



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
DEPARTAMENT ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

KAP.410.5.2.2024

Pan
nadbrygadier Artur Gonera
Mazowiecki Komendant Wojewódzki
Państwowej Straży Pożarnej
ul. Domaniewska 40
02-672 Warszawa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/24/005 Funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112.

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie ¹ , ul. Domaniewska 40, 02-672 Warszawa. Centrum Powiadamiania Ratunkowego, ul. Traugutta 57, 26-600 Radom.
Kierownik jednostki kontrolowanej	nadbrygadier Artur Gonera, Mazowiecki Komendant Wojewódzki PSP od 3 lutego 2024 r. do obecnie ² . W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnili: nadbrygadier Bogdan Łasica, Mazowiecki Komendant Wojewódzki PSP, od 1 października 2017 r. do 26 marca 2020 r. ³ . nadbrygadier Jarosław Nowosielski, Mazowiecki Komendant Wojewódzki PSP, od 27 marca 2020 r. do 31 października 2022 r. ⁴ . nadbrygadier Jarosław Piotrowski, Mazowiecki Komendant Wojewódzki PSP, od 16 listopada 2022 r. do 2 stycznia 2024 r. ⁵ .
Zakres przedmiotowy kontroli	Organizacja i funkcjonowanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego działającego w ramach Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2019 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce ⁶ z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed lub po tym okresie.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ⁷ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Administracji Publicznej.
Kontrolerzy	1. Marek Bieńkowski, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr KAP/51/2024 z 5 września 2024 r. 2. Arkadiusz Kuliński, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KAP/52/2024 z 5 września 2024 r.

(akta kontroli str. 1-2)

¹ Dalej: Komenda.

² Na podstawie decyzji Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (dalej: Minister SWiA) nr 87/kadr/24 z 31 stycznia 2024 r.

³ Na podstawie decyzji Ministra SWiA nr 348/kadr/17 z 27 września 2017 r.

⁴ Na podstawie decyzji Ministra SWiA nr 349/kadr/20 z 26 marca 2020 r.

⁵ Na podstawie decyzji Ministra SWiA nr 1017/kadr/22 z 16 listopada 2022 r.

⁶ W dniu 15 listopada 2024 r.

⁷ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna⁸ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Mazowiecki Komendant Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie⁹ w okresie objętym kontrolą zapewnił warunki kadrowe i finansowe, umożliwiające prawidłową i skuteczną realizację zadań przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu¹⁰. Zapewnił również odpowiednie warunki lokalowe oraz wyposażenie w sprzęt niezbędny do obsługi zgłoszeń alarmowych oraz wsparcie techniczne dla operatorów numerów alarmowych. Stan zatrudnienia operatorów numerów alarmowych był zgodny z przyznanymi limitami zatrudnienia ustalonymi przez Ministra SWiA. Pracownicy CPR posiadali wymagane kwalifikacje określone dla zajmowanego stanowiska pracy oraz ukończyli szkolenia doskonalące dla operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów – trenerów. Osoby zatrudnione przy obsłudze zgłoszeń ukończyły szkolenia podstawowe i uzyskały kwalifikacje wymagane m.in. art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego¹¹ oraz realizowały obowiązek doskonalenia zawodowego, o którym mowa m.in. w art. 16b ust. 1 ww. ustawy. Pracownicy CPR przyczyniali się do upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych.

Obsługa zgłoszeń przebiegała w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, instrukcjami i procedurami, opracowanymi przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji¹². Komendant prawidłowo oraz terminowo wydawał pracownikom CPR upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym, oraz opracował i wdrożył politykę bezpieczeństwa informacji i politykę ochrony danych osobowych. Komendant współpracował z MSWiA w zakresie opracowania i aktualizacji szczegółowego katalogu zdarzeń i szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych.

Stwierdzone w kontroli nieprawidłowości dotyczyły:

- nieopracowania zasad funkcjonowania Centrum, zasad organizacji pracy pracowników Centrum oraz planu zwiększania obsady osobowej Centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego oraz niesporządzenia planu postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, co było niezgodne z § 4 ust. 1 rozporządzenia Ministra SWiA z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych¹³. Dokumenty te zostały opracowane i zatwierdzone przez Komendanta dopiero w toku kontroli NIK;
- nieodbycia przez Kierownika CPR i osobę pełniącą obowiązki zastępcy Kierownika CPR szkolenia wstępnego odpowiednio w terminie do 1 września 2022 r. oraz do 12 listopada 2023 r., co było niezgodne z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego¹⁴ oraz art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o SPR. Szkolenie to ww. pracownicy CPR ukończyli dopiero w toku kontroli NIK;
- niesporządzenia przez Kierownika CPR za 2021 r. kart oceny pracy oraz kart oceny kompetencji wszystkim 152 pracownikom CPR podlegającym ocenie, co było niezgodne z art. 16c ust. 5 i 6 ustawy o SPR;

⁸ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁹ Dalej: Komendant.

¹⁰ Dalej: CPR lub Centrum.

¹¹ Dz. U. z 2023 r. poz. 748, ze zm.; dalej: ustawa o SPR.

¹² Dalej: MSWiA.

¹³ Dz.U. z 2021 r. poz. 832, dalej: rozporządzenie o CPR.

¹⁴ Dz. U. z 2020 r. poz. 2899, dalej: ustawa o zmianie ustawy o SPR.

- niewyegzekwowania przez Kierownika CPR, w ramach sprawowanego nadzoru nad pracownikami Centrum, obowiązku sporządzenia kart samooceny za 2021 r., co było niezgodne z art. 16c ust. 7 ustawy o SPR;
- niekierowania przez Komendanta do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń polegających na blokowaniu telefonicznego numeru alarmowego 112, utrudniających prawidłowe funkcjonowanie Centrum, lub wniosków o ukaranie wobec osób bezpodstawnie blokujących numer alarmowy¹⁵, co było niezgodne z art. 66 § 1 pkt 2 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeksu wykroczeń¹⁶.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego kontrolowanej działalności

OBSZAR

Organizacja i funkcjonowanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego działającego w ramach Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112

Opis stanu faktycznego

1. Komendant w ramach zawartego w dniu 7 marca 2014 r. porozumienia z Wojewodą Mazowieckim¹⁷ zorganizował, prowadził i utrzymywał CPR, które realizowało zadania polegające w szczególności na przyjmowaniu zgłoszeń alarmowych z numeru 112 na obszarze województwa mazowieckiego z wyłączeniem miasta stołecznego Warszawy¹⁸. W dniu 15 marca 2018 r. podpisano aneks nr 1 do porozumienia, na podstawie którego Wojewoda m.in. zobowiązał się do dostawy i montażu sprzętu informatycznego, sieci transmisji oraz innych środków niezbędnych do funkcjonowania Centrum oraz do koordynacji współpracy z Policją, Państwową Strażą Pożarną¹⁹ i Państwowym Ratownictwem Medycznym²⁰ w zakresie niezbędnym do zorganizowania i funkcjonowania Centrum. Wojewoda zobowiązał się także do szkolenia osób pracujących w Centrum, w tym administratorów systemów. CPR było zlokalizowane w Radomiu w budynku należącym do Komendy Miejskiej PSP w Radomiu i znajdowało się w strukturze organizacyjnej Komendy, w Wydziale Systemów Powiadamiania Ratunkowego²¹. Komendant nie dokonywał zmiany lokalizacji lub reorganizacji CPR od utworzenia Centrum a także nie tworzył oddziałów CPR.

(akta kontroli str. 3, 4, 62-325)

Łączna liczba zgłoszeń alarmowych na numer 112 od 1 października 2021 r. do 30 czerwca 2024 r.²² wyniosła odpowiednio: 535,4 tys. w 2021 r., 2 139,6 tys. w 2022 r., 2 248,2 tys. w 2023 r., 1 028,8 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca).

Łączna liczba zgłoszeń alarmowych przekazanych z numeru 112 w latach 2021 – 2024 (do 30 czerwca) wyniosła:

- do Straży Pożarnej: 9,7 tys. w 2021 r., 57,4 tys. w 2022 r., 41,7 tys. w 2023 r., 22,7 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca);

¹⁵ Poza dwoma przekazanymi kontrolerom udokumentowanymi przypadkami.

¹⁶ Dz. U. z 2023 r. poz. 2119, dalej: Kodeks wykroczeń.

¹⁷ Porozumienie zawarte w dniu 7 marca 2014 r. w Warszawie w sprawie powierzenia organizowania i prowadzenia centrum powiadamiania ratunkowego, (Dz. Urz. Wojewody Mazowieckiego poz. 2742). Porozumienie to zostało zmienione aneksem nr 1 z 15 marca 2018 r. (Dz. Urz. Wojewody Mazowieckiego poz. 5389).

¹⁸ Zgodnie z § 1 ust. 2 porozumienia.

¹⁹ Dalej: PSP.

²⁰ Dalej: PRM.

²¹ Zgodnie z § 2 porozumienia.

²² Dane dotyczące zgłoszeń alarmowych CPR w Radomiu gromadzone są przez okres trzech ostatnich lat.

- do Policji: 79,9 tys. w 2021 r., 329,6 tys. w 2022 r., 313,0 tys. w 2023 r., 155,2 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca);
- do Państwowego Ratownictwa Medycznego: 79,6 tys. w 2021 r., 286,6 tys. w 2022 r., 313,0 tys. w 2023 r., 155,2 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca).

Na jednego operatora numerów alarmowych przypadało odpowiednio: 2 268 połączeń w 2021 r., 8 932 połączeń w 2022 r., 9 827 połączeń w 2023 r., 4 729 połączeń w 2024 r. (do 30 czerwca).

Średni czasu oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia pozostawał w tym okresie na bardzo podobnym poziomie i wynosił średnio: 9,35 sekundy w 2021 r., 9,36 sekundy w 2022 r., 9,33 sekundy w 2023 r., 9,36 sekundy w 2024 r. (do 30 czerwca).

Udział połączeń zasadnych, niezasadnych oraz anulowanych w stosunku do wszystkich obsługiwanych połączeniach wynosił odpowiednio w:

- 2021 r.²³: 31,3%, 35%, 22,4%;
- 2022 r.²⁴: 31,2%, 35,5%, 22,3%;
- 2023 r.²⁵: 28,9%, 40,4%, 22,6%;
- 2024 r. (do 30 czerwca)²⁶: 31,8%, 38,5%, 21%.

Średni czas (w sekundach) obsługi zgłoszeń wynosił dla zgłoszeń:

- zasadnych: 170,14 w 2021 r.; 149,63 w 2022 r.; 152,05 w 2023 r.; 152,61 w 2024 r. (do 30 czerwca);
- niezasadnych: 30,64 w 2021 r.; 27,54 w 2022 r.; 22,30 w 2023 r.; 23,18 w 2024 r. (do 30 czerwca).

Z kolei średni czas (w sekundach) od wysłania przez operatora numerów alarmowych w CPR do dyspozytora danej służby do czasu faktycznego dotarcia jednostki na miejsce zdarzenia wynosił:

- dla Policji: 1 189 w 2021 r., 1 167 w 2022 r., 1 249 w 2023 r., 1 304 w 2024 r. (do 30 czerwca);
- dla Straży Pożarnej: 1 078 w 2021 r., 1 231 w 2022 r., 822 w 2023 r., 1 078 w 2024 r. (do 30 czerwca);
- dla ratownictwa medycznego: 1 998 w 2021 r., 1 290 w 2022 r., 1 171 w 2023 r., 1 119 w 2024 r. (do 30 czerwca).

