



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Opolu

LOP.410.16.1.2024

Pani  
Monika Jurek  
Wojewoda Opolski  
Opolski Urząd Wojewódzki  
ul. Piastowska 14, 45-082 Opole

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

# I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Opolski Urząd Wojewódzki <sup>1</sup> , ul. Piastowska 14, 45-082 Opole
Kierownik jednostki kontrolowanej	Monika Jurek, Wojewoda Opolski, od 20 grudnia 2023 r. <sup>2</sup> W okresie objętym kontrolą funkcję Wojewody Opolskiego pełnił także Adrian Czubak – od 9 grudnia 2015 r. do 14 marca 2021 r. oraz Sławomir Kłosowski – od 15 marca 2021 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 (18 października 2024 r.), 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 <sup>3</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Opolu
Kontrolerzy	1. Damian Mielcarek, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOP/73/2024 z 5 września 2024 r. 2. Wojciech Jarzyna, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOP/70/2024 z 5 września 2024 r. 3. Piotr Mastalerz, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOP/71/2024 z 5 września 2024 r.

(akta kontroli str. 1-9)

---

<sup>1</sup> Dalej: Urząd lub OUW.

<sup>2</sup> Dalej: Wojewoda.

<sup>3</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 623; dalej: ustawa o NIK.

## II. Ocena ogólna<sup>4</sup> kontrolowanej działalności

### OCENA OGÓLNA

Wojewoda zapewnił warunki prawno-organizacyjne i kadrowe, umożliwiające prawidłową i skuteczną realizację zadań przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Opolu<sup>5</sup>. Podejmował także działania na rzecz zapewnienia środków finansowych niezbędnych do realizacji zadań związanych z funkcjonowaniem CPR, w tym w szczególności polegających na obsłudze zgłoszeń alarmowych i związanych z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych. Przeprowadzony w trakcie kontroli eksperyment polegający na zgłoszeniu dwóch zdarzeń drogowych potwierdził obsługę zgłoszeń alarmowych przez CPR zgodnie z przepisami i z procedurami.

Pracownicy CPR posiadali wymagane kwalifikacje określone dla zajmowanego stanowiska pracy oraz ukończyli szkolenia doskonalące dla operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów. W Urzędzie opracowana została i wdrożona polityka bezpieczeństwa informacji oraz polityka ochrony danych osobowych, które stosowano prawidłowo zarówno w odniesieniu do pracowników CPR, jak i do osób odchodzących z pracy. Wojewoda współpracował z Ministrem Spraw Wewnętrznych i Administracji<sup>6</sup> w zakresie opracowania i aktualizacji szczegółowego katalogu zdarzeń i szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych oraz procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej. Dodatkowo Kierownik CPR opracował zasady funkcjonowania Centrum, plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, zasady organizacji pracy pracowników Centrum oraz plan zwiększania obsady osobowej Centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego.

Stwierdzona w kontroli nieprawidłowość dotyczyła braku kierowania do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń polegających na blokowaniu telefonicznego numeru alarmowego, utrudniając prawidłowe funkcjonowanie Centrum lub wniosków o ukaranie wobec osób bezpodstawnie blokujących numer alarmowy.

---

<sup>4</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

<sup>5</sup> Dalej: CPR lub Centrum.

<sup>6</sup> Dalej: Minister.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

1. Wojewoda zorganizował Centrum zgodnie z przepisami ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego<sup>7</sup> oraz limitami etatów ustalonymi przez Ministra. W okresie objętym kontrolą Wojewoda nie dokonywał zmian lokalizacji CPR. Nie tworzył także oddziałów Centrum<sup>8</sup>. Centrum w okresie objętym kontrolą funkcjonowało – zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy o spr – w strukturze Urzędu jako komórka organizacyjna: a/ Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego<sup>9</sup>; b/ Wydziału Zdrowia i Powiadamiania Ratunkowego<sup>10</sup>; c/ Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej<sup>11</sup> oraz d/ Wydziału Zdrowia<sup>12</sup>. Zadania przypisane do realizacji przez Centrum i określone w regulaminach organizacyjnych Urzędu były zgodne z zadaniami wskazanymi do realizacji przez CPR w art. 8 ustawy o spr.

(akta kontroli str. 468-472, 477, 487, 495-496, 598, 606-609, 695, 768-770, 826, 828, 849, 862, 869-871, 892)

Działalność CPR była przedmiotem dwóch kontroli wewnętrznych zleconych przez Wojewodę. Były to:

a/ kontrola problemowa w zakresie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków<sup>13</sup> w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2021 r. – w wyniku tej kontroli wydano pięć zaleceń pokontrolnych w zakresie terminowości i sposobu rozpatrywania skarg; wszystkie zalecenia pokontrolne zostały wdrożone;

b/ kontrola problemowa w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w okresie od 7 marca do 16 września 2024 r. – Dyrektor Wydziału Prawnego i Nadzoru Urzędu wyjaśniła, że kontrola ta powinna zakończyć się w ostatnim tygodniu listopada 2024 r.

Działalność Centrum nie była w okresie objętym kontrolą przedmiotem audytów przeprowadzanych przez audytora wewnętrznego Urzędu.

(akta kontroli str. 1772-1796, 1810-1811, 1834-1835)

W ww. okresie do Wojewody wpłynęło łącznie 18 skarg na działalność numeru alarmowego 112 lub Centrum. Wszystkie skargi zostały rozpatrzone na

<sup>7</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 748, ze zm., dalej: ustawa o spr.

<sup>8</sup> W rozumieniu art. 6 ust. 3 pkt 1-3 ustawy o spr.

<sup>9</sup> W okresie od 1 stycznia 2019 r. do 7 stycznia 2021 r.

<sup>10</sup> W związku z wejściem w życie zarządzenia NR 2/21 Wojewody Opolskiego z dnia 7 stycznia 2021 r. w sprawie ustalenia Regulaminu organizacyjnego Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu.

<sup>11</sup> W związku z wejściem w życie od 1 października 2022 r. zarządzenia NR 107/22 Wojewody Opolskiego z dnia 30 września 2022 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu organizacyjnego Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu.

<sup>12</sup> W związku z wejściem w życie zarządzenia NR 29/24 Wojewody Opolskiego z dnia 6 marca 2024 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu organizacyjnego Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu.

<sup>13</sup> Znak PN.I.1612.2.2022.MJ.

podstawie przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego<sup>14</sup>. W odniesieniu do wszystkich przypadków zostały udzielone odpowiedzi skarżącym w trybie określonym w ww. ustawie. W 11 przypadkach skargi uznano za bezzasadne, w czterech – za częściowo zasadne, w dwóch – za zasadne, w jednym przypadku skargę pozostawiono bez rozpoznania<sup>15</sup>. Skargi dotyczyły w 15 przypadkach niepodjęcia, zdaniem skarżących, stosownych działań przez pracowników CPR<sup>16</sup> oraz w pojedynczych przypadkach: a/ nieuprawnionego pozyskania informacji o stanie zdrowia osoby dzwoniącej na numer alarmowy 112 przez pracownika Centrum i wykorzystania tej wiedzy do celów prywatnych, b/ działalności pogotowia ratunkowego, c/ działalności jednego ze szpitalnych oddziałów ratunkowych.

(akta kontroli str. 1771-1772, 1798-1803)

W okresie objętym kontrolą Wojewoda sprawował nadzór nad funkcjonowaniem Centrum, m.in. poprzez zlecenie przeprowadzenia w CPR kontroli wewnętrznych. Kierownik kontrolowanej jednostki nie przekazywał Ministrowi informacji i wniosków z przeprowadzonych kontroli wewnętrznych.

(akta kontroli str. 1771-1772)

2. W okresie objętym kontrolą zarówno stan zatrudnienia, jak i wynagrodzenia pracowników CPR były wystarczające do prawidłowej realizacji zadań.

Według stanu na 31 grudnia 2019 r. stan zatrudnienia w CPR wynosił 46,8 etatu, w tym: a/ 37 etatów (79,06% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy<sup>17</sup> oraz ustawy z dnia 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych<sup>18</sup> oraz b/ 9,8 etatu (20,94% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej<sup>19</sup>.

Według stanu na 31 grudnia 2020 r. stan zatrudnienia w CPR wynosił 48,5 etatu, w tym: a/ 38,5 etatów (79,38% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy Kodeks pracy oraz ustawy o pracownikach urzędów państwowych oraz 10 etatów (20,62% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy o służbie cywilnej.

Według stanu na 31 grudnia 2021 r. stan zatrudnienia w CPR wynosił 37,25 etatu w tym: a/ 32,25 etatów (86,58% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy Kodeks pracy oraz ustawy o pracownikach urzędów państwowych oraz b/ pięć etatów (13,42% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy o służbie cywilnej.

Według stanu na 31 grudnia 2022 r. stan zatrudnienia w CPR wynosił 35,75 etatu, w tym: a/ 29,75 etatów (83,22% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy Kodeks pracy oraz ustawy o pracownikach urzędów państwowych oraz b/ sześć etatów (16,78% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy o służbie cywilnej.

Według stanu na 31 grudnia 2023 r. stan zatrudnienia w CPR wynosił 37 etatów, w tym: a/ 32 etatów (86,49% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy Kodeks pracy oraz ustawy o pracownikach urzędów

---

<sup>14</sup> Dz. U. z 2024 r. poz. 572.

<sup>15</sup> Brak wystarczających informacji umożliwiających identyfikację zgłoszenia.

<sup>16</sup> Skargi dotyczyły m.in. odmowy przyjęcia zawiadomień, odmowy zadysponowania karetki pogotowia, odmowy zadysponowania patrolu Policji, odmowy podjęcia działań przez operatora CPR w związku z nieodbieraniem telefonu przez pracowników przychodni zdrowia.

<sup>17</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 1465, ze zm.

<sup>18</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 1917.

<sup>19</sup> Dz. U. z 2024 r. poz. 409.

państwowych oraz b/ pięć etatów (13,51% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy o służbie cywilnej.

Na 30 czerwca 2024 r. stan zatrudnienia w CPR wynosił 37 etatów, w tym: a/ 32 etaty (86,49% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy Kodeks pracy oraz ustawy o pracownikach urzędów państwowych oraz b/ pięć etatów (13,51% wszystkich etatów) obsadzonych na podstawie przepisów ustawy o służbie cywilnej.

W okresie objętym kontrolą nastąpił spadek zatrudnienia w Centrum ze stanu maksymalnego 54 pracowników na 31 grudnia 2020 r. do stanu 37 pracowników na koniec grudnia 2022 r. Najwyższy spadek zatrudnienia dotyczył w tym okresie osób na stanowisku operator numerów alarmowych, z 34 pracowników na 31 grudnia 2020 r. do poziomu dziewięciu operatorów numerów alarmowych na koniec grudnia 2022 r.

(akta kontroli str. 878)

Minister określił maksymalny limit<sup>20</sup> liczby operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów w Centrum, wynoszący: a/ 10 operatorów numerów alarmowych, b/ 14 starszych operatorów numerów alarmowych, c/ 10 koordynatorów oraz d/ dwóch koordynatorów-trenerów. Łącznie limit etatów do obsługi zgłoszeń w Centrum wynosił 36 etatów. W okresie objętym kontrolą stan zatrudnienia w Centrum nie przekroczył wskazanych limitów i wynosił:

a/ według stanu na 31 grudnia 2019 r. – 52 pracowników<sup>21</sup>;

b/ według stanu na 31 grudnia 2020 r. – 54 pracowników<sup>22</sup>;

c/ według stanu na 31 grudnia 2021 r. – 39 pracowników<sup>23</sup>;

d/ według stanu na 31 grudnia 2022 r. – 37 pracowników<sup>24</sup>;

---

<sup>20</sup> W związku z realizacją obowiązku wynikającego z § 15 ust. 7 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych (Dz. U. poz. 832); dalej: rozporządzenie w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR.

<sup>21</sup> Jeden pracownik na stanowisku informatyka, trzech pracowników na stanowisku inspektora wojewódzkiego, jeden pracownik na stanowisku kierownika oddziału, 34 pracowników na stanowisku operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku psychologa, dwóch pracowników na stanowisku starszego informatyka, jeden pracownik na stanowisku starszego inspektora wojewódzkiego, ośmiu pracowników na stanowisku wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego, jeden pracownik na stanowisku zastępcy kierownika oddziału.

<sup>22</sup> Dwóch pracowników na stanowisku eksperta, jeden pracownik na stanowisku informatyka, trzech pracowników na stanowisku inspektora wojewódzkiego, jeden pracownik na stanowisku kierownika oddziału, 34 pracowników na stanowisku operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku psychologa, dwóch pracowników na stanowisku starszego informatyka, jeden pracownik na stanowisku starszego inspektora wojewódzkiego, ośmiu pracowników na stanowisku wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego, jeden pracownik na stanowisku zastępcy kierownika oddziału.

