

Michał Bibro
Radny Rady Powiatu Myśliborskiego
Myślibórz, 17.09.2026 r.
Pan
Robert Dudek
Starosta Myśliborski
za pośrednictwem
Przewodniczącego Rady Powiatu



BO
OR-PCPR
a

INTERPELACJA

w sprawie wdrożenia systemu rejestracji rozmów telefonicznych na liniach interwencyjnych PCPR oraz Regionalnego Centrum Kryzysowego w Myśliborzu

Na podstawie art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, składam interpelację w sprawie pilnej potrzeby wdrożenia obligatoryjnego systemu automatycznej rejestracji (nagrywania) połączeń telefonicznych na numerach kontaktowych i interwencyjnych Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Myśliborzu oraz działającego w jego strukturach Regionalnego Centrum Kryzysowego (RCK).

UZASADNIENIE

Jednostki takie jak Regionalne Centrum Kryzysowe realizują zadania o szczególnym, wrażliwym charakterze. Przyjmują zgłoszenia od osób w stanie ostrego stresu, kryzysu psychicznego oraz od rodzin zastępczych potrzebujących natychmiastowego, profesjonalnego wsparcia. W obecnym stanie organizacyjnym przebieg tych kluczowych rozmów nie jest w żaden sposób rejestrowany, a ich treść dokumentuje się wyłącznie za pomocą subiektywnych notatek służbowych sporządzanych przez pracowników.

Praktyka ta rodzi poważne ryzyko braku transparentności i uniemożliwia rzetelną weryfikację faktów w przypadku procedowania skarg. Wdrożenie automatycznego systemu nagrywania rozmów (z zachowaniem wymogów RODO i wcześniejszym komunikatem dla dzwoniącego) przyniesie:

1. **Ochronę interesantów i rodzin zastępczych** przed ewentualną opieszałością, brakiem empatii lub nietaktownymi odpowiedziami ze strony personelu.
2. **Ochronę pracowników jednostki** przed nieuzasadnionymi zarzutami i agresją słowną ze strony dzwoniących.
3. **Możliwość obiektywnej, niezależnej weryfikacji** jakości świadczonych usług przez organy nadzorcze oraz Zarząd Powiatu.

Wprowadzenie standardu rejestracji rozmów na liniach pomocowych jest powszechną i sprawdzoną praktyką w nowoczesnej administracji. Koszt wdrożenia takiego modułu w systemach telefonii cyfrowej (VoIP) jest znikomy w skali budżetu powiatu, natomiast korzyści dla budowania zaufania społecznego do struktur PCPR są bezdyskusyjne.

Mając na uwadze, że Zarząd Powiatu przystąpił do prac nad projektem budżetu na kolejny rok finansowy, wnoszę o udzielenie odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy Zarząd Powiatu planuje zabezpieczyć w projekcie budżetu środki finansowe na zakup i wdrożenie systemu rejestracji połączeń telefonicznych dla PCPR i RCK w Myśliborzu?
2. W jakim terminie technicznym istnieje możliwość zmodernizowania centrali telefonicznej w tych jednostkach w celu uruchomienia funkcji nagrywania?
3. Jakie procedury kontroli jakości obsługi telefonicznej interesantów (w tym rodzin zastępczych) obowiązują obecnie w PCPR w Myśliborzu w związku z brakiem obiektywnego zapisu rozmów?

Michał Bibro
Katarzyna Stanienda