



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
DELEGATURA W RZESZOWIE

LRZ.410.22.1.2024

Pani  
Teresa Kubas – Hul  
Wojewoda Podkarpacki  
Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

# I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie (PUW), ul. Grunwaldzka 15, 35-959 Rzeszów
Kierownik jednostki kontrolowanej	Teresa Kubas-Hul, Wojewoda Podkarpacki, od dnia 20 grudnia 2023 r. W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnili: Ewa Leniart, Wojewoda Podkarpacki, od dnia 1 stycznia 2019 r. do dnia 11 listopada 2019 r. i od dnia 13 stycznia 2020 r. do dnia 2 listopada 2023 r., Jolanta Sawicka, I Wicewojewoda Podkarpacki, od dnia 11 listopada 2019 r. do dnia 12 stycznia 2020 r. i od dnia 3 listopada 2023 r. do dnia 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 dnia 1 stycznia 2019 r. do dnia 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 <sup>1</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie
Kontrolerzy	1. Edyta Niegowska-Buko, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LRZ/116/2024 z 11 września 2024 r. 2. Wojciech Ostrowski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LRZ/115/2024 z 11 września 2024 r.  (akta kontroli: tom I, str.2-12)

<sup>1</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: ustawa o NIK.

## II. Ocena ogólna<sup>2</sup> kontrolowanej działalności

### OCENA OGÓLNA

Wojewoda Podkarpacki podejmował w okresie objętym kontrolą działania, które służyły zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Rzeszowie (CPR).

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR) działało zgodnie z regulacjami zawartymi w ustawie z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego<sup>3</sup> (ustawa o SPR) oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (Minister SWiA) z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych<sup>4</sup> (rozporządzenie w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR).

W organizacji CPR uwzględniono limity zatrudnienia ustalone przez Ministra SWiA. Pracownicy CPR spełniali wymagania określone dla stanowisk pracy, odbyli szkolenia podstawowe oraz szkolenia doskonalące, a także podlegali corocznej ocenie pracy i kompetencji.

Wojewoda zapewnił środki finansowe oraz wsparcie techniczne pozwalające na terminową realizację zadań CPR.

Obsługa zgłoszeń alarmowych, w przypadkach objętych próbą, odbywała się zgodnie z określonymi procedurami.

W PUW opracowano i wdrożono Politykę Bezpieczeństwa Informacji i Politykę Ochrony Danych Osobowych.

Wojewoda upowszechniał wiedzę o numerze alarmowym 112, a także kierował do organów Policji zawiadomienia o nieuzasadnionym blokowaniu numeru alarmowego 112.

Wojewoda aktywnie współpracował z MSWiA w opracowaniu szczegółowych procedur przekazania zgłoszeń alarmowych, o których mowa w § 13 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR.

Stwierdzone w toku kontroli nieprawidłowości nie miały zasadniczego wpływu na ocenę kontrolowanej działalności i dotyczyły:

- nieprzebrania pisemnej formy nadawania i odbierania uprawnień użytkownikom do Systemu Teleinformatycznego CPR (ST CPR),
- nierzetelnego prowadzenia Rejestru nadanych i odebranych uprawnień w ST CPR (Rejestr),
- braku w Rejestrze wymaganych, przepisami Polityki przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego<sup>5</sup> (Polityka przetwarzania ST), informacji o powodach nadania bądź odebrania uprawnień do ST CPR,
- niedostępności na stronie internetowej Wojewody w Biuletynie Informacji Publicznej, informacji podawanych w przypadku zbierania danych od osoby, której dane dotyczą.

<sup>2</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

<sup>3</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 748, ze zm.

<sup>4</sup> Dz. U. z 2021 poz. 832.

<sup>5</sup> Dokument opracowany i przekazany do CPR przez MSWiA w dniu 15 lipca 2024 r. Wcześniej Polityka przetwarzania w ST CPR z 15 grudnia 2020 r., Polityka Bezpieczeństwa Przetwarzania danych Osobowych Systemu Teleinformatycznego Wojewódzkich Centrów Powiadamiania Ratunkowego oraz Instrukcja Zarządzania Systemem Teleinformatycznym wprowadzone Zarządzeniem Nr 8 Ministra Administracji i Cyfryzacji w dniu 10 października 2014 r.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej<sup>6</sup> kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

1. W okresie od 2012 r. do lutego 2018 r. CPR funkcjonowało w dwóch lokalizacjach – w PUW oraz w budynku Komendy Miejskiej PSP Państwowej Straży Pożarnej w Rzeszowie (PSP). W 2018 r. zakończono budowę przy ul. Grunwaldzkiej 15 w Rzeszowie samodzielnej siedziby CPR, przy ulicy Kazimierza Pułaskiego 1d spełniającej wymogi zapewnienia całodobowej pracy jednostki zarówno w aspekcie technicznym, jak i socjalnym.

W związku z wejściem w życie przepisów rozporządzenia Ministra SWiA z 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych<sup>7</sup> w CPR dostosowano liczbę etatów do liczby limitów ustalonej przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (dalej: Minister SWiA).

Wojewoda uwzględnił w organizacji CPR limit stanowisk pracy ustalony przez Ministra SWiA. Limit ten w latach 2019-2021 wynosił 71 etatów i według stanu na dzień 31 grudnia kolejnych lat jego wykorzystanie kształtowało się następująco: 71, 68, 69 etatów. W latach 2022-2024 limit wynosił 69 etatów, a jego wykorzystanie odpowiednio: 67, 69 i 69 etatów (na dzień 30 czerwca 2024 r.).

Jednocześnie w kontroli ustalono, że w CPR w latach 2021 i 2023 limit etatów dla operatorów numerów alarmowych wynoszący 27 przekroczony został o jedną osobę. Kierownik wyjaśnił, że w 2021 r. na stanowiskach starszego operatora, koordynatora i koordynatora-trenera istniały trzy wakaty, natomiast na stanowiskach operatorów numerów alarmowych była pełna obsada tj. 27 etatów. Celem uzupełnienia braków obsad przeprowadzono nabór na stanowisko operatora numerów alarmowych i przyjęto jedną osobę. Ta osoba pierwotnie zatrudniona została na stanowisku operator numerów alarmowych, co spowodowało przekroczenie limitu. Dopiero po spełnieniu przez zatrudnioną osobę wymagań na stanowisko starszego operatora możliwe dokonanie zmiany stanowiska na wyższe (tj. starszego operatora). Analogiczna sytuacja miała miejsce w 2023 r.

CPR funkcjonował w strukturze Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego PUW, co zostało zapisane Regulaminie Urzędu<sup>8</sup>.

Wojewoda nie tworzył oddziałów terenowych Centrum. Zakres terytorialny obsługi zgłoszeń alarmowych przez CPR obejmował obszar całego województwa podkarpackiego.

(akta kontroli: tom I, str. 13-26, 34-49)

W roku 2020 działalność CPR była przedmiotem oceny audytora wewnętrznego PUW<sup>9</sup>. W wyniku przeprowadzonego badania nie stwierdzono nieprawidłowości, natomiast sformułowano trzy zalecenia polegające na:

<sup>6</sup> Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

<sup>7</sup> Dz. U. z 2021 poz. 832, dalej: rozporządzenie w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR.

<sup>8</sup> Regulamin Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie przyjęty zarządzeniem Nr 144/24 Wojewody Podkarpackiego z dnia 25 maja 2024 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie.

<sup>9</sup> Zadanie audytowe „Realizacja zadań dotyczących systemu powiadamiania ratunkowego”. Sprawozdanie z audytu z dnia 30.09.2020 r. znak AW.1620.3.9.2020.

- opracowanie projektu aktu określającego lokalizację i szczegółową organizację CPR,
- opracowanie zmian w Regulaminie PUW w celu uregulowania zadań administracyjnych i technicznych dotyczących CPR, które powinny być wykonywane przez Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego PUW (dalej: WBiZK) oraz Wydział Organizacyjno-Administracyjny PUW,
- ustalenie procedury funkcjonowania CPR w zakresie pracy operatorów numerów alarmowych w czasie zmiany służbowej (w tym obowiązki i uprawnienia operatora koordynującego zmianę), wyznaczania koordynatora i dokumentowania tej decyzji.

Zalecenia powyższe zostały zrealizowane<sup>10</sup>.

(akta kontroli: tom I, str. 50-82)

W okresie objętym kontrolą do PUW wpłynęło łącznie 11 skarg (cztery w roku 2020, cztery w 2021 i trzy w 2024), w zakresie działalności CPR. Skargi te dotyczyły niewłaściwego zachowania operatora i sposobu obsługi zgłoszenia. Za zasadne uznano sześć skarg, dwie za częściowo zasadne, natomiast trzy za nieuzasadnione. Skargi rozpatrzone zostały terminowo, zgodnie z obowiązującymi w PUW przepisami, a wszystkim składającym skargi udzielono pisemnych odpowiedzi.

(akta kontroli: tom I, str. 83-145)

Nadzór Wojewody nad funkcjonowaniem CPR w okresie objętym kontrolą realizowany był przez Dyrektora WBiZK, z wyjątkiem okresu od lipca 2022 r. do lutego 2024 r., kiedy nadzór ten był sprawowany przez Dyrektora Ratownictwa Medycznego i Powiadamiania Ratunkowego oraz Kierownika i Zastępcę Kierownika CPR. Nadzór polegał na: omawianiu w trakcie odpraw kwestii bieżącej pracy z kierownikami komórek organizacyjnych ww. Wydziału, organizowaniu spotkań z kierownictwem CPR oraz koordynatorami zmian służbowych w celu omówienia poprawy organizacji pracy CPR w zakresie dotyczące m.in. odbierania zgłoszeń alarmowych oraz współpracy operatorów numerów alarmowych z dyżurnymi stanowisk kierowania Policji, PSP i Państwowego Ratownictwa Medycznego (PRM).

Prowadzony nadzór dokumentowany był w formie protokołów i notatek służbowych. Podstawę podejmowania decyzji finansowych i rozwojowych dotyczących CPR stanowiły mierniki do budżetu zadaniowego na dany rok w zakresie dotyczącym SPR, takie jak: poprawa jakości obsługi zgłoszeń alarmowych, zapewnienie pełnego zatrudnienia oraz wyszkolenia operatorów. Ze sprawowanego nadzoru Wojewoda corocznie sporządzał sprawozdania z działalności CPR, które przesyłał Ministrowi SWiA.

