



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
DELEGATURA W POZNANIU

LPO.410.25.1.2024

Pani
Agata Sobczyk
Wojewoda Wielkopolski
Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu
Al. Niepodległości 16/18
61-713 Poznań

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu ¹ , Al. Niepodległości 16/18, 61-713 Poznań
Kierownik jednostki kontrolowanej	Agata Sobczyk, Wojewoda Wielkopolski ² od 28 grudnia 2023 r. W okresie objętym kontrolą stanowisko Wojewody zajmowali: Michał Zieliński (od 29 stycznia 2021 r. do 27 grudnia 2023 r.), Łukasz Mikołajczyk (od 25 listopada 2019 r. do 15 grudnia 2020 r.), Zbigniew Hoffmann (od 9 grudnia 2015 r. do 11 listopada 2019 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 (29 listopada 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 ³
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontrolerzy	1. Piotr Iwański, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LPO/123/2024 z 9 września 2024 r. 2. Tomasz Mazur, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LPO/124/2024 z 10 września 2024 r.

(akta kontroli str. 1-4)

¹ Dalej: Urząd albo WUW

² Dalej: Wojewoda

³ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: ustawa o NIK

II. Ocena ogólna⁴ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Wojewoda w okresie objętym kontrolą zapewnił funkcjonowanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Poznaniu zgodnie z regulacjami wynikającymi z ustawy z 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego⁵. Zapewniono odpowiednie wymagania lokalowe oraz wyposażenie w sprzęt niezbędny do obsługi zgłoszeń alarmowych, jak również wsparcie techniczne dla operatorów numerów alarmowych. W latach 2021-2024 nie osiągnięto jednak maksymalnego limitu liczby etatów do obsługi zgłoszeń, pomimo prowadzenia postępowań rekrutacyjnych w trybie ciągłym. Osoby zatrudnione na stanowiskach operatorów numerów alarmowych, starsi operatorzy numerów alarmowych, koordynatorzy i koordynatorzy-trenerzy spełniali minimalne wymagania określone dla danych stanowisk pracy oraz posiadali stosowne uprawnienia do obsługi zgłoszeń alarmowych.

Obsługa zgłoszeń przebiegała w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz instrukcjami i procedurami, opracowanymi przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji⁶.

Wojewoda współpracował z Ministrem Spraw Wewnętrznych i Administracji⁷ w sprawie opracowania i aktualizacji szczegółowego katalogu zdarzeń w Systemie Teleinformatycznym CPR poprzez przekazywanie uwag do projektów tych dokumentów.

Pracownicy CPR mieli zapewnione wsparcie techniczne w zakresie funkcjonowania systemu teleinformatycznego zarówno przez Wojewodę jak i przez MSWiA. Operatorzy numerów alarmowych w trakcie obsługi zgłoszeń mieli zapewniony dostęp do danych przestrzennych (map).

W Urzędzie podejmowano działania mające na celu upowszechnienie wiedzy o numerach alarmowych oraz prowadzono prewencję zagrożeń wśród dzieci i młodzieży, szczególnie w okresie ferii zimowych i letnich.

Wojewoda prawidłowo oraz terminowo wydawał pracownikom CPR upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym, oraz opracował i wdrożył politykę bezpieczeństwa informacji i politykę ochrony danych osobowych.

Kierownik CPR, poza jednostkowymi przypadkami, dokonywał rocznych ocen pracy i kompetencji pracowników. Nie zapewniono jednak wymaganej liczby szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego.

Wojewoda nie podejmował skutecznych działań w celu ograniczenia liczby przypadków blokowania numeru alarmowego, co było działaniem nierzetelnym. W okresie od października 2021 r. do sierpnia 2024 r. przekazano na stanowisko dyżurnego właściwej jednostki Policji tylko 21 zgłoszeń o blokowaniu linii alarmowej.

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

⁵ Dz.U. z 2023 r. poz. 748, ze zm., dalej: ustawa o SPR

⁶ Dalej: MSWiA

⁷ Dalej: Minister SWiA

III. Opis ustalonego stanu faktycznego kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

CPR w Poznaniu, w okresie objętym kontrolą, funkcjonowało jako oddział Wydziału Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego, przy czym: do 31 maja 2024 r. Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego⁸, a od 1 czerwca 2024 r. Wydziału Powiadamiania Ratunkowego⁹. Zmiany¹⁰ te podyktowane były koniecznością zoptymalizowania procesu koordynacji i obsługi zgłoszeń alarmowych przez pracowników Urzędu, realizujących obsługę tych samych zgłoszeń, skutkujące poprawą efektywności realizacji zadań. Do zakresu działania WPR należała realizacja zadań Wojewody w zakresie zapewnienia działania systemu powiadamiania ratunkowego w obszarze obsługi telefonicznych wywołań kierowanych na numery ratunkowe oraz w zakresie funkcjonowania dyspozytorni medycznej¹¹.

(akta kontroli str. 50-113, 293-358, 750-752)

W okresie objętym kontrolą Wojewoda określił lokalizację i szczegółową organizację centrum, mając na względzie uwarunkowania finansowe, społeczne i terytorialne. Dla zapewnienia skuteczności działania systemu nie zaistniała potrzeba utworzenia oddziałów centrum na terenie województwa. Pomieszczenia Centrum oraz ich wyposażenie spełniały wymagania określone w § 6 rozporządzenia MSWiA z 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych¹². Stanowiska operatorskie wyposażone były w odpowiednią liczbę monitorów do obsługi zgłoszeń alarmowych¹³.

W regulaminie organizacyjnym WPR¹⁴ określono wewnętrzną jego organizację, zasady podporządkowania oraz zakresy zadań komórek organizacyjnych, w tym CPR, które podlegało bezpośrednio dyrektorowi wydziału. Zadania przypisane ww. regulaminie do realizacji przez CPR nie były w pełni zgodne z zadaniami określonymi do realizacji przez CPR w art. 8 ustawy o SPR, aczkolwiek nie miało na wpływu na realizację zadań w zakresie wprowadzania do systemu teleinformatycznego danych dotyczących treści zgłoszeń alarmowych.

(akta kontroli str. 484-499, 1345-1356)

Działalność CPR nie była kontrolowana przez Wojewodę Wielkopolskiego. Natomiast skuteczność i efektywność zarządzania kryzysowego¹⁵ w Urzędzie (w tym m.in. funkcjonowanie CPR) w sytuacjach nadzwyczajnych oraz obsługa numerów alarmowych 112 i 987¹⁶ była przedmiotem czynności doradczych wykonanych przez audytora wewnętrznego. W wyniku tego audytu wewnętrznego¹⁷ stwierdzono m.in.

⁸ Dalej: WBiZK.

⁹ Dalej: WPR.

¹⁰ Przeniesienie CPR z Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego oraz Dyspozytorni Medycznej z Wydziału Zdrowia.

¹¹ Z wyłączeniem spraw dotyczących organizacji i nadzoru nad systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne.

¹² Dz.U. z 2021 r. poz. 832, dalej: rozporządzenie w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR.

¹³ W tym: jeden monitor służył jako konsola (telefon dotykowy), drugi służył do obsługi Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego, a na trzecim wyświetlany był moduł mapowy.

¹⁴ Przyjętym zarządzenie nr 17/24 Dyrektora Generalnego Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu z 3 czerwca 2024 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Wydziału Powiadamiania Ratunkowego.

¹⁵ Objęto działania w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego w latach 2019-2020.

¹⁶ Numer informacyjno-koordynacyjny na potrzeby zarządzania kryzysowego.

¹⁷ W okresie realizowania audytu CPR znajdowało się w strukturze tego wydziału.

opóźnienia w obiegu informacji pomiędzy CPR, Wojewódzkim Centrum Zarządzania Kryzysowego¹⁸ oraz Gabinetem Wojewody i współpracownikami Wojewody. Sformułowano zalecenia w zakresie usprawnienia funkcjonowania Urzędu poprzez wzmocnienie współpracy między CPR, a WCZK. W wyniku tych zaleceń przeprowadzono szkolenia dla pracowników CPR i WCZK oraz wymieniono doświadczenia pomiędzy pracownikami. Efektem tych spotkań, jak wyjaśnił Dyrektor Generalny WUW, było wypracowanie sposobu realizacji procedur umożliwiających szybsze reagowanie w sytuacjach wymagających współpracy wielu służb.

(akta kontroli str. 12-49, 1510-1515)

W okresie objętym kontrolą¹⁹ wpłynęło do Urzędu 87 skarg²⁰ dotyczących pracy operatorów numeru alarmowego 112. Spośród nich 58% skarg uznano za niezasadne. Dotyczyły głównie braku oczekiwanej przez skarżącego reakcji operatora numeru alarmowego na zgłoszenie lub nieodpowiedniego sposobu prowadzenia przez operatora rozmowy w trakcie przyjmowania zgłoszenia. Z kolei za zasadne w całości lub częściowo uznano 28% skarg²¹. Ich przedmiotem było niepodjęcie lub brak odpowiednio szybkiej interwencji przez służby ratunkowe, ze względu na działania bądź zaniechania ze strony operatora albo nieodpowiedniego lub nieprofesjonalnego sposobu prowadzenia przez operatora rozmowy ze zgłaszającym zdarzenie. W związku z uznaniem skarg za zasadne w CPR podjęto działania naprawcze. Wyciągnięto konsekwencje służbowe wobec operatorów numeru alarmowego, a także kierowano operatorów na dodatkowe szkolenie i rozmowę pouczającą lub przeprowadzono dodatkowe szkolenie z psychologiem. Skargi rozpatrzono z zachowaniem terminów określonych w ustawie z 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego²². Pozostałe 14% skarg pozostawiono bez rozpoznania²³ lub przekazano zgodnie z właściwością rzeczową do Wydziału Zdrowia Urzędu. Niezasadne skargi.