<sup>23</sup> Jeden pracownik na stanowisku informatyka, ośmiu pracowników na stanowisku koordynatora, dwóch pracowników na stanowisku koordynatora-trenera, ośmiu pracowników na stanowisku operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku psychologa, jeden pracownik na stanowisku starszego informatyka, jeden pracownik na stanowisku starszego inspektora wojewódzkiego, 16 pracowników na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku zastępcy kierownika oddziału.

<sup>24</sup> Jeden pracownik na stanowisku informatyka, jeden pracownik na stanowisku inspektora wojewódzkiego, jeden pracownik na stanowisku kierownika oddziału,

e/ według stanu na 31 grudnia 2023 r. – 38 pracowników<sup>25</sup>;

f/ według stanu na 30 czerwca 2024 r. – 38 pracowników<sup>26</sup>.

W okresie objętym kontrolą łączna liczba pracowników obsługujących zgłoszenia alarmowe wyniosła: a/ według stanu na 31 grudnia 2019 r. – 34 pracowników; b/ według stanu na 31 grudnia 2020 r. – 34 pracowników; c/ według stanu na 31 grudnia 2021 r. – 34 pracowników; d/ według stanu na 31 grudnia 2022 r. – 31 pracowników; e/ według stanu na 31 grudnia 2023 r. – 33 pracowników; f/ według stanu na 30 czerwca 2024 r. – 33 pracowników.

W latach 2021-2024<sup>27</sup> nie wszystkie etaty w Centrum, ustalone w ramach limitu określonego przez Ministra<sup>28</sup>, zostały obsadzone i tak: 1/ na 10 ustalonych etatów operatorów numerów alarmowych obsadzono: a/ w 2021 r. – 7,5 etatu; b/ w 2022 r. – 9 etatów; c/ w 2023 r. – 7,75 etatu; d/ do 30 czerwca 2024 r. – 8 etatów; 2/ na 14 ustalonych etatów starszych operatorów numerów alarmowych obsadzono: a/ w 2021 r. – 14,75 etatu; b/ w 2022 r. – 9,75 etatu; c/ w 2023 r. – 14,25 etatu; d/ do 30 czerwca 2024 r. – 14 etatów; 3/ na 10 ustalonych etatów koordynatorów obsadzono: a/ w 2021 r. – 8 etatów; b/ w 2022 r. – 9 etatów; c/ w 2023 r. – 8 etatów; d/ do 30 czerwca 2024 r. – 8 etatów; 4/ na dwa ustalone etaty dla koordynatorów-trenerów oba zostały obsadzone.

(akta kontroli str. 475, 874-876, 1804, 1836-1838)

Wysokość wydatków na wynagrodzenia pracowników Centrum w okresie objętym kontrolą wyniosła:

1/ według stanu na 31 grudnia 2019 r. kwota wypłaconych pracownikom wynagrodzeń łącznie wyniosła 2 758 362,19 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 1 638 403,95 zł<sup>29</sup>, b/ na stanowisku kierownika zespołu – 149 793,05 zł<sup>30</sup>, c/ na

---

dziewięciu pracowników na stanowisku koordynatora, dwóch pracowników na stanowisku koordynatora-trenera, dziewięciu pracowników na stanowisku operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku psychologa, jeden pracownik na stanowisku starszego informatyka, 11 pracowników na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku zastępcy kierownika oddziału.

<sup>25</sup> Jeden pracownik na stanowisku informatyka, jeden pracownik na stanowisku kierownika oddziału, ośmiu pracowników na stanowisku koordynatora, dwóch pracowników na stanowisku koordynatora-trenera, ośmiu pracowników na stanowisku operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku psychologa, jeden pracownik na stanowisku starszego informatyka, 15 pracowników na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku zastępcy kierownika oddziału.

<sup>26</sup> Jeden pracownik na stanowisku informatyka, jeden pracownik na stanowisku kierownika oddziału, ośmiu pracowników na stanowisku koordynatora, dwóch pracowników na stanowisku koordynatora-trenera, ośmiu pracowników na stanowisku operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku psychologa, jeden pracownik na stanowisku starszego informatyka, 15 pracowników na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych, jeden pracownik na stanowisku zastępcy kierownika oddziału.

<sup>27</sup> Od 4 września 2021 r. (tj. od momentu obowiązywania rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania cpr) do 30 czerwca 2024 r.

<sup>28</sup> W związku z realizacją obowiązku wynikającego z § 15 ust. 7 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania cpr.

<sup>29</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku – 4 266,68 zł.

<sup>30</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku – 6 241,38 zł.

stanowisku specjalisty ds. technicznych – 231 405,77 zł<sup>31</sup>, d/ na pozostałych stanowiskach – 738 759,42 zł<sup>32</sup>;

2/ według stanu na 31 grudnia 2020 r. kwota wypłaconych pracownikom w danym roku wynagrodzeń łącznie wyniosła 3 264 596,74 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 1 951 213,34 zł<sup>33</sup>, b/ na stanowisku kierownika zespołu – 220 646,04 zł<sup>34</sup>, c/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 272 820,37 zł<sup>35</sup>, d/ na pozostałych stanowiskach – 819 916,99 zł<sup>36</sup>;

3/ według stanu na 31 grudnia 2021 r. kwota wypłaconych pracownikom w danym roku wynagrodzeń łącznie wyniosła 2 808 362,92 zł, w tym, pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono za okres od stycznia do sierpnia 1 285 065,31 zł<sup>37</sup>, b/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono za okres od września do grudnia 154 146,29 zł<sup>38</sup>, c/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych<sup>39</sup> – 451 362,32 zł<sup>40</sup>, d/ na stanowisku koordynatora<sup>41</sup> – 240 981,13 zł<sup>42</sup>, e/ na stanowisku koordynatora-trenera<sup>43</sup> – 73 440,18 zł<sup>44</sup>, f/ na stanowisku kierownika zespołu – 216 699,96 zł<sup>45</sup>, g/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 183 800,43 zł<sup>46</sup>, h/ na innych stanowiskach – 202 867,30 zł<sup>47</sup>;

---

<sup>31</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku – 6 427,94 zł.

<sup>32</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na danym stanowisku wypłacone w ramach rozdziału 75081 *System powiadamiania ratunkowego* oraz rozdziału 85144 *System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego* wyniosło 5 123,78 zł natomiast przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na danym stanowisku wypłacone w ramach rozdziału 75011 *Urzędy wojewódzkie* wyniosło 6 219,99 zł.

<sup>33</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 4 927,31 zł.

<sup>34</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 9 193,59 zł.

<sup>35</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 7 578,34 zł.

<sup>36</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na danym stanowisku wypłacone w ramach rozdziału 75081 oraz rozdziału 85144 wyniosło 7 728,25 zł, przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na danym stanowisku wypłacone w ramach rozdziału 75011 wyniosło 6 219,99 zł.

<sup>37</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 4 980,87 zł.

<sup>38</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 5 138,21 zł.

<sup>39</sup> W okresie od września do grudnia 2021 r.

<sup>40</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 7 650,21 zł.

<sup>41</sup> W okresie od września do grudnia 2021 r.

<sup>42</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 7 530,66 zł.

<sup>43</sup> W okresie od września do grudnia 2021 r.

<sup>44</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 9 180,02 zł.

<sup>45</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 18 058,33 zł.

<sup>46</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 7 658,35 zł.

<sup>47</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 8 452,80 zł.



4/ według stanu na 31 grudnia 2022 r. kwota wypłaconych pracownikom w danym roku wynagrodzeń łącznie wyniosła 3 237 729,23 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 532 919,41 zł<sup>48</sup>, b/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych – 1 023 453,16 zł<sup>49</sup>, c/ na stanowisku koordynatora – 840 463,44 zł<sup>50</sup>, d/ na stanowisku koordynatora-trenera – 210 193,59 zł<sup>51</sup>, e/ na stanowisku kierownika zespołu – 272 378,69 zł<sup>52</sup>, f/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 195 010,16 zł<sup>53</sup>, g/ na innych stanowiskach – 163 310,78 zł<sup>54</sup>;  
5/ według stanu na 31 grudnia 2023 r. kwota wypłaconych pracownikom w danym roku wynagrodzeń łącznie wyniosła 3 653 780,10 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 678 018,04 zł<sup>55</sup>, b/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych – 1 220 352,29 zł<sup>56</sup>, c/ na stanowisku koordynatora – 847 396,54 zł<sup>57</sup>, d/ na stanowisku koordynatora-trenera – 219 872,08 zł<sup>58</sup>, e/ na stanowisku kierownika zespołu – 327 204,32 zł<sup>59</sup>, f/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 214 318,70 zł<sup>60</sup>, g/ na innych stanowiskach – 146 618,13 zł<sup>61</sup>;  
6/ według stanu na 30 czerwca 2024 r. kwota wypłaconych pracownikom wynagrodzeń łącznie wyniosła 2 210 452,95 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 412 682,43 zł<sup>62</sup>, b/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych – 781 803,56 zł<sup>63</sup>, c/ na stanowisku koordynatora – 498 770,56 zł<sup>64</sup>,

---

<sup>48</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 4 934,44 zł.

<sup>49</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 8 747,46 zł.

<sup>50</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 7 782,07 zł.

<sup>51</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 8 758,07 zł.

<sup>52</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 11 349,11 zł.

<sup>53</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 8 125,42 zł.

<sup>54</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 6 804,62 zł.

<sup>55</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 7 290,52 zł.

<sup>56</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 7 136,56 zł.

<sup>57</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 8 827,05 zł.

<sup>58</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 9 161,34 zł.

<sup>59</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 13 633,51 zł.

<sup>60</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 8 929,95 zł.

<sup>61</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 12 218,18 zł.

<sup>62</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 8 597,55 zł.

<sup>63</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 9 307,19 zł.

<sup>64</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 10 391,05 zł.

d/ na stanowisku koordynatora-trenera – 129 418,21 zł<sup>65</sup>, e/ na stanowisku kierownika zespołu – 180 149,09 zł<sup>66</sup>, f/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 134 266,88 zł<sup>67</sup>, g/ na innych stanowiskach – 73 362,22 zł<sup>68</sup>.

Wynagrodzenia pracowników Centrum w okresie objętym kontrolą wzrosły<sup>69</sup> na poszczególnych stanowiskach: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych z 4 266,68 zł brutto miesięcznie do 8 597,55 zł brutto miesięcznie; b/ na stanowisku kierownika zespołu z 6 241,38 zł brutto miesięcznie do 11 188,91 zł brutto miesięcznie, c/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych z 6 427,94 zł brutto miesięcznie do 11 188,91 zł brutto miesięcznie. W okresie od 31 grudnia 2021 r. do 30 czerwca 2024 r. wzrosły wynagrodzenia na stanowiskach: a/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych z 7 650,21 zł brutto miesięcznie do 9 307,19 zł brutto miesięcznie; b/ na stanowisku koordynatora z 7 530,66 zł brutto miesięcznie do 10 391,05 zł brutto miesięcznie; c/ na stanowisku koordynatora-trenera z 9 180,02 zł brutto miesięcznie do 10 784,85 zł brutto miesięcznie.

W okresie od 31 grudnia 2019 r. do 31 grudnia 2023 r. kwota wypłaconych pracownikom wynagrodzeń łącznie, wzrosła z 2 758 362,19 zł brutto do 3 653 780,10 zł brutto.

(akta kontroli str. 879-886)

W latach 2019-2024 (do 30 czerwca 2024 r.) łączna liczba odejść z pracy w Centrum<sup>70</sup> wyniosła:

1/ w 2019 r. – pięciu pracowników<sup>71</sup>, wszyscy ze stanowiska operatora numerów alarmowych, w tym: a/ wypowiedzenie stosunku pracy przez pracownika – w jednym przypadku, b/ rozwiązanie stosunku pracy za porozumieniem stron – w jednym przypadku, c/ rozwiązanie umowy o pracę z upływem czasu, na który została zawarta – w trzech przypadkach;

2/ w 2020 r. – pięciu pracowników<sup>72</sup> (czterech ze stanowisk wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego oraz jeden ze stanowiska operatora numerów alarmowych), w tym: a/ wypowiedzenie stosunku pracy przez pracownika – w czterech przypadkach, b/ rozwiązanie stosunku pracy za porozumieniem stron – w jednym przypadku;

3/ w 2021 r. – ośmiu pracowników<sup>73</sup> (czterech ze stanowisk wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego, dwóch ze stanowisk operatorów numerów alarmowych, jeden ze stanowiska starszego inspektora wojewódzkiego, jeden ze stanowiska kierownika oddziału), w tym: a/ wypowiedzenie stosunku pracy przez pracownika – w dwóch przypadkach, b/ wypowiedzenie stosunku pracy przez pracodawcę – w jednym przypadku, c/ rozwiązanie stosunku pracy za porozumieniem stron – w trzech przypadkach, d/ przeniesienie służbowe – w jednym przypadku, e/ przejście na emeryturę – w jednym przypadku;

---

<sup>65</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 10 784,85 zł.

<sup>66</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 15 012,42 zł.

<sup>67</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 11 188,91 zł.

<sup>68</sup> Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego na stanowisku 12 227,04 zł.

<sup>69</sup> Porównując stan na 31 grudnia 2019 r. i na 30 czerwca 2024 r.