Najczęstszymi zdarzeniami, których dotyczyły połączenia były:

- złe samopoczucie – 31,3 tys. w 2021 r., 99,1 tys. w 2022 r., 86,4 tys. w 2023 r., 42,9 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca);
- ból – 86,1 tys. w 2022 r.²⁷, 81,5 tys. w 2023 r., 41,1 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca);
- komunikacja drogowa – 22,4 tys. w 2021 r., 78,0 tys. w 2022 r., 74,3 tys. w 2023 r., 38,5 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca);
- interwencje inne/domowe – 15,2 tys. w 2021 r., 65,2 tys. w 2022 r., 112,4 tys. w 2023 r., 50,3 tys. w 2024 r. (do 30 czerwca).

Łączna liczba zgłoszeń dokonanych poprzez wysłanie wiadomości SMS²⁸ wynosiła w latach 2021 – 2024 odpowiednio: 285 w 2021 r. 1 432 w 2022 r., 1 796 w 2023 r., 1 040 w 2024 r. (do 30 czerwca).

²³ Połączenia zasadne: 167 373, połączenia niezasadne: 187 361, połączenia anulowane: 120 110.

²⁴ Połączenia zasadne: 666 789, połączenia niezasadne: 758 663, połączenia anulowane: 476 086.

²⁵ Połączenia zasadne: 648 735, połączenia niezasadne: 909 195, połączenia anulowane: 506 888.

²⁶ Połączenia zasadne: 327 229, połączenia niezasadne: 327 229, połączenia anulowane: 216 283.

²⁷ W 2021 r. nie występowała taka kategoria zdarzenia.

²⁸ CPR w Radomiu jako jedyne w Polsce obsługiwało zgłoszenia alarmowe w formie wiadomości tekstowych SMS, jednak wyłącznie zgłoszenia przesłane za pomocą aplikacji Alarm 112.

Łączna liczba zgłoszeń eCall w latach 2021 – 2024 (do 30 czerwca) to odpowiednio: 454, 3 449, 6 489, 3 657.

(akta kontroli str. 377-378)

W Komendzie nie było przeprowadzanych audytów wewnętrznych oraz kontroli wewnętrznych dotyczących funkcjonowania Centrum, organizacji jego pracy i zarządzania zasobami ludzkimi. Komendant wyjaśnił, że w ramach corocznego planu kontroli jednostek organizacyjnych Komendy dokonywano analizy obszarów działalności, które były obciążone ryzykiem wystąpienia nieprawidłowości, wśród których nie było CPR.

Jedynie w 2022 r. Wojewoda Mazowiecki przeprowadził kontrolę dotyczącą prawidłowości wykorzystywania budżetu przeznaczonego na funkcjonowanie, rozbudowę, utrzymanie oraz dodatkowe zatrudnienie pracowników CPR²⁹. Sformułowane w jej wyniku wnioski pokontrolne zostały w całości zrealizowane³⁰. Wojewoda wyjaśnił³¹, że w jego ocenie w okresie objętym kontrolą brak było przesłanek do przeprowadzania kontroli merytorycznej funkcjonowania i działalności CPR: *Stosunek zasadnych skarg do obsługiwanych zgłoszeń nie wskazywał na nieprawidłowe wykonywanie działań przez operatorów numerów alarmowych*. Wojewoda poinformował ponadto, że kontrola merytoryczna CPR zaplanowana jest na 2025 rok.

(akta kontroli str. 366-369, 388-421, 1547-1555)

Do Komendanta w latach 2019 – 2024 (do 30 czerwca) wpłynęło łącznie 60 skarg³² na działanie CPR, w tym uznanych przez Komendanta za zasadne – 15, za niezasadne – 40, za częściowo zasadne i częściowo niezasadne – pięć³³. W Komendzie nie obowiązywał regulamin, ani inna procedura rozpatrywania skarg. Prowadzenie takich spraw odbywało się w oparciu o ustawę z dnia 14 stycznia 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego³⁴, rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków³⁵ oraz regulamin organizacyjny Komendy. Zarejestrowane w Komendzie skargi dotyczyły wyłącznie pracy operatorów numerów alarmowych oraz jakości ich obsługi³⁶. Badaniem objęto 20 skarg, sposób ich rozpatrzenia był prawidłowy. W proces rozpatrywania skarg zaangażowani byli koordynatorzy lub koordynatorzy – trenerzy³⁷, operatorzy obsługujący zaskarżone zgłoszenie³⁸, a także kierownik CPR³⁹ oraz Naczelnik Wydziału Alarmowania i Współpracy OSP⁴⁰.

(akta kontroli str. 422-452, 1186-1194)

Komendant sprawował nadzór nad CPR na podstawie corocznej informacji o celach założonych do realizacji przez CPR oraz informacji pozyskiwanych na odprawach z kadrą kierowniczą Komendy. W ocenie Komendanta głównym celem CPR było utrzymanie jakości obsługi zgłoszeń do CPR, a jego miernikiem był czas oczekiwania

²⁹ Kontrola obejmowała okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r.

³⁰ W ramach realizacji wniosków pokontrolnych Komendant znówelizował zarządzeniem nr 36 z dnia 11 października 2022 r. zarządzenie Komendanta nr 1 z dnia 18 stycznia 2019 r. dotyczące klasyfikacji wydatków.

³¹ Wyjaśnienia uzyskane od Wojewody na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

³² 12 w 2019 r., 19 w 2020 r., 7 w 2021 r., 11 w 2022 r., 8 w 2023 r., 3 w 2024 r. (do 30 czerwca).

³³ Poddane badaniu skargi rozpatrywane były terminowo. W rozpatrywaniu skarg każdorazowo brali udział koordynatorzy lub koordynatorzy – trenerzy, którzy analizowali zapis rozmów i dokonywali ich oceny. Operatorzy obsługujący zaskarżone zgłoszenie sporządzali również notatkę wyjaśniającą.

³⁴ Dz. U. z 2024 r. poz. 572.

³⁵ Dz. U. Nr 5 poz. 46.

³⁶ Na podstawie badania skarg, wybranych według profesjonalnego osądu kontrolera.

³⁷ Analizowali zapis rozmów i dokonywali ich oceny.

³⁸ Sporządzali notatkę wyjaśniającą.

³⁹ Prowadził i dokumentował postępowanie skargowe.

⁴⁰ Uczestniczył przy opracowywaniu stanowiska do odpowiedzi na skargę.

na podjęcie zgłoszenia przez operatora numerów alarmowych. Komendant wskazał, że nie przekazywał żadnych informacji lub wniosków w zakresie nadzoru nad CPR ani do Ministra SWiA, ani do Wojewody. Informacje o działalności CPR Komendant pozyskiwał ponadto z Raportu z Funkcjonowania SPR, sporządzanego corocznie przez kierownika CPR oraz poprzez wgląd do dobowych raportów wpływających do Kierownika CPR po każdym zakończonym 12-godzinnym dyżurze.

(akta kontroli str. 366-369, 454-555, 1396-1399, 1186-1194)

Wojewoda w ramach nadzoru nad CPR zwracał się do Komendanta o przekazanie informacji o sposobie rozpatrywania skarg⁴¹, a także co kwartał otrzymywał od Komendanta informacje o wykorzystaniu udzielonej przez Wojewodę dotacji na realizację zleconych zadań przez CPR, które następnie przekazywał do MSWiA. Dodatkowo Komendant w 2024 r. opracował i przekazał Wojewodzie sprawozdanie pn. „Ocena współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego”.

(akta kontroli str. 1186-1194, 1396-1399, 1547-1555)

W okresie objętym kontrolą funkcje Kierownika Centrum oraz zastępcy Kierownika Centrum sprawowały osoby posiadające doświadczenie zawodowe w zakresie powiadamiania ratunkowego, zarządzania kryzysowego, bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony przeciwpożarowej oraz ratownictwa medycznego⁴².

(akta kontroli str. 556-559)

Komendant wykonywał w stosunku do Kierownika, zastępcy Kierownika oraz pracowników Centrum czynności z zakresu prawa pracy⁴³. Komendant bez pisemnej zgody Wojewody powołał w dniu 18 czerwca 2020 r. Kierownika Centrum⁴⁴. W dniu 19 czerwca 2020 r. do Wojewody wpłynęło pismo od Komendanta z informacją o powołaniu nowego Kierownika Centrum. Wojewoda wyjaśnił, że (...) *przyjąłem tę informację do wiadomości i nie miałem zastrzeżeń, względem decyzji Komendanta.*

(akta kontroli str. 3-22, 1505-1514)

Nadzór nad funkcjonowaniem Centrum w imieniu Komendanta sprawował Naczelnik Wydziału Alarmowania i Współpracy z OSP⁴⁵. W sytuacjach kryzysowych Naczelnik sprawował także nadzór i koordynował pracę operatorów i koordynatorów, w celu zapewnienia współpracy z Policją, PSP oraz z PRM.

(akta kontroli str. 347-350)

2. W ocenie Komendanta, w okresie objętym kontrolą, stan zatrudnienia operatorów numerów alarmowych w CPR był wystarczający do prawidłowej realizacji zadań w zakresie numeru alarmowego 112. Natomiast stan zatrudnienia pracowników administracyjnych i kadrowych Komendy, obsługujących CPR, a także ich poziom wynagrodzeń nie był wystarczający do prawidłowej realizacji zadań.

(akta kontroli str. 366-370, 387)

W latach 2019 – 2024 (do 30 czerwca) w CPR liczba etatów operatorskich nie przekraczała limitów ustalonych przez Ministra⁴⁶ i wynosiła w podziale na stanowiska: w 2019 r. – 141,5 etatów operatora numerów alarmowych⁴⁷, w 2020 r. – 150,5 etatów

⁴¹ Wyłącznie tych, które wpływały bezpośrednio do Wojewody.

⁴² Zgodnie z art. 16c ust. 2 i 3 ustawy o SPR.

⁴³ Na podstawie § 3 ust. 4 porozumienia w sprawie CPR.

⁴⁴ Na podstawie § 3 ust. 2 porozumienia w sprawie CPR.

⁴⁵ Do 4 marca 2021 r. Wydział Systemów Powiadamiania Ratunkowego.

⁴⁶ W latach 2019 – 2024 limit ustalony dla CPR nie zmieniał się i wynosił 153 etaty operatorskie, z zastrzeżeniem, że od 2021 roku w związku ze zmianą ustawy o SPR utworzono nowe stanowiska starszego operatora numerów alarmowych starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora – trenera.

⁴⁷ Dalej: ONA.

