



Ministerstwo
Spraw Wewnętrznych
i Administracji

Departament Ochrony Ludności
i Zarządzania Kryzysowego

DOLiZK-WKCMSPR-7771-6-30/2022(4)

Warszawa, dnia 19 października 2022 roku

Pan
Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich

Szanowny Panie Rzeczniku,

w odpowiedzi na pismo z dnia 28 września 2022 r., o sygn. XI.7010.1.2022.MWR dotyczące aplikacji mobilnej Alarm112 pragnę poinformować, co następuje.

Wymogiem dostępności dotyczącym odbioru zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer alarmowy 112 jest zapewnienie skutecznej formy komunikacji osób z niepełnosprawnościami (w szczególności osób głuchych, słabosłyszących i z problemami mowy) z operatorami numerów alarmowych (ONA), w celu otrzymania niezbędnej pomocy w sytuacji zagrożenia zdrowia, życia lub bezpieczeństwa.

Aplikacja mobilna Alarm112 została uruchomiona przez MSWiA w 2017 r., a jej pilotażowe udostępnienie dla grupy ok. 200 osób głuchych nastąpiło w grudniu 2018 r. Prace zmierzające do udostępnienia aplikacji przebiegały w ścisłej współpracy ze środowiskiem osób wytypowanych przez Polski Związek Głuchych i dotyczyły m. in. interfejsu graficznego opartego na piktogramach. Środowisko osób głuchych było informowane o pracach MSWiA związanych z wdrożeniem aplikacji mobilnej Alarm112 podczas posiedzeń Parlamentarnego Zespołu ds. Osób Głuchych, w których biorą udział przedstawiciele organizacji zrzeszających osoby głuche. W 2019 roku zakończono pilotaż i aplikacja mobilna Alarm112 została udostępniona bezpłatnie wszystkim obywatelom, a w styczniu 2020 r., po zakończeniu pilotażu, została opublikowana jej produkcyjna wersja w sklepach Google Play i AppStore (do pobrania bezpłatnie dla wszystkich obywateli). Stworzona przez MSWiA aplikacja Alarm112 ma charakter powszechny i może być użyta przez każdą osobę, która – z różnych powodów – nie może wykonać połączenia głosowego na numer alarmowy 112. Aplikacja, oprócz piktogramów określających rodzaj zdarzenia lub zagrożenia, posiada pole umożliwiające, na etapie budowania zgłoszenia alarmowego, wprowadzenie dodatkowych informacji, przydatnych dla ONA w procesie obsługi zgłoszenia alarmowego.

MSWiA, w ramach przeprowadzenia kampanii informacyjnej dotyczącej aplikacji, udostępniło na swojej stronie (<https://www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112/aplikacja-moblina-alarm112>) filmy instruktażowo-promocyjne skierowane w szczególności do osób głuchych. Wszystkie filmy zawierają oprawę lektorską, napisy, infografiki i tłumaczenie na Polski Język Migowy. Tłumaczenie umożliwia osobom głuchym pełny dostęp do informacji. Filmy instruktażowe zostały udostępnione na stronie MSWiA, KGP, KGPPS, urzędów wojewódzkich i w mediach społecznościowych. W ramach podpisanego porozumienia z dnia 18 czerwca 2020 pomiędzy MSWiA, a Polskim Związkiem Głuchych, PZG promuje aplikację na swojej stronie internetowej.

MSWiA prowadzi stały monitoring liczby zarejestrowanych użytkowników aplikacji oraz liczby przyjętych zgłoszeń SMS. Dane statystyczne są umieszczane w corocznym Raporcie z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego, który MSWiA publikuje na stronie <https://www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112/statystyki>. Informuję, że z uwagi na charakter zgłoszenia pochodzącego z aplikacji mobilnej Alarm112 (SMS), operatorzy numerów alarmowych - w trakcie obsługi zgłoszenia tekstowego - nawiązują próbę kontaktu ze zgłaszającym w postaci czatu SMS (celem doprecyzowania szczegółów,

np. piętra budynku, w którym ma miejsce zdarzenie). Nawet gdy – z różnych powodów – osoba zgłaszająca nie odpowiada na wiadomości, treść zgłoszenia przekazywana jest do właściwej służby celem udzielenia pomocy. Procedury nie przewidują jednak wykonywania przez ONA połączenia telefonicznego. Należy wyjaśnić, że sposób obsługi zgłoszenia alarmowego w centrum powiadamiania ratunkowego reguluje rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych (Dz. U. z 2021 r., poz. 832) oraz wydane na tej podstawie wytyczne.

Odnosząc się do zgłoszenia mającego miejsce w dniu 18 czerwca 2022 r., wskazanego w piśmie Olsztyńskiego Stowarzyszenia Głuchych z dnia 29 czerwca 2022 r., po dokładnym przeanalizowaniu sprawy uprzejmie informuję, że operator numerów alarmowych postąpił niezgodnie z procedurą i wytycznymi w zakresie obsługi zgłoszeń alarmowych. O nieprofesjonalnym zachowaniu operatora w trakcie obsługi zgłoszenia został poinformowany kierownik właściwego CPR.

Informuję ponadto, że ONA przechodzą szkolenia podstawowe z obsługi zgłoszeń zakończone egzaminem, a także szkolenia doskonalące. W zakresie znajomości i obsługi zgłoszeń pochodzących z aplikacji mobilnej Alarm112 ONA z CPR w Radomiu wzięli udział wraz z osobami głuchymi i słabosłyszącymi w testach aplikacji oraz zostali przeszkoleni przez osoby odpowiedzialne w MSWiA za proces wdrożeniowy.

W odniesieniu do kwestii rozwoju aplikacji mobilnej Alarm112 oraz wnioskowanej przez środowisko osób głuchych możliwości wprowadzenia funkcjonalności połączenia wideo z tłumaczem Polskiego Języka Migowego informuję, że kwestia ta została podniesiona w procedowanym aktualnie projekcie ustawy o zapewnianiu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Podkreślam, że Departament Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego MSWiA podejmuje ciągłe działania w celu udoskonalania rozwiązań służących poprawie sprawności obsługi zgłoszeń alarmowych, w tym pochodzących z aplikacji mobilnej Alarm112.

Nawiązując do przedstawionych powyżej wyjaśnień informuję, że odpowiedź MSWiA na – przekazane do wiadomości Pana Rzecznika - pismo Olsztyńskiego Stowarzyszenia Głuchych z dnia 29 czerwca 2022 r. nie została wysłana z powodu błędnego działania systemu elektronicznego. W związku z powyższym za aktualne uznać należy stanowisko MSWiA przedstawione w niniejszym piśmie.

Z poważaniem

Wojciech Radecki
Dyrektor

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Do wiadomości:

Prezes Olsztyńskiego Stowarzyszenia Głuchych.