<sup>70</sup> Całkowita liczba pracowników, którzy odeszli z pracy w danym roku.

<sup>71</sup> Tj. 9,62% z 52 zatrudnionych.

<sup>72</sup> Tj. 9,26% z 54 zatrudnionych.

<sup>73</sup> Tj. 23,53% z 39 zatrudnionych.

4/ w 2022 r. – czterech pracowników<sup>74</sup> (trzech ze stanowisk starszych operatorów numerów alarmowych oraz jeden ze stanowiska operatora numerów alarmowych), w tym: a/ rozwiązanie stosunku pracy za porozumieniem stron – w trzech przypadkach, b/ powołanie do zawodowej służby wojskowej – w jednym przypadku;

5/ w 2023 r. – pięciu pracowników<sup>75</sup> (dwóch ze stanowisk operatorów numerów alarmowych, jeden ze stanowiska starszego operatora numerów alarmowych, jeden ze stanowiska koordynatora oraz jeden ze stanowiska inspektora wojewódzkiego), w tym: a/ rozwiązanie stosunku pracy za porozumieniem stron – w czterech przypadkach oraz b/ rozwiązanie umowy o pracę z upływem czasu, na który została zawarta w jednym przypadku;

6/ do 30 czerwca 2024 r. – jeden pracownik<sup>76</sup> ze stanowiska operatora numerów alarmowych z uwagi na rozwiązanie umowy o pracę z upływem czasu, na który została zawarta.

Kierownik Centrum w odniesieniu do głównych przyczyn odejść pracowników z CPR wyjaśnił: *w Centrum nie są zbierane ani przechowywane informacje na temat odejść pracowników z pracy.*

(akta kontroli str. 458-459, 874-876, 1812)

W latach 2019-2024 (do 30 czerwca 2024 r.) przeprowadzono łącznie 20 naborów do Centrum, w tym: a/ w 2019 r. – cztery nabory, w wyniku których obsadzono trzy stanowiska operatorów numerów alarmowych, nie obsadzono jednego takiego stanowiska oraz stanowiska informatyka; b/ w 2020 r. – trzy nabory, w wyniku których obsadzono stanowisko wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego, nie obsadzono jednego takiego stanowiska oraz jednego stanowiska operatora numerów alarmowych; c/ w 2021 r. – trzy nabory, w wyniku których obsadzono stanowisko psychologa oraz dwa stanowiska operatorów numerów alarmowych (nie wystąpił przypadek nieobsadzenia stanowiska pracy w wyniku przeprowadzonego naboru); d/ w 2022 r. – sześć naborów, w wyniku których obsadzono jedno stanowisko operatora numerów alarmowych i jedno stanowisko inspektora wojewódzkiego natomiast nie obsadzono trzech stanowisk operatorów numerów alarmowych; e/ w 2023 r. – trzy nabory, w wyniku których obsadzono trzy stanowiska operatorów numerów alarmowych a ponadto nie obsadzono jednego takiego stanowiska, f/ w 2024 r. – jeden nabór na stanowisko inspektora wojewódzkiego, w wyniku naboru nie obsadzono tego stanowiska.

(akta kontroli str. 458-459, 874-876)

W okresie objętym kontrolą pracownicy Centrum otrzymywali nagrody, dodatki specjalne / zadaniowe / motywacyjne. I tak:

1/ według stanu na 31 grudnia 2019 r. kwota wypłaconych nagród i dodatków wyniosła łącznie 586 735,30 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 409 636,14 zł<sup>77</sup>, b/ na stanowisku kierownik zespołu – 47 050 zł<sup>78</sup>, c/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 58 500 zł<sup>79</sup>, d/ na pozostałych stanowiskach – 71 549,16 zł<sup>80</sup>;

---

<sup>74</sup> Tj. 10,81% z 37 zatrudnionych.

<sup>75</sup> Tj. 13,16% z 38 zatrudnionych.

<sup>76</sup> Tj. 2,63% z 38 zatrudnionych.

<sup>77</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 12 801,13 zł.

<sup>78</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 23 525 zł.

<sup>79</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 19 500 zł.

<sup>80</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wypłacona w ramach rozdziałów 75081 oraz 85144 wyniosła 17 625 zł, średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wypłacona w ramach rozdziału 75011 wyniosła 4 653,74 zł.

2/ według stanu na 31 grudnia 2020 r. kwota wypłaconych nagród i dodatków wyniosła łącznie 763 231,93 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 531 749,42 zł<sup>81</sup>, b/ na stanowisku kierownika zespołu – 60 566,67 zł<sup>82</sup>, c/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 71 360 zł<sup>83</sup>, d/ na pozostałych stanowiskach – 99 555,84 zł<sup>84</sup>;

3/ według stanu na 31 grudnia 2021 r. kwota wypłaconych nagród i dodatków wyniosła łącznie 658 745,73 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych za okres od stycznia do sierpnia wypłacono 186 286,69 zł<sup>85</sup>, b/ na stanowisku operatora numerów alarmowych za okres od września do grudnia wypłacono 46 533,33 zł<sup>86</sup>, c/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych<sup>87</sup> – 148 202,37 zł<sup>88</sup>, d/ na stanowisku koordynatora<sup>89</sup> – 88 750 zł<sup>90</sup>, e/ na stanowisku koordynatora-trenera<sup>91</sup> – 29 200 zł<sup>92</sup>, f/ na stanowisku kierownika zespołu – 63 450 zł<sup>93</sup>, g/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 30 673,33 zł<sup>94</sup>, h/ na innych stanowiskach – 65 650,01 zł<sup>95</sup>;

4/ według stanu na 31 grudnia 2022 r. kwota wypłaconych nagród i dodatków wyniosła łącznie 748 926 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operator numerów alarmowych wypłacono 127 986 zł<sup>96</sup>, b/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych – 215 889,34 zł<sup>97</sup>, c/ na stanowisku koordynatora – 217 807 zł<sup>98</sup>, d/ na stanowisku koordynatora-trenera – 58 062 zł<sup>99</sup>, e/ na stanowisku kierownika zespołu – 59 461,33 zł<sup>100</sup>, f/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 38 341,33 zł<sup>101</sup>, g/ na innych stanowiskach – 31 379 zł<sup>102</sup>;

5/ według stanu na 31 grudnia 2023 r. kwota wypłaconych nagród i dodatków wyniosła łącznie 677 783,48 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych wypłacono 112 833,33 zł<sup>103</sup>, b/ na stanowisku starszego operator numerów alarmowych – 235 373,95 zł<sup>104</sup>,

---

<sup>81</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 16 113,62 zł.

<sup>82</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 30 283,34 zł.

<sup>83</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 23 786,67 zł.

<sup>84</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wypłacona w ramach rozdziałów 75081 oraz 85144 wyniosła 26 458,34 zł, średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wypłacona w ramach rozdziału 75011 wyniosła 5 486,96 zł.

<sup>85</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 5 776,33 zł.

<sup>86</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 6 204,44 zł.

<sup>87</sup> W okresie od września do grudnia 2021 r.

<sup>88</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 10 047,62 zł.

<sup>89</sup> W okresie od września do grudnia 2021 r.

<sup>90</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 11 093,75 zł.

<sup>91</sup> W okresie od września do grudnia 2021 r.

<sup>92</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 14 600 zł.

<sup>93</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 63 450 zł.

<sup>94</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 15 336,67 zł.

<sup>95</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 32 825,01 zł.

<sup>96</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 14 220,67 zł.

<sup>97</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 22 142,50 zł.

<sup>98</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 24 200,78 zł.

<sup>99</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 29 031 zł.

<sup>100</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 29 730,67 zł.

<sup>101</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 19 170,67 zł.

<sup>102</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 15 689,50 zł.

<sup>103</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 14 559,14 zł.

<sup>104</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 16 517,47 zł.

c/ na stanowisku koordynatora – 148 370 zł<sup>105</sup>, d/ na stanowisku koordynatora-trenera – 46 280 zł<sup>106</sup>, e/ na stanowisku kierownika zespołu – 96 133,34 zł<sup>107</sup>, f/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 26 392,86 zł<sup>108</sup>, g/ na innych stanowiskach – 12 400 zł<sup>109</sup>;

6/ na 30 czerwca 2024 r. kwota wypłaconych nagród i dodatków wyniosła łącznie 295 113,99 zł, w tym pracownikom zatrudnionym: a/ na stanowisku operator numerów alarmowych wypłacono 56 275 zł<sup>110</sup>, b/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych – 107 867,68 zł<sup>111</sup>, c/ na stanowisku koordynatora – 63 794,64 zł<sup>112</sup>, d/ na stanowisku koordynatora-trenera – 16 650 zł<sup>113</sup>, e/ na stanowisku kierownika zespołu – 32 100 zł<sup>114</sup>, f/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych – 13 960 zł<sup>115</sup>, g/ na innych stanowiskach – 4 466,67 zł<sup>116</sup>.

Kwoty nagród i dodatków wypłaconych pracownikom Centrum zmieniały się następująco<sup>117</sup> na poszczególnych stanowiskach: a/ na stanowisku operatora numerów alarmowych z 12 801,13 zł brutto do 14 559,14 zł brutto; b/ na stanowisku kierownika zespołu z 23 525 zł brutto do 48 066,67 zł brutto; c/ na stanowisku specjalisty ds. technicznych z 19 500 zł brutto do 13 196,43 zł brutto miesięcznie. W okresie od 31 grudnia 2021 r. do 31 grudnia 2023 r. kwoty nagród i dodatków zmieniały się następująco: a/ na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych z 10 047,62 zł brutto do 16 517,47 zł brutto; b/ na stanowisku koordynatora z 11 093,75 zł brutto do 18 546,25 zł brutto; c/ na stanowisku koordynatora-trenera z 14 600 zł brutto do 23 140 zł brutto.

W okresie od 31 grudnia 2019 r. do 31 grudnia 2023 r. kwota wypłaconych pracownikom nagród i dodatków łącznie, wzrosła z 586 735,30 zł brutto do 677 783,48 zł brutto.

(akta kontroli str. 880)

W latach 2019-2024 (do 30 czerwca 2024 r.) łączna liczba zgłoszeń na numer alarmowy wynosiła:

1/ według stanu na 31 grudnia 2019 r. – 483 064, w tym: a/ liczba zgłoszeń przypadająca na jednego pracownika Centrum<sup>118</sup> wyniosła 14 868; b/ średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł 10,99 sek., c/ liczba połączeń anulowanych wyniosła 132 763; d/ liczba zgłoszeń zasadnych wyniosła 155 897, a niezasadnych – 194 404; e/ liczba zdarzeń w podziale na najważniejsze typy: komunikacja drogowa 23 986; interwencja domowa 16 726; zakłócenia porządku publicznego 14 453; interwencje inne 13 271; złe samopoczucie 10 296; f/ w 2019 r. nie było zgłoszeń w formie wiadomości SMS, g/ czas obsługi połączenia wyniósł w przypadku zgłoszeń zasadnych 125,80 sek., a w przypadku zgłoszeń niezasadnych – 26,78 sek.; h/ liczba zgłoszeń

---

<sup>105</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 18 546,25 zł.

<sup>106</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 23 140 zł.

<sup>107</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 48 066,67 zł.

<sup>108</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 13 196,43 zł.

<sup>109</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 12 400 zł.

<sup>110</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 7 034,38 zł.

<sup>111</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 7 704,83 zł.

<sup>112</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 7 974,33 zł.

<sup>113</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 8 325 zł.

<sup>114</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 16 050 zł.

<sup>115</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 6 980 zł.

<sup>116</sup> Średnia kwota nagród i dodatków na jednego zatrudnionego wyniosła 4 466,67 zł.

<sup>117</sup> Porównując stan na 31 grudnia 2019 r. i na 31 grudnia 2023 r.

