



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Olsztynie

LOL.410.19.1.2024

Radosław Król
Wojewoda Warmińsko-Mazurski
Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki
w Olsztynie
Al. Marszałka J. Piłsudskiego 7/9
10-575 Olsztyn

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie (dalej: „Urząd”), Al. Marszałka J. Piłsudskiego 7/9, 10-575 Olsztyn.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Radosław Król, Wojewoda Warmińsko-Mazurski (dalej: „Wojewoda”), od 20 grudnia 2023 r. W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnili: Artur Chojecki, Wojewoda, od 9 grudnia 2015 r. do 1 listopada 2023 r., Piotr Opaczewski, II Wicewojewoda, od 2 listopada 2023 r. do 19 grudnia 2023 r.
Zakres przedmiotowy kontroli	Organizacja i funkcjonowanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego działającego w ramach Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2019 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce ¹ , z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed lub po tym okresie.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ² .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Olsztynie.
Kontrolerzy	1. Cezary Gogolewski, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli Nr LOL/113/2024 z 13 września 2024 r. 2. Zbigniew Wołodko, doradca techniczny, upoważnienie do kontroli na podstawie legitymacji służbowej.

(akta kontroli str. 1-10)

¹ Do dnia 28 listopada 2024 r.

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

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Olsztynie (dalej: „CPR” lub „Centrum”) działało w ramach ogólnopolskiego Systemu Powiadamiania Ratunkowego (dalej: „SPR”) i funkcjonowało w strukturach organizacyjnych Urzędu. Wojewoda, zgodnie z § 6 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji⁴ z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur zgłoszeń alarmowych (dalej: „rozporządzenie w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR”)⁵, zapewnił mu wymagane pomieszczenia wraz z wyposażeniem, a także urządzenia techniczne i środki łączności oraz odpowiednie finansowanie realizacji zadań.

Stosownie do wymogu art. 16 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (dalej: „ustawa o SPR”)⁶ w Centrum, w latach 2021-2024, zatrudniane były osoby na stanowiskach operatorów numerów alarmowych i starszych operatorów numerów alarmowych, które posiadały wymagane kwalifikacje i spełniały wymogi ww. przepisów do ich zatrudnienia. W CPR nie zatrudniano jednak formalnie osób na stanowiskach koordynatorów i koordynatorów-trenerów, a do pełnienia tych funkcji wyznaczano pracowników z grupy starszych operatorów numerów alarmowych, którzy spełniali wymagania do objęcia tych stanowisk. Praktyka taka, w ocenie NIK, była nieprawidłowa, gdyż, wbrew postanowieniom ustawy o SPR, ograniczała awans zawodowy pracownikom Centrum, a skutkiem takiego postępowania były przekroczenia w latach 2021-2024 ustalonego przez MSWiA limitu zatrudnienia pracowników CPR w ramach grupy operatorów i starszych operatorów numerów alarmowych i faktyczne niewykorzystanie tego limitu w grupie koordynatorów i koordynatorów-trenerów.

Zgodnie z § 4 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR Kierownik Centrum organizował jego pracę i opracował wymagane dokumenty, w tym m.in. zasady funkcjonowania Centrum oraz plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych. Sprawował też odpowiedni nadzór nad pracą operatorów numerów alarmowych odbierających zgłoszenia alarmowe oraz działalnością CPR, jednakże w kartach oceny pracy pracowników nie zamieszczał wymaganej oceny opisowej. Operatorom numerów alarmowych Centrum zapewniono też odpowiednie wsparcie techniczne wykonywanych zadań.

Pracownicy Centrum, stosownie do wymogu art. 16b ustawy o SPR, podnosili poziom wiedzy i umiejętności poprzez uczestnictwo w szkoleniach w ramach doskonalenia zawodowego. Operatorzy numerów alarmowych obsługiwali zgłoszenia alarmowe zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11 i § 14 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, a także przestrzegali ustalonych procedur odbioru zgłoszeń, w tym w zakresie zadawania pytań adekwatnych do konkretnego zdarzenia.

W Urzędzie opracowano i wdrożono Politykę Bezpieczeństwa Informacji, a nowo zatrudnianym pracownikom CPR Wojewoda, stosownie do wymogu art. 10 ust. 8 ustawy o SPR, wydawał upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym SPR.

Wojewoda upowszechniał wiedzę o numerze alarmowym 112, organizując lub biorąc udział w różnorodnych przedsięwzięciach o charakterze informacyjno-promocyjnym i edukacyjnym. Kierował też do organów Policji zawiadomienia o nieuzasadnionym blokowaniu numeru alarmowego 112, a dzięki działaniom edukacyjnym, skierowanym

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

⁴ Dalej: „MSWiA”.

⁵ Dz. U. z 2021 r. poz. 832.

⁶ Dz. U. z 2023 r. poz. 748.

do szerokich kręgów odbiorców, liczba przypadków blokowania tego numeru sukcesywnie malała. Wojewoda aktywnie współpracował z MSWiA w opracowaniu szczegółowych procedur przekazania zgłoszeń alarmowych, o których mowa w § 13 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji i systemu funkcjonowania CPR.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej⁷ 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. Centrum od 11 marca 2014 r. funkcjonuje w strukturze Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu (dalej: „WBiZK”). Siedziba Centrum mieści się przy ul. Niepodległości 16 w Olsztynie. Od momentu powstania CPR Wojewoda nie dokonywał zmiany jego lokalizacji. Nie przeprowadzał też istotnej reorganizacji Centrum. Wojewoda, w oparciu o kryteria określone w art. 6 ust. 3 pkt 1-3 ustawy o SPR, nie korzystał z możliwości utworzenia oddziałów CPR.

Funkcjonowanie Centrum, jako komórki organizacyjnej WBiZK⁸, ujęte zostało w regulaminie organizacyjnym Urzędu oraz w wewnętrznym regulaminie organizacyjnym WBiZK. Zgodnie z regulaminem organizacyjnym Urzędu do zadań WBiZK w zakresie systemu powiadamiania ratunkowego i ratownictwa medycznego należało m.in.:

- przyjmowanie i obsługa przez dyspozytorów medycznych zgłoszeń alarmowych wpływających na numer alarmowy 999 oraz przekazywanych przez operatorów numeru alarmowego 112,
- obsługa zgłoszeń alarmowych, z wyłączeniem systemów sygnalizacji pożarowej, o których mowa w ustawie z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej⁹,
- współpraca z innymi służbami i instytucjami w zakresie obsługi zgłoszeń alarmowych,
- ewidencjonowanie i przechowywanie w systemie teleinformatycznym danych dotyczących treści zgłoszeń alarmowych, rozmów prowadzonych na stanowisku dyspozytora medycznego i wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego, w tym nagrań rozmów telefonicznych obejmujących całość zgłoszenia alarmowego,
- udzielanie wsparcia psychologicznego dyspozytorom medycznym i operatorom numeru alarmowego.

W regulaminie organizacyjnym WBiZK określono szczegółowo zakres działania Centrum, do którego należało m.in.:

- wykonywanie analiz związanych z funkcjonowaniem SPR na obszarze obsługiwany przez Centrum oraz tworzenie statystyk w zakresie liczby, rodzaju oraz czasu realizacji zgłoszeń alarmowych,
- współpraca oraz wymiana informacji z centrami zarządzania kryzysowego,

⁷ 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.

⁸ Centrum jest oddziałem WBiZK.

⁹ Dz. U. z 2024 r. poz. 275.

- przetwarzanie danych zarejestrowanych w systemie teleinformatycznym i udostępnianie ich na wniosek sądu, prokuratury lub Policji,
- wymiana informacji i danych, z wyłączeniem danych osobowych, na potrzeby analiz z Policją, Państwową Strażą Pożarną, dysponentami zespołów ratownictwa medycznego oraz podmiotami, których numery są obsługiwane w ramach SPR,
- zapewnienie całodobowej realizacji zadań przez operatorów numerów alarmowych w liczbie zapewniającej sprawną obsługę zgłoszeń alarmowych,
- zapewnienie operatorom numerów alarmowych całodobowego wsparcia technicznego w zakresie systemów informatycznych wykorzystywanych w CPR,
- odsłuchiwanie i analiza rozmów operatorów numerów alarmowych w celu zbadania kompetencji kandydatów na dane stanowisko pracy,
- tworzenie planów szkoleń pracowników Centrum oraz prowadzenie dla nich warsztatów i szkoleń w celu zapewnienia kadry o wysokich kwalifikacjach,
- szerzenie wiedzy społeczeństwa o działalności CPR.

Zadania wskazane w regulaminie organizacyjnym Urzędu oraz regulaminie WBiZK do realizacji przez CPR były zgodne określonymi w art. 8 ustawy o SPR. W regulaminie organizacyjnym WBiZK ujęto, iż Kierownik Centrum prowadzi listę obecności pracowników CPR, tworzy harmonogram pracy pracowników Centrum oraz prowadzi rejestr godzin przepracowanych w porze nocnej, nadliczbowych oraz urlopowych pracowników Centrum.

(akta kontroli str. 11-77)

Budynek, w którym zlokalizowane zostało Centrum, mieści się na terenie Komendy Wojewódzkiej i Komendy Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej w Olsztynie. Umowa użyczenia pomieszczeń w tym budynku zawarta została w dniu 2 sierpnia 2011 r. pomiędzy Warmińsko-Mazurskim Urzędem Wojewódzkim w Olsztynie, reprezentowanym przez Dyrektora Generalnego Urzędu, a Komendą Wojewódzką Państwowej Straży Pożarnej w Olsztynie, reprezentowaną przez Warmińsko-Mazurskiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej. Pomieszczenia Centrum oraz ich wyposażenie spełniały wymagania określone w § 6 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR.

