



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Gdańsku

LGD.410.23.1.2024

Pani
Beata Rutkiewicz
Wojewoda Pomorski
Pomorski Urząd Wojewódzki
ul. Okopowa 21/27
80-810 Gdańsk

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku, ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk (dalej: „Urząd”).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Beata Rutkiewicz, Wojewoda Pomorski od 20 grudnia 2023 r. (dalej: „Wojewoda”). W okresie objętym kontrolą funkcje kierownika jednostki pełnił poprzednio Dariusz Drelich, Wojewoda Pomorski od 9 grudnia 2015 r. do 19 grudnia 2023 r.
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 ¹ 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 ² .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Gdańsku
Kontrolerzy	1. Adam Gęstwicki, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LGD/141/2024 z 25 września 2024 r., 2. Zdzisław Stefan Zbierski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LGD/151/2024 z 17 października 2024 r.

(akta kontroli str. 1-15)

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W okresie objętym kontrolą Wojewoda zapewnił warunki organizacyjno-prawne i kadrowe, umożliwiające prawidłową realizację zadań przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Gdańsku działającego w ramach Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112 (dalej: „CPR”). Podejmował także działania na rzecz zapewnienia środków finansowych niezbędnych do realizacji zadań związanych z funkcjonowaniem CPR, w tym w szczególności polegających na obsłudze zgłoszeń alarmowych i związanych z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych. Obsługa zgłoszeń alarmowych odbywała się zgodnie z procedurami określonymi w rozporządzeniu w sprawie CPR⁴. Odbiory zgłoszeń alarmowych dokonywane były na stanowiskach dostępowych Systemu Teleinformatycznego CPR (dalej: „ST CPR”). System ten umożliwiał odsłuchanie oryginalnej treści zgłoszeń, a utworzone tzw. „formatki”⁵ umożliwiały odczyt oryginalnie zapisanych w nich danych i informacji. Przeprowadzony w trakcie kontroli eksperyment polegający na wykonaniu dwóch zgłoszeń na telefon alarmowy 112, potwierdził obsługę zgłoszeń zgodnie z przepisami i procedurami, jednakże mapy w ST CPR nie wizualizowały rzeczywistego miejsca zdarzenia, a jedynie lokalizację ustalaną na podstawie nadajników telekomunikacyjnych. Dokładność wizualizacji ww. zgłoszeń na mapie w ST CPR w lokalizacji miejskiej wynosiła ok. 100 m, a w lokalizacji wiejskiej ok. 3 km w linii prostej lub ok. 15 km drogą publiczną.

¹ 27 listopada 2024 r.

² Dz. U. z 2022 r. poz. 623 (dalej: „ustawa o NIK”).

³ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁴ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych (Dz. U. poz. 832).

⁵ Dane o zgłoszeniu zawarte w specjalnym szablonie (tabeli) w ST CPR.

W Urzędzie opracowano zasady funkcjonowania CPR, plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, zasady organizacji pracy pracowników CPR, a także plan zwiększania jego obsady w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez CPR.

Kierownictwo i objęci badaniem pracownicy CPR zostali prawidłowo zatrudnieni i spełniali wymagania stanowiskowe określone w art. 16 i art. 16c ust. 2, 3 i 4 ustawy o SPR⁶. Objęci badaniem pracownicy zatrudnieni na stanowisku operatora numerów alarmowych (dalej: „ONA”) ukończyli szkolenie podstawowe zakończone egzaminem i otrzymali certyfikaty. Również objęci badaniem pracownicy CPR podnosili swoje kwalifikacje przez uczestnictwo w doskonaleniu zawodowym. Kierownictwo CPR sprawowało nadzór nad prawidłową realizacją pracy, o którym mowa w art. 16c ust. 1 ustawy o SPR, przez wybranych do badania pracowników CPR, m.in. poprzez sporządzanie kart oceny ich pracy i kompetencji.

Wojewoda zapewniał połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną w ramach umów dotyczących zabezpieczenia usług telekomunikacyjnych dla Urzędu.

W Urzędzie opracowano i wdrożono politykę bezpieczeństwa informacji oraz politykę ochrony danych osobowych, które stosowano prawidłowo w odniesieniu do pracowników CPR i osób odchodzących z pracy. Ponadto w CPR stosowano, przekazaną przez MSWiA w grudniu 2020 r. „Politykę Ochrony Danych Osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego”. Wojewoda stosownie do art. 10 ust. 8 pkt 1 i 2 ustawy o SPR, terminowo wydał objętym badaniem pracownikom realizującym zadania z zakresu powiadamiania ratunkowego, upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym, określając w nich zakres przetwarzania danych, a także, zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR, udostępniał przedmiotowe informacje na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej, na stronie internetowej Urzędu oraz w widocznym miejscu w jego siedzibie. Objętym badaniem pracownikom CPR nadawano, modyfikowano lub odbierano uprawnienia dostępu do ST CPR w sposób rozliczalny – pisemny. Wszystkim ww. osobom, którym przypisano lub cofnięto dostęp do zadań związanych z przetwarzaniem informacji w systemie powiadamiania ratunkowego, zmian uprawnień dokonywano bezzwłocznie.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu
faktycznego

1. W kontrolowanym okresie CPR funkcjonowało strukturze Urzędu jako oddział w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu (dalej: „WBZK”), co odzwierciedlono w Regulaminie Urzędu⁷ i Statucie Urzędu⁸. Zadania przypisane CPR, zgodne z zadaniami określonymi w art. 8 ustawy o SPR, ujęto w Regulaminie Urzędu i w Regulaminie wewnętrznym CPR, obowiązującym w latach 2018-2024⁹.

(akta kontroli str. 657-681, 710-715, 720-859)

Wojewoda zapoczątkował organizację CPR w 2011 r. przez utworzenie Zespołu do spraw budowy Systemu Powiadamiania Ratunkowego¹⁰. Do zadań ww. Zespołu

⁶ Ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2023 r. poz. 748, ze zm.).

⁷ Załącznik do zarządzeń Wojewody: z 13 stycznia 2017 r. (ze zmianami) i 30 września 2021 r. (ze zmianami).

⁸ Załącznik do zarządzenia Wojewody nr 259/2016 z 7 grudnia 2016 r. (ze zmianami).

⁹ Regulamin wewnętrzny CPR z 8 października 2018 r. i jego kolejne wersje z 29 października 2021 r., 15 września 2022 r., 8 maja 2023 r., 3 listopada 2023 r. i 7 lutego 2024 r.

¹⁰ Powołanemu Zarządzeniem Wojewody nr 51/11 z 1 lutego 2011 r.

należało m.in. wypracowanie koncepcji tworzenia centrów powiadamiania ratunkowego i sprawnego wdrażania funkcjonowania operatorów numeru 112. Od 20 marca 2012 r. w strukturze WBZK utworzono Wojewódzkie Centrum Powiadamiania Ratunkowego (dalej: „WCPR”) ¹¹. Zlokalizowano je w budynku przy ul. Sosnowej 2 w Gdańsku, nieodpłatnie użyczonym przez Komendę Wojewódzką Państwowej Straży Pożarnej (dalej: „KW PSP”) ¹², w pomieszczeniach o powierzchni użytkowej 484,2 m². Wojewoda nie dokonał zmian ww. lokalizacji lub reorganizacji CPR od momentu jego utworzenia i nie podjął decyzji o utworzeniu oddziałów CPR, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy o SPR ¹³.

(akta kontroli str. 657-715, 860-861, 1620-1632)

Ustalony przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (dalej: „Minister SWiA”) w 2014 r. limit zatrudnienia w CPR wynosił 45 ONA. W 2015 r. limit zwiększono do 60 ONA, a w 2016 r. do 79 ONA. W 2021 r. (po wprowadzeniu gradacji stanowisk ONA) limit etatów do obsługi zgłoszeń nadal wynosił 79 etatów i obejmował 35 ONA, 32 starszych ONA, 10 koordynatorów i dwóch koordynatorów-trenerów. W CPR w początkowym okresie funkcjonowania obsadzono: w 2012 r. – 21 etatów, w 2013 r. – 48 etatów, a w 2014 r. – 51,25 etatu ¹⁴. W 2019 r. w CPR obsadzono 45 etatów ONA (34 wakaty), a w 2020 r. – 64,5 etaty (14,5 wakatów).

W latach 2021-2024 (do 31 sierpnia) stan zatrudnienia w CPR na stanowiskach objętych limitem (79) nie przekraczał ogólnego przydzielonego limitu i wynosił: w 2021 r. – 64,5 etatu, w 2022 r. – 69 etatów, w 2023 r. – 68 etatów, a w 2024 r. – 67,75 etatu, przy czym:

- w 2021 r. o 11,5 etatu, w 2022 r. o 16,5 etatu i w 2023 r. o 2,5 etatu przekroczono limit zatrudnienia na stanowiskach ONA,
- przy jednoczesnym niepełnym obsadzeniu w ww. latach pozostałych stanowisk objętych limitem (w 2021 r. 26 wakatów, z tego 24 na stanowiskach starszych ONA i dwa na stanowiskach koordynatora, w 2022 r. 26,5 wakatu, z tego 25,5 na stanowiskach starszych ONA i jeden na stanowisku koordynatora, w 2023 r. – 13,5 wakatu, z tego 12,5 na stanowiskach starszych ONA i jeden na stanowisku koordynatora-trenera).
- w 2024 r. nie obsadzono 11,25 etatu (1,25 na stanowiskach ONA, 8 na stanowiskach starszych ONA i dwa na stanowiskach koordynatora).

(akta kontroli str. 659-663, 716-719, 862-881, 963-967, 987-1009)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK i Kierownika CPR wynikało, że przyczyną przekroczenia ustalonego przez Ministra SWiA limitu zatrudnienia na stanowiskach ONA w latach 2021-2023 było niespełnianie przez część ONA wymogów niezbędnych do awansu na stanowisko starszego ONA, ustalonych w ustawie o SPR. Do listopada 2022 r. większość ONA nie spełniała wymogu, dotyczącego obsługi zgłoszeń alarmowych przez okres nie krótszy niż dwa lata, a jeden pracownik uzyskał na podstawie karty oceny pracy wynik niższy niż 80%. W 2023 r. czterech pracowników nie uzyskało wyniku co najmniej 80% w każdej z dwóch rocznych ocen pracy, jeden pracownik uzyskał wynik poniżej 80%, a ocena trzech ONA za 2021 r. nie obejmowała całego roku (certyfikaty ONA uzyskali

¹¹ Na podstawie zarządzenia Wojewody nr 157/2011 z dnia 1 czerwca 2011 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Urzędu oraz zarządzenia Dyrektora WBZK nr 1/2012 z dnia 20 marca 2012 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego WBZK, zatwierdzonego przez Dyrektora Generalnego Urzędu 20 marca 2012 r. WCPR uruchomiono 4 czerwca 2012 r.

¹² Na podstawie corocznie zawieranych umów.

¹³ Od 20 marca 2014 r. zmieniono nazwę WCPR na CPR – na podstawie zarządzenia Wojewody Pomorskiego nr 83/2014 z dnia 20 marca 2014 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku.

¹⁴ Obsadzone etaty obejmowały stanowiska: zastępcy kierownika, operatora urządzeń przygotowywania danych, eksperta, informatyka, starszego informatyka i psychologa.

w maju, październiku i listopadzie 2021 r. i zostali awansowani po kolejnej rocznej ocenie w 2024 r.). Dwóch ONA nie wykonało w określonym czasie zalecanych szkoleń doskonalących (uzupełnili braki w terminie późniejszym i zostali awansowani w 2024 r.). Ponadto Dyrektor WBZK wyjaśnił, że z zapisów rozporządzenia w sprawie CPR wynika, że w przypadku nieobsadzenia wszystkich stanowisk koordynatorów i koordynatorów-trenerów liczba starszych operatorów numerów alarmowych może przekraczać określony limit. Podobnie w przypadku nieobsadzenia wszystkich stanowisk koordynatorów-trenerów liczba koordynatorów może przekraczać określony limit. Zapisy ww. rozporządzenia nie uregulowały jednak w podobny sposób przypadku, w którym nieobsadzone są wszystkie stanowiska starszych ONA.

(akta kontroli str. 963-967, 989-990, 1020-1037, 1618-1619)

W latach 2021-2023 wszyscy pracownicy zatrudnieni na stanowiskach ONA, którzy spełniali wymogi formalne do awansowania na stanowisko starszego ONA byli awansowani na to stanowisko, z wyjątkiem jednego przypadku odmowy awansu w 2023 r. (pracownik nie podpisał przygotowanych dokumentów).

(akta kontroli str. 1022-1037)

Na podstawie Regulaminu Urzędu, Regulaminu organizacyjnego WBZK¹⁵ oraz zakresu obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień¹⁶ Dyrektor WBZK sprawował nadzór nad działalnością CPR, m.in. pod względem organizacyjnym. W ramach nadzoru m.in. wnioskował do Dyrektora Generalnego Urzędu o wszczęcie procedur naboru na wolne etaty w CPR.

Wojewoda opracowywał i przekazał Ministrowi SWiA oceny współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medyczne na terenie województwa za 2018 r. (z 10 lipca 2019 r.), 2019 r. (z 3 czerwca 2020 r.)¹⁷ oraz na prośbę Ministra SWiA za 2022 r. (z 9 czerwca 2023 r.).

Poza ww. dokumentami, Wojewoda przekazywał do MSWiA (za pośrednictwem Dyrektora WBZK i Kierownika CPR) informacje i dane dotyczące m.in. stanu zatrudnienia, przeszkolenia i wynagrodzeń pracowników CPR, a za pośrednictwem Wydziału Finansów i Budżetu Urzędu sprawozdania z wykonania wydatków bieżących i majątkowych w rozdziale 75081 System powiadamiania ratunkowego.

(akta kontroli str. 657-681, 710-715, 724-732, 815-859, 882-962, 968-983)

Działalność CPR w latach 2019-2024 nie była przedmiotem oceny w ramach kontroli wewnętrznych i zadań audytowych zrealizowanych w Urzędzie. Natomiast od 30 czerwca do 22 lipca 2016 r. pracownicy Wydziału Kontroli Urzędu przeprowadzili kontrolę w WBZK, której tematem była organizacja pracy CPR w zakresie obsługi i zapewnienia ciągłości działania całodobowego systemu alarmowego. Wszystkie 12 stwierdzonych nieprawidłowości, dotyczących organizacji pracy CPR, usunięto przez wykonanie pięciu zaleceń pokontrolnych.

(akta kontroli str. 462-483)

¹⁵ Zarządzenie Dyrektora Generalnego Urzędu z dnia 17 lipca 2024 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego WBZK. Wcześniej w okresie objętym kontrolą obowiązywały zarządzenia Dyrektora Generalnego Urzędu w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego WBZK z: 8 października 2018 r. (ze zmianami), 22 października 2021 r. (ze zmianami) i 18 stycznia 2023 r.

¹⁶ Zatwierdzonego przez Dyrektora Generalnego Urzędu.