<sup>118</sup> Operatora numerów alarmowych.

przekazanych do: Państwowej Straży Pożarnej<sup>119</sup> – 7 560; Policji – 100 586, do Państwowego Ratownictwa Medycznego<sup>120</sup> – 59 497;

2/ według stanu na 31 grudnia 2020 r. – 474 242, w tym: a/ liczba zgłoszeń na jednego pracownika – 14 348; b/ średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł 9,73 sek., c/ liczba połączeń anulowanych – 115 897; d/ liczba zgłoszeń zasadnych – 157 775, a niezasadnych – 200 570. e/ liczba zdarzeń w podziale na najważniejsze typy: komunikacja drogowa 17 917, interwencja domowa 16 208, zakłócenia porządku publicznego 13 906, interwencje inne 13 743, złe samopoczucie 13 078; f/ w 2020 r. nie było zgłoszeń w formie wiadomości SMS, g/ czas obsługi połączenia wyniósł w przypadku zgłoszeń zasadnych 111,40 sek., a w przypadku zgłoszeń niezasadnych – 29,35 sek.; h/ liczba zgłoszeń przekazanych do: PSP – 7 403, Policji – 90 266, PRM – 64 386;

3/ według stanu na 31 grudnia 2021 r. – 455 070, w tym: liczba zgłoszeń na jednego pracownika – 11 743; b/ średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł 10,75 sek., c/ liczba połączeń anulowanych – 109 587; d/ liczba zgłoszeń zasadnych – 170 284, a niezasadnych – 175 199; e/ liczba zdarzeń w podziale na najważniejsze typy: komunikacja drogowa 7 848, interwencja domowa 5 279, interwencje inne 5 226, złe samopoczucie 5 913, ból 4 139; f/ w 2021 r. nie było zgłoszeń w formie wiadomości SMS natomiast otrzymano 123 zgłoszenia eCall, g/ czas obsługi połączenia wyniósł w przypadku zgłoszeń zasadnych 128,78 sek., a w przypadku zgłoszeń niezasadnych – 24,73 sek.; h/ liczba zgłoszeń przekazanych do: PSP 9 747, Policji 94 270, PRM 76 594;

4/ według stanu na 31 grudnia 2022 r. – 476 935, w tym: a/ liczba zgłoszeń przypadająca na jednego pracownika – 12 571; b/ średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł 9,54 sek., c/ liczba połączeń anulowanych – 116 241; d/ liczba zgłoszeń zasadnych – 176 431, a niezasadnych – 184 263; e/ liczba zdarzeń w podziale na najważniejsze typy: komunikacja drogowa 19 070, interwencja domowa 15 796, interwencje inne 15 662, złe samopoczucie 15 032, zakłócenia porządku publicznego 13 613; f/ w 2022 r. nie było zgłoszeń w formie wiadomości SMS natomiast otrzymano 432 zgłoszenia eCall, g/ czas obsługi połączenia wyniósł w przypadku zgłoszeń zasadnych 119,88 sek., a w przypadku zgłoszeń niezasadnych – 24,90 sek.; h/ liczba zgłoszeń przekazanych do: PSP 14 741, Policji 91 401, PRM 76 639;

5/ według stanu na 31 grudnia 2023 r. – 516 076, w tym: a/ liczba zgłoszeń przypadająca na jednego pracownika – 12 184; b/ średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł 9,64 sek.; c/ liczba połączeń anulowanych – 150 699; d/ liczba zgłoszeń zasadnych – 170 938, a niezasadnych – 194 439; e/ liczba zdarzeń w podziale na najważniejsze typy: komunikacja drogowa 19 267, interwencja domowa 15 389, interwencje inne 15 094, zakłócenia porządku publicznego 13 876, ból 12 175; f/ w 2023 r. nie było zgłoszeń w formie wiadomości SMS natomiast otrzymano 499 zgłoszenia eCall; g/ czas obsługi połączenia wyniósł w przypadku zgłoszeń zasadnych 121,60 sek., a w przypadku zgłoszeń niezasadnych – 20,97 sek.; h/ liczba zgłoszeń przekazanych do: PSP – 11 155, Policji – 89 687, PRM – 74 006;

6/ według stanu na 30 czerwca 2024 r. – 236 744, w tym: a/ liczba zgłoszeń przypadająca na jednego pracownika – 5 122; b/ średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wyniósł 10,18 sek., c/ liczba połączeń anulowanych – 72 836; d/ liczba zgłoszeń zasadnych – 87 421, a niezasadnych – 76 487; e/ liczba zdarzeń w podziale na najważniejsze typy: komunikacja

---

<sup>119</sup> Dalej: PSP.

<sup>120</sup> Dalej: PRM.

drogowa 9 927, interwencje inne 7 888, interwencja domowa 7 564, zakłócenia porządku publicznego 6 639, złe samopoczucie 6 394; f/ do 30 czerwca 2024 r. nie było zgłoszeń w formie wiadomości SMS natomiast otrzymano 498 zgłoszeń eCall, g/ czas obsługi połączenia wyniósł w przypadku zgłoszeń zasadnych 122,87 sek., a w przypadku zgłoszeń niezasadnych – 21,66 sek.; h/ liczba zgłoszeń przekazanych do: PSP – 6 010, Policji – 44 494, PRM – 37 727.

Centrum nie dysponowało danymi dotyczącymi czasu obsługi zgłoszenia przez Policję, PSP i PRM.

Kierownik CPR wyjaśnił, że Centrum *nie prowadziło analiz średnich czasów obsługi zgłoszeń przez służby ratownicze*. Wyjaśnił także, że *zgodnie z raportem generowanym przez KCMSPR średnie czasy obsługi zdarzenia, liczone od momentu wysłania informacji o zdarzeniu do momentu zmiany statusu zdarzenia na „zespół na miejscu”, z okresu ostatnich trzech lat wyniosły: a/ w grudniu 2021 r. – PSP 700 sek., Policja 1120 sek., PRM 2009 sek.; b/ w 2022 r. – PSP 1065 sek., Policja 1015 sek., PRM 1190 sek.; c/ w 2023 r. – PSP 837 sek., Policja 1032 sek., PRM 1051 sek.; d/ w 2024 r. – PSP 1140 sek., Policja 1036 sek., PRM 1029 sek.*

(akta kontroli str. 1285-1458, 457, 1839-1843)

W okresie objętym kontrolą pracownicy Centrum byli awansowani na wyższe stanowiska pracy: a/ w 2019 r. awansowano jednego pracownika<sup>121</sup>; b/ w 2021 r. awansowano 26 pracowników<sup>122</sup>, c/ w 2022 r. awansowano trzech pracowników<sup>123</sup>, d/ w 2023 r. awansowano pięciu pracowników<sup>124</sup>. W 2020 r. oraz w I półroczu 2024 r. nie dokonywano awansów.

(akta kontroli str. 877)

Liczba pracowników Centrum w etatach i osobach, według stanu na 31 grudnia 2023 r. oraz na 30 czerwca 2024 r., nie zmieniła się i wynosiła odpowiednio 37 etatów oraz 38 osób.

(akta kontroli str. 874)

3. Zarówno kierownik, jak i zastępca kierownika Centrum, w momencie zatrudnienia spełniali wymogi określone w art. 16c ust. 2-3 ustawy o spr. W okresie trzech miesięcy od momentu zatrudnienia ww. osoby nie odbyły szkolenia wstępnego dla kierowników Centrum<sup>125</sup>, gdyż – jak wyjaśniła Zastępca Kierownika – *do dnia dzisiejszego Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego (KCMSPR) nie udostępniło ww. szkoleń dla kadry kierowniczej*.

(akta kontroli str. 887, 1797)

---

<sup>121</sup> Na stanowisko inspektora wojewódzkiego, awans bez podwyżki wynagrodzenia.

<sup>122</sup> Na stanowisko koordynatora (ośmiu pracowników, średnia przyznana podwyżka wynagrodzenia zasadniczego brutto 1 003 zł), na stanowisko koordynatora-trenera (dwóch pracowników, średnia przyznana podwyżka wynagrodzenia zasadniczego brutto 1 217 zł), na stanowisko starszego operatora numerów alarmowych (15 pracowników, średnia przyznana podwyżka wynagrodzenia zasadniczego brutto 790 zł), na stanowisko starszego inspektora wojewódzki (jeden pracownik, awans bez podwyżki).

<sup>123</sup> Na stanowisko zastępcy kierownika oddziału (jeden pracownik, średnia przyznana podwyżka wynagrodzenia zasadniczego brutto 1 586,96 zł), na stanowisko koordynatora (jeden pracownik, średnia przyznana podwyżka wynagrodzenia zasadniczego brutto 222,38 zł), na stanowisko kierownika oddziału (jeden pracownik, średnia przyznana podwyżka wynagrodzenia zasadniczego brutto 731,50 zł).

<sup>124</sup> Na stanowisko operatora numerów alarmowych (pięciu pracowników, średnia przyznana podwyżka wynagrodzenia zasadniczego brutto 241,97 zł).

<sup>125</sup> Tj. wymogu określonego w art. 16c ust. 2 pkt 4 oraz ust. 3 ustawy o spr.

Na podstawie zbadanej w trakcie kontroli próby<sup>126</sup> ustalono, że psycholog, operatorzy numerów alarmowych, starsi operatorzy numerów alarmowych, koordynatorzy oraz koordynatorzy-trenerzy zatrudnieni w Centrum spełniali wymagania określone odpowiednio w art. 16c ust. 4 oraz w art. 16 ustawy o spr. (akta kontroli str. 1240-1246)

W Urzędzie, w okresie objętym kontrolą, obowiązywały zarządzenia<sup>127</sup> Dyrektora Generalnego OUW w sprawie określenia wewnętrznej procedury naboru do służby cywilnej w OUW. Kierownik CPR wyjaśnił: *brak jest procedury naboru na stanowiska poza korpusem służby cywilnej w Opolskim Urzędzie Wojewódzkim. Wskazał również: kandydatów na operatorów numerów alarmowych wybiera się na podstawie opracowanego przez pracowników CPR testu wiedzy oraz testu językowego. Dodatkowo psycholog wykonuje testy psychologiczne: FCZ-KT, TUS oraz rozmowę kierowaną. W trakcie rozmowy rekrutacyjnej sprawdza się wiedzę merytoryczną, sposób komunikacji w języku obcym. Komisja rekrutacyjna zwykle składa się z pięciu osób.* W odniesieniu do braku w Centrum jednolitej procedury naboru pracowników, Kierownik CPR wyjaśnił: *wiele centrów powiadamiania ratunkowego boryka się z brakami kadrowymi na stanowisku psychologa. Ciężko byłoby opracować procedurę, uwzględniając w naborze psychologów, którego np. nie ma. Stąd opracowano standard obejmujący test wiedzy oraz test językowy, podlegający ciągłej weryfikacji.*

(akta kontroli str. 111, 445-456, 890, 1171-1180)

4. Wszyscy operatorzy numerów alarmowych w latach 2021-2024 (do 31 sierpnia), przed rozpoczęciem realizacji zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych, odbyli szkolenie podstawowe zakończone egzaminem, a w okresie od zatrudnienia do momentu otrzymania certyfikatu operatora numeru alarmowych nie realizowali zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych<sup>128</sup>. Kierownik Centrum wyjaśnił: *w latach 2021-2024 nie miała miejsca sytuacja by kandydaci na operatora numerów alarmowych odbierali zgłoszenia. Warunkiem dopuszczenia do pracy było uzyskanie uprawnień do odbioru zgłoszeń alarmowych potwierdzone uzyskaniem certyfikatu. W okresie objętym kontrolą zostały utworzone dwa konta w Systemie Teleinformatycznym Centrum Powiadamiania Ratunkowego (ST CPR) dla dwóch nowoprzyjętych kandydatów na operatorów numerów alarmowych<sup>129</sup>. W związku ze zmianą formy egzaminu teoretycznego na wersję elektroniczną, realizowaną przy pomocy platformy e-learningowej, dostępnej z poziomu domeny ST CPR, konieczne było utworzenie kont w systemie ST CPR o roli obserwator dla kandydatów na operatorów numerów alarmowych. Rola obserwatora nie pozwala na odbiór zgłoszeń alarmowych, daje jedynie dostęp do systemu. Pozostali nowoprzyjęci kandydaci na operatorów numerów alarmowych nie mieli dostępu do systemu ST CPR przed zdaniem egzaminu i otrzymaniem certyfikatu.*

---

<sup>126</sup> Obejmującej zatrudnionego w Centrum psychologa oraz po jednym zatrudnionym w Centrum w trakcie trwania kontroli NIK operatorze numerów alarmowych, starszym operatorze numerów alarmowych, koordynatorze i koordynatorze-trenerze.

<sup>127</sup> Zarządzenie nr 41 z dnia 28 grudnia 2021 r. w sprawie określenia wewnętrznej procedury naboru do służby cywilnej w Opolskim Urzędzie Wojewódzkim w Opolu oraz zarządzenie nr 12 z dnia 26 kwietnia 2017 r. w sprawie przeprowadzania naboru kandydatów do korpusu służby cywilnej w Opolskim Urzędzie Wojewódzkim w Opolu.

<sup>128</sup> Ustalono na podstawie danych wszystkich operatorów numerów alarmowych przyjętych do pracy w Centrum w latach 2021-2024 (do 31 sierpnia).

<sup>129</sup> Pierwsze konto o roli *obserwator* utworzono 3 listopada 2023 r., zostało zablokowane po zakończeniu stosunku pracy w pracownikiem (31 grudnia 2023 r.); drugie konto o roli *obserwator* było aktywne od 2 października 2023 r. do 15 grudnia 2023 r. –po pozytywnie zdaniem przez pracownika egzaminie rola została zmieniona z *obserwator* na *operator*.