W latach 2019-2024 (do 28 sierpnia) działalność Centrum nie była przedmiotem badań audytowych przeprowadzanych przez audytorów wewnętrznych Urzędu¹⁰, jak również przedmiotem kontroli wewnętrznych zleczanych przez Wojewodę.

W ww. okresie do Wojewody wpłynęło dziewięć skarg na działalność numeru alarmowego 112 i funkcjonowanie Centrum. Z liczby tej jedną sprawę pozostawiono bez rozpoznania, gdyż skarga była anonimowa, a osiem rozpatrzono i osobom/podmiotom skarżącym, w terminie wynikającym z art. 237 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego¹¹, udzielono pisemnej odpowiedzi. Sześć skarg okazało się niezasadnych, natomiast dwie uznano za zasadne. Dotyczyły one nieprawidłowego obsługiwanie zgłoszeń alarmowych, w tym z utrudnioną lokalizacją miejsca zdarzenia. Operatorzy obsługujący te zgłoszenia zostali poinstruowani o prawidłowym postępowaniu w tych przypadkach, a z jednym z nich przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą.

(akta kontroli str. 78-106, 108-110)

¹⁰ W dniu 29 sierpnia 2024 r. zostało rozpoczęte zadanie audytowe „Ocena przyjętych rozwiązań organizacyjnych oraz obciążenie pracą w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego”, które swoim zakresem podmiotowym obejmuje wszystkie komórki organizacyjne tego wydziału, w tym CPR.

¹¹ T.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572.

Wojewoda sprawował nadzór nad CPR głównie poprzez działania nadzorcze realizowane przez Dyrektora WBiZK, które polegały m.in. na:

- organizowaniu cotygodniowych odpraw z kierownikami oddziałów, w których uczestniczył Kierownik CPR i na których omawiana była bieżąca realizacja zadań oraz ewentualne problemy związane z funkcjonowaniem Centrum,
- analizie otrzymywanych z CPR codziennych „raportów z dyżuru koordynatora” (dziennego i nocnego), w których wskazywana była m.in. liczba zgłoszeń, zgłoszeń alarmowych i zdarzeń nietypowych na danej zmianie.

Wojewoda zapoznawał się i zatwierdzał sporządzany co roku przez Kierownika Centrum raport pt. „Ocena współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego” (dokumenty te kierownik CPR przekazywał w formie elektronicznej do MSWiA). W raportach tych m.in.: przedstawiane były dane statystyczne dotyczące funkcjonowania Centrum; omawiane były najczęściej pojawiające się problemy we współpracy CPR ze służbami; zawarta była ocena tej współpracy, a także formułowane były wnioski wynikające z funkcjonowania Centrum.

Nadzór Wojewody nad CPR sprawowany był również poprzez monitorowanie mierników określonych w budżecie zadaniowym dla cz. 85/28 Województwo Warmińsko-Mazurskie (kod 2.4.3.2. - Funkcjonowanie i rozwój systemu powiadamiania ratunkowego), tj.:

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

Analiza realizacji ww. mierników pozwalała Kierownikowi CPR m.in. na optymalne planowanie harmonogramu pracy operatorów, aby zabezpieczyć stanowiska i zwiększyć efektywność obsługi zgłoszeń alarmowych, a także na tworzenie planu szkoleń pracowników Centrum.

W ocenie współpracy SPR ze służbami w 2022 r. omówiono relacje operatorów numerów alarmowych Centrum ze środowiskiem osób głuchych, korzystających z aplikacji mobilnej „Alarm 112”. Wskazano, iż w 2022 r. operatorzy ćwiczyli obsługę zgłoszeń pochodzących z tej aplikacji, a w siedzibie CPR, miało miejsce spotkanie z osobami głuchymi, którzy podzielili się swoimi doświadczeniami z korzystania z tej aplikacji. Jedną z sugestii osób głuchych było wprowadzenie w aplikacji oznaczenia języka, którym posługuje się osoba zgłaszająca (poprzez *checkbox*), tj. języka migowego, aby uniknąć sytuacji wykonywania przez operatora połączenia głosowego do tych osób. Sugerowano, iż bazując na zrealizowanych szkoleniach i współpracy z osobami głuchymi, zasadnym jest, aby operatorzy numerów alarmowych i dyspozytorzy medyczni posiadali podstawową wiedzę na temat polskiego języka migowego oraz kultury osób głuchych, by uniknąć sytuacji, w której operator próbuje połączyć się ze zgłaszającym. Podkreślono konieczność specjalnego oznaczenia zgłoszenia od osoby głuchej w systemie teleinformatycznym, jak w przypadku *eCall*. Natomiast w ocenie współpracy ze służbami w 2023 r., w celu usprawnienia lokalizacji osoby dzwoniącej, wskazano na pilną potrzebę zastosowania w pracy CPR technologii AML (*Advanced Mobile Location*), zapewniającą dokładną lokalizację osoby dzwoniącej na numer alarmowy 112 na podstawie nadajnika GPS.

(akta kontroli str. 109-158, 232-233, 512)

1.2. Określony przez MSWiA na lata 2019-2020 łączny limit osób zatrudnionych na stanowisku operatora w CPR wynosił 70, a jego wykorzystanie, według stanu na 31 grudnia tych lat, wyniosło 69. Ustalony w maju 2021 r. przez MSWiA łączny limit

etatów obsługi zgłoszeń w CPR na lata 2021-2024 wynosił także 70 etatów, przy czym w jego ramach określono limity etatów na poszczególnych stanowiskach, tj.: operator numerów alarmowych - 27; starszy operator numerów alarmowych - 31; koordynator - 10 i koordynator-trener - 2 etaty. Wykorzystanie łącznego limitu etatów w latach 2021-2024 (według stanu na 31 grudnia lat 2021-2023 i 30 czerwca 2024 r.) wyniosło odpowiednio: 66, 64, 62 i 60 osób. Liczba wakatów w CPR wyniosła: w 2019 r. - jeden, w 2020 r. - jeden, w 2021 r. - cztery, w 2022 r. - sześć, w 2023 r. - osiem i w 2014 r. - dziesięć.

Odnosząc się do występowania wakatów w CPR Wojewoda wskazał, że proces rekrutacyjny oraz pozyskiwanie nowych operatorów wymaga czasu, dlatego też nie wszystkie wakaty udało się od razu zapełnić. Stwierdził on, iż podejmowane są działania mające na celu uzupełnienie kadry CPR, aby zapewnić odpowiednią obsadę i sprawną pracę Centrum.

W podziale na rodzaje stanowisk pracy stan zatrudnienia w CPR w latach 2021-2024 (do 30 czerwca) był następujący: w 2021 r. - operatorzy - 31, starsi operatorzy - 35; w 2022 r. - operatorzy - 29, starsi operatorzy - 35; w 2023 r. - operatorzy - 30, starsi operatorzy - 32; w 2024 r. - operatorzy - 29, starsi operatorzy - 31.

Według stanu na 18 września 2024 r. w Centrum zatrudnionych było łącznie 68 osób, tj. Kierownik Oddziału, Zastępca Kierownika Oddziału, psycholog, trzech administratorów systemu, 31 operatorów numerów alarmowych i 31 starszych operatorów numerów alarmowych (w ramach tej grupy 6 osób pełniło funkcję koordynatora, a dwie koordynatora-trenera).

Przekroczenie ustalonego przez MSWiA limitu zatrudnienia w odniesieniu do liczby operatorów numerów alarmowych i starszych operatorów numerów alarmowych nastąpiło: w 2021 r. - dla każdego z ww. stanowisk o cztery osoby, w 2022 r. o dwie i cztery osoby i w 2023 r. - o trzy i o jedną osobę. W 2024 r. (na koniec 30 czerwca) przekroczenie limitu zatrudnienia o dwie osoby nastąpiło w odniesieniu do liczby operatorów numerów alarmowych (*kwestię przekroczenia ustalonego limitu osób na ww. stanowiskach opisano w sekcji stwierdzone nieprawidłowości*).

(akta kontroli str. 107, 159, 534, 627-629)

W Centrum w latach 2021-2024 nie było formalnie zatrudnionych osób na stanowisku koordynatora lub koordynatora-trenera, tj. żaden z pracowników nie miał umowy o pracę na takim stanowisku oraz określonego dla niego zakresu czynności. W ramach grupy pracowników zatrudnionych na stanowiskach starszych operatorów numerów alarmowych sześć osób pełniło funkcję koordynatora, a dwie funkcję koordynatora-trenera. Objęcie stanowisk koordynatora lub koordynatora-trenera przez osoby zatrudnione na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych następowało w drodze powierzenia im realizacji zadań i wypłaty dodatku. Zakresy czynności tych pracowników nie były zmieniane (były one ustalone jak dla starszych operatorów numerów alarmowych), a w pismach powierzających pełnienie obowiązków koordynatora lub koordynatora-trenera wskazywano na nowe obowiązki, wynikające z rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR.

Powierzanie w ww. okresie realizacji zadań koordynatora lub koordynatora-trenera powodowało przekroczenia limitu zatrudnienia w grupie starszych operatorów numerów alarmowych, a także ograniczało możliwości awansu zawodowego, określonego w ustawie o SPR (*opisano to w sekcji stwierdzone nieprawidłowości*).