¹⁷ Zgodnie z § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz warunków współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego (Dz.U. poz. 1159). Ww. akt prawny utracił moc 12 listopada 2021 r. Oceny sporządzono zgodnie z wzorem określonym przez MSWiA.

Na podstawie Regulaminu Urzędu Dyrektor Wydziału Kontroli koordynował sprawy w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji w Urzędzie. Zadania w powyższym zakresie realizowano na podstawie przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego¹⁸ (dalej: „Kpa”) i obowiązującej w Urzędzie procedury *P-15 Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji*¹⁹. Koordynacja ww. zadań polegała m.in. na prowadzeniu Centralnego Rejestru Skarg, Wniosków i Petycji oraz kwalifikacji spraw (pism) i przekazywaniu ich do rozpatrzenia właściwemu merytorycznie wydziałowi Urzędu. W latach 2019-2024 (do 31 sierpnia) wpłynęło do Urzędu 78 skarg dotyczących działalności CPR i numeru alarmowego 112 (w kolejnych latach kontrolowanego okresu odpowiednio: 10, 19, 19, 12, osiem i 10). Za zasadne uznano 33 skargi, za bezzasadne – 26 skarg, bez rozpatrzenia pozostawiono pięć skarg, a 14 skarg przekazano do innych organów zgodnie z ich właściwością (jedną do Prokuratury Okręgowej w Gdańsku jako zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa dotyczące byłego pracownika CPR, jedną do Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia gdyż dotyczyła transportu sanitarnego wykonywanego w związku z przeciwdziałaniem pandemii COVID-19, a 12 do MSWiA w 2021 r. – skargi te zostały przez MSWiA rozpatrzone). Odpowiedzi na skargi, które zostały rozpatrzone przez Urząd (59) były udzielane w formie pisemnej, zgodnie z przepisami Kpa w terminie do jednego miesiąca.

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że:

- skargi przekazywane zgodnie z właściwością do innych organów dotyczyły spraw, w których stwierdzono, że Wojewoda nie jest organem właściwym do rozpatrzenia danej skargi i że w 2021 r., z uwagi na stanowisko Wydziału Kontroli Urzędu i opinie prawne, większość skarg dotyczących obsługi zgłoszeń alarmowych przekazywano do MSWiA (12 skarg). Z ww. stanowiska wynikało, że skargi, których przedmiotem było m.in. nienależyte wykonanie zadania przez ONA winny być przekazane celem rozpatrzenia do właściwego Ministra na podstawie art. 231 Kpa. MSWiA nie zgodziło się z ww. stanowiskiem²⁰ i od grudnia 2021 r., na podstawie decyzji Dyrektora WBZK, skargi dotyczące obsługi zgłoszeń alarmowych przez CPR były ponownie rozpatrywane w Urzędzie;
- skargi dotyczące działalności CPR i numeru alarmowego 112 były merytorycznie rozpatrywane przez WBZK, a Dyrektor WBZK, z upoważnienia Wojewody, podpisywał odpowiedzi na wniesione skargi. Skargi pozostawione bez rozpatrzenia dotyczyły spraw, co do których skarżący nie wniesli uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi, np. szczegółów umożliwiających odnalezienie danego zgłoszenia w ST CPR;
- w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w obsłudze zgłoszenia (pod względem obowiązujących procedur lub w zakresie sposobu prowadzenia rozmowy) skargi uznawano za zasadne. Zasadne skargi dotyczyły przypadków incydentalnych, związanych z błędami w obsłudze zgłoszeń alarmowych w zakresie procedur lub sposobu prowadzenia rozmowy. Wnioski wynikające ze skarg wykorzystano w CPR dla poprawy jego funkcjonowania. Błędy w obsłudze zgłoszeń omawiano z poszczególnymi ONA, a wnioski w tym zakresie wykorzystywano do szkolenia

¹⁸ Dz. U. z 2024, poz. 572.

¹⁹ Procedura ujęta w Księdze Procedur Urzędu, zatwierdzonej przez Dyrektora Generalnego Urzędu 21 stycznia 2020 r. (ze zmianami).

²⁰ Pismo Dyrektora Departamentu Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego MSWiA znak DOLiZK-WKCMSPR-7771-7-45/2021(5) z 9 grudnia 2021 r.

pozostałych pracowników. Jeśli ujęte w skardze nieprawidłowości się nie potwierdzały, skargi uznawano za bezzasadne.

(akta kontroli str. 484-552, 1610-1617, 1633-1637)

2. Stan zatrudnienia w CPR na koniec:

- 2019 r. wynosił 53,5 etatu: Kierownik – jeden etat, zastępca Kierownika – 0,5 etatu, ONA – 45 etatów, pracownik obsługi administracyjnej – jeden etat, pracownicy obsługi technicznej – dwa etaty, psycholog – jeden etat, operatorzy przetwarzania danych²¹ – trzy etaty,
- 2020 r. wynosił 76 etatów (Kierownik – jeden etat, zastępca Kierownika – 0,5 etatu, ONA – 64,5 etatów, pracownik obsługi administracyjnej – jeden etat, pracownicy obsługi technicznej – dwa etaty, psycholog – jeden etat, operator przetwarzania danych – sześć etatów,
- 2021 r. wynosił 70,5 etatu (Kierownik – jeden etat, zastępca Kierownika – jeden etat, ONA – 46,5 etatu, starszy ONA – osiem etatów, koordynator – osiem etatów, koordynator-trener – dwa etaty, pracownik obsługi administracyjnej – jeden etat, pracownicy obsługi technicznej – dwa etaty, psycholog – jeden etat,
- 2022 r. wynosił 75 etatów (Kierownik, zastępca Kierownika, ONA (51,5), starszy ONA (6,5), koordynator (9), koordynator-trener (2), pracownik obsługi administracyjnej, pracownicy obsługi technicznej (2), psycholog – jeden etat,
- w 2023 r. – 75 etatów (w tym: Kierownik – jeden etat, zastępca Kierownika – jeden etat, ONA – 37,5 etatu, starszy ONA – 19,5 etatu, koordynator – 10 etatów, koordynator-trener – jeden etat, pracownik obsługi administracyjnej – jeden etat, pracownicy obsługi technicznej – trzy etaty, psycholog – jeden etat,
- I półrocza 2024 r. wynosił 75,75 etatów (Kierownik – jeden etat, zastępca Kierownika – jeden etat, ONA – 35,25 etatów, starszy ONA – 24 etaty, koordynator – osiem etatów, koordynator-trener – dwa etaty, pracownik obsługi administracyjnej – jeden etat, pracownicy obsługi technicznej – trzy etaty, psycholog – jeden etat.

(akta kontroli str. 987-1010)

Z wyjaśnień Dyrektor Biura Kadr i Organizacji Urzędu wynikało, że:

- wzrost przeciętnego zatrudnienia w CPR w 2024 r. w porównaniu do 2023 r. o 2,9 etatu²² wynikał z dążenia w Urzędzie do zapewnienia pełnej obsady w CPR;
- nie wszystkie etaty ustalone w ramach limitu określonego przez Ministra SWiA były w pełni obsadzone, głównie z powodu rotacji pracowników, braków kadrowych oraz nierozstrzygniętych naborów. Kandydaci do pracy bardzo często, pomimo spełnienia wymogów formalnych, nie przechodzili psychologicznego lub językowego etapu naboru. Zdarzało się, że osoby zatrudnione, po zakończeniu szkolenia podstawowego nie zdawały egzaminu i nie uzyskiwały certyfikatu uprawniającego do pełnienia obowiązków ONA lub w trakcie tego szkolenia rezygnowały z dalszego zatrudnienia, ze względu na specyfikę pracy ONA. Innym powodem był brak możliwości awansowania ONA na wyższe stanowisko, ze względu na niespełnianie wymogów formalnych, takich jak brak wymaganego stażu pracy w obsłudze zgłoszeń alarmowych. Miało to miejsce w latach 2021-2023, kiedy przekroczono limit zatrudnienia przyznany na stanowiska ONA.

(akta kontroli str. 987-994)

²¹ W latach 2019-2020 pracownicy CPR przed zdaniem egzaminu na ONA zatrudniani byli na stanowisku operatora urządzeń przygotowywania danych.

²² Przeciętne zatrudnienie w CPR (w przeliczeniu na pełnozatrudnionych) według sprawozdań Rb-70 w 2023 r. wyniosło 67,4 etatu, a w dwóch kwartałach 2024 r. wyniosło 70,3 etatu.

Pracownicy CPR w latach 2019-2024 zatrudnieni byli na podstawie ustawy o służbie cywilnej²³ (Kierownik, zastępca Kierownika, pracownicy obsługi technicznej i administracyjnej oraz psycholog) oraz na podstawie ustawy o pracownikach urzędów państwowych²⁴ (ONA, starsi ONA, koordynatorzy oraz koordynatorzy-trenerzy). W 2019 r. na podstawie ustawy o służbie cywilnej było zatrudnionych pięć, a w latach 2020-2024 sześć osób, co stanowiło w poszczególnych latach od 7,5% do 8,9% obsady CPR. Na podstawie ustawy o pracownikach urzędów państwowych w kolejnych latach kontrolowanego okresu zatrudnionych było: 51, 74, 67, 70, 70 i 72 osoby, co stanowiło w poszczególnych latach od 91,0% do 92,5% obsady CPR.

Łączne wynagrodzenia pracowników CPR wg sprawozdań Rb-70²⁵ w latach 2019-2024 (według stanu na koniec danego roku i I półrocza 2024 r.) w kolejnych latach wyniosły: 3131,6 tys. zł, 3981,0 tys. zł, 4567,5 tys. zł, 4839,7 tys. zł, 5809,2 tys. zł i 3482,6 tys. zł.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w CPR na jednego pełnozatrudnionego w kontrolowanym okresie wynosiło:

- na stanowisku ONA od 4280,96 zł w 2019 r. do 7484,61 zł w 2024 r.²⁶,
- na stanowisku starszego ONA (w latach 2021-2024) od 5182,14 zł w 2021 r. do 8631,82 zł w 2024 r.²⁷,
- na stanowisku koordynatora (w latach 2021-2024) od 5653,30 zł w 2021 r. do 9218,24 zł w 2024 r.²⁸,
- na stanowisku koordynatora-trenera (w latach 2021-2024) od 5925,66 zł w 2021 r. do 10 319,78 zł w 2024 r.²⁹,
- na stanowisku informatyka od 4862,85 zł w 2019 r. do 9607,84 zł w 2024 r.³⁰,
- na stanowisku psychologa od 5324,34 zł w 2019 r. do 8771,12 zł w 2024 r.³¹

Z pracy w CPR odeszło:

- w 2019 r. 28 pracowników (dziewięciu za porozumieniem stron, ośmiu za wypowiedzeniem przez pracownika, czterech za wypowiedzeniem przez pracodawcę i siedmiu w związku z zakończeniem okresu na jaki została zawarta umowa),
- w 2020 r. 11 pracowników (dwóch za porozumieniem stron, pięciu za wypowiedzeniem przez pracownika i czterech w związku z zakończeniem okresu na jaki została zawarta umowa),
- w 2021 r. 15 pracowników (trzech za porozumieniem stron, siedmiu za wypowiedzeniem przez pracownika, jeden za wypowiedzeniem przez pracodawcę i czterech w związku z zakończeniem okresu na jaki została zawarta umowa),
- w 2022 r. 14 pracowników (jeden za porozumieniem stron, 10 za wypowiedzeniem przez pracownika, dwóch za wypowiedzeniem przez pracodawcę i jeden w związku z zakończeniem okresu na jaki została zawarta umowa),
- w 2023 r. 17 pracowników (czterech za porozumieniem stron, dziewięciu za wypowiedzeniem przez pracownika, trzech za wypowiedzeniem przez pracodawcę i jeden w związku z zakończeniem okresu na jaki została zawarta umowa),

²³ Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2024 r. poz. 409).

²⁴ Ustawa z dnia 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1917).

²⁵ Z dodatkowym wynagrodzeniem rocznym.

²⁶ W kolejnych latach odpowiednio: 4280,96 zł, 4315,59 zł, 4694,37 zł, 5167,65 zł, 5502,82 zł, 7484,61 zł.

²⁷ W kolejnych latach odpowiednio: 5182,14 zł, 5693,15 zł, 6176,53 zł, 8631,82 zł.

²⁸ W kolejnych latach odpowiednio: 5653,30 zł, 6274,11 zł, 6833,66 zł, 9218,24 zł.

²⁹ W kolejnych latach odpowiednio: 5925,66 zł, 6454,30 zł, 7669,54 zł, 10 319,78 zł.

³⁰ W kolejnych latach odpowiednio: 4862,85, 5207,51 zł, 6323,25 zł, 7427,22 zł, 8006,53 zł, 9607,84 zł.

³¹ W kolejnych latach odpowiednio: 5324,34 zł, 5696,81 zł, 6404,53 zł, 6716,44 zł, 7309,27 zł, 8771,12 zł.

- w I półroczu 2024 r. czterech pracowników (dwóch za porozumieniem stron, jeden za wypowiedzeniem przez pracownika i jeden za wypowiedzeniem przez pracodawcę).

(akta kontroli str. 987-1012)

W latach 2019-2020 i 2023-2024 nabór na stanowiska ONA prowadzono (na podstawie decyzji Dyrektora Generalnego Urzędu) w trybie stałym. W wyniku przeprowadzenia:

- w 2019 r. 14 procesów rekrutacyjnych³² wyłoniono do zatrudnienia 31 osób, a zatrudniono 30 osób,
- w 2020 r. ośmiu procesów rekrutacyjnych wyłoniono do zatrudnienia 35 osób, a zatrudniono 31 osób,
- w 2023 r. 12 procesów rekrutacyjnych wyłoniono do zatrudnienia 16 osób, a zatrudniono 13 osób,
- w 2024 r. (do 4 października) 12 procesów rekrutacyjnych wyłoniono do zatrudnienia dziewięć osób, a zatrudniono osiem osób³³.

W 2021 r. przeprowadzono pięć naborów, w wyniku których wyłoniono do zatrudnienia dziewięć osób, a zatrudniono sześć osób. W 2022 r. przeprowadzono cztery nabory, w wyniku których wyłoniono do zatrudnienia 18 osób, a zatrudniono 17 osób.

(akta kontroli str. 992-1008)

W kontrolowanym okresie pracownikom CPR przyznawano nagrody oraz dodatki zadaniowe³⁴ i specjalne³⁵. W kolejnych latach kontrolowanego okresu wyniosły one łącznie: 406,8 tys. zł, 480,2 tys. zł, 543,0 tys. zł, 536,7 tys. zł, 632,6 tys. zł, 154,1 tys. zł (w I półroczu 2024 r.).