(akta kontroli: tom I, str. 13-26, 146-162)

**2. Stan zatrudnienia w CPR w okresie objętym kontrolą (na dzień 31 grudnia każdego roku i 30 czerwca roku 2024) kształtował się następująco:**

- 2019 r. – 71 osób (w tym: kierownik – 1, zastępca kierownika – 1, starszy specjalista – 1, administrator – 1, ekspert – 1, administrator systemu – 1, operator numerów alarmowych – 65),
- 2020 r. – 68 osób (w tym: kierownik – 1, zastępca kierownika – 1, starszy specjalista – 1, starszy administrator – 1, ekspert – 1, administrator systemu – 1, operator numerów alarmowych – 62),
- 2021 r. - 69 osób (w tym: kierownik – 1, zastępca kierownika – 1, starszy specjalista – 1, psycholog – 1, starszy administrator – 1, administrator systemu – 1, operator numerów alarmowych – 28, starszy operator numerów alarmowych – 25, koordynator – 9, starszy koordynator – 1),

<sup>10</sup> Notatka informacyjna audytora wewnętrznego z czynności sprawdzających z dnia 23.08.2021 znak AW.1620.5.14.2020.

- 2022 r. - 67 osób (w tym: kierownik – 1, zastępca kierownika – 1, psycholog – 1, ekspert – 1, operator numerów alarmowych – 25, starszy operator numerów alarmowych – 26, koordynator – 10, starszy koordynator – 2),
- 2023 r. - 69 osób (w tym: kierownik – 1, zastępca kierownika – 1, starszy specjalista – 1, psycholog – 1, operator numerów alarmowych – 28, starszy operator numerów alarmowych – 25, koordynator – 10, starszy koordynator – 2),
- 2024 r. - 69 osób (w tym: kierownik – 1, zastępca kierownika – 1, starszy specjalista – 1, psycholog – 1, operator numerów alarmowych – 28, starszy operator numerów alarmowych – 25, koordynator – 10, starszy koordynator – 2).

W latach 2019 – 2023 w CPR występowało niepełne wykorzystanie limitu etatów, ustalonych przez Ministra SWiA<sup>11</sup>. Pełne wykorzystanie limitu osiągnięto dopiero w I półroczu 2024 r.

Przeciętna obsada etatowa w CPR w stosunku do limitu etatów w 2019 r. wynosiła 69,74 etatu, co stanowiło 98,23 % limitu zatrudnienia, w 2020 r. – 69,51 (97,9 %), w 2021 r. – 67,07 (94,47 %), w 2022 r. – 68,89 (97,22 %), w 2023 r. – 68,66 (99,51%) i w I półroczu 2024 r. – 69,00 (100 %).

Niepełne wykorzystanie etatów w poszczególnych latach wynikało z fluktuacji kadr w grupie operatorów numerów alarmowych.

Pracownicy CPR zatrudnieni byli na podstawie przepisów ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. *o służbie cywilnej*<sup>12</sup> oraz ustawy z dnia 16 września 1982 r. *o pracownikach urzędów państwowych*<sup>13</sup>. Według stanu na dzień 31 grudnia każdego roku i 30 czerwca roku 2024) zatrudnienie to kształtował się następująco: 2019 r. – członkowie korpusu służby cywilnej - trzy osoby (4,22% ogółu zatrudnionych), pozostali – 68 (95,78% ogółu zatrudnionych), 2020 r. – odpowiednio: trzy osoby (4,41%) i 65 osób (95,59%), 2021 r. – cztery (5,80%) i 65 (94,20%), 2022 r. – trzy (4,47%) i 64 (95,53%), 2023 r. – cztery (5,80%) i 65 (94,20%), 2024 r. – cztery (5,80%) i 65 (94,20%).

W kontrolowanym okresie z CPR odeszło łącznie 16 osób: w roku 2019 - pięć osób (cztery osoby - na mocy porozumienia stron, jedna osoba – z upływem czasu, na który była zawarta umowa o pracę), w 2020 – trzy osoby (na mocy porozumienia stron), w 2021 r. – pięć osób (na mocy porozumienia stron), w roku 2022 – dwie osoby (jedna osoba – na mocy porozumienia stron, jedna osoba – za wypowiedzeniem złożonym przez pracownika) i w roku 2023 – jedna osoba (na mocy porozumienia stron).

W powyższym okresie w CPR zatrudniono 11 osób w ramach przeprowadzonych czterech naborów:

- w korpusie służby cywilnej: w 2022 r. – nabór na stanowisko psychologa, w 2023 r. – nabór na stanowisko starszego specjalisty,
- na stanowiska operatorów poza korpusem służby cywilnej dwa nabory w 2021 r. zakończone wyborem łącznie pięć osób, a także w ramach przeniesienia czterech osób spoza korpusu służby cywilnej.

Awanse w CPR w kontrolowanym okresie kształtowały się następująco:

- 2019 – brak awansów,
- 2020 – awansowano jednego pracownika ze stanowiska administratora na starszego administratora,
- 2021 – awansowano 25 pracowników ze stanowiska operator numerów alarmowych na stanowisko starszy operator numerów alarmowych (średnia kwota podwyżki brutto - 234,35 zł), dziewięciu pracowników ze stanowiska operator numerów alarmowych na stanowisko koordynator (średnia kwota podwyżki brutto

<sup>11</sup> W latach 2019 -2021 limit wynosił 71, a od roku 2022 – 69 etatów.

<sup>12</sup> Dz. U. z 2024 r. poz. 409, ze zm.

<sup>13</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 1917, ze zm.

- 474,43 zł) oraz jednego pracownika ze stanowiska operator numerów alarmowych na stanowisko koordynator-trener,
- 2022 - awansowano trzech pracowników ze stanowiska operator numerów alarmowych na stanowisko starszy operator numerów alarmowych (średnia kwota podwyżki brutto - 234,35 zł), jednego pracownika ze stanowiska starszy operator numerów alarmowych na stanowisko koordynator, jednego pracownika ze stanowiska starszy operator numerów alarmowych na stanowisko koordynator-trener oraz jednego pracownika ze stanowiska starszy administrator na stanowisko ekspert,
- 2023 - awansowano jednego pracownika ze stanowiska operator numerów alarmowych na stanowisko starszy operator numerów alarmowych oraz jednego pracownika ze stanowiska starszy operator numerów alarmowych na stanowisko koordynator,
- 2024 – brak awansów.

W CPR w 2024 r. nie zmniejszono zatrudniania w porównaniu do 2023 r.

Łączne wynagrodzenia pracowników CPR latach 2019-2024 (według stanu na dzień 31 grudnia danego roku oraz 30 czerwca 2024 r.) wynosiło w roku: 2019 r. – 3 408,9 tys. zł, 2020 r. – 3 998,6 tys. zł, 2021 r. – 4 343,7 tys. zł, 2022 r. – 5 112,8 tys. zł, 2023 r. – 5 727,7 tys. zł, i 2024 r. – 3 421 tys. zł.

Wynagrodzenie łączne w roku 2023 w stosunku do roku 2019 wzrosło o 2 318,8 tys. zł, tj. o 59,5%.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto na jednego pełnozatrudnionego, w okresie od roku 2019 do 2024<sup>14</sup> wzrosło w przypadku:

- operatora numerów alarmowych – z 4,6 tys. zł do: 8 tys. zł, tj. o 71% (operator) i 8,7 tys. zł, tj. o 87% (starszy operator),
- kierownika – o 71%,
- zastępcy kierownika – o 83%.

W okresie od roku 2021 do 2024 przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto wzrosło w przypadku:

- psychologa – o 51%,
- koordynatora – z 7,9 tys. zł do 9,7 tys. zł, tj. o 23%,
- koordynatora – trenera – z 7,4 tys. zł do 9,4 tys. zł, tj. o 26%.

Największy wzrost średniego wynagrodzenia w okresie objętym kontrolą odnotowano dla stanowiska starszego operatora numerów alarmowych.

Łączna kwota gratyfikacji pieniężnych (z wyłączeniem nagród jubileuszowych, dodatkowego wynagrodzenia rocznego) otrzymanych przez pracowników CPR w kolejnych latach objętych kontrolą wynosiła<sup>15</sup>:

<sup>14</sup> 2019 r. - operator numerów alarmowych – 4,6 tys. zł.  
 2020 r. - operator numerów alarmowych – 5,7 tys. zł.  
 2021 r. - operator numerów alarmowych – 5,6 tys. zł, starszy operator numerów alarmowych – 7,4 tys. zł, koordynator – 7,9 tys. zł, koordynator-trener - 7,5 tys. zł.  
 2022 r. - operator numerów alarmowych – 5,6 tys. zł, starszy operator numerów alarmowych – 7 tys. zł, koordynator – 7,6 tys. zł, koordynator-trener – 7,9 tys. zł.  
 2023 r. - operator numerów alarmowych – 6,9 tys. zł, starszy operator numerów alarmowych – 7,5 tys. zł, koordynator – 7,9 tys. zł, koordynator-trener – 8 tys. zł.  
 2024 r. - operator numerów alarmowych – 8 tys. zł, starszy operator numerów alarmowych – 8,7 tys. zł, koordynator – 9,7 tys. zł, koordynator-trener – 9,4 tys. zł.

<sup>15</sup> Średnia kwota nagród w podziale na stanowiska w CPR w kolejnych latach wynosiła:  
 2019 r. - operator numerów alarmowych – 759 zł.  
 2020 r. - operator numerów alarmowych – 1,2 tys. zł.  
 2021 r. - operator numerów alarmowych – 991 zł, starszy operator numerów alarmowych – 1 tys. zł, koordynator – 1,3tys. zł, koordynator-trener – 867 zł.  
 2022 r. - operator numerów alarmowych – 854 zł, starszy operator numerów alarmowych - 912 zł, koordynator – 957 zł, koordynator-trener – 820 zł.  
 2023 r. - operator numerów alarmowych – 1,2 tys. zł, starszy operator numerów alarmowych – 1,2 tys. zł, koordynator – 1,2 tys. zł, koordynator-trener – 1,1 tys. zł.  
 2024 r. - operator numerów alarmowych – 720 zł, starszy operator numerów alarmowych – 693 zł, koordynator – 654 zł, koordynator-trener – 528 zł.

- 2019 r. - 506,4 tys. zł (premie – 28,4 tys. zł, nagrody pieniężne – 258 tys. zł, dodatki zadaniowe – 4,8 tys. zł, dodatki specjalne – 215,2 tys. zł),
- 2020 r. – 747,8 tys. zł (premie – 32,5 tys. zł, nagrody pieniężne – 401,9 tys. zł, dodatki zadaniowe – 7,5 tys. zł, dodatki specjalne – 305,8 tys. zł),
- 2021 r. – 707,1 tys. zł (premie – 21,8 tys. zł, nagrody pieniężne – 189,5 tys. zł, dodatki zadaniowe – 9 tys. zł, dodatki specjalne – 275,5 tys. zł, specjalne dodatki motywacyjne – 211,3 tys. zł),
- 2022 r. – 542,8 tys. zł (premie – 14,2 tys. zł, nagrody pieniężne – 293,9 tys. zł, dodatki zadaniowe – 2,3 tys. zł, dodatki specjalne – 232,4 tys. zł),
- 2023 r. – 495,8 tys. zł (premie – 4 tys. zł, nagrody pieniężne – 422,9 tys. zł, specjalne dodatki motywacyjne – 68,9 tys. zł),
- I półrocze 2024 – 87,3 tys. zł (nagrody pieniężne).

