Warszawa, 10listopada 2022 r.

**Znak sprawy:** KW-ZSS.1712.51.2022.PBI

**Pani**

**Magdalena Ejsmont Komendant**

**Straży Miejskiej m.st. Warszawy**

# **Wystąpienie pokontrolne**

Na podstawie § 22 ust. 10 Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 312/2007 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 4 kwietnia 2007 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy (ze zm.), w związku z kontrolą przeprowadzoną przez Biuro Kontroli Urzędu m.st. Warszawy w Straży Miejskiej m.st. Warszawy w okresie od 11 sierpnia 2022 r. do 9 września 2022 r., w przedmiocie rozpatrywania i realizacji zgłoszeń mieszkańców, której wyniki zostały przedstawione w Protokole kontroli, podpisanym w dniu 16 września 2022 r., stosownie do § 39 ust. 1 i 2 Zarządzenia nr 1837/2019 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 12 grudnia 2019 r. w sprawie zasad i trybu postępowania kontrolnego (zwanego dalej: Zarządzeniem), przekazuję Pani niniejsze Wystąpienie pokontrolne.

Kontrola przeprowadzona w Straży Miejskiej m.st. Warszawy (zwanej dalej: Strażą Miejską/SM) dotyczyła rozpatrywania i realizacji zgłoszeń mieszkańców w okresie od 1 stycznia 2022 r. do 10 sierpnia 2022 r. Przedmiotem szczegółowej analizy była realizacja zadań przez Straż Miejską w zakresie rozpatrywania i realizacji zgłoszeń bezpośrednio wpływających do Straży Miejskiej oraz zgłoszeń interwencyjnych[[1]](#footnote-1) i reklamacji[[2]](#footnote-2) mieszkańców przekazywanych za pośrednictwem systemu Warszawa 19115[[3]](#footnote-3), w których Straż Miejska występowała jako podmiot wiodący.

Zarządzeniem nr 178/2015 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 18 lutego 2015 r. w sprawie określenia zasad realizacji zgłoszeń w systemie Warszawa 19115 przez biura, urzędy dzielnic i jednostki organizacyjne m.st. Warszawy (zwanym dalej: Zarządzeniem nr 178/2015), uregulowane były zasady rejestracji, udzielania odpowiedzi oraz obsługi zgłoszeń, w tym zgłoszeń interwencyjnych oraz reklamacji. Zarządzenie nr 178/2015 zostało uchylone Zarządzeniem nr 971/2022 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 7 czerwca 2022 r. w sprawie określenia zasad realizacji zgłoszeń w systemie Warszawa 19115 przez biura, urzędy dzielnic i jednostki organizacyjne m.st. Warszawy (zwanym dalej: Zarządzeniem nr 971/2022).

W Straży Miejskiej w okresie kontrolowanym funkcjonowała baza danych zgłoszeń mieszkańców- System Wspomagania Dowodzenia (zwanym dalej: SWD)[[4]](#footnote-4). System Warszawa 19115 nie jest połączony z SWD i zgłoszenia w których SM jest podmiotem wiodącym (rozpatrującym) muszą być ręcznie wprowadzane do SWD. SWD jest przeznaczony do wsparcia pracowników Straży Miejskiej przy realizacji ustawowych zadań, a w szczególności w procedurze spraw o wykroczenia. Podstawą kategoryzacji rodzajów zgłoszeń przyjętą w SWD jest podział zgłoszeń według słownika kategorii: dział, czyn, forma.

W SWD została usystematyzowana hierarchia obsługi zgłoszeń. Pierwszeństwo miały zdarzenia o wyższej hierarchii/pilności, do których należały zgłoszenia dotyczące zagrożenia zdrowia/źycia, zakłócania spokoju i porządku publicznego oraz zgłoszenia w zakresie parkowania „rażące naruszenia".[[5]](#footnote-5) Patrole Straży Miejskiej do zdarzeń ww. kategorii przydzielane były w pierwszej kolejności.

W okresie objętym kontrolą, tj. od 1 stycznia 2022 r. do 10 sierpnia 2022 r. do Straży Miejskiej wpłynęło łącznie 282 933 zgłoszeń. Największa liczba zgłoszeń wpłynęła bezpośrednio do SM od mieszkańców, tj. 167 228 zgłoszeń (59%), natomiast za pośrednictwem systemu Warszawa 19115 wpłynęło 61 293 zgłoszeń (22%)[[6]](#footnote-6). Najmniej, bo 265 zgłoszeń przyjęto od Policji. W klasyfikacji tematycznej najwięcej zgłoszeń wpłynęło w dziale „ruch drogowy", tj. 160 963, najmniej tj. 453 zgłoszenia - w dziale „zagrożenia". Największa liczba zgłoszeń została odnotowana w marcu 2022 r. i wyniosła 42 677 zgłoszeń.