(akta kontroli str. 1434-1443, 1510-1515)

Wojewoda sprawował bieżący nadzór nad CPR za pośrednictwem Dyrektora WBiZK, a na następnie Dyrektora WPR. Analizy związane z funkcjonowaniem systemu powiadamiania ratunkowego oraz statystyki zgłoszeń alarmowych były generowane automatycznie przez system teleinformatyczny. Jak wyjaśniła Wojewoda nie kierowano odrębnych informacji i wniosków ze sprawowanego nadzoru do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, a analiza działalności prowadzona była na podstawie raportów pozyskanych z ST CPR.

(akta kontroli str. 748-752)

Stan zatrudnienia w CPR, w kolejnych latach objętych kontrolą stale wzrastał (za wyjątkiem 2021 r.)²⁴. Na koniec 2023 r. zatrudnienie w CPR wzrosło o 33% (tj. o 27 osób) w porównaniu do 2019 r. Na koniec I półrocza 2024 r. w CPR zatrudnionych było 121 osób. W latach 2019 – 2020 średnio 90% stanu zatrudnienia stanowili operatorzy numerów alarmowych²⁵, a pozostałe 10% zajmowały osoby zatrudnione na stanowisku m.in. psychologa²⁶ czy administratora systemu/serwisanta sprzętu. W związku ze zmianą ustawy o SPR, wprowadzającą nowe stanowiska pracy w CPR struktura zatrudnienia na poszczególnych stanowiskach ulegała zmianie. W latach

¹⁸ Dalej: WCZK.

¹⁹ Tj. od 1 stycznia 2019 r. do 9 września 2024 r.

²⁰ Z tego: 2019 r. – 26 skarg, w 2020 r. – 14, w 2021 r. – 13, w 2022 r. – 10, w 2023 r. – 16 a do 9 września 2024 r. – osiem.

²¹ 21 skarg uznano za zasadne a 3 za częściowo zasadne.

²² Dz.U. z 2024 r. poz. 572.

²³ Dotyczyło to 10 skarg (11%) ze względu na brak danych lub nieokreślenia przedmiotu skargi (brak odpowiedzi na wezwania organu do uzupełnienia braków lub doprecyzowania przedmiotu skargi).

²⁴ Na koniec: 2019 r. – 84 osoby, w 2020 r. – 104 osoby, 2021 r. – 93 osoby, 2022 r. – 97 osób, 2023 r. – 111 osób.

²⁵ W 2019 – 75 osób a 2020 r. – 97 osób

²⁶ W 2019 – trzy osoby a 2020 r. – dwie osoby

2021 – I półrocze 2024 średnio 80% pracowników stanowili starsi operatorzy numerów alarmowych lub operatorzy numerów alarmowych²⁷, a średnio 15% pracowników stanowili pracownicy na stanowisku koordynatora oraz koordynatora-trenera²⁸, a na stanowisku psychologów dwie osoby. W latach 2021 – I półrocze 2024 nie wszystkie etaty na poszczególnych stanowiskach w CPR, ustalone w ramach limitu²⁹ określonego przez Ministra SWiA dla CPR w Poznaniu, były w pełni obsadzone. Dotyczyło to niższej obsady stanowisk operatorów numerów alarmowych (2021-2022) oraz starszych operatorów numerów alarmowych i koordynatorów (2021-I półrocze 2024) niż limit określony przez MSWiA. Natomiast na koniec 2023 r. i I półrocza 2024 r. obsada stanowisk operatorów numerów alarmowych była wyższa niż ustalony limit, co zostało szerzej opisane w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”. Natomiast w okresie objętym kontrolą nie przekroczono łącznego limitu etatów do obsługi zgłoszeń wynoszącego 121.

(akta kontroli str. 746-747)

Dyrektor WPR wyjaśnił, że w związku z koniecznością uzupełnienia liczby wakujących etatów istotnie zwiększano stan zatrudnienia, co skutkowało dużą liczbą pracowników z niższym stażem pracy. Dodał, że podejmowane są działania szkoleniowe służące poprawie efektywności i jakości obsługi zgłoszeń alarmowych, a także umożliwiające awansowanie pracowników m.in. na stanowisko starszego operatora numerów alarmowych.

(akta kontroli str. 756-758)

W okresie objętym kontrolą pracownicy CPR, w tym kierownik i jego zastępca, psychologowie oraz pracownicy administracyjni (tj. średnio 5% pracowników)³⁰ byli zatrudnieni na podstawie ustawy z 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej³¹, natomiast operatorzy numerów alarmowych – na podstawie przepisów ustawy z 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych³² (średnio 95% pracowników)³³. Na koniec I półrocza 2024 r. cztery osoby były zatrudnione w CPR na podstawie ustawy o służbie cywilnej (tj. 3% pracowników) a 117 osób zatrudnionych na podstawie ustawy o pracownikach urzędów państwowych (tj. 97% pracowników).

Przeciętne zatrudnienie, w przeliczeniu na pełnozatrudnionych dla osób nieobjętych mnożnikowymi systemami wynagrodzeń³⁴ w okresie objętym kontrolą kształtowało się od 64,0 (w 2019 r.) do 101, 2 (II kwartał 2024 r.)³⁵, a dla członków służby cywilnej³⁶ od 4,6 (2019 r.) do 5,1 (2022 r.)³⁷.

(akta kontroli str. 500-505, 742)

Wydatki poniesione na wynagrodzenia dla pracowników CPR³⁸ w poszczególnych latach objętych kontrolą wyniosły: w 2019 r. – 4 416,9 tys. zł (tj. 88,9% planu), w 2020 r. – 6 083 tys. zł (tj. 96,7% planu), w 2021 r. – 6 370 tys. zł (tj. 95,5% planu), w 2022 r. – 7 210,6 (tj. 101,2% planu) w 2023 r. – 8 666,2 (tj. 98,3% planu), a w I półroczu 2024 r.- 5 216,6 tys. zł.

²⁷ W 2021 r. odpowiednio 33 i 43 osoby, w 2022 r. odpowiednio 41 i 34 osoby, w 2023 r. odpowiednio 58 i 32 osoby, a w I półroczu 2024 r. odpowiednio 70 i 30 osób.

²⁸ W 2021 r. odpowiednio 11 osób i dwie osoby a w latach 2022-I półrocze 2024 odpowiednio 14 osób i trzy osoby.

²⁹ Zgodnie z limitem dla CPR w Poznaniu opublikowanym 26 maja 2021 r. maksymalna liczba etatów do obsługi zgłoszeń wynosiła 121, z tego 52 operatorów numerów alarmowych, 51 starszych operatorów numerów alarmowych, 15 koordynatorów oraz trzech koordynatorów-trenerów.

³⁰ Dotyczyło to: w 2019 r. – 7 osób (8% pracowników), w 2020, 2021 r., 2022 r. i 2023 r. – 5, 4, 5 i 4 osób.

³¹ Dz.U. z 2024 r. poz. 409, dalej: ustawa o służbie cywilnej.

³² Dz.U. z 2023 r. poz. 1917, dalej: ustawa o pracownikach urzędów państwowych.

³³ Dotyczyło to: w 2019 r. - 77 osób (92% pracowników), w 2020, 2021 r., 2022 r. i 2023 r. – 99, 89, 92 i 107 osób

³⁴ Operatorzy numerów alarmowych, starsi operatorzy numerów alarmowych, koordynatorzy i koordynatorzy-trenerzy

³⁵ W pozostałych latach wyniosło 84,3 – 2020 r., 86,3 – 2021 r., 82,2 – 2022 r. i 91,4 – 2023 r.

³⁶ Kierownik CPR, zastępca kierownika CPR, psychologowie, stanowisko ds. organizacyjnych

³⁷ W pozostałych latach wyniosło 4,8 – 2020 r., 4,6 – 2021 r., 4,8 – 2023 r. oraz 4, 7 – II kwartał 2024 r.

³⁸ Bez dodatkowego wynagrodzenia rocznego

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na poszczególnych stanowiskach, w CPR w okresie objętym kontrolą kształtowało się w przypadku operatora numerów alarmowych – od 3 660,94 zł w 2019 r. do 6 404,78 zł w 2024 r.³⁹; starszego operatora numerów alarmowych – od 4 964,29 zł w 2021 r. do 7 224,13 zł w 2024 r.⁴⁰; koordynatora i koordynatora-trenera – odpowiednio od 5 356,66 zł i 5 851,52 zł w 2021 r. do odpowiednio 7 631,62 zł i 7 867,08 zł w 2024 r. Z kolei przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto psychologa kształtowało się w tym okresie od 6 268,88 zł w 2020 r. do 10 263,29 zł w 2024 r.

