



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Katowicach

LKA.410.22.1.2024

Pan
Marek Wójcik
Wojewoda Śląski
Śląski Urząd Wojewódzki
w Katowicach
ul. Jagiellońska 25
40-032 Katowice

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Śląski Urząd Wojewódzki w Katowicach, 40-032 Katowice, ul. Jagiellońska 25 ¹ .
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marek Wójcik, Wojewoda Śląski, od 20 grudnia 2023 r. ² W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnił: Jarosław Wieczorek, Wojewoda Śląski, od 5 grudnia 2015 r. do 2 listopada 2023 r., natomiast w okresie od 3 listopada 2023 r. do 19 grudnia 2023 r. funkcję kierownika Urzędu sprawował Jan Chrząszcz - Wicewojewoda Śląski.
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 ³ 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 ⁴
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Katowicach
Kontrolerzy	Jerzy Piasecki, główny specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr LKA/205/2024 z 15 października 2024 r. Michał Nowak, starszy inspektor kp., upoważnienie do kontroli nr LKA/209/2024 z 18 października 2024 r.

(akta kontroli str. 1-4)

¹ Dalej: Urząd.

² Dalej: Wojewoda.

³ 27 listopada 2024 r.

⁴ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna⁵ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia podjęte przez Wojewodę działania mające na celu zapewnienie warunków umożliwiających prawidłową realizację obowiązków związanych z funkcjonowaniem systemu powiadamiania ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Katowicach⁶ zostało zorganizowane zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi, przy uwzględnieniu limitów etatów ustalonych przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji⁷.

Wojewoda zapewnił środki finansowe wystarczające do terminowej realizacji wszystkich zadań w zakresie funkcjonowania, utrzymania i rozbudowy CPR, w tym w szczególności zadań polegających na obsłudze zgłoszeń alarmowych i działań związanych z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych, a poziom zatrudnienia gwarantował sprawną i zgodną z przepisami realizację zadań nałożonych na CPR.

Analiza dokumentacji wybranych pracowników CPR wykazała, iż spełniali oni wymagania określone dla danego stanowiska pracy oraz podnosili poziom wiedzy i umiejętności przez uczestnictwo w doskonaleniu zawodowym. Jedynie kierownik Centrum odbył szkolenie wstępne z opóźnieniem z powodów niezależnych po stronie Urzędu.

Kierownik CPR sprawował nadzór nad prawidłową realizacją pracy przez pracowników Centrum oraz sporządzał karty oceny pracy i kompetencji pracowników. Wojewoda współpracował z Ministrem SWiA w zakresie opracowania i aktualizacji szczegółowego katalogu zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należało zadać zgłaszającemu zgłoszenie alarmowe, szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, a także procedur przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej oraz procedur przekazania zgłoszeń alarmowych.

Pracownicy CPR kierowali zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia polegającego na umyślnym, bez uzasadnionej przyczyny blokowaniu numeru alarmowego, utrudniającym prawidłowe funkcjonowanie CPR.

Centrum miało zapewnione informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci oraz dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług podczas obsługi zgłoszeń alarmowych.

Wojewoda stosownie do art. 10 ust. 8 pkt 1 i 2 z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego⁸, wydawał upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym dla pracowników Urzędu realizujących zadania z zakresu powiadamiania ratunkowego i udostępniał informacje w BIP Urzędu.

W Urzędzie, w związku z funkcjonowaniem Systemu Powiadamiania Ratunkowego⁹ w CPR, opracowano i wdrożono politykę bezpieczeństwa informacji, a także wdrożono politykę ochrony danych osobowych opracowaną przez Ministerstwo SWiA. Ponadto Centrum posiadało opracowane zasady funkcjonowania, plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, zasady organizacji pracy pracowników CPR oraz plan zwiększania obsady osobowej Centrum w okresie zwiększonego ruchu

⁵ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁶ Dalej: CPR lub Centrum.

⁷ Dalej: Minister SWiA.

⁸ Dz.U. z 2023 r. poz. 748, ze zm., dalej: ustawa o SPR.

⁹ Dalej: SPR.

alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez Centrum.

Badanie wybranej próby pracowników CPR wykazało, że uprawnienia dostępu do systemów informatycznych dla pracowników Centrum były przyznawane zgodnie z obowiązującymi procedurami, a w przypadku zakończenia pracy lub zakończenia obsługi numerów alarmowych dostęp do systemu informatycznego był bezzwłocznie blokowany.

Badanie przeprowadzone na próbie zgłoszeń alarmowych oraz eksperyment przeprowadzony w toku kontroli, polegający na wykonaniu symulowanych połączeń wykazały, że obsługę zgłoszeń prowadzono zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami, a system umożliwiał ustalenie lokalizacji osoby dzwoniącej na numer alarmowy.

Wojewoda dokonywał wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w celu zapewnienia połączenia CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej¹⁰ kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

1.1. Od 1 czerwca 2016 r. CPR zostało umiejscowione w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Urzędu. Natomiast od 1 stycznia 2020 r. utworzono Wydział Powiadamiania Ratunkowego¹¹, w którego w skład weszło CPR. W okresie objętym kontrolą Wojewoda nie tworzył oddziałów CPR.

(akta kontroli str. 24, 50 -59)

Wg Regulaminu organizacyjnego Wydziału PR, do zadań CPR należały zadania określone w art. 8 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego¹².

(akta kontroli str. 41 – 43)

W okresie objętym kontrolą minister właściwy do spraw administracji publicznej określił limit stanowisk (etatów) w CPR. I tak w latach 2019 – 2020 limit wyniósł 139, a od 2021 r. - 140. Wykorzystanie limitów wyniosło w latach 2019 – 2020 odpowiednio 93 i 112, co stanowiło 69,1 % i 80,6% określonego limitu przez Ministra. Natomiast w latach 2021 – 2024 wykorzystanie limitu wyniosło odpowiednio: 101,875, 102,875, 116 i 113,6, co stanowiło 72,8%, 73,5%, 82,9% i 81,1% określonego limitu przez Ministra.

(akta kontroli str. 203)

CPR zostało poddane ocenie przez audytora wewnętrznego Urzędu, który w okresie od 9 grudnia 2022 r. do 31 marca 2023 r. przeprowadził audyt wewnętrzny w ramach zadania audytowego pn. „Ocena systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w Katowicach”. W ramach audytu sprawdzono zarządzanie uprawnieniami do systemów

¹⁰ Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

¹¹ Dalej: Wydział PR.

¹² Dz.U. z 2023 r. poz. 748, ze zm., dalej: ustawa o SPR.

informatycznych i aplikacji rządowych, w tym do Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego¹³.

Audytu pozytywnie oceniła działanie Wydziału PR, jak i samego Oddziału CPR. W wyniku audytu zidentyfikowano jedną słabość bezpośrednio dotyczącą CPR, dotyczącą braku dokumentowania przeglądów uprawnień dostępu użytkowników ST CPR, oraz wydano jedno zalecenie fakultatywne bez identyfikowania słabości polegające na rozpatrzeniu możliwości upoważnienia wyznaczonego przez Administratora Danych Osobowych (Wojewodę Śląskiego) pracownika Wydziału PR do podpisywania w jego imieniu upoważnień do przetwarzania danych osobowych w zbiorach specjalnych, w tym przypadku w zbiorze ST CPR, w celu skrócenia czasowego tego procesu.

CPR przedstawiło sprawozdanie z realizacji zalecenia, na które złożyło się cykliczne sporządzanie elektronicznej notatki służbowej w aktach dedykowanej sprawy, w ramach urzędowego systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD). Ponadto Wydział PR dokonał szeregu konsultacji oraz uzgodnień z Biurem Organizacyjno-Budżetowym Urzędu (BO), które zakończyły się pozostawieniem dotychczasowego trybu udzielania upoważnień (zadanie w kompetencji BO), jednakże z modyfikacją polegającą na przekazywaniu przez Wydział PR wniosków o udzielenie upoważnień nowozatrudnionym pracownikom z większym wyprzedzeniem czasowym.

(akta kontroli str. 218 – 236)

Wg rejestru skarg wpływających do Urzędu na działalność CPR, w latach 2019-2024 (wg stanu na 3 czerwca 2024 r.) odnotowano odpowiednio: dziewięć, pięć, dziewięć, osiem, trzy i dwie skargi, z czego w wyniku postępowania uznano za zasadne lub częściowo zasadne: w 2019 r. pięć skarg, w 2020 r. wszystkie skargi uznano za niezasadne, w 2021 r. pięć skarg, w 2022 r. jedną skargę, w 2023 r. dwie skargi, a w 2024 r. wszystkie skargi uznano za niezasadne.

(akta kontroli str. 1462)

Skargi dotyczące obsługi zgłoszeń alarmowych były rozpatrywane zgodnie z zarządzeniem nr 239/24 Wojewody Śląskiego z 28 czerwca 2024 r. w sprawie ustalenia Regulaminu przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w Katowicach. Ponadto w Wydziale PR postępowanie wyjaśniające było przeprowadzane w oparciu o wewnątrz wydziałowe wytyczne Dyrektora Wydziału PR dotyczące przeprowadzania czynności wyjaśniających w ramach postępowań skargowych.

(akta kontroli str. 237 – 268)

Analiza terminowości rozpatrzenia pięciu¹⁴ skarg wykazała, że we wszystkich przypadkach Urząd stosownie do art. 237 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego¹⁵ dokonał rozpatrzenia i przesłał odpowiedź bez zbędnej zwłoki (nie, później niż w ciągu miesiąca).

(akta kontroli str. 1510 – 1536)

Wojewoda sprawował bieżący nadzór nad CPR, w okresie objętym kontrolą sporządził Ocenę współpracy SPR z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego oraz Analizy funkcjonowania

¹³ Dalej: ST CPR.

¹⁴ Z dnia 2 września 2019 r., 11 czerwca 2020 r., 31 marca 2021 r., 6 stycznia 2022 r. i 22 lutego 2023 r.

¹⁵ Dz. U. z 2024 r. poz. 572.

SPR na terenie województwa śląskiego. Analizy obejmowały m.in. strukturę zatrudnienia, szkolenia, obciążenie zgłoszeniami w ujęciu całego ośrodka oraz przypadające na pojedynczego operatora, dane statystyczne w ujęciu okresowym (rocznym, miesięcznym, dobowym, godzinowym, dzień tygodnia), dane statystyczne określające zgłoszenia zasadne, niezasadne i anulowane, dane statystyczne obejmujące średni czas oczekiwania na połączenie z numerem alarmowym oraz czas obsługi zgłoszeń, dane statystyczne obejmujące liczbę zdarzeń przekazanych do poszczególnych służb w rozbiciu na kategorie zdarzeń, ocenę współpracy ze służbami, podsumowanie postępowań skargowych, problemów pojawiających się w obszarze funkcjonowania CPR oraz działań upowszechniających wiedzę o numerze alarmowym 112.

(akta kontroli str. 300 - 624)

Podstawą do podejmowania decyzji finansowych i rozwojowych w SPR były następujące mierniki:

- średni czas oczekiwania na połączenie z operatorem;
- liczba zgłoszeń alarmowych przyjętych przez jednego operatora numerów alarmowych;
- stosunek liczby przeszkolonych operatorów numerów alarmowych zgodnie ze zidentyfikowanymi potrzebami szkoleniowymi do liczby operatorów numerów alarmowych ze zidentyfikowanymi potrzebami szkoleniowymi.

(akta kontroli str. 207)

1.2. Stan zatrudnienia w CPR w podziale na poszczególne stanowiska kształtował się następująco: w latach 2019 – 2020 łącznie odpowiednio 99 i 118 osób, z czego na stanowisku operatorów numerów alarmowych¹⁶ zatrudnionych było odpowiednio 93 i 112 osób, na stanowisku kierownika i zastępcy CPR po jednej osobie. Ponadto w CPR w ww. latach zatrudniony był jeden psycholog, jeden serwisant urządzeń elektronicznych, jeden starszy administrator oraz jedna sekretarka. Natomiast w latach 2021 – 2024 (30 czerwca) zatrudnionych było łącznie odpowiednio 109, 113, 122 i 123 osoby na łącznie odpowiednio: 108,875, 112,875, 122 i 122,6 etatach z czego w 2021 r. na stanowisku kierownika i zastępcy po jednej osobie, na stanowiskach operatorów numerów alarmowych obsadzonych było 67 osób (66,875 etatów), na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych pracowało 26 osób (na 26 etatach), koordynatora – siedem osób (na siedmiu etatach) i koordynatora-trenera jedna osoba (na jednym etacie). Ponadto w CPR w ww. roku zatrudnionych było dwóch psychologów, jeden administrator systemu oraz dwie sekretarki (po jednym etacie). W 2022 r. na stanowisku kierownika i zastępcy zatrudnionych było po jednej osobie, na stanowiskach operatorów numerów alarmowych obsadzonych było 69 osób (na 68,875 etatach), na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych 23 (23 etaty), koordynatora 11 (11 etatów) i koordynatora-trenera dwa (dwa etaty). Ponadto w CPR w ww. roku zatrudnionych było dwóch psychologów, jeden administrator systemu jeden serwisant urządzeń elektronicznych oraz dwie sekretarki (po jednym etacie). W 2023 r. na stanowisku kierownika i zastępcy zatrudnionych było po jednej osobie, na stanowisku operatora numerów alarmowych 59 (na 59 etatach) na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych 43 (na 43 etatach), koordynatora 12 (na 12 etatach) i koordynatora-trenera dwie (na dwóch etatach). Ponadto w CPR w ww. roku zatrudniony był jeden psycholog, jeden administrator systemu, jeden serwisant urządzeń elektronicznych i jedna sekretarka (po jednym etacie). Natomiast wg stanu na 30 czerwca 2024 r. w CPR na stanowisku kierownika

¹⁶ Dalej; ONA.

zatrudniona była jedna osoba, na stanowiskach operatorów numerów alarmowych obsadzonych było 60 osób (na 59,6 etatu), na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych 43 (na 43 etatach), koordynatora 12 (na 12 etatach) i koordynatora-trenera dwie (na dwóch etatach). Ponadto w CPR w ww. roku zatrudniony jeden psycholog, jeden administrator systemu, jeden serwisant urządzeń elektronicznych i oraz dwie sekretarki (po jednym etacie).