Wyplacone pracownikom CPR:

- w latach 2019-2023 średnie roczne kwoty nagród wyniosły na stanowisku:
 - ONA odpowiednio: 5,3 tys. zł, 3,5 tys. zł, 2,5 tys. zł, 4,6 tys. zł, 4,8 tys. zł,
 - starszego ONA (w latach 2021-2023) odpowiednio: 3,4 tys. zł, 6,8 tys. zł, 7,4 tys. zł,
 - koordynatora (w latach 2021-2023) odpowiednio: 3,5 tys. zł, 7,3 tys. zł, 7,6 tys. zł,
 - koordynatora-trenera (w latach 2021-2023) odpowiednio: 3,6 tys. zł, 5,0 tys. zł, 8,1 tys. zł,
 - informatyka odpowiednio: 4,0 tys. zł, 4,5 tys. zł, 3,6 tys. zł, 3,1 tys. zł, 8,0 tys. zł,
 - psychologa odpowiednio: 2,7 tys. zł, 4,9 tys. zł, 3,8 tys. zł, 5,6 tys. zł, 8,3 tys. zł,
- w latach 2019-2024 średnie roczne kwoty ww. dodatków wyniosły na stanowisku:
 - ONA odpowiednio: 2,9 tys. zł, 3,2 tys. zł, 4,6 tys. zł, 1,3 tys. zł, 2,0 tys. zł, 1,6 tys. zł,
 - starszego ONA (w latach 2021-2024) odpowiednio: 5,6 tys. zł, 3,3 tys. zł, 2,9 tys. zł, 2,4 tys. zł,
 - koordynatora (w latach 2021-2024) odpowiednio: 5,7 tys. zł, 3,2 tys. zł, 3,0 tys. zł, 2,4 tys. zł,
 - koordynatora-trenera (w latach 2021-2024) odpowiednio: 2,7 tys. zł, 1,2 tys. zł, 1,5 tys. zł, 2,4 tys. zł,
 - informatyka (w latach 2019-2023) odpowiednio: 3,7 tys. zł, 3,1 tys. zł, 1,1 tys. zł,
 - psychologa odpowiednio: 0,3 tys. zł, 0,8 tys. zł, 4,9 tys. zł, 3,2 tys. zł, 4,3 tys. zł.

³² Procesy rekrutacyjne organizowano w zależności od liczby złożonych aplikacji oraz kalendarza szkoleń centralnych dla ONA.

³³ Jedna osoba planowo miała zatrudnić się w 2025 r.

³⁴ Dla członków korpusu służby cywilnej.

³⁵ Dla pracowników nie będących członkami korpusu służby cywilnej.

W I półroczu 2024 r. nie wypłacano nagród dla pracowników CPR, za wyjątkiem starszych ONA, którym wypłacono nagrody w średniej kwocie 0,7 tys. zł.

(akta kontroli str. 987-1010)

W kontrolowanym okresie na wyższe stanowiska awansowano 43 pracowników CPR (w 2021 r. – 19, z tego ośmiu na starszego ONA, dziewięciu na koordynatora i dwóch na koordynatora-trenera, 2022 r. – dwóch, z tego jednego na stanowisko koordynatora i jednego na stanowisko starszego informatyka, w 2023 r. – 13 pracowników, wszystkich na stanowisko starszego ONA, w 2024 r.³⁶ – dziewięciu, z tego siedmiu na stanowisko starszego ONA, jednego na stanowisko koordynatora i jednego na stanowisko koordynatora-trenera). Średnia podwyżka wynagrodzenia pracownika CPR związana z awansem na wyższe stanowisko w latach 2021-2024 wyniosła odpowiednio: 426,81 zł, 368,00 zł, 326,20 zł i 666,56 zł.

(akta kontroli str. 993)

W latach 2019-2024 (do 30 czerwca 2024 r.) w CPR:

- liczba zgłoszeń wyniosła odpowiednio: 1473,6 tys., 1354,8 tys., 1425,1 tys., 1400,5 tys., 1475,4 tys. i 617,5 tys.,
- średnia liczba zgłoszeń obsługiwanych przez jednego operatora (dzień/noc) wyniosła odpowiednio: 207/126, 189/113, 172/111, 174/114, 180/112 i 147/98,
- średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł odpowiednio w sekundach: 12,03 (brak danych za 2020 r.)³⁷, 9,66, 10,35, 10,19 i 10,24,
- liczba zgłoszeń anulowanych wyniosła odpowiednio: 465,6 tys., (brak danych za 2020 r.), 399,5 tys., 395,9 tys., 400,8 tys. i 154,0 tys.
- liczba zgłoszeń niezasadnych (fałszywych i anulowanych) wyniosła odpowiednio: 1068,3 tys., (brak danych za 2020 r.), 905,0 tys., 875,3 tys., 975,1 tys. i 373,8 tys.,
- liczba połączeń eCall³⁸ wyniosła odpowiednio: 101, 420, 917, 1582, 2082 i 1146,
- liczba zgłoszeń sms wyniosła odpowiednio: brak danych za lata 2019-2020, zero, cztery, cztery i zero,
- średni czas obsługi zgłoszenia prawdziwego wynosił odpowiednio w sekundach: 146,61, 141,87, 150,67, 143,85, 140,33 i 151,73,
- łączna liczba zgłoszeń zasadnych przekazanych do służb wyniosła odpowiednio: 405,3 tys., 451,9 tys., 520,1 tys., 525,3 tys., 500,3 tys. i 243,7 tys. (do PSP przekazano odpowiednio: 15,4 tys., 15,6 tys., 22,7 tys., 30,6 tys., 25,5 tys. i 13,0 tys. zgłoszeń, do Policji – 211,0 tys., 214,0 tys., 216,0 tys., 213,4 tys., 212,5 tys. i 105,3 tys. zgłoszeń, a do PRM³⁹ – 142,7 tys., 158,9 tys., 182,2 tys., 186,7 tys., 180,6 tys. i 91,2 tys. zgłoszeń),
- liczba zgłoszonych zdarzeń w pięciu najważniejszych kategoriach takich jak: interwencje - inne, złe samopoczucie - inne, komunikacja drogowa, zakłócenia porządku publicznego oraz ból w latach 2021-2024 (za lata 2019-2020 dane te nie były dostępne)⁴⁰ wyniosła odpowiednio:
 - w 2021 r.: 69,0 tys., 53,4 tys., 39,9 tys., 37,9 tys., 31,0 tys.,
 - w 2022 r.: 57,2 tys., 48,7 tys., 36,0 tys., 38,7 tys., 32,5 tys.,
 - w 2023 r.: 51,3 tys., 47,1 tys., 31,0 tys., 37,5 tys., 31,1 tys.,

³⁶ Do 30 września.

³⁷ W ST CPR dane przechowywane były przez trzy lata i pozyskano tylko część danych z zasobów własnych CPR.

³⁸ Ogólnoeuropejski system szybkiego powiadamiania o wypadkach drogowych montowany w pojazdach, który wysyła zgłoszenie o zagrożeniu życia po wypadku pojazdu automatycznie (np. po eksplozji poduszek powietrznych lub innych sygnałów z czujników pojazdu), a także po jego ręcznym uruchomieniu przez kierowcę pojazdu.

³⁹ Państwowe Ratownictwo Medyczne.

⁴⁰ W ST CPR dane przechowywane były przez trzy lata.

- w 2024 r.: 23,8 tys., 24,5 tys., 15,6 tys., 18,0 tys., 15,9 tys.,
- czas obsługi zgłoszenia przez służby takie jak Policja, PSP i PRM, liczony od wysłania zgłoszenia z CPR do dyspozytora danej służby do faktycznego dotarcia tych służb na miejsce zdarzenia od października 2021 r. do 30 czerwca 2024 r.⁴¹ w poszczególnych latach wynosił odpowiednio w sekundach w:
 - PSP: 831, 977, 803, 886,
 - Policji: 1698, 1682, 1748, 1830,
 - PRM: 1672, 1292, 1161, 1074.

(akta kontroli str. 595-598, 1011-1019)

3. Badanie kwalifikacji wybranych siedmiu aktualnych pracowników CPR, zatrudnionych na stanowiskach Kierownika, zastępcy Kierownika, psychologa, koordynatora-trenera, koordynatora, starszego ONA oraz ONA wykazało, że wszyscy oni spełniali określone w art. 16 i art. 16c ust. 2, 3 i 4 ustawy o SPR wymagania na danym stanowisku pracy.

Kierownik i zastępca Kierownika CPR zatrudnieni zostali przed dniem wejścia w życie przepisu art. 16c ustawy o SPR⁴². Wymagane zmianą ww. ustawy szkolenie wstępne, o którym mowa w art. 16c ust. 2 pkt 4 odbyli oni niezwłocznie po jego uruchomieniu przez MSWiA⁴³, tj. odpowiednio 30 października oraz 27 listopada 2024 r.

Dyrektor WBZK wyjaśnił, że w latach 2019-2024 (do 30 października) MSWiA nie prowadziło szkoleń dedykowanych dla kierowników i zastępców kierowników CPR. Konieczność przeszkolenia ww. pracowników nie była zgłaszana do MSWiA ponieważ Ministerstwo planowało organizację tych szkoleń.

W Urzędzie opracowano procedury naboru pracowników, tj.:

- P-1 Nabór pracowników (część A. Opis procesu naboru pracowników, część B. Plan realizacji procesu naboru pracowników),
- Regulaminy naboru kandydatów na wolne stanowiska pracy w korpusie służby cywilnej w Urzędzie⁴⁴,
- do 9 listopada 2022 r.: zarządzenie Dyrektora Generalnego Urzędu z dnia 13 września 2019 r. w sprawie organizacji i przeprowadzenia naboru na stanowisko operatorów numeru alarmowego w CPR⁴⁵, a od 10 listopada 2022 r. zarządzenie Dyrektora Generalnego Urzędu z dnia 10 listopada 2022 r. w sprawie organizacji i przeprowadzenia naboru na stanowiska operatorów numerów alarmowych w CPR.

Ww. procedury naboru dotyczyły wszystkich stanowisk pracy w CPR i były zastosowane przy zatrudnieniu ww. Kierownika, psychologa i ONA (zastępca Kierownika, koordynator-trener, koordynator i starszy ONA objęli stanowiska w drodze awansu stanowiskowego).

(akta kontroli str. 40-73, 86, 90-93, 1638-1644)

⁴¹ Dane za okres od 1 stycznia 2019 r. do 30 września 2021 r. nie były dostępne, ponieważ w ST CPR przechowywane są przez trzy lata.

⁴² Ustawa z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o Systemie Powiadamiania Ratunkowego (Dz. U. poz. 1899).

⁴³ Wiadomość e-mail z KCMSPR z 30.10.2024 r. w sprawie udostępnienia na platformie szkoleniowej Moodle „Szkolenia wstępnego dla kierowników CPR”.

⁴⁴ Stanowiące załącznik do zarządzeń Dyrektora Generalnego Urzędu w sprawie wprowadzenia Regulaminu naboru na wolne stanowiska pracy w korpusie służby cywilnej w Urzędzie z: 26 stycznia 2017 r., 6 sierpnia 2019 r. oraz 23 marca 2023 r.

⁴⁵ Uchylone z dniem 9 listopada 2022 r.

4. Badanie nabywania uprawnień przez pięciu wybranych do kontroli ONA zatrudnionych w CPR wykazało, że:

- wszyscy ukończyli szkolenie podstawowe zakończone egzaminem, po którym rozpoczęli realizację zadań w zakresie obsługi zgłoszeń alarmowych (nie stwierdzono, aby w okresie od zatrudnienia do otrzymania certyfikatu ONA realizowali zadania polegające na obsłudze zgłoszeń alarmowych),
- trzech ukończyło szkolenie w okresie stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii wirusa SARS-CoV-2⁴⁶, tj. uzyskując (w CPR) certyfikat ONA tracący ważność po upływie 90 dni po odwołaniu ww. stanu (wszyscy z nich ukończyli ponowne szkolenie zakończone egzaminem w innym CPR w obowiązującym terminie),
- dwóch ONA ukończyło szkolenie podstawowe zakończone egzaminem (w innym CPR) w okresie po odwołaniu stanu zagrożenia epidemicznego.

Dyrektor WBZK wyjaśnił, że Urząd w okresie stanu zagrożenia epidemicznego i stanu epidemii, realizował zadanie szkolenia operatorów numerów alarmowych i ich egzaminowania, o którym mowa w art. 16a ustawy o SPR, na podstawie art. 28b ww. ustawy, z wykorzystaniem zasobów kadrowych i sprzętowych CPR. Szkolenia prowadziły osoby pełniące funkcje koordynatorów-trenerów i psycholog CPR, na podstawie szczegółowego programu szkolenia ONA i materiałów szkoleniowych, udostępnionych przez Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego (dalej: „KCMSPR”), działające w ramach Departamentu Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego MSWiA. Komisja egzaminacyjna składała się z Kierownika lub zastępcy Kierownika CPR, koordynatora-trenera i psychologa. Certyfikaty wydawane były przez CPR w Urzędzie.

(akta kontroli str. 31-37, 101)

5. Badanie realizacji doskonalenia zawodowego wybranych 14 pracowników CPR (po czterech ONA, starszych ONA, koordynatorów i dwóch koordynatorów-trenerów) wykazało, że:

- wszystkie ww. osoby ukończyły (potwierdzone zaświadczeniem) obowiązkowe szkolenia (w okresie dwóch lat), o których mowa w art. 16b ust. 2 ustawy o SPR,
- szkolenia doskonalące dla ww. pracowników wyznaczyli pisemnie (e-mail) Kierownik lub zastępca Kierownika CPR, ze wskazaniem imiennym pracowników i sposobu realizacji szkoleń (na platformie szkoleniowej elearning.kprm.gov.pl i moodle.org.pl),
- szkolenia realizowano stacjonarnie w CPR w systemie teleinformatycznym (online),
- wszyscy ww. pracownicy uczestniczyli także w doskonaleniu zawodowym, o którym mowa w art. 16b ust. 1 ustawy o SPR (m.in. kursy udzielania pierwszej pomocy, komunikacji, antyterrorystyczny, zarządzania czasem, stresem oraz studia z zakresu zarządzania kryzysowego i bezpieczeństwa wewnętrznego).

⁴⁶ W związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2 stan zagrożenia epidemicznego ogłoszono od 14 marca 2020 r. rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego (Dz. U. poz. 433, ze zm.). Stan ten odwołano rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 20 marca 2020 r. w sprawie odwołania na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego (Dz. U. poz. 490). Od 20 marca 2020 r. ogłoszono stan epidemii rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 20 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii (Dz. U. z 2020 r. poz. 491, ze zm.) - odwołanego z dniem 16 maja 2022 r. rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 16 maja 2022 r. w sprawie odwołania na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii. Od 16 maja 2022 r. rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 13 maja 2022 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. poz. 1025), stan epidemii zastąpiono stanem zagrożenia epidemicznego. Od 1 lipca 2023 r. zniesiono stan zagrożenia epidemicznego spowodowany zakażeniami wirusem SARS-CoV-2 rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 14 czerwca 2023 r. w sprawie odwołania na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego (Dz. U. poz. 1118).