ONA, w 2021 r. – 67,25 etatów ONA, 60 etatów starszego operatora numerów alarmowych⁴⁸, 15 etatów koordynatora oraz 3 etaty koordynatora – trenera, w 2022 r. – 66,75 etatów ONA, 62,75 etatów SONA, 15 etatów koordynatora oraz 3 etaty koordynatora – trenera, w 2023 r. – 60 etatów ONA, 60,75 etatów SONA, 15 etatów koordynatora oraz 3 etaty koordynatora – trenera, w 2024 r. (do 30 czerwca) – 64,75 etatów ONA, 62,75 etatów SONA, 15 etatów koordynatora oraz 3 etaty koordynatora – trenera. Łącznie stan zatrudnienia pracowników obsługujących połączenia alarmowe w CPR w okresie objętym kontrolą wynosił: w 2019 r.: 141,5 etatów, w 2020 r.: 150,5 etatów, w 2021 r. 145,25 etatów, w 2022 r.: 147,5 etatów, w 2023 r.: 138,75 etatów oraz w 2024 r. (do 30 czerwca): 145,5 etatów, w tym osób czynnie wykonujących zadania⁴⁹ było w latach 2019 – 2024 (do 30 czerwca) odpowiednio: 121,5, 134,5, 132,5, 131,75 oraz 130,5.

(akta kontroli str. 370, 380-387)

Fluktuacja kadr w CPR w okresie objętym kontrolą kształtowała się na niskim poziomie. W latach 2019 – 2024 (do 30 czerwca) łączna liczba odejść wynosiła 46 pracowników⁵⁰. Najczęstszą przyczyną odejść było zwolnienie w trybie porozumienia stron (73,9% wszystkich odejść)⁵¹ oraz wygaśnięcie umowy z upływem czasu, na który była zawarta (17,4% wszystkich odejść)⁵². W ww. okresie w CPR przeprowadzono z kolei osiem naborów, w wyniku których obsadzono łącznie 53 wolne stanowiska pracy⁵³.

(akta kontroli str. 375)

W 2024 r., w porównaniu do 2023 r., zmniejszył się wskaźnik zatrudnienia w CPR w Radomiu o 2,71%. Komendant wyjaśnił, że mniejsze zatrudnienie było wynikiem wzrostu liczby osób przebywających na urloпах macierzyńskich, rodzicielskich i wychowawczych.

W latach 2019 – 2024 (do 30 czerwca) było awansowanych łącznie 90 pracowników CPR, z czego 79 osób awansowano w wyniku nowelizacji ustawy SPR w 2021 r., na podstawie której dodano nowe rodzaje stanowisk w CPR – starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora – trenera. Wraz z awansem przyznawano tym pracownikom również podwyżki wynagrodzeń, które wynosiły średnio: w 2019 r. – 1,0 tys. zł, w 2020 r. – 0,4 tys. zł, w 2021 r. – 0,2 tys. zł, w 2022 r. – 0,2 tys. zł, w 2023 r. – bez podwyżki, w 2024 r. – 0,3 tys. zł.

(akta kontroli str. 379)

W CPR w okresie objętym kontrolą pracownicy byli zatrudniani na podstawie przepisów:

- ustawy z 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych⁵⁴: w 2019 r. – 149 osób, w 2020 r. – 159 osób, w 2021 r. – 152 osób, w 2022 r. – 154 osoby, w 2023 r. – 146 osób, w 2024 r. – 154 osoby;
- ustawy o z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej⁵⁵: w latach 2019 – 2024 dwie osoby.

⁴⁸ Dalej: SONA.

⁴⁹ Osoby nieprzebywające na np. długotrwałych zwolnieniach lub urloпах, obecne w pracy w czasie powyżej 50% czasu pracy w danym miesiącu.

⁵⁰ Liczba odejść w podziale na lata: 2019 r. – 15, tj. 9,94% wszystkich pracowników, 2020 r. – 6, tj. 3,72% wszystkich pracowników, 2021 r. – 9, tj. 5,84% wszystkich pracowników, 2022 r. – 6, tj. 3,84% wszystkich pracowników, 2023 r. – 8, tj. 5,40% wszystkich pracowników, 2024 r. (do 30 czerwca) – 2, tj. 1,28% wszystkich pracowników.

⁵¹ 34 z 46 odejść.

⁵² 8 z 46 odejść.

⁵³ Liczba obsadzonych wakatów w podziale na lata: 2019 r. – 18, 2020 r. – 17, 2021 r. – 2, 2022 r. – 6, 2023 r. – 1, 2024 r. (do 30 czerwca) – 9.

⁵⁴ Dz. U. z 2023 r. poz. 1917.

⁵⁵ Dz. U. z 2024 r. poz. 409.

(akta kontroli str. 373)

Wynagrodzenie łączne brutto⁵⁶ pracowników CPR w okresie objętym kontrolą wynosiło odpowiednio: 7 723,7 tys. zł (2019 r.), 8 947,0 tys. zł (2020 r.), 9 659,9 tys. zł (2021 r.), 11 102,6 tys. zł (2022 r.), 12 216,8 tys. zł (2023 r.) oraz 6 870,7 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.).

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego wynosiło odpowiednio dla:

- Technika: 5,6 tys. zł (2019 r.), 7,6 tys. zł (2020 r.), 8,0 tys. zł (2021 r.), 9,1 tys. zł (2022 r.), 9,9 tys. zł (2023 r.), 12,2 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- ONA: 3,5 tys. zł (2019 r.), 4,3 tys. zł (2020 r.), 3,6 tys. zł (2021 r.), 4,3 tys. zł (2022 r.), 5,6 tys. zł (2023 r.), 6,6 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- SONA: 5,8 tys. zł (2021 r.), 6,4 tys. zł (2022 r.), 6,6 tys. zł (2023 r.), 7,4 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- Koordynatora: 7,0 tys. zł (2021 r.), 8,0 tys. zł (2022 r.), 8,1 tys. zł (2023 r.), 10,4 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- Koordynatora – trenera: 7,4 tys. zł (2021 r.), 9,2 tys. zł (2022 r.), 9,9 tys. zł (2023 r.), 11,3 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.).

(akta kontroli str. 371)

W latach 2019 – 2024 (do 30 czerwca) w CPR wypłacono w formie nagród, premii lub innych dodatkowych gratyfikacji łącznie 11 674,4 tys. zł⁵⁷. Średnia kwota nagród w podziale na stanowisko wynosiła odpowiednio dla:

- Technika: 2,3 tys. zł (2019 r.), 3,5 tys. zł (2020 r.), 2,9 tys. zł (2021 r.), 2,0 tys. zł (2022 r.), 1,8 tys. zł (2023 r.), 1,7 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- ONA: 2,3 tys. zł (2019 r.), 1,6 tys. zł (2020 r.), 1,6 tys. zł (2021 r.), 2,1 tys. zł (2022 r.), 1,5 tys. zł (2023 r.), 1,7 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- SONA: 1,8 tys. zł (2021 r.), 2,3 tys. zł (2022 r.), 1,6 tys. zł (2023 r.), 1,7 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- Koordynatora: 2,7 tys. zł (2021 r.), 2,3 tys. zł (2022 r.), 1,6 tys. zł (2023 r.), 1,7 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.);
- Koordynatora – trenera: 2,7 tys. zł (2021 r.), 2,7 tys. zł (2022 r.), 1,9 tys. zł (2023 r.), 1,8 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.).

(akta kontroli str. 376)

3. Regulamin organizacyjny Komendy przewidywał, że wyłącznie dwa stanowiska w CPR – Kierownika Centrum oraz głównego specjalisty – znajdowały się w korpusie służby cywilnej. Procedurę naboru na ww. stanowiska regulował obowiązujący w Komendzie *regulamin naboru do służby cywilnej*. Do naborów na stanowiska niebędące w korpusie służby cywilnej nie wdrożono i nie stosowano odrębnej procedury. Komendant wyjaśnił, że: *Nabór na stanowiska operatora numerów alarmowych jest organizowany według potrzeb, tj. wolnych stanowisk. Wymagania niezbędne wynikają wprost z ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego (...) Wymagania dodatkowe to pozostałe wymagania, pozwalające na optymalne wykonywanie zadań na danym stanowisku. Ponadto w ogłoszeniu o naborze umieszczone są informacje o stosowanych technikach naboru, miejscu i warunkach pracy, wymaganych dokumentach i oświadczeniach. Każdorazowo po zakończonym naborze sporządzany jest protokół z naboru. Zdaniem Komendanta, ustawa o SPR*

⁵⁶ Z uwzględnieniem wynagrodzenia rocznego.

⁵⁷ W tym: 1 903,0 tys. zł (2019 r.), 1 738,1 tys. zł (2020 r.), 2 110,4 tys. zł (2021 r.), 2 383,9 tys. zł (2022 r.), 2 420,5 tys. zł (2023 r.), 1 119,5 tys. zł (do 30 czerwca 2024 r.).

w pełni określa wymagania i tryb zatrudnienia na stanowiskach operatorów numerów alarmowych, wobec czego nie było potrzeby tworzenia odrębnego dokumentu.

(akta kontroli str. 366-369, 556-559, 749-756, 1059-1064, 1162-1167, 1481-1483)

Badanie przeprowadzono na próbie dotyczącej dziewięciu pracowników CPR⁵⁸ wykazało, że pracownicy spełniali wymagania dla danego stanowiska pracy, wynikające z ustawy o SPR i ustawy o zmianie ustawy o SPR⁵⁹, z wyjątkiem nieodbycia przez Kierownika i osoby pełniące funkcję zastępcy Kierownika Centrum szkolenia wstępnego dla Kierowników przewidzianego w ustawie o SPR⁶⁰ w wymaganym terminie⁶¹. Komendant wyjaśnił, że *Wydział Kadr Komendy nie jest w posiadaniu dokumentu potwierdzającego odbycie szkolenia wstępnego zarówno przez kierownika CPR jak i jego zastępcę*. W toku kontroli NIK Kierownik oraz zastępca Kierownika ukończyli ww. szkolenie wstępne, które zostało potwierdzone certyfikatem. Szczegółowy opis znajduje się w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 556-559, 729-734)

4. Operatorzy numerów alarmowych zatrudnieni w CPR, przed rozpoczęciem realizacji zadań związanych z obsługą połączeń alarmowych, ukończyli szkolenie podstawowe i zdali egzamin z wynikiem pozytywnym, uzyskując certyfikat⁶². Trzech z czterech badanych operatorów⁶³ uzyskało certyfikat w okresie stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, a po wygaśnięciu tych stanów odnowiło go w terminie 90 dni od zniesienia stanu zagrożenia epidemicznego⁶⁴. Komendant realizował zadania w zakresie szkolenia operatorów numerów alarmowych i ich egzaminowania⁶⁵ z wykorzystaniem zasobów kadrowych i sprzętowych Centrum umożliwiających odbycie szkoleń na terenie CPR oraz przeprowadzenie egzaminów w formie zdalnej. Komisje egzaminacyjne w czteroosobowych składach były ustalane wraz z harmonogramem szkoleń podstawowych na dany rok przez Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego⁶⁶. Proces szkoleń był przeprowadzany prawidłowo, zgodnie z regulacjami ustawy o SPR, a ich przebieg był właściwie udokumentowany.

⁵⁸ Badana próba wybrana według profesjonalnego osądu kontrolera obejmowała pracowników zatrudnionych na stanowisku: Kierownika, zastępcy Kierownika, osoby pełniące funkcję zastępcy Kierownika, dwóch psychologów oraz po jednej osobie zatrudnionej na stanowisku koordynatora – trenera, koordynatora, SONA oraz ONA.