(akta kontroli str. 634)

Porównanie przyznaných limitów z rzeczywistym zatrudnieniem w CPR na stanowiskach operatora numerów alarmowych w latach 2019 i 2020 wykazało, że nie przekroczono ustalonego limitu etatów. W 2019 r. wykorzystanie limitu wyniosło 66,9 %, a w 2020 r. wyniosło 80,6%.

Natomiast porównanie przyznaných limitów w latach 2021 – 2024 (wg stanu na 30 czerwca) z rzeczywistym zatrudnieniem na poszczególnych stanowiskach (operatora numerów alarmowych w przypadku 2023 i 2024 r., starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora – trenera) wykazało, że przyznany łączny limit etatów nie został przekroczony .

Wykorzystanie przyznaných łącznie limitów (etatów) wyniosło odpowiednio: 72,8%, 74,9 %, 82,9% i 83,3 %.

Natomiast odnotowano przekroczenie przyznanego limitu (po 65 etatów) w grupie operatorów numerów alarmowych w 2021 i 2022 r. o odpowiednio 1,875 i 3,875 etatu.

(akta kontroli str. 203 i 634)

Jak wyjaśnił Wojewoda, *nadmierna liczba zatrudnionych osób na stanowisku operatorów numerów alarmowych w 2021 i 2022 roku wynikała z braku odpowiedniej liczby osób spełniających wymagania do awansu, np. uzyskania wyniku co najmniej 80% na karcie oceny pracy, uzyskania pozytywnej opinii kierownika centrum*. Natomiast w sprawie niepełnego obsadzenia określonego przez Ministra SWiA limitu wyjaśnił, że *główną przyczyną takiego stanu rzeczy była duża fluktuacja kadr*.

(akta kontroli str. 10)

W okresie objętym kontrolą pracownicy CPR byli zatrudnieni na podstawie ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy¹⁷ oraz ustawy z 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej¹⁸. I tak w 2019 r. na 99 zatrudnionych osób dwie były zatrudnione na podstawie usc (2,02%) 97 na podstawie Kp (97,98%), w 2020 r. na 118 zatrudnionych osób dwie na podstawie usc (1,69%) 116 na podstawie Kp (98,31%), w 2021 r. na 109 zatrudnionych osób dwie na podstawie usc (1,86%) 107 na podstawie Kp (98,14%), w 2022 r. na 113 zatrudnionych osób dwie na podstawie usc (1,8%) 111 na podstawie Kp (98,2%), w 2023 r. na 122 zatrudnionych osób dwie na podstawie usc (1,63%) 120 na podstawie Kp (98,37%) oraz w 2024 r. na 123 zatrudnionych osób jedna na podstawie usc (0,81%) 122 na podstawie Kp (99,19%).

(akta kontroli str. 634)

W okresie 2019 – 2024 r. (do 30 czerwca) wynagrodzenie łącznie pracowników CPR wynosiło odpowiednio: 5 474,9 tys. zł, 6 904,3 tys. zł, 7 998,8 tys. zł, 8 815,7 tys. zł, 11 199,7 tys. zł i 5 862,7 tys. zł.

(akta kontroli str. 636)

Natomiast przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego, w podziale na stanowiska pracy, w 2019 r. wyniosło w przypadku m.in.: obsługi technicznej 5 821,42 zł, psychologa 6 504,78 zł,

¹⁷ Dz.U. z 2023 r. poz. 1465, ze zm., dalej: Kp.

¹⁸ Dz. U. z 2024 r. poz. 409, dalej: usc.

pracownika obsługi administracyjnej 4 926,97 zł, operatora numerów alarmowych - 5 131,80 zł.

W 2020 r. przeciętne miesięczne wynagrodzenie w podziale na stanowiska pracy wyniosło w m.in. przypadku: obsługi technicznej 6 198,54 zł, psychologa 6 734,40 zł, pracownika obsługi administracyjnej 5 834,30 zł, operatora numerów alarmowych 5 330,02 zł.

W 2021 r. przeciętne miesięczne wynagrodzenie w podziale na stanowiska pracy wyniosło m.in. w przypadku: obsługi technicznej 10 719,93 zł, psychologa 7 387,02 zł, pracownika obsługi administracyjnej 5 674,09 zł, operatora numerów alarmowych 5 330,02 zł, starszego operatora numerów alarmowych 2 377,17 zł, koordynatora 2 434,69 zł, koordynatora – trenera 2 609,31 zł.

W 2022 r. przeciętne miesięczne wynagrodzenie w podziale na stanowiska pracy wyniosło m.in. w przypadku: obsługi technicznej 10 745,75 zł, psychologa 8 264,31 zł, pracownika obsługi administracyjnej 6 206,35 zł, operatora numerów alarmowych 6 521,77 zł, starszego operatora numerów alarmowych 8 521,77 zł, koordynatora 8 409,29 zł, koordynatora – trenera 8 902,36 zł.

W 2023 r. . przeciętne miesięczne wynagrodzenie w podziale na stanowiska pracy wyniosło m.in. w przypadku: obsługi technicznej 11 615,17 zł, psychologa 9 038,66 zł, pracownika obsługi administracyjnej 7 505,03 zł, operatora numerów alarmowych 9 033,79 zł, starszego operatora numerów alarmowych 7 803,13 zł, koordynatora 9 991,89 zł, koordynatora – trenera 7 078,96 zł.

W 2024 r. (do 30 czerwca) przeciętne miesięczne wynagrodzenie w podziale na stanowiska pracy wyniosło m.in. w przypadku: obsługi technicznej 4 845,21 zł, psychologa 4 775,46 zł, pracownika obsługi administracyjnej 4 268,16 zł, operatora numerów alarmowych 3 935,76 zł, starszego operatora numerów alarmowych 4 198,27 zł, koordynatora 4 765,73 zł, koordynatora – trenera 4 807,71 zł.

(akta kontroli str.636 – 638)

W okresie objętym kontrolą w CPR dochodziło do odejść z pracy i zatrudniania nowych pracowników, i tak w 2019 r. z CPR odeszło 28 osób oraz zostało zatrudnionych 20, w 2020 r. doszło do zwolnienia 14 osób oraz zatrudnienia 35, w 2021 r. doszło do zwolnienia 30 osób oraz zatrudnienia 21, w 2022 r. doszło do zwolnienia 18 osób oraz zatrudnienia 24, w 2023 r. odeszło 17 osób oraz zatrudniono 26, do końca czerwca 2024 r. doszło do zwolnienia ośmiu osób oraz zatrudnienia siedmiu. Główną przyczyną rozwiązania stosunku pracy było rozwiązanie umowy na mocy porozumienia stron, rozwiązanie umowy z upływem czasu, na który była zawarta.

(akta kontroli str. 639)

W ww. okresie przeprowadzono odpowiednio 14, pięć, cztery, 10, dziewięć i cztery nabory na wolne stanowiska pracy w CPR. Do poszczególnych postępowań związanych z naborem do pracy przystąpiło, odpowiednio: 151, 300, 215, 132, 396 i 60 kandydatów z czego komisja zarekomendowała do zatrudnienia odpowiednio 27, 35, 18, 21, 29 i pięciu kandydatów.

(akta kontroli str. 640)

W okresie objętym kontrolą pracownikom CPR wypłacano nagrody, premie łącznie odpowiednio; 1 601,0 tys. zł, 1 735,9 tys. zł, 2 213,8 tys. zł, 2 122,5 tys. zł, 3 065,8 tys. zł i 687, 8 tys. zł.

Natomiast średnia wysokość nagród, premii wypłaconych w podziale na stanowiska pracy w CPR w latach 2019 r. – 2024 r.(do 30 czerwca) kształtowała się w przedziale w przypadku m.in.: obsługi technicznej od 8 957,14 zł do 5 063 zł psychologa od 7 564,10 zł do 3 150 zł, operatora numerów alarmowych

od 6 123,60 zł do 2 271,05 zł, koordynatora od 2 471,26 zł do 4 744,11 zł, a koordynatora – trenera od 2 500 zł do 4 945,50 zł.

(akta kontroli str. 641)

W latach 2019 – 2024 (do 30 czerwca) łączna liczba zgłoszeń wyniosła odpowiednio; 2 457 717, 2 457 136, 2 435 578, 2 444 134, 2 440 200 i 1 063 834. Liczba zgłoszeń przypadająca na jednego pracownika w miesiącu wyniosła, odpowiednio: 1 792, 1 603, 1 468, 1 477, 1 435 i 1 518 zgłoszeń, a w roku, odpowiednio: 21 504, 19 236, 17 616, 17 724, 17 220 i 9 108. Natomiast liczba zgłoszeń anulowanych i niezasadnych wyniosła, odpowiednio: 729 229 i 767 688, 722 492 i 746 555, 598 140 i 744 322, 675 702 i 736 662, 646 872 i 810 276 oraz 247 780 i 326 637.

(akta kontroli str. 642)

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł, odpowiednio: 11,41, 10,39, 9,5, 8,8, 8,6 i 9,13 sekundy. Średni czas obsługi zgłoszenia zasadnego wyniósł, odpowiednio: 128,4, 134,1, 163,6, 149, 63, 139,06 i 144,8 sekundy.

(akta kontroli str. 643)

Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzenia¹⁹ kształtowała się w następujący sposób;

- w 2019 r., odpowiednio: 127 819, 95 066, 77 621, 74 179 i 65 047,
- w 2020 r. - 135 517, 78 558, 77 323, 75 912 i 83 638,
- w 2021 r. - 135 566, 88 372, 65 620, 72 374 i 96 275,
- w 2022 r. - 121 008, 78 842, 56 913, 72 741 i 71 912,
- w 2023 r. - 106 749, 78 842, 56 913, 72 741 i 71 912,
- w 2024 r. (do końca czerwca) - 44 533, 41 546, 29 174, 34 570 i 33 781.

Natomiast w przypadku zgłoszeń eCall²⁰, odnotowano: w 2019 r. 171, w 2021 r. 433, w 2022 r. 2044, w 2023 r. 2 836 oraz do końca czerwca 2024 r. 1 799 zgłoszeń.

(akta kontroli str. 642 – 643)

Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR, *do dnia dzisiejszego jedynym ośrodkiem w kraju obsługującym zgłoszenia SMS jest CPR w Radomiu. Ponadto wyjaśniam, że nie posiadamy danych dotyczących czasu obsługi zgłoszenia przez Policję, PSP i PRM, pozwalających obliczyć czas od wysłania zgłoszenia z CPR do dyspozytora danej służby do czasu faktycznego dotarcia jednostki Policji, PSP lub ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia. Wskazać tutaj należy, że zgodnie z art. 3 ust. 7 ustawy o SPR to podmioty ratownicze i podmioty pomocnicze odpowiadają za dysponowanie własnych zasobów ratowniczych. W związku z powyższym czas reakcji i zadysponowania sił i środków służb jest w pełni uzależniony od decyzji dyżurnego danej służby.*

(akta kontroli str. 642)

W latach 2020 – 2023 pracownicy CPR byli awansowani na wyższe stanowiska pracy. I tak w 2020 r. awansowano jednego pracownika na stanowisko kierownika CPR.

W 2021 r. awansowano łącznie 35 osób z czego w 26 przypadkach na starszego operatora numerów alarmowych z równoczesną podwyżką wynagrodzenia w średniej wysokości 230 zł, w siedmiu przypadkach na koordynatora – ze średnim wzrostem wynagrodzenia w wysokości 460 zł oraz dwóch przypadkach na koordynatora – trenera ze średnim wzrostem wynagrodzenia w wysokości 690 zł. W 2022 r. awansowano łącznie pięć osób z czego jednego na starszego

¹⁹ Interwencje inne, komunikacja drogowa, interwencja domowa, zakłócenie porządku publicznego, złe samopoczucie.

²⁰ Brak danych za 2020r.

operatora numerów alarmowych oraz czterech na koordynatora ze średnim wzrostem wynagrodzenia w wysokości 240 zł. Natomiast w 2023 r. awansowano łącznie 26 osób z czego 22 na stanowisko starszego operatora numerów alarmowych ze średnim wzrostem wynagrodzenia w wysokości 259 zł, w dwóch przypadkach na koordynatora – ze średnim wzrostem wynagrodzenia w wysokości 258 zł, w jednym przypadku na koordynatora – trenera i starszego serwisanta urządzeń elektronicznych.