(akta kontroli str. 107, 515-533)

W latach 2019-2024, według stanu na koniec danego roku oraz 30 czerwca 2024 r., w Centrum zatrudniona była następująca łączna liczba osób i na podstawie następujących przepisów zatrudnienia: w 2019 r. - 75, z tego trzy osoby na podstawie

ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (dalej: „usc”)¹², a 72 na podstawie ustawy z dnia 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych (dalej: „upp”)¹³; w 2020 r. - 74, z tego dwie usc, a 72 upp; w 2021 r. - 71, z tego dwie usc, a 69 upp; w 2022 r. - 70, z tego trzy usc, a 67 upp; w 2023 r. - 68, z tego trzy usc, a 65 upp; w 2024 r. - 66, z tego trzy usc, a 63 upp.

Zmniejszenie stanu zatrudnienia w CPR z 68 osób w 2023 r. do 66 w 2024 r. (stan na 30 czerwca) wynikało z przyczyn naturalnych, tj. przejścia na emeryturę i zmiany miejsca zatrudnienia na podstawie osobistych decyzji pracowników.

Łączne wynagrodzenia pracowników Centrum w latach 2019-2024 wyniosły: w 2019 r. – 3 461 057 zł; w 2020 r. – 4 167 608 zł; w 2021 r. – 4 450 155 zł; w 2022 r. – 4 972 189 zł; w 2023 r. – 5 863 373 zł i w 2024 r. – 3 286 988 zł.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego w latach 2019 – 2024 (stan na 30 czerwca) wynosiło:

- na stanowisku operatora numerów alarmowych: w 2019 r. – 4 633,33 zł; w 2020 r. – 5 508,84 zł; w 2021 r. – 5 502,73 zł; w 2022 r. – 6 043,05 zł; w 2023 r. – 7 387,39 zł i w 2024 r. – 8 321,77 zł¹⁴;
- na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych: w 2021 r. – 5 940,58 zł; w 2022 r. – 6 578,11 zł; w 2023 r. – 7 387,39 zł i w 2024 r. – 9 170,34 zł;
- osób pełniących funkcję koordynatora: w 2021 r. – 6 616,67 zł; w 2022 r. – 7 539,29 zł; w 2023 r. – 8 751,37 zł i w 2024 r. – 9 981,92 zł;
- osób pełniących funkcję koordynatora-trenera: w 2021 r. – 7 263,56 zł; w 2022 r. – 8 064,73 zł; w 2023 r. – 9 101,65 zł i w 2024 r. – 10 357,08 zł.

W ww. latach z pracy w CPR odeszła następująca liczba osób: w 2019 r. – trzynaście; w 2020 r. – cztery; w 2021 r. – cztery; w 2022 r. – dwie; w 2023 r. – dziewięć i w 2024 r. – jedna osoba.

Głównymi przyczynami odejść pracowników w ww. latach były: wypowiedzenie stosunku pracy przez pracodawcę (trzy przypadki), wygaśnięcie stosunku pracy na podstawie art. 63 Kp (dwa przypadki), zmiana zatrudnienia z powodów osobistych (dotyczyło to głównie operatorów z kwalifikacjami medycznymi, którzy decydowali się na zmianę zawodu podejmując zatrudnienie w sektorze opieki zdrowotnej).

Liczba przeprowadzonych w latach 2019-2024 naborów na wolne stanowiska pracy w CPR wynosiła: w 2019 r. trzy nabory, w tym jeden nabór ciągły¹⁵ i dwa nabory na trzy stanowiska; w 2020 r. - nie organizowano naborów; w 2021 r. - jeden nabór na jedno stanowisko; w 2022 r. jeden nabór na jedno stanowisko; w 2023 r. jeden nabór na dziesięć stanowisk i w 2024 r. jeden nabór na osiem stanowisk.

W wyniku przeprowadzonych w ww. latach naborów: w 2019 r. w rezultacie trzech naborów obsadzono 10 stanowisk, w 2021 r. nie obsadzono żadnego stanowiska, w 2022 r. jeden nabór zakończył się obsadzeniem jednego stanowiska (psycholog), w 2023 r. w wyniku jednego naboru obsadzono cztery stanowiska i w 2024 r. (do 30 czerwca) w wyniku naboru nie obsadzono żadnego stanowiska¹⁶.

W ww. latach pracownicy CPR otrzymali łącznie nagrody lub premie w następującej wysokości: w 2019 r. – 376 048,54 zł; w 2020 r. – 452 225,04 zł; w 2021 r. –

¹² Dz. U. z 2024 r. poz. 409.

¹³ Dz. U. z 2023 r. poz. 1917.

¹⁴ Obowiązujące w latach 2019-2020 rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego nie przewidywało stanowiska starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera.

¹⁵ Nabór ciągły - bez określania terminu jego trwania z uwagi na potrzebę zatrudnienia na stanowisku operatora numerów alarmowych ze względu na znaczną liczbę odejść operatorów z CPR w 2019 r.

¹⁶ Ponowny nabór z II poł. 2024 r. zakończył się obsadzeniem w sierpniu jednego stanowiska.

314 212,06 zł; w 2022 r. – 276 876,69 zł; w 2023 r. – 435 527,41 zł i w 2024 r. (do 30 czerwca) – 167 741,72 zł.

Średnie kwoty nagród w ww. latach wynosiły:

- na stanowisku operatora numerów alarmowych: w 2019 r. – 5 185,25 zł, w 2020 r. – 6 774,33 zł, w 2021 r. – 3 786,21 zł, w 2022 r. – 3 056 zł, w 2023 r. – 5 787,50 zł i w 2024 r. – 2 286,96 zł.
- na stanowisku starszego operatora: w 2021 r. – 4 704,76 zł, w 2022 r. – 4 116,67 zł, w 2023 r. – 5 862,50 zł i w 2024 r. – 2 705 zł.
- dla osób pełniących funkcję koordynatora: w 2021 r. – 4 816,67 zł, w 2022 r. – 4 116,67 zł, w 2023 r. – 6 116,67 zł i w 2024 r. – 2 716,67 zł.
- dla osób pełniących funkcję koordynatora-trenera: w 2021 r. – 11 250 zł, w 2022 r. – 6 600 zł, w 2023 r. – 7 250 zł i w 2024 r. – 3 500 zł.

Liczba awansów pracowników CPR była następująca: w 2019 r. awansowano jedną osobę, w 2021 r. - 29 osób, w 2022 r. - sześć osób, w 2024 r. dwie osoby.

(akta kontroli str. 165, 653)

Działalność Centrum w latach 2019-2024 (do 30 czerwca) przedstawiają następujące dane statystyczne:

- łączna liczba zgłoszeń: 836 116 w 2019 r.; 778 688 w 2020 r.; 760 676 w 2021 r.; 768 057 w 2022 r.; 808 644 w 2023 r.; 369 910 w 2024 r.;
- liczba zgłoszeń przypadająca na jednego operatora numerów alarmowych: 126 w 2019 r.; 115 w 2020 r.; 107 w 2021 r.; 113 w 2022 r.; 113 w 2023 r. i 101 w 2024 r.;
- średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia (w sek.): 10,11; 9,76; 9,88; 9,69; 9,69; 9,88;
- liczba połączeń anulowanych: 215 096; 168 905; 158 829; 176 754; 184 445; 74 824;
- liczba połączeń niezasadnych: 348 949; 318 114; 296 271; 293 172; 333 433; 209 455;
- liczba połączeń zasadnych: 272 071; 291 669; 305 576; 298 131; 290 766; 157 229;
- liczba zdarzeń: w 2019 r. 272 071¹⁷; w 2020 r. 284 124¹⁸; w 2021 r. 308 578¹⁹; w 2022 r. 298 131²⁰; w 2023 r. 287 844²¹; w 2024 r. 157 229²²;
- liczba zgłoszeń eCall: lata 2019-2020 - brak danych; 144 w 2021 r.; 672 w 2022 r.; 975 w 2023 r. i 469 w 2024 r.;
- liczba zgłoszeń poprzez wiadomości SMS - brak takich zgłoszeń w Centrum²³;
- czas obsługi połączenia (w sek.): 134,19; 124,17; 128,41; 122,15; 125,91; 129,4;

¹⁷ Zdarzenia komunikacyjne drogowe – 38 717; interwencje inne – 34 780; złe samopoczucie – 29 636; interwencja domowa – 26 642; zakłócenie porządku publicznego – 22 471.

¹⁸ Interwencje inne – 37 784; złe samopoczucie – 34 218; zdarzenia komunikacyjne drogowe – 31 860; interwencja domowa – 24 844; zakłócenie porządku publicznego – 23 152.

¹⁹ Złe samopoczucie – 40 474; komunikacja drogowa – 36 496; interwencje inne – 35 272; interwencja domowa – 22 559; zakłócenie porządku publicznego – 22 157.

²⁰ Interwencje inne – 36 334; złe samopoczucie – 35 455; komunikacja drogowa – 33 221; ból – 22 860; zakłócenie porządku publicznego – 22 283.

²¹ Interwencje inne – 39 465; komunikacja drogowa – 30 871; złe samopoczucie – 28 575; ból – 22 245; zakłócenie porządku publicznego – 20 858.

²² Interwencje inne – 19 121; komunikacja drogowa – 14 902; złe samopoczucie 13 609; ból – 11 122; zakłócenie porządku publicznego – 9947.

²³ Zgłoszenia takie obsługiwane są przez CPR w Radomiu.

- liczba zgłoszeń przekazanych do Policji, PSP, ratownictwa medycznego: 261 272; 276 664; 289 164; 286 240; 285 128; 136 145²⁴.