W okresie objętym kontrolą Kierownik CPR i jego zastępca uczestniczyli w doskonaleniu zawodowym (Kierownik ukończył m.in. szkolenia z zakresu prewencji terrorystycznej, systemu ocen okresowych w służbie cywilnej, zdalnego zarządzania zespołem, skutecznej komunikacji, studia magisterskie na kierunku bezpieczeństwo wewnętrzne, a zastępca Kierownika m.in. szkolenia z zakresu prewencji terrorystycznej, zarządzania zespołem, przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w Urzędzie, radzenia sobie ze stresem, skutecznej komunikacji, udzielania pierwszej pomocy, umiejętności podejmowania decyzji, działania urzędu w sytuacji kryzysowej, zarządzania zespołem międzypokoleniowym, komunikacji i współdziałania w zespole, budowania motywacji i zaangażowania pracowników, studia podyplomowe na kierunku psychologia przywództwa w organizacjach).

Dyrektor WBZK wyjaśnił, że Kierownik CPR i jego zastępca podnosili kwalifikacje zawodowe na szkoleniach organizowanych przez pracodawcę, w systemie e-learningowym służby cywilnej, na platformie Moodle udostępnianej przez MSWiA, a także we własnym zakresie. Uczestniczyli również w międzynarodowych konferencjach organizowanych przez Europejskie Stowarzyszenie Numeru Alarmowego 112 (Ryga, Marsylia, Lublana, Walencja). W kontrolowanym okresie MSWiA nie prowadziło szkoleń dedykowanych dla kierowników i zastępców kierowników CPR, a konieczności przeprowadzenia takich szkoleń nie zgłaszano do MSWiA.

(akta kontroli str. 87, 90-95, 102-111)

6. Badanie nadzoru, o którym mowa w art. 16c ust. 1 ustawy o SPR, sprawowanego przez Kierownika CPR nad prawidłową realizacją pracy przez jednego ONA (zatrudnionego na tym stanowisku 1 maja 2022 r.) i jednego koordynatora-trenera (zatrudnionego na tym stanowisku 1 lipca 2021 r.) wykazało, że:

- Kierownik CPR dokonywał corocznie oceny pracy ww. pracowników, zgodnie z wytycznymi zawartymi w rozporządzeniu w sprawie oceny pracy i kompetencji⁴⁷, w szczególności w zakresie terminowości i prawidłowości dokonania oceny pracy,
- Kierownik CPR oraz psycholog CPR dokonywali corocznie oceny kompetencji koordynatora-trenera, zgodnie z wytycznymi zawartymi w ww. rozporządzeniu, w szczególności w zakresie terminowości i prawidłowości dokonania oceny kompetencji.

Kierownik CPR wyjaśnił, że z zastępcą sprawowali nadzór nad prawidłową realizacją pracy ONA i starszych ONA, koordynatorów i koordynatorów-trenerów przez tworzenie i kontrolowanie harmonogramu dyżurów i jego aktualizację, w tym kontrolę zgodności grafiku z przepisami Kodeksu Pracy⁴⁸, nadzorowanie dyscypliny czasu pracy, analizę obsługi zgłoszeń, zlecanie analizy obsługi wskazanych zgłoszeń psychologom i koordynatorom-trenerom, kierowanie pracowników na dodatkowe przeszkolenie z koordynatorami-trenerami i/lub psychologami, prowadzenie spraw dotyczących skarg na obsługę zgłoszeń, roczne oceny pracy i kompetencji. Stwierdzone w wyniku nadzoru nieprawidłowości dotyczyły głównie niezgodnej z procedurami obsługi zgłoszeń lub prowadzenia nieprofesjonalnych rozmów ze zgłaszającymi. Po ich analizie i omówieniu z ONA, koordynatorem-trenerem i psychologiem, w większości przypadków obserwowano poprawę w tym zakresie.

(akta kontroli str. 112, 113-124)

⁴⁷ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji 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 (Dz. U. poz. 899).

⁴⁸ Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz. U. z 2023 r. poz. 1465 ze zm.).

7. W budżecie Wojewody w latach 2019-2024 zapewniono środki finansowe niezbędne na realizację zadań CPR w ramach rozdziału 75081 System powiadamiania ratunkowego. W kontrolowanym okresie nie wystąpiły przypadki rezygnacji z zadań zaplanowanych do realizacji przez CPR bądź braki środków budżetowych na realizację zadań CPR. W kolejnych latach kontrolowanego okresu w planie finansowym Urzędu (po zmianach) na działalność CPR zaplanowano: 4390,8 tys. zł, 5453,3 tys. zł, 6083,1 tys. zł, 6580,5 tys. zł, 7448,4 tys. zł i 10 093,0 tys. zł. Wydatki w poszczególnych latach wyniosły: 4300,2 tys. zł, 5337,2 tys. zł, 5937,5 tys. zł, 6248,1 tys. zł, 7441,3 tys. zł i 4378,5 tys. zł (na 30 czerwca 2024 r.), co stanowiło odpowiednio: 97,9%, 97,9%, 97,6%, 95,0%, 99,9%, 43,4% (na 30 czerwca 2024 r.) planu po zmianach. Niepełne wykonanie planu wydatków w latach 2019-2022 wynikało przede wszystkim z dużej fluktuacji kadr w CPR i braku zainteresowanych podjęciem pracy na stanowisku ONA, a także z mniejszych od planowanych kosztów funkcjonowania CPR (w 2020 r.).

(akta kontroli str. 166-187)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że finansowanie CPR wystarczało dla prawidłowej realizacji zadań. W kontrolowanym okresie Wojewoda nie występował do Ministra SWiA o przyznanie dodatkowych środków na działalność CPR oraz do Ministra Finansów o zwiększenie budżetu z rezerw lub zmianę przyznanych limitów, uzasadniając to potrzebami CPR. Nie dokonywał także przesunięć środków w trakcie roku budżetowego na działalność CPR. Zwiększenia budżetu Wojewody na działalność CPR z rezerw celowych w 2019, 2021 i 2022 r. wynikały z działań Ministra SWiA i dotyczyły przydzielenia dodatkowych środków na wynagrodzenia pracowników CPR, co związane było m.in. z wprowadzoną w 2021 r. gradacją stanowisk.

(akta kontroli str. 168-169, 174-177)

8. Kierownik zorganizował pracę CPR i opracował: zasady funkcjonowania CPR, plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, zasady organizacji pracy pracowników CPR, plan zwiększania obsady osobowej CPR w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na obsługiwanym terenie⁴⁹. Wszyscy pracownicy CPR zostali zapoznani z powyższymi planami i zasadami, m.in. podczas wewnętrznych szkoleń i spotkań organizacyjnych. Dokumenty te były dostępne do wglądu dla pracowników w formie elektronicznej i papierowej, a każdy pracownik potwierdził pisemnie zapoznanie się z ich treścią.

(akta kontroli str. 113-124, 733-814, 1450-1459)

Kierownik CPR organizował pracę CPR m.in. przez opracowywanie „Planów pełnienia dyżurów” przez pracowników⁵⁰ (grafików tzw. harmonogramów pracy), uwzględniając konieczność zapewnienia całodobowej dostępności systemu ratunkowego. Zgodnie z Regulaminem pracy Urzędu⁵¹ od marca 2024 r. harmonogramy te opracowywano na jeden miesiąc. Wcześniej, do lutego 2024 r. opracowywano je na dwa kolejne miesiące. Harmonogramy opracowywane były w wersji planowanej, a następnie po zakończeniu miesiąca w wersji wykonanej, obejmującej dokonane zmiany. Opracowane przez Kierownika CPR „Plany pełnienia dyżurów” były zatwierdzane przez Dyrektora WBZK⁵².

(akta kontroli str. 113-124, 733-814, 1248-1361)

⁴⁹ W ramach obowiązujących w kontrolowanym okresie Regulaminów wewnętrznych CPR.

⁵⁰ W „Planach pełnienia dyżurów” ustalano miesięczny lub dwumiesięczny harmonogram pracy dla: ONA, starszych ONA, koordynatorów i koordynatorów-trenerów.

⁵¹ Stanowiącym załącznik do zarządzenia Dyrektora Generalnego Urzędu z dnia 21 grudnia 2023 r. w sprawie ustalenia w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku regulaminu pracy (ze zm.), a wcześniej do zarządzenia Dyrektora Generalnego Urzędu z dnia 4 marca 2019 r. w sprawie ustalenia w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku regulaminu pracy (ze zm.).

⁵² Na podstawie Regulaminów wewnętrznych CPR obowiązujących w latach 2018-2024.

Z wyjaśnień Kierownika CPR wynikało, że harmonogramy te tworzone elastycznie w celu dostosowania posiadanych zasobów ludzkich do bieżących potrzeb, z uwzględnieniem przewidywanego wzrostu liczby zgłoszeń w planowanych okresach. W ramach struktury organizacyjnej CPR każdy pracownik miał przypisane konkretne zadania, które wynikały z jego kompetencji i doświadczenia oraz zajmowanego stanowiska. Monitorowano podział i wykonywanie zadań przez pracowników także poprzez dokonywanie ocen pracy i kompetencji. Organizowano szkolenia i warsztaty dla pracowników, w celu podnoszenia ich kompetencji w zakresie reagowania na sytuacje kryzysowe oraz obsługi systemów teleinformatycznych wykorzystywanych w CPR. W okresie objętym kontrolą na każdym z 17 stanowisk operatorskich zapewniono pracownikom komputery pomocnicze, połączone z siecią Urzędu i służące dodatkowo pracownikom CPR m.in. do obsługi służbowej poczty elektronicznej, wypisywania wniosków urlopowych (eHRM), realizacji szkoleń e-learningowych, kontaktu z innymi pracownikami Urzędu (za pośrednictwem komunikatora), a także do dostępu do dysku CPR, na którym znajdowały się bieżące informacje i grafiki/harmonogramy pracy. Ze względu na charakter pracy w CPR, pracownicy mieli możliwość korzystania z pomocy psychologicznej w celu zapobiegania wypaleniu zawodowemu i utrzymania wysokiego poziomu koncentracji w sytuacjach stresowych.

(akta kontroli str. 115-124, 1044-1052, 1460-1465)

9. Oględziny zapisu głosowego i elektronicznego przebiegu przyjmowania i obsługi 10 zgłoszeń alarmowych (po pięć zgłoszeń z 2023 r. i 2024 r.) wykazały, że CPR przyjęło i obsługiwało ww. zgłoszenia zgodnie z procedurami określonymi w § 9 ust. 1 pkt 1-5 i 7-8 oraz § 11 ust.1 i 2 rozporządzenia w sprawie CPR oraz opracowanego przez MSWiA Katalogu zdarzeń⁵³. W przypadku wszystkich 10 zgłoszeń ONA miał udostępnione w ST CPR dane lokalizacyjne (szerokość i długość geograficzna, prawdopodobieństwo lokalizacji), natomiast w przypadku trzech z ww. zgłoszeń, nie miał uwidocznionych danych teleadresowych (właściciela i/lub adresu rejestracji telefonu⁵⁴).

Przeprowadzony w ramach oględzin eksperyment procesowy, polegający na wykonaniu dwóch połączeń na numer alarmowy 112 ze służbowego telefonu kontrolera (w pierwszym przypadku bez karty SIM, w drugim z kartą SIM) z dwóch różnych lokalizacji (miejskiej i wiejskiej odległej od zabudowań i nadajników telekomunikacyjnych BTS) wykazał m.in., że w przypadku:

- a) zgłoszenia zdarzenia z telefonu bez karty SIM w lokalizacji miejskiej:
- źródłem zgłoszenia była wiadomość głosowa,
 - dane teleadresowe zgłaszającego nie były widoczne (brak karty SIM),
 - udostępnione były współrzędne miejsca połączenia, tj. szerokość i długość geograficzna oraz prawdopodobieństwo lokalizacji,
 - automatycznie pobrane dane lokalizacyjne (wizualizacja) miejsca połączenia (z PLI CBD) na UMM (Uniwersalny Moduł Mapowy) były odległe o ok. 100 m od miejsca oznaczonego na mapie przez ONA uzyskanego w wywiadzie ze zgłaszającym zdarzenie,

⁵³ Szczegółowy katalog zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu podczas obsługi zgłoszenia (dostępny w ST CPR).

⁵⁴ Możliwe przyczyny to m.in. prace serwisowe lub awarie u operatorów telefonii komórkowej, połączenia z telefonu bez karty SIM, niezarejestrowana nowo zakupiona karta SIM lub nieprzekazanie danych abonenta przy zmianie operatora telefonii komórkowej.

b) zgłoszenia zdarzenia z telefonu z kartą SIM w lokalizacji wiejskiej:

- źródłem zgłoszenia była wiadomość głosowa,
- dane teleadresowe zgłaszającego były widoczne,
- udostępnione były współrzędne miejsca połączenia, tj. szerokość i długość geograficzna oraz prawdopodobieństwo lokalizacji,
- automatycznie pobrane dane lokalizacyjne (wizualizacja) miejsca połączenia (z PLI CBD) na mapie (UMM) były odległe o ok. 3 km w linii prostej (a ok. 15 km drogą publiczną, w tym mostem) od miejsca oznaczonego na mapie przez ONA uzyskanego w wywiadzie ze zgłaszającym zdarzenie.

Ww. odbiory zgłoszeń alarmowych dokonywane były przez ONA (koordynatorów) na stanowiskach dostępowych Systemu Teleinformatycznego CPR (dwa monitory z konsolą operatorką, komputerem pomocniczym i oprzyrządowaniem). ST CPR umożliwiał odsłuchanie oryginalnej głosowej treści ww. zgłoszeń, utworzone tzw. formatki umożliwiały odczyt oryginalnie zapisanych w nich danych i informacji. Jednakże mapy UMM nie wizualizowały rzeczywistego miejsca zdarzenia a jedynie lokalizację ustalaną na podstawie nadajników telekomunikacyjnych (tzw. BTS). Dokładność wizualizacji ww. zgłoszeń w UMM w lokalizacji miejskiej (bez karty SIM) wynosiła ok. 100 m, a w lokalizacji wiejskiej (z kartą SIM) wynosiła ok. 3 km w linii prostej lub ok. 15 km drogą publiczną.

(akta kontroli str. 1466-1487)

10. Z wyjaśnień Wojewody i Dyrektor Generalnej PUW wynikało, że przy obecnym stanie zatrudnienia CPR ich zdaniem skutecznie, efektywnie i terminowo realizowało swoje zadania. W sytuacji braku pełnej obsady i dużej liczby zgłoszeń wpływających do ośrodków wojewódzkich, zgłoszenia mogły być przekierowywane do CPR innych województw, nie było zatem możliwości, aby zadania CPR nie były realizowane.