(akta kontroli str. 644)

1.3. Analiza dokumentacji związanej z aktualnym zatrudnieniem, kierownika CPR, zastępcy kierownika, psychologa, operatora numerów alarmowych, starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera, wykazała, że zatrudnieni ww. pracownicy CPR spełniali wymagania określone odpowiednio w art. 16, art. 16c ust. pkt 1-3, art. 16 ust. 3 i 4 ustawy o SPR. Nie został jednak w odpowiednim terminie spełniony wymóg wynikający z art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o SPR (w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego²¹), gdyż kierownik Centrum nie odbył szkolenia wstępnego dla kierowników CPR w terminie, o którym mowa w ww. art. 4 ust. 2. Przedmiotowe szkolenie kierownik odbył 2 grudnia 2024 r.

(akta kontroli str. 652 i 2830 - 2831)

Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR, zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o zmianie ustawy o SPR osoby zatrudnione na stanowisku kierownika centrum powiadamiania ratunkowego przed dniem wejścia w życie tejże ustawy uznaje się za spełniające wymogi określone w art. 16c ust. 2-4. Jednocześnie zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o zmianie ustawy o SPR wymóg odbycia szkolenia wstępnego dla kierowników centrum winien zostać uzupełniony w okresie 3 lat od dnia wejścia w życie ww. ustawy. Dyrektor wyjaśniła dalej, że wymóg ten nie został zrealizowany we wskazanym terminie, gdyż od momentu wejścia w życie ustawy o zmianie ustawy o SPR KCMSPR nie organizowało szkoleń dedykowanych kierownikom oraz zastępcom kierowników CPR. Dopiero w dniu 30 października 2024 r., do kierownika CPR wpłynęła informacja mailowa od pracownika KCMSPR o udostępnieniu na platformie szkoleniowej Moodle szkolenia wstępnego dla kierowników CPR.

(akta kontroli str. 646)

NIK przyjmuje wyjaśnienie, że wstępne szkolenie dla kierownika CPR odbyło się w późniejszym terminie z przyczyn nie leżących po stronie Urzędu i nie formułuje w tym zakresie nieprawidłowości.

W Urzędzie obowiązywała procedura - Zarządzenie Dyrektora Generalnego Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach z dnia 7 grudnia 2011 r. w sprawie określenia sposobów obsadzania stanowisk oraz trybu i zasad postępowania przy naborze na stanowiska w służbie cywilnej w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w Katowicach. Obejmował ona tylko nabór na stanowiska kierownika i zastępcy CPR prowadzone przez Biuro Organizacyjno-Budżetowe (BO).

Kierownik CPR został awansowany na to stanowisko w marcu 2020 r., natomiast zatrudniony zastępca kierownika CPR realizuje zadania w formie powierzenia zadań przez Dyrektora Generalnego Urzędu na stanowisku zastępcy kierownika CPR na okres od 19 sierpnia 2024 r. do 18 kwietnia 2025 r.

(akta kontroli str. 655 – 672, 695 - 738 i 1578 – 1595)

²¹ Dz. U. poz. 1899, dalej: ustawa o zmianie ustawy o SPR.

Dodatkowo, w okresie objętym kontrolą zatrudnianie pracowników na stanowiskach operatorów numerów alarmowych, będących stanowiskami poza korpusem służby cywilnej, z uwagi na specyfikę wymagań, zostało zlecone Dyrekcji Wydziału PR na mocy § 4 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Wydziału Powiadamiania Ratunkowego w ŚUW w Katowicach (Zarządzenie nr 110.5.2020 Dyrektora Generalnego ŚUW w Katowicach z dnia 24 stycznia 2020 r.).

Weryfikacja kandydatów na stanowisko operatora numerów alarmowych przebiegało w oparciu o zatwierdzoną przez Dyrektora Wydziału Instrukcję Wewnętrzną Kierownika Oddziału Centrum Powiadamiania Ratunkowego Wydziału Powiadamiania Ratunkowego – Wytyczne dot. naboru operatorów numerów alarmowych do Oddziału – Centrum Powiadamiania Ratunkowego.

Wobec każdego kandydata na ww. stanowisko stosowano te same zasady, pozwalające potwierdzić spełnianie wymagań formalnych (zgodnie z art. 16 pkt 1 ustawy o SPR), a także tzw. kompetencji miękkich.

(akta kontroli str. 673 – 694)

1.4. Analiza dokumentacji²² kadrowej wykazała, że wszystkie osoby zatrudnione na stanowisku operatora numerów alarmowych odbyły szkolenie podstawowe zakończone egzaminem, a po uzyskaniu certyfikatu operatora numerów alarmowych zostali dopuszczeni do obsługi zgłoszeń alarmowych.

(akta kontroli str. 826 – 901)

W kwestii utraty ważności certyfikatu operatora numerów alarmowych po upływie 90 dni po odwołaniu stanu zagrożenia epidemicznego, Dyrektor Wydziału PR wyjaśniła, że *wśród pracowników obsługujących zgłoszenia alarmowe w CPR Katowice, nie było przypadku utraty ważności certyfikatu w związku z odwołaniem stanu zagrożenia epidemiologicznego.*

(akta kontroli str. 822)

Działania w zakresie szkolenia operatorów numerów alarmowych i ich egzaminowania w okresie stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii, albo w razie niebezpieczeństwa szerzenia się zakażenia lub choroby zakaźnej, które mogły stanowić zagrożenie dla zdrowia publicznego, w szczególności wystąpienia choroby szczególnie niebezpiecznej lub wysoce zakaźnej, były prowadzone w Centrum, zgodnie z art. 28b ustawy o SPR, tj. z wykorzystaniem zasobów kadrowych i sprzętowych Centrum. Do realizacji zadań w czasie szkolenia wykorzystywane było stanowisko szkoleniowe znajdujące się w pomieszczeniach CPR Katowice.

Komisje przeprowadzające egzaminy w czasie stanu zagrożenia epidemicznego zgodnie z art. 28b ustawy o SPR składały się wyłącznie z pracowników Centrum. Komisje pracowały w składzie trzyosobowym. Dla każdego szkolenia sporządzane były listy obecności, prowadzony był dziennik zajęć, a z przeprowadzonych egzaminów kończących szkolenie sporządzany był protokół.

(akta kontroli str. 824, 826 – 901)

1.5. W Centrum w latach 2023 – 2024 realizowany był obowiązek odbycia szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego. Osoby zatrudnione w CPR na stanowisku ONA, SONA, koordynatora oraz koordynatora – trenera podnosili swoją wiedzę oraz umiejętności poprzez uczestnictwo w szkoleniach doszkalających.

²² Czterech osób zatrudnionych w latach 2021-2024 na stanowisku operatora numerów alarmowych: 1) operatora zatrudnionego w dniu 21 maja 2021 r., uzyskanie certyfikatu w dniu 18 czerwca 2021 r., data pierwszego zalogowania 22 października 2021 r.; 2) zatrudnionego w dniu 2 listopada 2022 r., data uzyskania certyfikatu 7 grudnia 2022 r., data pierwszego zalogowania 16 grudnia 2022 r.; 3) zatrudnionego w dniu 13 lutego 2023 r., uzyskanie certyfikatu w dniu 17 marca 2023 r., data pierwszego zalogowania 22 marca 2023 r.; 4) zatrudnionego w dniu 1 kwietnia 2024 r., uzyskanie certyfikatu w dniu 9 maja 2024 r., data pierwszego zalogowania 14 maja 2024 r.

Z badania wybranej próby²³ wynika, że każdy z pracowników odbył po cztery szkolenia w okresie dwóch lat zakończone uzyskaniem zaświadczenia. Poprzez szkolenia swoje kompetencje podnosili także Kierownik CPR oraz jego zastępca. Operatorzy numerów alarmowych (z badanej próby) w latach 2023 – 2024 uczestniczyli, według potrzeb, w szkoleniach doskonalących odpowiadających tematyce obsługi połączeń alarmowych, przygotowanych przez MSWiA na platformie szkoleniowej.

(akta kontroli str. 937 – 940, 945 – 948, 953 – 956, 961 – 964)

Kierownik CPR wskazywał szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego spośród szkoleń rekomendowanych i udostępnianych przez MSWiA. Informacja o dostępnych szkoleniach dla ONA w ramach doskonalenia zawodowego była przekazywana do CPR za pośrednictwem pism adresowanych na wojewodów, jak i wiadomości mailowych przekazywanych bezpośrednio kierownikom CPR. Szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego zostały wskazane przez Kierownika Centrum we współpracy z koordynatorami-trenerami. Informacja o wybranych szkoleniach została przekazana osobiście koordynatorom-trenerom oraz za pośrednictwem elektronicznej poczty służbowej pozostałym pracownikom koordynującym realizację szkoleń.

(akta kontroli str. 930 i 969 – 981)

1.6. Kierownik CPR dokonywał corocznie oceny pracy operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów, a jej wyniki ujmowane były w karcie oceny pracy. W odniesieniu do zadań wykonywanych przez koordynatorów i koordynatorów-trenerów dokonywane były także roczne oceny kompetencji, a jej wyniki odnotowywane były w karcie oceny kompetencji. Karty oceny pracy zawierały elementy określone w § 2 ust. 1 pkt 1-6 i pkt 8 rozporządzenia 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, a ich forma odpowiadała wzorom określonym w tym rozporządzeniu. Karty oceny kompetencji zawierały elementy określone w § 3 ust. 1 i ust. 2 ww. rozporządzenia. Karty oceny pracy zawierały oceny opisowe kierownika centrum lub zastępcy kierownika centrum - § 2 ust. 1 pkt 7 ww. rozporządzenia.

akta kontroli str. 986 – 1041)

1.7. W okresie 2019 – 2024 r. (do 30 czerwca) wydatki budżetowe w rozdz. 750 § 75081 – „system powiadamiania ratunkowego” zostały zrealizowane odpowiednio: w kwocie 509,5 tys. zł, co stanowiło 87,6% planu, 562,4 tys. zł, co stanowiło 93,7% planu, 420,3 tys. zł, co stanowiło 81,6% planu, 463,1 tys. zł,

²³ Jednego operatora numerów alarmowych, który w 2023 r. ukończył szkolenie doskonalące w zakresie Polskie Sieci Elektroenergetyczne, w 2024 r. ukończył szkolenie z zakresu pierwszej pomocy, w zakresie skutecznej komunikacji oraz analizy szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, jednego starszego operatora numerów alarmowych, który w 2023 r. ukończył szkolenie w zakresie skutecznej komunikacji oraz szkolenie doskonalące w zakresie PSE w 2024 r. szkolenie Prosty język – pigułki wiedzy, szkolenie z zakresu pierwszej pomocy, jednego koordynatora, który w 2023 r. ukończył szkolenie doskonalące w zakresie PSE w 2024 r. szkolenie pt. tworzenie komunikatów pisemnych zrozumiałych i dopasowanych do odbiorcy, efektywne zarządzanie zespołem, analiza szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych i koordynatora-trenera, który w 2024 r. ukończył szkolenie analiza danych przy użyciu MS Excel, prosty język – pigułki wiedzy, szkolenie doskonalące w zakresie PSE, szkolenie doskonalące ST CPR. Analizą objęto w okresie dwóch lat stosownie do art. 16b ust. 2 o SPR (obowiązek ten powstał w wyniku nowelizacji ww. ustawy, dokonanej na mocy ustawy z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego, Dz. U. poz. 1899).

co stanowiło 81,6% planu, 676,6 tys. zł, co stanowiło 91,2 % oraz 419,3 tys. zł, co stanowiło 61,8% planu.

W latach 2019-2024 środki zaplanowane w budżecie na wynagrodzenia, dodatkowe wynagrodzenie roczne, składki ZUS, Fundusz Pracy i Pracownicze Plany Kapitałowe były wydatkowane zgodnie z planem finansowym po zmianach.

Analiza wydatków rzeczowych w latach 2019 – 2023 wykazała, że wystąpiły rozbieżności pomiędzy planem finansowym po zmianach a wykonaniem, dotyczyły one m.in. środków na pokrycie kosztów delegacji i udziału w szkoleniach. I tak np. w 2021 r. najniższe wykonanie wydatków budżetowych odnotowano w § 4410 - podróże służbowe krajowe (75,7% planu) oraz w § 4700 - szkolenia pracowników niebędących członkami korpusu służby cywilnej (16,6% planu), w 2022 r. najniższe wykonanie wydatków odnotowano również w § 4410 (33,4% planu) oraz § 4700 - szkolenia pracowników niebędących członkami korpusu służby cywilnej (77,3% planu). Natomiast w 2023 r. najniższe wykonanie odnotowano w § 4410 - podróże służbowe krajowe (26,3% planu), § 4550 - szkolenia członków korpusu służby cywilnej (16,3% planu) oraz w § 4700 - szkolenia pracowników niebędących członkami korpusu służby cywilnej (29,4% planu).

Jak wyjaśniła Zastępca Dyrektora Wydziału PR, nie wykonanie wydatków budżetowych w zaplanowanej wysokości, wynikało z ogłoszenia stanu epidemii na terenie Rzeczypospolitej Polskiej – kierownictwo i pracownicy Centrum nie brali wówczas udziału w zaplanowanych szkoleniach, spotkaniach organizacyjnych i naradach, np. szkolenia podstawowe dla operatorów numerów alarmowych (ONA) odbywały się w ośrodku macierzystym, zamiast w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu, który przed nowelizacją ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego był jedynym ośrodkiem szkolącym kandydatów na ONA. Ponadto poinformowała, że nie zrealizowanie zadań związanych z udziałem w szkoleniach, w tym wyjazdowych oraz naradach, nie wpłynęło w żaden sposób na funkcjonowanie Centrum.