Średnia liczba zgłoszeń przypadająca na osobę przyjmującą zgłoszenie w okresie kontrolowanym wyniosła 111 (110,78) na przyjęte 12 godzin służby, natomiast średnia liczba zgłoszeń przypadających na 1 funkcjonariusza rozumianego jako strażnika realizującego zlecenie w terenie - wyniosła 9,11 zgłoszeń na patrol[[7]](#footnote-7).

Ustalono, że 47% zdarzeń zleconych było zrealizowanych[[8]](#footnote-8) nie później niż w ciągu 3 godzin od utworzenia zdarzenia. Najwyższy procent spraw zrealizowanych do 3 godzin dotyczył działów: zdrowie (96%), sanitarne (88%), bezpieczeństwo osób (81%), natomiast najniższy dotyczył obszaru komunalnego[[9]](#footnote-9). Powyżej doby zrealizowanych było 24% zgłoszeń, z czego najwięcej - 43% stanowiły zgłoszenia z działu komunalnego.

Kontrolą, na podstawie przedłożonych Raportów zgłoszeń przyjętych w Straży Miejskiej dotyczących okresu kontrolowanego, objęto 80 wybranych zgłoszeń zarejestrowanych w ciągu godziny w 8 dniach[[10]](#footnote-10) oraz na podstawie raportu Straży Miejskiej[[11]](#footnote-11) w zakresie pojazdów pozostawionych bez tablic rejestracyjnych lub takich, których stan wskazuje, że nie są używane - 21 wybranych zdarzeń zarejestrowanych w systemie Warszawa 19115[[12]](#footnote-12). Ponadto na podstawie przedłożonych Raportów zgłoszeń przeterminowanych, dla których jednostką wiodącą była Straż Miejska kontrolą objęto 10 zdarzeń[[13]](#footnote-13) zarejestrowanych w systemie Warszawa 19115 oraz 9 zdarzeń[[14]](#footnote-14) wybranych na podstawie wykazu zdarzeń reklamowanych, realizowanych przez Straż Miejską jako jednostkę wiodącą, ujętych w systemie Warszawa 19115.

Podczas kontroli stwierdzono poniższe nieprawidłowości:

1. 2 przypadki[[15]](#footnote-15) niedochowania terminu realizacji zgłoszenia dokonanych za pośrednictwem systemu Warszawa 19115, co stanowiło naruszenie § 13 ust. 6 Zarządzenia nr 178/2015, zgodnie z którym termin realizacji zgłoszenia interwencyjnego upływa nie później niż po 14 dniach roboczych od dnia jego wpływu do II linii wsparcia[[16]](#footnote-16) realizującej przedmiotowe zgłoszenie.
2. 1 przypadek[[17]](#footnote-17) niedochowania terminu realizacji zgłoszenia, dokonanego za pośrednictwem systemu Warszawa 19115, wynikającego z § 7 ust. 1 Zarządzenia nr 971/2022, zgodnie z którym realizacja zgłoszenia następuje w terminie 14 dni od dnia jego zarejestrowania w systemie.
3. 2 przypadki[[18]](#footnote-18) błędnego wskazania na karcie zdarzeń SWD jako źródło zgłoszenia „Telefon", podczas gdy w polu „opis miejsca zdarzenia" powołano numer zdarzenia z systemu Warszawa 19115, czyli rzeczywistym źródłem pochodzenia zgłoszenia było „CKM"[[19]](#footnote-19).
4. 2 przypadki[[20]](#footnote-20) braku uzupełnienia na karcie zdarzenia SWD (źródło zgłoszenia: CKM) pola „Opis czynu" co było niezgodne z zapisami „Procedury Koordynator 19115 - Procedura zamykania w SWD zdarzeń wpływających z systemu Warszawa 19115"[[21]](#footnote-21). Zgodnie z ww. procedurą w przypadku zdarzeń zakończonych wynikiem „Patrz SWD" w opisie czynu umieszcza się ogólne informacje o uzyskanych wynikach.
5. 1 przypadek[[22]](#footnote-22) nieprawidłowej obsługi zgłoszenia w związku z wysłaniem błędnej odpowiedzi do mieszkańca. Z karty zdarzenia SWD wynika, że SM podjęła odpowiednie działania w celu realizacji zgłoszenia, jednak sama odpowiedź do mieszkańca zawierała nieprawidłowe informacje w zakresie podjętych czynności. Na przedmiotowe zgłoszenie została złożona reklamacja,

w wyniku której udzielono mieszkańcowi informacji zgodnej z podjętymi uprzednio działaniami.