W okresie objętym kontrolą pracownicy CPR otrzymywali nagrody okresowe oraz nagrody specjalne, a w latach 2021-2023 również dodatki motywacyjne. Łączne roczne kwoty nagród wypłaconych pracownikom wyniosły: od 648,9 tys. zł w 2019 r. do 722,3 tys. zł w 2023 r.⁴¹. Średnie kwoty nagród w tym okresie na stanowisku operatora numerów alarmowych wyniosły od 8 106,24 zł (2019 r.) do 5 527,40 zł (2023 r.)⁴², starszego operatora numerów alarmowych od 3 968,28 zł do (2021 r.) do 5 488,50 zł (2023 r.)⁴³, natomiast na stanowisku koordynatora i koordynatora-trenera odpowiednio od 5 315,64 zł i 5 947,50 zł (2021 r.) do odpowiednio 7 386,92 zł i 7 766,67 zł⁴⁴.

(akta kontroli str. 500-505, 743, 1510-1515)

W latach 2019-2024 w CPR występowało zjawisko fluktuacji kadr, tj. corocznie miały miejsce zarówno odejścia z pracy pracowników zatrudnionych w CPR, jak i obsadzenia stanowisk nowymi pracownikami z przeprowadzonych naborów. W tym okresie odeszło z CPR 69 pracowników⁴⁵, z tego 33 osoby w drodze porozumienia stron z inicjatywy pracownika, 14 w drodze wypowiedzenia umowy przez pracownika, 16 w związku z upływem okresu umowy, na jaki została zawarta oraz pięć w drodze wypowiedzenia umowy (w tym cztery przez pracodawcę). W jednym przypadku wygasł stosunek pracy w związku ze zgonem pracownika.

Nabory na wolne stanowiska pracy operatorów numerów alarmowych w CPR, w okresie objętym kontrolą, prowadzone w trybie ciągłym⁴⁶, do wyczerpania puli wakatów. Łącznie w tym okresie przeprowadzono 55 postępowań rekrutacyjnych⁴⁷. W ich wyniku obsadzono w tym okresie 120 stanowisk, najwięcej w 2020 r. – 32 stanowiska⁴⁸. Z kolei na stanowiska w korpusie służby cywilnej w wyniku przeprowadzonych czterech postępowań obsadzono cztery stanowiska.

(akta kontroli str. 741)

Liczba zgłoszeń wpływających do CPR w Poznaniu, w okresie objętym kontrolą, utrzymywała się na poziomie ok. dwóch milionów rocznie⁴⁹. Łącznie w tym okresie wpłynęło 11 000 650 zgłoszeń. Liczba zgłoszeń przypadających na jednego operatora⁵⁰, w okresie objętym kontrolą ulegała zmniejszeniu, z 146 w 2019 r. do 97 w I półroczu 2024 r.⁵¹.

³⁹ W 2020 r. - 3 960,46 zł w 2021 r. - 4 109,85 zł, w 2022 r. - 4 752,13 zł, 2023 r. - 5 322,11 zł.

⁴⁰ W 2022 r. - 5 223,87 zł, 2023 r. - 5 930,38 zł.

⁴¹ W pozostałych latach wyniosły: w 2020 r. - 435 028 zł, w 2021 r. - 622 927,52 zł, w 2022 r. - 700 104,42 zł a do 30 czerwca 2024 r. - 242 475 zł.

⁴² Z kolei w 2020 r. - 4 191,99 zł, w 2021 r. - 4 346,96 zł, w 2022 r. - 5 987,74 zł, a w I półroczu 2024 r. - 2 247,58 zł

⁴³ W 2022 r. - 5 469,72 zł a w I półroczu 2024 r. - 2 212,67 zł

⁴⁴ Natomiast w 2022 r. odpowiednio 7 764,93 zł i 7 095,50 zł a w I półroczu 2024 r. odpowiednio 2 667,14 zł i 2 666,67 zł).

⁴⁵ Z tego w 2019 r. - 17 osób, 2020 r. - 10 osób, w 2021 r. - 14 osób, w 2022 r. - 16 osób, W 2023 r. cztery osoby a w 2024 r. (do września) osiem osób.

⁴⁶ Jeden nabór w ciągu całego roku, w ramach którego prowadzono kilka postępowań rekrutacyjnych

⁴⁷ Z tego w 2019 r. - 11 postępowań, w 2020 r. - pięć postępowań, w 2021 r. - sześć postępowań, w 2022 r. - 16 postępowań, w 2023 r. - 13 postępowań, a do 18 września 2024 r. - cztery postępowania.

⁴⁸ W pozostałych latach następująco: w 2019 r. 18 stanowisk, w 2021 r. - 10, w 2022 r. - 21, w 2023 r. - 20, a w 2024 r. - 19

⁴⁹ W tym: w 2019 r. - 2 223 699, w 2020 r. - 2 022 482, w 2021 r. - 1 956 658, w 2022 r. - 1 912 427, w 2023 r. - 1 985 433, a w I półroczu 2024 r. - 899 951.

⁵⁰ tj. średnia liczba zgłoszeń obsługiwanych przez jednego operatora w ciągu jednego dyżuru

⁵¹ W 2020 r. - 118, w 2021 r. - 122, w 2022 r. - 125, w 2023 r. - 117

Średni czas oczekiwania na połączenie zmniejszył z 10,19 sek. w 2021 r. do 9,84 sek.⁵². Liczba połączeń anulowanych zasadnych⁵³ zmniejszyła się odpowiednio z 630 000 i 595 000 w 2021 r. do odpowiednio 586 312 i 582 044 w 2023 r.⁵⁴. Z kolei liczba połączeń niezasadnych⁵⁵ wzrosła z 779 622 2019 r. do 1 403 407 w 2023 r.⁵⁶ Największa liczba zgłoszeń⁵⁷, w latach 2021 – I półrocze 224 r. dotyczyła zdarzeń z kategorii „komunikacja drogowa” – 150 758, zdarzeń zakwalifikowanych do kategorii „ból” – 124 199 oraz zdarzeń z kategorii „interwencja-inne” – 117 257.

Ponadto, w badanym okresie do CPR w Poznaniu wpłynęło 9 424 zgłoszeń eCall⁵⁸, z tego najwięcej w 2023 r. – 2887 i w I półroczu 2024 r. – 2222. CPR nie obsługiwało połączeń SMS.

Średni czas obsługi połączeń zasadnych wzrósł z 163,53 sek. w 2019 r. do 170,22 sek. w I półroczu 2024 r.⁵⁹. Z kolei średni czas obsługi połączeń niezasadnych zmalał z 26,68 sek. w 2019 r. do 21,63 sek. w I półroczu 2024 r.⁶⁰. CPR nie dysponowało danymi o średnim czasie obsługi zgłoszenia w 2021 r. Dyrektor WPR wyjaśnił, że Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego za 2021 r. nie zawierał takich danych w odniesieniu do CPR w Poznaniu.

(akta kontroli str. 717-722, 1490-1492)

W okresie objętym kontrolą liczba zgłoszeń przekazywanych przez CPR do właściwych jednostek Państwowej Straży Pożarnej, Państwowego Ratownictwa Medycznego oraz Policji wzrastała. W latach 2019-2024 (I półrocze) do tych jednostek przekazano 1 768 269 zgłoszeń, z tego: 881 697 do Państwowego Ratownictwa Medycznego, 780 096 do Policji a 106 476 do Państwowej Straży Pożarnej. Najwięcej zgłoszeń przekazano w latach 2022 – 2023 odpowiednio 487 042 i 476 374 a najmniej w 2019 r. w I półroczu 2024 r. – odpowiednio 197 202 i 112 809 zgłoszeń.

CPR nie dysponowało informacjami o czasie obsługi zgłoszenia przez Policję, Państwową Straż Pożarną⁶¹ i Państwowe Ratownictwo Medyczne⁶².

(akta kontroli str. 719-722)

W CPR osoby zatrudnione na stanowiskach: operatora numerów alarmowych, starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera spełniały wymagania określone w art. 16 ustawy o SPR (w tym m.in. niezbędnego wykształcenia, doświadczenia i odbytych szkoleń⁶³), a w przypadku zatrudnienia na stanowisku psychologa osoby spełniały wymagania wynikające z art. 16c. ust. 4, ww. ustawy. Natomiast kierownik CPR posiadał wymagane doświadczenie, ale nie odbył w terminie szkolenia wstępnego dla kierowników centrum, o którym mowa w art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o CPR. Dyrektor WPR wyjaśnił, że kierownik i jego zastępca nie uczestniczyli w szkoleniach dedykowanych dla nich, natomiast uczestniczyli w licznych spotkaniach organizowanych przez MSWiA. Dodał, że spotkania te zawierały elementy szkoleniowe, wymiany doświadczeń oraz posiadały walory edukacyjne. Podkreślił, że w odniesieniu do Kierownika CPR (pełniący funkcję od 10

⁵² w 2022 r. i 2023 r. wyniósł odpowiednio 10,91 sek. i 9,85 sek.