(akta kontroli str. 1044 – 1045)

W opinii Kierownika CPR, finansowanie w zakresie wydatków rzeczowych było wystarczające do prawidłowej realizacji zadań przez CPR. W zakresie wydatków na wynagrodzenia, finansowanie było wystarczające do pokrycia potrzeb w przyjętych stawkach wynagrodzenia. Jednakże w opinii kierownika CPR stawka wynagrodzenia za pracę wykonywaną przez pracowników CPR, powinna być wyższa od obowiązujących w kontrolowanym okresie (należy zaznaczyć, że w kontrolowanym okresie następowały podwyżki wynagrodzeń, jednak jej dynamika nie była wystarczająco konkurencyjna względem rynku pracy). Wyższa stawka wynagrodzeń zwiększyłaby konkurencyjność pracy w CPR, względem innych ofert na rynku pracy. Konkurencyjność ta ma szczególne znaczenie w kontekście nieosiągnięcia przyznaných limitów stanowisk operatora numerów alarmowych, starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera. Wyższe stawki wynagrodzeń w ocenie kierownika, pozwoliłyby zmniejszyć poziom fluktuacji kadr, poprzez zatrudnienie nowych pracowników, przy jednoczesnym zatrzymaniu pracujących już doświadczonych operatorów.

(akta kontroli str. 1045)

W okresie objętym kontrolą Wojewoda nie kierował wniosków do Ministra Finansów o zmianę przyznanego limitu do planowania budżetu ani o przesunięcie środków w trakcie roku budżetowego w ramach budżetu Wojewody. Występował natomiast z wnioskami do Ministra Finansów o zwiększenie przyznanego budżetu środkami z rezerw finansowych, w związku ze wzrostem wynagrodzeń pracowników Centrum, w tym wynikającym z wprowadzenia gradacji stanowisk. Wojewoda występował również o pozyskanie zapewnienia finansowania w ramach rezerwy celowej, a następnie wnioskował o korektę decyzji o zapewnieniu finansowania na pokrycie kosztów budowy budynku Centrum Ratownictwa 112, w którym mieściłaby się siedziba Centrum, dostosowana technicznie i funkcjonalnie do potrzeb CPR. Wnioski na zapewnienie środków na pokrycie kosztów budowy budynku Centrum Ratownictwa nie uzyskały akceptacji Ministra. I tak np. w uzasadnieniu, do odmowy wniosku na 2020 r., podano, że poziom dostępności środków przeznaczonych na funkcjonowanie i rozwój systemu powiadamiania ratunkowego, nie umożliwia obecnie na pozytywne rozpatrzenie zaopiniowania wniosku Wojewody. W kolejnych latach w uzasadnieniu podano, że w obecnym stanie prawnym wnioski Wojewodów z 4 sierpnia 2022 r. oraz Lubelskiego z 23 sierpnia 2022 r. nie mogą zostać pozytywnie rozpatrzone.

(akta kontroli str. 61, 75-151, 2833 – 2849)

1.8. Zgodnie z wymogiem § 4 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, kierownik Centrum opracował: zasady funkcjonowania Centrum; plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych; zasady organizacji pracy pracowników Centrum oraz plan zwiększenia obsady osobowej Centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego.

Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR, *Wymienione rozporządzenie nie wskazuje, że zasady muszą przyjmować formę jednolitych, skumulowanych dokumentów. W związku z tym, w przypadku pierwszego oraz trzeciego z wymienionych elementów, tj. zasad funkcjonowania Centrum oraz zasad organizacji pracy pracowników CPR, przyjęta została forma kilku zwartych dokumentów, które łącznie opisują w sposób całościowy przedmiotowe, łączące się ze sobą i wzajemnie przenikające, obszary. Część zasad obowiązujących w CPR Katowice została wprowadzana na poziomie Wydziału, gdyż tożsame zasady obowiązują także w pozostałych oddziałach Wydziału Powiadamiania Ratunkowego.*

Zasady funkcjonowania CPR zostały oparte o szereg wytycznych Kierownika CPR oraz Dyrektora Wydziału PR²⁴.

²⁴ Były to:

- wytyczne dotyczące naboru operatorów numerów alarmowych do Centrum Powiadamiania Ratunkowego o nr 5/ORG/CPRKAT. Aktualna wersja obowiązuje od 7 czerwca 2023 r.;
- wykaz podmiotów ratowniczych oraz innych podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, funkcjonujących na terenie działania centrum wraz z ich danymi kontaktowymi i obszarem działania – 9/AWR/CPRKAT. Aktualna wersja obowiązuje od 22 stycznia 2024 r.;
- wytyczne w sprawie zasad przekazywania informacji i udostępniania danych z obsługi zgłoszeń alarmowych o nr 2/DYR/PR. Aktualna wersja obowiązuje od 21 listopada 2023 r.;
- wytyczne dotyczące ochrony tajemnicy zawodowej i służbowej przez pracowników Wydziału PR o nr 3/DYR/PR. Obowiązują od 12 maja 2021 r.;
- wytyczne dotyczące prowadzenia czynności wyjaśniających w ramach postępowań skargowych o nr 8/DYR/PR. Aktualna wersja obowiązuje od 29 sierpnia 2024 r.;
- wytyczne dotyczące organizacji edukacyjnych wizyt wyjazdowych oraz stacjonarnych przez CPR Katowice o nr 3/ORG/CPRKAT. Obowiązują od 17 lipca 2019 r.;
- procedura dotycząca obsługi zgłoszeń alarmowych z telefonów zarejestrowanych w bazie osób niepełnosprawnych o nr 7/AWR/CPRKAT. Aktualna wersja od 7 sierpnia 2016 r.

W CPR opracowano także *Plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych*²⁵.

W zakresie obszaru merytorycznego organizacji pracy operatorów numerów alarmowych, tj. procesu obsługi zgłoszeń alarmowych sukcesywnie opracowywano oraz aktualizowano dodatkowe, fakultatywne wytyczne dotyczące obsługi zgłoszeń – stosownie do kategorii zdarzeń, określonych w *Katalogu Zdarzeń w systemie teleinformatycznym*²⁶.

Kierownik CPR opracował także inne wytyczne, określające sposób pracy operatorów numerów alarmowych w zakresie obsługi zgłoszeń alarmowych, dotyczące szczególnych przypadków, nieokreślonych wprost w ministerialnym katalogu.

Dyrektor Wydziału PR poinformowała: *Ponadto obecnie trwają prace nad utworzeniem Wytycznych dotyczących tworzenia harmonogramu pracy operatorów numerów alarmowych w CPR Katowice, stanowiących zbiór obecnie praktykowanych zasad tworzenia harmonogramu pracy (projekt jest w końcowej fazie opracowania).*

W Centrum funkcjonował również *Plan zwiększania obsady osobowej centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanych przez CPR*²⁷.

W okresie objętym kontrolą pracownicy CPR byli zapoznawani z poszczególnymi wytycznymi i planami różnymi sposobami – za pośrednictwem EZD, w aplikacji e-CPR (wewnętrzny system wspomagający organizację pracy w CPR Katowice) lub pliki były udostępniane na dedykowanym zasobie sieciowym dostępnym dla pracowników.

(akta kontroli str. 1096-1281, 1593-1595, 1962-2080)

1.9. Badanie 10 zanonimizowanych połączeń na numer alarmowy 112²⁸ wykazało, iż w dziewięciu przypadkach CPR przyjęło i obsłużyło zgłoszenia zgodnie z procedurami określonymi w § 9, 10 i 11 rozporządzenia Ministra SWiA z dnia 30 kwietnia 2021 r. ws. organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych²⁹. W przypadku jednego połączenia³⁰, Centrum spełniło ww. wymogi z wyjątkiem §11 ust. 1 pkt 10 przywołanego rozporządzenia, tj. w dokumencie (tzw. formatce) *Dane o zgłoszeniu* brak było danych abonenta pozyskanych z systemu PLICBD.

Od 30 kwietnia 2019 r. do 18 lipca 2024 r. obowiązywały ponadto *Wytyczne dotyczące korzystania z programu przetwarzania danych zgromadzonych w Systemie Rejestrów Państwowych ŹRÓDŁO przez CPR Katowice o nr 5/DYR/PR*. Regulacja została wycofana z uwagi na fakt zaprzestania wykorzystywania Systemu Rejestrów Państwowych przez Wydział PR.

²⁵ W formie wytycznych o nr 5/AWR/CPRKAT. Aktualna wersja obowiązuje od 12 grudnia 2019 r. Obecnie trwają prace nad aktualizacją planu. Instrukcją powiązaną z wyżej wymienionym planem była również *procedura przełączenia ruchu alarmowego 112 do ośrodka zastępczego o nr 1/AWR/CPRKAT*. Aktualna wersja obowiązuje od 23 września 2022 r.

²⁶ W zależności od określenia tzw. służby wiodącej przy danej kategorii zdarzenia, wytyczne oznaczone były numerami:

- od 1 do 53/POL/CPRKAT – dla zdarzeń, w których tzw. „służbą wiodącą” była Policja;
- od 1 do 21/PSP/CPRKAT – dla zdarzeń, w których tzw. „służbą wiodącą” była Państwowa Straż Pożarna;
- od 1 do 23/PRM/CPRKAT – dla zdarzeń, w których tzw. „służbą wiodącą” było Państwowe Ratownictwo Medyczne.

²⁷ Nr 3/AWR/CPRKAT. Aktualna wersja obowiązuje od 21 maja 2021 r. Nowa wersja przedmiotowego dokumentu jest w końcowej fazie uzgodnień. Wdrożenie nowej wersji jest planowane do końca 2024 r.

²⁸ Po pięć połączeń z 2023 i z 2024 r.

²⁹ Dz. U. poz. 832, dalej: rozporządzenie ws. organizacji i funkcjonowania CPR.

³⁰ Wykonanego w dniu 15 września 2024 r. w godz. 5:34:08 do 5:35:01.

Dyrektor Wydziału PR wyjaśniła: *W zakresie stwierdzonego braku danych abonenta w formacie zgłoszenia jednego (...) z dziesięciu zgłoszeń będących przedmiotem oględzin (...) informuję, że brak przedmiotowych danych był spowodowany najprawdopodobniej prowadzonymi w tym czasie pracami konserwacyjnymi Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych. Jako potwierdzenie przedstawiła wydruk maila od KCMSPR z dnia 9 września 2024 r. z informacją o planowanych pracach konserwacyjnych systemu PLI-CBD³¹.*

(akta kontroli str. 1282 – 1335 i 2547, 2553 – 2554)

W trakcie kontroli przeprowadzono eksperyment polegający na wykonaniu przez kontrolera NIK dwóch próbnych połączeń alarmowych na numer 112³². W wyniku eksperymentu stwierdzono, że operatorzy zgodnie z procedurami odebrali zgłoszenia (w tym zadali pytania wymagane dla zgłoszonego zdarzenia), a następnie prawidłowo je zarejestrowali w ST CPR, po uprzednim zebraniu wymaganych danych, stosownie do wymogów z § 9, 10 i 11 rozporządzenia ws. organizacji i funkcjonowania CPR. Ponadto ustalono, że Uniwersalny Moduł Mapowy zaimplementowany w ST CPR, pozwalający operatorowi lokalizację osoby dzwoniącej na numer 112 na mapie, w obu przypadkach prawidłowo wskazał lokalizację, z której wykonywano połączenia.

(akta kontroli str. 1336 – 1349)

1.10. W sprawie zaobserwowanych trudności, ryzyk związanych z realizacją nałożonych zadań na CPR oraz wystąpienia opóźnień w realizacji zadań, Wojewoda wyjaśnił, że (...) *obecny poziom zatrudnienia w CPR Katowice pozwala na skuteczną, efektywną oraz terminową realizację większości obecnie nałożonych zadań. Najważniejsze zadanie – obsługa zgłoszeń alarmowych, jest realizowane przez operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów. Łączny limit przyznanych przez Ministra SWiA stanowisk operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów wynosi 140 etatów. Limit ten jest przewidziany na docelową konfigurację systemu powiadamiania ratunkowego, tj. obsługę zgłoszeń kierowanych na numery alarmowe 997, 998 i 999 (...)*

(...) Zadania w zakresie organizacji i nadzoru nad pracą operatorów numerów alarmowych (ONA), starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów są realizowane przez kierownika CPR oraz zastępcę kierownika CPR. Kierownictwo CPR Katowice jest wspomagane obecnie przez 1 pracownika obsługi administracyjnej, 1 psychologa (trwa nabór na 1 wakat) oraz 2 pracowników obsługi technicznej. Zwracam uwagę, że struktura pracowników funkcyjnych jest taka sama dla wszystkich ośrodków w kraju, niezależnie od wielkości centrum, co z pewnością powoduje większe obciążenie tej grupy pracowników w dużych ośrodkach takich jak np. CPR Katowice (przyznany łączny limit 140 etatów ONA, starszych ONA, koordynatorów i koordynatorów-trenerów), czy CPR Radom (limit 153 etatów), względem mniejszych ośrodków np. CPR Gorzów Wielkopolski (limit 36 etatów), czy CPR Opole (limit 36 etatów). Dysproporcja w obciążeniu pracą w większych ośrodkach może wpływać na terminowość realizacji niektórych zadań nadzorczych (...)

(akta kontroli str. 62 – 63)

³¹ Prace prowadzone w okresie od 14 września 2024 r. godz. 7:30 do 15 września 2024 r. godz. 7:30.