1. 1 przypadek[[23]](#footnote-23) błędnie rozpatrzonej reklamacji. Reklamacja wpłynęła 8.08.2022 r., a w dniu 12.08.2022 r. w ramach jej rozpatrzenia wysłano do mieszkańca odpowiedź, która była przekopiowaną odpowiedzią na zgłoszenie, które było reklamowane. Dopiero w dniu 19.08.2022 r., po upływie terminu na rozpatrzenie reklamacji wynikającego z § 7 ust. 2 Zarządzenia nr 971/2022, SM wznowiła realizację reklamacji, wysłała patrol do zgłoszenia

i udzieliła mieszkańcowi prawidłowej odpowiedzi.

Ustalono, że w okresie kontrolowanym system Warszawa 19115 określał termin realizacji zgłoszenia w wymiarze 18 dni kalendarzowych. Przyjęta w systemie wartość 18 dni kalendarzowych nie była zgodna z terminem określonym w Zarządzeniu nr 178/2015, zgodnie z którym termin realizacji zgłoszenia interwencyjnego wynosił 14 dni roboczych od dnia jego wpływu do II linii wsparcia realizującej przedmiotowe zgłoszenie ani w Zarządzeniu nr 971/2022, zgodnie z którym realizacja zgłoszenia następuje w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jego zarejestrowania w systemie Warszawa 19115. W przedmiotowym zakresie Komendant wyjaśniła: „Przy ilości zgłoszeń obsługiwanych przez koordynatorów SM (tj. 103.146 w analizowanym okresie), nie jest możliwa ręczna weryfikacja w systemie 19115 czy jest to termin zgodny z określonym w Zarządzeniu Prezydenta m.st. Warszawy nr 971/2022." Straż Miejska nie wystąpiła do CKM, który jest administratorem systemu Warszawa 19115, z wnioskiem o rozwiązanie problemu ustalania przez system „przewidywanego terminu realizacji" niezgodnego z terminami realizacji zgłoszeń określonymi w Zarządzeniu nr 178/2015 i Zarządzeniu nr 971/2022. Należy zauważyć, iż niesprawny/wadliwy system informatyczny nie usprawiedliwia nieprzestrzegania obowiązujących aktów prawnych.

W zakresie wyżej wskazanego obszaru stwierdzono poniższe nieprawidłowości:

1. 3 przypadki[[24]](#footnote-24) niedochowania terminu z § 7 ust. 1 Zarządzenia nr 971/2022 na realizację

zgłoszenia. Wskazane zdarzenia zostały zrealizowane w dniu przewidywanego terminu realizacji zgłoszenia określonego w systemie Warszawa 19115, jednak termin ten był niezgodny z przepisami Zarządzenia nr 971/2022.

1. 2 przypadki[[25]](#footnote-25) przedłużenia terminu na realizację zgłoszenia niezgodnie z § 7 ust. 4 Zarządzenia nr 971/2022. Wskazany przepis stanowi, że termin na realizację zgłoszenia może zostać przedłużony przed upływem terminu na jego realizację, tj. w ciągu 14 dni od dnia jego zarejestrowania w systemie Warszawa 19115. W przedmiotowych zgłoszeniach Straż Miejska przedłużyła termin realizacji zgłoszenia dzień przed upływem przewidywanego terminu realizacji wskazanego w systemie Warszawa 19115, tj. 17 dnia kalendarzowego co było niezgodne z przepisami Zarządzenia nr 971/2022.

Działania jednostki kontrolowanej w obszarze przeprowadzonej kontroli należy ocenić pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości.

Przedstawiając powyższe ustalenia i ocenę zalecam:

1. Dochowywanie terminów realizacji zgłoszeń wynikających z aktualnie obowiązującego Zarządzenia Prezydenta m.st. Warszawy w sprawie określenia zasad realizacji zgłoszeń w systemie Warszawa 19115 przez biura, urzędy dzielnic i jednostki organizacyjne m.st. Warszawy.
2. Wystąpienie do Biura Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy

z wnioskiem o dostosowanie ustalania przez system Warszawa 19115 terminu realizacji zgłoszeń do terminów wynikających z Zarządzenia nr 971/2022 w celu umożliwienia dochowywanie terminów realizacji za pośrednictwem systemu.