(akta kontroli str. 619-624)

1.3. Prawidłowość zatrudniania pracowników w CPR zbadano na próbie siedmiu osób²⁵, a analiza ich dokumentacji pracowniczej oraz funkcjonującej w systemie informatycznym CPR w zakresie uzyskiwania rocznych ocen pracy wykazała, że:

- osoby zatrudnione na stanowisku Kierownika Centrum oraz Zastępcy Kierownika Centrum w chwili zatrudnienia spełniały wymogi określone w ogłoszeniach o naborze na ww. stanowiska w ramach korpusu służby cywilnej,
- osoba zatrudniona od dnia 15 kwietnia 2022 r. w Centrum jako psycholog, spełniała wymogi określone w art. 16c ust. 4 ustawy o SPR,
- osoba zatrudniona od dnia 29 czerwca 2012 r. na stanowisku operatora numerów alarmowych spełniała wymogi obowiązujących wówczas przepisów do zatrudnienia na tym stanowisku,
- osoba zatrudniona, od 1 lipca 2021 r., na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych, spełniała wymogi art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego²⁶,
- osoba wyznaczona od 1 stycznia 2024 r. do pełnienia funkcji na stanowisku koordynatora spełniała wymogi określone w art. 16 ust. 3 ustawy o SPR²⁷,
- osoba wyznaczona od 1 września 2021 r. do pełnienia funkcji na stanowisku koordynatora-trenera spełniała wymogi określone w ww. ustawie o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego.

W Urzędzie nie została opracowana odrębna, pisemna procedura dotycząca naboru pracowników na stanowiska pracy w Centrum. Wymogi dotyczące zatrudnienia na stanowisku operatora numerów alarmowych w CPR określane były w ogłoszeniach o naborze na te stanowiska. Wskazywano w nich m.in.: jakie są warunki pracy na stanowisku operatora; zakres wykonywanych zadań; jakie są wymagania od osoby aplikującej na to stanowisko, w tym wynikające z art. 16 ustawy o SPR; na wymóg uzyskania przez kandydata, po zakończeniu rekrutacji i przyjęciu na stanowisko operatora, certyfikatu operatora numerów alarmowych. Informowano, że certyfikat uzyskuje się po odbyciu szkolenia zakończonego pozytywnym zaliczeniem egzaminu oraz jakie dokumenty należy złożyć aplikując na stanowisko operatora.

W odniesieniu do rekrutacji na stanowiska w korpusie służby cywilnej w Urzędzie, na podstawie zarządzenia Dyrektora Generalnego, ustalono wewnętrzne procedury naboru kandydatów do tej służby²⁸.

(akta kontroli str. 166-211, 515-533)

1.4. Osoby zatrudniane w Centrum na stanowisku operatora numerów alarmowych, przed rozpoczęciem realizacji zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych, odbywały szkolenie podstawowe, o którym mowa w art. 16a ustawy o SPR. Obejmowało ono szkolenie teoretyczne oraz szkolenie praktyczne realizowane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych. Szkolenie to kończyło się egzaminem, składającym się z części teoretycznej oraz praktycznej symulacji

²⁴ Centrum nie dysponowało danymi dotyczącymi czasu obsługi zgłoszenia przez te służby.

²⁵ Wybranych w sposób celowy na podstawie profesjonalnego osądu kontrolera.

²⁶ Dz. U. z 2020 r. poz. 1899.

²⁷ Osobę tę najpierw wyznaczono do pełnienia funkcji koordynatora na okres od 1 stycznia 2024 r. do 30 czerwca 2024 r., a następnie wyznaczono ją ponownie od 1 lipca 2024.

²⁸ Zarządzenie Nr 13 Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie z dnia 17 maja 2013 r. w sprawie ustalenia Regulaminu naboru kandydatów do korpusu służby cywilnej w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie, ze zm.

zgłoszeń. Fakt zdania egzaminu z wynikiem pozytywnym potwierdzany był uzyskaniem Certyfikatu Operatora Numerów Alarmowych. W Urzędzie w 2021 r. i 2022 r. nie organizowano naborów oraz nie zatrudniano osób na stanowisku operatora numerów alarmowych. Proces naboru na ww. stanowisko zorganizowano dopiero w 2023 r. Na podstawie akt osobowych czterech pracowników, zatrudnionych w CPR w 2023 r., ustalono, że:

- osoby te zatrudniono w odpowiedzi na ogłoszenie z dnia 22 maja 2023 r., a pierwszą umowę o pracę z tymi osobami, na czas określony, zawarto w dniu 6 września 2023 r.,
- osoby te ukończyły szkolenie podstawowe zorganizowane przez CPR w Gdańsku (trzy osoby) i Białymstoku (jedna osoba) i uzyskały Certyfikaty Operatora Numerów Alarmowych stwierdzające, że odbyły one szkolenie dla operatorów numerów alarmowych i zdały z wynikiem pozytywnym egzamin z zakresu wiedzy i umiejętności praktycznych obsługi zgłoszeń alarmowych (trzy certyfikaty wydane zostały w dniu 19 października 2023 r., a jeden 8 listopada 2023 r.).

W okresie zatrudnienia, ale przed otrzymaniem certyfikatu operatora numerów alarmowych, osoby te nie realizowały zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych.

(akta kontroli str. 212-222)

1.5. Analiza dokumentacji pracowniczej ośmiu pracowników CPR (dwóch operatorów numerów alarmowych, dwóch starszych operatorów numerów alarmowych, dwóch osób pełniących funkcję koordynatora oraz dwóch pełniących funkcję koordynatora-trenera²⁹) wykazała, iż pracownicy ci, zgodnie z wymogiem art. 16b ust. 1 ustawy o SPR, podnosili poziom wiedzy i umiejętności oraz uczestniczyli w doskonaleniu zawodowym. Każdy z ww. pracowników, stosownie do wymogu art. 16b ust. 2 ww. ustawy, odbył w okresie ostatnich dwóch lat minimum cztery obowiązkowe, wynikające z rocznych planów szkoleń, szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego, do których zostali wyznaczeni przez Kierownika Centrum. Uczestnictwo w tych szkoleniach potwierdzone zostało wydaniem przez Kierownika CPR lub jego Zastępcę zaświadczeń, które znajdowały się w dokumentacji pracowniczej danej osoby. Roczne plany szkoleń pracowników Centrum uwzględniały zagadnienia ujęte w ramowym programie szkoleń doskonalenia zawodowego, zawartym w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego³⁰. Sześciu z ww. pracowników (na stanowiskach starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora, i koordynatora-trenera) uczestniczyło również w ramach doskonalenia zawodowego w szkoleniach fakultatywnych, tj. m.in.:

- kurs e-learningowy „Zapobieganie zagrożeniom z obszaru cyberbezpieczeństwa - podstawowe zasady pracy w urzędzie”,
- szkolenia z zakresu zarządzania i koordynowania dostępności cyfrowej w projektach dla pracowników administracji publicznej,
- szkolenia w zakresie „Przetwarzanie danych osobowych ze szczególnym uwzględnieniem pracy zdalnej” i Akademia Trenera - I i II poziom zaawansowania.

(akta kontroli str. 223-231)

1.6. Nadzór Kierownika Centrum nad prawidłową realizacją pracy przez pracowników CPR, w tym operatorów i starszych operatorów numerów alarmowych oraz koordynatorów i koordynatorów-trenerów sprawowany był w sposób następujący:

- w Centrum prowadzona była lista obecności pracowników;

²⁹ Wybranych w sposób celowy przez kontrolera NIK na podstawie profesjonalnego osądu.

³⁰ Dz. U. poz. 897, ze zm.

- prowadzony był i aktualizowany harmonogram pracy (tzw. „grafik dyżurów”). Ze stanowiska Kierownika CPR, w oparciu o dane z tego harmonogramu, istniała możliwość rozliczania: godzin pracy w ramach zmiany dziennej lub nocnej; tzw. „8” - pracy w godzinach od 11.00 do 19.00; tzw. „4” - pracy w systemie czterogodzinnym, w przypadku uczestniczenia w szkoleniach lub w razie wystąpienia konieczności wzmocnienia zmiany operatorskiej. Kierownik dysponował możliwością podsumowania rozliczenia miesięcznego limitu godzinowego pracy operatora;
- Kierownik Centrum dokonywał odsłuchu i analizy wybranych zgłoszeń alarmowych obsługiwanych przez operatorów CPR;
- rezultatem wykonanych odsłuchów było przeprowadzanie z danymi operatorami rozmów analizujących obsługę zgłoszenia i wskazujących im obszary wymagające poprawy. Analiz obsługi zgłoszeń przez operatorów dokonywali również koordynatorzy-trenerzy, a z wykonanych czynności sporządzali oni notatki służbowe lub dokumenty pt. „Analiza odbioru zgłoszeń alarmowych przez operatora Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Olsztynie”, w których omawiali poddane analizie odsłuchy i sporządzone przez danego operatora formatki zgłoszeń, przedstawiając wnioski i swoje spostrzeżenia (zapoznawał się z nimi Kierownik CPR); prowadzono też dokumentację dotyczącą rozmów z operatorami lub przeprowadzanych z nimi indywidualnymi szkoleniami;
- po każdej zakończonej zmianie koordynator sporządzał tzw. „raport z dyżuru koordynatora” (dzienny i nocny), w którym wskazywał m.in. liczbę zgłoszeń, zgłoszeń alarmowych i zdarzeń nietypowych. Raporty te (dwa razy na dobę) przekazywane były Kierownikowi Centrum, jego Zastępcy i Dyrektorowi WBiZK w formie elektronicznej w systemie raportowym CPR i w formie wiadomości tekstowej za pomocą komunikatora *Signal*. Komunikator ten zainstalowany został przez administratora lokalnego CPR na smartfonach służbowych, tj. Kierownika CPR, jego Zastępcy, jednym smartfonie używanym przez wszystkich koordynatorów do składania raportów po zakończeniu zmiany oraz urządzeniu administratora lokalnego. Każdy z tych smartfonów został zabezpieczony metodą uniemożliwiającą dostęp osobom nieuprawnionym, tj. pinem lub symbolem. Komunikatorem raportowane były m.in. dane jak: liczba osób na zmianie, liczba zdarzeń przekazanych do służb, zdarzenia ważne lub nietypowe³¹;
- analizy raportów dobowych z funkcjonowania SPR przesyłanych przez MSWiA, w których wskazywano m.in. liczbę zgłoszeń, liczbę połączeń głosowych, liczbę połączeń niezasadnych, liczbę zgłoszeń przekazanych z innych CPR lub do innych CPR oraz o liczbie zdarzeń. Analizowane były także średnie czasy oczekiwania na połączenie, średni czas obsługi zgłoszenia prawdziwego i zgłoszeń fałszywych.