Z wyjaśnień Dyrektor Generalnej PUW wynikało, że:

- problemy w zapewnieniu pełnej obsady kadrowej CPR, wynikały m.in. z:
 - rotacji pracowników (w CPR była ona wyższa od przeciętnej, gdyż wyniosła powyżej 20,0% w ciągu ostatnich trzech lat),
 - niskich wynagrodzeń dla kandydatów na ONA w porównania do przeciętnego wynagrodzenie w gospodarce,
 - braku chętnych do pracy na stanowiskach ONA, co wiązało się z dużymi wymogami (np. językowymi) oraz charakterem i specyfiką pracy (związanej m.in. z odpowiedzialnością, stresem, presją czasu, zmianowością, postępującym wypaleniem zawodowym);
- w celu wyeliminowania powyższych problemów w Urzędzie podejmowano działania polegające m.in. na prowadzeniu stałej rekrutacji na stanowiska ONA, rozpowszechnianiu informacji o rekrutacjach pracowników do CPR na targach pracy, stronie internetowej Urzędu i innych stronach internetowych, a także w mediach społecznościowych Urzędu, zapewnieniu pracownikom CPR dostępu do szkoleń specjalistycznych, psychologa i szkoleń podnoszących odporność psychiczną⁵⁵, przyznaniu pracownikom CPR dodatków finansowych (w celu zapobiegania odejściom pracowników z powodów finansowych⁵⁶);
- w efekcie podejmowanych działań w 2024 r. ustabilizowała się sytuacja kadrowa w CPR. W I półroczu 2024 r. z pracy odeszło tylko czterech pracowników, co

⁵⁵ Urząd w 2024 r. skierował 28 pracowników CPR na szkolenie „Odporność psychiczna”.

⁵⁶ Przykładowo: od maja do sierpnia 2024 r. 60 ONA i starszych ONA otrzymywało dodatki finansowe w kwocie 1,2 tys. zł miesięcznie, a czterech pracowników CPR (starszych ONA) otrzymywało dodatki w kwocie 0,4 tys. zł miesięcznie z tytułu pełnienia funkcji koordynatora.

świadczyło o zdecydowanej poprawie sytuacji w tym zakresie w stosunku do lat poprzednich.

(akta kontroli str. 1038-1043)

Z wyjaśnień Kierownika CPR wynikało, że:

- podczas codziennej działalności CPR zaobserwowano trudności i ryzyka związane z realizacją zadań. Stały wzrost liczby zgłoszeń alarmowych, w szczególności w okresie letnim (napływ turystów), powodował zwiększone obciążenie personelu i systemów technicznych CPR. Zwiększona liczba zgłoszeń, np. w sytuacjach kryzysowych, mogła prowadzić do wydłużenia czasu reakcji i spadku efektywności pracy CPR. Poziom zatrudnienia w CPR, mimo że wystarczający w standardowych warunkach, stawał się niewystarczający w okresach zwiększonego ruchu alarmowego, takich jak sytuacje awaryjne, ekstremalne warunki pogodowe, czy masowe wydarzenia. Brak odpowiednich zasobów kadrowych w tych sytuacjach zwiększał ryzyko niewystarczającego wsparcia operacyjnego. Dodatkowo praca w CPR wiązała się z wysokim poziomem stresu, co w dłuższej perspektywie może prowadzić do obniżenia wydajności pracowników i wypalenia zawodowego. Zwiększone obciążenie pracą w sytuacjach kryzysowych znacząco potęguje to ryzyko, co wymaga szczególnej uwagi w zakresie wsparcia psychologicznego dla pracowników. Niewielka atrakcyjność zawodu ONA na rynku pracy przyczyniała się do nieudanych prób rekrutowania nowych pracowników;
- trudności w realizacji nałożonych na CPR zadań związane były także z: brakiem dokładnej lokalizacji zgłaszających (co potwierdziły wyniki eksperymentu procesowego opisanego w punkcie 9 wystąpienia pokontrolnego), niewdrożeniem w Polsce Advanced Mobile Location (AML), problemami w funkcjonowaniu Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM) w ST CPR (błędy na mapie lub nieaktualne dane), niejednorodnym systemem do obsługi zgłoszeń w podmiotach funkcjonujących w ramach SPR⁵⁷ (np. niejednorodny katalog zdarzeń w CPR i w podmiotach ratowniczych);
- w trakcie bieżącej działalności CPR nie odnotowywano systematycznych i długotrwałych opóźnień w realizacji nałożonych zadań. Przypadki wystąpienia opóźnień były sporadyczne i wynikały z okoliczności niezależnych od CPR. Ich powodem był przede wszystkim wzmożony ruch alarmowy lub awarie systemu. W okresach takich jak wakacje, święta, zdarzenia masowe, ekstremalne zjawiska pogodowe czy inne nieprzewidywalne sytuacje kryzysowe występowały krótkotrwałe opóźnienia w przyjmowaniu i przetwarzaniu zgłoszeń z powodu zwiększonej liczby połączeń. W takich sytuacjach część zgłoszeń była obsługiwana w ramach zastępowalności przez inne centra w kraju. W przypadku stwierdzenia niewystarczającej liczby osób obsługujących zgłoszenia na danej zmianie, wdrażany był plan zwiększania obsady (w ramach danego dyżuru) – zgodnie z „Planem zwiększania obsady osobowej CPR w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwany przez CPR”, zawartym w Regulaminie wewnętrznym CPR. Sporadycznie zdarzały się krótkotrwałe przerwy w realizacji zadań wynikające z awarii systemów teleinformatycznych lub sprzętu, czy też z innych przyczyn jak np. kradzież kabla światłowodowego poza terenem CPR. Awarie te były jednak szybko usuwane, dzięki wsparciu technicznemu i procedurom awaryjnym wdrożonym w CPR;

⁵⁷ CPR, PSP, PRM i Policja.

- w związku z niewystarczającymi efektami naborów na stanowiska ONA, w CPR podejmowano dodatkowe działania w celu pozyskania kandydatów do pracy w CPR, polegające m.in. na: uczestnictwie w targach pracy, akcji promocyjnej związanej z przygotowaniem i umieszczaniem plakatów z ogłoszeniami o naborze na dworcach i pojazdach komunikacji miejskiej, umieszczaniem ogłoszeń w biurach karier pomorskich uczelni, placówkach OSP, urzędach pracy czy na portalach typu trójmiasto.pl i pracuj.pl. Efektem tych działań był napływ nowych pracowników. Działania związane z promocją pracy na stanowisku ONA prowadziło także Biuro Kadr i Organizacji Urzędu.

(akta kontroli str. 113-124, 610-656)

CPR w okresie objętym kontrolą uczestniczyło w ćwiczeniach organizowanych przez Policję, PSP, PCK, jednostki resoru obrony narodowej oraz przez inne podmioty.

(akta kontroli str. 1218-1245)

Z wyjaśnień Kierownika CPR wynikało, że CPR uczestniczyło także w innych formach sprawdzenia jego działania organizowanych przez MSWiA, m.in. w testach dotyczących połączeń eCall. Efekty tych działań i ww. ćwiczeń nie były przedstawiane CPR. CPR w trakcie ćwiczeń nie stwierdziło nieprawidłowości.

(akta kontroli str. 113-124)

Problemy związane z działaniem ST CPR były zgłaszane do MSWiA, co opisano w punkcie 18 wystąpienia pokontrolnego.

11. Minister SWiA do 24 kwietnia 2024 r. nie powierzył formalnie Wojewodzie na podstawie art. 4 ust. 2 ustawy o SPR zadania dotyczącego upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych. 25 kwietnia 2024 r.⁵⁸ Minister SWiA skierował do Wojewody pismo z prośbą o podejmowanie cyklicznych działań mających na celu upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych oraz promowanie zasad poprawnego ich wykorzystania dla bezpieczeństwa obywateli. W kontrolowanym okresie prośby o promowanie numeru alarmowego 112 były również przekazywane Wojewodzie przez MSWiA m.in. w związku z obchodami Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112⁵⁹.

(akta kontroli str. 553-557)

Wojewoda w latach 2019-2024 (do 30 września) podejmował działania związane z upowszechnianiem wiedzy o systemie powiadamiania ratunkowego, w tym o numerze alarmowym 112 polegające m.in. na:

- organizowaniu spotkań w CPR z uczniami szkół podstawowych, studentami pomorskich uczelni, słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku, przedstawicielami Miejskiego Centrum Zarządzania Kryzysowego Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu Miasta w Gdańsku. W ramach tych spotkań prowadzono wykłady na temat struktury i działalności CPR oraz istoty numeru alarmowego, a także zajęcia praktyczne z udzielania pierwszej pomocy;
- organizowaniu spotkań w formie online z uczniami klas I-III szkół podstawowych, dotyczących funkcjonowania numeru alarmowego i działalności CPR oraz konkursu plastycznego „Numer alarmowy 112 – ratuje życie” w ramach obchodów Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112;
- zapewnianiu udziału przedstawicieli CPR w targach pracy, Pomorskich Dniach Otwartych dla Klas o Profilu Policyjnym, działaniach profilaktyczno-edukacyjnych

⁵⁸ Pismo znak DOLiZK-WKCMSPR.7771.15.14.2024 z 25 kwietnia 2024 r..

⁵⁹ Pisma znak: DT-WSPR-7771-8-1/2021 z 4 lutego 2021 r., DOLiZK-WKCMSPR.7771.12.2.23(2) z 7 lutego 2023 r., DOLiZK-WKCMSPR-7771.15.3/2024 (5) z 22 stycznia 2024 r.

„Bezpieczne wakacje” na pomorskich plażach w ramach ogólnopolskiej akcji „Kręć mnie bezpieczeństwo nad wodą”, święcie Policji, piknikach i wydarzeniach organizowanych przez Zarząd Okręgowy Polskiego Związku Łowieckiego, pikniku na terenie Akademii Marynarki Wojennej w Gdyni, II Wielokulturowym pikniku rodzinnym World Refugee Day w Gdańsku, Pikniku Zdrowia w Gdyni, Pikniku Rekrutacyjnym Służb Mundurowych w Gdyni. Podczas tych wydarzeń pracownicy CPR organizowali stanowiska informacyjno-promocyjne dotyczące działania numeru alarmowego 112 i pracy w CPR;

- udzielaniu wywiadów przez przedstawicieli CPR w lokalnych mediach,
- publikowaniu na stronie internetowej i w mediach społecznościowych Urzędu treści promocyjno-edukacyjnych dotyczących numerów alarmowych.

Planowane i zrealizowane zasadnicze działania podejmowane w ww. zakresie ujmowano w Rocznych Planach Pracy Urzędu i sprawozdaniach z ich wykonania.

(akta kontroli str. 555-558, 570-656)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że celem ww. działań był zwiększenie świadomości społeczeństwa, w tym dzieci i młodzieży, w zakresie poprawnego powiadamiania służb ratunkowych za pomocą numerów alarmowych, a ocena stopnia realizacji tego celu jest trudna. Jednak na wzrost świadomości społeczeństwa w zakresie istoty działania numeru alarmowego 112 wskazuje analiza statystyk za lata 2019-2022 z której wynika, że liczba zgłoszeń fałszywych w stosunku do zgłoszeń odebranych z roku na rok malała (w 2019 r. 60,0% zgłoszeń fałszywych, w 2020 r. – 53,0%, w 2021 r. – 49,0%, w 2022 r. – 48,0%, w 2023 r. – 53,0%, w I półroczu 2024 r. – 47%).

(akta kontroli str. 555-558, 599-600)

W latach 2019-2023 wydatki budżetowe Urzędu na upowszechnianie wiedzy o systemie powiadamiania ratunkowego wyniosły odpowiednio: 21,5 tys. zł, 17,7 tys. zł, 31,0 tys. zł, 39,4 tys. zł i 12,8 tys. zł i dotyczyły przede wszystkim zakupu materiałów i usług promocyjnych. W 2024 r. (do zakończenia czynności kontrolnych) nie dokonano takich wydatków z uwagi na wzrost kosztów sprzątnięcia pomieszczeń CPR, jednak Dyrektor WBZK wystąpił do Wojewody o przyznanie środków na ten cel w kwocie 20,0 tys. zł. Na potrzeby akcji promocyjno-edukacyjnych prowadzonych przez CPR w 2024 r. (do zakończenia czynności kontrolnych) wykorzystywano materiały promocyjne zakupione w latach poprzednich.

Z wyjaśnień Dyrektora WZBK wynikało, że dodatkowe środki zostaną przydzielone przez Wojewodę po dostosowaniu profilu tych zakupów do nowej koncepcji realizacji ww. zamierzeń (wynikającej m. in. z aktualnych zagrożeń).

(akta kontroli str. 553-561, 599-601)

12. W województwie pomorskim wdrożono przekierowanie połączeń numerów alarmowych 997 (Policja) i 998 (PSP) na numer alarmowy 112 do CPR w terminach wynikających z komunikatów Ministra SWiA⁶⁰ w zw. z art. 29 ust. 1 pkt 3 ustawy o SPR oraz art. 6 ustawy o zmianie ustawy o SPR (dla numeru 997 – do 20 sierpnia 2019 r., a dla numeru 998 – do 18 grudnia 2021 r.). Proces wdrożenia przekierowania numeru alarmowego 997 na numer alarmowy 112 do CPR w województwie pomorskim trwał od 10 do 17 września 2018 r., a proces przekierowania numeru alarmowego 998 na numer alarmowy 112 do CPR trwał od 10 do 17 czerwca 2021 r. Decyzje w zakresie

⁶⁰ Komunikat z 5 lutego 2019 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 997 (M. P. poz. 199) oraz komunikat z 9 czerwca 2021 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 998 (M. P. poz. 554).

przełączania ww. numerów alarmowych były podejmowane na szczeblu centralnym na podstawie pism MSWiA z ustalonymi harmonogramami przełączeń⁶¹.

Do zakończenia czynności kontrolnych nie wdrożono przekierowania numeru 999 (ratownictwo medyczne) na numer alarmowy 112 do CPR, pomimo, że zgodnie z art. 6 ww. ustawy o zmianie ustawy o SPR powinno to nastąpić do 31 grudnia 2023 r. Wynikało to z braku pozytywnej opinii Ministra Zdrowia w tym zakresie, wymaganej na podstawie art. 29 ust. 2 pkt 3, w zw. z art. 29 ust. 1 pkt 3 ustawy o SPR.

(akta kontroli str. 188-193, 204-257)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że:

- CPR w terminie planowanego przełączenia numeru 999 na numer alarmowy 112 (do 31 grudnia 2023 r.) było do tego przygotowane pomimo niepełnej obsady etatowej na stanowiskach związanych z obsługą zgłoszeń (przełączenie skutkowałoby zwiększoną liczbą połączeń obsługiwanych przez CPR i większym obciążeniem operatorów) ale nie miało to wpływu na nieprzełączenie numeru 999 na numer alarmowy 112 – przyczyną tej sytuacji był brak pozytywnej opinii Ministra Zdrowia w tym zakresie;
- jednocześnie w Urzędzie podejmowano działania zmierzające do zapewnienia pełnej obsady na stanowiskach operatorskich w CPR, co opisano w punkcie 2 i 10 wystąpienia pokontrolnego.