W okresie stanu zagrożenia epidemicznego i stanu epidemii związanych z COVID-19 Centrum realizowało zadania w zakresie szkolenia i egzaminowania kandydatów na operatorów numerów alarmowych. W CPR sporządzono i wdrożono *Plany szkoleń i egzaminów operatorów numerów alarmowych CPR*<sup>130</sup>. Kierownik CPR wyjaśnił: *w Centrum było 10 certyfikatów uzyskanych w okresie zagrożenia epidemicznego – osiem uzyskanych w CPR w Opolu, jeden uzyskany w CPR we Wrocławiu<sup>131</sup> oraz jeden uzyskany w CPR w Krakowie<sup>132</sup>. Wszyscy ww. pracownicy uzyskali ponowne certyfikaty przed upływem 90 dni od dnia zniesienia stanu zagrożenia epidemicznego.*

(akta kontroli str. 889, 922-942, 1061-1164)

5. Na podstawie próby<sup>133</sup> ustalono, że pracownicy Centrum zatrudnieni na stanowiskach operatora numeru alarmowego, starszego operatora numeru alarmowego, koordynatora i koordynatora-trenera odbyli cztery obowiązkowe szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego w okresie 2 lat, których odbycie zostało potwierdzone wydaniem zaświadczenia. Kierownik CPR wyjaśnił: *MSWiA wskazało listę 14 dostępnych szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego. Wybierając szkolenia obowiązkowe kierowano się stanowiskiem i wymaganiami do niego przypisanymi. Koordynatorzy i koordynatorzy-trenerzy jako szkolenia obowiązkowe otrzymali te, które pozwalają na ćwiczenie i rozwój kompetencji miękkich, niezwykle ważnych przy charakterze tych stanowisk pracy. Operatorzy i starsi operatorzy wskazane mieli tematy, które były bliższe ich pracy na co dzień.*

(akta kontroli str. 890, 922, 1165-1170, 1247-1248)

6. Kierownik CPR oraz jego zastępca w okresie objętym kontrolą sprawowali nadzór nad prawidłową realizacją zadań przez pracowników Centrum. Powyższe udokumentowano m.in. poprzez sporządzone raporty zmianowe, raporty dobowe oraz notatki służbowe<sup>134</sup>. Kierownik CPR wyjaśnił: *nadzór nad pracą operatorów numerów alarmowych wykonywany był również za pośrednictwem ocen pracy i kompetencji oraz poprzez odsłuchy udostępnianych zgłoszeń alarmowych podmiotom uprawnionym lub poprzez wyrywkowe sprawdzanie nagrań zgłoszeń alarmowych oraz zapisów treści formatek. Wskazał również: pomocnym narzędziem do nadzoru nad pracą operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów jest również moduł raportowy ST CPR. Ponadto koordynatorzy i koordynatorzy-trenerzy mają w swoich zakresach obowiązków przypisaną koordynację nad procesem obsługi zgłoszeń alarmowych, zarządzanie zmianą oraz wsparcie operatorów numerów alarmowych i starszych operatorów numerów alarmowych w obsłudze zgłoszeń alarmowych. Kierownik CPR oraz jego zastępca sporządzali karty oceny*

---

<sup>130</sup> Plan szkoleń i egzaminów operatorów numerów alarmowych Centrum Powiadomienia Ratunkowego w Opolu: 1/ zatwierdzony przez Wojewodę Opolskiego 17 czerwca 2020 r. znak BZK.III.6311.42.2020.DK; 2/ zatwierdzony przez Wojewodę Opolskiego 14 lipca 2021 r. znak ZPR.III.6311.40.2021.DK; 3/ zatwierdzony przez Wojewodę Opolskiego 30 maja 2022 r. znak ZPR.III.6311.26.2022.DK; 4/ zatwierdzony z upoważnienia Wojewody Opolskiego przez Dyrektora Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej 10 stycznia 2023 r., znak ZPS.VII.6311.8.2023.DK.

<sup>131</sup> Przejście pracownika z CPR we Wrocławiu z aktywnym certyfikatem.

<sup>132</sup> Przejście pracownika z CPR w Krakowie z aktywnym certyfikatem.

<sup>133</sup> Obejmującej wybrane osoby na stanowiskach operatora numeru alarmowego, starszego operatora numeru alarmowego, koordynatora i koordynatora-trenera.

<sup>134</sup> Powyższe ustalono na podstawie próby kontrolnej obejmującej wybrane dokumenty z każdego roku objętego kontrolą.

pracy i kompetencji pracowników CPR<sup>135</sup> zgodnie z obowiązującymi wytycznymi wynikającymi z przepisów rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie zakresu informacji zamieszczonych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart<sup>136</sup>. Kierownik CPR lub jego zastępca oraz psycholog dokonywali corocznej oceny kompetencji koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów<sup>137</sup> zgodnie z obowiązującymi wytycznymi wynikającymi z ww. rozporządzenia.

Kierownik CPR wyjaśnił, że w okresie objętym kontrolą – w przypadkach stwierdzenia nieprawidłowości w działaniach pracowników Centrum – *korygowano je za pomocą: przeprowadzania rozmów dyscyplinujących lub korygujących, skierowania do psychologa CPR lub koordynatorów-trenerów, wnioskowania o kary porządkowe wynikające z kodeksu pracy. Głównie były to: nieprawidłowe uzupełnienie formatek, brak stosowania się w całości do procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, niedostosowanie poziomu komunikacji do osoby zgłaszającej oraz nieprzestrzeganie czasu pracy. Po rozmowach korygujących i wskazaniu nieprawidłowości oraz zrozumieniu jej charakteru przez pracownika, nieprawidłowości były usuwane. W szczególnych przypadkach kierowano sprawy do Dyrektora Generalnego OUW o ukaranie pracownika pisemną karą porządkową.*

(akta kontroli str. 110-111, 408-444, 462)

7. W latach 2019-2023 CPR miało zapewnione w budżecie Wojewody środki finansowe niezbędne do realizacji zadań w zakresie funkcjonowania Centrum, w tym w szczególności zadań polegających na obsłudze zgłoszeń alarmowych. Środki finansowe na funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego<sup>138</sup> w okresie objętym kontrolą były wydatkowane zgodnie z planem rzeczowym i finansowym, z uwzględnieniem wprowadzanych zmian.

Kierownik CPR wyjaśnił: *w latach 2023-2024 ograniczono wydatki związane głównie z delegacjami, szkoleniami ze względu na wysokie koszty eksploatacji w w/w latach. Odłożono w czasie wymianę baterii w UPS z uwagi na zadowalający stan stosu akumulatorów (80-100%) oraz na fakt, że po przeszacowaniu mocy UPS okazało się, że nowy może mieć czterokrotnie mniej mocy i być tańszy w użytkowaniu. W 2023 r. Wojewoda Opolski wystąpił do Ministra o przyznanie rezerwy celowej na pokrycie kosztów energii elektrycznej i innych kosztów eksploatacyjnych – wniosek<sup>139</sup> został uwzględniony. W 2023 r. Wojewoda Opolski wnioskował do Ministerstwa Finansów o zwiększenie środków na utrzymanie całego Urzędu ze względu na rosnące koszty eksploatacyjne, ale środków nie otrzymał.*

(akta kontroli str. 215, 226, 237, 247, 257, 267, 272-407, 461-462, 890-891, 1181-1217)

W 2024 r. Wojewoda Opolski wystąpił o środki z rezerwy celowej<sup>140</sup> na pokrycie zwiększonych kosztów eksploatacyjnych<sup>141</sup>, ale wniosek nie uzyskał akceptacji

---

<sup>135</sup> Powyższe ustalono na podstawie próby kontrolnej obejmującej ww. dokumenty sporządzone dla jednego operatora numerów alarmowych, jednego starszego operatora numerów alarmowych, jednego koordynatora oraz jednego koordynatora-trenera.

<sup>136</sup> Dz. U. poz. 899.

<sup>137</sup> Powyższe ustalono na podstawie próby kontrolnej obejmującej sporządzenie ww. dokumentów dla jednego koordynatora oraz jednego koordynatora-trenera.

<sup>138</sup> Dział 75081.

<sup>139</sup> W kwocie 66 000 zł.

<sup>140</sup> Pismo z 10 czerwca 2024 r., sygn. WZ.III.6311.21.2024.AD skierowane do Ministra.

<sup>141</sup> W uzasadnieniu wskazując, że faktury za energię elektryczną i ciepłą, spływające w miesiącach styczeń-kwiecień 2024 r. wskazują, że obecny budżet nie będzie wystarczający na zapewnienie funkcjonowania Centrum do końca grudnia 2024 r. W treści ww. pisma wskazano, że pomimo przesunięcia środków z innych paragrafów,

Ministra<sup>142</sup>. W uzasadnieniu, Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji jako przyczynę odmowy wskazał: *finansowanie bieżącego utrzymania CPR powinno odbywać się w pierwszej kolejności ze środków ujętych w planie finansowym wojewody, z uwzględnieniem możliwości zastosowania trybu wynikającego z art. 171 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych<sup>143</sup>, natomiast środki z rezerwy celowej przeznaczane są na ewentualne uzupełnienie wydatków na zadania, których nie można było przewidzieć na etapie planowania budżetu państwa.*

W opinii Kierownika CPR: *do 2023 r. finansowanie Centrum było wystarczające. Po wzrostach kosztów eksploatacyjnych, w szczególności energii elektrycznej, finansowanie jest zbyt niskie.*

(akta kontroli str. 461-462, 890-891, 1181-1217)

8. Kierownik CPR zorganizował pracę Centrum i opracował: a/ zasady funkcjonowania CPR; b/ plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych; c/ zasady organizacji pracy pracowników Centrum; d/ plan zwiększania obsady osobowej centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego.

W okresie objętym kontrolą w Centrum obowiązywały zasady funkcjonowania Centrum zatwierdzone przez Wojewodę Opolskiego: a/ 16 maja 2018 r.; b/ 14 czerwca 2021 r.; c/ 25 sierpnia 2023 r.; d/ 25 kwietnia 2024 r.; e/ 21 sierpnia 2024 r.

W okresie objętym kontrolą w Centrum obowiązywały zasady organizacji pracy pracowników Centrum zatwierdzone przez Wojewodę Opolskiego: a/ 16 maja 2018 r.; b/ 15 czerwca 2021 r.; c/ 25 sierpnia 2023 r.; d/ 25 kwietnia 2024 r.

Obowiązywały także *Plany postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych w Centrum* zatwierdzone przez Wojewodę Opolskiego: a/ 21 grudnia 2018 r.; b/ 5 lipca 2021 r. oraz *Plany zwiększania obsady osobowej Centrum*, tj. plan z 22 czerwca 2015 r. oraz plan z 23 czerwca 2021 r.

Pracownicy Centrum zostali zapoznani ze wszystkimi ww. dokumentami.

(akta kontroli str. 113-210)

9. Na podstawie oględzin obejmujących przebieg procesu obsługi zgłoszeń alarmowych<sup>144</sup>, badania zapisów w systemie teleinformatycznym rozmów głosowych<sup>145</sup> i zapisów cyfrowych z przeprowadzonych rozmów<sup>146</sup> stwierdzono, że proces obsługi zgłoszeń na numer alarmowy 112 był zgodny z procedurą wskazaną w przepisach rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania cpr oraz w *Szczegółowych procedurach obsługi zgłoszeń alarmowych*<sup>147</sup>.

Operatorzy numerów alarmowych, obsługując zgłoszenia alarmowe, uzyskiwali informacje o rodzaju zdarzenia lub zagrożenia, miejscu zdarzenia lub zagrożenia

---

w ramach rozdziału 75081, uzyskana kwota nie zapewni funkcjonowania CPR do końca grudnia 2024 r. Wojewoda Opolski wnioskował o przyznanie rezerwy celowej na pokrycie kosztów energii elektrycznej w kwocie 84 000 zł.

<sup>142</sup> Odpowiedź z 23 lipca 2024 r., znak DOLiZK-WKCMSPR.7771.1.21.2024(4).

<sup>143</sup> Dz. U. z 2024 r. poz. 1530.

<sup>144</sup> Na podstawie tzw. eksperymentu procesowego, przeprowadzonego 8 października 2024 r., polegającego na wytworzeniu sztucznej sytuacji alarmowej (kolizja drogowa) i sprawdzeniu w jaki sposób wpłynęła na badany proces obsługi zgłoszeń alarmowych. W ramach ww. eksperymentu procesowego wykonano połączenia telefoniczne na numer alarmowy 112, z kartą SIM, oraz bez karty SIM, z różnych lokalizacji (miejskiej i wiejskiej).

<sup>145</sup> Pięć zapisów głosowych z 2023 r. oraz pięć zapisów głosowych z 2024 r.

<sup>146</sup> Pięć zapisów z 2023 r. oraz pięć zapisów z 2024 r.

<sup>147</sup> Zatwierdzonych przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji 14 listopada 2023 r.

umożliwiający szybkie dotarcie właściwych podmiotów ratowniczych, liczbie osób poszkodowanych lub będących w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego. Pozyskiwali także dane osób zgłaszających oraz inne informacje o istotnych okolicznościach zdarzenia lub zagrożenia. W zależności od rodzaju zdarzenia, operator Centrum dokonywał przekazania zgłoszenia alarmowego za pośrednictwem systemu teleinformatycznego właściwemu dyspozytorowi lub dyspozytorom podmiotów ratowniczych lub przekierowania połączenia telefonicznego do dyspozytora medycznego - w przypadku wymagającym zapewnienia pomocy osobie znajdującej się w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego. Powyższe było zgodne z wymaganiami określonymi w § 9 oraz §§ 11-14 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania cpr. Operatorzy numerów alarmowych, obsługując zgłoszenia alarmowe w trakcie eksperymentu procesowego przeprowadzonego przez NIK, mieli udostępnione informacje lokalizacyjne oraz dane teled adresowe osoby dzwoniącej na numer alarmowy. Dane te były dokładne i zgadzały się z miejscem wykonywania połączenia na numer alarmowy 112. Powyższa lokalizacja ustalona została za pomocą uniwersalnego modułu mapowego.