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 kart³², a ich forma odpowiadała wzorom określonym w tym rozporządzeniu. Karty oceny kompetencji

³¹ Komunikator *Signal* jest to aplikacja, w której dane szyfrowane są metodą end-to-end. Jest to system komunikacji, w którym tylko użytkownicy końcowi mogą odczytać wiadomości, a potencjalne osoby trzecie, w tym dostawca internetu, nie mogą uzyskać dostępu do kluczy szyfrujących do odczytania komunikacji.

³² Dz. U. z 2021 r. poz. 899, dalej: „rozporządzenie w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy”.

zawierały elementy określone w § 3 ust. 1 i ust. 2 ww. rozporządzenia. Karty oceny pracy nie zawierały natomiast oceny opisowej Kierownika Centrum lub jego Zastępcy - § 2 ust. 1 pkt 7 cyt. rozporządzenia (*opisano to w sekcji stwierdzone nieprawidłowości*).

(akta kontroli str. 108-115, 234-256, 607-618, 723)

1.7. Centrum, w ramach budżetu Wojewody, miało zapewnione niezbędne środki finansowe na realizację zadań w zakresie funkcjonowania, utrzymania i rozbudowy CPR oraz w zakresie obsługi zgłoszeń alarmowych. W latach 2019-2024 (I półrocze) wydatki ogółem przeznaczone z budżetu Wojewody na funkcjonowanie CPR (rozdz. 75081) wyniosły: w 2019 r. - 4 481 tys. zł (98,4% planu po zmianach), w 2020 r. - 5 387 tys. zł (99,5%), w 2021 r. - 5 607 tys. zł (99,2%), w 2022 r. - 6 280 tys. zł (98,7%), w 2023 r. - 7 377 tys. zł (99,4%), w 2024 r. - 4 174,3 tys. zł (45,1%).

W latach 2019-2024 wydatki bieżące i inwestycyjne Centrum, bez płac i pochodnych, wyniosły: w 2019 r. - 271 tys. zł (96,3% planu po zmianach), w 2020 r. - 322,1 tys. zł (95,9%), w 2021 r. - 201 tys. zł (95,1%), w 2022 r. - 243,8 tys. zł (97,2%), w 2023 r. - 239,7 tys. zł (93,6%), w 2024 (do 06.09.2024 r.) - 113,5 tys. zł (44,3%).

W ramach wydatków bieżących najwyższe kwoty dotyczyły wydatków na zakup: energii elektrycznej i ciepłej na potrzeby CPR; usługi sprzątania pomieszczeń Centrum oraz środków czystości; usług telekomunikacyjnych; sprzętu telefonicznego i akcesoriów; usługi przeglądu systemu kontroli dostępu w CPR; usługi przeglądu obiektów, instalacji i sieci; aktualizacji oprogramowania.

Zrealizowane wydatki majątkowe, tj. zakupy inwestycyjne na potrzeby CPR wyniosły:

- w 2019 r. - 24,8 tys. zł (zakup urządzenia wielofunkcyjnego oraz laptopa),
- w 2020 r. - 11,1 tys. zł (zakup laptopa),
- w 2021 r. - 42,8 tys. zł (zakup, montaż i uruchomienie 10 kamer wewnętrznego monitoringu wizyjnego oraz rejestratora nagrań w siedzibie CPR),
- w 2023 r. - 28 tys. zł (zakup interaktywnego monitora wraz z zestawem oprogramowania systemowego i użytkowego)³³.

W latach 2019-2024 nie wystąpiły przypadki rezygnacji z realizacji określonych zadań przez CPR z uwagi na brak środków finansowych. W opinii Kierownika Centrum finansowanie CPR było wystarczające dla prawidłowej realizacji zadań.

W latach 2019-2024 (III kw.) Wojewoda występował sześciokrotnie o zwiększenie budżetu środkami z rezerw celowych budżetu państwa na zadania związane z funkcjonowaniem CPR, tj. dwukrotnie w 2019 r., 2021 r. i 2022 r. Wszystkie wnioski Wojewody zostały zrealizowane, a zwiększenia dotyczyły sfinansowania podwyższenia wynagrodzeń wraz z pochodnymi pracowników Centrum oraz wydatków na wynagrodzenia w związku z zatrudnieniem psychologa.

(akta kontroli str. 163-164, 232-233, 512-513, 535-605)

1.8. Zgodnie z wymogiem § 4 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, kierownik Centrum w dniu 22 lutego 2024 r. 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. Dokumenty te wraz z szczegółowymi procedurami obsługi zgłoszeń alarmowych oraz procedurą przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej funkcjonowały jako „Podręcznik zasad organizacji i funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Olsztynie”. Wcześniejszy podręcznik zasad organizacji i funkcjonowania Centrum opracowany został w dniu 13 stycznia 2015 r. i obowiązywał do dnia 22 lutego 2024 r. W skład

³³ W 2022 r. nie realizowano wydatków majątkowych oraz nie planowano takich wydatków w 2024 r.

tego podręcznika wchodziły m.in.: wytyczne do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru 112 w modelu telefonicznym SPR; plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych; zasady funkcjonowania CPR; zasady organizacji pracy operatorów numerów alarmowych, pracowników obsługi administracji, pracowników obsługi technicznej i psychologa; plan zwiększenia obsady osobowej CPR w sytuacjach nadzwyczajnych.

Wszyscy pracownicy Centrum zapoznali się z ww. zasadami i potwierdzili pisemnie przyjęcie ich do stosowania. Według zasad funkcjonowania - Centrum swoim zasięgiem obejmowało obszar województwa warmińsko-mazurskiego. Organizację i porządek pracy określał Regulamin Pracy Urzędu, a Centrum funkcjonowało w trybie całodobowej obsługi zgłoszeń alarmowych 24/7. Zadania do realizacji, osobom zatrudnionym w Centrum na poszczególnych stanowiskach, określały nadane im indywidualnie zakresy czynności (pracownicy pisemnie potwierdzali przyjęcie ich do wiadomości i przestrzegania).

Praca Centrum zorganizowana została w sposób następujący:

- Kierownik CPR sporządzał miesięczny harmonogram pracy operatorów numerów alarmowych (harmonogram dyżurów),
- w przypadku awarii systemu teleinformatycznego lub jego przeciążenia Centrum działało na zasadach wzajemnej zastępowalności z CPR w Białymstoku,
- określono, iż w Centrum, w odniesieniu do operatorów numerów alarmowych, obowiązuje zmianowy czas prac, tj. I zmiana od 7.00 do 19.00; II zmiana od 19.00 do 7.00. W miesiącach, w których występował wyższy wymiar pracy dodatkowo w wymiarze 8h lub 4h w ramach potrzeb Centrum,
- czas pracy operatorów numerów alarmowych i jego wymiar godzinowy podlegał zmianom wynikającym z potrzeb Centrum i był zapisywany w harmonogramie dyżurów CPR,
- praca Centrum zorganizowana została w oparciu o podział na pięć zmian osobowych, które pełniły 12, 8 i 4 godzinny dyżur, zgodnie z miesięcznym harmonogramem dyżurów CPR, sporządzonym przez Kierownika Centrum. Harmonogram aktualizowany był na bieżąco przez Kierownika lub jego Zastępcę,
- do każdej zmiany wyznaczony był operator numerów alarmowych - koordynator zmiany, który w trakcie jej trwania sprawował nadzór nad powierzonym mu zespołem operatorów numerów alarmowych i na bieżąco prowadził dokumentację służbową,
- z przebiegu pracy zmiany w porze dziennej lub nocnej koordynator sporządzał tzw. „raport z dyżuru koordynatora”, w którym wskazywał m.in. liczbę zgłoszeń, zgłoszeń alarmowych i zdarzeń nietypowych. Raporty te przekazywane były Kierownikowi Centrum, jego Zastępcy i Dyrektorowi WBiZK.

(akta kontroli str. 108-113, 257-357, 377-394, 525-525, 530-531)

1.9. Oględziny procesu odbierania przez operatorów numerów alarmowych zgłoszeń alarmowych oraz przeprowadzony „eksperyment procesowy” polegający na dokonaniu z telefonów służbowych kontrolerów NIK dwóch połączeń alarmowych na numer 112, tj. jednego z terenu Olsztyna bez karty SIM, a drugiego z tereny gminy wiejskiej Dywity z kartą SIM³⁴ wykazały, że:

- w obu przypadkach rozpoczęcia obsługi zgłoszenia operatorzy dokonali w czasie poniżej 10 sek. od przyjęcia zgłoszenia,

³⁴ W toku połączeń wytworzono dwa sztuczne zdarzenia, tj. jedno opisujące wypadek komunikacyjny, a drugie zdarzenie o charakterze medycznym.