W okresie objętym kontrolą łączna liczba zgłoszeń w CPR wyniosła 4 651,4 tys.<sup>16</sup>, liczba zgłoszeń przypadająca na jednego operatora numerów alarmowych – 64,5 tys.<sup>17</sup>.

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia w roku 2019 wynosił 10,10 sek., 2020 r. – 9,84 sek., 2021 r. – 10,32 sek., 2022 r. - 10,18 sek., 2023 r. – 10,10 sek., 2024 r. (do 30 czerwca) – 9,79 sek.

W roku 2019 odnotowano 292,7 tys. zgłoszeń zasadnych<sup>18</sup>, 341 tys. zgłoszeń niezasadnych<sup>19</sup> oraz 226,2 tys. zgłoszeń anulowanych<sup>20</sup>. W kolejnych latach liczba zgłoszeń kształtowała się odpowiednio: 2020 r. – 308 tys., 331,2 tys. i 201,4 tys., 2021 r. – 317,9 tys., 324,9 tys. i 206,2 tys., 2022 r. – 313,4 tys., 306,9 tys. i 224 tys., 2023 r. – 297,7 tys., 341 tys. i 231 tys., w I połowie 2024 r. – 142,7 tys., 146 tys. i 99,5 tys.

Liczba zdarzeń w podziale na kategorie zdarzenia (po pięć najważniejszych z każdego roku) wynosiła:

- 2019 r. – wypadki komunikacyjne 41,7 tys. zgłoszeń, interwencje inne 40,9 tys., interwencje domowe 28,7 tys., złe samopoczucie 26,2 tys. 237, zakłócenia porządku publicznego 18,5 tys.,
- 2020 r. – interwencje inne 30 tys. zgłoszeń, wypadki komunikacyjne 26 tys., złe samopoczucie 21,9 tys., interwencje domowe 19,7 tys., ból 12 tys.,
- 2021 r.<sup>21</sup> - złe samopoczucie 16 tys. zgłoszeń, interwencje inne 13,2 tys., wypadki komunikacyjne 10,4 tys., ból 8,6 tys., duszności, trudności w oddychaniu 7,7 tys.
- 2022 r. - interwencje inne 51,5 tys. zgłoszeń, złe samopoczucie 43,7 tys., ból 34,1 tys., wypadki komunikacyjne 34,1 tys., interwencje domowe 26,4 tys.,
- 2023 r. – interwencje inne 47,5 tys. zgłoszeń, złe samopoczucie 39,3 tys., ból 34,9 tys., wypadki komunikacyjne 34,4 tys., interwencje domowe 24 tys.,
- 2024 r. (do 30 czerwca) - złe samopoczucie 20,3 tys. zgłoszeń, ból 18 tys., wypadki komunikacyjne 17,3 tys., interwencje inne: 16 tys. , interwencje domowe 11,3 tys.

Zgłoszeń eCall w roku 2021 odnotowano 160 (123 fałszywych), w roku 2022 – 687 (546 fałszywych), 2023 - 894 (758 fałszywych), 2024 (do 30 czerwca) – 607 (459 fałszywych)<sup>22</sup>.

W CPR funkcjonuje wydzielona bramka SMS dla osób niedosłyszących z terenu województwa podkarpackiego<sup>23</sup>. Zgłoszenia mogą być przekazywane od osób

<sup>16</sup> Rok 2019 – 860 tys. zgłoszeń, 2020 r. – 840,6 tys., 2021 r. – 849 tys., 2022 r. – 844,3 tys., 2023 r. – 870 tys., 2024 r. (do 30 czerwca) – 387,7 tys.

<sup>17</sup> Rok 2019 – 12,6 tys. zgłoszeń, 2020 r. – 12,8 tys. , 2021 r. – 12,1 tys., 2022 r. – 11,1 tys., 2023 r. – 11,3 tys., 2024 r. (do 30 czerwca) – 4,6 tys.

<sup>18</sup> zgłoszenie zasadne – połączenie odebrane, obsłużone przez operatora i przekazane do służb.

<sup>19</sup> zgłoszenie niezasadne – połączenie fałszywe.

<sup>20</sup> zgłoszenie anulowane – połączenie wykonane na numer alarmowy, rozłączone przed przydzieleniem do operatora.

<sup>21</sup> CPR dysponuje danymi za rok 2021 w okresie od 1 października do 31 grudnia.

<sup>22</sup> CPR nie dysponuje danymi za okres od 1 stycznia 2019 r. do 30 września 2021.

<sup>23</sup> Bramka została udostępniona przez Wojewodę.



zarejestrowanych w bramce. Od 2019 roku odebrano 153 zasadnych wiadomości tekstowych.

W kolejnych latach liczba zgłoszeń przekazanych do PSP, Policji oraz ratownictwa medycznego wynosiła odpowiednio: w roku 2019 – 14,4 tys., 151,2 tys. i 108,9 tys., 2020 r. – 14,5 tys., 140,8 tys. i 122,7 tys., 2021 r. – 16,7 tys., 133,4 tys. i 133,3 tys., 2022 r. – 25 tys., 131,2 tys. i 128,7 tys., 2023 r. – 21 tys., 127 tys. i 124 tys., I półroczu 2024 r. – 9 tys., 57 tys. i 61,3 tys.

CPR nie dysponuje danymi dotyczącymi czasu obsługi zgłoszenia przez Policję, Państwową Straż Pożarną oraz jednostki ratownictwa medycznego.

(akta kontroli: tom I, str. 13-26, 163-168)

**3.** Odnośnie spełnienia przez pracowników wymagań ustawowych dla stanowisk pracy w CPR ustalono że:

- Kierownik i Zastępca kierownika spełniali wymagania określone w art. 16c ust. 2 pkt 1-3 ustawy o SPR, natomiast nie odbyli szkolenia wstępnego, o którym mowa w art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy z powodu braku organizacji takich szkoleń przez MSWiA. Przedmiotowe szkolenie ww. osoby ukończyły 31 października 2024 r. Kierownik, jak i jego Zastępca nie zwracali się do MSWiA o organizację szkolenia, natomiast MSWiA poinformowane zostało o zmianie na stanowisku Kierownika CPR.
- psycholog zatrudniony w CPR spełniał wymogi określone w art. 16c ust. 4 ustawy o SPR,
- osoby zatrudnione na stanowisku operatora numerów alarmowych, starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera<sup>24</sup> spełniały wymogi z art. 16 ustawy o SPR.

W PUW w 2012 r. opracowana została procedura naboru na wolne stanowiska pracy w służbie cywilnej (z wyłączeniem wyższych stanowisk w służbie cywilnej)<sup>25</sup>, oparta na standardach Szefa Służby Cywilnej dot. zarządzania zasobami ludzkimi. Procedura ta określała zasady przeprowadzania naboru, obejmującego rekrutację i selekcję kandydatów do pracy w służbie cywilnej, w oparciu o kryteria gwarantujące równy i konkurencyjny dostęp do wolnych stanowisk pracy.

(akta kontroli: tom I, str. 27-33, 165-184)

**4.** W kontroli ustalono, że operatorzy CPR w latach 2021-2024 (do 31 sierpnia) przed rozpoczęciem realizacji zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych odbyli szkolenie podstawowe zakończone egzaminem, stosownie do postanowień art. 16a ustawy o SPR<sup>26</sup>.

Kierownik wyjaśnił, że powyższe osoby w okresie zatrudnienia, a przed otrzymaniem certyfikatu operatora numerów alarmowych potwierdzającego uzyskanie pozytywnego wyniku egzaminu, nie realizowały zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych. Zapoznawały się natomiast z procedurą obsługi zgłoszeń alarmowych obowiązującą w CPR oraz odbywały szkolenia stanowiskowe, teoretyczne i praktyczne pod nadzorem koordynatora-trenera, na wydzielonym do tego celu stanowisku szkoleniowym skonfigurowanym przez Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego (KCMSPR). Dopiero po uzyskaniu certyfikatu operatora numerów alarmowych, pracownik mógł przystępować do zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych.

<sup>24</sup> Do kontroli wybrano po 1 osobie zatrudnionej na poszczególnych stanowiskach.

<sup>25</sup> Zarządzenie Nr 28/12 Dyrektora Generalnego PUW z dnia 30 listopada 2012 r. w sprawie ustalenia trybu naboru na wolne stanowiska pracy w służbie cywilnej w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim w Rzeszowie.

<sup>26</sup> Ustalono na podstawie badania wybranych czterech osób, po jednej osobie z każdego roku, tj. 2021, 2022, 2023, 2024.

W CPR nie są dostępne, dane logowania/wykonywania czynności w systemie SRP danego operatora za okres od jego zatrudnienia do uzyskania certyfikatu operatora numerów alarmowych.

Wszyscy operatorzy CPR, którzy uzyskali certyfikaty tymczasowe w okresie pandemii/zagrożenia epidemicznego (12 osób), zdali ponowny egzamin przed komisją egzaminacyjną wyznaczoną przez KCMSPR przed upływem 90 dni od dnia zniesienia stanu zagrożenia epidemicznego.

W okresie pandemii/zagrożenia epidemiologicznego szkolenie operatorów odbywało się w oparciu o zasoby kadrowe (prowadzili je koordynatorzy-trenerzy) i sprzętowe CPR. Wykorzystywano udostępnione przez KCMSPR na platformie Moodle materiały do szkolenia teoretycznego (prezentacje) oraz przykładowe zestawy do egzaminu praktycznego. Egzamin teoretyczny oraz praktyczny były przeprowadzone w ciągu jednego dnia. Egzamin praktyczny odbywał się na wydzielonym stanowisku. Komisja egzaminacyjna pracowała w trzyosobowym składzie, w którym nie było przedstawiciela KCMSPR.

(akta kontroli: tom I, str. 27-33, 185-277)

**5.** W oparciu o badanie 4 wybranych osób zatrudnionych w CPR na stanowisku operatora numeru alarmowego, starszego operatora numeru alarmowego, koordynatora oraz koordynatora-trenera ustalono, że zgodnie z postanowieniami art. 16b ust. 2 ustawy o SPR, osoby te odbyły w okresie 2 lat<sup>27</sup> 4 obowiązkowe szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego, co potwierdzone zostało stosownymi zaświadczeniami. Tematyka szkoleń została ustalona przez kierownictwo CPR z KCMSPR i przekazana operatorom do realizacji.