(akta kontroli str. 1249-1284, 1813-1814)

10. W opinii Dyrektora Generalnej Urzędu oraz Kierownika CPR istnieją ryzyka związane z realizacją nałożonych na CPR zadań. Dyrektorka Generalna wyjaśniła: *w ostatnich latach wystąpiły problemy finansowe, w ramach budżetu rzeczowego w związku ze znacznymi wzrostami cen energii oraz kosztów stałych ponoszonych na utrzymanie obiektu CPR. Kolejnym zgłaszanym problemem jest fluktuacja kadr i problemy z pozyskaniem pracowników na stanowiska operatorów numerów alarmowych. W związku z brakami kadrowymi istnieje możliwość niepełnego zabezpieczenia zmian w przypadkach utrzymującego się stanu zagrożenia / katastrofy, zatem zgłaszany był problem niedofinansowania w części osobowej. Dodatkowo wskazuje się problem ilości zgłoszeń niezasadnych (głuchych, złośliwych, fałszywych), która absorbuje mocno operatorów numerów alarmowych i negatywnie wpływa na ich morale. W CPR tworzone są roczne oceny współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dyspozytornią medyczną, w której wskazuje się najczęściej występujące problemy.* W ww. dokumentach pozytywnie oceniana była współpraca pomiędzy CPR, a Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dyspozytornią medyczną, a występujące problemy rozwiązywano na bieżąco – w trybie roboczym.

(akta kontroli str. 10-17, 1285-1458)

Kierownik CPR oprócz wyjaśnień tożsamy z wyjaśnieniami Dyrektorki Generalnej wskazał: *problemy dot. funkcjonowania aplikacji Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego są na bieżąco zgłaszane w Opolu, poprzez aplikację HelpDesk do Krajowego Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego (KCMSPR) działającego w ramach Departamentu Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego MSWiA. Powyższe problemy poruszane są także w trakcie wideokonferencji organizowanych przez KCMSPR, a kierownikami CPR-ów lub na spotkaniach organizowanych KCMSPR w siedzibie MSWiA. W latach 2019-2024 w CPR nie wystąpiły opóźnienia w realizacji zadań CPR, które miały wpływ na funkcjonowanie Centrum. O problemach w związku ze zbyt niskim finansowaniem, problemami kadrowymi oraz ilością zgłoszeń niezasadnych poinformowana jest Dyrekcja Wydziału Zdrowia (oraz były informowane Dyrekcje Wydziałów, w których na przestrzeni lat CPR funkcjonował) oraz Wojewoda Opolski. W CPR tworzone są roczne oceny współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dyspozytornią medyczną (za wyjątkiem roku 2021 gdzie nie było takiego obowiązku), w której wskazuje się najczęściej występujące problemy. Ocena podpisywana jest*

*przez Wojewodę Opolskiego i przekazywana Ministrowi. Dla pracowników CPR-ów w 2019 r. Ministerstwo SWiA przekazało dodatkowe środki na podwyższenie wynagrodzeń.*

W Urzędzie, w okresie objętym kontrolą, podejmowano działania zmierzające do wyeliminowania ww. trudności i poprawy funkcjonowania Centrum. Zaliczyć do nich należy: a/ doprowadzenie do wzrostu wynagrodzeń pracowników CPR; b/ wzrost wypłaconych kwot nagród i dodatków dla pracowników CPR; c/ działania polegające na przeprowadzaniu naborów i zatrudnianiu nowych pracowników Centrum, co skutkowało prawidłowym i nieprzerwanym funkcjonowaniem jego pracy; d/ występowanie do Ministra w latach 2023-2024 z wnioskami o rezerwę celową na wydatki bieżące; e/ bieżące informowanie KCMSPR o występujących problemach technicznych w systemie, w tym występujących brakach modułu mapowego.

(akta kontroli str. 458-462, 874-876, 879-886, 890-891, 1181-1217, 1655-1659, 1765-1770, 1812)

W okresie objętym kontrolą pracownicy CPR nie uczestniczyli w ćwiczeniach oraz innych formach sprawdzenia działalności Centrum, w szczególności w zakresie działalności numeru alarmowego 112.

(akta kontroli str. 10-17, 460-462)

11. W okresie objętym kontrolą w Urzędzie podejmowano działania na rzecz upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych. Na podstawie powierzonego przez Ministra zadania (w trybie art. 4 ust. 2 ustawy o spr), pracownicy CPR upowszechniali wiedzę o numerach alarmowych poprzez: a/ organizację w lutym każdego roku lokalnych obchodów Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112<sup>148</sup>; b/ przeprowadzanie zajęć ze studentami na temat funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w Polsce; c/ organizację spotkań i prezentacji siedziby CPR przedszkolakom z terenu województwa opolskiego; d/ realizację zajęć z grupami szkolnymi z zakresu prawidłowego użytkowania numerów alarmowych; e/ prowadzenie wykładów z tematyki funkcjonowania Centrum i numerów alarmowych dla zorganizowanych grup i stowarzyszeń; f/ prezentację działalności Centrum i zasad funkcjonowania numerów alarmowych w lokalnych mediach; g/ przeprowadzanie zajęć praktycznych z podstaw pierwszej pomocy przedmedycznej w przedszkolach i szkołach województwa opolskiego.

Powyższe działania wpisywały się w zadania z zakresu upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych powierzone przez Ministra w pismach kierowanych do Wojewody w latach 2019-2024.

(akta kontroli str. 67-100, 1285-1458, 1766-1770)

12. W Urzędzie podjęto skuteczne działania na rzecz zapewnienia kierowania połączeń z numerów 997 oraz 998 do CPR na numer alarmowy 112.

Stosownie do obowiązku wynikającego z art. 29 ust. 1 pkt 3 ustawy o spr oraz wydanych na jego podstawie dwóch komunikatów Ministra<sup>149</sup>, w Urzędzie terminowo wdrożono przekierowanie połączeń z numerów alarmowych 997 (Policja) i 998 (Państwowa Straż Pożarna) na numer alarmowy 112 do CPR. Zgodnie z przyjętym w Urzędzie harmonogramem przejęcie obsługi numeru

---

<sup>148</sup> 11 lutego przypada Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112.

<sup>149</sup> Komunikat Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 5 lutego 2019 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 997 (M.P. poz. 199) oraz komunikat Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 9 czerwca 2021 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 998 (M.P. poz. 554).

alarmowego 997 przez CPR nastąpiło od 16 do 20 kwietnia 2018 r., a numeru alarmowego 998 – od 21 do 23 września 2021 r.

Numer alarmowy 999 obsługiwany przez ratownictwo medyczne nie został włączony do systemu powiadamiania ratunkowego i połączenia wykonywane na numer 999 kierowane były do dyspozytorni medycznej.

Dyrektor Generalna Urzędu wyjaśniła: *do dnia dzisiejszego (19.09.) Minister nie podjął zadań związanych z przełączeniem numeru 999 do CPR-ów. CPR jest przygotowany na odbiór zgłoszeń alarmowych z numeru 999.*

(akta kontroli str. 10-13, 1459-1494)

13. Wojewoda stosownie do obowiązku wynikającego z art. 10 ust. 8 pkt 1 ustawy o spr, wydawał upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym dla pracowników CPR, realizujących zadania z zakresu systemu powiadamiania ratunkowego. W zbadanych w trakcie kontroli upoważnieniach<sup>150</sup> do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym CPR, Wojewoda określał zakres przetwarzanych danych, co wypełniało wymogi wynikające z art. 10 ust. 8 pkt 2 ww. ustawy.

(akta kontroli str. 18-64)

Zgodnie z art. 10 ust. 5 ustawy o spr, Wojewoda był współadministratorem danych przetwarzanych w systemie teleinformatycznym uzyskanych w związku z obsługą zgłoszeń alarmowych. Wojewoda zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o spr, w związku z przetwarzaniem ww. 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*<sup>151</sup>, poprzez zamieszczenie / udostępnienie klauzuli informacyjnej w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) na stronie podmiotowej OUW. Znajdowała się ona także na tablicy ogłoszeń OUW w holu głównym budynku Urzędu.

(akta kontroli str. 65-66)

14. Wojewoda zorganizował działalność Centrum. W tym celu wybrał także przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, który zapewniał połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną. W okresie objętym kontrolą zawarte zostały trzy umowy<sup>152</sup>, których przedmiotem było świadczenie kompleksowych usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej dla potrzeby Centrum.

Dyrektor Generalna Urzędu wyjaśniła: *Minister nie wybrał przedsiębiorcy telekomunikacyjnego stosownie do zapisów art. 15 ust. 2 ustawy o spr. Umowa została zawarta w Urzędzie mając na uwadze zapis art. 6 ww. ustawy, a finansowanie zadania jest po stronie Wojewody z działu 750, rozdział 75081.*

(akta kontroli str. 10-17, 1721-1764)

Zapisy ww. umowy na świadczenie kompleksowych usług telekomunikacyjnych dla potrzeb CPR zapewniały funkcjonowanie połączenia w sytuacji awarii, gwarantowały usunięcie awarii oraz monitorowanie funkcjonowania i warunków technicznych połączenia<sup>153</sup>. Zgodnie z postanowieniami umów wykonawca

---

<sup>150</sup> Wydanych dla pięciu osób aktualnie zatrudnionych w CPR przy obsłudze zgłoszeń alarmowych, dobranych w sposób celowy.

<sup>151</sup> Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1 (ze zm.).

<sup>152</sup> Umowa nr OUW.I.272.174.2017 z 7 listopada 2017 r.; Umowa nr OUW.I.103.2019 z 17 października 2019 r.; Umowa nr OUW.I.140.2023 z 4 kwietnia 2023 r.

<sup>153</sup> Za sprawy związane z przedmiotem umowy, w tym nadzór, monitorowanie i zgłaszanie usterek merytorycznie odpowiadały w Urzędzie dwie osoby – starszy informatyk w CPR oraz kierownik Oddziału Informatyki i Rozwoju w Urzędzie.

zapewniał: a/ dostęp do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz eCall z dwóch niezależnych kierunków na dwóch liniach podkładowych w sposób ciągły (§ 1 ust. 1 ppkt 1.1.4 lit. g oraz ppkt 1.1.5 umowy); b/ bezprzerwową pracę traktów dla numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz eCall obsługiwanych w lokalizacjach CPR z dwóch niezależnych kierunków (§ 1 ust. 1 ppkt 1.1.6 umowy); c/ bezpłatną pomoc techniczną polegającą na zapewnieniu bezpośredniego (on-line) specjalistycznego wsparcia merytorycznego w systemie 24-godzinny, 7 dni w tygodniu poprzez kontakt telefoniczny (§ 4 ust. 1 i 2 umowy); d/ usunięcie w ciągu 1 h<sup>154</sup> usterek, które uniemożliwiają prawidłową eksploatację numeru alarmowego i powodują, że usługa nie działa; e/ łącze dla numeru 112 na poziomie usuwania awarii takim jak dla co najmniej SLA 99,7% rozumianym jako nie więcej niż sumaryczna 24-godzinna niedostępność łącza w ciągu roku<sup>155</sup> (§ 1 ust. 1 ppkt 1.1.4 lit. h umowy); f/ łącze na poziomie priorytetowego usuwania awarii rozumianym jako nie więcej niż sumaryczna 24-godzinna niedostępność łącza w ciągu roku (§ 1 ust. 1 ppkt 1.1.4 lit. h umowy).

Kierownik CPR wyjaśnił: *zawarte (przez Wojewodę) umowy na połączenie CPR w Opolu z publiczną siecią telekomunikacyjną zapewniały stabilne i niezawodne połączenia. Nie odnotowałem żadnych słabości takiego rozwiązania.*

(akta kontroli str. 10-17, 1588-1592, 1713-1717, 17121-1764)

15. W latach 2019-2024 CPR, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o spr, miało zapewnione nieodpłatne pozyskiwanie informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego. Dostęp do ww. danych lokalizacyjnych udostępniany był za pomocą Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralnej Bazy Danych (PLI CBD). Zgodnie z posiadanymi przez CPR informacjami, w latach 2019-2024<sup>156</sup> wystąpiło łącznie 14 awarii działania ww. usługi z PLI CBD<sup>157</sup> oraz 20 awarii przesyłania danych od operatora telekomunikacyjnego<sup>158</sup>. Ww. awarie nie wpływały na dysfunkcje spr.