1. Dochowywanie należytej staranności w zakresie obsługi zgłoszeń, w tym prawidłowe wskazywanie na karcie zdarzeń SWD źródła zgłoszenia oraz rzetelne, zgodne z podjętymi działaniami udzielanie odpowiedzi mieszkańcowi za pośrednictwem systemu Warszawa 19115.
2. Przestrzeganie podczas obsługi zgłoszeń zapisów obowiązującej „Procedury Koordynator 19115 - Procedura zamykania w SWD zdarzeń wpływających z systemu Warszawa 19115", w tym uzupełnianie na karcie zdarzenia SWD (źródło zgłoszenia: CKM) pola „opis czynu".
3. Dochowywanie należytej staranności podczas rozpatrywania reklamacji mieszkańców wpływających za pośrednictwem systemu Warszawa 19115.

Na podstawie § 22 ust. 10 Regulaminu organizacyjnego oraz § 41 ust. 1 Zarządzenia oczekuję od Pani Komendant w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia doręczenia niniejszego Wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie realizacji zaleceń pokontrolnych i wykorzystaniu uwag zawartych w Wystąpieniu pokontrolnym lub przyczynach braku realizacji zaleceń pokontrolnych lub niewykorzystaniu uwag bądź o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości lub uchybień.

Jednocześnie, na podstawie § 41 ust. 1 Zarządzenia, zobowiązuję Panią Komendant do przekazania kopii ww. informacji Sekretarzowi m.st. Warszawy, Dyrektorowi Biura Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu m.st. Warszawy, Dyrektorowi Biura Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy oraz Dyrektorowi Biura Kontroli Urzędu m.st. Warszawy.

PREZYDENT MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY /-/ Rafał Trzaskowski

Do wiadomości:

1. Pan Włodzimierz Karpiński - Sekretarz m.st. Warszawy;
2. Pan Michał Domaradzki - Dyrektor Biura Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu m.st. Warszawy;
3. Pan Krzysztof Krakowiecki-Kulesza - Dyrektor Biura Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy.

1. Zdarzenie zgłoszone przez mieszkańca, które wymaga podjęcia działania w celu usunięcia zgłoszonych awarii/uszkodzeń/nieprawidłowości dotyczących stanu istniejącego/zastanego. [↑](#footnote-ref-1)
2. przekazane przez mieszkańca zastrzeżenia do sposobu realizacji zgłoszenia (dot. zgłoszeń z systemu Warszawa 19115) [↑](#footnote-ref-2)
3. system Warszawa 19115-wewnętrzny system informatyczny Urzędu m.st. Warszawy, przeznaczony do obsługi zgłoszeń mieszkańców [↑](#footnote-ref-3)
4. wprowadzony Zarządzeniem nr 19/2012 Komendanta Straży Miejskiej m.st. Warszawy z dnia 30 marca 2012 r. w sprawie wprowadzenia do użytku systemu teleinformatycznego Systemu Wspomagania Dowodzenia [↑](#footnote-ref-4)
5. Zasady rejestrowania w SWD oraz przekazywania do realizacji zgłoszeń dotyczących parkowania z priorytetem wyższy niż zwykły określa Procedura Parkowanie Priorytet- Aktualizacja pn. „Priorytety dla zgłoszeń dotyczących nieprawidłowego parkowania", zatwierdzona w dniu

   1. sierpnia 2018 r. przez I Zastępcę Komendanta Straży Miejskiej.

   [↑](#footnote-ref-5)
6. Ustalono, że nie wszystkie zgłoszenia, które wpływają za pośrednictwem systemu Warszawa 19115 były rejestrowane w SWD. Liczba zgłoszeń otrzymanych z systemu Warszawa 19115 (łącznie ze zgłoszeniami, które nie zostały zarejestrowane w SWD) w okresie kontrolowanym wyniosła