⁵³ Dane agregowane na podstawie informacji zawartych w raportach z funkcjonowania systemu Powiadamiania Ratunkowego, sporządzanych przez MSWiA, liczby ludności w województwie wielkopolskim oraz ST CPR (dane szacowane dla lat 2019-2021)

⁵⁴ W 2022 r. liczba połączeń anulowanych zasadnych wyniosła odpowiednio 598 633 i 602 749, a w I półroczu 2024 r. odpowiednio 240 386 i 290 447.

⁵⁵ Jw.

⁵⁶ W pozostałych latach wyniosła 767 967 – 2020, 735 000 – 2021 r. 1 309 819 – 2022 r. i 565 662 w I półroczu 2024 r.

⁵⁷ Zgodnie z danymi zawartymi w Systemie Teleinformatycznym CPR.

⁵⁸ ogólnoeuropejski system szybkiego powiadamiania o wypadkach drogowych

⁵⁹ W 2020 r. wyniósł 154,89 sek., w 2022 r. – 161,43 sek. a w 2023 r. – 164,93 sek

⁶⁰ W 2020 r. wyniósł 25,77 sek., w 2022 r. – 22,53 sek., w 2023 r. – 19,01 sek.

⁶¹ Dalej: PSP

⁶² Dalej: PRM

⁶³ Na podstawie badania dokumentacji kadrowej na próbie sześciu (5%) pracowników CPR, w tym kierownika, psychologa, operatora numerów alarmowych, starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera.

czerwca 2024 r.) wysłano do MSWiA w lipcu 2024 r. zgłoszenie zapotrzebowania na jego szkolenie wstępne, jednak MSWiA takiego szkolenia nie zorganizowało. Zostało ono udostępnione na platformie szkoleniowej przez MSWiA 30 października 2024 r. W toku kontroli Kierownik CPR przedłożył zaświadczenie z 7 listopada 2024 r. o ukończeniu szkolenia wstępnego dla kierowników.

(akta kontroli str. 1394-1397, 1406-1410, 1502)

W Urzędzie nie wprowadzono odrębnej procedury naboru na stanowiska pracy w CPR. Nabory na wolne stanowiska w korpusie służby cywilnej i poza korpusem służby cywilnej prowadzono zgodnie z obowiązującą w Urzędzie procedurą naboru, stanowiącą załącznik nr 1 do Zarządzenia Dyrektora Generalnego Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego nr 22/18 z 27 czerwca 2018 r.⁶⁴

(akta kontroli str. 750-753)

W latach 2021-2024, osoby zatrudnione na stanowiskach operatora numerów alarmowych odbyły szkolenie podstawowe⁶⁵, o którym mowa w art. 16 ust. 1 pkt 3 ustawy o SPR i uzyskały certyfikaty operatora numerów alarmowych. Pięć spośród sześciu osób uzyskało je w okresie stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii⁶⁶, a zadanie polegające na przeprowadzeniu szkolenia operatorów numerów alarmowych i ich egzaminowaniu było realizowane przez organ prowadzący CPR. Wszystkie te osoby, przed upływem okresu ważności certyfikatu, zdały egzamin i uzyskały certyfikaty operatora numerów alarmowych. Osoby zatrudnione na stanowisku operatora numerów alarmowych nie realizowały czynności związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych przed uzyskaniem certyfikatu.

(akta kontroli str. 616-629, 1398)

W okresie stanu zagrożenia epidemicznego oraz stanu epidemii, zgodnie z art. 29b ustawy o SPR, zadanie szkolenia operatorów numerów alarmowych i ich egzaminowania, realizowane było w CPR, z wykorzystaniem zasobów kadrowych i sprzętowych tego centrum. Dyrektor WPR wyjaśnił, że szkolenia prowadzone były stacjonarnie przez koordynatorów-trenerów i psychologów, a także zdalnie z wykorzystaniem platformy do komunikacji na odległość. Podał, że w trakcie prowadzonych szkoleń wykorzystywano środowisko szkoleniowe, w tym konsolę operatorską i stanowisko do obsługi zgłoszeń, dostępne w CPR oraz zachowywano zalecany dystans między uczestnikami oraz prowadzącymi i stosowano środki ochrony osobistej. Wskazał ponadto, że część teoretyczna egzaminu była prowadzona pod nadzorem kierownika CPR lub jego zastępcy oraz koordynatora-trenera, a egzamin praktyczny przeprowadzano stacjonarnie z wykorzystaniem środowiska szkoleniowego. Dodał, że w skład komisji egzaminacyjnej wchodził kierownik CPR lub jego zastępca, psycholog, koordynator-trener i koordynator. Dokumentacja z przeprowadzonych egzaminów została przekazana do Wydziału Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego⁶⁷ MSWiA.

(akta kontroli str. 1446-1450)

W CPR szkolenia w ramach podnoszenia kwalifikacji i jakości obsługi zgłoszeń alarmowych były inicjowane przez kierownika CPR i jego zastępcę oraz wynikały z aktualnych potrzeb, zdiagnozowanych na podstawie bieżącego nadzoru nad prawidłową realizacją zadań przez pracowników. Stwierdzono, że trzy osoby spośród czterech badanych zatrudnione na stanowiskach: starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera nie odbyły czterech

⁶⁴ Zmienionego Zarządzeniem nr 8/20 z 26 maja 2020 r.

⁶⁵ Na podstawie badania dokumentacji pracowniczej sześciu (5%) pracowników zatrudnionych na stanowisku operatora numeru alarmowego w latach 2021-2024.

⁶⁶ Zgodnie z art. 38b ust. 3 ustawy o SPR certyfikaty te traciły ważność po upływie 90 dni po odwołaniu stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii

⁶⁷ Dalej: KCMSPR.

obowiązkowych szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego w okresie dwóch lat, co zostało szerzej opisane w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”.

(akta kontroli str. 1398, 1446-1450)

W CPR sprawowany przez kierownika i jego zastępcy nadzór nad prawidłową realizacją obowiązków służbowych przez podległych im pracowników polegał na dokonywanie regularnej bieżącej weryfikacji poziomu poprawności wykonywania przez nich zadań. Weryfikacji dokonywano poprzez m.in. odsłuchiwanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez pracowników CPR obsługujących zgłoszenia alarmowe ze zgłaszającymi zdarzenia w ramach. Po ich odsłuchaniu, kierownik CPR lub jego zastępca określali obszary wymagające podjęcia działań korygujących. Dyrektor WPR wyjaśnił, że najczęstszymi błędami popełnianym przez ww. pracowników były braki w karcie obsługi zgłoszenia (w tym niepotwierdzanie lokalizacji), brak oznaczenia lokalizacji na mapie, niepotwierdzanie danych osoby zgłaszającej, niewłaściwa komunikacja z osobą zgłaszającą oraz czas obsługi nieadekwatny do charakteru zgłoszenia i osoby zgłaszającej zgłoszenia. Wskazał również, że w celu wyeliminowania tych nieprawidłowości podejmowano działania, takie jak bieżąca analiza zgłoszenia z operatorem numerów alarmowych, dodatkowy odsłuch zgłoszeń wraz z kierownictwem CPR i ponowna analiza pod kątem możliwych rozwiązań, indywidualne szkolenia wewnętrzne prowadzone przez koordynatorów-trenerów lub psychologów.

(akta kontroli str. 1446-1450)

Kierownik CPR lub zastępca kierownika dokonywali rocznej oceny pracy pracowników, o której mowa w art. 16c ust. 5 ustawy o SPR, a w przypadku koordynatorów i koordynatorów-trenerów, wraz z psychologiem także oceny kompetencji. Stwierdzono jednakże znikomą skalę przypadków braku rocznych ocen pracy, co zostało szerzej opisane w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”. Roczne oceny pracy czterech pracowników⁶⁸ dokonywane przez zastępcę kierownika CPR oraz ocena kompetencji dokonywana przez psychologa⁶⁹, przeprowadzane były terminowo. Oceny uwzględniały wymagania określone w rozporządzeniu MSWiA z 10 maja 2021 r. w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart⁷⁰. Wyniki tych ocen udokumentowano w kartach ocen pracy i karcie oceny kompetencji, spełniających wymagania określone we wzorach, stanowiących załączniki do ww. rozporządzenia.

(akta kontroli str. 630-645)

W okresie objętym kontrolą na funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego poniesione wydatki były następujące: w 2019 r. – 6 368,9 tys. zł (89,6% planu), w 2020 r. – 8 552,7 tys. zł (92,5%), w 2021 r. – 9 214,9 tys. zł (93,3%), w 2022 r. – 9 704,8 tys. zł (97,2%), w 2023 r. – 11 767,7 tys. zł (96,4%). Wojewoda w tym okresie siedmiokrotnie⁷¹ wnioskował do Ministra Finansów o zwiększenie wydatków na jego funkcjonowanie, wskazując na konieczność podwyższenia wynagrodzeń pracowników CPR. Ponadto w 2022 r. Wojewoda złożył wniosek o wyrażenie zgody na zmniejszenie wydatków bieżących o 58 tys., przy jednoczesnym wydatków inwestycyjnych na budowę systemu sygnalizacji pożaru w budynku CPR. Wszystkie wnioski zostały uwzględnione przez Ministra Finansów.