⁵⁹ Badani pracownicy następujące wymagania dotyczące zatrudnienia na stanowisku: ONA określone w art. 16 ust. 1 ustawy o SPR, SONA określone w art. 16 ust. 2 ustawy o SPR, koordynatora określone w art. 16 ust. 3 ustawy o SPR oraz koordynatora – trenera określone w art. 16 ust. 4 ustawy o SPR, Kierownika Centrum określone w art. 16c ust. 2 ustawy o SPR, zastępcy Kierownika określone w art. 16c ust. 3 ustawy o SPR, psychologa określone w art. 16c ust. 4 ustawy o SPR.

⁶⁰ Art. 16c ust. 2 pkt 4 i ust. 3 ustawy o SPR.

⁶¹ Ponieważ Kierownik CPR pełnił swoją funkcję przed wejściem ww. przepisu, obowiązywały ich regulacje przejściowe wynikające z ustawy o zmianie ustawy o SPR (art. 4 ust. 2), które nakładały obowiązek na ww. osoby spełnienia wymagań określonych w tych przepisach, w okresie trzech lat od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy, tj. do dnia 12 listopada 2023 r. Z kolei osoba pełniąca funkcję zastępcy Kierownika Centrum pełniła funkcję po wejściu w życie ustawy o SPR, w związku z czym termin na odbycie szkolenia wstępnego dla kierowników upływał po trzech miesiącach od dnia zatrudnienia, tj. w dniu 1 września 2022 r.

⁶² Badaniem objęto próbę dotyczącą czterech operatorów zatrudnionych w CPR w latach 2021 – 2024. W jednym badanym przypadku, operator przeszedł szkolenie podstawowe oraz uzyskał certyfikat przed 2021 r. i w chwili zatrudnienia (2023 r.) był on ważny, a operator nie przekroczył okresu dwóch lat niewykonywania zadań z obsługi zgłoszeń alarmowych.

⁶³ Cztery z badanych operatorów zrealizował szkolenie podstawowe oraz otrzymał certyfikat przed okresem stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii.

⁶⁴ Zniesienie stanu zagrożenia epidemicznego w Polsce nastąpiło z dniem 1 lipca 2023 r., natomiast odnowienie certyfikatów badanych osób nastąpiło odpowiednio w dniu 8 sierpnia 2023 r., 30 sierpnia 2023 r. oraz 11 września 2023 r.

⁶⁵ W okresie stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii albo w razie niebezpieczeństwa szerzenia się zakażenia lub choroby zakaźnej, która może stanowić zagrożenie dla zdrowia publicznego, w szczególności wystąpienie choroby szczególnie niebezpiecznej lub wysoce zakaźnej.

⁶⁶ Dalej: KCMSPR.

(akta kontroli str. 556-559, 757-835, 865-873, 1059-1064)

5. W Centrum w latach 2023 – 2024 realizowany był obowiązek odbycia szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego⁶⁷. Osoby zatrudnione w CPR na stanowisku ONA, SONA, koordynatora oraz koordynatora – trenera podnosili swoją wiedzę oraz umiejętności poprzez uczestnictwo w szkoleniach doszkalających, wyznaczonych przez Kierownika Centrum. Z badania wybranej próby⁶⁸ wynika, że każdy z pracowników odbył po cztery szkolenia w okresie dwóch lat zakończone uzyskaniem zaświadczenia. Poprzez szkolenia swoje kompetencje podnosili także Kierownik CPR oraz jego zastępca. Plany szkoleniowe dla poszczególnych operatorów nie były tworzone w sposób usystematyzowany, wskazujący na konkretną datę szkolenia oraz jego rodzaj. Operatorzy numerów alarmowych (z badanej próby) w latach 2023 – 2024 uczestniczyli, według potrzeb, w szkoleniach doszkalających odpowiadających tematyce obsługi połączeń alarmowych, przygotowanych przez MSWiA na platformie szkoleniowej. Ponadto Wojewoda wyjaśnił⁶⁹, że plany szkoleniowe – sporządzane przez KCMSPR – były sukcesywnie przekazywane do CPR.

(akta kontroli str. 556-559, 1059-1064, 865-873, 1547-1555, 1670-1694)

6. Kierownik Centrum lub jego zastępca sprawowali nadzór nad operatorami numerów alarmowych głównie poprzez tworzenie kart oceny pracy oraz kart oceny kompetencji, sporządzanych corocznie, na podstawie analizy wybranych zgłoszeń, z wyłączeniem roku 2021, w którym takich kart nie sporządzono. W ramach analizy zgłoszeń Kierownik Centrum lub jego zastępca odsłuchiwali rozmowy, weryfikowali poprawność stosowania procedur i zasad przez operatorów⁷⁰, a także każdorazowo po sporządzeniu kart oceny pracy/karty oceny kompetencji przekazywali operatorom informacje zwrotne ze sporządzonych ocen ich pracy. Ponadto Kierownik Centrum lub jego zastępca monitorowali proces samooceny operatorów numerów alarmowych, z wyłączeniem 2021 r., w którym takich kart nie sporządzono. Dodatkowym sposobem nadzoru nad prawidłową organizacją pracy CPR przez Kierownika lub jego zastępcę była analiza raportów dobowych dotyczących funkcjonowania Centrum, przesyłanych przez Centrum Technicznie SPR.

Na podstawie oględzin systemu teleinformatycznego, w którym archiwizowano karty oceny pracy, karty oceny kompetencji oraz karty samooceny, dokonano oceny sporządzenia ww. kart⁷¹. Ustalono, że nie sporządzono kart oceny pracy, kart oceny kompetencji oraz kart samooceny za 2021 r. dotyczących wybranych do badania operatorów. Ustalono ponadto, że Kierownik CPR nie sporządził karty oceny pracy oraz karty oceny kompetencji nie tylko w stosunku do ww. dwóch operatorów, ale do żadnego z pozostałych 150 operatorów pracujących w 2021 r. W 2021 r. żaden ze 152 operatorów numerów alarmowych nie sporządził również karty samooceny. Kierownik Centrum w ramach nadzoru nie wyegzekwował również realizacji tego obowiązku od tych pracowników. Szczegółowy opis znajduje się w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 836-862, 863-873, 1059-1064)

7. Wydatki ponoszone na funkcjonowanie Centrum (zgodnie z art. 19 ust. 3 ustawy o SPR) wyniosły w latach 2019 - 2024 kolejno: 12 107,5 tys. zł, 13 485,8 tys. zł, 14 460,1 tys. zł, 16 071,9 tys. zł, 18 216,7 tys. zł, 12 329,9 tys. zł (do końca sierpnia

⁶⁷ Art. 16b ust. 1 i 2 ustawy o SPR.

⁶⁸ Badaniem objęto łącznie ośmiu pracowników CPR zatrudnionych w latach 2023 – 2024, po jednym pracowniku z każdego stanowiska w latach 2023 – 2024: ONA, SONA, koordynator, koordynator – trener.

⁶⁹ Wyjaśnienia uzyskane od Wojewody na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

⁷⁰ Ustalono na podstawie protokołu oględzin systemu teleinformatycznego z dnia 17 września 2024 r.

⁷¹ Wyboru do badania kart dwóch operatorów: SONA oraz koordynatora dokonano według profesjonalnego osądu kontrolera.

2024 r.) i były dokonywane zgodnie z przyjętym planem finansowym. Zasadniczą część wydatków (od 77,7% do 87,1% wykonania rocznego) stanowiły wydatki na wynagrodzenia pracowników⁷².

W ocenie Komendanta, CPR miało zapewnione środki finansowe niezbędne do realizacji zadań w zakresie funkcjonowania, utrzymania i rozbudowy Centrum, w tym w szczególności zadań polegających na obsłudze zgłoszeń alarmowych i związanych z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych. Zaplanowane w budżecie środki na wydatki w latach 2019-2024 na zadania określone w ustawie o SPR⁷³, były wydatkowane zgodnie z planem rzeczowym i finansowym po zmianach.

Komendant wyjaśnił, że *zmiany planu wynikały z dostosowania go do bieżących potrzeb, aktualizowanych co miesiąc. (...) Nie było sytuacji rezygnacji z konkretnych zadań z powodu braku środków budżetowych. Wszystkie niezbędne przedsięwzięcia mające wpływ na prawidłowe funkcjonowanie CPR były realizowane na bieżąco zgodnie z potrzebami. W ramach posiadanych środków budżetowych poprawiano warunki socjalno-bytowe oraz warunki pracy w CPR Radom.*

Komendant, w latach 2019 – 2024, na podstawie upoważnienia Wojewody aktualizował plan wydatków, a ponadto kierował do Wojewody wnioski o zwiększenie budżetu z rezerw, które zostały przyznane decyzjami Wojewody⁷⁴.

(akta kontroli str. 865-873, 876-959, 1481-1483)

W ocenie Komendanta finansowanie CPR, z uwzględnieniem decyzji zwiększających, było wystarczające do prawidłowej realizacji zadań przez Centrum, z zastrzeżeniem, że obsługa finansowa, kadrowa, płacowa i logistyczna realizowana była przez pracowników i funkcjonariuszy Komendy, w ramach wydatków płacowych Komendy. Przy tworzeniu CPR, Komenda nie otrzymała żadnego dodatkowego etatu do obsługi realizacji zadań przez CPR. Wojewoda wyjaśnił⁷⁵, że *Komendant nie informował o nieadekwatnym poziomie zatrudnienia wśród pracowników administracyjnych*

⁷² W tym na pochodne od wynagrodzeń (składki).

⁷³ Art. 19 ust. 3 ustawy o SPR.

⁷⁴ 2019 r.: Decyzja nr 73 z 21 maja 2019 r. w ramach paragrafu 6060 – zwiększenie wydatków CPR o kwotę 155,0 tys. zł z rezerwy poz. 9 z przeznaczeniem na zakup UPS, decyzja nr 91 z 28 maja 2019 r. w ramach paragrafów płacowych oraz pochodnych – łącznie zwiększenie o kwotę 1 011,0 tys. zł z rezerwy poz. 9 z przeznaczeniem na zwiększenie wynagrodzeń pracowników CPR oraz na wzrost zatrudnienia, decyzja nr 205 z 26 września 2019 r. – zwiększenie z rezerwy z poz. 49 o kwotę 713,6 tys. zł z przeznaczeniem na sfinansowanie podwyższenia od 1 lipca 2019 r. wynagrodzeń wraz z pochodnymi CPR w Radomiu.

2020 r.: brak decyzji o zwiększenie wydatków CPR.

2021 r.: decyzja nr 102 z 8 lipca 2021 r. w ramach paragrafu 4010 oraz 4110, 4120 – zwiększenie o 47,6 tys. zł z rezerwy poz. 56 z przeznaczeniem na zwiększenie wynagrodzeń pracowników CPR w związku z gradacją stanowisk, decyzja nr 139 z 2 września 2021 r. w ramach paragrafu 6050 – zwiększenie z rezerwy poz. 9 o kwotę 85,0 tys. zł z przeznaczeniem na montaż i wykonanie konstrukcji aluminiowych wraz z przeszkleniem w celu wydzielenia dwóch sal dydaktycznych, decyzja nr 188 z 7 października 2021 r. z rezerwy poz. 49 – zwiększenie na łączną kwotę 605,2 tys. zł z przeznaczeniem na sfinansowanie podwyższenia wynagrodzeń od 1 września 2021 r., decyzja nr 215 z 28 października 2021 r. w związku z nowelizacją ustawy budżetowej – zwiększenie wynagrodzeń wraz z pochodnymi o łączną wartość 589,0 tys. zł, decyzja nr 431 z 15 listopada 2021 r. w ramach paragrafu 4000 oraz 4250 – zwiększenie o 38,6 tys. zł z przeznaczeniem na doposażenie stanowisk pracy operatorów numerów alarmowych w CPR Radom.