(akta kontroli str. 188-193, 204-206)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że:

- system powiadamiania ratunkowego w zakresie powiadamiania o zdarzeniach medycznych działa do chwili obecnej dwutorowo. Zgłoszenia te można kierować zarówno na numer alarmowy 112, jak i numer 999. W przypadku zgłoszenia na numer alarmowy 112 jest ono obsługiwane przez ONA w CPR, według ogólnej procedury wynikającej z § 9 ust. 1 rozporządzenia w sprawie CPR. Natomiast zgłoszenie na numer alarmowy 999 jest obsługiwane bezpośrednio przez dyspozytora medycznego w dyspozytorni medycznej;
- Wojewoda odnosząc się w ramach konsultacji publicznych do projektu ustawy o zmianie ustawy o PRM oraz niektórych innych ustaw (zawierającego zmiany w ustawie o SPR) z 19 czerwca 2024 r. nie wniósł uwag do proponowanego utrzymania bezterminowej możliwości kierowania połączeń alarmowych z nr 999 bezpośrednio do dyspozytorni medycznych, z pominięciem centrów powiadamiania ratunkowego.

(akta kontroli str. 205-206)

13. Badanie posiadania przez pięciu wybranych pracowników CPR, aktualnie zatrudnionych przy obsłudze zgłoszeń alarmowych, upoważnień do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym wykazało, że Wojewoda stosownie do art. 10 ust. 8 pkt 1 i 2 ustawy o SPR, wydał tym pracownikom ww. upoważnienia, określając w nich zakres przetwarzania danych. Upoważnienia wydane zostały bez zbędnej zwłoki.

Ponadto, zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR, tj. w związku z przetwarzaniem danych osobowych w systemie teleinformatycznym, Wojewoda wykonał obowiązek, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 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

⁶¹ Pisma MSWiA znak: DT-WSPR-7771-6-1/2018 z 10 kwietnia 2018 r. oraz DT-WSPR--7771-4-4/2021(3) z 14 stycznia 2021 r.

oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)⁶², poprzez udostępnienie przedmiotowych informacji na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej (bip.gov.pl), na stronie internetowej Urzędu (www.gov.pl/uw-pomorski) oraz w widocznym miejscu w siedzibie (tablica ogłoszeń CPR).

(akta kontroli str. 140-158)

14. Pomimo iż zgodnie z art. 15 ust. 2 ustawy o SPR to na Ministrze SWiA ciążył obowiązek wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, zapewniającego połączenie centrów z publiczną siecią telekomunikacyjną, zadanie to realizował dla CPR Wojewoda. Wojewoda w okresie objętym kontrolą zawierał umowy z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi w ramach procedur zamówień publicznych. Umowy zawierane z wybranymi w ramach ww. procedur przedsiębiorcami obejmowały zakres wszystkich, niezbędnych dla Urzędu usług telekomunikacyjnych.

(akta kontroli str. 326-329, 1044-1189)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że:

- na podstawie zawartych umów zapewniano też funkcjonowanie ww. połączenia w sytuacji awaryjnej (uszkodzenia serwera lub łączy telekomunikacyjnych), poprzez uruchomienie automatycznej zastępowalności przez ośrodek regionalny CPR Poznań. W sytuacji planowanej przerwy technicznej, przedsiębiorca telekomunikacyjny miał obowiązek zapewnienia połączenia dla numerów alarmowych. Zawierane umowy określały warunki techniczne połączenia łączy telekomunikacyjnych numeru alarmowego 112 oraz czas usunięcia awarii, który wynosił 24 godziny od momentu zgłoszenia. Dotyczyło to wszelkich usterek technicznych oraz braku możliwości realizacji połączeń głosowych, niedostatecznej jakości połączeń (o parametrach gorszych niż wynikające ze standaryzacji usług), trudności w nawiązywaniu połączeń w obu kierunkach leżących po stronie operatora, nieprawidłowej prezentacji numerów w połączeniach wychodzących i przychodzących. Zdaniem Dyrektora WBZK zawarte umowy zapewniały stabilne i niezawodne połączenia CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną i gwarantowały stabilną pracę tego ośrodka oraz automatyczną zastępowalność CPR w sytuacji awarii. Nie zaobserwowano słabości działania tego rozwiązania;
- połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną Wojewoda finansował w ramach środków przydzielanych na funkcjonowanie SPR i CPR. W latach 2012-2015, środki na funkcjonowanie CPR były przydzielane Wojewodzie z rezerwy celowej MSWiA, a w latach 2016-2024 – w ramach rozdziału 75081 System powiadamiania ratunkowego (w § 4360). Przydzielane środki obejmowały zadania SPR związane z zapewnieniem łączności dla CPR. Wojewoda podejmował decyzje dotyczące organizacji łączności na potrzeby systemu powiadamiania ratunkowego, w tym PRM i CPR, na podstawie przepisów art. 6 i 7 ustawy o SPR, z których wynikało m.in., że Wojewoda określa lokalizację i szczegółową organizację centrum z uwzględnieniem kwestii finansowych, społecznych i terytorialnych w celu zapewnienia skuteczności działania systemu;
- Minister SWiA nie podejmował działań związanych z zabezpieczeniem połączenia CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną, mimo zapisów art. 15 ustawy o SPR. Wojewoda nie posiadał informacji z MSWiA o planowaniu podjęcia tych działań, ani o konieczności podjęcia ich przez Wojewodę. W związku z tym Wojewoda organizując CPR uznał za niezbędne podjęcie decyzji o zabezpieczeniu łączności dla systemu powiadamiania ratunkowego, w celu zapewnienia skuteczności działania systemu;

⁶² Dz. Urz. L 119 z 4.5.2016 r., str. 1

- przy procedowaniu kolejnej umowy z operatorem telekomunikacyjnym Urząd będzie dążyć do skrócenia czasu usunięcia awarii określonego w umowie do 7 godzin.

(akta kontroli str. 1044-1054, 1618-1619)

W latach 2023-2024 (do 14 listopada) roczne wydatki z tytułu połączenia CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną wyniosły 6,8 tys. zł. Dane w tym zakresie za lata 2019-2022 nie były dostępne, ponieważ koszty łączności finansowane w ramach rozdziału 75081 System powiadamiania ratunkowego obejmowały również zapewnienie łączności dla systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego (PRM) jako elementu SPR. Od 2023 r. finansowanie zabezpieczenia łączności dla wcześniej utworzonego w Urzędzie Wydziału Państwowego Ratownictwa Medycznego było już odrębne i koszty łączności ponoszone w ramach rozdziału 75081 System Powiadamiania Ratunkowego obejmowały tylko CPR.

(akta kontroli str. 1045, 1618-1619)

15. W kontrolowanym okresie CPR, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o SPR, miało zapewnione nieodpłatnie pozyskiwanie informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego. Przekazywanie danych lokalizacyjnych użytkownika sieci telekomunikacyjnej dzwoniącego na numer alarmowy 112 odbywało się na podstawie danych przekazywanych do CPR przez operatorów publicznej sieci telekomunikacyjnej⁶³. Lokalizacja zgłaszającego była ustalana za pośrednictwem BTS (Base Transceiver Station), czyli bazowych stacji przekaźnikowych. Usługa ta pozwalała na przybliżone określenie pozycji geograficznej zgłaszającego (średnia dokładność wynosi około 1,75 km⁶⁴). Usługa ta nie działała bezawaryjnie i występowały awarie oraz prace konserwacyjne, skutkujące niedostępnością danych lokalizacyjnych. O niektórych zdarzeniach w tym zakresie CPR było informowane przez MSWiA (w 2024 r. CPR otrzymało w tym zakresie 18 informacji za pośrednictwem poczty e-mail⁶⁵).

(akta kontroli str. 326-334, 416-419, 1044-1052, 1362-1373)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że uzyskiwane informacje o lokalizacji nie zawsze były precyzyjne, m.in. w zakresie połączeń wykonywanych na numer alarmowy z telefonów komórkowych i że w większości krajów europejskich lokalizacja dzwoniących na numery alarmowe odbywa się na podstawie danych pochodzących z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej (tzw. AML – Advance Mobile Location). Dokładność danych lokalizacyjnych przekazywanych w standardzie AML zapewnia precyzję lokalizacji do 5 m na zewnątrz i średnio 25 m w pomieszczeniach. Dane pochodzące z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej nie są obecnie w Polsce wyzwalane na urządzeniach końcowych ani nie są przekazywane do CPR. Obowiązek wdrożenia w Polsce usługi AML wynika z realizacji obowiązku ustalonego w art. 109 ust. 6 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej⁶⁶ – dalej: „EKŁE”. Z przepisów EKŁE wynika, że informacje o precyzyjnej lokalizacji osoby wykonującej połączenie muszą być udostępniane

⁶³ Zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania systemu gromadzącego i udostępniającego informacje i dane od przedsiębiorcy telekomunikacyjnego (Dz.U. z 2015 r. poz. 2333) systemem, o którym mowa w art. 78 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34) jest funkcjonująca w formie systemu teleinformatycznego Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Danych (PLI CBD).

⁶⁴ Na podstawie informacji zawartych w materiale pod nazwą „Wdrożenie w Polsce usługi Advance Mobile Location”, przygotowanym przez Ministerstwo Cyfryzacji, który stanowił załącznik do e-maila z Ministerstwa Cyfryzacji do CPR z 23 czerwca 2023 r. w sprawie warsztatów dotyczących wdrożenia tej usługi w Polsce.

⁶⁵ Stan na 1 października 2024 r.

⁶⁶ Dz. Urz. UE L 321 z 17.12.2018 r., str. 36, ze zm.

najodpowiedniejszemu CPR bezzwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia alarmowego. Uruchomienie usługi AML przez Ministerstwo Cyfryzacji i Urząd Komunikacji Elektronicznej jest planowane w 2027 r.

(akta kontroli str. 1044-1049, 1362-1373)

CPR miało, zgodnie z art. 14 ust. 2 ustawy o SPR, zapewniony nieodpłatnie dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług, udostępnianych za pośrednictwem systemu, o którym mowa w art. 40 ust. 3e Prawa geodezyjnego i kartograficznego⁶⁷. Rolę centralnego węzła Infrastruktury Informacji Przestrzennej, pośrednicząc w dostępie do danych przestrzennych i związanych z nimi usług, pełnił serwis www.geoportal.gov.pl⁶⁸. Do dokładnego zlokalizowania przez ONA zgłaszających wykorzystywano dostępny w ST CPR Uniwersalny Moduł Mapowy (UMM), dla którego źródłem podkładów mapowych i danych adresowych był Główny Urząd Geodezji i Kartografii (dalej: „GUGiK”). UMM powstał w ramach realizowanego przez GUGiK w latach 2008-2015 projektu Geoportal 2. UMM dostępny w ST CPR posiadał cztery warstwy mapowe: topograficzną, hybrydową, BDOT (baza danych obiektów topograficznych) i Open Street Map. Warstwa Open Street Map w UMM zawierała informacje dotyczące m.in.: kierunku jazdy pasa ruchu, numerów dróg krajowych, autostrad, dróg wojewódzkich, kilometrów dróg krajowych i autostrad, przejazdów kolejowych oraz numery telefonów do dyspozycji kolejowej, nazw przystanków autobusowych/tramwajowych, nazw pomników i ich umiejscowienia w danym terenie, nazw parków, oznaczeń placów zabaw, nazw centrów handlowych, kościołów, banków, kin, nazw większych prywatnych sklepów i prywatnych firm, nazw rzek, jezior oraz zbiorników retencyjnych.

(akta kontroli str. 329-333, 1044-1052, 1378-1381)

Dodatkowo w ST CPR dostępna była „Mapa pomocnicza” (mapa alternatywna). Rozwiązanie to zostało uruchomione przez MSWiA jako wspomagające pracę ONA.

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że mapa ta bazowała na projekcie OpenStreetMap. W sytuacji, kiedy na stanowisku ST CPR nie działał lub zawieszał się UMM (co zdarzało się często), ONA miał możliwość skorzystania z mapy alternatywnej. Można w niej wyszukać m.in.: charakterystyczne punkty (jeziora, hotele, restauracje, centra handlowe); rejonizację komisariatów Komendy Stołecznej Policji, linie kolejowe, mapę AED, dokładny słupek pikietażowy (po wpisaniu numeru drogi i kilometra) oraz przeliczyć współrzędne geograficzne. Mapa alternatywna nie posiadała jednak wszystkich informacji, które są istotne przy ustalaniu dokładnej lokalizacji zdarzenia przez ONA – podobnie jak mapa UMM, mapa alternatywna nie była aktualna, nie posiadała wielu nazw miejscowości, ulic czy innych charakterystycznych miejsc. Wyszukiwanie charakterystycznych miejsc czy obiektów na mapie alternatywnej było specyficzne – w wyszukiwarce należało wpisać konkretne wyrażenie („słowo klucz”), np. „Schronisko Morskie Oko”, ponieważ przy wpisaniu „Morskie Oko” obiekt nie był zlokalizowany na mapie. Dodatkowo dane pozyskane z mapy alternatywnej ONA musiał ręcznie przepisywać lub kopiować do tzw. formatki („przeskakując między oknami”), ponieważ nie była ona kompatybilna z ST CPR. W mapach dostępnych w ST CPR – UMM i mapie alternatywnej – brakowało nazw niektórych miejscowości, ulic, numerów budynków, niektórych wejść na plaże, prawidłowej numeracji niektórych dróg i ich kilometrażu, części charakterystycznych punktów, skrzyżowań, wskazywania prawidłowej przynależności administracyjnej danej lokalizacji i dokładnej lokalizacji zgłaszającego.

⁶⁷ Ustawa z dnia 17 maja 1989 r. – Prawo geodezyjne i kartograficzne (Dz. U. z 2024 r. poz. 1151).

⁶⁸ W oparciu o system teleinformatyczny utrzymywany i rozbudowywany przez Głównego Geodetę Kraju, we współpracy z innymi podmiotami realizującymi zadania publiczne.

Mapy te nie były wystarczająco często aktualizowane – znajdowały się na nich instytucje, nazwy ulic, czy inne obiekty, które już nie istniały. W mapie UMM i alternatywnej były rozbieżności dotyczące dróg krajowych i autostrad, odległości oraz występowały braki pikietażu dróg lub całkowity brak na mapie danego odcinka drogi, o którym mówił zgłaszający. Mapy często się zawieszały, co uniemożliwiało wyszukiwanie konkretnych informacji, niezbędnych dla ONA do zlokalizowania miejsca zdarzenia.

(akta kontroli str. 1044-1052)

Od 1 stycznia 2022 r. do 31 sierpnia 2024 r. CPR zgłosiło do MSWiA, poprzez system Helpdesk, 101 problemów mających związek z mapami w ST CPR. Do zakończenia kontroli 17 zgłoszeń nie zostało załatwionych. Oprócz ww. problemów, za pośrednictwem systemu Helpdesk zgłaszano do MSWiA także niezgodności, dotyczące ujęcia na mapach w ST CPR odcinków dróg krajowych zarządzanych przez Generalną Dyрекcję Dróg Krajowych i Autostrad, przebiegających na terenie województwa pomorskiego. Ponadto Wojewoda zgłaszał do MSWiA problemy wynikające z braku aktualnych map w ST CPR oraz braku dokładnej lokalizacji zgłaszających⁶⁹.