(akta kontroli str. 506-615)

⁶⁸ Na podstawie badania dokumentacji pracowniczej na próbie czterech pracowników (dwóch operatorów, jednego starszego operatora i koordynatora).

⁶⁹ W przypadku oceny koordynatora

⁷⁰ Dz. U. z 2021 r. poz. 899

⁷¹ W 2019 r. - dwa wnioski łącznie o 1 003 tys. zł, w 2021 r. - dwa wnioski na łączną kwotę 485,4 tys. zł, w 2022 r. dwa wnioski o łączną 1 871,2 tys. zł a w 2023 r. jeden wniosek o 25 tys. zł.

Zdaniem Dyrektora WPR, finansowanie CPR było wystarczające do prawidłowej realizacji zadań, jednakże występowały trudności związane z kosztami bieżącymi (energia elektryczna i sprzątanie itp.). Wskazał, że działania zaradcze polegały na modyfikowaniu planów finansowych i ograniczaniu wydatków, jednakże środki finansowe nie były wystarczające na realizację inwestycji. Podał, że w latach 2019-2024 nie planowano większych inwestycji, gdyż możliwości finansowe pozwalały na bieżące utrzymanie, a nie na rozwojowe procesy inwestycyjne. Z wyjaśnień Dyrektora WPR wynika, że najistotniejszą trudnością związaną z finansowaniem CPR były niskie wynagrodzenia zasadnicze pracowników, co skutkowało przewlekłym problemem z obsadą stanowisk operatorów numerów alarmowych. Dodał, że długotrwała praca w ograniczonym składzie osobowym była znacznym obciążeniem dla operatorów, a działania minimalizujące fluktuację kadr oraz zwiększenie naborów znacząco poprawiły stan zatrudnienia.

(akta kontroli str. 1446-1450, 1490-1492)

W okresie objętym kontrolą Kierownik CPR zorganizował pracę CPR, zapewniając odpowiednią obsadę na poszczególnych dyżurach dziennych i nocnych. Obsada ta, jak wyjaśnił Dyrektor WPR, była zależna od wielu czynników, w tym m.in. możliwego do przewidzenia obciążenia zgłoszeniami w poszczególne dni, przewidywanych lub prognozowanych zgłoszeń o zdarzeniach wywołanych przez warunki atmosferyczne, czy też zgłoszeniami w dni wolne i świąteczne. Dodał, że grafik był sporządzany na poszczególne miesiące z wyprzedzeniem kilkutygodniowym i udostępniany pracownikom w wersji elektronicznej.

Przeciętna liczba operatorów na zmianie dziennej (7.00-19.00) w okresie od 1 stycznia do 23 października 2024 r. wynosiła 18,4 osoby, z tego najwyższa wynosiła 29 osób⁷² a na nocnej (19.00-7.00) – 15,9, z tego najwyższa 21 osób⁷³. Z kolei najniższa obsada na zmianie dziennej wynosiła 12 osób⁷⁴, a na zmianie nocnej – 11 osób⁷⁵.

(akta kontroli str. 656-661, 756-758)

Kierownik centrum opracował dokumenty określone w § 4 ust. 1 rozporządzenia MSWiA z 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, w tym zasady funkcjonowania centrum⁷⁶, plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych⁷⁷, zasady organizacji pracy pracowników centrum⁷⁸, plan zwiększania obsady osobowej centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez centrum⁷⁹. Pracownicy zostali zapoznani z tymi regulacjami w trakcie szkoleń prowadzonych w CPR. Niektóre z tych dokumentów nie zostały jednak zaktualizowane po przeniesieniu CPR do WPR.

(akta kontroli str. 691-716)

Obsługa zgłoszeń⁸⁰ przebiegała zgodnie z procedurami określonymi w § 9 rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR oraz opracowanych przez ministra do spraw administracji publicznej szczegółowego katalogu zdarzeń

⁷² 3 kwietnia 2024 r.

⁷³ 3 lutego, 27 i 28 czerwca, 10 lipca, 18 i 21 października

⁷⁴ 12 maja i 16 czerwca

⁷⁵ 2 i 28 stycznia, 18 marca 2024 r.

⁷⁶ Wprowadzono 1 stycznia 2024 r.

⁷⁷ Wprowadzono 1 października 2021 r.

⁷⁸ Wprowadzono 20 października 2021 r.

⁷⁹ Wprowadzono 1 stycznia 2024 r.

⁸⁰ Na podstawie badania zgłoszeń na numer alarmowy z lat 2023-2024 na próbie pięciu: z 5 maja 2024 r. (zalenie piwnicy w domu jednorodzinnym spowodowane opadami deszczu), z 17 czerwca 2023 r. (naruszenie nieetykalności cielesnej, z 24 grudnia 2023 r. (pożar wiaty śmietnikowej), z 24 sierpnia 2024 r. (pożar w piwnicy budynku), z 19 września 2024 r. (osoba, która wpadła do zagłębienia terenu i nie mogła się stamtąd wydostać).

i odpowiednich do nich pytań. Operator numeru alarmowego, w każdym z pięciu badanych przypadków, dokonał rejestracji zgłoszenia alarmowego w systemie teleinformatycznym, uzyskał informacje o rodzaju i miejscu zdarzenia lub zagrożenia, liczbie osób poszkodowanych, pozyskał dane osoby zgłaszającej, w tym numer telefonu oraz potwierdził przyjęcie zgłoszenia. Następnie operator przekazał zgłoszenie właściwym dyspozytorom służb ratowniczych, przy czym w przypadku pożaru przekazanie zgłoszenia do PSP następowało jeszcze w trakcie rozmowy ze zgłaszającym. Zgodnie z § 11 ww. rozporządzenia zgłoszenia alarmowe przekazywane właściwym dyspozytorom zawierały m.in. unikatowy identyfikator zgłoszenia alarmowego, datę i godzinę jego przyjęcia, informację o miejscu zdarzenia lub zagrożenia, opis zdarzenia lub zagrożenia, identyfikator operatora numerów alarmowych, który przyjął zgłoszenie alarmowe oraz dane abonenta pozyskane z systemu PLI CBD⁸¹. Czas obsługi tych zgłoszeń wynosił od 1 min. 52 sek. do 7 min. 27 sek., a czas ustalenia lokalizacji zgłaszanego zdarzenia od 12 sek. do 2 min. 38 sek., przy czym na terenie miejskim był on znacznie krótszy niż na terenach pozamiejskich.

(akta kontroli str. 1371-1392)

Przybliżona lokalizacja dzwoniącego⁸² wyświetlająca się na ekranie, w module mapowym, w momencie odebrania połączenia, odbiegała od rzeczywistego miejsca przebywania osoby zgłaszającej. W przypadku połączenia z telefonu z kartą SIM, wykonywanego z obszaru pozamiejskiego, z miejscowości Dakowy Suche⁸³, wyświetlona w module mapowym lokalizacja dzwoniącego wskazywała na rejon ul. Zakładowej w miejscowości Buk⁸⁴, tj. na miejsce oddalone o 4,8 km. Z kolei w przypadku drugiego połączenia, z telefonu bez karty SIM, wykonywanego z ul. Kołłątaja 35 w Poznaniu⁸⁵ wyświetlona w module mapowym lokalizacja dzwoniącego wskazywała na rejon ul. Świerczewo⁸⁶), tj. miejsce oddalone o 998 m. W obu przypadkach operator numeru alarmowego dokonał rejestracji zgłoszenia alarmowego w systemie teleinformatycznym, uzyskał informacje o rodzaju i miejscu zdarzenia lub zagrożenia, liczbie osób poszkodowanych, pozyskał dane osoby zgłaszającej, w tym numer telefonu oraz potwierdził przyjęcie zgłoszenia.

(akta kontroli str. 1357-1366)

W latach 2019-2024⁸⁷ pracownicy CPR nie uczestniczyli w ćwiczeniach mających na celu sprawdzenie poprawności funkcjonowania numerów alarmowych oraz CPR. Wojewoda wyjaśniła, że w tym okresie operatorzy zatrudnieni w CPR uczestniczyli, w charakterze obserwatorów, w ćwiczeniach organizowanych przez służby ratunkowe – PSP, Policję i Państwowe Ratownictwo Medyczne.

(akta kontroli str. 727-730)

Istotnym czynnikiem ryzyka dla poprawnej realizacji zadań w zakresie CPR, jak wyjaśniła Wojewoda, była fluktuacja kadr oraz trudność z pozyskaniem nowych pracowników na stanowiska operatorów numerów alarmowych. Dyrektor Generalny Urzędu wyjaśnił, że w celu poprawy stanu zatrudnienia w CPR podejmowano m.in. działania promujące pracę na stanowisku operatora numerów alarmowych, w tym

⁸¹ Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Numerów Przeniesionych, zarządzana przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, za pomocą której udostępniane są dane lokalizacyjne dla służb powołanych do niesienia pomocy, która zapewnia wymianę informacji w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie numerów do innego operatora telekomunikacyjnego

⁸² Na podstawie eksperymentu procesowego, polegającego na wykonaniu dwóch połączeń na numer alarmowy 112 z dwóch różnych lokalizacji (jedno połączenie wykonane telefonem komórkowym z kartą SIM a drugie bez karty SIM).