- w przypadku połączenia bez karty SIM system pokazywał, iż jest to połączenie bez takiej karty, natomiast w przypadku połączenia z kartą SIM wskazywał numer abonenta telefonu oraz, iż użytkownikiem karty jest NIK jako państwowa jednostka budżetowa. System pokazywał również współrzędne miejsca, z którego wykonywane było połączenie,
- dane o lokalizacji były zgodne z lokalizacją osób dzwoniących,
- w każdym przypadku w trakcie połączenia operator udostępnił informacje lokalizacyjne osoby dzwoniącej i w obu przypadkach nastąpiła wizualizacja lokalizacji zgłaszającego oraz miejsca zdarzenia na Uniwersalnym Module Mapowym. W rezultacie dokonanych połączeń alarmowych istniała możliwość odczytu zapisanej formatki zdarzenia oraz odsłuchania treści zgłoszenia.

Na podstawie ww. eksperymentu oraz odsłuchania innych pięciu zdarzeń obsługiwanych przez operatorów Centrum ustalono, iż obsługa zgłoszeń alarmowych dokonywana była zgodnie z wymogami określonymi w § 9-14 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, a także procedurami określonymi do stosowania przez operatorów numerów alarmowych. Operatorzy zadawali pytania adekwatne do zdarzenia, zgodnie z opracowanym katalogiem zdarzeń i odpowiednich do nich pytań.

(akta kontroli str. 661-695)

1.10. W opinii Wojewody nie zaobserwowano żadnych trudności ani ryzyk związanych z realizacją zadań nałożonych na Centrum ani nie wystąpiły opóźnienia w realizacji tych zadań. Wojewoda wskazał, że, przy obecnym stanie zatrudnienia, CPR jest w stanie skutecznie, efektywnie i terminowo realizować wszystkie nałożone na nie zadania i to w sytuacji, gdy Centrum, jako jedno z nielicznych w kraju, obsługuje największą liczbę zgłoszeń alarmowych przekierowywanych z innych ośrodków.

Według Kierownika Centrum, przy obecnym poziomie zatrudnienia, jest ono w stanie skutecznie, efektywnie i terminowo realizować wszystkie nałożone na nie zadania. Zgodnie z tą opinią nie wystąpiły żadne trudności, ryzyka lub opóźnienia w realizacji przez CPR zadań, w związku z czym nie było konieczności podejmowania działań naprawczych. W latach 2019-2024 Centrum nie uczestniczyło w ćwiczeniach lub innych formach sprawdzenia działania CPR, w szczególności w zakresie numeru alarmowego 112. Kierownik CPR wskazał, iż Centrum regularnie kontrolowane jest w ramach Krajowego Centrum Monitorowania SPR MSWiA, a wyniki tych kontroli publikowane są w raportach dotyczących funkcjonowania SPR.

W ramach cyklicznych wojewódzkich ćwiczeń obronnych³⁵, organizowanych przez WBiZK, zespoły ćwiczące, w odniesieniu do zaprogramowanych zdarzeń, odgrywały sytuację sporządzenia formatki numeru alarmowego 112 w reakcji na zdarzenie i przekazania jej do właściwych służb.

(akta kontroli str. 160-164, 358-364)

1.11. Minister SWiA, na podstawie art. 4 ust. 2 ustawy o SPR, nie powierzył Wojewodzie zadania upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych. Zadanie to Wojewoda realizował we własnym zakresie, w ramach swojego budżetu z wykorzystaniem pracowników Centrum. Starsi operatorzy numerów alarmowych oraz osoby sprawujące funkcję koordynatorów i koordynatorów-trenerów, zgodnie z rozporządzeniem w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, jako zadanie do realizacji określone mieli „udział w działaniach upowszechniających wiedzę na temat numerów alarmowych” i „prowadzenie działań upowszechniających wiedzę na temat numerów alarmowych”. Wojewoda, będąc odpowiedzialnym za koordynację służb ratunkowych na poziomie województwa, traktował promocję

³⁵ Plany tych ćwiczeń zatwierdzane były przez Wojewodę.

i upowszechnianie wiedzy na temat numeru alarmowego 112 jako integralny element działań na rzecz bezpieczeństwa publicznego.

W latach 2019-2024 pracownicy WBiZK aktywnie promowali funkcjonowanie Centrum oraz numeru alarmowego 112. W 2019 r. uczestniczyli oni w 27 różnych przedsięwzięciach promocyjnych, w 2020 r. - w pięciu, w 2022 r. - w ośmiu, w 2023 r. - w 23, a w 2024 r. (do 19.09.2024 r.) w 16 inicjatywach o charakterze promocyjnym. Akcje i przedsięwzięcia promocyjne zostały zawieszone w II kw. 2020 r. i w całym 2021 r. ze względu na wystąpienie pandemii COVID-19. Podstawowymi formami przedsięwzięć i inicjatyw promocyjnych były: spotkania i zajęcia edukacyjno-informacyjne z przedszkolakami oraz uczniami szkół podstawowych i ponadpodstawowych; udział pracowników Centrum w festynach i wydarzeniach prewencyjno-edukacyjnych; spotkania informacyjno-edukacyjne z seniorami i studentami, np. ratownictwa medycznego; wydruk oraz dystrybuowanie ulotek dotyczących CPR oraz numeru alarmowego 112. Ulotki informacyjno-edukacyjne, dystrybuowane przez Urząd, kierowane były głównie do dzieci i młodzieży w związku z akcją „Bezpieczne wakacje” lub „Bezpieczne ferie zimowe”. Prelekcje i pogadanki dla dzieci i młodzieży organizowane były zarówno w placówkach opiekuńczych i oświatowych, jak i w siedzibie Centrum, podczas których osoby te dowiadywały się jak pracuje CPR oraz, że „numer 112” ratuje życie w sytuacjach zagrożenia.

(akta kontroli str. 344-353, 365-375)

1.12. W Centrum wdrożono przekierowywanie połączeń alarmowych 997 (Policja) i 998 (PSP) na numer alarmowy 112 w terminach wynikających z komunikatu MSWiA, tj. do 5 sierpnia 2019 r. (Policja) i 9 grudnia 2021 r. (PSP). Do końca 2023 r. nie zostało wdrożone przekierowywanie numeru 999 (ratownictwo medyczne), z uwagi na brak decyzji w tym względzie na szczęblu MSWiA. Wdrożenie pełnego przekierowania tego numeru jest przedmiotem prac i planów ze strony MSWiA, a decyzja w tym względzie wymaga porozumienia z Ministrem Zdrowia, który jest organem odpowiedzialnym za funkcjonowanie Systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego. Według Kierownika CPR, po wykonanych ustawieniach technicznych przez operatora telekomunikacyjnego i wzmocnieniu kadry operatorskiej, Centrum jest gotowe do przejęcia połączeń alarmowych kierowanych na numer 999.

(akta kontroli str. 232-233, 503-514)

1.13. Wojewoda, stosownie do wymogu art. 10 ust. 8 ustawy o SPR, wydawał zatrudnionym w Centrum operatorom numerów alarmowych upoważnienia do przetwarzania danych osobowych oraz określał ich zakres³⁶. Zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR, w związku z przetwarzaniem danych osobowych w systemie teleinformatycznym, Wojewoda wypełnił obowiązek, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 i na stronie BIP Urzędu w zakładce „Ochrona Danych Osobowych” zamieścił informację dotyczącą przetwarzania danych osobowych oraz o klauzuli informacyjnej systemu powiadamiania ratunkowego obsługa zgłoszeń.

(akta kontroli str. 166-172, 395-410)

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 ww. siecią Wojewoda zawierał umowy na czas określony z firmą Orange Polska Spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (były to umowy na okres 24 miesięcy, tj. umowa z 29 listopada 2019 r. zawarta na okres od 01 grudnia 2019 r. do 30 listopada 2021 r.; umowa z 30 listopada 2023 r. zawarta na okres do dnia 30 listopada 2025 r.). Przedmiotem tych umów było

³⁶ Dokumenty te, z upoważnienia Wojewody, wydawał Inspektor Ochrony Danych.

świadczenie na rzecz abonenta (Urząd) usług ISDN³⁷ w lokalizacjach i parametrach wskazanych w specyfikacji techniczno-cenowej, stanowiącej załącznik do umowy. Na podstawie zawartych umów Orange świadczył m.in. dwa rodzaje dostępów ISDN, tj. podstawowy i rozszerzony, przyłączenia zakończenia sieci, połączenia telefoniczne, w tym połączenia krajowe (miejscowe, strefowe oraz międzystrefowe) i międzynarodowe do sieci komórkowych, do numerów skróconych, w tym numerów alarmowych służb powołanych do niesienia pomocy, do numerów o podwyższonej opłacie, połączenia w ruchu półautomatycznym realizowane z udziałem operatora, zapewnienie transmisji dla faksów oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci internet, udostępnianie spisów abonentów. Kwestie dotyczące zakresu usług serwisowych i sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą określono w Regulaminie świadczenia usług ISDN. W związku z ww. umowami opracowane zostały też dokumenty: „Automatyczne zabezpieczenie ruchu CPR Olsztyn”³⁸ i „Scenariusz awaryjnego przekierowania dla CPR Olsztyn”³⁹.

(akta kontroli str. 376, 697-722)

1.15. Centrum, podczas obsługi zgłoszeń alarmowych, miało zapewnione, zgodnie z art. 14 ust. 1 i ust. 2 ustawy o SPR, nieodpłatne pozyskiwanie informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego oraz dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług, udostępnianych za pomocą systemu, o którym mowa w art. 40 ust. 3e Prawa geodezyjnego i kartograficznego. Zapewnienie dostępu do ww. informacji nastąpiło od dnia wdrożenia odpowiednich narzędzi i procedur technicznych związanych z uruchomieniem Centrum, tj. od marca 2012 r., a dyspozytorzy numeru alarmowego mają zapewniony do nich dostęp przez 24/7 dni w tygodniu. Centrum nie dysponowało danymi o ewentualnych awariach systemu, gdyż informacje w tym zakresie pozostawały w gestii Centrum Technicznego SPR przy MSWiA.