Kierownik CPR wyjaśnił: *informacje o zgłaszającym CPR uzyskuje w ramach integralnej części ST CPR tj. w momencie odebrania zgłoszenia w formacie pojawiają się dane o abonencie oraz o jego prawdopodobnej lokalizacji na podstawie istniejących przekaźników BTS<sup>159</sup>. Usługa ta działa od momentu uruchomienia CPR-ów. Jako, iż dostęp do usługi organizowany był na szczeblu centralnym, CPR w Opolu nie posiada dostępu do treści procedur / regulacji / porozumień, na mocy których usługa była uruchamiana. Usługa dostępna jest 24 / 7. Prace techniczne odbywają się kilka razy w miesiącu, skutkują one wyłączeniem jednej z dwóch lokalizacji świadczących usługę, w tym czasie druga lokalizacja przejmuje wszystkie zadania.*

(akta kontroli str. 1588-1591, 1249-1254)

CPR, zgodnie z art. 14 ust. 2 ustawy o spr, miało zapewniony nieodpłatny dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług, udostępnianych za pośrednictwem systemu, o którym mowa w art. 40 ust. 3e ustawy z dnia 17 maja

---

<sup>154</sup> Od momentu otrzymania o niej informacji.

<sup>155</sup> W umowach nr OUW.I.272.174.2017 z 7 listopada 2017 r. i nr OUW.I.103.2019 z 17 października 2019 r. określona była jako nie więcej niż sumaryczna 12-godzinna niedostępność łącza w ciągu roku.

<sup>156</sup> Do 27 września 2024 r.

<sup>157</sup> Tj. w 2019 r. - jedna awaria; w 2020 r. - dwie awarie; w 2021 r. - trzy awarie; w 2022 r. - pięć awarii; w 2023 r. - trzy awarie, w 2024 r. nie wystąpiły awarie.

<sup>158</sup> Tj. w 2019 r. - trzy awarie; w 2020 r. - dwie awarie; w 2021 r. - siedem awarii; w 2022 r. - jedna awaria; w 2023 r. - cztery awarie oraz w 2024 r. - trzy awarie.

<sup>159</sup> Stacja bazowa, ang.: BTS - base transceiver station.

1989 r. Prawo geodezyjne i kartograficzne<sup>160</sup>. Ponadto od 27 kwietnia 2018 r. w CPR uruchomiono mapę alternatywną, dostępną na stronach intranetowych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. CPR 9 maja 2018 r. otrzymało informację o zgodzie Ministra<sup>161</sup> na korzystanie z tej mapy, jako narzędzia pomocniczego w przypadku awarii systemu geodezyjnego oraz jako alternatywne źródło danych.

Kierownik CPR wyjaśnił: *wdrożenie rozwiązania wspomagające pracę operatorów w postaci alternatywnej mapy odbyło się po stronie Departamentu Teleinformatyki Wydziału Systemu Powiadamiania Ratunkowego Ministra SWiA tj. administratora centralnego systemu. CPR w Opolu/OUW nie analizowało możliwości, kosztów i bezpieczeństwa dla działania SPR, gdyż powinno być to zadaniem administratora centralnego.*

(akta kontroli str. 1588-1597)

16. Wojewoda współpracował z Ministrem w zakresie opracowania i aktualizacji: a/ szczegółowego katalogu zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu zgłoszenie alarmowe; b/ szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych; c/ procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej.

Minister przekazywał ww. katalog oraz procedury do OUW celem zaopiniowania tych dokumentów oraz zgłoszenia ewentualnych uwag<sup>162</sup>. Organizowane były także spotkania z kierownictwem CPR, w trakcie których omawiano aktualizacje przedmiotowych procedur<sup>163</sup>. Ponadto Minister wskazywał zmiany dokonywane w tych dokumentach<sup>164</sup>.

Kierownik CPR wyjaśnił: *w latach 2019-2024 Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji współdziałało z CPR-ami w zakresie opracowania i wdrożenia: a/ szczegółowego katalogu zdarzeń i odpowiednich pytań, które należy zadać zgłaszającemu zgłoszenie alarmowe; b/ szczegółowej procedury obsługi zgłoszeń alarmowych; c/ procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej. Wymienione dokumenty były także omawiane podczas wideokonferencji oraz na spotkaniach organizowanych przez MSWiA.*

(akta kontroli str. 1588-1594, 1598-1618)

17. W Urzędzie została opracowana i wdrożona polityka bezpieczeństwa informacji oraz polityka ochrony danych osobowych. Dodatkowo, Minister przekazał do stosowania przez CPR *Politykę przetwarzania danych osobowych w ST CPR* – dnia 2 grudnia 2020 r. oraz 15 lipca 2024 r.

Wojewoda ustanowił w Urzędzie System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI)<sup>165</sup>, który był realizowany w szczególności poprzez opracowanie, zatwierdzenie, wdrożenie oraz zapoznanie pracowników, w tym pracowników CPR, z obowiązującą polityką bezpieczeństwa informacji. Wojewoda opracował

---

<sup>160</sup> Dz.U. z 2024 r. poz. 1151.

<sup>161</sup> Email z 9 maja 2018 r. z Departamentu Teleinformatyki, Wydział Systemu Powiadamiania Ratunkowego Ministerstwa SWiA.

<sup>162</sup> Pisma Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji: znak DT-WSPR-7771-3-7/2020 z 21 kwietnia 2020 r.; znak DOLIZK-WKCMSPR.7771.8.4.2023 (8) z 25 lipca 2023 r.; znak DOLIZK-WKCMSPR.7771.8.4.2023 (22) z 7 listopada 2023 r.; znak DOLIZK-WKCMSPR.7771.8.4.2023 (24) z 20 listopada 2023 r.; oraz pisma OUW: znak ZPS.VII.6311.51.2023.DK z 4 sierpnia 2023 r. oraz znak ZPS.VII.6311.72.2023.DK z 9 listopada 2023 r.

<sup>163</sup> 22-23 listopada 2022 r.

<sup>164</sup> E-mail z 25 stycznia 2024 r.

<sup>165</sup> Zarządzenie nr 53/18 Wojewody Opolskiego z dnia 25 maja 2018 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania informacji w OUW.



także, zatwierdził, wdrożył i zakomunikował pracownikom CPR politykę ochrony danych osobowych<sup>166</sup>.

W okresie objętym kontrolą polityka bezpieczeństwa informacji oraz inne wdrożone w ramach SZBI polityki były poddawane cyklicznym przeglądom, a ich zapisy aktualizowane<sup>167</sup>. Po każdej aktualizacji zapoznawani z nią byli pracownicy CPR.

(akta kontroli str. 12-17, 1495-1572, 1707-1720, 1815-1833)

18. W latach 2019-2024 CPR miało zapewnione wsparcie techniczne dla użytkowników w celu rozwiązywania problemów dotyczących systemu powiadamiania ratunkowego.

Minister powołał komórkę organizacyjną (KCMSPR) realizującą zadania z zakresu nadzoru, administrowania i rozwoju ST CPR. Ww. komórka organizacyjna zapewniała wsparcie dla użytkowników 24/7 za pośrednictwem dyżurnych, poprzez zgłoszenia w systemie HelpDesk. W okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. CPR dokonało łącznie 128 zgłoszeń w systemie HelpDesk<sup>168</sup>.

W CPR wykorzystywany był jeden login i hasło do ww. systemu, zgodnie ze wskazówkami otrzymanymi od Ministra. Login wykorzystywany był przez 11 pracowników CPR, tj. dwóch informatyków, dwóch koordynatorów-trenerów oraz siedmiu koordynatorów. CPR nie występował w latach 2019-2024 do Ministra o założenie dodatkowych kont w systemie HelpDesk.

W odniesieniu do zasad dokonywania zgłoszeń Kierownik CPR wyjaśnił: *obsługa techniczna CPR, a w przypadku jej braku, koordynator zmiany dokonuje zgłoszeń do służby dyżurnej KCMSPR. Zgłoszenia dokonywane są przez dedykowany system HelpDesk działający całodobowo, a w sytuacjach nagłych, także telefonicznie. Kategoryzacja priorytetów zgłoszeń dokonywana jest przez dyżurnego KCMSPR w ramach systemu i pracownicy CPR nie mają na nią wpływu. Zgłoszenia rejestrowane są w systemie HelpDesk, użytkownik ma wgląd w przebieg obsługi zgłoszenia, tj. kto przyjął, do kogo zostało skierowane, rozwiązanie incydentu itp. Używany system HelpDesk nie daje możliwości oceny obsługi zgłoszenia ani terminowości. Można wznowić zgłoszenie, jeżeli jego rozwiązanie jest niesatysfakcjonujące. CPR w Opolu nie posiada wiedzy na temat przewidywanego czasu realizacji zgłoszenia w zależności od jego priorytetu w systemie HelpDesk. System HelpDesk nie posiada modułu raportowego. Dane za okres od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. utworzono na podstawie listy zamkniętych zgłoszeń obejmujący wskazany okres. Wszystkim wskazanym zgłoszeniom został przydzielony Bardzo Niski priorytet przez dyżurnego KCMSPR. System HelpDesk nie posiada wpisów w bazie wiedzy odnośnie najczęściej zgłaszanych problemów dla użytkowników CPR-ów.*

---

<sup>166</sup> Zarządzenia Wojewody Opolskiego: nr 53/18 z dnia 25 maja 2018 r. w sprawie przetwarzania informacji w OUW; nr 110/20 z dnia 29 września 2020 r. w sprawie wprowadzenia Polityki ochrony danych osobowych w OUW; nr 77/21 z dnia 12 maja 2021 r. w sprawie wprowadzenia Polityki ochrony danych osobowych w OUW.

<sup>167</sup> Zarządzenia Wojewody Opolskiego: nr 75/21 z dnia 5 maja 2021 r. w sprawie ustanowienia SZBI w OUW oraz powołaniu Zespołu ds. Zarządzenia Bezpieczeństwem Informacji; nr 43/22 z dnia 19 kwietnia 2022 r. w sprawie ustanowienia SZBI w OUW; nr 30/23 z dnia 30 marca 2023 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustanowienia SZBI w OUW; nr 135/23 z dnia 30 października 2023 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustanowienia SZBI w OUW; nr 1/24 z dnia 9 stycznia 2024 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustanowienia SZBI w OUW; nr 46/24 z dnia 29 marca 2024 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustanowienia SZBI w OUW.

<sup>168</sup> W poszczególnych kategoriach: 16 – awaria; 20 – domena; sześć – platforma e-Learning; 53 – podsystem przyjęcia zgłoszenia; 17 – podsystem zintegrowanej łączności; 13 – wniosek; trzy – inne.

Dodał także, że zgodnie z art. 10 ust. 3 ustawy o spr, za utrzymanie systemu odpowiada Minister. Należy zauważyć, iż w ramach art. 10 wyżej cytowanej ustawy zostały szczegółowo określone zadania Ministra w ramach systemu powiadamiania ratunkowego w odniesieniu do systemu teleinformatycznego. Natomiast art. 18a ww. ustawy określa zadania KCMSPR, w szczególności w punkcie 1 i 2, wskazując komórkę odpowiedzialną za utrzymanie i rozwój oraz zachowanie ciągłości funkcjonowania systemu teleinformatycznego. Dodatkowo, zgodnie z § 4 ust. 4 pkt 10 oraz ust. 5 pkt 5 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania cpr w ramach zadań koordynatorów i koordynatorów-trenerów zapisano zgłaszanie usterek w systemie teleinformatycznym pod nieobecność obsługi technicznej. Zważając na fakt, iż każdy pracownik wykorzystujący HelpDesk ma upoważnienie do ST CPR i wykorzystuje go tylko do zgłaszania awarii/usterek, nie wpływa na bezpieczeństwo systemu ST CPR (HelpDesk nie jest funkcjonalnie powiązany z ST CPR). Ministerstwo nie informowało wojewodów bądź kierowników CPR, że login powinien być wykorzystywany tylko przez jednego pracownika CPR. Dodatkowo, w korespondencji z 19 lipca 2024 r. Ministerstwo zwracało się do CPR-ów, by zgłoszenia w HelpDesku uzupełniane były o dane kontaktowe zgłaszającego, w tym imię i nazwisko. Oznacza to, że KCMSPR posiada wiedzę o używaniu loginu przez większą liczbę osób w danym CPR.

(akta kontroli str. 1588-1594, 1619-1651, 1815-1833)

W ramach wsparcia technicznego, Wojewoda w latach 2019-2024 zatrudniał w CPR dwóch pracowników obsługi technicznej (na stanowisku informatyka oraz starszego informatyka). Do zakresu zadań na tych stanowiskach należało m.in.: a/ nadzorowanie systemów teleinformatycznych, sprzętu komputerowego i sieciowego znajdującego się w CPR i administrowanie nimi; b/ zarządzanie uprawnieniami lokalnych użytkowników; c/ współpraca z KCMSPR w celu zgłaszania awarii oraz przywracania funkcjonalności systemu; d/ nadzorowanie przestrzegania zasad bezpieczeństwa informacji; e/ tworzenie procedur awaryjnych w CPR.