2022 r.: decyzja nr 26 z 3 marca 2022 r. z rezerwy poz. 9 - zwiększenie środków na wynagrodzenia wraz z pochodnymi o łączną kwotę 1 892,0 tys. zł z przeznaczeniem na sfinansowanie skutków przechodzących podwyżek od 1 września 2021 r.

2023 r.: decyzja nr 99 z 18 lipca 2023 r. z rezerwy poz. 9 w ramach paragrafu 6050 – przyznano kwotę 650,0 tys. zł z przeznaczeniem na przebudowę dachu budynku PSP w Radomiu w celu zapewnienia bezpieczeństwa użytkowania oraz utrzymania prawidłowego stanu technicznego systemu powiadamiania ratunkowego, decyzja nr 130 z 28 sierpnia 2023 r. w związku z nowelizacją ustawy budżetowej – zwiększenie wynagrodzeń wraz z pochodnymi o 181,0 tys. zł, decyzja nr 430 z 12 grudnia 2023 r. z rezerwy Wojewody w ramach paragrafów 4000 oraz 4270 – dokonano zwiększenia o 100,0 tys. zł z przeznaczeniem na realizację wydatków bieżących, w tym wymianę okien.

2024 r.: decyzja nr 109 z 19 maja 2024 r. – zwiększenie wydatków w ramach paragrafu 6060 o 200,0 tys. zł środków pochodzących z rezerwy Wojewody, z przeznaczeniem na zakup samochodu służbowego dla CPR w Radomiu.

⁷⁵ Wyjaśnienia uzyskane od Wojewody na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

i kadrowych Komendy. Komendant wyjaśnił, że (...) Prowadzone były rozmowy pomiędzy Mazowieckimi Komendantami Wojewódzkimi Państwowej Straży Pożarnej a kolejnymi Wojewodami Mazowieckimi na temat otrzymania dodatkowych etatów do obsługi CPR Radom. W ślad za tymi rozmowami, złożono pismo do Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w dniu 2 lutego 2024 r., wnioskujące o przyznanie dodatkowych sześciu etatów w Rozdziale 75410, służących do obsługi zadań kadrowo-administracyjnych CPR Radom. Do dnia dzisiejszego Komendant nie otrzymał odpowiedzi na ww. pismo.

(akta kontroli str. 865-873, 876-959)

8. Regulamin organizacyjny Komendy regulował zakres działania i organizację CPR, wchodzącego w skład Sekcji Powiadamiania Ratunkowego w Wydziale Alarmowania i Współpracy z OSP. Stosownie do § 8 rozporządzenia o CPR, Centrum działało w trybie całodobowej obsługi zgłoszeń alarmowych.

Kierownik CPR nie opracował odrębnego dokumentu dotyczącego zasad funkcjonowania Centrum. Szczegółowy opis znajduje się w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

W toku kontroli NIK Kierownik sporządził ww. dokument, dotyczący funkcjonowania CPR pn. *Zasady funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r.

Jak wyjaśnił Komendant, *Kierownik organizował prace Centrum przez tworzenie trzymiesięcznych grafików dyżurów, z uwzględnieniem limitów zapotrzebowania oraz według bieżących potrzeb.*

(akta kontroli str. 93-326, 366-369, 865-873, 1059-1064, 960-975)

Postępowanie w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych uregulowano w Komendzie wyłącznie na podstawie *Procedury postępowania na wypadek stwierdzenia podłożenia podejrzanego pakunku lub otrzymania informacji o podłożeniu ładunku wybuchowego* oraz wytycznych i informacji zawartych w dokumencie pn. *Szkolenie okresowe BHP dla pracowników biurowo – administracyjnych*. Szczegółowy opis znajduje się w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 865-873, 1059-1064)

W toku kontroli NIK, Kierownik opracował kompleksowy dokument regulujący funkcjonowanie CPR pod nazwą *Plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r.

(akta kontroli str. 976-994)

Zasady organizacji pracy określał Regulamin Wewnętrzny CPR w Radomiu zatwierdzony zarządzeniem Komendanta⁷⁶ oraz Regulamin Wewnętrzny Wydziału SPR Komendy zatwierdzony Zarządzeniem nr 27/2021 Komendanta z dnia 28 października 2021 r. Kierownik nie opracował odrębnego dokumentu w zakresie organizacji pracy pracowników Centrum. Szczegółowy opis w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

W toku kontroli NIK, Kierownik opracował kompleksowy dokument w zakresie organizacji pracy pracowników CPR pn. *Zasady organizacji pracy pracowników Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r.

(akta kontroli str. 865-873, 995-1014, 1059-1064)

⁷⁶ W Komendzie nie odnaleziono oryginału Zarządzenia Komendanta z 2014 r. Kontrolerom przedstawiono jedynie ksero tego dokumentu bez możliwości odczytania jego dokładnej daty i numeru.

W CPR nie opracowano i nie wdrożono planu zwiększania obsady osobowej Centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez Centrum. Komendant wyjaśnił, że zwiększenie obsady osobowej CPR w Radomiu określa jedynie Regulamin Wewnętrzny, który przewiduje minimalne stany osobowe na dyżurach dzień – noc, zapewniające płynną obsługę zgłoszeń alarmowych. W razie planowanych wydarzeń na terenie obsługiwanym przez CPR Radom, na podstawie Regulaminu Pracy i Służby KW PSP w Warszawie z września 2013 roku, § 14 punkt 1, Kierownictwo informuje koordynatora danej zmiany o potrzebie zwiększenia stanu osobowego. Niniejsze ustalenia obowiązują również w sytuacjach wystąpienia anomalii pogodowych. Szczegółowy opis znajduje się w sekcji Stwierdzone nieprawidłowości. W toku kontroli NIK, Kierownik opracował kompleksowy dokument w zakresie funkcjonowania CPR, pod nazwą Plan zwiększenia obsady osobowej Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez Centrum, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r.

(akta kontroli str. 865-873, 1015-1021, 1059-1064)

9. Na podstawie badanej próby 20 zgłoszeń alarmowych ustalono, że w CPR obsługa zgłoszeń alarmowych przez operatorów przebiegała zgodnie z procedurami uregulowanymi w rozporządzeniu o CPR⁷⁷. W badanych przypadkach operator numerów alarmowych w prawidłowy sposób odebrał i zarejestrował zgłoszenie w ST CPR, generując przy tym właściwą formatkę⁷⁸, zawierającą zebrane przez system i operatora informacje. We wszystkich badanych zgłoszeniach⁷⁹ operator uzyskiwał informacje, o których mowa w § 9 ust. 1 ww. rozporządzenia o CPR. Operatorzy zgodnie z procedurami ww. rozporządzenia prawidłowo przekazywali zgłoszenia zarówno do służb ratowniczych, jak i do podmiotów nieobjętych systemem powiadamiania ratunkowego.

(akta kontroli str. 1026-1027, 1028-1055)

W ramach kontroli poprawności obsługi zgłoszeń alarmowych, zgodnie z przyjętymi w CPR procedurami, a także w zakresie poprawności funkcjonowania ST CPR podczas obsługi zgłoszeń, przeprowadzono eksperyment polegający na wytworzeniu sztucznej sytuacji, wymagającej zgłoszenia zdarzenia poprzez numer alarmowy 112⁸⁰. Operatorzy zgodnie z procedurami odebrali zgłoszenia, a następnie prawidłowo je zarejestrowali w tym systemie, po uprzednim zebraniu danych, o których mowa w § 9 ww. rozporządzenia o CPR. Ponadto ustalono, że Uniwersalny Moduł Mapowy zaimplementowany w ST CPR, pozwalający operatorowi lokalizację osoby dzwoniącej na numer 112 na mapie, w obu przypadkach błędnie wskazał

⁷⁷ Ustaleń dokonano na podstawie oględzin, dedykowanego do obsługi połączeń, Systemu Teleinformatycznego Centrum Powiadamiania Ratunkowego (Dalej: ST CPR), w którym objęto, według profesjonalnego osądu kontrolera, 20 zgłoszeń alarmowych z okresu 2023 – 2024 (do 31 sierpnia), w tym 10 zgłoszeń w formie zapisu elektronicznego oraz 10 zgłoszeń w formie zapisu głosowego.

⁷⁸ Formatka – Elektroniczny dokument generowany przez ST CPR zawierający dane dotyczące zgłoszenia alarmowego.

⁷⁹ Dotyczy zgłoszeń zarejestrowanych jako alarmowe.

⁸⁰ W eksperymencie udział brało dwóch kontrolerów oraz pełniący obowiązki Kierownika CPR. Przedmiotowy eksperyment składał się z dwóch części – w pierwszym przypadku zgłoszenie alarmowe było wykonane z kartą SIM w lokalizacji wiejskiej, odległej od zabudowań miejskich i nadajników telekomunikacyjnych BTS, a w drugiej bez kart SIM, jednak w lokalizacji miejskiej. Zgłoszenia dokonywał jeden z kontrolerów z telefonu służbowego, natomiast drugi kontroler utrzymywał na nagraniu video przebieg obsługi zgłoszeń przez operatora, z zachowaniem anonimowości operatora. Eksperyment w obydwu przypadkach został przerwany i zakończony przed przekazaniem zgłoszeń do dyspozytora właściwych służb ratowniczych.

lokalizację⁸¹, z której wykonywano połączenia. Ze względu na to, że lokalizacja w UMM została błędnie wskazana po drugiej stronie Wisły, tj. inaczej niż wynikało to z rzeczywistego położenia osoby wykonującej połączenie, faktyczna droga dojazdu przez służby ratownicze przez najbliższy czynny most na Wiśle wynosiłaby około 80 km.

(akta kontroli str. 1028-1055)

10. W okresie objętym kontrolą pracownicy CPR nie uczestniczyli w ćwiczeniach lub innych formach sprawdzenia działania Centrum w zakresie numeru alarmowego 112. W opinii Komendanta (...) *Przy obecnym stanie zatrudnienia pracowników, CPR realizował skutecznie, efektywnie i terminowo swoje zadania. Centrum funkcjonowało w sposób płynny i nie stwierdzono dotychczas żadnych trudności związanych z obsługą połączeń, mających swoją przyczynę w niedostatecznej liczbie operatorów.*

(akta kontroli str. 1059-1064, 1162-1167)

11. W okresie objętym kontrolą Minister SWiA corocznie zwracał się z formalnym wnioskiem do Wojewody o zapewnienie działań mających na celu promocję systemu powiadamiania ratunkowego oraz numerów alarmowych w związku z corocznymi obchodami *Europejskiego Dnia Numeru 112*. Wojewoda poinformował⁸², że w ramach ww. działań prowadził kampanie informacyjne w internecie, a także organizował spotkania, które były transmitowane w mediach. Ponadto Komendant na wniosek Wojewody realizował dodatkowe działania promocyjne, w ramach których pracownicy CPR wraz z funkcjonariuszami PSP uczestniczyli w różnego rodzaju wydarzeniach i spotkaniach organizowanych w placówkach szkolnych, w których prowadzono pogadanki oraz prelekcje z zakresu wiedzy o numerach alarmowych.