W CPR, od grudnia 2018 r., operatorzy mogli również korzystać z alternatywnej mapy bazującej na projekcie „OpenStreetMap” dostępnej z poziomu przeglądarki internetowej. Udostępnienie mapy nastąpiło poprzez prace wdrożeniowe podjęte przez Departament Teleinformatyki MSWiA.

(akta kontroli str. 84-92, 232-233, 512-514, 606)

1.16. Wojewoda współpracował z MSWiA w opracowaniu szczegółowych procedur przekazania zgłoszeń alarmowych, o których mowa w § 13 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji i systemu funkcjonowania CPR, a także procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej. W okresie 2019-2023 obowiązywały w Centrum procedury opracowane i zatwierdzone przez MSWiA w 2015 r. Zmiana tych procedur nastąpiła w 2023 r. i obejmowały one m.in.:

- opis postępowania w przypadku zgłoszeń będących zgłoszeniami alarmowymi typu wiadomość głosowa,
- opis postępowania w przypadku zgłoszeń będących zgłoszeniami alarmowymi typu wiadomość SMS,
- opis postępowania w przypadku przekazania zdarzenia do niewłaściwego terytorialnie dyżurnego służby,
- opis postępowania w przypadku zgłoszeń niebędących zgłoszeniami alarmowymi.

³⁷ ISDN - *Integrated Services Digital Network* - standard komunikacyjny używany w cyfrowej transmisji danych, audio, wideo i innych usług sieciowych, w tym w połączeniach telefonicznych.

³⁸ Centralka CPR podłączona była do sieci Orange dwoma łączami PRA do dwóch różnych central Orange.

³⁹ W przypadku awarii CPR w Olsztynie przekierowanie połączeń, na telefoniczny wniosek Kierownika CPR, następowało do lokalizacji backupowej w Białymstoku.

Wojewoda, zgodnie z § 10 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, współpracował też z MSWiA w opracowywaniu i wdrożeniu katalogu zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu zdarzenie alarmowe. W 2022 r. Kierownik Centrum uczestniczył w pracach powołanej w MSWiA grupy, złożonej z pracowników CPR, wyznaczonej do opracowania ww. procedur. Katalog zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu podczas obsługi zgłoszenia, zamieszczony został w systemie teleinformatycznym (obejmował on 53 procedury główne, z których część zawierała także wchodzące w ich skład procedury cząstkowe).

(akta kontroli str. 257-335, 411-446, 501-502)

1.17. W Urzędzie w latach 2018-2024 obowiązywały następujące regulacje dotyczące bezpieczeństwa informacji:

- Zarządzenie Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 24 maja 2018 r. w sprawie wprowadzenia Polityki ochrony danych w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie. Obowiązywało ono od 25 maja 2018 r. do 4 marca 2024 r. i w okresie tym, w rezultacie dokonanych przeglądów, zostało ono trzykrotnie zmienione, tj. dwukrotnie w 2021 r. i raz w 2023 r.,
- Zarządzenie Nr 76 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 7 marca 2024 r. w sprawie ustanowienia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie. Wskazano w nim, iż zarządzanie bezpieczeństwem informacji w Urzędzie realizowane jest poprzez wdrożenie, przestrzeganie, monitorowanie i doskonalenie Polityki Bezpieczeństwa Informacji w Urzędzie, stanowiącej załącznik do zarządzenia. Zarządzenie to obowiązuje od 15 marca 2024 r. i w dniu 27 sierpnia 2024 r., w wyniku dokonanego przeglądu i analizy ww. polityki, zostało zmienione poprzez wprowadzenie w Polityce Bezpieczeństwa Informacji nowej treści rozdziału pt. „Urządzenia mobilne, zdalny dostęp, praca zdalna i telepraca”.

Pracownicy Centrum składali oświadczenia o zapoznaniu się z ww. polityką oraz przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Polityka Bezpieczeństwa Informacji dostępna była dla pracowników Urzędu na stronach wewnętrznego portalu intranetowego *iPortal*. W Centrum obowiązywała też „Polityka przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego”, nadana przez MSWiA w lipcu 2024 r. 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.

(akta kontroli str. 447-496)

1.18. Minister SWiA oraz Wojewoda zorganizowali i zapewnili wsparcie techniczne dla użytkowników CPR. Polegało ono przede wszystkim na zatrudnieniu w CPR pracowników obsługi technicznej tzw. „Administratorów Lokalnych” oraz uruchomieniu systemu pomocy HelpDesk.

Według stanu na 18 września 2024 r. w Centrum zatrudnionych było dwóch takich pracowników - administratorów systemu, a do ich zadań należało m.in.:

- zarządzanie siecią VPN, VLAN CPR,
- bieżące wsparcie teleinformatyczne i teletechniczne operatorów,
- administrowanie systemami informatycznymi, sieciami komputerowymi oraz obsługa wideokonferencji w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych i odpowiedniej funkcjonalności użytkowych systemów,
- realizacja zadań związanych z bezpieczeństwem i eksploatacją systemu teleinformatycznego SPR, w tym w szczególności z jego utrzymaniem

technicznym i bieżącą konserwacją, a także analizowanie zgłoszeń incydentów naruszenia bezpieczeństwa w systemie,

- identyfikacja i naprawa problemów związanych z połączeniami sieci,
- serwisowanie sprzętu komputerowego (m.in. konserwacja, konfiguracja, diagnozowanie, naprawa) i oprogramowania użytkowanego w Centrum w celu utrzymania w stanie stałej sprawności technicznej i technologicznej,
- uczestniczenie w procesie szkolenia koordynatorów zmian i operatorów numerów alarmowych zgodnie z posiadaną wiedzą i kwalifikacjami,
- udzielanie niezbędnej pomocy pracownikom CPR w obsłudze sprzętu informatycznego oraz eksploatacji programów użytkowych.

Administratorzy Lokalni byli pierwszą linią wsparcia dla użytkowników Centrum w zakresie rozwiązywania problemów technicznych związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych, a w przypadku braku możliwości rozwiązania problemu na miejscu dokonywano zgłoszenia w systemie HelpDesk. System ten pracował jako strona intranetowa w sieci OST112. Poza godzinami pracy administratora zgłoszenia w systemie HelpDesk były wprowadzane przez koordynatora.

Użytkownicy CPR problemy w funkcjonowaniu systemu zgłaszali Administratorowi Lokalnemu w godzinach jego pracy, a w pozostałych godzinach koordynatorowi. Administrator Lokalny/koordynator rejestrowali zgłoszenia poprzez stronę intranetową HelpDesk (możliwy był również kontakt telefoniczny z Centrum Technicznym w Radomiu). Strona intranetowa HelpDesk dostępna była w sposób ciągły. Klasyfikacja zgłoszenia/problemu wyróżniała pięć poziomów jego ważności i były one określane przez przyjmujących zgłoszenia pracowników HelpDesk z CPR w Radomiu.

O zmianie statusu wprowadzonych zgłoszeń użytkownicy informowani byli poprzez śledzenie czy zgłoszenia miały status „otwarte” lub „zamknięte”. Administrator Lokalny (koordynator) po zalogowaniu do systemu HelpDesk mógł wyświetlić listę zgłoszeń wg ich statusu. Nie było możliwości oceny lub zgłoszenia uwag na temat terminowości lub sposobu rozwiązania problemu. Można było jednak, za pośrednictwem administratora/koordynatora, zakwestionować sposób załatwienia zgłoszenia „zamkniętego” i zmienić jego status na ponownie „otwarty”.

W okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. poprzez HelpDesk zgłoszono łącznie 233 problemy i wszystkie one miały przyznany najniższy priorytet ważności (oprócz tych zgłoszeń nie wystąpiły inne problemy techniczne, o których w sposób szczególny należałoby poinformować MSWiA). Użytkownikom CPR nie zapewniono bazy wiedzy z najczęściej zgłaszanymi problemami oraz sposobem ich rozwiązania, jednak zagadnienia te były przekazywane pracownikom na szkoleniach.

W celu sprawnego funkcjonowania Centrum MSWiA dostarczyło m.in.: sprzęt serwerowy i sieciowy obsługujący system, konsole operatora numeru alarmowego dla wszystkich stanowisk operatorskich, stacje robocze stanowiące wyposażenie stanowiska operatorskiego wraz z systemem Windows⁴⁰, system ST-CPR.

W piśmie z dnia 18 października 2024 r. Wojewoda zwrócił uwagę, że pomimo dostępności w całej UE usługi AML (*Advanced Mobile Location*), która automatycznie przekazuje dokładną lokalizację telefonu komórkowego w momencie połączenia z numerem alarmowym, system ten nadal nie funkcjonuje w pełni w Polsce. Usługa AML znacząco zwiększa dokładność lokalizacji, ponieważ wykorzystuje GPS, Wi-Fi oraz dane sieci komórkowej do precyzyjnego określenia pozycji osoby dzwoniącej na numer alarmowy. Wspiera ona działania ratunkowe, automatycznie przysyłając dokładne dane lokalizacji telefonu do służb ratunkowych osoby dzwoniącej na numer 112 i numery ratunkowe zaczynające się od cyfry 9. Obecnie do lokalizacji

⁴⁰ Część stacji roboczych zakupiona została przez Wojewodę.

wykorzystywane są dane pochodzące z sieci operatorów komórkowych tzw. BTS jednak dokładność takiego pomiaru nie jest zadowalająca, co wydłuża czas dotarcia z pomocą, a często uniemożliwia zlokalizowanie osoby potrzebującej. W opinii Wojewody wprowadzenie AML mogłoby jeszcze bardziej usprawnić działania służb ratunkowych, ale na chwilę obecną system ten nie został wdrożony w Polsce, chociaż dostęp do niego jest bezpłatny.

