóźnienia.

SEKRETAŃZ MIASTA

Ryszard Słoka