(akta kontroli str. 417-424)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynikało, że:

- w CPR we własnym zakresie zapewniono na 17 stanowiskach operatorskich dodatkowe komputery (niepołączone z ST CPR), z dostępem do przeglądarki internetowej, umożliwiające wspomagające korzystanie z ogólnodostępnych map. Z uwagi na często nieaktualne dane i błędy adresowe występujące w UMM było to niezbędne do pracy ONA, gdyż znaczna część osób, które dzwoniły na numer alarmowy nie wiedziała, gdzie się w danym momencie znajdowała, gdzie i w jakim kierunku jechała, nie знаła nazwy miejscowości, ulicy czy numeru budynku. Komputery pomocnicze przydawały się też do weryfikacji prowadzonych remontów, zamkniętych odcinków dróg, przebiegu dróg krajowych i ich pikietażu, wiadomości bieżących i pogody (które mogą mieć wpływ na rodzaj i intensywność zgłoszeń) oraz korzystania z pomocy translatorów przy zgłoszeniach obcojęzycznych;
- MSWiA przekazywało ustnie kierownictwu CPR informacje, że z uwagi na obowiązujące w tym zakresie przepisy, nie było możliwości zapewnienia ONA alternatywnej mapy bazującej na projekcie „OpenStreetMap”, bezpośrednio współpracującej z SPR i że MSWiA w trakcie prac legislacyjnych planowało dodać w art. 14 ustawy o SPR ustęp 3 w brzmieniu: „3. Centrum ma możliwość uzyskania dostępu do danych przestrzennych i związanych z nimi usług, za pośrednictwem innych systemów, niż ten, o którym mowa w ust. 2.”. Jednak nie doszło to do skutku.

(akta kontroli str. 1044-1052)

16. Urząd zgodnie z przepisami § 10 rozporządzenia w sprawie CPR, współpracował z Ministrem SWiA w celu opracowania i wdrożenia szczegółowego katalogu zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu zgłoszenie alarmowe, szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń, a także procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej. W czerwcu 2022 r. MSWiA w trybie roboczym przesłało do CPR projekt „Szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych” z prośbą o merytoryczne uwagi i propozycje zmian. Ponadto 17 listopada 2022 r. z MSWiA przesłano do Urzędu projekty „Procedur obsługi zgłoszeń alarmowych”, „Procedur przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej” i „Projektu katalogu zdarzeń”. Uwagi do tych projektów w trybie roboczym przysyłał do MSWiA Zastępca Kierownika CPR w lipcu, sierpniu, listopadzie i grudniu 2022 r. W dniach 22-23 listopada 2022 r. MSWiA

⁶⁹ M. in. w piśmie znak BZK-X.6311.33.2024.NC z 14 lutego 2024 r.

zorganizowało w Warszawie spotkanie z kierownictwami oraz koordynatorami-trenerami centrów powiadamiania ratunkowego, podczas którego omawiano projekty nowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych. W spotkaniu uczestniczyli przedstawiciele CPR (Kierownik, zastępca Kierownika i koordynator-trener). Następnie MSWiA 25 lipca 2023 r. przekazało projekty ww. dokumentów z prośbą o uwagi. Wojewoda uwagi wniósł za pośrednictwem Zastępcy Dyrektora WBZK 4 sierpnia 2023 r. Ponadto 31 października 2023 r. MSWiA zorganizowało wideokonferencję z przedstawicielami CPR, dotyczącą omówienia uwag wniesionych do projektów procedur i katalogu zdarzeń. MSWiA 7 listopada 2023 r. przekazało ostateczne wersje projektów „Szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych” oraz „Procedur przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej” i „Katalogu zdarzeń w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego”, z prośbą o ich końcowe uzgodnienie. Wojewoda nie wniósł uwag do przedstawionych dokumentów. Ww. procedury, konsultowane od 2022 r., zaczęły obowiązywać od 1 stycznia 2024 r.⁷⁰.

Procedury dotyczące przekazania zgłoszeń alarmowych kierowanych do innych podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, których numery telefoniczne nie są obsługiwane w ramach systemu powiadamiania ratunkowego (np. WOPR, SAR, TOPR, GOPR – dalej: „podmioty pomocnicze”) zawarto w rozdziale 4. „Opis postępowania w przypadku zgłoszeń będących zgłoszeniami alarmowymi, w których konieczne jest powiadomienie podmiotów pomocniczych”⁷¹ „Szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych”. Procedury te konsultowano z Wojewodą i CPR w ramach uzgadniania ww. dokumentów.

W „Procedurach przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej” zawarto opis postępowania w przypadku awarii systemów SWD⁷²: PRM, Policji, PSP oraz awarii ST CPR. Nie ujęto w nich opisu (procedury) postępowania w przypadku awarii w podmiotach pomocniczych.

Z wyjaśnień Kierownika CPR wynikało, że taka procedura nie została przekazana przez MSWiA, a byłaby przydatna w przypadku awarii w podmiotach pomocniczych.

(akta kontroli str. 326-415, 1044-1052, 1388-1430)

17. MSWiA 2 grudnia 2020 r. przekazało do stosowania przez CPR „Politykę Ochrony Danych Osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego”, a jej zaktualizowaną wersję – 15 lipca 2024 r. Pracownicy CPR, po zapoznaniu się z zasadami przetwarzania danych osobowych na zajmowanym stanowisku, podpisywali oświadczenie o zapoznaniu się z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Po przekazaniu przez MSWiA zaktualizowanej wersji ww. Polityki w 2024 r., została ona przesłana na imienne adresy poczty elektronicznej pracowników z zobowiązaniem do zapoznania się z tym dokumentem i potwierdzenia tego faktu podpisem na imiennej liście. MSWiA nie przekazało Wojewodzie lub Kierownikowi CPR informacji, dotyczących konieczności opracowania we własnym

⁷⁰ Do 31 grudnia 2023 r. obowiązywały przesłane przez MSWiA 21 kwietnia 2020 r. „Szczegółowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych za pośrednictwem Systemu Teleinformatycznego CPR”. Procedury te były omawiane z przedstawicielami CPR 2 i 3 kwietnia 2019 r. na spotkaniu w MSWiA w Warszawie. Były one opracowane na podstawie rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz.U. poz. 574). Do czasu otrzymania ww. Procedur przy obsłudze zgłoszeń w CPR obowiązywały przekazane wcześniej przez MSWiA „Wytyczne do obsługi zgłoszeń alarmowych do numeru 112 za pośrednictwem systemu teleinformatycznego CPR”, „Wytyczne do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru 112 w modelu telefonicznym SPR” oraz „Jednolity Katalog Zdarzeń na potrzeby SI WCPR” (zamieszczony na platformie Moodle), obowiązujący do 31 grudnia 2023 r. (w 2020 r. CPR nie otrzymało z MSWiA nowego katalogu zdarzeń).

⁷¹ Zgłoszeń do podmiotów, o których mowa w § 13 ust. 1 rozporządzenia w sprawie CPR.

⁷² System Wspomagania Dowodzenia.

zakresie dla CPR Polityki Bezpieczeństwa Informacji (dalej: „PBI”) i Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych (dalej: „PBDO”).

W Urzędzie w 2015 r. wprowadzono PBI⁷³ a w 2019 r. – PBDO⁷⁴. PBDO została zakomunikowana pracownikom Urzędu (w tym CPR) przez przesłanie pisma Inspektora ochrony danych z 23 października 2019 r. za pośrednictwem systemu EZD, wszystkim kierującym komórkami organizacyjnym Urzędu (w tym Dyrektorowi WBZK), w celu zapoznania z jej treścią podległych pracowników. Ponadto PBDO zamieszczono na stronie intranetowej Urzędu. Każdorazowo, w sytuacji zatrudnienia nowego pracownika, na wniosek kierującego komórką organizacyjną, Wojewoda jako administrator danych, wydawał upoważnienia do przetwarzania danych osobowych. Zatrudniony pracownik (w tym w CPR), za pośrednictwem systemu EZD, razem z upoważnieniem do przetwarzania danych osobowych otrzymywał do zapoznania się PBDO. Pracownicy byli zobowiązani do zapoznania się z dokumentem, a następnie do podpisania oświadczenia, w którym to potwierdzali. Zgodnie z przyjętą PBDO, do zadań Dyrektora Wydziału/Biura oraz kierujących zespołem wchodzącym w skład Urzędu należało m.in. zapewnienie realizacji ustanowionych procedur bezpieczeństwa informacji, w tym danych osobowych.

(akta kontroli str. 188-203, 258-325)

W Urzędzie corocznie przeprowadzano analizę ryzyka bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie (także w zakresie CPR) na podstawie Procedury zarządzania ryzykiem oraz oceny skutków dla ochrony danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie, stanowiącej załącznik nr 1 do PBDO, a także corocznych pism Wojewody dotyczących rejestrów szacowania ryzyka ochrony danych osobowych sporządzanych przez poszczególne komórki organizacyjne PUW⁷⁵. Przeprowadzane analizy nie wskazywały na konieczność aktualizacji dokumentów wdrożonych w ramach Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

(akta kontroli str. 194-196, 1488-1609)

18. Minister SWiA zorganizował i zapewnił wsparcie techniczne dla użytkowników CPR. Obsługa techniczna CPR (administratorzy lokalni ST CPR) oraz koordynatorzy zmiany korzystali ze wsparcia poprzez system Helpdesk, a w sprawach pilnych kontaktowali się telefonicznie z administratorem centralnym – Centrum Technicznym (CT) w Wydziale Krajowego Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego w Departamencie Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego MSWiA. Kontakt ten był możliwy 24h na dobę przez siedem dni w tygodniu.

MSWiA opracowało i przekazało CPR „Procedurę zgłaszania incydentów przez użytkowników końcowych w ramach systemu informatycznego centrów powiadamiania ratunkowego”⁷⁶. Dokument zawierał szczegółowe wytyczne dla użytkowników systemu porządkujące i formalizujące proces zgłaszania i obsługi zgłoszeń serwisowych

Zgłoszenia użytkowników dotyczące obsługi ST CPR zgodnie z ww. procedurą dokonywane były przez system Helpdesk dedykowany dla ST CPR, a w sprawach pilnych przez bezpośrednie połączenia telefoniczne z KCMSPR lub za pomocą niezależnego systemu poczty e-mail. Zgłoszenia mogły być dokonywane całodobowo.

⁷³ Zarządzenie Wojewody nr 149/2015 z dnia 8 czerwca 2015 r. w sprawie wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Informacji Urzędu oraz zarządzenie Wojewody z dnia 11 stycznia 2024 r. w sprawie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji i Polityki Bezpieczeństwa Informacji w Urzędzie.

⁷⁴ Zarządzenie Wojewody z dnia 21 października 2019 r. w sprawie wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych w Urzędzie.

⁷⁵ M.in. pisma nr: IN-III.132.24.2019.MŻ z 26 listopada 2019 r. oraz IN-III.132.24.2019.PD z 21 czerwca 2021 r.

⁷⁶ Wersja 2.0 z 26 lutego 2020 r.

Incydenty (problemy techniczne) zgłaszali administratorzy lokalni, a pod ich nieobecność koordynatorzy zmiany. Użytkownicy systemu mogli na bieżąco obserwować status zgłoszenia. Zgłoszenia podlegały klasyfikowaniu wg ważności problemu przez pracownika technicznego MSWiA, obsługującego zgłoszenie. Zgłaszający przy dokonywaniu zgłoszenia wybierał: typ zgłoszenia (incydent czy wniosek), kategorię (awaria, awaria krytyczna), domenę (certyfikaty, logowanie, użytkownicy), rodzaj problemu.

Zgłoszenia dokonane przez pracowników CPR były rejestrowane pod numerem ID i ich status oraz rozwiązanie było dostępne dla koordynatora lub informatyka CPR. Użytkownicy mieli możliwość zgłaszania uwag do zgłoszenia, ale zgłaszający nie miał wpływu na termin rozwiązania problemu.

(akta kontroli str. 113-139, 1374-1430)

Kierownik CPR wyjaśnił, że MSWiA w ww. procedurach nie określiło gwarantowanego czasu rozwiązania zgłoszenia i nie było ustaleń w tym zakresie pomiędzy CPR a CT MSWiA. Z informacji otrzymanych przez Kierownika CPR z MSWiA wynikało, że realizacja zgłoszeń wykonywana była bez zbędnej zwłoki.

(akta kontroli str. 121)

Czas realizacji zgłoszeń był uzależniony od ich tematu i stopnia skomplikowania i wynosił od dwóch minut do kilku dni. Natomiast część zgłoszeń dotyczących m.in. modułu mapowego UMM, problemów z tzw. formatką oraz systemu PLI CBD była zrealizowana (rozwiązana) w okresie kilku miesięcy lub jednego roku.

(akta kontroli str. 115-123, 1216)

Od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. w systemie Helpdesk dokonano 512 zgłoszeń (od 20 do 55 miesięcznie, średnio 37 zgłoszeń miesięcznie). Najwięcej zgłoszeń dotyczyło problemów związanych z tzw. „formatką” (113, tj. 22,1%), modulem mapowym UMM (78, tj. 15,2%) oraz z wnioskami o nagranie⁷⁷ (48, tj. 9,4%).

(akta kontroli str. 139, 1216-1217, 1374)

Pracownicy CPR mieli założony przez MSWiA jeden login i hasło, na które logowali się do systemu Helpdesk i dokonywali zgłoszeń. Login wykorzystywany był przez osoby, które zgodnie z ww. Procedurą mogły dokonywać zgłoszeń za pośrednictwem helpdesku, tj. informatyków (administratorów lokalnych ST CPR) i osoby pełniące funkcję koordynatora zmiany (koordynatorów i koordynatorów-trenerów) – łącznie przez 14 osób.

Z wyjaśnień Kierownika CPR wynikało, że:

- CPR nie występowało do MSWiA o założenie kont do Helpdesku dla pozostałych pracowników;
- nie informował MSWiA, że praca na jednym koncie może wpływać na bezpieczeństwo systemu, gdyż jego zdaniem praca na jednym koncie nie wpływała negatywnie na bezpieczeństwo systemu;
- logowanie do Helpdesku odbywało się dwuetapowo – w pierwszej kolejności użytkownik musiał zalogować się do ST CPR (indywidualnym loginem i hasłem), a potem mógł zalogować się do helpdesku (jeden login i hasło na CPR). Dzięki jednemu loginowi, użytkownicy mieli możliwość wglądu w poprzednie zgłoszenia, co pozwalało na weryfikację poziomu ich obsługi – przy pracy zmianowej było to istotne;
- MSWiA nie informowało Wojewody lub Kierownika CPR, że login powinien być wykorzystywany tylko przez jednego pracownika CPR lub że w przypadku potrzeby

⁷⁷ Dotyczyło to problemów w odnalezieniu nagrania ze zgłoszenia w ST CPR na szczęblu CPR.