³² Połączenia wykonane z telefonu służbowego kontrolera. Pierwsze połączenie z kartą SIM wykonane z terenów leśnych. Drugie połączenie bez karty SIM z budynku Urzędu.

Wojewoda w sprawie podejmowania działań w celu wyeliminowania trudności i poprawy funkcjonowania CPR poinformował, że *obecny stan zatrudnienia na stanowiskach operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów pozwala na co dzień zapewnić skuteczną, efektywną oraz terminową realizację podstawowego zadania CPR – tj. obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer alarmowy 112, 997 i 998. Zdarzają się jednak dyżury, podczas których liczne absencje pracowników (np. zwolnienia lekarskie, urlop tzw. „siły wyższej”, opieka na dziecko itp.), powodują zwiększone obciążenie dla pozostałych pracowników, szczególnie w sytuacji natłoku ruchu alarmowego. Mimo wydawanych pracownikom poleceń pracy w godzinach nadliczbowych, dochodzi do uruchamiania się mechanizmu zastępowalności, który przekierowuje oczekujące w kolejce alarmowej zgłoszenie do innego operatora numerów alarmowych w kraju, zapewniając tym samym także skuteczną i terminową obsługę takiego zgłoszenia. Niezależnie od poziomu zatrudnienia, absencje pracowników w identyczny sposób będą wpływały na obsadę poszczególnych dyżurów zaplanowanych w harmonogramie pracy, gdyż nieprzewidywalny charakter absencji nie pozwala najczęściej przygotować się na nie z dużym wyprzedzeniem. Ryzykiem w realizacji tego podstawowego zadania jest też tutaj ciągła fluktuacja kadr. Mimo ciągłego prowadzenia naboru, zatrudniania nowych pracowników i szkolenia nowych operatorów numerów alarmowych, stan zatrudnienia w CPR Katowice utrzymuje się na przybliżonym poziomie, ze względu na liczbę odchodzących pracowników CPR. Odchodzący pracownicy w rozmowach z kierownikiem, podają różne przyczyny swoich decyzji: finansowe, osobiste, chęć pracy w wyuczonym zawodzie, obciążenie emocjonalne związane z obsługą zgłoszeń itp.*

Ponadto wyjaśnił, że w CPR Katowice od kilku lat stale prowadzony jest nabór na stanowisko operatora numerów alarmowych. W okresie objętym kontrolą przeprowadzono łącznie 53 procesy rekrutacyjne, efektem których było zatrudnienie łącznie 133 osób. Niestety liczba zwalnianych się pracowników w tym samym okresie, nie pozwoliła na uzyskanie stanu zatrudnienia w wysokości przyznanych CPR Katowice limitów.

W celu zwiększenia efektywności prowadzonych naborów informację o wakatach na stanowisku operatora numerów alarmowych rozpowszechniano wielokanałowo, m.in. na Biuletynie Informacji Publicznej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach, na płatnych i darmowych portalach pracy, na uczelnianych targach pracy i biurach karier, portalach społecznościowych Urzędu i CPR Katowice, w urzędach pracy, wśród członków OSP i ZHP itp. Ponadto przygotowano również film promujący pracę w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Katowicach – film dostępny <https://www.facebook.com/cprkatowice112/videos/1388162035044657>.

Podejmowano również próby zmian w ustawie o systemie powiadamiania ratunkowego, które zwiększyłyby grono kandydatów, których można zatrudniać na stanowisku operatora numerów alarmowych, przy jednoczesnym zachowaniu mocnych stron systemu powiadamiania ratunkowego. Propozycja dotyczyła zniesienia obowiązku znajomości języka obcego przez kandydatów, przy jednoczesnym zachęceniu do posiadania takich umiejętności, poprzez wprowadzenie „dodatków językowych”. Propozycja taka została przekazana w 2022 r. do Ministra SWiA w czasie opiniowania ustawy o ochronie ludności oraz o stanie klęski żywiołowej, w ramach której nowelizowana miała zostać ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego. Niestety propozycja nie została uwzględniona w procedowanym dalej projekcie ustawy.

(akta kontroli str. 63 – 65)

W okresie objętym kontrolą w poszczególnych latach CPR uczestniczyło odpowiednio w dwóch, jednym, dwóch, dwóch, dwóch i dwóch ćwiczeniach sprawdzających poprawność obsługi zgłoszeń na numer alarmowy 112. Ćwiczenia organizowane były przez inne podmioty, w tym m.in. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu (dwa ćwiczenia), Policję (trzy ćwiczenia), PSP (jedno ćwiczenie) lub GDDKiA (pięć ćwiczeń). Ćwiczenia w zakresie działania Centrum obejmowały przyjęcie pozorowanego zgłoszenia i przekazanie zebranych informacji służbom ratowniczym.

I tak np.:

- w dniu 4 kwietnia 2019 r. CPR uczestniczyło w ćwiczeniach „Grill 11” Kalety, powiat tarnogórski - scenariusz ćwiczeń przewidywał wystąpienie zdarzenia masowego – wypadku drogowego. W związku z ćwiczeniami, osiem zgłoszeń zostało obsłużonych przez operatorów CPR w ST CPR. W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami podczas obsługi zgłoszeń dotyczących przedmiotowego zdarzenia, przeanalizowano pod kątem zgodności z obowiązującymi wytycznymi oraz procedurą wszystkie zgłoszenia obsłużone przez operatorów z CPR. Koordynatorzy zmiany CPR wspólnie z operatorami, którzy obsługiwali w/w zgłoszenia odsłuchali ich treść oraz omówili powstałe uchybienia,

- w dniu 18 grudnia 2020 r. Centrum uczestniczyło w ćwiczeniach „Tunel Laliki 2020” Laliki, powiat żywiecki - scenariusz ćwiczeń zakładał wystąpienie wypadku drogowego w tunelu drogowym w Lalikach, w ciągu drogi S1. W związku z ćwiczeniami do CPR wpłynęły trzy zgłoszenia, które zostały obsłużone przez operatorów zgodnie z obowiązującymi wytycznymi,

- w dniu 9 października 2021 r. CPR uczestniczyło w ćwiczeniach „ZAGINIĘCIE” Brynek, pow. tarnogórski – scenariusz ćwiczeń zakładał zagubienie się dwóch osób, w tym jednej chorującej na cukrzycę. W związku z ćwiczeniami do CPR wpłynęło jedno zgłoszenie, które zostało obsłużone przez operatora zgodnie z obowiązującymi wytycznymi,

- w dniu 17 lipca 2022 r. Centrum uczestniczyło w ćwiczeniach „Symulacja wypadku motocyklowego” w Katowicach - scenariusz ćwiczeń zakładał symulację wypadku motocyklowego, podczas której sprawdzana była reakcja jadących kierowców, którzy wzywali pomoc do osoby poszkodowanej. Podczas ćwiczeń do CPR wpłynęły cztery zgłoszenia, które zostały obsłużone przez operatorów zgodnie z obowiązującymi wytycznymi. Podsumowanie ćwiczeń odbyło się przy współudziale pracowników CPR i służb ratowniczych. Wydarzenie zostało nagłośnione w lokalnych mediach, co miało na celu wzmocnienie działań profilaktycznych prowadzonych przez Centrum,

- w dniu 7 listopada 2023 r. CPR uczestniczyło w ćwiczeniach „Tunel Laliki 2023” Laliki, powiat żywiecki - scenariusz ćwiczeń zakładał zderzenie dwóch samochodów osobowych w tunelu drogowym w Lalikach, w ciągu drogi S1, wskutek czego doszło do pożaru, uszkodzenia konstrukcji tunelu i katastrofy budowlanej. W związku z ćwiczeniami do CPR Katowice wpłynęły cztery zgłoszenia, które zostały prawidłowo obsłużone przez operatorów.

Ponadto Centrum brało udział w próbnym ewakuacjach Urzędu, w trakcie których sprawdzano procedury ręcznego przekierowania ruchu alarmowego do ośrodka zastępczego. Przykładem takich ćwiczeń była ewakuacja w dniu 29 kwietnia 2019 r. oraz 14 sierpnia 2023 r.

(akta kontroli str. 1350 – 1458)

1.11. Minister SWiA nie powierzył Wojewodzie zadań z zakresu upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych w formie umowy powierzenia, bądź innego aktu. Zadania te, jak wyjaśnił Wojewoda, wynikały z § 4 rozporządzenia ws. organizacji i funkcjonowania CPR i dotyczyły stanowisk:

- starszy operator numerów alarmowych – zgodnie z § 4 ust. 3 pkt 2 ww. rozporządzenia;
- koordynator - zgodnie z § 4 ust. 4 pkt 5 ww. rozporządzenia;
- koordynator-trener - zgodnie z § 4 ust. 5 pkt 10 ww. rozporządzenia.

Ponadto, Minister SWiA kilkakrotnie pisemnie zalecał podejmowanie działań mających na celu upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych oraz promowanie zasad poprawnego ich wykorzystania dla bezpieczeństwa obywateli.

(akta kontroli str. 5, 11-12, 1598-1604)

Wojewoda zapewnił upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych za pośrednictwem pracowników Centrum. W ramach podjętych działań koordynatorzy, starsi operatorzy numerów alarmowych oraz operatorzy numerów alarmowych brali udział w różnego rodzaju przedsięwzięciach organizowanych na terenie całego województwa śląskiego, takich jak:

- spotkania edukacyjne na terenie CPR i poza nim, np. w placówkach szkolnych – prowadzone dla różnych grup wiekowych (od grup przedszkolnych po seniorów), w trakcie których jednocześnie wyświetlana była prezentacja dot. funkcjonowania SPR, CPR, specyfiki pracy operatorów, zasad prawidłowego korzystania z numeru alarmowego 112 oraz wdrożonych nowych rozwiązań, jak np. aplikacja na telefon czy eCall. Prelekcje wzbogacane były o elementy instruktażu udzielania pierwszej pomocy;
- współudział w działaniach edukacyjnych i akcjach profilaktycznych organizowanych we współpracy ze służbami ratunkowymi, w tym Policją, Strażą Pożarną czy Wodnym Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym;
- stoisko promocyjne – wystawiane przy okazji różnego rodzaju wydarzeń czy akcji społecznych. Przy stoisku osoby zainteresowane mogły porozmawiać z pracownikami oddziału oraz zapoznać się z zasadami udzielania pierwszej pomocy;
- udział w konkursach/zawodach z zakresu ogólnie pojętego bezpieczeństwa oraz udzielania pierwszej pomocy, na zaproszenie wnioskujących instytucji, w roli współorganizatora lub członka komisji sędziowskiej;
- prowadzenie profilu w serwisie Facebook, na którym zamieszczane były relacje z prowadzonej działalności promocyjnej/edukacyjnej oraz materiały dotyczące prawidłowego korzystania z numeru alarmowego, bezpiecznego zachowania w sytuacjach alarmowych, udzielania pierwszej pomocy oraz z zakresu prewencji;
- tworzenie multimediów – filmy tworzone m.in. przy współpracy z różnymi służbami odpowiedzialnymi za niesienie pomocy w sytuacjach alarmowych. Obejmowały one zagadnienia dot. prawidłowego zachowania w sytuacjach alarmowych oraz prewencji.

Podczas spotkań wykorzystywany był namiot promocyjny oraz różnego rodzaju pomoce dydaktyczne. Ponadto odwiedzający otrzymywali materiały promocyjne

związane z bezpieczeństwem (np. elementy odblaskowe poprawiające bezpieczeństwo pieszego, czy apteczki osobiste) z logo numeru 112.

Ponadto podczas corocznych obchodów Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112 do Centrum zapraszane były ogólnopolskie media, podobnie jak przy okazji innych ważnych wydarzeń związanych z działalnością CPR, jak np. podczas przekierowania ruchu alarmowego 997, czy 998 do Centrum.

W latach objętych kontrolą uczestnikami działań promocyjno-edukacyjnych była następująca liczba osób:

- 2019 r. – 14 156;
- 2020 r. – 341 (okres pandemii);
- 2021 r. – 1 700 (okres pandemii);
- 2022 r. – 10 263;
- 2023 r. – 14 172.
- 2024 r. – 12 551³³.

(akta kontroli str. 5, 12-14, 1596, 1605-1630)

1.12. Proces przełączenia obsługi zgłoszeń z numeru 997 do CPR rozpoczął się w dniu 13 listopada 2017 r., a zakończył w dniu 24 listopada 2017 r. Od tego momentu numer 997 z terenu całego województwa śląskiego był obsługiwany przez Centrum. Województwo śląskie jako pierwsze województwo w kraju przekierowało obsługę numeru 997 do CPR, gdyż zostało wybrane do pilotażu tego rozwiązania.

Proces przełączenia obsługi zgłoszeń z numeru 998 do CPR rozpoczął się w dniu 9 września 2021 r., a zakończył w dniu 20 września 2021 r. Z tym dniem rozpoczęto obsługę numeru 998 z terenu całego województwa śląskiego przez Centrum.