(akta kontroli str. 1078-1080, 1081-1083, 1084-1118, 1547-1556, 1505-1510, 1513-1546, 1557-1584)

12. Do zakończenia czynności kontrolnych Minister SWiA nie wydał komunikatu o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 999 ze względu na brak pozytywnej opinii wydanej przez Ministra Zdrowia na dokonanie tych zmian. Komendant wskazał, że do zakończenia kontroli Komenda nie posiadała procedur ani instrukcji dotyczących przekierowania numeru 999.

W CPR podjęto realizację obsługi połączeń alarmowych numerów 997 i 998 z zachowaniem ustawowych terminów⁸³. Przełączenie ruchu alarmowego numerów 997 i 998 do Centrum nastąpiło w okresie wyznaczonym przez Ministra SWiA. Przekierowanie połączeń, o których mowa powyżej było poprzedzone komunikatem Ministra SWiA o gotowości Centrum do obsługi tych połączeń. W przypadku połączeń alarmowych numeru 997 komunikat o gotowości został wydany 5 lutego 2019 r., a dla numeru 998 – 9 czerwca 2021 r.

(akta kontroli str. 366-369, 1119-1153, 1162-1167)

13. W związku z przetwarzaniem danych osobowych w systemie teleinformatycznym, Komendant, zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR, wykonał obowiązek wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679⁸⁴, poprzez udostępnienie na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu informacji z zakresu przetwarzanych przez CPR danych osobowych. Wszyscy pracownicy CPR objęci

⁸¹ Różnica w lokalizacjach wynosiła 130,0 m oraz 572,33 m.

⁸² Wyjaśnienia uzyskane od Wojewody na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

⁸³ Zgodnie z art. 6 ustawy o zmianie ustawy o SPR dla numeru 997 – 5 sierpnia 2019 r., dla numeru 998 – 9 grudnia 2021 r.

⁸⁴ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L Nr 119 z 4.05.2016 r., str. 1, ze zm.).

badaną próbą (tj. pięć osób spośród 152 zatrudnionych we wrześniu 2024 r. na stanowiskach operatorskich⁸⁵) zostali upoważnieni przez Komendanta do przetwarzania danych osobowych w ww. systemie, stosownie do art. 10 ust. 8 ustawy o SPR.

(akta kontroli str. 1154-1156, 1157-1161, 1163-1167)

14. Pomimo obowiązku zapewnienia połączenia Centrum z siecią telekomunikacyjną przez Ministra SWiA, Komendant samodzielnie wykonał to zadanie zawierając umowę o świadczenie usług z Orange Polska S.A. w 2019 r. Komendant wyjaśnił, że dokonał rozpoznania rynku w zakresie dostępności usług świadczonych w danej lokalizacji, wykorzystując infrastrukturę dostawcy łącza publicznego dla Komendy Miejskiej PSP w Radomiu. W chwili uruchamiania CPR, Orange S.A. był bowiem jedynym operatorem mogącym świadczyć zaawansowane usługi telekomunikacyjne. Komenda zgodnie z wewnętrznymi regulacjami dotyczącymi zakupu towarów oraz usług, na podstawie zapytań ofertowych wyłoniła firmę Orange Polska S.A. jako dostawcę usług telefonii przewodowej. Umowa z Orange finansowana była z budżetu Komendy Wojewódzkiej PSP w Warszawie.

(akta kontroli str. 1154-1156, 1157-1161, 1163-1167)

Komendant ponadto poinformował, że zadanie monitorowania dostępności połączenia do CPR realizowane było przede wszystkim przez operatora. W sytuacji braku możliwości połączenia do centrali ruch był przekierowywany do innego ośrodka. Usterki, planowane prace serwisowe zgłaszane były do administratorów centralnych i operatora przez lokalnych administratorów. W przypadku wystąpienia awarii centrali operator telekomunikacyjny dokonywał przekierowania całego ruchu kierowanego na numery alarmowe do określonego ośrodka.

Komendant wskazał, że umowa na usługi telekomunikacyjne była standardową umową telekomunikacyjną realizowaną przez operatora nie podlegającą negocjacji w zakresie obsługi abonenta. Zgłaszanie i likwidacja usterek technicznych dla linii alarmowych było obsługiwane priorytetowo, natomiast nie było gwarancji w zakresie czasu usunięcia awarii. W zapytaniu ofertowym został określony minimalny poziom dostępności usług SLA na poziomie 99,7%, co gwarantowało zapewnienie łączności do CPR. Komendant zaznaczył, że w przypadku zawierania umów z operatorami telekomunikacyjnymi będącymi monopolistami dla danego obszaru lub lokalizacji, nie było możliwości negocjowania szerszych warunków odpowiedzialności dostawcy usług za m.in. niewłaściwe ich dostarczenie w okresie objętym umową. Powyższe było elementem analiz podczas uruchamiania CPR. Komendant oświadczył, że: *Czynnikiem, który wzięto pod uwagę a który wpływał na minimalizację skutków dłuższego czasu niedostępności usługi był przyjęty w Systemie Informatycznym Powiadamiania Ratunkowego model obsługi przez inne CPR w przypadku przeciążenia lub niedostępności jednego z ośrodków.*

(akta kontroli str. 1163-1167)

15. W okresie objętym kontrolą pozyskiwanie informacji dotyczących lokalizacji zostało zapewnione Centrum nieodpłatnie⁸⁶, dzięki Uniwersalnemu Modułowi Mapowemu zasilanemu danymi przez Główny Urząd Geodezji i Kartografii (geoportal.gov.pl). Komendant wyjaśnił, że: *usługa ta zazwyczaj działa poprawnie, rzadkością jest, że pozyskane dane posiadają opóźnienie, jednak usługa umożliwia odświeżenie danych. Problem pojawia się na poziomie wizualizacji tych danych, wynikający z braku podkładów mapowych, nie dotyczy on jednak operatora zarządzającego lokalizacją zakończenia sieci.*

⁸⁵ Po jednej osobie zatrudnionej na stanowisku operatora numerów alarmowych w każdym roku pomiędzy 2020 r. a 2024 r.

⁸⁶ Art. 14 ust. 1 ustawy o SPR.

CPR we własnym zakresie nie uruchomiło żadnych rozwiązań wspomagających pracę operatorów w postaci alternatywnej mapy Open Street Map⁸⁷. MSWiA udostępniło tzw. mapę alternatywną o charakterze pomocniczym bazującą na projekcie OSM. W związku z powyższym w Komendzie nie było regulacji, instrukcji, procedur oraz zestawień awarii i błędów dotyczących ww. mapy.

(akta kontroli str. 1163-1167)

16. W ramach porozumienia zawartego pomiędzy Wojewodą a Komendantem oraz na mocy rozporządzenia o CPR, Komendant brał udział w opiniowaniu proponowanych zmian w projekcie szczegółowego katalogu zdarzeń i odpowiednich pytań do zgłaszającego, szczegółowych procedur zgłoszeń alarmowych z uwzględnieniem przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej oraz w opiniowaniu zmian dotyczących procedur przekazywania zgłoszenia.

(akta kontroli str. 3-4, 1177-1182, 1186-1194)

17. W Komendzie, ustanowiono, zatwierdzono i wdrożono politykę bezpieczeństwa informacji oraz politykę ochrony danych osobowych, które obejmowały CPR w Radomiu. W Centrum stosowano również Politykę przetwarzania danych osobowych w ST CPR opracowaną i przekazaną przez MSWiA w grudniu 2020 r. Z polityką ochrony danych osobowych oraz z polityką bezpieczeństwa informacji zapoznani zostali wszyscy pracownicy CPR objęci badaniem⁸⁸ a ich oświadczenia o zapoznaniu się z ww. politykami znajdowały się w aktach osobowych. Zgodnie z wytycznymi Komendanta Głównego PSP z 15 lutego 2020 r. w sprawie organizacji ochrony danych osobowych w jednostkach organizacyjnych PSP oraz zapisami polityki ochrony danych osobowych, polityka ta była poddawana przeglądowi cyklicznym, nie rzadziej niż co 3 lata⁸⁹. Po każdej aktualizacji zapoznawani z nią byli pracownicy CPR.

(akta kontroli str. 1186-1194, 1195-1218, 1219-1387, 1396-1399, 1481-1483)

18. CPR miało zapewnione wsparcie techniczne dla użytkowników w celu sprawnego i terminowego rozwiązania problemów dotyczących SPR. Operatorom udostępniony został system helpdesk obsługiwany przez Wydział Systemu Powiadamiania Ratunkowego Departament Teleinformatyki MSWiA do bieżącej obsługi incydentów i wniosków. Dla każdego CPR zostało utworzone jedno konto umożliwiające zgłaszanie awarii, śledzenie postępów w realizacji ich obsługi, a także bieżącą wymianę informacji pomiędzy zgłaszającym a realizatorem.

Ministerstwo udostępniło procedurę zgłaszania incydentów przez użytkowników końcowych w ramach ST CPR⁹⁰. Komendant wyjaśnił, że na podstawie ww. procedury użytkownik końcowy (koordynator lub operator) po zauważeniu nieprawidłowego zachowania ST CPR zgłaszał awarię administratorowi lokalnemu w CPR, który w przypadku braku możliwości jej samodzielnego rozwiązania przesyłał ją administratorowi centralnemu do rozwiązania. Komendant wyjaśnił, że *w przypadkach nagłych awarii, które mogłyby w znacznym stopniu wpłynąć na stabilność funkcjonowania systemu, na konsolach Koordynatorskich udostępniono numer telefonu bezpośrednio do dyżurnego Centrum Technicznego (Administratora Centralnego).*

⁸⁷ Dalej: OSM.

⁸⁸ Próbą do badania zostało objętych pięciu pracowników wybranych według profesjonalnego osądu kontrolerów.

⁸⁹ W okresie objętym kontrolą Polityka bezpieczeństwa teleinformatycznego była aktualizowana 27 lutego 2019 r., 5 czerwca 2019 r., 7 lipca 2021 r. oraz 20 grudnia 2022 r.

⁹⁰ Wersja 2.0, utworzona 26 lutego 2020 r.

Z poziomu CPR nie można było wygenerować w systemie helpdesk szczegółowych raportów lub statystyk dotyczących zarejestrowanych zgłoszeń. Na podstawie zbadanej próby ustalono, że zgłoszenia te najczęściej dotyczyły awarii UMM⁹¹. Na poziomie użytkownika (operatora) w CPR nie było bazy danych lub katalogu zawierającego najczęściej zgłaszane problemy wraz ze sposobem ich rozwiązania. W ocenie Komendanta największe trudności utrudniające pracę sprawiał CPR Uniwersalny Moduł Mapowy (UMM). Dane adresowe zawarte na warstwach mapowych były nieaktualne, nie zawierały m.in. nowych adresów, nowopowstałych osiedli i ulic, pełnego pikietażu, aktualnych danych dotyczących budowy obwodnic i nowych odcinków dróg.