CPR powinno wystąpić z wnioskiem o założenie dodatkowych kont w systemie Helpdesk dla pozostałych pracowników CPR.

Użytkownicy ST CPR nie posiadali dostępu do bazy wiedzy z najczęściej zgłaszanymi problemami oraz sposobami ich rozwiązania.

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK wynika, że kierownictwo Wydziału i CPR nie posiadało wiedzy o tym, aby taka baza została opracowana przez MSWiA. Użytkownicy posiadali natomiast dostęp do platformy e-learningowej (Moodle). Były tam zamieszczone przez MSWiA wszystkie istotne dokumenty dotyczące funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego oraz obowiązujące procedury, materiały szkoleniowe i akty prawne.

(akta kontroli str. 88-93)

Wojewoda zorganizował i zapewniał wsparcie techniczne dla CPR przez zatrudnienie dwóch pracowników odpowiedzialnych za obsługę techniczną CPR. Do ich zadań należało m.in.: przygotowanie, utrzymanie i nadzór nad systemem teleinformatycznym wykorzystywanym na potrzeby CPR oraz stanowiskami komputerowymi przeznaczonymi do pracy w systemie teleinformatycznym, nadzór nad prawidłowym działaniem urządzeń technicznych na wyposażeniu CPR, pełnienie funkcji administratora lokalnego systemu teleinformatycznego CPR, pełnienie nadzoru nad modernizacjami, naprawami, konserwacją i ewentualnym zakupem lub likwidacją urządzeń komputerowych wykorzystywanych w ramach systemu teleinformatycznego, zapewnienie bezpośredniego wsparcia użytkowników usług informatycznych w CPR, prowadzenie szkoleń dla pracowników CPR z zakresu funkcjonowania systemów i urządzeń teleinformatycznych. Ponadto w razie nagłej potrzeby, istniała możliwość wezwania pracowników technicznych, odpowiedzialnych za natychmiastowe reagowanie na zgłoszenia o awariach i bieżące naprawy sprzętu w celu zminimalizowania czasu przestoju w pracy CPR. Wojewoda organizował także okresowe szkolenia dla pracowników technicznych CPR w zakresie obsługi systemów teleinformatycznych, m.in. w celu ich przygotowania do samodzielnego rozwiązywania drobnych problemów technicznych oraz sprawnego reagowania na awarie. Obsługa techniczna CPR miała również zapewnione wsparcie zespołu informatyków z Biura Logistyki.

(akta kontroli str. 113-124, 1431-1449)

Z wyjaśnień Kierownika CPR wynikało, że:

- w CPR dochodziło do awarii, których powodem była eksploatacja przestarzałego sprzętu, wymagającego modernizacji. Wpływało to negatywnie na sprawność działania systemów obsługujących zgłoszenia alarmowe. Z powodu przestarzałych rozwiązań technicznych, obciążenia systemowe prowadziły do zakłóceń w pracy oraz do spowolnienia procesów przetwarzania zgłoszeń. Zdarzały się okresowe problemy z aplikacjami i oprogramowaniem używanym do obsługi zgłoszeń ratunkowych, wynikające z ich awaryjności, która doprowadzała w niektórych przypadkach do „zawieszania systemu”. Pracownicy przechodzili wówczas na tryb awaryjny obsługi zgłoszeń, co powodowało opóźnienia w ich obsłudze. O tych problemach Kierownik CPR informował MSWiA, przede wszystkim przez stworzony system Helpdesk;
- w latach 2021-2023 MSWiA dokonało modernizacji sprzętu wykorzystywanego przez CPR, w ramach której CPR przekazano nieodpłatnie nowe urządzenia i oprogramowanie, co przyczyniło się do ograniczenia awaryjności systemów⁷⁸.

⁷⁸ Na podstawie „Porozumienia w sprawie zasad przekazywania oraz używania produktów nabytych na rzecz systemów powiadamiania ratunkowego” zawartego 6 grudnia 2018 r. między Ministrem SWiA i Wojewodami. Sprzęt i aplikacje teleinformatyczne zakupiono w ramach realizacji projektów „System informatyczny Powiadamiania Ratunkowego”, Budowa i wyposażenie Centrów Powiadamiania ratunkowego”, „Ogólnopolska Sieć Teleinformatyczna na potrzeby obsługi numeru alarmowego 112”. Projekty były dofinansowane

Działania podjęte przez MSWiA przyniosły rezultaty, w tym znaczną poprawę stabilności systemów i zmniejszenie liczby awarii. Jednak problemy związane z systemem do obsługi zgłoszeń nadal występują i niezbędne są dalsze działania w celu udoskonalenia jego funkcjonowania;

- kolejnym problemem były błędy w mapach i brak dokładnej lokalizacji zgłaszających, co opisano w punkcie 15 wystąpienia pokontrolnego.

(akta kontroli str. 113-124, 1190-1215)

19. W okresie objętym kontrolą Kierownictwo CPR zapewniło warunki umożliwiające realizację i egzekwowanie działań, o których mowa:

- od 23 maja 2024 r.: w § 19 ust. 2 pkt 4 i 5 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych⁷⁹,
- do 22 maja 2024 r.: w § 20 ust. 2 pkt 4 i 5 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych⁸⁰.

Badanie działań dotyczących pięciu dobranych celowo pracowników CPR uczestniczących w przetwarzaniu informacji w systemie powiadamiania ratunkowego, którym po 1 stycznia 2021 r. nadano, zmodyfikowano lub odebrano uprawnienia dostępu do systemu teleinformatycznego CPR wykazało, że:

- wszystkim ww. pracownikom, którym przypisano lub cofnięto dostęp do zadań związanych z przetwarzaniem informacji w systemie powiadamiania ratunkowego, zmian ww. uprawnień (aktywny lub zablokowany) dokonywano bezzwłocznie (m.in. w ST CPR, w rejestrze nadanych i odebranych uprawnień, w indeksie kolejek i słuchawek CPR),
- nadawanie lub odbieranie ww. pracownikom CPR uprawnień do dostępu do systemu teleinformatycznego odbywało się w postępowaniu pisemnym (wpływ dokumentu na stanowisko IT) na zasadach określonych w pkt 3.2.1. Nadawanie uprawnień w ST CPR oraz w pkt 3.2.2. Odbieranie uprawnień w ST CPR, wprowadzonej przez MSWiA do stosowania od 15 grudnia 2020 r. Polityki przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego⁸¹.

(akta kontroli str. 159-165)

w ramach 7 osi priorytetowej „Społeczeństwo informacyjne – budowa elektronicznej administracji” Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013 oraz „Budowa i wyposażenie Wojewódzkich Centrów Powiadamiania Ratunkowego” w ramach działania 12.1 „Rozwój systemu ratownictwa medycznego” Priorytetu XII „Bezpieczeństwo zdrowotne i poprawa systemu ochrony zdrowia” Programu operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2007-2013.

⁷⁹ Dz. U. poz. 773.

⁸⁰ Dz. U. z 2017 r. poz. 2247 – uchylone z dniem 23 maja 2024 r.

⁸¹ MSWiA Warszawa, wrzesień 2020 oraz Warszawa, lipiec 2024 (uszczegółowienie).

20. W Urzędzie kierowano na podst. art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń⁸² zawiadomienia do właściwych organów ścigania o ukaranie osoby blokującej numer alarmowy. Ponadto składano zawiadomienia dotyczące znieważenia operatora ONA oraz jednoczesnego blokowania numeru alarmowego 112 i zawiadomienia dotyczące podejrzenia popełnienia przestępstwa znieważenia pracownika CPR oraz wywierania groźbą bezprawną wpływu na czynności urzędowe organu. W latach 2020-2024 (do 31 sierpnia) złożono łącznie 24 zawiadomienia do Prokuratury lub Policji, z tego 11 dotyczyło uporczywego blokowania numeru alarmowego, a 13 znieważenia operatora oraz jednoczesnego blokowania numeru alarmowego 112 lub podejrzenia popełnienia przestępstwa znieważenia pracownika CPR oraz wywierania groźbą bezprawną wpływu na czynności urzędowe organu. W poszczególnych latach tego okresu złożono: jedno, dwa, trzy, 10 i osiem zawiadomień. Policja w jednym przypadku (w 2023 r.) odmówiła wszczęcia dochodzenia, na postanowienie w tej sprawie wniesiono zażalenie. Wniesiono także trzy zażalenia na postanowienia o umorzeniu dochodzenia przez Prokuraturę⁸³. W zakresie spraw dotyczących znieważania operatorów numerów alarmowych CPR otrzymywało informacje zwrotne o umorzeniu sprawy z uwagi na niską szkodliwość czynu.

(akta kontroli str. 326-333, 425-434)

Liczba zgłoszeń fałszywych (oznaczonych przez operatorów w ST CPR jako zgłoszenia „Fałszywe/blokowanie numeru alarmowego” i „Fałszywe/głuche połączenie”) od 1 stycznia 2019 r. do 31 sierpnia 2024 r. wyniosła 2969,8 tys.⁸⁴. W kolejnych latach ww. okresu było ich: 602,7 tys., 488,8 tys., 505,5 tys., 479,3 tys., 574,3 tys., 319,2 tys. W ST CPR nie było możliwości oznaczenia zgłoszenia jako „uporczywe blokowanie numeru alarmowego”, w związku z tym CPR nie dysponowało danymi w tym zakresie.

(akta kontroli str. 326-333, 425-434)

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK i Kierownika CPR wynikało, że ONA przekazywali do Policji za pośrednictwem ST CPR⁸⁵ jako zgłoszenie alarmowe zdarzenia, w których wystąpiło m. in. uporczywe blokowanie numeru alarmowego (oznaczając ich kategorię jako np. „Interwencje – inne”). Jednak CPR nie dysponowało danymi statystycznymi dotyczącymi ww. zgłoszeń (w ST CPR nie było oddzielnej kategorii zdarzenia dla tego typu sytuacji). CPR nie posiadało również informacji zwrotnych dotyczących działań podejmowanych przez Policję, po otrzymaniu tego typu zgłoszeń za pośrednictwem ST CPR. Zdaniem Kierownika CPR za blokowanie numeru alarmowego 112 należy uznać każde zgłoszenie oznaczone przez ONA w ST CPR jako zgłoszenie fałszywe („Fałszywe/blokowanie numeru alarmowego” i „Fałszywe/głuche połączenie”). Wynika to z funkcjonalności systemu ST CPR, w którym nie ma innej możliwości oznaczenia zgłoszenia fałszywego niż dwa ww. warianty (blokowanie numeru alarmowego lub głuche połączenie).

(akta kontroli str. 435-436)

Poza zgłaszaniem do organów ścigania przypadków blokowania numeru alarmowego, zgłaszano do operatorów telekomunikacyjnych⁸⁶ duże liczby głuchych połączeń generowanych z jednego numeru telefonu, celem weryfikacji, czy przyczyną takich sytuacji nie było np. uszkodzenie linii telefonicznej. W odpowiedzi operatorzy telekomunikacyjni informowali CPR o usunięciu awarii i uszkodzeń, dokonanych

⁸² Ustawa z dnia 20 maja 1970 r. – Kodeks wykroczeń (Dz. U. z 2023 r. poz. 2119, ze zm.).

⁸³ Po jednym w 2021, 2022 i 2023 r.

⁸⁴ Liczba zgłoszeń uznanych przez operatorów za niezasadne, czyli zgłoszeń, które nie zostały przekazane do podmiotów ratowniczych.

⁸⁵ Za pośrednictwem tzw. formatki.

⁸⁶ Pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

naprawach przyłączy lub zablokowaniu części numerów, z których generowane były głuche połączenia na numer alarmowy.

(akta kontroli str. 435-461, 1190-1192)

Z wyjaśnień Dyrektora WZBK wynikało, że:

- podejmowane przez Wojewodę działania polegające na zgłaszaniu blokowania numeru alarmowego 112 do organów ścigania nie przyczyniały się skutecznie do ograniczenia liczby osób blokujących ten numer. W dalszym ciągu zdarza się uporczywe blokowanie tego numeru, często przez te same osoby. Wojewoda i Kierownik CPR nie podejmowali innych działań w tym zakresie, poza zgłaszaniem spraw do odpowiednich organów lub operatorów telefonicznych oraz upowszechnianiem wiedzy o systemie powiadamiania ratunkowego i o numerze alarmowym 112 (co opisano w punkcie 11 wystąpienia pokontrolnego);
- niewielka liczba (24) zgłoszeń dotyczących blokowania numeru alarmowego kierowana do organów ścigania, w stosunku do liczby zgłoszeń oznaczonych przez operatorów w ST CPR jako zgłoszenia „Fałszywe/blokowanie numeru alarmowego” i „Fałszywe/głuche połączenie”, wynika z tego, że ww. 24 zgłoszenia dotyczyły uporczywego blokowania numeru 112 lub znieważania osób obsługujących zgłoszenia, o których Kierownictwo CPR zostało poinformowane przez ONA i koordynatorów. Znaczna część pozostałych zgłoszeń zakwalifikowanych przez ONA jako fałszywe (zgłoszenia nieprzekazane do podmiotów ratowniczych) była zgłoszeniami o charakterze informacyjnym lub pomyłkami dzwoniących (np. dzieci lub osób starszych) i nie wypełniała - zdaniem Dyrektora - znamion czynu określonego w art. 66 Kodeksu wykroczeń. Dodatkowo wcześniejsze działania Prokuratury i Policji, polegające na przesłuchiwaniu ONA i umarzaniu spraw, wpływały negatywnie na podejście ONA do zgłaszania takich przypadków. Ponadto analizowanie wszystkich fałszywych zgłoszeń pod kątem wychwycenia tych, które można uznać za uporczywe blokowanie generowałoby niewspółmierny do efektów nakład pracy. Wprowadzenie rozwiązania systemowego, dotyczącego np. utworzenia odrębnej kategorii zgłoszenia w ST CPR pod nazwą „Fałszywe/podejrzanie blokowania numeru alarmowego”, ułatwiłoby identyfikację tego typu zgłoszeń i być może uprościłoby proces zgłaszania tych wykroczeń do Policji.

(akta kontroli str. 435-461, 1190-1192)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

IV. Uwagi i wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag ani wniosków.

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

Delegatury NIK w Gdańsku. 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.

Gdańsk, dnia 12 grudnia 2024 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Gdańsku

Dyrektor

Kontrolerzy

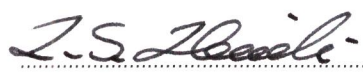
Adam Gęstwicki

Główny specjalista kontroli państwowej


.....
podpis

Zdzisław Stefan Zbierski

Główny specjalista kontroli państwowej


.....
podpis

2 up.

p.o. WICEDYREKTOR DELEGATURY
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
w Gdańsku
Ewa Dusznicka
.....
podpis