Jak wyjaśnił Wojewoda: *Na numer alarmowy 112 na bieżąco wpływają zgłoszenia o charakterze medycznym kierowane przez obywateli, zatem operatorzy obsługujący te zgłoszenia są merytorycznie przygotowani do ich obsługi zgodnie z obowiązującymi procedurami. CPR Katowice posiada odpowiedni limit etatów na stanowiskach odpowiedzialnych za obsługę zgłoszeń alarmowych – nieustannie prowadzone są działania ukierunkowane na pełne wykorzystanie przyznaných limitów stanowisk. Przepustowość łącz telekomunikacyjnych doprowadzonych do centrali CPR Katowice również jest w pełni przygotowana na przyjęcie większej liczby zgłoszeń alarmowych, przekierowanych z numeru alarmowego 999. Ponadto Szczegółowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych przekazane przez MSWiA, na podstawie których operatorzy numerów alarmowych, starsi operatorzy numerów alarmowych, koordynatorzy i koordynatorzy-trenerzy obsługują zgłoszenia alarmowe, obejmują także kwestie obsługi medycznych zgłoszeń alarmowych.*

(akta kontroli str. 5, 14-16, 1631-1647, 1985-2080)

1.13. Badanie przeprowadzone na próbie pięciu aktualnie zatrudnionych pracowników CPR wykazało, że Wojewoda stosownie do art. 10 ust. 8 pkt 1 i 2 ustawy o SPR, terminowo wydawał upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym dla pracowników Centrum, realizujących zadania z zakresu SPR oraz określał zakres przetwarzania tych danych. Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym dla pracowników CPR były każdorazowo wydawane przez Wojewodę przed dopuszczeniem pracownika do pracy w ST CPR (przed utworzeniem konta użytkownika, które tworzone po zdanym egzaminie

³³ Do dnia 31 sierpnia 2024 r.

praktycznym na ONA). Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR: *Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym CPR zostały nadane (...) przed uzyskaniem certyfikatu ONA, gdyż w wewnętrznym procesie szkoleniowym, przygotowującym kandydatów na ONA do szkolenia organizowanego przez KCMSPR, pracownicy ci zapoznawali się z treściami rzeczywistych zgłoszeń alarmowych, w formie odsłuchu rozmów oraz przeglądania treści formatek obsługiwanych przez doświadczonych ONA (obserwowali pracę ONA obsługujących rzeczywiste zgłoszenia).*

(akta kontroli str. 1648-1649, 1651-1677, 2519-2522, 2733, 2735)
Wojewoda, zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR, w związku z przetwarzaniem danych osobowych w systemie teleinformatycznym, 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), poprzez udostępnienie klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych w ST CPR: w Biuletynie Informacji Publicznej na swojej stronie podmiotowej³⁴, na stronie internetowej Wydziału PR³⁵ oraz w widocznym miejscu w siedzibie Wojewody (przy drzwiach wejściowych do Centrum).

(akta kontroli str. 1650, 1678-1687)

1.14. 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. W celu zapewnienia połączenia Centrum z publiczną siecią telekomunikacyjną Wojewoda zawierał następujące umowy:

- Umowa nr BA.I.273.56.2017 z 23 listopada 2017 r.³⁶;
- Umowa z 29 listopada 2019 r.³⁷;
- Umowa nr BAI.273.103.2021 z 29 grudnia 2021 r.³⁸;
- Umowa nr BA.I.273.128.2023 z 28 grudnia 2023 r.³⁹,

na świadczenie usług telekomunikacyjnych, które były finansowane ze środków Wojewody. Jak podała Dyrektor Wydziału PR: (...) *informuję, że nie dysponujemy dokumentacją wskazującą na powierzenie Wojewodzie Śląskiemu przez Ministra do spraw administracji publicznej zadania w zakresie wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wynikającego z art. 15 ust. 2 ustawy o SPR. Jednocześnie należy wskazać, że dotychczas minister do spraw administracji publicznej nie dokonał wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który zapewniłby połączenie centrów z publiczną siecią telekomunikacyjną. Połączenie z publiczną siecią telekomunikacyjną jest niezbędnym elementem, aby CPR mógł realizować swoje ustawowe zadanie obsługi zgłoszeń alarmowych, dlatego też Wojewoda Śląski w ramach swoich zadań zapewnia połączenie z publiczną siecią telekomunikacyjną. Zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 ustawy o SPR to wojewoda tworzy centrum i określa szczegółową organizację centrum w celu zapewnienia skuteczności działania*

³⁴https://suw.bip.gov.pl/wojewodzki-plan-dzialania-systemu-panstwowe-ratownictwo-medyczne/548993_informacje-ogolne.html

³⁵<https://www.katowice.uw.gov.pl/wydzial/wydzial-powiadamiania-ratunkowego/klauzule-informacyjne>

³⁶ Obowiązująca od dnia 1 grudnia 2017 r. do dnia 30 listopada 2019 r.

³⁷ Obowiązująca od dnia 1 grudnia 2019 r. do dnia 31 grudnia 2021 r.

³⁸ Obowiązująca od dnia 1 stycznia 2022 r. do dnia 31 grudnia 2023 r.

³⁹ Obowiązująca od dnia 1 stycznia 2024 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.

systemu. Zadanie to jest obecnie finansowane przez Wojewodę Śląskiego w ramach środków określonych w art. 19 ust. 3 ustawy o SPR. Środki te pochodzą z budżetu państwa, z części, których dysponentami są właściwi wojewodowie i pozwalają na finansowane m.in. utrzymania i funkcjonowania centrów, w tym obsługi zgłoszeń alarmowych. Jednocześnie informuję, że w II kw. 2024 r. otrzymaliśmy mailowo od pracownika KCMSPR informację, z której można wywnioskować, że MSWiA prowadzi obecnie uzgodnienia techniczne ukierunkowane na wyłonienie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego zgodnie z art. 15 ust. 2 ustawy o SPR.

Zgłoszenia związane z realizacją umów były dokonywane przez pracowników CPR bezpośrednio do przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Minister SWiA przy pomocy KCMSPR monitorował cały SPR, w tym ruch połączeń na centralach telefonicznych działających w ramach systemu (znajdujących się w każdej serwerowni CPR). Zgodnie z zapisami ww. umów, osobami odpowiedzialnymi za nadzór nad ich realizacją był wyznaczony pracownik Urzędu oraz wyznaczony pracownik wykonawcy.

(akta kontroli str. 6, 66-67, 1459, 1463, 1537-1554, 1688-1811, 2547, 2549-2552, 2555-2559, 2616, 2618-2702, 2733, 2736)

Opisane wyżej umowy określały warunki techniczne połączenia, w tym czas usunięcia jego awarii.

(akta kontroli str. 1688-1811)

Oceniając zapewnienie stabilnego i niezawodnego połączenia Centrum z publiczną siecią telekomunikacyjną na podstawie ww. umów, Wojewoda stwierdził: *W przypadku województwa śląskiego, tak zawarte umowy z ww. przedsiębiorcą telekomunikacyjnym zapewniają prawidłowe i zgodne z określonymi w umowie warunkami połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną. Biorąc pod uwagę poprawność realizacji warunków podpisanej umowy z (...) wykonawcą, zapewniających niezwłoczną reakcję w sytuacji awarii, nie zauważono słabości takiego rozwiązania dla woj. śląskiego.*

(akta kontroli str. 6, 67)

1.15. W ramach obsługi zgłoszenia alarmowego w ST CPR, Centrum otrzymywało informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego. Informacje te ST CPR uzyskiwał automatycznie z Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych. Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR: (...) *CPR Katowice obsługuje zgłoszenia alarmowe od 1 października 2013 r. Z relacji pracowników pracujących od momentu uruchomienia CPR Katowice wynika, że dane dotyczące lokalizacji zakończenia sieci już wówczas były dostępne w ramach ST CPR. Dane te są dostępne dla ONA w ramach ST CPR automatycznie i jak wynika to z art. 14 ust. 1 ustawy o SPR, centrum uzyskuje te dane nieodpłatnie. ST CPR, w ramach którego ONA uzyskuje dostęp do danych lokalizacji zakończenia sieci, jest systemem dostarczającym i administrowanym centralnie przez MSWiA (...).* Dyrektor dodała, że usługa ta, co do zasady działała 24h/7 dni w tygodniu zapewniając dostęp do aktualnych danych lokalizacyjnych. Dodała też, że kilka razy do roku zdarzały się awarie trwające od kilku do kilkunastu godzin. Ograniczenia w dostępie do danych lokalizacyjnych występowały również podczas prac konserwacyjnych prowadzonych na PLI-CBD, które zdarzały się od kilkunastu do kilkudziesięciu razy w ciągu roku. O awariach i pracach konserwacyjnych PLI-CBD pracownicy CPR byli informowani mailowo przez pracowników KCMSPR. W okresie objętym

kontrolą Centrum otrzymało następującą liczbę powiadomień z KCMSPR dot. PLI-CBD:

- w 2019 r.: awarie: cztery powiadomienia; prace konserwacyjne: 15 powiadomień;
- w 2020 r.: awarie: cztery powiadomienia; prace konserwacyjne: 21 powiadomień;
- w 2021 r.: awarie: sześć powiadomień; prace konserwacyjne: 28 powiadomień;
- w 2022 r.: awarie: siedem powiadomień; prace konserwacyjne: 19 powiadomień;
- w 2023 r.: awarie: sześć powiadomień; prace konserwacyjne: 21 powiadomień;
- w 2024 r. (do 30 czerwca): awarie: dwa powiadomienia; prace konserwacyjne: pięć powiadomień.

(akta kontroli str. 1812-1813, 1815-1830, 2733, 2736-2737)

W ramach obsługi zgłoszeń alarmowych CPR otrzymało dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług za pośrednictwem Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM), stanowiącego integralną część ST CPR. Dyrektor Wydziału PR podała: (...) *CPR Katowice obsługuje zgłoszenia alarmowe od 1 października 2013 r. z relacji pracowników pracujących od momentu uruchomienia CPR Katowice wynika, że Uniwersalny Moduł Mapowy w ramach którego wykorzystywane były dane, o których mowa w art. 14 ust. 2 ustawy o SPR, już wówczas były dostępne w ramach ST CPR, jednak z zastrzeżeniem, że na przestrzeni lat wzrastała jakość dostępnych danych w UMM np. szybkość ładowania się danych (...).*

Rozwiązanie wspomagające pracę operatorów w postaci alternatywnej mapy bazującej na projekcie „OpenStreetMap” (OSM), dostępnej z poziomu przeglądarki internetowej zostało wdrożone przez Ministerstwo SWiA. Informację o uruchomieniu przez MSWiA na stanowiskach dostępowych ST CPR z poziomu przeglądarki internetowej pierwszej „Mapy pomocniczej” Centrum otrzymał mailowo w dniu 9 maja 2018 r. CPR jako użytkownik końcowy nie odpowiadał za wybór podkładu mapowego użytego w mapie pomocniczej, gdyż to Minister SWiA jako administrator systemu odpowiadał za bezpieczeństwo i pochodzenie udostępnianych treści w ramach stanowisk dostępowych. Jak podała Dyrektor Wydziału PR: *Należy również nadmienić, że projekt „OpenStreetMap” (OSM), jest jednym z możliwych do wyświetlenia podkładów mapowych w UMM.*

Dodatkowo każde stanowisko do obsługi zgłoszeń w CPR wyposażone było oprócz komputera systemowego ST CPR w osobne stanowisko z dostępem do Internetu i wewnętrznych zasobów sieciowych (nie było w żaden sposób powiązane ze stanowiskiem dostępowym ST CPR – fizycznie działało w odrębnej sieci i na odrębnych zasobach, nie stwarzając tym samym zagrożenia dla danych ST CPR). W ramach tego stanowiska pracownik miał dostęp do ogólnodostępnych treści w Internecie, w tym do ogólnodostępnych przeglądarek mapowych m.in. „OpenStreetMap”. Dyrektor Wydziału PR dodała: *Dostęp do różnych rodzajów map i treści pomagał w procesie obsługi niestandardowych zgłoszeń alarmowych, gdzie występuje konieczność wykorzystania niestandardowych danych, trudnych/niemożliwych do implementacji w UMM lub w mapie pomocniczej np. on-line’owe śledzenie ruchu pojazdów komunikacji miejskiej, potoczne/lokalne nazwy miejsc (nieprzewidywalność i niestandardowy charakter tych danych uniemożliwia ich implementację do UMM)*

czy też niedostępnych jeszcze danych, o implementację których wnioskowano do MSWiA np. kilometrów linii kolejowych.

Odnosząc się do funkcjonowania ww. rozwiązań, Wojewoda wyjaśnił: (...) system mapowy dostępny w ramach ST CPR w postaci Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM), jest narzędziem dobrym, jednak w okresie objętym kontrolą nie było to narzędzie niezawodne, głównie w zakresie wyświetlania warstw POI⁴⁰ (warstw z punktami użyteczności). Najczęściej występującym problemem w zakresie wyświetlania POI, był spowolniony czas ładowania się warstw POI oraz wyświetlanie się niepełnych lub błędnych danych. Zaznaczyć należy, że pracownicy CPR Katowice na przestrzeni ostatnich lat dostrzegają znaczną poprawę działania tego narzędzia, szczególnie w ostatnich miesiącach. Zaletą map dostępnych w UMM jest wiarygodność źródeł danych (dostawcami danych są podmioty publiczne, w tym Urzędy), wadą natomiast czas ładowania się danych (...). W zakresie rozwiązania wspomagającego pracę operatorów w postaci alternatywnej mapy bazującej na projekcie „OpenStreetMap” (OSM), dostępnej przez przeglądarkę na stanowisku dostępowym ST CPR (mapę udostępnia KCMSPR - administrator ST CPR), należy wskazać, że jest to mapa wykorzystywana przez ONA w sytuacji wystąpienia awarii/niedostępności UMM. Na mapie alternatywnej nie wyświetlają się dane dotyczące lokalizacji zakończenia sieci (lokalizacji osoby dzwoniącej) pozyskiwane z Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych (PLI-CBD). Mapa ma mniejszą liczbę dostępnych warstw np. nie wyświetla warstwy punktów POI, jednak sam podkład mapowy OSM posiada wiele oznaczeń obiektów, które pozwalają w dużym zakresie zastąpić brakującą warstwę POI. Dostęp do tego alternatywnego rozwiązania należy uznać za słuszny, gdyż w przypadku niedostępności UMM, ONA ma mimo wszystko w ramach systemu dostęp do mapy. Zaletą tego rozwiązania jest dostępność niezależna od działania UMM oraz oznaczenia obiektów stanowiące element podkładu mapowego, a nie warstwy, które muszą się załadować (ma to wpływ na szybkość działania mapy). Wadą rozwiązania jest brak możliwości potwierdzenia wiarygodności danych, gdyż dane na podkładzie mapowym OSM są wprowadzane i modyfikowane przez osoby prywatne (dotychczas w CPR Katowice nie stwierdzono przypadków negatywnego wpływu danych z OSM na obsługę zgłoszeń alarmowych).