⁸³ Współrzędne 52.291515, 16.518362

⁸⁴ Przybliżone współrzędne 52.33445860165813, 16.507539132262096

⁸⁵ Współrzędne 52.363001, 16.884741

⁸⁶ Przybliżone współrzędne 52.35831870599868, 16.896795158543725

⁸⁷ Do 25 września 2024 r.

udział w targach pracy dla osób z niepełnosprawnościami, rozpowszechnianie informacji o prowadzonych naborach m. in. na portalach internetowych.

(akta kontroli str. 1453-1454)

Zadanie dotyczące upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych, określone w art. 4 ust. 1 pkt 4 ustawy o CPR nie zostało powierzone Wojewodzie do realizacji przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji. Niemniej jednak w Urzędzie prowadzono szereg działań związanych z upowszechnianiem tej wiedzy, w szczególności przy okazji Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego, obchodzonego 11 lutego. Dyrektor Generalny wyjaśnił, że w 2024 r. przeprowadzono działania mające na celu prewencję zagrożeń w okresie zimowym i zbliżających się ferii⁸⁸, których idea była uwrażliwienie dzieci i młodzieży na zagrożenia mogące się pojawić w okresie ferii zimowych, które w konsekwencji mogą być powodem skorzystania z numeru alarmowego. Kilku operatorów numeru alarmowego brało udział w tym wydarzeniu prezentując zasady praktyczne pierwszej pomocy. Ponadto, w ramach działań edukacyjnych w siedzibie WUW odbyły warsztaty i prelekcje, podczas których pracownicy CPR wyjaśniali dzieciom i młodzieży, w jakich sytuacjach należy dzwonić pod numer alarmowy, a także jakie informacje należy przekazać dyspozytorowi, aby pomoc mogła dotrzeć jak najszybciej. Dodał, że drugim ważnym aspektem ww. działań były praktyczne pokazy udzielania pierwszej pomocy, a w celu dotarcia do jak najszerszego grona odbiorców, zaangażowane zostały lokalne media. Natomiast przed rozpoczęciem wakacji w 2024 r. zespół operatorów numerów alarmowych i dyspozytorów medycznych we współpracy z Komendą Wojewódzką Policji zorganizował działania edukacyjne służące upowszechnianiu wiedzy o numerach alarmowych oraz zasadach bezpieczeństwa w czasie letniego wypoczynku.

(akta kontroli str. 750-752, 1510-1515)

W okresie objętym kontrolą wdrożono przekierowanie połączeń numerów alarmowych 997 (Policja), 998 (PSP) na numer alarmowy 112 do CPR, w terminach wynikających z komunikatów Ministra. Prace w zakresie przekazywania zgłoszeń z numeru 997 na numer 112 zostały przeprowadzone w dniach od 7 do 21 listopada 2018 r., a w zakresie przełączania zgłoszeń z numeru 998 na numer alarmowy 112 w dniach od 14 do 25 października 2021 r. Wojewoda wyjaśniła, że CPR było przygotowane do obsługi połączeń z numeru alarmowego 999 w terminie do 31 grudnia 2023 r., jednakże połączenia te nie zostały jednak przekierowane do obsługi przez CPR i są obsługiwane przez Dyspozytornię Medyczną. Dodała, że prace związane z przekierowaniem tych połączeń były koordynowane przez KCMSPR, które informowało w kontaktach roboczych, że prace w tym zakresie nie mogą być zrealizowane.

(akta kontroli str. 727-730)

Wojewoda, stosownie do art. 10 ust. 8 ustawy o SPR, wydawał upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym⁸⁹, na wniosek dyrektora wydziału⁹⁰ po podjęciu zatrudnienia przez pracownika. Upoważnienie obejmowało przetwarzanie danych osobowych w zakresie pełnionych obowiązków na zajmowanym stanowisku, w tym danych osobowych zgromadzonych w zbiorze „System Powiadamiania Ratunkowego” przy użyciu systemu teleinformatycznego w zakresie wprowadzania, odczytu i modyfikacji danych. W ramach upoważnienia pracownik był zobowiązany do przetwarzania danych osobowych zgodnie z nadanym upoważnieniem i przepisami prawa, nieujawniania w jakiegokolwiek postaci treści

⁸⁸ „Zimowe Warsztaty z Numerem 112”.

⁸⁹ Na podstawie badania dokumentacji pracowniczej sześciu osób realizujących zadania z zakresu systemu powiadamiania ratunkowego.

⁹⁰ WBiZK – do 31 maja 2024 r., WPR – od 1 czerwca 2024 r.

informacji dotyczących tych danych oraz przestrzegania polityki bezpieczeństwa danych osobowych i bezpieczeństwa teleinformatycznego w WUW. Pracownik potwierdzał odbiór upoważnienia oraz oświadczał, że zapoznał się z przepisami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych i zobowiązał się do ich przestrzegania oraz do zachowania tajemnicy danych osobowych.

Na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu⁹¹, zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia RODO⁹², zamieszczono klauzulę informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych w związku z obsługą zgłoszeń alarmowych.

(akta kontroli str. 1267-1344, 1525-1526)

W celu zapewnienia przekazywania wywołań alarmowych z publicznej sieci telefonicznej do CPR Urząd korzystał z łącza zapewnianego przez Orange Polska S.A. na podstawie umowy zawartej na czas nieokreślony⁹³, nie ponosząc kosztów w okresie objętym kontrolą. Z wyjaśnień Dyrektora Generalnego wynika, że od 2018 r. zapewniono nadmiarowość łącza do CPR w celu zapewnienia łączności Centrum w sytuacji awarii łącza podstawowych a w sytuacji krótkotrwałych awarii łącza wychodzących serwera komunikacyjnego generowany był ruch wychodzący przez łącze zapasowe⁹⁴.

(akta kontroli str. 727-730, 901-976, 1510-1524)

Operatorzy numerów alarmowych mieli zapewnione nieodpłatnie pozyskiwanie informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie na numer alarmowy, zgodnie z art. 14 ust. 2 ustawy o SPR. Operatorzy mieli również dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług, udostępnianych za pośrednictwem systemu, o którym mowa w art. 40 ust. 3e ustawy z 17 maja 1989 r. Prawo geodezyjne i kartograficzne⁹⁵. Oględziny wykazały, że operatorzy numerów alarmowych korzystali z modułu mapowego Open Street Map⁹⁶. Rozwiązanie to było stosowane jako narzędzie pomocnicze, a określenie lokalizacji osoby zgłaszającej oraz zdarzenia było ustalane na podstawie przeprowadzonej rozmowy.

(akta kontroli str. 727-730, 1345-1356)

Zdaniem Dyrektora WPR, usługa lokalizacji osób zgłaszających na numery alarmowe funkcjonowała w sposób stabilny, a ewentualne przypadki niedostępności usługi, biorąc pod uwagę skalę zgłoszeń obsługiwanych przez CPR, miały charakter incydentalny. Dodał, że ich wystąpienie nie wpływało na zapewnienie ciągłości obsługi zgłoszeń ani na jakość udzielanej pomocy. Podkreślił, że w CPR nie prowadzono statystyk niedostępności usługi lokalizacji, co wynikało z braku istotnego wpływu na operacyjność. Wskazał również, że w codziennej pracy operatorzy numerów alarmowych opierają się na informacjach podanych przez osoby zgłaszające, a lokalizacja techniczna jest traktowana jako narzędzie wspomagające, szczególnie w przypadkach, gdy zgłaszający nie jest w stanie podać swojej lokalizacji np. z powodu stresu, dezorientacji czy braku znajomości terenu.

Kierownik CPR wyjaśnił, że kluczową rolę w procesie obsługi zgłoszeń odgrywa czas przekazania informacji o zdarzeniu osobom poszkodowanym do odpowiednich podmiotów ratunkowych, a jednym z największych wyzwań jest szybkie i precyzyjne

⁹¹ <https://www.poznan.uw.gov.pl/ochrona-danych-osobowych-4>

⁹² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1, ze zm.

⁹³ Umowa z 20 marca 2018 r., w której przewidziano opłatę jednorazową za uzyskanie jednego dostępu w wysokości uiszczoną w 2018 r.

⁹⁴ Na przestrzeni sześciu lat tylko w czterech doszło do skorzystania z wyjścia przez to łącze w epizodycznych ilościach

⁹⁵ Dz.U. z 2024 r., poz. 1151, ze zm.

⁹⁶ Warstwa mapowa była dostępna w ramach systemu teleinformatycznego, dostarczonego przez MSWiA).

ustalenia lokalizacji osoby zgłaszającej. Dodał, że obecnie pozyskanie tych danych często zajmuje połowę rozmowy, a proces ten jest dodatkowo utrudniony przez stres osób zgłaszających oraz okoliczności, w których się znajdują. Jego zdaniem obecne technologie, takie jak lokalizacja na podstawie stacji bazowej (BTS) ma swoje ograniczenia, dotyczące precyzji lokalizacji wynoszącej nawet kilkanaście kilometrów, co jest niewystarczające w sytuacjach kryzysowych. Lokalizacja może być również niedostateczna na obszarach miejskich o dużym zagęszczeniu stacji bazowych. Wskazał również, że wprowadzenie usługi AML⁹⁷ mogłoby znacząco poprawić efektywność działania centrów powiadamiania ratunkowego, a dane lokalizacyjne pozyskane dzięki tej usłudze pozwoliłyby skupić się na istocie zgłoszenia, minimalizując ryzyko błędów i opóźnień.

