



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0003.2650.2017

Kraków,

23 CZE 2017

Pan
Bogusław Kośmider
Przewodniczący
Rady Miasta Krakowa

W odpowiedzi na Pana interpelację w sprawie zawiadamiania informacyjnego i alarmowego SMS, złożoną między sesjami Rady Miasta Krakowa w dniu 5 czerwca 2017 r., uprzejmie informuję.

Z danych uzyskanych z Wydziału Zarządzania Kryzysowego Urzędu Miasta Bydgoszczy wynika, że za instalację systemu i 100.000 sms-ów miasto Bydgoszcz zapłaciło operatorowi (firmie Samorządowy Informator SMS Sp. z o.o.) 19.700 zł. Ponadto każdego roku płaci abonament miesięczny w kwocie około 200 zł brutto przy czym koszt jednostkowy sms-a to 10 groszy. Zarejestrowani w jednej z 30 grup publicznych mieszkańcy otrzymują wiadomości sms z m.in. ostrzeżeniami meteorologicznymi, komunikatami o awariach, utrudnieniach komunikacyjnych i wszelkich innych zdarzeniach mogących mieć wpływ na szeroko rozumiane bezpieczeństwo. System wykorzystywany jest również do rozpowszechniania przez Policję komunikatów o osobach poszukiwanych (ale tylko za pośrednictwem SMS Cloud).

Na urządzenia mobilne przygotowana została aplikacja BLISKO (SMS Cloud), która umożliwia odbieranie znacznie dłuższych komunikatów (sms - do 150 znaków) oraz załączników, np. zdjęć osób poszukiwanych. W systemie zarejestrowanych jest: wiadomości sms - 6 400 mieszkańców, wiadomości SMS Cloud - 688 mieszkańców. Wysłanie jednego sms-a do wszystkich zarejestrowanych odbiorców to koszt 640 zł.

Z wykorzystaniem systemu SI-SMS wysłano do mieszkańców następującą ilość komunikatów:

- w 2017 r. - 1/36 (sms/ SMS Cloud),
- w 2016 r. - 2/ 91 (sms/ SMS Cloud),
- w 2015 r. - 8/ 72 (sms/ SMS Cloud).

Dotychczas nie wykorzystano możliwości pozyskiwania od mieszkańców informacji o zdarzeniach kryzysowych, choć system pozwala na prowadzenie np. ankiet czy odsyłanie wiadomości zwrotnej do nadawcy komunikatu (SMS Cloud). Za pośrednictwem tego systemu przekazywano komunikaty meteorologiczne pochodzące z IMGW, a przekazywane przez CZK Województwa Kujawsko-Pomorskiego i dotyczą one terenu całego województwa, a nie konkretnie miasta Bydgoszcz.

Informuję uprzejmie, że do Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu Miasta Krakowa na przestrzeni wielu lat wpływało szereg ofert związanych z możliwością uruchomienia na terenie Krakowa systemu informacyjnego dla mieszkańców

za pośrednictwem sms-ów. Oferty te zawierały różne formy i zasady kontaktu z mieszkańcami Miasta, również takie jak przedstawił Pan Przewodniczący w interpelacji.

Przeprowadzona wnikliwa analiza składanych ofert wykazała, że z uwagi na charakterystykę tak dużej aglomeracji miejskiej jak Gmina Miejska Kraków (gdzie zagrożenia mają często miejscowy charakter), wdrożenie kolejnego systemu ostrzegania ludności nie przyniesie oczekiwanych korzyści.

Komunikacja ze społeczeństwem i przekazywanie bieżących informacji o potencjalnych zagrożeniach lub klęskach żywiołowych odbywa się przez komunikaty za pośrednictwem Regionalnego Systemu Ostrzegania (RSO) zamieszczane w telewizji w programach: TVP1, TVP2, TVP Kultura, TVP Historia, TVP Polonia i TVP Regionalna, natomiast użytkownicy smartfonów mogą korzystać z bezpłatnej aplikacji mobilnej - oprogramowania dla urządzeń przenośnych (telefony komórkowe, smartfony, palmtopy czy tablety), które pisane są przy użyciu różnych platform i języków programowania - systemów operacyjnych Android, iOS oraz WindowsPhone w telefonach komórkowych.