Dodatkowo każde stanowisko do obsługi zgłoszeń w CPR Katowice wyposażone jest oprócz komputera systemowego ST CPR w osobne stanowisko z dostępem do Internetu i wewnętrznych zasobów sieciowych (nie jest w żaden sposób powiązane ze stanowiskiem dostępowym ST CPR – fizycznie działa w odrębnej sieci i na odrębnych zasobach, nie stwarzając tym samym zagrożenia dla danych ST CPR). W ramach tego stanowiska pracownik ma dostęp do ogólnodostępnych treści w Internecie, w tym do ogólnodostępnych przeglądarek mapowych, m.in. „OpenStreetMap”, „Abakus”, „Mapy Google” itp. (dostęp bezpośrednio do stron źródłowych). (...) Zaletą tego rozwiązania jest dostęp do nieograniczonej liczby i rodzaju danych związanych z mapami, w tym do danych on-line wyświetlanych w czasie rzeczywistym. Wadą rozwiązania jest brak możliwości potwierdzenia wiarygodności danych, gdyż dane w Internecie mają różnych autorów (dotychczas w CPR Katowice nie stwierdzono przypadków negatywnego wpływu danych na obsługę zgłoszeń alarmowych).

Zastosowanie powyższych rozwiązań, tzn. dostęp do Uniwersalnego Modułu Mapowego, wspierane w sytuacjach jego niedostępności przez mapę alternatywną dostępną ze stanowiska ST CPR oraz dodatkowo wsparte dostępem do różnych

⁴⁰ Point of interest (w skrócie POI) – punkt w przestrzeni, najczęściej na powierzchni Ziemi, który może być użyteczny lub wart uwagi. Przykładem punktu może być kino, teatr, apteka, szczyt górski, stacja kolejowa, niebezpieczne miejsce w nawigacji morskiej itp. POI jest stosowany w szczególności w aplikacjach nawigacyjnych odbiorników GPS lub systemach GIS (System informacji geograficznej). Źródło: https://pl.wikipedia.org/wiki/Point_of_interest

innych, ogólnodostępnych w Internecie, rozwiązań mapowych pozwala skutecznie wspierać operatorów CPR w realizacji ich zadań. W ocenie użytkowników końcowych UMM, tzn. operatorów obsługujących zgłoszenia przy wykorzystaniu tych map, należy w dalszym ciągu podejmować wysiłki ukierunkowane na zapewnienie szybkości ładowania się danych oraz rozbudowę o dodatkowe warstwy z danymi, gdyż różnorodność zgłoszeń powoduje, że dostęp do danych podczas obsługi zgłoszeń powinien być możliwie jak najszerzy. Należy jednak zaznaczyć, że mapy są narzędziem wspomagającym pracę ONA, a podstawą ustalania lokalizacji każdego zdarzenia są w pierwszej kolejności informacje pozyskiwane od osoby zgłaszającej.

(akta kontroli str. 1813-1814, 1831-1835, 2703-2728, 2733-2734, 2737-2739)

1.16. Wojewoda w badanym okresie współpracował z Ministrem SWiA w zakresie opracowania i aktualizacji szczegółowego katalogu zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należało zadać dokonującemu zgłoszenia alarmowego, szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, a także procedur przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej i procedur przekazania zgłoszeń alarmowych, zgodnie z § 10 i 13 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR. Współpraca obejmowała m.in. konsultacje pracowników Ministerstwa SWiA z przedstawicielami Centrów z terenu kraju, dyskusje, zgłaszanie, zbieranie i omawianie uwag przedstawionych przez poszczególne CPR. W okresie 2019-2023 obowiązywały w Centrum procedury opracowane i zatwierdzone przez MSWiA w 2016 r., a następnie w 2020 r. Zmiana tych procedur nastąpiła w 2023 r.⁴¹ i obejmowała dalsze uszczegółowienie procedur działania Centrum, w tym katalogu zdarzeń i pytań, jakie należało zadać zgłaszającemu zdarzenie.

(akta kontroli str. 6, 16-18, 1836-2110)

1.17. Wojewoda opracował, zatwierdził, wdrożył i zakomunikował pracownikom Centrum politykę bezpieczeństwa informacji, która dotyczyła SPR. Polityka ta została opracowana w ramach *Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w Katowicach*⁴², który każdorazowo wprowadzany był w drodze zarządzenia Wojewody oraz poddawany okresowej aktualizacji.

W kontrolowanym okresie czasu obowiązywały następujące dokumenty w zakresie SZBI:

- SZBI wprowadzony Zarządzeniem nr 423/16 Wojewody z dnia 21 grudnia 2016 r.;
- SZBI wprowadzony Zarządzeniem nr 90/22 Wojewody z dnia 28 marca 2022 r.;
- SZBI wprowadzony Zarządzeniem nr 102/24 Wojewody z dnia 5 kwietnia 2024 r.

Treść SZBI oraz jej modyfikacje zostały zakomunikowane personelowi. Również każda modyfikacja i nowa wersja SZBI była rozpowszechniana pomiędzy wszystkimi pracownikami.

Ponadto każdy pracownik mógł zapoznać się z SZBI za pośrednictwem intranetu pracowniczego, gdzie znajdowała się zarówno pełna dokumentacja SZBI, jak również, bardziej przyjazny użytkownikowi, wyciąg dla pracowników, zawierający wszystkie obowiązki i zasady bezpieczeństwa informacji, których powinien przestrzegać pracownik.

⁴¹ Weszły w życie dnia 1 stycznia 2024 r.

⁴² Dalej: SZBI.

Całość dokumentacji, składającej się na SZBI, była ponadto każdorazowo udostępniana pracownikom CPR za pośrednictwem systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD). Dodatkowo zapoznanie się z dokumentem było potwierdzane na dedykowanej liście, własnoręcznym podpisem pracownika wraz z datą zapoznania się.

(akta kontroli str. 6, 68-69, 1496-1509, 2111-2259, 2528, 2545-2546)

W Centrum obowiązywała też *Polityka przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego*, nadana przez MSWiA dnia 15 lipca 2024 r.⁴³. W dokumencie tym wskazano m.in. jakie dane osobowe podlegają przetwarzaniu w Systemie Teleinformatycznym CPR oraz jakie są w nim środki techniczne i organizacyjne ochrony danych osobowych.

Każdorazowo Kierownik CPR zapoznawał z dokumentami wszystkich pracowników Centrum. Zapoznanie się z dokumentem było potwierdzane własnoręcznym podpisem przez pracownika, na dedykowanej liście, wraz z datą zapoznania się.

(akta kontroli str. 6, 69-70, 2260-2487A)

SZBI, którego częścią była polityka bezpieczeństwa informacji, był poddawany corocznemu przeglądowi. Ostatni zakończony przegląd SZBI odbył się w miesiącach czerwiec - lipiec 2023 r., a jego wynikiem była nowa wersja SZBI. Na dzień zakończenia kontroli, w Urzędzie trwał kolejny, cykliczny przegląd SZBI.

(akta kontroli str. 6, 71, 1459-1460, 1465-1495)

1.18. Wsparcie techniczne dla użytkowników CPR zostało zorganizowane na poziomie centralnym (dedykowana platforma Helpdesk) oraz lokalnym (wsparcie administratorów lokalnych), co szczegółowo opisano w dalszej części niniejszego punktu.

(akta kontroli str. 2488-2517, 2560)

Pracownicy CPR logowali się do jednego konta w systemie helpdesk. Dostęp do konta posiadały 22 osoby – administratorzy, koordynatorzy, koordynatorzy-trenerzy oraz kierownictwo Centrum.

Jak podała Dyrektor Wydziału PR: *Instrukcja obsługi systemu helpdesk jasno wskazuje, że dla każdego CPR zostało utworzone jedno konto umożliwiające zgłaszanie awarii (...). Po uruchomieniu systemu Helpdesk przez MSWiA dokonywano w przedmiotowej kwestii ustaleń telefonicznych (nie posiadamy potwierdzenia rozmów). Model pracy z systemem Helpdesk został utrzymany przez KCMSPR do dnia dzisiejszego. Jako użytkownik końcowy wdrożonego systemu Helpdesk, nie posiadamy stosownych kompetencji do oceny bezpieczeństwa systemów i rozwiązań implementowanych centralnie na potrzeby SPR. Poza instrukcją obsługi systemu Helpdesk, nie udostępniono nam innej dokumentacji wykorzystywanej platformy, sposobu jej zabezpieczenia, dokumentacji technicznej, wdrożenia i udostępnienia użytkownikom tego systemu. Organizację pracy w CPR Katowice w zakresie dokonywania zgłoszeń na system Helpdesk, dostosowano do informacji z instrukcji*

⁴³ Wcześniej w okresie objętym kontrolą obowiązywały w tym obszarze następujące regulacje:

- Zarządzenie nr 8 Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 3 października 2014 r. w sprawie wprowadzenia *Polityki Bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych Systemu Teleinformatycznego Wojewódzkich Centrów Powiadamiania Ratunkowego oraz Instrukcji Zarządzania Systemem Teleinformatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego*;
- *Polityka przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego* z dnia 2 grudnia 2020 r.

obsługi systemu Helpdesk o utworzeniu jednego konta dla CPR, stąd też nie występowało z wnioskiem o utworzenie dodatkowych kont.

Minister SWiA nie informował Wojewody, ani kierownictwa Centrum, że login do systemu Helpdesk powinien być wykorzystywany tylko przez jednego pracownika CPR, a w przypadku potrzeby CPR powinien wystąpić o założenie dodatkowych kont w systemie helpdesk pracownikom Centrum. Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR: *Po uruchomieniu systemu Helpdesk do CPR nie wpłynęła żadna informacja o konieczności i możliwości wnioskowania o dodatkowe konta dla systemu helpdesk. Zważywszy chociażby na liczbę etatów administratorów (2 etaty administratorów dedykowane dla CPR) nie było możliwości, aby system Helpdesk wykorzystywany był wyłącznie przez 1 osobę. Zaznaczyć należy, że system organizacji pracy przy wykorzystaniu jednego konta został wskazany przez MSWiA na co wskazują:*

- *aktualnie obowiązująca instrukcja użytkowania Helpdesk (cyt. „Dla każdego CPR zostało utworzone jedno konto umożliwiające zgłaszanie awarii (...);”*
- *brak informacji o konieczności zawnioskowania o dodatkowe konta dla pracowników;*
- *bieżące realizowanie spraw przez pracowników KCMSPR, które od wielu lat były „podpisywane” przez szereg osób na różnych stanowiskach (administratorzy, koordynatorzy itd.). Otrzymano nawet maila z KCMSPR z dnia 19.07.2024 r. o konieczności dodawania przez osobę zgłaszającą imiennych danych osobowych wraz z numeru telefonu kontaktowego w celu identyfikacji tej osoby.*

(akta kontroli str. 2528-2540)

Zgłoszenia problemów z działaniem SPR przez użytkowników CPR były dokonywane zgodnie z *Procedurą zgłaszania incydentów użytkowników końcowych w ramach Systemu Informatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego*. Użytkownik końcowy, tj. Operator Numerów Alarmowych, w pierwszej kolejności informował o problemach koordynatora. W przypadku rozpoznania problemu natury technicznej, przedmiotowe zgłoszenie przekazywane było do administratorów lokalnych. Jeśli problem wykraczał poza kompetencje administratorów lokalnych, zgłoszenie przekazywane było do administratora centralnego za pośrednictwem dedykowanego systemu Helpdesk, a w pilnych przypadkach także telefonicznie. W przypadku zgłoszeń o charakterze nagłym, związanym z ciągłością funkcjonowania systemu, zgłoszenia mogły być również przekazywane bezpośrednio do administratora centralnego przez koordynatora. Zgłoszenia mogły być dokonywane 24h/7 dni w tygodniu.

Administrator centralny nadawał priorytety zgłoszeniom przekazywanym w systemie Helpdesk. W każdym zarejestrowanym zgłoszeniu w Helpdesk był widoczny nadany priorytet⁴⁴. Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR: *Z punktu widzenia użytkownika końcowego trudno obiektywnie ocenić czy klasyfikacja ta ma wpływ na termin rozwiązania problemu, ponieważ na czas rozwiązania problemu ma wpływ wiele czynników, w tym złożoność zgłaszanego problemu, liczba występujących jednocześnie incydentów o tym samym lub wyższym priorytecie itp. Wpływ nadanego priorytetu na czas realizacji, może wyjaśnić podmiot, który go nadaje.*

(akta kontroli str. 2560-2561, 2564-2577)

Z uwagi na wykorzystywanie systemu Helpdesk, zgłoszenia pracowników Centrum były rejestrowane, a w zgłoszeniach był widoczny bieżący status sprawy⁴⁵. Do każdego zgłoszenia w systemie Helpdesk istniała możliwość

⁴⁴ Krytyczny, bardzo wysoki, wysoki, średni, niski, bardzo niski.