(akta kontroli str. 1458-1459, 1490-1492)

W latach 2021-2024 Urząd prowadził bieżącą wymianę informacji i ewaluację przyjętych rozwiązań zawartych w systemie powiadamiania ratunkowego⁹⁸, stosownie do §10 rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR. W sierpniu 2023 r. Zastępca Dyrektora WBiZK przekazał do MSWiA uwagi do „szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych” oraz do „Katalogu zdarzeń w systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego”. Wojewoda wyjaśniła, że ostatnia aktualizacja ww. dokumentów miała miejsce w IV kwartale 2023 r., a procedury weszły w życie 1 stycznia 2024 r. Dodała, że proces ich stosowania był na bieżąco omawiany z przedstawicielami KCMSPR w czasie wideokonferencji dla kierowników oraz spotkań roboczych organizowanych w siedzibie MSWiA.

(akta kontroli str. 662-690, 727-730)

W Urzędzie opracowano i wdrożono „Politykę bezpieczeństwa danych osobowych i bezpieczeństwa teleinformatycznego”⁹⁹ na którą składały się: Regulamin przetwarzania danych osobowych, Regulamin użytkownika, Instrukcja postępowania z incydentami oraz Regulamin obsługi informatycznej Urzędu. Zgodnie z § 6 ust. 1 ww. polityki bezpieczeństwa pracownika obowiązywały również polityki bezpieczeństwa dotyczące przetwarzania danych osobowych w systemach centralnych. Wprowadzono również „System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji”¹⁰⁰, stanowiący zbiór dokumentów, polityk, instrukcji, procedur oraz rozwiązań organizacyjnych, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji w ramach tego systemu było realizowane poprzez Politykę Bezpieczeństwa Informacji¹⁰¹, mającą charakter nadrzędny w stosunku do wewnętrznych regulacji prawnych, instrukcji, procedur, dobrych praktyk i innych dokumentów, zawierających w swojej treści zasady bezpieczeństwa informacji. Pracownicy CPR, zostali zobowiązani do zapoznania się z PBI i stosowania przyjętych rozwiązań w środowisku pracy. W PBI określono, że dokumentacja stosowana w ramach Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji będzie podlegała przeglądowi i aktualizacji nie rzadziej niż raz na dwa lata.

(akta kontroli str. 761-900)

Ponadto, każdy z użytkowników Systemu Teleinformatycznego CPR potwierdził fakt zapoznania się z polityką przetwarzania danych osobowych w tym systemie, opracowaną przez MSWiA, zobowiązując się do jej przestrzegania.

(akta kontroli str. 1209-1237, 1453-1454)

⁹⁷ Advanced Mobile Location

⁹⁸ W tym dokumentów: „szczegółowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych za pośrednictwem ST CPR”, „Procedura przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej” oraz „Katalog zdarzeń w systemie teleinformatycznym.

⁹⁹ Zarządzenie wojewody wielkopolskiego nr 141/18 z 7 maja 2018 r., zmienione zarządzeniami nr 71/19 z 14 lutego 2019 r. oraz 440/21 z 9 września 2021 r.

¹⁰⁰ Zarządzenie wojewody wielkopolskiego nr 303/23 z 27 czerwca 2023 r.

¹⁰¹ Dalej: PBI.

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji zorganizował i zapewnił wsparcie dla CPR poprzez m.in. dostępny całodobowo helpdesk, przez który użytkownicy mogli zgłaszać problemy techniczne, całodobowy dyżur telefoniczny oraz kontakt mailowy. Użytkownicy ST CPR mogli, w momencie awarii, zgłosić zauważony problem administratorom KCMSPR. Zgłoszenia były klasyfikowane i realizowane według kolejności nadanej przez administratorów. W systemie widoczny był nadany priorytet, a także status rozwiązania zgłoszonego problemu. Interfejs użytkownika nie umożliwiał dokonania oceny realizacji zgłoszenia.

(akta kontroli str. 756-758)

CPR miało założone jedno konto w systemie helpdesk, które było wykorzystywane przez pracowników obsługi technicznej, a podczas ich nieobecności – przez koordynatora. CPR nie występowało do MSWiA o założenie dodatkowych kont. MSWiA również nie informowało o możliwości założenia dodatkowych kont dla pozostałych pracowników. Dyrektor CPR wyjaśnił, że MSWiA przekazało informacje mailową z 19 lipca 2024 r. prośbą, by osoba dokonująca zgłoszenia w helpdesk podpisała się imieniem i nazwiskiem. Według stanu na listopad 2024 r. hasło i login służące do dokonywania zgłoszeń w CPR w Poznaniu posiadały łącznie 23 osoby¹⁰². W okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. CPR przesłało 168 zgłoszeń w systemie helpdesk, w tym: 77 zgłoszeń w 2023 r.¹⁰³ i 91 w 2024 r.¹⁰⁴. W tym okresie jedno zgłoszenie otrzymało priorytet „wysoki”, natomiast pozostałe – „bardzo niski”. Zgłoszenie, które otrzymało priorytet „wysoki” dotyczyło braku słyszalności zgłaszających przez operatorów, a problem występował na większości stanowisk¹⁰⁵. Od utworzenia zgłoszenia do jego zamknięcia upłynęły 42 godziny i 10 minut. W ww. okresie najwięcej zgłoszeń w systemie helpdesk zaliczono do kategorii „logowanie” (37) oraz „wniosek o nagrania” (37). Po dziewięć zgłoszeń dotyczyło problemów z łącznością oraz platformy szkoleniowej do nauczania zdalnego.

Dyrektor CPR wyjaśnił, że MSWiA nie zapewniło bazy wiedzy z najczęściej zgłaszanymi problemami oraz sposobem ich rozwiązania, natomiast na etapie szkolenia podstawowego dla operatorów numerów alarmowych omawiane były możliwe sytuacje awaryjne, w tym sposoby obsługi zgłoszeń w sytuacji wystąpienia potencjalnych problemów technicznych.

Natomiast Wojewoda zapewnił wsparcie techniczne dla CPR, które było realizowane przez administratorów lokalnych z Oddziału Wsparcia CPR Biura Obsługi i Informatyki. Zespół wsparcia zajmował pomieszczenie sąsiadujące z salą operatorską, a pracownicy tego oddziału byli dostępni w dni robocze w godzinach od 6.00 do 20.00. Zgłaszanie problemów technicznych mogło następować osobiście przez pracownika, telefonicznie, mailowo lub przez helpdesk lokalny. Dyrektor WPR wyjaśnił, że ewentualne problemy techniczne w pierwszej kolejności zgłaszane były pracownikom zespołu wsparcia i podlegały rozwiązaniu przez administratorów lokalnych, chyba że problem wymagał przekazania do MSWiA. Jego zdaniem Dyrektora WPR nie występują poważne zagrożenia krytyczne, mogące uniemożliwić pracę CPR, które nie byłyby zabezpieczone przyjętymi rozwiązaniami technicznymi zapewniającymi ciągłość działania systemu w kraju.

(akta kontroli str. 756-758, 1490-1492)

Odebranie uprawnień do systemów informatycznych osobom, które zakończyły pracę w CPR¹⁰⁶, następowało w dniu zakończenia pracy lub w dniu następnym. Informacja

¹⁰² W tym: trzech koordynatorów trenerów, 14 koordynatorów, kierownik, zastępca kierownika oraz cztery osoby z Biura Obsługi i Informatyki WUW

¹⁰³ 20 w lipcu, 12 w sierpniu, 10 we wrześniu, 20 w październiku, 18 w listopadzie, 7 w grudniu

¹⁰⁴ 9 w styczniu, 12 w lutym, 13 w marcu, 12 w kwietniu, 10 w maju, 9 w czerwcu, 15 w lipcu, 11 w sierpniu

¹⁰⁵ zgłoszenie nr 19573 z 8 września 2023 r.

¹⁰⁶ Na dokumentacji siedmiu osób, którym cofnięto uprawnienia w związku z zakończeniem pracy w CPR w latach 2022-2024

o zakończeniu pracy była przekazywana drogą mailową przez Oddział Kadr m.in. do Inspektora Ochrony Danych oraz do Oddziału Informatyki.

(akta kontroli str. 1267-1344, 1466-1480)

W okresie od października 2021 r. do sierpnia 2024 r. CPR przekazało na stanowisko dyżurnego Policji 21 zgłoszeń¹⁰⁷ w związku z wykroczeniem, określonym w art. 66 § 1 ust. 2 ustawy z 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń¹⁰⁸, polegającym na blokowaniu linii alarmowej. Liczba połączeń zakwalifikowanych w ST CPR do kategorii „blokowanie numeru alarmowego” w tym okresie wyniosła: 2 091 909¹⁰⁹, z tego najwięcej 815 206 w 2023 r. CPR nie kierowało wniosków o ukaranie w trybie określonym w art. 27 ustawy z 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia¹¹⁰, a jedynie przekazywało zgłoszenia za pośrednictwem ST CPR do Systemu Wspomagania Dowodzenia Policji¹¹¹, co zostało szerzej opisane w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”.