   103 146, z czego utworzono 51 589 zdarzeń. [↑](#footnote-ref-6)
7. Zgodnie z wyjaśnieniami Zastępcy Komendanta: „Przedmiotowe ujęcie jest konieczne ze względu na to, iż w Straży Miejskiej m.st. Warszawy realizacja zgłoszeń ma miejsce przez patrol, a nie pojedynczego, enumeratywnie rozumianego strażnika. Niewłaściwym również byłby podział tej liczby na dwie części, gdyż w realizację każdego zgłoszenia zaangażowany jest cały patrol, który zgodnie z Zarządzeniem Nr 18/2020 Komendanta Straży Miejskiej m.st. Warszawy z dnia 10.07.2020 r. w sprawie ryzyka zawodowego oraz bezpieczeństwa i higieny pracy strażnika miejskiego, działa w składzie wieloosobowym." [↑](#footnote-ref-7)
8. Za realizację uważany jest dojazd pierwszego patrolu lub pierwszy wynik na karcie zdarzenia SWD. [↑](#footnote-ref-8)
9. dotyczy zgłoszeń w zakresie np. braku oświetlenia; utrzymania czystości i porządku w rejonie budowy; kontroli terenu miejskiego; uszkodzonego oznakowania; przepełnionych śmietników/koszy ulicznych; wraków; spalania śmieci/odpadów; zaniedbanych terenów. [↑](#footnote-ref-9)
10. -16.01.2022 r. godz. od 10.00 do 11.00;

    * 02.02.2022 r. godz. od 7.00 do 8.00;
    * 21.03.2022 r. godz. od 17.00 do 18.00;

    -18.04.2022 r. godz. od 12.00 do 13.00;

    -13.05.2022 r. godz. od 15.00 do 16.00;

    * 30.06.2022 r. godz. od 6.00 do 7.00;
    * 22.07.2022 r. godz. od 2.00 do 3.00;
    * 09.08.2022 r. godz. od 22.00 do 23.00.

    [↑](#footnote-ref-10)
11. przedłożony pismem z 22 sierpnia 2022 r., znak sprawy: SM-WPR-0930-5/22 [↑](#footnote-ref-11)
12. 1-2386322118 oraz 1-2386322068; 1-2419648346; 1-2427762556; 1-2423898105; 1-2449537747; 1-2443122195; 1-2452868110 oraz 1-2462120367; 1-2476335786 oraz 1-2477957436; 1-2448252972; 1-2420689949; 1-2444996978; 1-2453609956;

    1-2444715936; 1-2451549046; 1-2458696128; 1-2459979065; 1-2463741891; 1-2463957756. [↑](#footnote-ref-12)
13. 1-2215466945; 1-2228147752; 1-2251569125; 1-2256112996; 1-2293390065; 1-2295089076; 1-2381258772; 1-2405886908; 1-2424909136; 1-2307944177. [↑](#footnote-ref-13)
14. 1-2266627964; 1-2461491784; 1-2297009385; 1-2343658636; 1-2438266487; 1-2370856936; 1-2384340188; 1-2355516798; 1-2353662645. [↑](#footnote-ref-14)
15. 1-2381258772;

    1-2405886908 [↑](#footnote-ref-15)
16. II linia wsparcia - należy przez to rozumieć pracowników wyznaczonych przez dyrektorów biur, burmistrzów dzielnic m.st. Warszawy, kierowników jednostek organizacyjnych m.st. Warszawy i podmioty zewnętrzne do obsługi zgłoszeń mieszkańców w systemie Warszawa 19115. [↑](#footnote-ref-16)
17. 1-2451549046 [↑](#footnote-ref-17)
18. 1-2256112996 (karta zdarzenia SWD nr 4442539, zgłoszenie nr 5939131) oraz nr 1-2463957756 (karta zdarzenia SWD dla zdarzenia nr 4627218, zgłoszenie nr 6200609)

    1-2463957756 [↑](#footnote-ref-18)
19. CKM - Wydział Kontaktów z Mieszkańcami w Biurze Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy [↑](#footnote-ref-19)
20. 1-2251569125 (karta zdarzenia SWD nr 4382851) oraz nr 1-2459979065 (karta zdarzenia SWD nr 4624048) [↑](#footnote-ref-20)
21. zatwierdzona w dniu 7 lutego 2017 r. przez I Zastępcę Komendanta Straży Miejskiej [↑](#footnote-ref-21)
22. 1-2355516798 [↑](#footnote-ref-22)
23. 1-2461491784 [↑](#footnote-ref-23)
24. 1-2433318225; 1-2453609956; 1- 2452868110 [↑](#footnote-ref-24)
25. nr 1-2427762556; nr: 1-2424909136 [↑](#footnote-ref-25)