⁴⁵ W toku – przypisane, Zaplanowane, Trwające, Rozwiązane, Zamknięte.

prowadzenia konwersacji poprzez dodanie nowej *wiadomości* w zgłoszeniu. W tak prowadzonej konwersacji można było dodawać m.in. uwagi/ocenę na temat realizacji zgłoszenia.

(akta kontroli str. 2561)

W okresie od lipca 2023 r. do sierpnia 2024 r. CPR łącznie dokonało za pośrednictwem systemu Helpdesk 654 zgłoszeń.

Wszystkie ww. zgłoszenia miały nadany priorytet *Bardzo niski*⁴⁶.

Jak wskazano wyżej, w okresie objętym kontrolą nie odnotowano zgłoszeń z najwyższym priorytetem *krytyczny*, ani z priorytetem *bardzo wysokim*. Jak wyjaśniła Dyrektor Wydziału PR: *Nie posiadamy danych pozwalających wykazać czy doszło do opóźnień w realizacji zgłoszeń i ile czasu wynosiło ewentualne opóźnienie. Zgłoszenia co do zasady są realizowane niezwłocznie, brak jest podstaw do stwierdzenia opóźnień w tym zakresie.*

(akta kontroli str. 2562-2563, 2615A, 2734, 2739)

W aplikacji ST CPR nie było utworzonej bazy wiedzy FAQ⁴⁷. Dla użytkowników była natomiast dostępna pomoc kontekstowa w postaci *Podręcznika Użytkownika – Operator*. Dokument ten był dostępny dla każdego użytkownika w wersji elektronicznej z poziomu aplikacji ST CPR na każdym stanowisku dostępowym. Jak podała Dyrektor Wydziału PR: *W zakresie najczęściej występujących problemów oraz sposobów ich rozwiązywania należy wskazać, że zgodnie z § 8 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego, jednym z elementów sprawdzanych podczas egzaminu praktycznego jest reakcja na jedną sytuację awaryjną wpływającą na sposób obsługi zgłoszeń alarmowych przez centrum powiadamiania ratunkowego. Stąd też szkolenie podstawowe operatora numerów alarmowych obejmuje swoim zakresem najczęściej występujące awarie i prawidłowy sposób ich rozwiązania przez użytkownika.*

(akta kontroli str. 2563, 2578-2615)

Wojewoda zapewnił wsparcie techniczne pracownikom Centrum. Było ono realizowane w oparciu o administratorów lokalnych ST CPR, którzy doraźnie byli wspomagani przez administratorów wojewódzkich Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego⁴⁸ zatrudnionych w tym samym Wydziale⁴⁹.

Zadania tych osób polegały m.in. na dbaniu o sprzęt teleinformatyczny oraz wsparciu użytkowników końcowych w rozwiązywaniu problemów na poziomie

⁴⁶ Najczęściej dotyczyły one:

- wniosków o udostępnienie nagrań zgłoszeń z archiwalnej bazy ST CPR w związku z realizacją obowiązku wynikającego z art. 10 ust. 14 ustawy o SPR;
- wniosków o reset hasła dostępowego użytkownika;
- wniosków o utworzenie konta użytkownika na platformie e-learningowej MOODLE;
- problemów z działaniem stanowiska szkoleniowego;
- problemów związanych ze sprzętem, w tym dodaniu do domeny naprawionego sprzętu;
- wniosków dot. modyfikacji raportów statystycznych;
- problemów z działaniem nowych funkcjonalności na stanowiskach wyznaczonych do testowania nowych wersji klienta ST CPR;
- problemów z działaniem UMM lub PLI-CBD;
- wniosków ze zgłoszeniem propozycji nowej funkcjonalności ST CPR.

⁴⁷ Ang. frequently asked questions – często zadawane pytania – zbiory często zadawanych pytań i odpowiedzi na nie, mające na celu udzielenie danemu użytkownikowi serwisu internetowego pomocy bez konieczności angażowania do tego jakichkolwiek osób. Źródło: <https://pl.wikipedia.org/wiki/FAQ>

⁴⁸ Dalej: SWD PRM.

⁴⁹ Stan zatrudnienia na stanowiskach administratorów w okresie objętym kontrolą wynosił (wg stanu na 31 grudnia, a w 2024 r. – na 30 czerwca): 2019 – jeden administrator ST CPR i dwóch administratorów SWD PRM; 2020 – dwóch administratorów ST CPR i dwóch administratorów SWD

lokalnym. Administratorzy lokalni pracowali w systemie ośmiogodzinnym, jednak pełnili oni również telefoniczne dyżury całodobowe (przy współpracy z administratorami wojewódzkimi SWD PRM), gdzie wyznaczeni pracownicy pozostawali w gotowości do podjęcia pracy w przypadku awarii. Zgłoszenia do administratorów lokalnych dokonywane były za pomocą dedykowanej wewnątrz wydziałowej platformy Helpdesk oraz mailowo, w przypadku spraw niemających charakteru natychmiastowej wykonalności lub osobiście/telefonicznie w przypadku awarii/problemów mających taki charakter. Jeśli występujący problem wykraczał poza kompetencje administratorów lokalnych, zgłoszenie przekazywane było do administratora centralnego lub innych pracowników technicznych Urzędu w zależności od zidentyfikowanego problemu.

(akta kontroli str. 17, 71-72, 2488-2517, 2615B)

Odnosząc się do pytania o największe trudności i problemy techniczne, utrudniające bezawaryjną pracę CPR, Wojewoda stwierdził: *W funkcjonujących obecnie rozwiązaniach, zastosowanych w systemie powiadamiania ratunkowego nie występują istotne trudności, czy problemy techniczne, utrudniające istotnie bezawaryjną pracę CPR. Częstotliwość i czas trwania ewentualnych problemów technicznych, pozwala stwierdzić, że obecnie system działa w stopniu zadowalającym, a awarie są incydentalne.*

(akta kontroli str. 18, 72)

1.19. a) Badanie próby pięciorga aktualnych pracowników CPR, przetwarzających informacje w SPR wykazało, że uprawnienia dostępu do ST CPR zostały im nadane zgodnie z funkcjonującą w Urzędzie procedurą⁵⁰. Jak podała Dyrektor Wydziału PR: (...) *Polecenie utworzenia/zablokowania konta w ST CPR jest wydawane administratorowi ustnie lub za pośrednictwem maila służbowego (...). Kierownik CPR ma bieżący dostęp do elektronicznego rejestru użytkowników ST CPR, gdzie są gromadzone dane o wszystkich utworzonych kontach, a gdzie administrator ST CPR odnotowuje fakt utworzenia/zablokowania konta użytkownika, stąd też kierownik CPR Katowice na bieżąco nadzoruje proces nadawania/zablokowania uprawnień. W taki też sposób jest zachowany proces nadzoru i rozliczania nadawania uprawnień do ST CPR pracownikom CPR Katowice. Ponadto zgodnie z pkt 3.2.1. Polityki przetwarzania danych osobowych w ST CPR, administrator IT lokalny prowadzi okresowe przeglądy nadanych uprawnień w ST CPR, nie rzadziej niż co 3 miesiące. (...) obecnie fakt przeprowadzenia przeglądu jest odnotowywany w postaci notatki służbowej zarejestrowanej w EZD (...). Przed*

PRM; 2021 – jeden administrator ST CPR i trzech administratorów SWD PRM; 2022 – 2024 – dwóch administratorów ST CPR i trzech administratorów SWD PRM.

⁵⁰ Uprawnienia dostępu do ST CPR zostały nadane zgodnie z pkt 3.2.1 *Polityki przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego MSWiA w CPR Katowice* z dnia 15 lipca 2024 r. oraz wcześniej obowiązującej *Polityki przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego* z dnia 2 grudnia 2020 r. Zgodnie z ich zapisami, uprawnienia były nadawane wyłącznie w sytuacji, gdy było to konieczne do wykonywania obowiązków służbowych i w zakresie niezbędnym do wykonywania tych obowiązków, tzn. dopiero po uzyskaniu pozytywnego wyniku egzaminu praktycznego na operatora numerów alarmowych. Każdorazowo przed utworzeniem konta użytkownika w ST CPR musiały być spełnione dodatkowe wymagania określone w dokumencie, tj.

- posiadanie upoważnienia do przetwarzania danych osobowych wydanego przez Wojewodę;
- zapoznanie się z ww. dokumentem oraz pozostałą dokumentacją w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych w ST CPR wskazaną przez Kierownika CPR;
- podpisanie oświadczenia o znajomości zasad bezpiecznej pracy z ST CPR i świadomości zagrożeń wynikających z niewłaściwego korzystania z nadanych uprawnień;
- podpisanie zobowiązania do zachowania w poufności przetwarzanych danych osobowych.

31 marca 2023 r. fakt ten, mimo że był wykonywany cyklicznie, nie był odnotowywany w formie pisemnej, co wykazał na początku 2023 r. audyt wewnętrzny ŚUW w Katowicach (...).

(akta kontroli str. 1648-1649, 1652-1677, 2302-2304, 2315-2316, 2333-2334, 2345-2346, 2527B-2527D, 2734, 2739-2740, 2786-2820)

b) Szczegółowe badanie przeprowadzone na próbie pięciorga pracowników CPR⁵¹ wykazało, że osobom, które zakończyły pracę w Centrum lub którym zmieniono zadania na inne, niż związane z przetwarzaniem informacji w SPR bezzwłocznie blokowano uprawnienia dostępu do ST CPR.

(akta kontroli str. 2518-2527A)

1.20. W CPR zgłoszenia dotyczące przypadków uporczywego blokowania numeru alarmowego były, zgodnie z przyjętą praktyką, dokonywane za pośrednictwem ST CPR, poprzez wysłanie elektronicznego formularza (tzw. formatki) do dyżurnego Policji właściwego dla miejsca lokalizacji osoby dzwoniącej/danych abonenta. Tym samym Policja w toku prowadzonych postępowań występowała do Centrum z wnioskiem o udostępnienie nagrań potwierdzających fakt blokowania numeru alarmowego. Wojewoda wyjaśnił: *Natomiast dalsze czynności dochodzeniowe toczyły się już bez udziału CPR, które nie otrzymywało informacji zwrotnej o zakończeniu postępowania (np. czy zostało umorzone ze względu na nie wykrycie sprawcy, czy został skierowany wniosek do sądu itp.) i ewentualnie wymierzonej karze.* Liczba stwierdzonych przypadków blokowania numeru alarmowego (i jednocześnie liczba zgłoszeń w tym zakresie, przekazanych Policji za pomocą tzw. formatki) wyniosła w latach 2021-2024⁵² odpowiednio: 49, 161, 171 i 81. Brak danych za lata 2019 i 2020 wynikał z zapisu art. 10 ust. 2 ustawy o SPR, zgodnie z którym dane te były przechowywane w systemie teleinformatycznym przez trzy lata.

(akta kontroli str. 6, 73-74, 2528, 2541-2542)

Odnosząc się do skuteczności ww. zgłoszeń Wojewoda podał, że: *Brak jest możliwości wydania jednoznacznej oceny skuteczności podjętych w CPR Katowice działań w związku z zawiadomieniami do Policji o ukaranie osoby blokującej numer alarmowy. Posiadane dane z jednej strony wskazują na utrzymywanie się liczby stwierdzonych przypadków blokowania numeru alarmowego, z drugiej strony według danych w CPR Katowice⁵³ udaje się utrzymać zdecydowanie niższy wskaźnik procentowego udziału zgłoszeń niezasadnych i anulowanych w ogólnej liczbie zgłoszeń, względem danych dla całego kraju⁵⁴. Należy tutaj zaznaczyć, że niższy wynik w tej materii dla CPR Katowice jest efektem kilku różnych działań, w tym zawiadomień do Policji o ukaranie osoby blokującej numer alarmowy, ale także działań upowszechniających wiedzę na temat numerów alarmowych, gdyż edukacja zapewne również ma wpływ na ograniczenie liczby osób blokujących numer alarmowy.*

(akta kontroli str. 6, 73-74)

⁵¹ Troje pracowników, z którymi rozwiązano umowę o pracę i dwoje pracowników, którym zmieniono zadania na inne, niż związane z przetwarzaniem informacji w ST CPR.

⁵² Wg stanu na dzień 31 sierpnia 2024 r.

⁵³ Dla CPR Katowice – procentowy udział zgłoszeń niezasadnych i anulowanych w ogólnej liczbie zgłoszeń w latach 2019-2023 odpowiednio: 60,9%; 59,8%; 56,4%; 57,8%; 59,7%.

⁵⁴ Dla całego kraju – procentowy udział zgłoszeń niezasadnych i anulowanych w ogólnej liczbie zgłoszeń w latach 2019-2023 odpowiednio: 68,6%; 65,9%; 62,9%; 63,2%; 66,3%.

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

IV. Uwagi i wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości, NIK nie formułuje uwag ani wniosków pokontrolnych.

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 Katowicach. 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.

Katowice, dnia 13 grudnia 2024 r.

Kontroler
Jerzy Piasecki
Gł. specjalista kontroli państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Katowicach

.....