(akta kontroli str. 1588-1594, 1686-1706)

W odniesieniu do problemów mających wpływ na pracę CPR, jego Kierownik wyjaśnił: *największy problem wpływający na pracę CPR to działanie Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM) i bazy adresowej aplikacji ST CPR. Problemy obejmują brak adresów w stosunku do baz TERYT, np. brak ulicy w mieście lub niezgodność zapisów między UMM i bazą adresową, np. miasto Strzelecзки od 1 stycznia 2024 r. zmieniło klasyfikację na gminę miejsko-wiejską a w module mapowym obsługiwane są adresy z gminy wiejskiej. Stwierdzono także problemy z aktualnością warstwy topograficznej mapy, gdzie brak jest wprowadzonych nowych adresów lub obiektów typu nowe drogi. Dodatkowym problemem jest działanie podkładów mapowych, gdzie jako częsty problem zgłaszany przez operatora numeru alarmowego (ONA) jest brak warstw mapowych zawierających przejazdy kolejowe i pikietaż drogowy. Problematyczne jest też samo uruchamianie modułu mapowego, gdzie ONA musi kilkakrotnie dokonywać przelogowania stanowiska lub restartu UMM celem uruchomienia mapy. Minister informowany był o takich problemach w ramach przesyłanej oceny współpracy ze służbami za 2023 r. Dyrekcja Wydziału była informowana o problemach na organizowanych naradach z kierownikami oddziałów lub e-mailowo. KCMSPR o stwierdzonych brakach adresowych informowane jest na bieżąco w ramach zgłoszeń w systemie HelpDesk.*

Zastępca Kierownika CPR wyjaśniła: *utrzymanie, rozwój i zachowanie ciągłości systemu teleinformatycznego to zadanie Ministra. Zadanie to realizowane jest przez komórkę KCMSPR. CPR w Opolu nie posiada wiedzy o działaniach dotyczących współpracy KCMSPR z Głównym Urzędem Geodezji i Kartografii oraz gwarantem systemu, mających na celu zapewnienia poprawności działania UMM i bazy*

adresowej. W ramach bieżącej współpracy z KCMSPR realizowanej poprzez system HelpDesk, lokalnie stwierdzone nieprawidłowości dotyczące braków w UMM i bazie adresowej są realizowane, jednakże czas wprowadzania zmian w systemie jest znaczny. Zgłoszenia dotyczące chwilowych problemów ze stabilnością modułu mapowego realizowane są na bieżąco.

W trakcie eksperymentu procesowego przeprowadzonego przez NIK podczas kontroli, operatorzy numerów alarmowych obsługując zgłoszenie mieli udostępnione informacje lokalizacyjne oraz dane teleadresowe osoby dzwoniącej.

(akta kontroli str. 1249-1254, 1588 -1594, 1652-1659, 1765-1770, 1813-1814)

19. W Urzędzie podejmowano działania zapewniające posiadanie przez osoby zaangażowane w proces przetwarzania informacji w systemie powiadamiania ratunkowego stosowne uprawnienia, a w przypadku zmiany zadań ww. uprawnienia były modyfikowane lub odbierane.

Pracownikom CPR, przetwarzającym informacje w ww. systemie nadawane były uprawnienia dostępu do systemu teleinformatycznego (ST CPR) zgodnie z obowiązującym w Urzędzie SZBI<sup>169</sup> oraz zgodnie z zasadami określonymi w *Polityce przetwarzania danych osobowych w ST CPR* opracowanej przez Ministra<sup>170</sup>. Nadawanie uprawnień odbywało się w sposób pisemny (rozliczalny). Pracownik podpisywał oświadczenie o znajomości zasad bezpiecznej pracy z ST CPR i świadomości zagrożeń wynikających z niewłaściwego korzystania z nadanych uprawnień oraz zobowiązanie do zachowania w poufności przetwarzanych danych osobowych. Na podstawie zbadanej próby uprawnień pięciu osób, które zaprzestały pracy w CPR, stwierdzono że wszystkim tym osobom odebrano uprawnienia umożliwiające dostęp do pracy w ST CPR.

(akta kontroli str. 1508-1517, 1526-1527, 1534-1571, 1573-1575, 1585-1587, 1815-1833)

20. Zgodnie z art. 66 § 1 pkt 2 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń<sup>171</sup>, kto umyślnie, bez uzasadnionej przyczyny, blokuje telefoniczny numer alarmowy, utrudniając prawidłowe funkcjonowanie CPR podlega karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny do 1 500 zł.

Pracownicy CPR podejmowali działania, które miały na celu ograniczenie liczby przypadków nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego 112. Polegały one na informowaniu Policji o bezpodstawnym blokowaniu numeru alarmowego poprzez przekazywanie w systemie powiadamiania ratunkowego tzw. „formatek”<sup>172</sup>. Bezpodstawne blokowanie numeru alarmowego było problemem w funkcjonowaniu CPR wskazywanym przez kierownictwo Urzędu i Centrum. W okresie od 17 września 2021 r. do 31 sierpnia 2024 r., CPR przekazało do Policji łącznie 145 takich informacji, tj. w poszczególnych latach ww. okresu odpowiednio: 25, 40, 48 oraz 32. W następstwie przekazania ww. „formatek” Policja zwracała się do OUW z wnioskami o przekazanie danych, w tym o przekazanie nagrania zgłoszenia zakłócającego pracę numeru alarmowego – łącznie w latach 2021-2024 wystąpiono o powyższe dane 23 razy

---

<sup>169</sup> Rozdział 3. Zarządzanie uprawnieniami dostępu do zasobów informatycznych.

<sup>170</sup> Pkt 3.2. *Ochrona przed nieuprawnionym dostępem*. Minister przekazywał dwukrotnie do CPR *Politykę przetwarzania danych osobowych w ST CPR* – dnia 2 grudnia 2020 r. oraz 15 lipca 2024 r.

<sup>171</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 2119.

<sup>172</sup> Zawierały one dane o zdarzeniu, tj. informacje na czym polegało blokowanie numeru alarmowego, oraz informacje o osobie dzwoniącej (obejmujące imię, nazwisko, numer telefonu oraz adres).

(jeden raz w 2021 r.; siedem razy w 2022 r.; 13 razy w 2023 r. oraz dwa razy w 2024 r.).

W Urzędzie brak było informacji o podjętych przez Policję działaniach w sprawach nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego. Jednocześnie nie kierowano do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczenia, o którym mowa w art. 66 § 1 pkt 2 ustawy Kodeks wykroczeń lub wniosków o ukaranie jako oskarżyciel posiłkowy, co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli str. 10-15, 460-462, 1576-1584, 1660-1685, 1765-1770)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

W latach 2019-2024 w Urzędzie nie kierowano do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń z art. 66 § 1 pkt 2 ustawy Kodeksu wykroczeń, obejmujących całość materiału dowodowego. Tym samym nie istniała możliwość skorzystania z przewidzianej w art. 27 § 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2011 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia<sup>173</sup> samodzielnego występowania w charakterze oskarżyciela posiłkowego o ukaranie takich osób w sprawach, w których Policja otrzymała z kontrolowanej jednostki dane osób blokujących numer alarmowy i nie poinformowała OUW o wystąpieniu z wnioskiem o ukaranie.

Dyrektor Generalna Urzędu wyjaśniła, że *kierowanie zawiadomień do Policji o ukaranie osoby blokującej numer alarmowy odbywa się za pomocą wysłania formatki przez operatora numerów alarmowych jeżeli uzna on, że osoba dzwoniąca na numer alarmowy uporczywie go blokuje (nie zgłasza sytuacji alarmowej). Policja nie informuje nas zwrotnie o podjętych czynnościach w tym zakresie, czy o wysokościach nałożonych kar. Dane dotyczące liczby wysłanych formatek przechowywane są w ST CPR przez 3 lata.*

NIK zauważa, że w kontrolowanym okresie CPR nie składało formalnych zawiadomień do Policji dotyczących uzasadnionego podejrzenia popełnienia wykroczeń polegających na umyślnym, bez uzasadnionej przyczyny, blokowaniu telefonicznego numeru alarmowego utrudniającym prawidłowe funkcjonowanie CPR, a podejmowane działania polegały na przekazywaniu Policji przez operatorów numeru alarmowego tzw. „formatek”. Policja, tylko w niektórych przypadkach przekazanych „formatek” zwracała się do CPR o dodatkowe dane z takiego zdarzenia, w tym o nagranie zgłoszenia blokującego numer alarmowy. W Urzędzie brak było informacji o efektach prowadzonych przez Policję czynności wyjaśniających w sprawach nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego, zarówno tych, co do których zapytanie składała Policja, jak i tych pozostałych zgłoszonych przez CPR.

Zgodnie z art. 27 § 2 ustawy Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia, Wojewoda jako pokrzywdzony był uprawniony do złożenia wniosku o ukaranie o ile do miesiąca od zawiadomienia nie został powiadomiony przez Policję o wniesieniu takiego wniosku. Poza tym kierujący zawiadomienie powinien zawsze otrzymać informację od Policji o podjętych działaniach, tj. skierowaniu wniosku o ukaranie (art. 26 § 1 ww. ustawy) albo o braku podstaw do wniesienia wniosku o ukaranie (art. 54 § 2 tej ustawy). Brak powyższej informacji w Urzędzie wynikał z faktu, iż nie kierowano formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń z art. 66 § 1 pkt 2 ustawy Kodeks wykroczeń.

Zastępca Kierownika CPR wyjaśniła: *w rozporządzeniu (...) w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania cpr wskazano zadania operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów –*

<sup>173</sup> Dz. U. z 2024 r. poz. 977, ze zm.

*trenerów (...). Mając powyższe na uwadze operator kończy obsługę zdarzenia w chwili potwierdzenia odbioru zgłoszenia przez odpowiednią miejscowo i rzeczowo służbę ratowniczą. Operator nie ma dalszej wiedzy na temat czynności podejmowanych na miejscu zdarzenia w przypadku każdego rodzaju zgłoszeń, w tym tych dotyczących blokowania numerów alarmowych. Żadne procedury nie umożliwiają osobie przyjmującej zgłoszenie występowania do Policji o informację, dotyczącą przebiegu interwencji i podjętych czynnościach. Osoby odbierające zgłoszenia na numer alarmowy 112 nie mają wiedzy o dalszych działaniach w sprawie. Skuteczność działania mogą jednak stwierdzić sami operatorzy w codziennej pracy, ponieważ osoby, które notorycznie blokują numer 112 są znane i rozpoznawalne, zarówno po numerach telefonów jak i adresach, czy nawet i głosie. Po interwencji Policji przestają wykonywać połączenia. Często osoby blokujące numer alarmowy to osoby z zaburzeniami psychicznymi – wracają po pewnym czasie do ponownego blokowania numeru alarmowego, mimo poniesionych kar. Ustawa o spr nie nakłada na Wojewodę obowiązku występowania jako oskarżyciel posiłkowy w postępowaniach dotyczących blokowania numeru alarmowego. Dotychczasowe działania podejmowane przez CPR uznane zostały za wystarczające. W mojej opinii w latach 2019-2024 powiadamianie Policji o nieuzasadnionym blokowaniu numerów alarmowych przyczyniło się do ograniczenia liczby osób blokujących numer alarmowy. Wskazuje na to fakt, że do roku 2023 liczba zgłaszanych przypadków notorycznego blokowania rosła (25, 40, 48), natomiast w 2024 r. do dnia 31 sierpnia tych przypadków było 32. Uważam, że skutek odnosi zarówno konsekwentne działanie Policji na miejscu zdarzenia, jak i zgłaszanie przez operatorów numerów alarmowych przypadków blokowania numerów alarmowych za pomocą wysłanej formatki do dyżurnego Policji.*

(akta kontroli str. 10-15, 1576-1584, 1660-1685, 1765-1770)

W ocenie NIK, podejmowane przez CPR działania na rzecz ograniczenia liczby osób blokujących numer alarmowy nie wyczerpywały wszystkich prawnych możliwości i nie były w pełni skuteczne. Wskazywane w kontroli liczby zgłaszanych przez operatorów na Policję przypadków blokowania numeru alarmowego potwierdzały, iż działania podejmowane przez CPR nie były w pełni skuteczne, gdyż liczba przypadków nieuprawnionego blokowania wzrastała w każdym roku, a 32 przypadki z 2024 r. dotyczyły jedynie okresu ośmiu miesięcy. W Urzędzie nie podjęto również działań polegających na formalnym zawiadomieniu Policji w trybie określonym przepisami dotyczącymi postępowania w sprawach o wykroczenia, które dawałyby możliwość samodzielnego kierowania wniosków o ukaranie.

## **IV. Wnioski**

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o podejmowanie wszystkich prawnie dostępnych działań mających na celu ograniczenie liczby osób blokujących numer alarmowy oraz utrudniających prawidłowe funkcjonowanie CPR.

## 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 Opolu. 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 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

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

Opole, 22 listopada 2024 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Opolu

Iwona Zyman

Kontrolerzy  
Damian Mielcarek  
główny specjalista kontroli  
państwowej

p.o. Dyrektor  
Delegatury w Opolu

.....  
*podpis*

.....  
*podpis*

Wojciech Jarzyna  
główny specjalista kontroli  
państwowej

.....  
*podpis*