Ponadto Kierownik i Zastępca Kierownika odbyli szkolenie w 2024 r.<sup>28</sup>

(akta kontroli: tom I, str. 27-33, 278-303)

**6.** W ramach nadzoru nad prawidłową realizacją pracy przez podległych pracowników Kierownik oraz Zastępca kierownika:

- zapoznawali się z raportami z dyżurów, zawierającymi skład osobowy obsady na zmianie służbowej oraz wydarzenia, które miały miejsce podczas zmiany,
- zapoznawali się z wpisami do dziennika awarii oraz dziennika bieżącej współpracy ze służbami,
- analizowali raporty dotyczące pracy operatorów w aplikacji ST CPR,
- prowadzili ocenę realizacji zgłoszeń przyjmowanych przez operatorów, a ewentualne uwagi przekazywali na poszczególnych zmianach służbowych.

Ponadto Kierownik monitorował monitorowania pracy operatorów przez aplikację WOK (Wizualizacja Obsługi Kolejki).

W toku kontroli ustalono, że terminowo i zgodnie z postanowieniami rozporządzenia Ministra SWiA 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>29</sup>:

- Kierownik/Zastępca kierownika przeprowadzał coroczną ocenę pracy podległych pracowników sporządzając stosowne karty oceny pracy w aplikacji ST CPR<sup>30</sup>,
- Kierownik/Zastępca Kierownika oraz psycholog CPR przeprowadzali coroczną ocenę kompetencji podległych pracowników sporządzając stosowne karty oceny kompetencji w aplikacji ST CPR<sup>31</sup>.

(akta kontroli: tom I, str. 27-33, 304-309)

<sup>27</sup> Dotyczy lat 2023-2024.

<sup>28</sup> Kurs obronny organizowany przez Ministra Obrony Narodowej; zaświadczenia odpowiednio: z dnia 17 i 19 czerwca 2024 r.

<sup>29</sup> Dz. U. poz. 899.

<sup>30</sup> Ustalono na podstawie analizy kart wybranego pracownika CPR podlegającego ocenie pracy.

<sup>31</sup> Ustalono na podstawie analizy kart wybranego pracownika CPR podlegającego ocenie kompetencji.

7. W okresie objętym kontrolą wydatki na zadania określone w art. 19 ust. 3 ustawy o SPR były realizowane zgodnie z planem finansowym i planem po zmianach, w sposób zapewniający prawidłową i terminową realizację zadań.

Wykonanie planu wydatków (po zmianach) w dziale 750 Administracja publiczna, rozdział 75081 System powiadamiania ratunkowego w kolejnych latach przedstawiało się następująco: w roku 2019 – plan 4 698,2 tys. zł, wykonanie 4 697,2 tys. zł (100 % planu), 2020 r. – plan 5 445,6 tys. zł, wykonanie 5 439,4 tys. zł (99,9 %), 2021 r. – plan 5 867,8 tys. zł, wykonanie 5 700,2 tys. zł (97,1 %), 2022 r. – plan 6 564,9 tys. zł, wykonanie 6 556,4 tys. zł (99,9 %), 2023 r. – plan 7 475 tys. zł, wykonanie 7 449,2 tys. zł (99,6 %), rok 2024 (III kwartały) – plan 9 064,2 tys. zł, wykonanie 6 182 tys. zł (68,2 %).

W powyższym okresie nie wystąpił przypadek rezygnacji z wykonania zadań ustawowych CPR.

W opinii Kierownika finansowanie zadań było wystarczające do prawidłowej realizacji zadań przez CPR.

Wojewoda nie kierowała do Ministra Finansów wniosków o zmianę przyznaných limitów do planowania budżetu, wniosków o przesunięcie w trakcie roku budżetowego środków w ramach budżetu Wojewody, jak również wniosków o zwiększenie budżetu z rezerw.

(akta kontroli: tom I, str. 27-33, 310-318)

8. Kierownik organizował pracę CPR w oparciu o Regulamin PUW, Regulamin pracy PUW, Regulamin WBZIK PUW, Regulamin wewnętrzny CPR, stanowiące podstawę ustalania harmonogramów pracy CPR, zatwierdzanych przez Dyrektora WBZIK. Szczegółowe zakresy zadań i obowiązków, w tym zadania związane z obsługą zgłoszeń alarmowych w CPR realizowane były na podstawie procedur i wytycznych Ministra SWiA<sup>32</sup> oraz regulacji wewnętrznych PUW<sup>33</sup>.

Ponadto Kierownik CPR opracował i zapoznał z nimi pracowników CPR:

- w roku 2014 - Plan postępowania na wystąpienia wypadek sytuacji awaryjnych w CPR (aktualizowany w roku 2018, 2022 oraz 2024),
- w roku 2014 - 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 centrum (zmieniony w roku 2022),

Kierownik nie opracował określonych w § 4 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR:

- zasad funkcjonowania CPR, gdyż jak wyjaśnił Kierownik zasady te ujęte zostały zarówno w Regulaminie PUW, jak i Regulaminie Wydziału Bezpieczeństwa

<sup>32</sup> Szczegółowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych.

- Katalog zdarzeń w systemie teleinformatycznym.

- Procedura przekazywania zgłoszeń w sytuacji awaryjnej.

- Skrócona procedura obsługi zgłoszeń alarmowych w trybie off-line, dla operatorów ST CPR.

- Wytyczne do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru 112 w modelu telefonicznym.

- Obsługa zgłoszeń eCall kierowanych do systemów wspomaganie decyzji/dowodzenia służb za pośrednictwem Systemu Informatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego.

- Wytyczne do obsługi zgłoszeń alarmowych z terenów kolejowych za pośrednictwem systemu teleinformatycznego CPR.

- Modyfikacja SICPR w zakresie oznaczania zgłoszeń niezasadnych.

- Wytyczne w zakresie obsługi sposobu obsługi zgłoszeń alarmowych w sytuacji zdarzeń mających miejsce za granicą, z wykorzystaniem bazy danych Europejskiego Stowarzyszenia Numeru Alarmowego 112 (EENA) wraz z aktualną bazą EENA.

<sup>33</sup> Procedura przyjmowania zgłoszeń alarmowych od osób z dysfunkcjami słuchu i mowy z dodatkowej bramki SMS, określona przez Wojewodę w dniu 7 grudnia 2023 r.

- Zespół do spraw analiz obsługi zgłoszeń alarmowych w CPR powołany Zarządzeniem Nr 4/24 Dyrektora Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego z dnia 13 marca 2024 r.

- Procedura przekazywania informacji do dyżurnego Wojewódzkiego Centrum Zarządzania Kryzysowego WBZIK przez operatorów numerów alarmowych z CPR określona przez Dyrektora Wydziału Ratownictwa Medycznego i Powiadamiania Ratunkowego w dniu 10 stycznia 2023 r.

i Zarządzania Kryzysowego oraz Regulaminie wewnętrznym CPR i były one zgodne z zakresem zadań określonych w ustawie o SPR i rozporządzeniu w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR,

- zasad organizacji pracy pracowników oddziału, ponieważ zgodnie z wyjaśnieniem Kierownika, zostały one określone w Regulaminie pracy PUW.

(akta kontroli: tom I, str. 319-325-453)

**9.** W wyniku przeglądu 10 zgłoszeń alarmowych<sup>34</sup> oraz analizy dwóch zgłoszeń wykonanych w ramach eksperymentu procesowego<sup>35</sup> ustalono, że proces obsługi zgłoszeń na numer alarmowy 112 był zgodny z procedurą określoną w przepisach rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR oraz w Szczegółowych procedurach obsługi zgłoszeń alarmowych i Katalogu zdarzeń w ST CPR<sup>36</sup>.

Operatorzy numerów alarmowych przyjmując zgłoszenia odnotowywali informacje dotyczące opisu zdarzenia, w tym liczby osób poszkodowanych, jego kategorii, miejsca zdarzenia lub zagrożenia, a w przypadku wątpliwości związanych z ustaleniem dokładnego miejsca zdarzenia lub zagrożenia uzyskiwali dodatkowe informacje dotyczące miejsca zdarzenia lub zagrożenia umożliwiające szybkie dotarcie właściwych podmiotów ratowniczych. Rejestrowano również informację o zgłaszającym. W zależności od rodzaju zdarzenia, po zarejestrowaniu go w systemie teleinformatycznym było ono przekazane do odpowiednich służb: Policji, PPS lub PRM. Działania te były zgodne z wymogami określonymi w § 9 oraz § 11-14 rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR.

(akta kontroli: tom II, str. 4-62)

W wyniku przeprowadzonego przez kontrolerów NIK eksperymentu procesowego polegającego na wykonaniu dwóch zgłoszeń na numer alarmowy 112, tj.: pierwszego zgłoszenia bez karty SIM z lokalizacji miejskiej oraz drugiego zgłoszenia wykonanego z kartą SIM z lokalizacji wiejskiej ustalono, że wystąpiły różnice w lokalizacji podawanej przez ST CPR, a faktyczną lokalizacją zgłaszającego.

W zgłoszeniu wykonanym bez karty SIM w lokalizacji miejskiej różnica w odległości wynosiła 117,72 m, zaś w zgłoszeniu z kartą SIM w lokalizacji miejskiej wynosiła 5 130 m.

Formatki z danymi umożliwiały ich odczytanie. System umożliwił również odsłuchanie treści oryginalnego zgłoszenia.

(akta kontroli: tom II, str. 52-62)

Kierownik CPR wyjaśnił, że: *Różnice w wyświetlanej w ST CPR lokalizacji zgłaszającego a jego faktycznym położeniem wynikają z niedokładnych danych udostępnianych przez Platformę Lokalizacyjno-Informacyjną z Centralną Bazą Danych. Dokładność lokalizacji dzwoniącego z telefonu komórkowego zależy od liczby stacji bazowych operatora telefonii komórkowej znajdujących się w pobliżu zgłaszającego i ich odległości. Problem jest znany i dlatego operatorzy każdorazowo pytają o lokalizację zdarzenia.*

(akta kontroli: tom II, str. 63-64)

**10.** Kierownik wyjaśnił, że w kontrolowanym okresie nie wystąpiły istotne trudności i opóźnienia w realizacji zadań CPR. Wśród ryzyk mogących wpłynąć na funkcjonowanie jednostki wskazał:

<sup>34</sup> Obejmujących 5 zapisów elektronicznych i głosowych z 2023 r oraz 5 zapisów elektronicznych i głosowych z 2024 r.

<sup>35</sup> Polegającego na wytworzeniu dwóch sztucznych sytuacji (pożar samochodu osobowego oraz kolizja dwóch samochodów blokujących ruch) i sprawdzeniu w jaki sposób wpłyną one na proces obsługi zgłoszeń na numer alarmowy 112. W obu przypadkach po nawiązaniu połączenia z numerem alarmowym 112 poinformowano operatora, że połączenie jest wykonywane w ramach kontroli NIK. Po informacji od operatora, że zgłoszenie zostało przyjęte, został on poinformowany przez kontrolera NIK o zakończeniu eksperymentu procesowego i poproszony o nieprzekazywanie zgłoszenia innym służbom.