RSO działa w ten sposób, że komunikat generuje Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego, a następnie ostrzeżenie pojawia się: na stronach internetowych urzędów wojewódzkich, w TVP Regionalnej (telegazeta od str. 430, platforma hybrydowa, napisy DVB), a także w telegazecie w programach TVP1, TVP2, TVP Kultura, TVP Historia i TVP Polonia (od str. 190) oraz w aplikacji mobilnej (systemy operacyjne Android, iOS, WindowsPhone). Komunikaty pojawiają się na ekranie telewizora w formie napisów. W zwięzły sposób informują i odsyłają do szczegółów, np. umieszczonych na konkretnej stronie telegazety. W telewizorach dostosowanych do potrzeb telewizji hybrydowej, łączącej telewizję z internetem, istnieje możliwość przejścia na stronę oferującą np. filmową informację dotyczącą zagrożenia. Zarówno w aplikacji telefonicznej, jak i telegazecie TVP umieszczane są ostrzeżenia meteorologiczne, hydrologiczne, drogowe czy inne istotne z punktu widzenia bezpieczeństwa obywatela.

Ponadto ewentualne komunikaty i ostrzeżenia z zakresu zarządzania kryzysowego propagowane są za pośrednictwem Biura Prasowego Urzędu Miasta Krakowa poprzez stacje telewizyjne, stacje radiowe oraz zamieszczane są na stronach internetowych, co wydaje się wystarczającym sposobem przekazywania ostrzeżeń o zagrożeniach. Biuro Prasowe ma możliwość powiadamiania mieszkańców o sytuacjach zagrożenia za pośrednictwem własnych kanałów informacyjnych: poprzez system powiadamiania specjalnymi komunikatami w programie telewizji internetowej [Kraków.pl](http://Krakow.pl) oraz na stronach internetowych www.krakow.pl (wyświetlanie alertu). Dysponuje również możliwością powiadamiania mieszkańców o sytuacjach kryzysowych przy pomocy aplikacji mobilnych działających w oparciu o system android oraz Apple - są to aplikacje: [Kraków.pl](http://Krakow.pl) oraz Powietrze.pl (z wykorzystaniem tzw. opcji push). Informowaniu mieszkańców może służyć również Newsletter. Działania informacyjne skierowane do dziennikarzy prowadzone są poprzez przygotowywanie i wysyłanie codziennego serwisu prasowego. Informowanie dziennikarzy może odbywać się również poprzez masową wysyłkę sms-ów. Mieszkańcy Krakowa o sytuacjach kryzysowych powiadamiani są także poprzez portale społecznościowe: Facebook i Twitter.

W dniu 23 lutego 2017 r. ZIKiT zawarł ze spółką MCSS Sp. z o.o. umowę nr 77/ZIKiT/2017 o świadczenie usługi dostępu do systemu publikacji geokomunikatów *Ostrzegator*. Spółka posiada jedyną na rynku aplikację, która pozwala przekazać użytkownikom urządzeń mobilnych informację o niebezpiecznych zdarzeniach, jakie mają miejsce na terenie w określonej lokalizacji, tj.: zagrożeniu powodziowym, planowanych przerwach w dostawie wody, prądu, gazu, zdarzeniach drogowych powodujących znaczne ograniczenia ruchu oraz innych sytuacjach monitorowanych przez centra kryzysowe.

Aplikacja opiera się na systemie geolokalizacji (nadawca ma możliwość zdefiniowania obszaru, dla którego przeznaczona jest dana wiadomość). Może to być województwo, miasto,

dzielnica lub dowolny wielokąt zaznaczony na mapie. Wiadomość w ciągu kilku sekund dotrze do wszystkich użytkowników, znajdujących się na zdefiniowanym obszarze. Użytkownik może też dodać własne lokalizacje, dla których chciałby otrzymywać komunikaty, nawet gdy się tam nie znajduje.

Aplikacja dla użytkowników urządzeń mobilnych jest w pełni anonimowa (nie wymaga rejestracji), bezpłatna i nie zawiera reklam. System nie pobiera, nie przetwarza i nie gromadzi żadnych informacji o użytkownikach aplikacji. Przy uruchomieniu użytkownik może wybrać kategorie tematyczne np.: Alarmy, Wiadomości o administracji, Transport i Komunikacja, Awarie, Jakość powietrza w Twojej okolicy, Ostrzeżenia meteorologiczne i hydrologiczne, albo Wydarzenia w Twoim mieście. Każda wiadomość, oprócz głównej treści, zawiera informacje o okresie jej obowiązywania, miejscu, którego dotyczy (wraz z mapą) oraz dane kontaktowe i podpis nadawcy.

W bieżącym roku, aplikacja *Ostrzegátor* dostępna dla mieszkańców Krakowa wzbogacona została o dodatkową funkcję, dzięki której mieszkańcy mają możliwość zgłaszania na bieżąco interwencji np.: zgłoszenie aktu wandalizmu, uszkodzenie oznakowania drogi, awarię oświetlenia ulicznego, uszkodzenie nawierzchni drogi bądź chodnika. Ponadto w pobliżu miejsca interwencji można dodać swoją lokalizację, telefon kontaktowy bądź adres e-mail. Nie jest to jednak konieczne, a lokalizację można podać także w opisie zgłoszenia. Wszelkie interwencje związane z zakresem obowiązków ZIKiT są na bieżąco przekazywane do komórek merytorycznych. Przedmiotowa aplikacja służy mieszkańcom Krakowa już rok i cieszy się coraz większym zainteresowaniem.