W wyjaśnieniu z 31 października 2024 r. Wojewoda wskazał, iż najczęściej zgłaszanymi problemami technicznymi, które utrudniają funkcjonowanie CPR są: awaryjność podkładów mapowych i niska dokładność lokalizacji osoby dzwoniącej.

(akta kontroli str. 328-329, 497-500, 512-514, 534, 627-629, 654, 661-665)

1.19. Zasady nadawania uprawnień do przetwarzania danych w systemie informatycznym określone zostały w Polityce Ochrony Danych Urzędu oraz Polityce Bezpieczeństwa Informacji. Pracownikom CPR, po uzyskaniu przez nich upoważnienia do przetwarzania danych osobowych i uzyskaniu Certyfikatu Operatora Numerów Alarmowych, nadawane były przez Administratora Lokalnego Centrum uprawnienia do dostępu do systemu teleinformatycznego SPR i przetwarzania w nim informacji. Dostęp taki umożliwiał realizację zadań operatora, tj. obsługę wpływających zgłoszeń alarmowych. Z chwilą rozwiązania stosunku pracy z danym operatorem był on wylogowywany z systemu poprzez odebranie przyznanego dostępu do systemu teleinformatycznego CPR.

(akta kontroli str. 696)

1.20. W latach 2019-2024 Wojewoda skierował następującą liczbę zawiadomień do Policji o popełnieniu wykroczenia polegającego na umyślnym, bez uzasadnionej przyczyny, blokowaniu numeru alarmowego, utrudniającym prawidłowe funkcjonowanie CPR: w 2019 r. - dziewięć wniosków, w 2020 r. - siedem, w 2021 r. - trzy, w 2022 r. - pięć, w 2023 r. - jeden wniosek, a w 2024 r. (do 31 sierpnia) - nie kierował żadnych wniosków o ukaranie. Wojewoda nie dysponował informacjami od organu prowadzącego sprawę (Policji) o liczbie wniosków zakończonych nałożeniem kary (aresztu, ograniczenia wolności bądź grzywny) lub o umorzeniu danego postępowania. W wyjaśnieniu z dnia 13 listopada 2024 r. Kierownik CPR podał, iż w odniesieniu do przesłanych zawiadomień o nieuzasadnionym blokowaniu numeru alarmowego 112 brak jest formalnego obowiązku informowania o podjętych działaniach, w szczególności, gdy zawiadomienie nie kończyło się dalszymi czynnościami procesowymi. Liczba stwierdzonych przypadków blokowania numeru alarmowego w ww. latach była następująca: 2019 r. - 5 324 przypadki, 2020 r. - 5 228, 2021 r. - 2 367, 2022 r. - 7 790, 2023 r. - 37, 2024 r. (do 31 sierpnia) - 0 przypadków.

W wyjaśnieniu z dnia 31 października 2024 r. Wojewoda wskazał, że w celu ograniczenia liczby osób blokujących numer alarmowy 112 prowadzono różnorodne kampanie edukacyjne oraz działania edukacyjne w mediach, których celem było uświadomienie społeczeństwa o konsekwencjach nadużywania numeru alarmowego, a także informowanie o zasadach prawidłowego korzystania z tego numeru.

(akta kontroli str. 534, 625, 627-647)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. W latach 2021-2024 w CPR przekroczony został, ustalony przez MSWiA, limit zatrudnienia osób na stanowisku operatora numerów alarmowych i starszego operatora numerów alarmowych. Limit ten w ww. latach wynosił 27 i 31 osób i przekroczony został odpowiednio: w 2021 r. (w stosunku do każdego z tych stanowisk o cztery osoby), w 2022 r. (o dwie i o cztery osoby), w 2023 r. (o trzy i o jedną osobę), a w 2024 r. przekroczenie nastąpiło w odniesieniu do liczby operatorów numerów alarmowych (o dwie osoby). W ww. okresie nie zatrudniano

też formalnie w CPR osób na stanowiskach koordynatorów i koordynatorów-trenerów, powierzając niektórym pracownikom z grupy starszych operatorów numerów alarmowych pełnienie tych funkcji, wyznaczając im zadania adekwatne do tych stanowisk i wypłacając stosowne dodatki.

W wyjaśnieniu z dnia 31 października 2024 r., odnośnie przekroczenia w latach 2021-2024 limitu zatrudnienia operatorów i starszych operatorów numerów alarmowych, Wojewoda wskazał, iż wynikało to z konieczności racjonalnego zarządzania zasobami ludzkimi i zapewnienia ciągłości oraz jakości obsługi połączeń alarmowych. W okresie tym zdecydowano się na niewykorzystanie wszystkich możliwości awansów wewnętrznych, co skutkowało przekroczeniem limitów na stanowiskach operatorów niższego szczebla. Według Wojewody takie podejście umożliwiło zatrudnionym pracownikom dalszy rozwój zawodowy i dostęp do ścieżki awansu, szczególnie w kontekście zmian wprowadzonych przez nowelizację ustawy o powiadamianiu ratunkowym. Dzięki temu możliwe było dostosowanie struktury zatrudnienia do nowych wymogów, bez blokowania możliwości rozwoju zawodowego nowozatrudnionych pracowników. Wojewoda wskazał też, że całkowity limit etatów operatorskich nigdy nie został przekroczony i nie naruszono przepisów dotyczących dyscypliny finansów publicznych.

Natomiast brak bezpośredniego zatrudniania w CPR na stanowiska koordynatorów i koordynatorów-trenerów, według Wojewody, wynikał z przyjętej w Urzędzie praktyki organizacyjnej polegającej na powierzaniu tych funkcji starszym operatorom numerów alarmowych. Obejmowała ona wyznaczenie operatorów do pełnienia obowiązków koordynatora lub koordynatora-trenera i wypłatę odpowiedniego dodatku. W wyjaśnieniu Wojewoda podał, że podyktowane było to potrzebą elastycznego zarządzania zasobami kadrowymi z uwagi na krótki okres obowiązywania przepisów stanowiących o gradacji stanowisk w CPR oraz trudnościami w znalezieniu odpowiednich kandydatów na te stanowiska. Wojewoda wskazał też, iż jest to rozwiązanie tymczasowe trwające do czasu sporządzenia następnej oceny okresowej operatorów numerów alarmowych przewidzianej na koniec 2024 r. i pozwoli to na wyłonienie odpowiednich kandydatów na stanowiska koordynatorów i koordynatorów-trenerów i zatrudnienie ich na etaty od stycznia 2025 r.

Zdaniem NIK, o ile praktyka wyznaczania starszych operatorów numerów alarmowych do pełnienia funkcji koordynatora lub koordynatora-trenera w II poł. 2021 r. mogła być usprawiedliwiona początkowym okresem obowiązywania nowych przepisów w zakresie awansu zawodowego pracowników CPR i potrzebami właściwego zarządzania kadrami, to kontynuowanie jej w 2024 r. nie znajduje już uzasadnienia. Po dokonaniu ocen pracowników w 2022 i 2023 r. pracodawca dysponował wystarczającymi informacjami, aby podjąć decyzje o formalnym awansie zawodowym danych osób w ramach limitu zatrudnienia określonego przez MSWiA.

(akta kontroli str. 107, 232-233, 512-534, 627-629, 649-651)

2. W kartach oceny pracy osób, o których mowa w § 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, tj. operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów brak było oceny opisowej pracownika, dokonanej przez Kierownika Centrum lub jego Zastępcę, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 7 cyt. rozporządzenia.

W wyjaśnieniu z dnia 13 listopada 2024 r. Kierownik CPR podał, iż karty ocen ww. pracowników nie zawierały oceny opisowej, ponieważ zastosowano wyłącznie oceny punktowe kryteriów zamkniętych i szczegółowy opis błędów ocenianych zgłoszeń. Opis ten zawarty był w „Karcie oceny zgodności obsługi zgłoszeń

alarmowych z obowiązującymi procedurami i wytycznymi w tym zakresie” indywidualnie dla każdego ocenianego zgłoszenia. Unikano przez to dublowania zapisów, a dodatkowa ocena opisowa wymagałaby więcej czasu i zasobów, co w dynamicznym środowisku pracy, jakim jest CPR, byłoby trudne w realizacji.

W ocenie NIK argumentacja powyższa nie zasługuje na uwzględnienie. Ocena poszczególnych zgłoszeń obsługiwanych przez danego operatora i popełnianych w ich trakcie błędów nie jest tożsama z podsumowującą całokształt pracy pracownika oceną opisową, w której zawrzeć można np. wnioski i zalecenia co do poprawy jakości wykonywanej pracy.

(akta kontroli str. 607-618, 659-660)

IV. Uwagi i wnioski

Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag. W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnioskuje o:

- Wnioski
1. Przestrzeganie, określonego przez MSWiA, limitu zatrudnienia na poszczególnych stanowiskach pracy w CPR.
 2. Ujmowanie w kartach oceny pracy osób, o których mowa w § 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, oceny opisowej Kierownika Centrum lub jego Zastępcy.

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 Olsztynie. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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

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

Olsztyn, 3 grudnia 2024 r.

Kontroler
Cezary Gogolewski
Doradca ekonomiczny

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Olsztynie

p.o. Wicedyrektor
Bartosz Kościukiewicz

.....
podpis

.....
podpis