<sup>36</sup> Zatwierdzonych przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w dniu 14 listopada 2023 r.

- spadek zatrudnienia spowodowany niskimi wynagrodzeniami w porównaniu do stanowisk dyspozytorów medycznych zatrudnionych w PRM obsługujących połączenia kierowane na numer alarmowy 999,
- spadek zaangażowania u pracowników zatrudnionych na stanowisku operatora numerów alarmowych, związany z brakiem możliwości awansu na wyższe stanowiska spowodowany ustalonymi limitami.

W ramach ćwiczeń CPR uczestniczyło w uruchomieniu planów ewakuacji różnych obiektów, dla których w myśl § 17 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów<sup>37</sup>), właściciel, zarządca lub użytkownik obiektu co najmniej raz na 2 lata ma przeprowadzać praktyczne sprawdzenie organizacji ewakuacji. Operator numerów alarmowych odbierając zgłoszenie od ćwiczącego podmiotu, wypełniał elektroniczny formularz zgłoszeniowy (formatkę) z dopiskiem „ćwiczenia” a następnie, zgodnie z ustalonym scenariuszem wysyłał do służb. Informacja o prowadzonych ćwiczeniach wpływała do CPR z jednostek organizacyjnych PSP lub bezpośrednio od organizatora ćwiczeń. Operatorzy numerów alarmowych uczestniczyli również w ćwiczeniach organizowanych przez Wojsko Polskie, Policję i Państwową Straż Pożarną, gdzie CPR był wykorzystywany do zebrania informacji o zdarzeniu i przekazaniu jej do służb<sup>38</sup>.

(akta kontroli: tom I, str. 27-33)

11. Na wniosek Wojewody Podkarpackiego z dnia 3 marca 2021 r.<sup>39</sup>. Minister SWiA pismem z dnia 25 marca 2021 r.<sup>40</sup>. powierzył Wojewodzie zadanie upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych na terenie województwa podkarpackiego. W piśmie nie określono szczegółowego zakresu zadań dotyczących upowszechniania wiedzy. W ramach upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych Wojewoda Podkarpacki:

- prowadził wspólnie z Podkarpackim Kuratorem Oświaty akcje instruktażowe w szkołach na terenie województwa, a także podczas prowadzonych na terenie województwa piknikach i spotkaniach związanych z bezpieczeństwem podczas wakacji, nad wodą, itp. W ich trakcie omawiano zagadnienia dotyczące m.in. zachowania zasad postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia oraz zgłaszania na numer alarmowy 112<sup>41</sup>,
- corocznie pod auspicjami Wojewody obchodzony był Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112.

Kierownik wyjaśnił, iż *prowadzone akcje promocyjne w szkołach a także podczas pikników i spotkań na terenie województwa podkarpackiego miały na celu przede wszystkim prezentację i omówienie zagadnień dotyczących m.in. zachowania zasad postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia oraz zgłaszania na numer alarmowy 112. Ponadto omawiane były przypadki niewłaściwego wykorzystywania numerów alarmowych. Trudno jest jednoznacznie określić realny wpływ ww. działań na liczbę i zasadność wykonywanych na numer alarmowy zgłoszeń. Jednakże mają realny wpływ na świadomość obywateli z zakresu właściwego postępowania w przypadku zaistnienia zagrożenia życia, zdrowia lub mienia.*

(akta kontroli: tom I, str. 319-325, 454-455)

<sup>37</sup> Dz.U. z 2023 r. poz.822.

<sup>38</sup> W kontrolowanym okresie zrealizowano łącznie 121 ćwiczeń, z tego: w roku 2021 – 6, 2022 – 7, 2023 – 85, 2024 – 23.

<sup>39</sup> Pismo znak ZK-IV.6311.20.2021 z 3 marca 2021 r.

<sup>40</sup> Pismo znak DOLiZK-WKcMSPR-7771-8-4/2021 z dnia 25 marca 2021 r.

<sup>41</sup> W kontrolowanym okresie przeprowadzono 44 instruktaże, z tego: w roku 2019 – 1, 2023 – 25, 2024 – 18.

**12.** Wdrożenie przekierowania połączeń dla całego obszaru województwa podkarpackiego z numeru alarmowego 997 (Policja) do CPR na numer alarmowy 112 zrealizowane zostało w dniu 28 czerwca 2018 r.<sup>42</sup>, natomiast z numeru alarmowego 998 (PSP) w dniu 19 kwietnia 2021 r.<sup>43</sup>.

Do dnia zakończenia kontroli numer alarmowy 999 obsługiwany przez ratownictwo medyczne nie został włączony do systemu powiadamiania ratunkowego.

Zgodnie z wyjaśnieniem Kierownika CPR był pod względem technicznym przygotowany do obsługi tych połączeń od 1 stycznia 2024 r.

(akta kontroli: tom I, str. 163, 319-325, 456-457)

**13.** W kontroli ustalono, iż Wojewoda terminowo wydawał pracownikom CPR realizującym zadania z zakresu systemu powiadamiania ratunkowego upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ST CPR<sup>44</sup>.

Wojewoda realizując wynikający z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR obowiązek, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)<sup>45</sup> dot. informacji podawanych w przypadku zbierania danych od osoby, której dane dotyczą, udostępnił stosowne informacje na stronie podmiotowej oraz siedzibie PUW. Nie zamieścił natomiast takich informacji w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Wojewody (szerzej opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*).

(akta kontroli: tom I, str. 457-464)

**14.** Wobec braku wyboru przez Ministra SWiA przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który miał zapewnić połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną<sup>46</sup>, Wojewoda dokonał takiego wyboru samodzielnie w trybie ustawy z dnia 11 września 2019 r. *Prawo zamówień publicznych*<sup>47</sup>.

Zawarte przez Wojewodę w okresie objętym kontrolą umowy z operatorem telekomunikacyjnym<sup>48</sup> każdorazowo zawierały zapisy o minimalnym poziomie świadczenia usługi (SLA) w wysokości 99,97%, konieczności zapewnienia fizycznego połączenia pomiędzy CPR a centralami przedsiębiorcy telekomunikacyjnego dwoma niezależnymi trasami oraz konieczności zapewnienia automatyczne przekierowanie połączeń alarmowych do lokalizacji zastępczej wskazanej przez zamawiającego w przypadku awarii urządzeń zamawiającego lub wykonawcy, według odrębnie uzgodnionych procedur. Procedury takie zostały wspólnie z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym opracowane w postaci „Scenariuszy awaryjnego przekierowania dla CPR Rzeszów” (w przypadku konieczności awaryjnego przekierowania do CPR Lublin lub CPR Gorzów Wielkopolski). W umowach określono czas reakcji serwisowej - maksymalnie do 1 godziny, czas naprawy skutecznej dla usług - 4 godziny, a także konieczność zapewnienia przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego całodobowego numeru kontaktowego do przekazywania zgłoszeń dotyczących awarii.

Realizacja zadania sfinansowana została z budżetu Wojewody.

Usuwanie awarii oraz monitorowaniem stanu połączenia do CPR zajmuje się wybrany przedsiębiorca telekomunikacyjny.

<sup>42</sup> Informacja Wojewody Podkarpackiego z 4 czerwca 2018 r. znak ZK.IV.6311.25.2018.

<sup>43</sup> Pismo j.w. z dnia 23 kwietnia 2021 r. znak ZK.IV.6311.25.2018.

<sup>44</sup> Ustalono na podstawie badania 5 pracowników CPR aktualnie zatrudnionych przy obsłudze zgłoszeń alarmowych.

<sup>45</sup> Dz. Urz. UE L Nr 119 z 4.05.2016 r., str. 1, ze zm. (dalej: rozporządzenie 2016/679).

<sup>46</sup> Informacja MSWiA o niedokonaniu takiego wyboru z dnia 29 sierpnia 2022 r. znak DOLiZK-WKCMSPR-7771-4-30/2022(2) w odpowiedzi na zapytanie Wojewody z dnia 24 sierpnia 2022 r. znak RP-IV.6311.7.2022 r.

<sup>47</sup> Dz.U. z 2024 r. poz. 1320.

<sup>48</sup> Pierwsza umowa zawarta została na okres trzech lat (od 2017 r. do 2020 r.), a następane na okresy roczne. W roku 2024 obowiązuje umowa Nr UM/00731175/2024 z dnia 28 lutego 2024 r.

Kierownik wyjaśnił, że w jego ocenie umowa zawarta z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym zapewnia stabilne i niezawodne połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną. Nie stwierdził mankamentów przyjętego rozwiązania.

(akta kontroli: tom I, str. 163, 319-325, 457-487)

**15.** W CPR wraz z uruchomieniem ST CPR dostarczonego przez MSWiA wdrożono usługi:

- nieodpłatnego pozyskiwania informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego.  
CPR nie dysponuje informacjami pozwalającymi określić częstotliwość występowania awarii lub innych okoliczności powodujących brak dostępu do tej usługi. Kierownik wyjaśnił, że usługa działa w większości przypadków bezawaryjnie. Sporadycznie zdarzają się problemy z przekazywaniem danych dotyczących lokalizacji abonenta od niektórych operatorów telefonii komórkowej. CPR nie jest w stanie stwierdzić po której stronie leży przyczyna występujących sporadycznie problemów, czy Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej Centralnej Bazy Danych, MSWiA, czy operatorów telefonii komórkowej.
- nieodpłatnego dostępu 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 1989 r. Prawo geodezyjne i kartograficzne<sup>49</sup>. Usługa obejmuje dwa rozwiązania bazujące na mapach OpenStreetMap:
  - pierwsze rozwiązanie polegało na dodaniu nowego podkładu mapowego w postaci map OpenStreetMap do Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM) w Systemie Teleinformatycznym CPR,
  - drugie rozwiązanie polegało na uruchomieniu zewnętrznego narzędzia w postaci pomocniczej mapy ST CPR w oparciu o mapy OpenStreetMap, dostępnego z poziomu przeglądarki internetowej, w sieci wewnętrznej OST112 (bez dostępu do Internetu). Narzędzie umożliwia m.in. wyszukiwanie po koordynatach geograficznych, przeliczania miar długości i szerokości geograficznych, wyświetlanie danych dotyczących dyspozytur i ekspozytur PKP, pikietażu niektórych dróg, oznaczeń przejazdów kolejowych, danych dotyczących rejonizacji komisariatów policji i miejsc dostępu do AED.

W CPR nie uruchamiano we własnym zakresie rozwiązania wspomagającego pracę operatorów.

(akta kontroli: tom I, str. 319-325)

**16.** W dniu 21 listopada 2022 r. MSWiA przekazało do PUW projekty procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej oraz projekt katalogu zdarzeń i odpowiednich do nich pytań. W dniach 22-23 listopada przedstawiciele PUW uczestniczyli w dyskusji o projektach na spotkaniu roboczym, które odbyło się w siedzibie MSWiA.