(akta kontroli str. 1186-1194)

Komendant nie przekazywał informacji w sprawie awaryjności Uniwersalnego Modułu Mapowego do Wojewody, ani bezpośrednio do Ministra SWiA oficjalnym pismem. Z poziomu CPR wysłano tylko wiadomość pocztą elektroniczną z informacją o nieaktualnej bazie adresowej w UMM oraz szereg wniosków zarejestrowanych w systemie helpdesk. Komendant wyjaśnił, że *sytuacja dotycząca awaryjności i nieaktualnej bazy adresowej w UMM, poruszana jest każdorazowo podczas spotkań organizowanych przez MSWiA. Są to spotkania dla Kierowników wszystkich Ośrodków Krajowych i przedstawicieli KCMSPR MSWiA, na których pojawiają się przedstawiciele MSWiA nadzorujący funkcjonowanie Systemu Powiadamiania Ratunkowego (...)* Zatem problemy techniczne na poziomie UMM znane są MSWiA. O podejmowanych czynnościach z ramienia MSWiA ww. sprawie informowani są użytkownicy Helpdesk w ramach korespondencji w sprawie zgłaszanej awarii z Centrum Technicznym (Administratorem Centralnym SPR). CPR zgłaszał do MSWiA problemy dotyczące zaburzeń funkcjonowania mapy np.: sytuacje w których operator po odebraniu zgłoszenia alarmowego podejmował czynności mające na celu oznaczenie miejsca zdarzenia zgodnie z danymi adresowymi podanymi przez osobę zgłaszającą. W konsekwencji okazywało się, że po ręcznym oznaczeniu współrzędnych na mapie, wyświetlone dane lokalizacyjne wskazywały zupełnie inny adres. W ocenie Komendanta kolejnym utrudnieniem na poziomie technicznym były prace systemowe prowadzone na UMM, które często występowały w godzinach wieczornych lub nocnych w najbardziej newralgiczne dni tygodnia, tj. piątki i soboty (wtedy statystycznie CPR-y były najmocniej obciążone obsługą zgłoszeń) – w trakcie tych prac załadowanie warstw mapowych stanowiło ogromny problem, co zdecydowanie utrudniało obsługę zgłoszeń pod kątem lokalizacyjnym. Dodatkowo zdarzały się awarie systemu na poziomie SWD PSP, Policji lub PRM, w związku z czym operatorzy dokonywali powiadamiania dyżurnych i dyspozytorów medycznych w modelu telefonicznym.

(akta kontroli str. 1186-1194, 1481-1483)

W sprawie niedziałającej mapy oraz innych usterek, dokonywano zgłoszeń w systemie helpdesk z poziomu koordynatora lub operatora. W przypadku poważnych awarii mogących negatywnie oddziaływać na funkcjonowanie CPR lub SPR, koordynator zmiany dzwonił bezpośrednio do administratora centralnego przy jednoczesnym utworzeniu zgłoszenia w helpdesk. W przypadku wystąpienia nieaktualnych danych w UMM problem był zgłaszany pocztą elektroniczną do KCMSPR, które następnie były przekazywane do Głównego Urzędu Geologii i Kartografii przez MSWiA.

(akta kontroli str. 1186-1194, 1401-1470)

⁹¹ Zbadano po 5 incydentów z każdego roku objętego kontrolą zarejestrowanych w helpdesk.

19. W okresie objętym kontrolą w Komendzie nie funkcjonowała odrębna, poza Polityką bezpieczeństwa informacji, procedura nadawania i zmiany uprawnień pracownikom CPR do ST CPR. W praktyce operatorom numerów alarmowych, którzy uzyskali certyfikat, zakładano konta dostępu do ww. systemu wraz z wydaniem karty dostępowej do pomieszczeń CPR, po uprzednim wniosku Kierownika CPR przesłanym pocztą elektroniczną. W przypadku zmiany uprawnień pracownika CPR lub rozwiązania stosunku pracy, Kierownik CPR występował z wnioskiem do administratora lokalnego w CPR o zmianę uprawnień lub blokadę konta pracownika CPR, który rozwiązał stosunek pracy. W ST CPR prowadzono rejestr nadanych i odebranych uprawnień, z którego wynikało, że we wszystkich objętych badaniem przypadkach, w związku z rozwiązaniem stosunku pracy, zablokowano dostęp tym pracownikom do ST CPR⁹².

(akta kontroli str. 1396-1400, 1471-1476, 1486-1488)

20. Pracownicy CPR podejmowali działania, które miały na celu ograniczenie liczby przypadków nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego 112. Polegały one na informowaniu Policji o bezpodstawnym blokowaniu numeru alarmowego poprzez przekazywanie im w SPR tzw. *formatek*. W okresie od 17 września 2021 r. do 31 sierpnia 2024 r., CPR przekazało do Policji w tym trybie łącznie 83 takie informacje. W Komendzie brak było informacji o podjętych przez Policję działaniach w sprawach nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego. Jednocześnie poza dwoma udokumentowanymi przypadkami nie kierowano do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczenia, o którym mowa w art. 66 § 1 pkt 2 ustawy Kodeks wykroczeń lub wniosków o ukaranie jako oskarżyciel posiłkowy, co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 1186-1194, 1481-1485, 1489-1498)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Kierownik oraz osoba pełniąca obowiązki zastępcy Kierownika CPR, nie odbyli w wymaganym terminie szkolenia wstępnego dla Kierowników CPR, przewidzianego w art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o SPR. Ponieważ Kierownik CPR⁹³ został zatrudniony przed wejściem w życie ww. przepisu, obowiązywały go przepisy przejściowe ustawy o zmianie ustawy o SPR. Stosownie do art. 4 ust. 2 ustawy o zmianie ustawy o SPR, Kierownik zobowiązany był do uzupełnienia wymagań określonych w art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o SPR, tj. odbycia szkolenia wstępnego dla kierowników, w okresie trzech lat od jej wejścia w życie, tj. w terminie do dnia 12 listopada 2023 r. Z kolei pracownik pełniący obowiązki zastępcy kierownika CPR objął funkcję⁹⁴ po wejściu ww. zmian w życie, w związku z czym szkolenie dla kierowników powinien odbyć w terminie trzech miesięcy od dnia objęcia funkcji, tj. do dnia 1 września 2022 r.

Komendant wyjaśnił, że: (...) *na przestrzeni ostatnich lat nie było informacji o organizowaniu szkoleń wstępnych dla Kierowników Centrum. Ponadto w ostatnim czasie do KW PSP w Warszawie nie wpływały oferty tego typu szkoleń. Organizacja szkoleń dla Kierowników i zastępców zgodnie z art. 18a pkt 5 ustawy o SPR należy do zadań Krajowego Centrum Monitorowania Systemów Powiadamiania Ratunkowego, dalej KCMSPR*. Jednocześnie Komendant wskazał, że: *Szkolenia wstępne dla Kierowników CPR, Zastępcy Kierownika CPR oraz osoby pełniące obowiązki Zastępcy Kierownika CPR miały miejsce podczas sukcesywnych spotkań*

⁹² Ustaleń dokonano na podstawie próby dotyczącej pięciu pracowników CPR, z którymi rozwiązano stosunek pracy, wybranych według profesjonalnego osądu kontrolera.

⁹³ Pełnił funkcję od dnia 1 czerwca 2020 r.

⁹⁴ Pełniła funkcję od dnia 1 czerwca 2022 r.

Kierowników w siedzibie MSWiA, gdzie poruszano tematy związane z obszarami zarządzania zasobami ludzkimi oraz funkcjonowaniem CPR w kraju.

NIK nie podziela ww. stanowiska Komendanta, bowiem szkolenie wstępne powinno mieć formalny charakter, tj. zaplanowany zakres, datę oraz formę zakończenia, a fakt jego ukończenia powinien być udokumentowany w postaci wydanego dokumentu przez organizatora szkolenia. Komenda nie przekazała również dowodów świadczących, że szkolenia w MSWiA spełniały ww. przesłanki, w związku z czym nie można potwierdzić, że były to szkolenia wstępne dla kierowników w rozumieniu przepisów ustawy o SPR⁹⁵. Ani Kierownik CPR, ani Komendant nie zwracali się z formalną prośbą do KCMSPR o przeprowadzenie takiego szkolenia wstępnego. Dopiero w toku kontroli NIK Komendant przekazał certyfikat potwierdzający odbycie szkolenia wstępnego przez Kierownika CPR w dniu 5 listopada 2024 r.⁹⁶ oraz przez osobę pełniącą obowiązki zastępcy kierownika CPR⁹⁷ w dniu 6 listopada 2024 r.⁹⁸. W związku z powyższym NIK odstępuje od formułowania wniosku pokontrolnego w tym zakresie.

(akta kontroli str. 556-559, 729-734, 1059-1064, 1162-1167, 1396-1399)

2. Kierownik CPR oraz jego zastępca nie dokonali rocznej oceny pracy podległych pracowników za 2021 r. Stosownie do art. 16c ust. 5 ustawy o SPR, pracownicy na stanowiskach ONA, SONA, koordynator oraz koordynator – trener podlegają rocznej ocenie pracy dokonywanej przez Kierownika Centrum lub jego zastępcę w karcie oceny pracy. Kierownik ani jego zastępca nie sporządzili żadnej karty oceny pracy pracowników Centrum za 2021 r., w konsekwencji oceną nie objęto żadnego ze 152 pracowników⁹⁹.

(akta kontroli str. 836-837, 865-873, 1059-1064)

Komendant wyjaśnił m.in., że *Brak kart wynikał z braku jednolitych wytycznych dot. interpretacji zapisów w ustawie o SPR z dnia 22 listopada 2013 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1635 z późn. zm.) i rozporządzeniem MSWiA z dnia 10 maja 2021 r., w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart, rocznej samooceny pracy zostały poddany okres – pełnego roku kalendarzowego, tj. 1.01 - 31.12.2022 r.*

NIK nie zgadza się z powyższą argumentacją Komendanta, ponieważ art. 16c ust. 5 ustawy o SPR wprost wskazuje na konieczność dokonania rocznej oceny pracy. Pomimo, że nowelizacja ustawy o SPR wprowadzająca ww. przepis weszła w życie 29 kwietnia 2021 r. to obowiązkiem Kierownika CPR lub jego zastępcy było sporządzenie oceny w postaci kart za 2021 r. Jednocześnie kontrolerom NIK nie przekazano żadnych dokumentów potwierdzających, że Komendant występował do MSWiA o interpretację tych przepisów.

(akta kontroli str. 865-873, 1396-1399)

3. Kierownik CPR oraz jego zastępca wraz z psychologiem nie dokonali rocznej oceny kompetencji pracowników Centrum za 2021 r. Stosownie do art. 16c ust. 6 ustawy o SPR koordynator oraz koordynator – trener podlegają rocznej ocenie kompetencji dokonywanej przez Kierownika Centrum lub jego zastępcę wraz z psychologiem w karcie oceny kompetencji. Kierownik oraz jego zastępca wraz z psychologiem nie sporządzili żadnej karty oceny kompetencji ww. pracowników za

⁹⁵ Kontrolerom nie przedłożono żadnych dokumentów świadczących o fakcie uczestnictwa zarówno Kierownika CPR jak i jego zastępców w szkoleniach przeprowadzanych w siedzibie MSWiA.