Poniżej przedstawiam informacje dotyczące powiadamiania mieszkańców o sytuacjach kryzysowych (awaryjnych) przez spółki miejskie.

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej SA informuje o sytuacjach kryzysowych (przerwach w dostawie ciepła) poprzez umieszczenie komunikatu na stronie internetowej MPEC. Strona ta udostępniona jest w wersji klasycznej oraz mobilnej. Równoległe informacje przekazywane są do Urzędu Miasta Krakowa na adres bi@um.krakow.pl. W sytuacjach, gdy przerwa w dostawie ciepła jest planowana (prace inwestycyjne) spółka z wyprzedzeniem pisemnie powiadamia odbiorców, z którymi posiada zawarte umowy. Obecnie MPEC rozważa także możliwość przekazywania informacji o zdarzeniach kryzysowych za pomocą funkcjonującej w sieci internetowej aplikacji mobilnej *Ostrzegátor*.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji SA stosuje wieloraki sposób powiadamiania mieszkańców o awariach. Informacje o awariach są wprowadzane do systemu JVR, który umożliwia uzyskanie informacji przez osobę dzwoniącą bez konieczności kontaktu z dyspozytorem. System ten pozwala na identyfikację obszaru z jakiego wykonywany jest telefon (dotyczy telefonii stacjonarnej) lub identyfikacja może być dokonana przez podanie kodu pocztowego. Osoba dzwoniąca otrzymuje informację dotyczącą awarii lub planowanych wyłączeń dla obszaru jej zamieszkania. Ponadto system podaje informację dotyczącą planowanego terminu usunięcia awarii. Statystycznie system ten obsługuje około 60 % dzwoniących w sprawach awarii i włączeń.

Spółka prowadzi również profil na Facebooku poświęcony awariom i planowanym wyłączeniom wody. O poważanych awariach i wyłączeniach informuje mieszkańców za pośrednictwem prasy, radia i telewizji. O ile to jest możliwe o planowanych wyłączeniach oraz awariach mieszkańcy są informowani za pośrednictwem afiszy rozwieszanych w rejonie wyłączenia. Przed samym wyłączeniem mieszkańcy są powiadamiani za pośrednictwem systemu nagłaśniającego.

Informacje o wszystkich awariach i pracach planowanych są zamieszczane na stronie internetowej spółki. Ponadto spółka wykupiła dostęp do aplikacji *Ostrzegátor*. Do aplikacji służby MPWiK SA przekazują elektronicznie wszystkie informacje dotyczące awarii oraz planowanych wyłączeń, a użytkownik może wybrać interesującą go lokalizację i w jej obrębie

otrzymywać informacje w formie komunikatów sms. Aby użytkownik mógł korzystać z systemu wymagane jest pobranie darmowej aplikacji przez zainteresowanego.

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne SA przez całą dobę przekazuje informacje o sytuacjach kryzysowych, m.in. wypadkach, kolizjach oraz innych zdarzeniach powodujących zatrzymanie w ruchu tramwajowym i autobusowym pasażerom poprzez:

- tablice dynamicznej informacji pasażerskiej zlokalizowane na przystankach komunikacji miejskiej (ponad 300 tablic);
- portale społecznościowe - Facebook, Twitter,
- pracowników MPK SA (kierowcy, motorniczowie, inspektorzy ruchu MPK),
- monitory zamontowane w tramwajach i autobusach - komunikaty są publikowane na pasku informacyjnym u dołu ekranu.

Informacje o tych zdarzeniach są również za każdym razem przekazywane do Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie, który wykorzystuje swoje narzędzia do informowania pasażerów o sytuacjach kryzysowych. Dodatkowo na stronie internetowej spółki oraz na przystankach są zamieszczane wszystkie komunikaty o dłuższych zmianach w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej, które są efektem np. prac remontowych.

Mając jednak na uwadze doniosłość zgłoszonego przez Pana Radnego zagadnienia zobowiązałem Zespół Zarządzania Kryzysowego Miasta Krakowa do dokonania ponownej, kompleksowej analizy systemów ostrzegania i informowania ludności i przedstawienia rekomendacji do końca października 2017 roku. O wynikach tych ustaleń zostanie Pan poinformowany.

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

Jacek Majchrowski

Otrzymują:

1. Adresat
2. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego
3. Biuro Prasowe
4. Krakowski Holding Komunikacyjny
5. Wydział Planowania i Monitorowania Inwestycji
6. Biuletyn Informacji Publicznej
7. aa