Realizując obowiązek wynikający z § 10 rozporządzenia w sprawie organizacji i funkcjonowania CPR, Dyrektor Departamentu Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego MSWiA przesłał do Wojewody w dniu 25 lipca 2023 r. propozycje ostatecznych wersji powołanych wyżej projektów w celu zgłoszenia ewentualnych uwag<sup>50</sup>. Uwagi takie Wojewoda przedstawił w piśmie z dnia 4 sierpnia 2023<sup>51</sup>.

(akta kontroli: tom I, str. 319-325, 488-494)

<sup>49</sup> Dz.U. z 2024 r. poz. 1151.

<sup>50</sup> Pismo DOLIZK-WKCMSPR-7771-8-4/2023(8) z dnia 25 lipca 2023 r.

<sup>51</sup> Pismo RP-II.6311.10.2023 z dnia 4 sierpnia 2023 r.

17. Wojewoda opracowała, zatwierdziła, wdrożyła i zakomunikowała pracownikom CPR<sup>52</sup> Politykę Bezpieczeństwa Informacji w PUW (PBI), dotyczącą również Systemu Powiadamiania Ratunkowego. PBI stosowana była przez cały okres objęty kontrolą, poddawana rocznym przeglądom i aktualizowana 22 października 2020 r. oraz 24 maja 2023 r.

Wojewoda opracowała, zatwierdziła, wdrożyła i zakomunikowała pracownikom CPR<sup>53</sup> Politykę Ochrony Danych Osobowych w PUW.

(akta kontroli: tom I, str. 27-33, 495-563)

18. Minister SWiA zorganizował i zapewnił wsparcie techniczne dla użytkowników CPR umożliwiając zgłoszenie awarii telefonicznie lub za pomocą aplikacji Helpdesk do KCMSPR.

Zasady dokonywania zgłoszeń zostały określone w Planie postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Rzeszowie z dnia 2 września 2024 r.<sup>54</sup>.

Zgłoszenia problemów dotyczących działania SPR dokonywano różnymi kanałami komunikacji, w zależności ich istotności, tj.:

- mało istotne błędy odnotowywano w Dzienniku awarii prowadzonym w CPR w formie papierowej całodobowo<sup>55</sup>;
- duże incydenty rejestrowano za pomocą aplikacji Helpdesk całodobowo<sup>56</sup>;
- awarie krytyczne objawiające się brakiem możliwości obsługi zgłoszeń alarmowych zgłaszano telefonicznie do KCMSPR przez koordynatorów oraz Kierownikowi lub Zastępcy kierownika oraz obsłudze technicznej całodobowo. Dla zgłoszeń krytycznych nie prowadzono rejestru.

(akta kontroli: tom II, str. 65-120)

Kierownik wyjaśnił, że: *W CPR nie przyjęto procedury wymagającej odnotowywania zgłoszeń krytycznych w rejestrach czy dziennikach, gdyż występują one około jeden raz w roku i wymagają szybkiego działania a ich przyjęciem i rozwiązaniem zajmują się pracownicy MSWiA. Przywrócenie sprawności działania CPR jest informacją o rozwiązaniu danej awarii krytycznej.*

(akta kontroli: tom II, str. 119)

Aplikacja Helpdesk umożliwiała pracownikom CPR rejestrację zdarzeń z wyborem ich typu jako Incydent lub Wniosek oraz wpisanie Tytułu zgłoszenia. Status<sup>57</sup>, Priorytet<sup>58</sup> i Kategoria uzupełniane były przez pracowników MSWiA, natomiast ID, Jednostka, Data utworzenia czy Zgłaszający uzupełniane były automatycznie przez system. W toku kontroli w aplikacji dodano możliwości wybierania kategorii zgłoszenia podczas jego rejestracji w CPR.

Aplikacja nie miała funkcjonalności umożliwiającej ocenę lub zgłoszenie uwag na temat terminowości i sposobu rozwiązania problemu. Nie było bazy wiedzy najczęściej zgłaszanych problemów oraz sposobu ich rozwiązania<sup>59</sup>.

<sup>52</sup> PBI została opublikowana na stronach intranetowych Urzędu.

<sup>53</sup> Polityka Ochrony Danych Osobowych została opublikowana na stronach intranetowych Urzędu.

<sup>54</sup> Opracowany przez Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim, znak: ZK IV.6311.58.2024 z dnia 2 września 2024 r., ZK-IV.6311.2.11.2022 z dnia 31 marca 2022 r., ZK IV.6311.3.3.2018 z dnia 14 lutego 2018 r.

<sup>55</sup> Rejestracji zgłoszenia w Dzienniku awarii dokonywali pracownicy CPR, którzy zauważyli błąd. Rozwiązaniem ich zajmowali się pracownicy obsługi technicznej w godzinach od 6:00 do 18:00.

<sup>56</sup> Rejestracji zgłoszeń w systemie dokonują całodobowo pracownicy: koordynatorzy (operatorzy z funkcją koordynatora), Kierownik CPR, Zastępca Kierownika CPR oraz obsługa techniczna.

<sup>57</sup> Sprawdzenie statusu (W toku lub Zamknięte) możliwe było po zalogowaniu do systemu. Nie otrzymywano odrębnego komunikatu o jego zmianie.

<sup>58</sup> Bardzo niski, niski, średni, wysoki lub bardzo wysoki.

<sup>59</sup> Po rozwinięciu zarejestrowanego w systemie zgłoszenia widoczna była pusta zakładka „baza wiedzy”.



W CPR logowanie do aplikacji Helpdesk na jednym wspólnym loginie umożliwiono 15 pracownikom, tj.: Kierownikowi CPR, Zastępcy Kierownika CPR, 10 koordynatorom, dwóm koordynatorom-trenerom i jednej osobie z obsługi technicznej.

(akta kontroli: tom II, str. 111-114, 121)

Kierownik wyjaśnił, że w CPR login i hasło do systemu helpdesk udostępnione zostały 15 pracownikom (Kierownikowi CPR, Zastępcy Kierownika CPR, 10 koordynatorom, 2 koordynatorom-trenerom i 1 osobie z obsługi technicznej). Otrzymaliśmy tylko jedno konto do logowania z MSWiA, które miało umożliwić niezwłoczną rejestrację dużych incydentów. Chcąc zapewnić ich bieżącą rejestrację musieliśmy umożliwić wykonywanie tych zgłoszeń na każdej zmianie, a co za tym idzie udostępnić konto do logowania odpowiednim osobom, np. koordynatorom zmiany. Nie występowaliśmy do MSWiA o dodatkowe konta do logowania dla wszystkich pracowników uznając, że administrator systemu, którym jest MSWiA doskonale wie, jaka jest specyfika CPR-ów i w sposób świadomy udostępnił jeden login dla danego CPR, oznaczając go w nazwie RZE, a nie dodatkowym symbolem użytkownika. Byliśmy przekonani, że otrzymane z MSWiA do logowania jedno konto na CPR jest świadomym i przemyślanym działaniem administratora systemu, który odpowiada za jego bezpieczeństwo. MSWiA nie informowało o tym, że login do systemu Helpdesk powinien być wykorzystany tylko przez jednego pracownika CPR, a w przypadku potrzeby rejestracji zgłoszenia przez innych pracowników CPR powinien wystąpić o założenie dodatkowych kont.

(akta kontroli: tom II, str. 122-123)

Wojewoda wyjaśniła, że MSWiA, które jest administratorem systemu Helpdesk, udostępniło dla CPR Rzeszów jedno konto. Specyfika pracy w Centrum wymaga konieczności zgłaszania dużych incydentów niezwłocznie, więc w praktyce działania wykonują różne osoby, które pełnią dyżury podczas zmian. Uwzględniając przedmiotową uwagę kontrolerów, tut. organ wystąpi do MSWiA o nadanie indywidualnych loginów i haseł.

(akta kontroli: tom II, str. 366-368)

W okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. w systemie Helpdesk dokonano łącznie 158 zgłoszeń, w tym 42 wniosków<sup>60</sup> i 116 incydentów w kategoriach: AWARIA – pięć, DOMENA – 24, INNE – dziesięć, platformy e-Learning (MOODLE) – 15, PPZ<sup>61</sup> – 37, PZŁ<sup>62</sup> – 19, WOK – sześć.

W powyższym okresie tylko trzy ze 116 zarejestrowanych w systemie Helpdesk incydentów miały nadany priorytet wysoki<sup>63</sup>, tj.:

- zarejestrowany w dniu 25.07.2024 r. w kategorii PZŁ, dotyczący *Problemu z rejestratorem nagrań w całym CPR*, którego status z „W toku” zmieniono na „Zamknięte” po trzech dniach, 13 godzinach i 33 minutach od zgłoszenia<sup>64</sup>;
- zarejestrowany w dniu 23.06.2024 r. w kategorii PPZ> Komunikacja z dyspozytorami, dotyczący *Problemu z przekazywaniem formatki do SWD PRM*, którego status z „W toku” zmieniono na „Zamknięte” po 34 minutach od zgłoszenia<sup>65</sup>;
- zarejestrowany w dniu 2.08.2024 r. w kategorii DOMENA> Logowanie, dotyczący *Zmiany hasła*, którego status z „W toku” zmieniono na „Zamknięte” po dwóch minutach od zgłoszenia<sup>66</sup>;

<sup>60</sup> WNIOSK – 19, WNIOSK > Wniosek o nagrania – 22, WNIOSK > Zgłoszenie nowej funkcjonalności STCPR – 1.

<sup>61</sup> PPZ – 2, PPZ > Błędne dane w raporcie – 2, PPZ > Dostęp do raportów – 2, PPZ > Komunikacja z dyspozytorami – 2, PPZ > Konfiguracja stanowiska – 4, PPZ > Moduł Oceny Operatorów – 1, PPZ > Modyfikacja raportu – 3, PPZ > Problem z formatką – 11, PPZ > System operacyjny SD – 5, PPZ > UMM – 5.

<sup>62</sup> PZŁ – 6, PZŁ > Awaria sprzętowa – 4, PZŁ > eCall – 3, PZŁ > Konfiguracja konsoli – 5, PZŁ > NetCRR – 1.

<sup>63</sup> Pozostałe miały nadany priorytet bardzo niski.

<sup>64</sup> Zgłoszenie nr ID 23112, z 25.07.2024 r., godz. 5:07, zamknięte w dniu 28.07.2024 r. o godz. 18:40.

<sup>65</sup> Zgłoszenie nr ID 22679, z 23.06.2024 r., godz. 21:41, zamknięte w dniu 23.06.2024 r. o godz. 22:15.

<sup>66</sup> Zgłoszenie nr ID 23216, z 2.08.2024 r., godz. 7:44, zamknięte w dniu 2.08.2024 r. o godz. 7:46.

W okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. w systemie Helpdesk 157 zgłoszeniom nadano status „Zamknięte”, z tego:

- 19 zgłoszeń, tj. 12,1% zakończono od 10 do 27 dni<sup>67</sup>;
- 59 zgłoszeń, tj. 37,58% zakończono od jednego do 10 dni<sup>68</sup>;
- 79 zgłoszeń zakończono poniżej jednego dnia, tj. 50,32%<sup>69</sup>.

(akta kontroli: tom II, str. 124-144)

Kierownik oświadczył, że: *W CPR w aplikacji Helpdesk podczas rejestracji incydentów lub wniosków wpisywany jest jedynie temat zgłoszenia - czego dotyczy. Obsługą zgłoszeń zajmują się pracownicy MSWiA i oni uzupełniają pozostałe dane, mi. dot. kategorii czy nadawania priorytetu. Kolumna „Czas rozwiązania” nie zawiera danych, które informowałyby o gwarantowanym lub faktycznym czasie realizacji zgłoszenia.*

(akta kontroli: tom II, str. 145)

W strukturze WBZIK PUW funkcjonuje Wieloosobowe stanowisko pracy do spraw łączności i teleinformatyki, do którego zadań należy także obsługa techniczna CPR. Pracownicy tej komórki rozwiązują m.in. problemy dotyczące mało istotnych błędów w aplikacji SI CPR oraz udzielają pomocy technicznej dot. funkcjonowania ST CPR. Uczestniczą także w realizacji niezbędnych zakupów mających na celu zabezpieczenie prawidłowego funkcjonowania urządzeń teleinformatycznych CPR.

(akta kontroli: tom II, str. 119, 146-149)

Kierownik oświadczył, że: *Najczęściej pojawiającymi się usterkami na stanowiskach pracy są błędy związane z funkcjonowaniem Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM), które polegają na tym, że podkład mapowy się nie uruchamia i nie widać lokalizacji zgłaszającego. Kolejny problemem jest wydłużony czas zaczytywania przez UMM warstw dotyczących pikietażu<sup>70</sup> dróg np. podczas rejestracji zgłoszenia wypadku na autostradzie, gdzie liczy się czas przekazania zgłoszenia innym służbom, a zgłaszający nie jest w stanie właściwie określić lokalizacja zdarzenia. Problem ten dotyczy również pikietażu linii kolejowych. Warto zauważyć również, że informacje dotyczące pikietażu są niepełne, zwłaszcza w odniesieniu do dróg powiatowych i gminnych. Wszelkie incydenty i awarie zaistniałe w Systemie Teleinformatycznym CPR poruszane były podczas porad i wideokonferencji z KCMSPR. Z uwagi jednak na ich niski stopień ważności, problem nie był zgłaszany Ministrowi SWiA.*

(akta kontroli: tom II, str. 119-120)

**19.** W CPR w celu zapewnienia stosownych uprawnień osobom zaangażowanym w proces przetwarzania informacji w SPR wykorzystywano opracowaną i przekazaną przez MSWiA w dniu 15 lipca 2024 r. *Politykę przetwarzania danych osobowych w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego* w dniu 15 lipca 2024 r.<sup>71</sup>

Badanie dokumentacji pięciu osób<sup>72</sup> wykazało, że we wszystkich analizowanych przypadkach uprawnienia do pracy w ST CPR nadawane były wyłącznie osobom, które:

- posiadały upoważnienie do przetwarzania danych osobowych wydane przez Administratora na poziomie centralnym lub lokalnym;

<sup>67</sup> Wszystkie z priorytetem bardzo niskim.

<sup>68</sup> W tym 1 z priorytetem wysokim (ponad 3 dni), 58 z priorytetem niskim.

<sup>69</sup> W tym 2 z priorytetem wysokim (36 min. i 2 min), 77 z priorytetem niskim.

<sup>70</sup> Określenie miejsca na drodze poprzez podanie odległości od jej początku.

<sup>71</sup> Dalej: Polityka przetwarzania w ST CPR. Wcześniej w Polityce przetwarzania w ST CPR z 15 grudnia 2020 r., w Polityce Bezpieczeństwa Przetwarzania danych Osobowych Systemu Teleinformatycznego Wojewódzkich Centrów Powiadamiania Ratunkowego oraz Instrukcji Zarządzania Systemem Teleinformatycznym wprowadzonych Zarządzeniem Nr 8 Ministra Administracji i Cyfryzacji w dniu 10 października 2014 r.

<sup>72</sup> Badaniem kontrolnym objęto dokumentację 5 osób, którym w okresie od 1 stycznia 2021 do 31 sierpnia 2024 r. zmieniono, nadano lub cofnięto uprawnienia, tj.: 2 pracowników, którzy zakończyli pracę w CPR (nr 39 i nr 88), 2 których awansowano (nr 44 i nr 52) oraz 1 pracownika zatrudnionego w 2021 r. (nr 82).

- zapoznaly się z Politykę oraz pozostałą dokumentacją w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych w ST CPR wskazana przez Kierownika CPR;
- podpisały oświadczenie o znajomości zasad bezpiecznej pracy w ST CPR i świadomości zagrożeń wynikających z niewłaściwego korzystania z nadanych uprawnień;
- podpisały zobowiązanie do zachowania poufności przetwarzania danych osobowe;
- przeszły wymagane szkolenia zakończone egzaminem.

Wszystkim ww. osoby miały nadany właściwy status i odpowiednie uprawnienia w ST CPR, tj.:

- dwóch pracowników, którzy zakończyli pracę miało status użytkownika - zablokowany,
- trzech aktualnie zatrudnionych pracowników miało status - aktywny oraz przypisane aktualne stanowisko i rolę w ST CPR<sup>73</sup>.

Udostępniony przez MSWiA panel zarządzania użytkownikami ST CPR, nie umożliwiał z poziomu lokalnego administratora weryfikacji daty z jaką uprawnienia zostały nadane, zmieniono lub odebrane. Administrator lokalny<sup>74</sup> dokonywał powyższych zmian uprawnień użytkowników w ST CPR po ustnej informacji Kierownika CPR.

(akta kontroli: tom II, str. 150-303)

Administrator systemu wyjaśnił, że: *Ustna informacja Kierownika CPR była dla mnie wystarczająca.*

(akta kontroli: tom II, str. 342-343)

Kierownik wyjaśnił, że: *Ustna forma informowania o zmianie uprawnień funkcjonowała jeszcze przed objęciem przeze mnie stanowiska Kierownika CPR i taką przyjąłem. Widzę jednak konieczność zachowania formy pisemnej i taką wdrożę.*

(akta kontroli: tom II, str. 344-345)

Administrator systemu prowadził Rejestr nadanych i odebranych uprawnień do ST CPR.

Badanie czterech losowo wybranych kart użytkowników ST CPR<sup>75</sup> zamieszczonych w Rejestrze wykazało że:

- na karcie pracownika (nr 88), wykazano właściwe stanowisko, natomiast błędną datę nadania uprawnień, późniejszą od daty zatrudnienia o prawie 11 miesięcy i późniejszą od daty zakończenia szkolenia podstawowego o ponad dziewięć miesięcy. Brak było powodu nadania uprawnień. Odnotowano datę odebrania uprawnień zgodną z datą zakończenia pracy oraz powód ich odebrania;
- na karcie pracownika (nr 44), wykazane zostało niewłaściwe stanowisko. Wpisana data nadania uprawnień była zgodna z datą ukończenia szkolenia podstawowego. Brak było powodu nadania uprawnień;
- na karcie pracownika (nr 52), wykazane zostało niewłaściwe stanowisko. Wpisana data nadania uprawnień była wcześniejsza o ponad cztery lata i jeden miesiąc, niż data uzyskania uprawnień do tej funkcji przez pracownika<sup>76</sup>. Brak było powodu nadania uprawnień;
- na karcie pracownika (nr 82), wykazane zostało właściwe stanowisko, natomiast data nadania uprawnień była późniejsza od daty zatrudnienia o ponad jeden rok i 10

<sup>73</sup> Pracownik nr 44 – Stanowisko: koordynator, Rola w ST CPR: Operator/Koordynator; pracownik nr 52 - Stanowisko: Koordynator-trener, Rola w ST CPR: Operator, Koordynator; pracownik nr 82 - Stanowisko: Operator, Rola w ST CPR: Operator.

<sup>74</sup> Administrator systemu w Wieloosobowym stanowisku pracy do spraw łączności i teleinformatyki w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim w Rzeszowie, który był osobą wyznaczona do prowadzenia Rejestru nadanych uprawnień do ST CPR.

<sup>75</sup> W Rejestrze znajdowały się 4 karty zatrudnionych na dzień zakładania Rejestru, tj. na 1.03.2024 r. Wcześniej rejestr prowadzony był w formie zestawienia Excel.

<sup>76</sup> W zakresie czynności pracownika przed awansem, tj. na stanowisku operatora numerów alarmowych a następnie starszego operatora numerów alarmowych nie zawarto zapisów dotyczących pełnienia funkcji koordynujących.

miesiący i późniejsza od daty zakończenia szkolenia podstawowego o jeden rok i osiem miesięcy. Brak było powodu nadania uprawnień.

Ponadto z umieszczonych w Rejestrze 69 kart pracowników 38 kart, tj. 55% zawierało błędne stanowisko pracownika<sup>77</sup> (szerzej opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*).

(akta kontroli: tom II, str. 212-293, 356-359)

Administrator wyjaśnił, że: *Przy tworzeniu kart w Rejestrze zostało wpisane stanowisko: operator numerów alarmowych właściwe na dzień zatrudnienia, którego przez przeoczenie nie zmieniałem w ST CPR, gdy następowała zmiana. Zmieniałem natomiast Rolę w systemie. Uprawnienia pracownikom do ST CPR nadawałem po ustnej informacji od Kierownika CPR niezwłocznie. Błędne wpisy na kartach w Rejestrze dotyczące dat nadanych uprawnień wynikają z wpisania tam w dwóch przypadkach dat uzyskania ostatnich certyfikatów, a w jednym daty certyfikatu wcześniejszego.*

(akta kontroli: tom II, str. 361-363)

Analiza 69 umieszczonych w Rejestrze kart pracowników wykazała, że:

- żadna karta nie zawiera informacji dotyczącej powodu nadania uprawnień,
- jedna karta dla pracownika, który zakończył pracę w 2024 r. zawierała informację o powodzie odebrania uprawnień<sup>78</sup>,
- pięć kart<sup>79</sup>, z zapisami o zmianie Roli dla użytkownika z koordynatora na operatora, która wiązała się z odebraniem części uprawnień do ST CPR, nie zawierało powodu odebrania uprawnień (szerzej opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*).