Komenda Miejska Policji w Poznaniu poinformowała, że na osiem zgłoszeń przekazanych przez CPR za pośrednictwem SWD, w sześciu przypadkach ustalono sprawcę, z tego w trzech sprawach zastosowano środek oddziaływania wychowawczego, w dwóch – skierowano do sądu wnioski o ukaranie, a w jednej – pouczono opiekuna prawnego ze względu na częściowe ubezwłasnowolnienie sprawcy. Spośród spraw skierowanych do sądu w jednym przypadku ukarano sprawcę karą nagany, a w drugim wniosek został oddalony z uwagi na niepoczytalność sprawcy. Z kolei z informacji uzyskanej z Komendy Powiatowej Policji w Pile, jedno z czterech zgłoszeń, dotyczących blokowania numeru alarmowego, które miały zostać przekazane przez CPR, nie zostało odnalezione w SWD Policji, gdyż formatka¹¹² nie została przesłana przez operatora numerów alarmowych do KPP w Pile. W przypadku pozostałych trzech zgłoszeń zadysponowano patrol pod adres wskazany w zgłoszeniu, ale w dwóch przypadkach nie zastano nikogo, a w jednym zastosowano pouczenie.

(akta kontroli str. 717, 723-726, 1461, 1463-1464)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. Według stanu na koniec 2023 r. i I półrocza 2024 r. liczba osób zatrudnionych na stanowisku operatora numerów alarmowych w CPR była wyższa niż limit określony przez Ministra SWiA i wynosiła odpowiednio 58 i 70, przy limicie wynoszący 52. W ww. okresie stan zatrudnienia na stanowisku operatora numeru alarmowego wyraźnie przekraczał ustalony limit przy jednoczesnym nieosiągnięciu ustalonych limitów zatrudnienia na pozostałych stanowiskach przeznaczonych do obsługi zgłoszeń w CPR, a w szczególności zatrudnienia na kolejnym w drodze awansu stanowiskowego – stanowisku starszego operatora numerów alarmowych.

(akta kontroli str. 746-747)

Dyrektor WPR wyjaśnił, że wynikało to z konieczności zwiększania stanu zatrudnienia na przestrzeni ostatnich lat, skutkującego dużą liczbą pracowników CPR z niższym stażem pracy, którzy nie spełniali warunków do awansowania stanowiskowego. Podał, że w CPR przyjęto zasadę, że awans nie jest automatyczny i wynika nie tylko z długości stażu pracy, ale także osiągnięć, jakości

¹⁰⁷ W tym cztery w 2021 r., trzy w 2022 r., 10 w 2023 r. i cztery w 2024 r.

¹⁰⁸ Dz.U. z 2023 r., poz. 2119 ze zm.

¹⁰⁹ Z tego - 117 499 w listopadzie i grudniu 2021 r., 709 223 w 2022 r., r. i 449 981 w okresie od stycznia do sierpnia 2024 r.

¹¹⁰ Dz.U. z 2024 r. poz. 977

¹¹¹ Dalej: SWD Policji.

¹¹² Elektroniczny formularz zgłoszenia

realizowania zadań oraz spełnienia określonych kryteriów formalnych. Istotnym aspektem była także dbałość o strukturę zespołu, która zapewnia efektywność i efektywną współpracę. Jego zdaniem nadmierna liczba awansów w krótkim czasie mogłaby prowadzić do zachwiania tej równowagi.

(akta kontroli str. 1490-1492)

NIK wskazuje, że od momentu, gdy stan zatrudnienia pozwalał na zachowanie limitu liczby etatów operatorów numerów alarmowych, należało wstrzymać proces zatrudniania na tym stanowisku i zmierzać do osiągnięcia stanu zatrudnienia na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych, zgodnego z limitem określonym w komunikacie Ministra SWiA.

2. Pracownicy CPR nie odbyli wymaganej liczby szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego. Trzech pracowników spośród czterech w tym starszy operator numerów alarmowych¹¹³, koordynator¹¹⁴ i koordynator-trener¹¹⁵ nie odbyło czterech obowiązkowych szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego w okresie dwóch lat. Działanie takie było sprzeczne z art. 16b ust. 2 ustawy o SPR, który stanowi, że operator numerów alarmowych, starszy operator numerów alarmowych, koordynator i koordynator-trener odbywają 4 obowiązkowe szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego w okresie 2 lat, a ukończenie każdego z nich potwierdza zaświadczenie.

Dyrektor WPR w wyjaśnieniach podał, że każda z ww. osób odbyła cztery szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego.

(akta kontroli str. 1394-1397, 1446-1450, 1496-1505)

NIK wskazuje, że organizacja i sposób przeprowadzania szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego oraz ramowe programy tych szkoleń zostały określone w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego¹¹⁶. Szkolenia wymienione przez Dyrektora, obejmujące zagadnienia dotyczące zmian w procedurach obsługi zgłoszeń czy doskonalący kurs dotyczących Polskich Sieci Elektroenergetycznych i obsługi zgłoszeń dot. zdarzeń z liniami przesyłowymi¹¹⁷ nie wchodzi w skład ramowego programu szkoleń doskonalenia zawodowego, wynikającego z załącznika nr 2 do ww. rozporządzenia. Ponadto w dokumentacji kadrowej pracowników nie odnotowano zaświadczeń o odbyciu tych szkoleń według wzoru określonego w tym rozporządzeniu.

3. Kierownik oraz zastępca kierownika CPR nie dokonali rocznej oceny pracy sześciu¹¹⁷ spośród 102 pracowników CPR w 2022 r., co było niezgodne z art. 16c ust. 5 ustawy o SPR.

Dyrektor WPR wyjaśnił, że nie wszyscy pracownicy zostali objęci roczną oceną pracy ze względu na różne czynniki. Wskazał, że w 2022 r. niektórzy pracownicy CPR brali udział w działaniach organizowanych przez Urząd na rzecz pomocy osobom przyjeżdżającym do województwa wielkopolskiego z terenów objętych działaniami wojennymi. Wskazał, że w styczniu 2022 r. w CPR obowiązywały zasady związane ze zwiększonym ryzykiem zarażenia COVID-19, co wiązało się z zachowaniem większego dystansu między pracownikami. Dodał, że niektórzy z tych pracowników byli również długotrwale nieobecni, co powodowało utrudnienie w ocenianiu roku pracy.

¹¹³ (...) Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902 ze zm.), NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie danych dotyczących osób fizycznych. Wyłączenia tego dokonano w interesie tych osób.

¹¹⁴ (...) jak w przypisie 113

¹¹⁵ (...) jak w przypisie 113

¹¹⁶ Dz.U. z 2021 r., poz. 897

¹¹⁷ (...) jak w przypisie 113

(akta kontroli str. 641-645, 1446-1450)

4. Wojewoda nie podejmował skutecznych działań mających na celu ograniczenie liczby przypadków nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego, m.in., poprzez zawiadamianie Policji o każdym takim przypadku, co było działaniem nierzetelnym. W przypadku podejrzenia popełnienia ww. wykroczenia Urząd nie kierował wniosków o ukaranie w trybie określonym w art. 27 ustawy z 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia, a jedynie przekazywał zgłoszenia za pośrednictwem ST CPR do SWD Policji. Wojewoda nie korzystał z uprawnień przysługujących oskarżycielowi posiłkowemu, a tym samym nie brał udziału w postępowaniach ani nie otrzymywał informacji zwrotnej o sposobie ukarania sprawców tych wykroczeń.

(akta kontroli str. 717, 723-726)

Dyrektor Generalny wyjaśnił, że zgłoszenia o blokowaniu numeru alarmowego były przekazywane przez SI CPR ze względu na szybszą realizację zgłoszenia, i możliwość przesłania w systemie całości zgłoszenia. Dodał, że to rozwiązanie zostało wypracowane w uzgodnieniu z Policją na podstawie dotychczasowej praktyki. Wskazał, że osoby, które blokują numer alarmowy, niejednokrotnie są znane lokalnej Policji, co ułatwia i usprawnia podejmowanie działań, w tym szybsze powstrzymanie osoby zgłaszającej od wykonywania dalszych uciążliwych telefonów.

(akta kontroli str. 1453-1454)

IV. Uwagi i wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia następujące wnioski:

Wnioski	1. Zapewnienie zatrudnienia zgodnego z limitem określonym przez Ministra SWiA.
	2. Zapewnienie pracownikom CPR obowiązkowych szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego w wymiarze wymaganym ustawą o CPR.
	3. Podejmowanie, w ramach przysługujących uprawnień i kompetencji, działań mających na celu ograniczanie liczby przypadków nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego.
Uwagi	NIK nie formułuje uwag

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

Obowiązek
poinformowania NIK
o sposobie wykonania
wniosków

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

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

Poznań, 13 grudnia 2024 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontrolerzy
Piotr Iwański
Główny specjalista k.p.
/podpisano elektronicznie/

Dyrektor
z up. Przemysław Grad
p.o. Wicedyrektor
/podpisano elektronicznie/

Tomasz Mazur
Starszy inspektor k.p.
/podpisano elektronicznie/

..