⁹⁶ Opóźnienie w realizacji szkolenia wyniosło 358 dni.

⁹⁷ Ustalono, że zastępca Kierownika przebywała na urlopie macierzyńskim i nie zrealizowała szkolenia wstępnego dla Kierowników.

⁹⁸ Opóźnienie w realizacji szkolenia wyniosło 797 dni.

⁹⁹ Liczba pracowników zatrudnionych od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r.

2021 r., w efekcie czego oceną kompetencji nie zostało objętych 15 pracowników zatrudnionych na stanowisku koordynatora oraz trzech pracowników zatrudnionych na stanowisku koordynatora – trenera.

Komendant wyjaśnił m.in., że: *Ze względu na trwający stan zagrożenia epidemiologicznego COVID-19, oraz obostrzenia związane z tym stanem, spotkania Kierowników Centrów Powiadamiania Ratunkowego zostały ograniczone do minimum, co spowodowało niejasność i różnice w interpretowaniu nowo wprowadzanych procedur. Zatem było to przyczyną niezrealizowania obowiązku uregulowanego w art. 16 ust. 5, 6 i 7 ustawy o SPR.*

Biorąc pod uwagę, że nieprawidłowość dotyczyła niedokonania ocen pracowników CPR za 2021 r., a oceny za kolejne lata zostały przeprowadzone, NIK odstępuje od formułowania wniosku pokontrolnego.

(akta kontroli str. 836-837, 865-873, 1059-1064, 1396-1399)

4. Kierownik oraz jego zastępca niewłaściwie sprawowali nadzór nad realizacją obowiązku sporządzenia kart samooceny przez pracowników CPR za 2021 r. w efekcie czego nie sporządzono kart samooceny za rok 2021 dotyczących wszystkich 152 zatrudnionych w tamtym okresie pracowników. Stosownie do art. 16c ust. 7 ustawy o SPR, ONA, SONA, koordynator oraz koordynator – trener sporządzają roczną kartę samooceny.

Komendant wyjaśnił m.in., że: *Brak kart wynikał z braku jednolitych wytycznych dot. interpretacji zapisów w ustawie o SPR z dnia 22 listopada 2013 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1635 z późn. zm.) i rozporządzeniu MSWiA z dnia 10 maja 2021 r., w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart, rocznej samoocenie pracy zostały poddany okres – pełnego roku kalendarzowego, tj. 1.01 - 31.12.2022 r.*

NIK nie zgadza się z powyższą argumentacją Komendanta, bowiem art. 16c ust. 7 ustawy o SPR wprost wskazuje na konieczność dokonania rocznej samooceny przez pracowników Centrum. Pomimo, że nowelizacja ustawy o SPR wprowadzająca ww. przepisy weszła w życie 29 kwietnia 2021 r. to kierownik CPR oraz jego zastępca mieli obowiązek wyegzekwować sporządzenie kart samooceny przez pracowników w 2021 r. Jednocześnie kontrolerom NIK nie przedłożono dokumentów potwierdzających, że Komendant lub Kierownik CPR występowali do MSWiA o interpretację tych przepisów.

Biorąc pod uwagę, że nieprawidłowość dotyczyła niesporządzenia kart samooceny przez pracowników CPR za 2021 r., a za kolejne lata karty te zostały przez nich sporządzone, NIK odstępuje od formułowania wniosku pokontrolnego.

(akta kontroli str. 836-837, 865-873, 1059-1064, 1396-1399)

5. Kierownik Centrum nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego zasady funkcjonowania CPR.

Zgodnie z § 4 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia o CPR, Kierownik CPR odpowiedzialny był za opracowanie zasad funkcjonowania Centrum. W toku kontroli NIK przekazany został kontrolerom NIK dokument pn. *Zasady funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r. W związku z powyższym NIK odstępuje od formułowania wniosku pokontrolnego w tym zakresie.

(akta kontroli str. 865-873, 960-975, 1059-1064)

6. Kierownik Centrum nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego postępowanie na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych w CPR.

Zgodnie z § 4 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia o CPR, Kierownik Centrum odpowiedzialny był za opracowanie planu postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych. W toku kontroli NIK przekazany został kontrolerom NIK dokument pn. *Plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r. W związku z powyższym NIK odstępuje od formułowania wniosku pokontrolnego w tym zakresie.

(akta kontroli str. 865-873, 976-994, 1059-1064)

7. Kierownik Centrum nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego zasady organizacji pracy pracowników Centrum. Zgodnie z § 4 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia o CPR, Kierownik CPR odpowiedzialny był za opracowanie zasad organizacji pracy pracowników Centrum. W toku kontroli NIK, przekazany został kontrolerom NIK dokument pn. *Zasady organizacji pracy pracowników Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r. W związku z powyższym NIK odstępuje od formułowania wniosku pokontrolnego w tym zakresie.

(akta kontroli str. 865-873, 995-1014, 1059-1064)

8. Kierownik Centrum nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego zasady zwiększania obsady osobowej CPR w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez Centrum, do czego był zobowiązany na podstawie § 4 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia o CPR. W toku kontroli NIK przekazany został kontrolerom NIK dokument pn. *Plan zwiększenia obsady osobowej Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez Centrum*, który został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r. W związku z powyższym NIK odstępuje od formułowania wniosku pokontrolnego w tym zakresie.

(akta kontroli str. 865-873, 1015-1021, 1059-1064)

W odniesieniu do nieprawidłowości opisanych w pkt 5 – 8 Komendant wyjaśnił, że:

- *Centrum Powiadamiania Ratunkowego Radom nie posiada odrębnego dokumentu dot. zwiększenia obsady etatowej w okresie zwiększonego ruchu alarmowego. Jedynym dokumentem, na którym opierały się dotychczas zasady zwiększenia obsady osobowej CPR Radom jest Regulamin Wewnętrzny, gdzie mowa o minimalnych stanach osobowych na dyżurach dzień – noc. Ww. stany zapewniają płynną obsługę zgłoszeń alarmowych. Ponadto w razie planowanych wydarzeń na terenie obsługiwanym przez CPR Radom, działania na podstawie „Regulaminu Pracy i Służby KW PSP w Warszawie z września 2013 roku” § 14 punkt 1, Kierownictwo informuje koordynatora danej zmiany o potrzebie zwiększenia stanu osobowego. Niniejsze ustalenia obowiązują również w sytuacjach wystąpienia anomalii pogodowych.*
- *Kierownik CPR nie opracował odrębnego dokumentu pod nazwą Zasady funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego, ponieważ są one uregulowane w Ustawie o SPR z oraz Rozporządzeniu MSWiA w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych.*
- *Kierownik CPR nie opracował odrębnego dokumentu pod nazwą Zasady organizacji pracy, ponieważ są one określone w Regulaminie Wewnętrznym Wydziału SPR Komendy Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej*

w Warszawie, zatwierdzone Zarządzeniem nr 27/2021 Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego PSP z dnia 28 października 2021 r. (...).

- Kierownik CPR nie opracował odrębnego dokumentu pod nazwą *Postępowanie na wypadek sytuacji awaryjnych*, ponieważ zostało to uregulowane regulowane przez „Procedurę postępowania na wypadek stwierdzenia podłożenia podejrzanego pakunku lub otrzymania informacji o podłożeniu ładunku wybuchowego” oraz na podstawie wytycznych i informacji zawartych w dokumencie „Szkolenie Okresowe BHP dla pracowników administracyjno – biurowych”.

9. W okresie objętym kontrolą Komendant nie korzystał z uprawnień wynikających z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń, polegających na kierowaniu wniosków o ukaranie osób uporczywie blokujących numer alarmowy 112. Komendant wyjaśnił, że operatorzy zostali poinstruowani o możliwości umieszczania w polu opis w formacie zgłoszenia informacji o uporczywym blokowaniu numeru alarmowego. Formatka przesyłana jest do Systemu Wspomagania Dowodzenia Policji. Dalsze ewentualne postępowanie prowadzone jest na poziomie Policji.

Komendant poinformował ponadto, że *Z informacji jakie udało się pozyskać na poziomie nieformalnych rozmów Kierownictwa CPR w Radomiu z przedstawicielami pozostałych ośrodków krajowych wynika, że efektywność w egzekucji wniosków kierowanych zgodnie z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeks wykroczeń, jest bardzo niska.* Na podstawie opracowanego przez MSWiA raportu – tzw. *Raport62_RAD_Blokowanie* w CPR w Radomiu odnotowano¹⁰⁰: w 2021 r. (od października) – 1 zgłoszenie blokowania numeru 112, w 2022 r. – 11 zgłoszeń, w 2023 r. – 47 zgłoszeń, a w 2024 r. – 24 zgłoszenia. CPR nie posiadało danych dotyczących: ile skierowano wniosków o ukaranie, ile postępowań zostało umorzonych oraz ile w ww. okresie zakończyło się karą aresztu lub ograniczenia wolności lub nałożenia grzywny, ani w jakiej wysokości. W ocenie Komendanta na podstawie podjętych działań na poziomie zawierania treści o uporczywym blokowaniu numeru alarmowego w polu *opis* przez Operatorów, nie można jednoznacznie stwierdzić, czy dają one wymierny efekt. Nie zauważa się zmniejszenia liczby połączeń określanych jako blokowanie numeru alarmowego w ujęciu ogólnym. Ponadto od maja 2023 r. na portalu społecznościowym funkcjonuje fanpage numeru alarmowego 112 CPR w Radomiu *Operator 112 – w czym mogę pomóc*. Zawiera on szereg treści edukacyjnych, w tym zasady korzystania z numeru alarmowego. Jednocześnie należy wskazać, że nie ma technicznych możliwości ograniczenia liczby osób blokujących numer alarmowy z uwagi na nieodpłatną i nieograniczoną dostępność numeru 112 dla wszystkich użytkowników urządzeń końcowych.

(akta kontroli str. 1186-1194)

W Komendzie nie podjęto działań, poza ww. dwoma udokumentowanymi przypadkami, polegających na formalnym zawiadomieniu Policji w trybie określonym w art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń, który daje możliwość samodzielnego kierowania wniosków o ukaranie.

Wskazywane w kontroli liczby zgłaszanych przez operatorów na Policję przypadków blokowania numeru alarmowego potwierdzają, że działania podejmowane przez CPR nie były w pełni skuteczne, gdyż liczba przypadków nieuprawnionego blokowania wzrastała od 17 w 2022 r. do 24 w 2024 r. (do 25 września).

(akta kontroli str. 1186-1194)

¹⁰⁰ Za 2019 r., 2020 r. oraz do października 2021 r. – nie ma danych w tym zakresie, ponieważ dane w ST CPR przechowywane są przez okres 3 lat.

IV. Wnioski

Wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o kierowanie wniosków o ukaranie z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń do organów ścigania w związku z uporczywym blokowaniem numeru alarmowego.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Administracji Publicznej. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosku

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia 11 grudnia 2024 r.

Kontrolerzy
Marek Bieńkowski
Doradca techniczny

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji Publicznej
Dyrektor
Bogdan Skwarka

.....
podpis

.....
podpis

Arkadiusz Kuliński
Starszy inspektor kontroli państwowej

.....
podpis