(akta kontroli: tom II, str. 346-360)

Administrator wyjaśnił, że: *Nie odnotowałem powodu nadania i odebrania uprawnień przez przeoczenie. Dostrzegam potrzebę modyfikacji kart w Rejestrze i zamierzam je uzupełnić m.in. o pole z powodem nadania i odebrania uprawnień.*

(akta kontroli: tom II, str. 362)

Na załączonej do Rejestru karcie przeglądów nadanych uprawnień w ST CPR odnotowane zostały trzy przeglądy, które administrator miał obowiązek przeprowadzić nie rzadziej niż raz na trzy miesiące – zgodnie z zapisami pkt 3.2.1 Polityki przetwarzania w ST CPR. Przeglądy te nie były udokumentowane.

(akta kontroli: tom II, str. 348)

Administrator wyjaśnił, że: *Dokonywałem przeglądów i odnotowywałem fakt ich przeprowadzenia w rejestrze. Nie widzę potrzeby innej formy dokumentowania tej czynności.*

(akta kontroli: tom II, str. 342-343)

Wojewoda wyjaśniła, że: *Stwierdzone trzy przypadki dotyczące przeglądu z niewystarczającymi w ocenie kontrolerów opisami zostaną doprecyzowane o stwierdzenia faktycznych zakresów przeprowadzonych czynności.*

(akta kontroli: tom II, str. 366-368)

<sup>77</sup> Na 4 kartach wpisano właściwe stanowisko: Kierownik CPR, Z-ca Kierownika CPR, psycholog i administrator systemu. Na pozostałych 65 kartach wpisano stanowisko: Operator Numerów Alarmowych, podczas gdy na załączonym do Rejestru wykazie pracowników zatrudnionych tylko 26 takie stanowisko posiadało. Stanowisko operatora miał również 1 pracownik, który zakończył zatrudnienie w sierpniu 2024 r., a jego karta znajdowała się w Rejestrze.

<sup>78</sup> Karta pracownika nr 88 zawierała powód odebrania uprawnień wpisany w rubryce podpis.

<sup>79</sup> Pracowników nr: 17, 19, 29, 30, 41.

20. W CPR brak jest informacji o przypadkach blokowania numeru alarmowego za okres od 1 stycznia 2019 r. do 21 września 2021 – zgodnie z art. 10 ust. 2 ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz.U. z 2023 r. poz. 748 ze zm).

W kontrolowanym okresie od dnia 13 września 2021 odnotowano łącznie 2 051 przypadków blokowania numeru alarmowego, z tego:

- w roku 2021 - siedem przypadków, złożono jeden wniosek o ukaranie,
- w roku 2022 - 1 522 przypadki, złożono cztery wnioski o ukaranie,
- w 2023 – 393 przypadki, trzy wnioski o ukaranie,
- w roku 2024 – 129 przypadków, jeden wniosek.

Wnioski o ukaranie kierowano na podstawie art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń.

W odniesieniu do dziewięciu złożonych wniosków o ukaranie, według informacji posiadanych przez CPR, w jednej sprawie sprawca ukarany został kara grzywny.

Kierownik wyjaśnił, że trudno jest jednoznacznie ocenić, czy wystąpienia do Policji w sprawie blokowania numeru alarmowego skutecznie przyczyniły się do ograniczenia liczby osób blokujących numer alarmowy. Liczba zgłoszeń niezasadnych w 2023 roku w stosunku do liczby zgłoszeń niezasadnych w 2022 roku wzrosła o 3,53 %. w odniesieniu do ogólnej liczby zgłoszeń w danym roku.

W związku z tym w szkołach podstawowych na terenie województwa podkarpackiego, przy współudziale Podkarpackiego Kuratora Oświaty prowadzona jest przez operatorów numerów alarmowych akcja instruktazowa mająca na celu podniesienie świadomości młodzieży w zakresie korzystania z numeru alarmowego 112.

(akta kontroli: tom I, str. 27-33)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

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

1. W CPR nie przestrzegano pisemnej formy nadawania i odbierania uprawnień użytkownikom do ST CPR. Administrator lokalny dokonywał zmian uprawnień użytkowników w ST CPR po ustnej informacji od Kierownika CPR, co było niezgodne z pkt 5.3 ppkt 3 i pkt. 5.4 ppkt 3 Instrukcji Zarządzania Systemem Teleinformatycznym w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim w Rzeszowie<sup>80</sup>. Zgodnie z pkt 5.3 ppkt 3 z pisemnym wnioskiem o rejestrację użytkownika występuje Kierownik jednostki organizacyjnej lub osoba działająca w jego imieniu. Natomiast zgodnie z pkt. 5.4 ppkt 3 pisemnym wnioskiem o cofnięcie uprawnień użytkownikowi występuje Kierownik jednostki organizacyjnej lub osoba działająca w jego imieniu.

(akta kontroli: tom II, str. 297-302, 304-341)

Wojewoda wyjaśniła, że: *Stwierdzony w trakcie kontroli fakt dokonywania zmian uprawnień użytkowników w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego wyłącznie po ustnej informacji kierownika Centrum Powiadamiania Ratunkowego został niezwłocznie skorygowany. Obecnie każdorazowa zmiana uprawnień dokonywana jest wyłącznie w wymaganej przez Instrukcję Zarządzania Systemem Teleinformatycznym pisemnej formie.*

(akta kontroli: tom II, str. 366-368)

<sup>80</sup> Zarządzeniem nr 128/24 Wojewody Podkarpackiego z dnia 24.04.2024 r., wcześniej Zarządzeniem nr 218/20 z dnia 22.10.2020 r. i Zarządzeniem nr 154/18 z dnia 23.10.2018 r. Dalej: Instrukcja Zarządzania ST.

2. Rejestr prowadzony był w sposób nierzetelny. Na 38 kartach pracowników (55% wszystkich kart) błędnie odnotowano stanowisko operator numerów alarmowych, podczas gdy w 26 przypadkach właściwe stanowisko to: starszy operator numerów alarmowych, w 10 przypadkach – koordynator, a w dwóch – koordynator-trener.

Ponadto badanie dokumentacji czterech pracowników CPR<sup>81</sup> wykazało, że w trzech przypadkach (75%) dane dotyczące dat nadania uprawnień zawarte w Kartach rejestru były błędne, tj.:

- dla pracownika nr 88 wpisana data nadania uprawnień 13.12.2023 r. była późniejsza od daty zatrudnienia 16.01.2023 r. o prawie 11 miesięcy i późniejsza od daty zakończenia szkolenia podstawowego 28.02.2023 r. o ponad dziewięć miesięcy,
- dla pracownika nr 82 wpisana data nadania uprawnień 18.08.2023 r. była późniejsza od daty zatrudnienia 1.10.2021 r. o ponad jeden rok 10 miesięcy i późniejsza od daty zakończenia szkolenia podstawowego 29.11.2021 r. o jeden rok i 8 miesięcy,
- dla pracownika nr 52, wpisana data nadania uprawnień operator/koordynator 19.09.2018 r. była wcześniejsza od daty uzyskania awansu 10.11.2022 r. o ponad cztery lata i jeden miesiąc.

(akta kontroli: tom II, str. 212-214, 228-290, 356-359)

Wojewoda wyjaśniła, że: *Stwierdzone przez kontrolerów błędy i uchybienia w prowadzonym Rejestrze nadanych i odebranych uprawnień do ST CPR mają charakter incydentalny. Przyczyną rozbieżności wprowadzonych w rejestrze dat nadania uprawnień a datami ich faktycznego nadania był błąd pracownika. Nie mniej jednak, zakwestionowane karty zostały skorygowane i uzupełnione.*

(akta kontroli: tom II, str. 366-368)

3. Rejestr prowadzony był z naruszeniem postanowień Polityki przetwarzania w ST CPR:

- na wszystkich 69 kartach Rejestru brak było powodu nadania uprawnień, pomimo takiego wymogu określonego w pkt 3.2.1 Polityki przetwarzania w ST CPR,
- na wszystkich pięciu kartach w Rejestrze<sup>82</sup>, na których odnotowano zmianę Roli dla użytkownika z koordynatora na operatora, nie podano powodu odebrania uprawnień (mimo iż zmiana ta wiązała się z odebraniem części uprawnień do ST CPR), co było niezgodne z postanowieniami pkt 3.2.2 Polityki przetwarzania danych osobowych w ST CPR.

(akta kontroli: tom II, str. 346-360)

Wojewoda wyjaśniła, że: *Wprowadzona zostanie nowa rubryka w kartach potwierdzająca fakt nadania i odebrania uprawnień – powody nadania i odebrania uprawnień*

(akta kontroli: tom II, str. 366-368)

4. Wojewoda realizując obowiązek, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 dot. informacji podawanych w przypadku zbierania danych od osoby,

<sup>81</sup> Badaniem kontrolnym objęto dokumentację 4 osób, którym w okresie od 1 stycznia 2021 do 31 sierpnia 2024 r. zmieniono, nadano lub cofnięto uprawnienia, tj.: 1 pracownika, który zakończył pracę w CPR (nr 88), 2 których awansowano (nr 44 i nr 52) oraz 1 pracownika zatrudnionego w 2021 r. (nr 82).

<sup>82</sup> Pracowników nr: 17, 19, 29, 30, 41.

której dane dotyczą, nie udostępniła stosownych informacji na stronie podmiotowej Wojewody w Biuletynie Informacji Publicznej, przez co naruszyła postanowienia art. 10 ust. 13 ustawy o SPR.

(akta kontroli: tom I, str. 4-62)

Wojewoda wyjaśniła, że powyższe wynikało z błędnej interpretacji przepisu i w dniu 26 listopada 2024 r. udostępniono stosowną informację w BIP pod adresem: <https://www.gov.pl/web/uw-podkarpacki/informacje-dotyczace-przetwarzania-danych-osobowych-w-centrum-powiadamiania-ratunkowego-w-rzeszowie>.

(akta kontroli: tom II, str. 366-368)

## IV. 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. Przestrzeganie formy pisemnej dla wniosków o rejestrację użytkowników i cofnięcie uprawnień do ST CPR.
2. Zweryfikowanie i zaktualizowanie danych użytkowników w Rejestrze nadanych i odebranych uprawnień dla ST CPR, dla zapewnienia ich zgodności ze stanem faktycznym.
3. Prowadzenie Rejestru nadanych i odebranych uprawnień do ST CPR w sposób zapewniający zawarcie wszystkich wymaganych elementów wynikających z przepisów pkt 3.2.1 i 3.2.2 Polityki przetwarzania w ST CPR, w szczególności powodu nadania i odebrania uprawnień.

## 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 Rzeszowie. 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.

Rzeszów, dnia 13 grudnia 2024 r.

Kontrolerzy  
Edyta Niegowska-Buko  
Główny specjalista k. p.

/-/

Wojciech Ostrowski  
Główny specjalista k. p.

/-/

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Rzeszowie  
Dyrektor  
Stefan Gados

/-/